



Fakten über den Erfolg von agentenbasierter KI

Wie Sie von KI-Experimenten zu echten
Geschäftsergebnissen gelangen



Die Einführung von agentenbasierter KI gewinnt an Tempo – aber nicht alle Unternehmen profitieren davon

Bei einer gemeinsamen Studie von Pega und Savanta wurden über 500 Business- und IT-Führungskräfte befragt, die agentenbasierte KI bereit implementiert haben.

Dabei wurde klar deutlich: Erfolg hängt nicht von der Technologie allein ab, sondern wie Unternehmen sich auf neue Technologien einstellen.

Wir haben einen Wendepunkt erreicht: KI wird umfassend eingesetzt, doch die Lösungen sind nicht ausgereift.

Viele Unternehmen berichten von erfolgreichen Implementierungen, jedoch mit unterschiedlichen Ergebnissen: Meistens handelt es sich um einzelne Erfolge, die auf bestimmte Systeme, Teams und Anwendungsfälle begrenzt sind. Der Grund dafür ist keine funktionale Schwachstelle, sondern ein Umsetzungsproblem.

Erfolgreich sind die Unternehmen, die agentenbasierte KI als fundamentale Transformation angehen, statt sie lediglich als neues Toolset zu betrachten.

Die Studie zeigt, dass diejenigen, die bedeutsame Ergebnisse erreichen, einen grundlegend anderen Weg einschlagen:

- Bestehende Prozesse werden überdacht, statt KI auf bisherige Arbeitsweisen anzuwenden.
- Business- und IT-Teams werden auf gemeinsame Ergebnisse und nicht auf isolierte Anwendungsfälle abgestimmt.
- Prozesse werden von Anfang an für Einheitlichkeit, Vorhersehbarkeit und weniger Komplexität gestaltet.

Diese andere Herangehensweise ist für den KI-Erfolg entscheidend

Agentenbasierte KI bringt nur dann echten Nutzen, wenn sie die Abläufe im Unternehmen grundlegend verändert.

Unternehmen, die KI nur als schrittweise Ergänzung betrachten, erhalten auch nur entsprechende Ergebnisse. Wer jedoch damit Arbeitsweisen neu gestaltet – und das übergreifend über Workflows, Entscheidungen und Systeme –, schafft ideale Voraussetzungen für messbare, skalierbare Ergebnisse.

Und wer heute bei agentenbasierter KI führend ist, wird künftig nicht mehr KI implementieren, sondern KI so einsetzen, dass die Technologie für das Unternehmen arbeitet – mit Klarheit, Kontrolle und Konsistenz.

KI ist nicht zum Scheitern verurteilt, sondern wird nur falsch angewendet

Agentenbasierte KI entwickelt sich schnell weiter, aber für die meisten Unternehmen endet der Fortschritt in der Pilotphase. Dies ist kein Technologieproblem, sondern ein Problem des Systemdesigns.

Die meisten KI-Lösungen werden zur Optimierung von Aufgaben implementiert, nicht für grundlegende Geschäftsabläufe.

Unabhängige Studien über die Ergebnisse von agentenbasierter KI zeigen ein klares Muster: Der Erfolg hängt nicht von der Modellfunktionalität ab, sondern davon, wie Aufgaben gestaltet, kontrolliert und ausgeführt werden.

Unternehmen, die sinnvolle Ergebnisse erzielen, experimentieren nicht mehr – sie verwenden eine andere Architektur:

- Arbeitsabläufe werden klar definiert.
- Anpassungen an Ergebnisse erfolgen frühzeitig.
- KI läuft in Systemen, die auf Verlässlichkeit hinarbeiten, statt zu improvisieren.

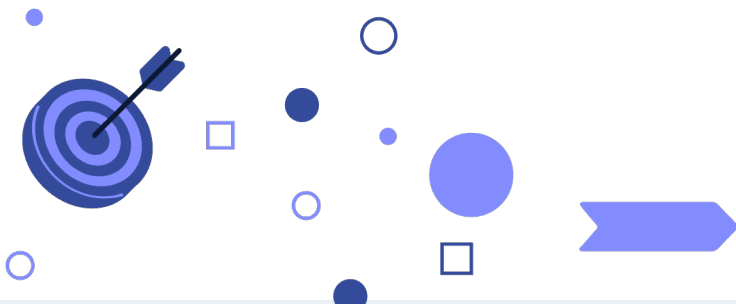
Das ist der Wandel, der gerade stattfindet:

- von Experimenten zur praktischen Umsetzung
- von „wir haben auch KI“ zu echten Ergebnissen
- von isolierten Informationen zur orchestrierten Arbeit

In unterschiedlichsten Branchen wird KI in kleinen, taktischen Schritten angewendet, z. B. für Zusammenfassungen von Dokumenten, zur Beantwortung von Fragen oder zur Automatisierung einzelner Aufgaben.

Das bringt messbare Vorteile, die aber **zeitlich begrenzt** sind.

Einzelne Punkte werden verbessert, aber nicht die Ergebnisse. Zudem erfolgt keine Skalierung auf die Systeme, auf denen Geschäftsabläufe grundlegend basieren.



Wert entsteht durch vorhersehbare Ergebnisse, nicht durch Geschwindigkeit

Eine neue Erfolgsdefinition gewinnt im Markt an Bedeutung.

58 % der Unternehmen sehen den Hauptvorteil von agentenbasierter KI in **vorhersehbaren Ergebnissen**, die Komplexität abbauen und das Kundenerlebnis verbessern.

Gleichzeitig nennen 70 % die **systemübergreifende End-to-End-Automatisierung von komplexen Prozessen** als wichtigstes Ergebnis.

Das ist ein klares Signal:

- Geschwindigkeit ist wichtig, aber nur, wenn die Ergebnisse verlässlich sind.
- KI ist wichtig, aber nur, wenn sie zu messbaren Ergebnissen beiträgt.

Was wirtschaftliche Vorteile bringt, ist Vorhersehbarkeit.



Ergebnisse schaffen Wert, nicht die Messung der Aktivität

Erfolg wird an den Ergebnissen gemessen – nicht anhand der Aktivität

Erfolgreiche Unternehmen implementieren nicht einfach nur KI, sondern definieren vorher Erfolgskriterien.

Die massive Einführung von KI-Chat-Funktionen beschleunigt diesen Wandel. Dass Unternehmen Tools wie Copilot, Gemini und Claude nutzen, ist heute die Norm, wodurch KI zugänglicher denn je wird.

Aber Zugänglichkeit allein bringt noch gar nichts. Zwar verbessert die chatbasierte KI die Produktivität auf Aufgabenebene, liefert jedoch nicht zwangsläufig auch messbare Geschäftsergebnisse. Dafür müssten vorher die Erfolgskriterien definiert werden und die KI-Arbeitsweise für Workflows, Systeme und Entscheidungsfindung muss bewusst gestaltet werden.

Der Unterschied ist einfach: Bei nicht erfolgreichen Initiativen wird die Aktivität gemessen, bei erfolgreichen der Nutzen.

Was das bedeutet: Der Einsatz von KI allein schafft keinen Wert. Dieser entsteht erst, wenn die KI nachweisbare Ergebnisse liefert.

- 65 % **knüpfen formale Erfolgskennzahlen an Geschäftsergebnisse**
- 95 % verfolgen eine **klare Strategie auf Unternehmensebene**

KI schafft Wert, wenn sie nachweisbare Ergebnisse liefert.



65 %

knüpfen formale
Erfolgskennzahlen an
Geschäftsergebnisse



95 %

verfolgen eine klare
Strategie auf
Unternehmensebene

Orchestrierung schafft Ergebnisse, nicht einzelne Agenten

Bei der Definition von Erfolg gibt die Umsetzung vor, wie man diesen Erfolg erreicht. Der Erfolg von KI hängt von ihrem systemübergreifenden Einsatz ab, nicht von einzelnen KI-Tools.

Die Daten zeigen, was Unternehmen derzeit erreichen wollen:

- **71 % priorisieren die Automatisierung von komplexen Prozessen, die mehrere Systeme umfassen.**

Unternehmen optimieren keine einzelnen Aufgaben, sondern setzen auf End-to-End-Prozesse über Systeme, Entscheidungen und Workflows hinweg.

Die meisten Implementierungen beginnen jedoch woanders, nämlich mit einzelnen Agenten:

- 86 % verlassen sich auf personalisierte Agenten als Assistenten.
- 74 % verwenden benutzerdefinierte Agenten-Schnittstellen.

Diese sind zwar praktisch, aber unvollständig. Der Nutzen für das Unternehmen zeigt sich nicht auf Aufgabenebene, sondern an den Übergabepunkten zwischen Systemen, Entscheidungen und Workflows.

Wenn Agenten isoliert arbeiten, werden:

- Prozesse fragmentiert
- Entscheidungen ohne Kontext getroffen
- Prozesse uneinheitlich ausgeführt

Eine isolierte KI bringt keine Skalierungsvorteile – das kann nur die koordinierte Ausführung.

Agenten leisten sinnvolle Arbeit, aber nur innerhalb eines definierten Arbeitssystems und nicht, wenn man sie einfach zur Laufzeit herausfinden lässt, was zu tun ist.

Ohne Struktur entsteht durch die KI-Skalierung ein neues Problem: Der unternehmensweite Nutzen wächst – mit ihm aber auch die Komplexität.

- Systeme lassen sich schwerer managen.
- Risiken lassen sich schwerer im Griff behalten.
- Kosten können schwerer vorhergesagt werden.

Das Problem liegt nicht in den Fähigkeiten der KI, sondern in der Orchestrierung auf Systemebene.

Was haben erfolgreiche Unternehmen gemeinsam?

96 %

haben ihre Prozesse umgestaltet, um KI-Ergebnisse zu maximieren

53 %

haben Geschäftsabläufe grundlegend neu gestaltet

Organisation, Bereitschaft und Ausrichtung bleiben Erfolgsfaktoren

Organisation, Bereitschaft und Ausrichtung sind entscheidend.

Selbst mit der richtigen Intention hängt die Umsetzung weiterhin vom Unternehmen ab. Interessant sind dazu die Antworten, die Unternehmen mit erfolgreichen Implementierungen geben:

- 80 % bezeichnen die **Ausrichtung von Business und IT** als entscheidend.
- 61 % haben **mehrere Teams, die für die Ergebnisse und die Messung verantwortlich sind**.
- 96 % haben **bestehende Prozesse überdacht**, um maximal von KI zu profitieren

Gleichzeitig entstehen häufig Fehler durch:

- mangelnde Kenntnisse (77 %)
- unzureichende Ressourcen (75 %)

Was das bedeutet

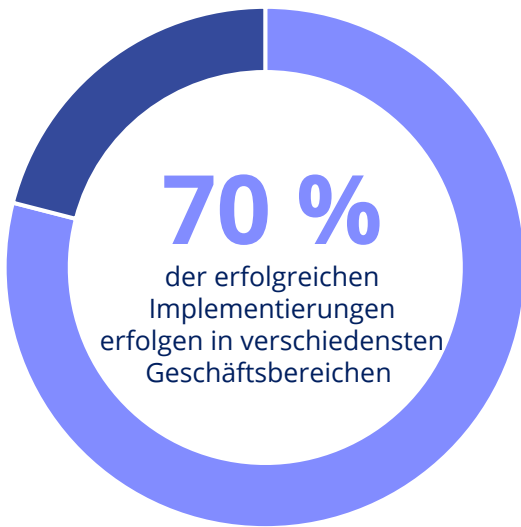
KI ist erfolgreich, wenn Unternehmen Teams, Prozesse und Verantwortlichkeiten dahingehend abstimmen, wie Arbeit gestaltet und gemessen wird.

Erfolgreiche Unternehmen wissen, dass Workflows und Prozesse genauso wichtig sind wie die Technologie, die beides bereitstellt.



Echter Erfolg zeigt sich in der Skalierung, nicht in Pilotprojekten

Trotz anfänglich großer Erfolge geraten viele Initiativen ins Stocken, bevor sich die tatsächliche geschäftliche Auswirkung zeigt. Beim Erfolg geht es nicht um einzelne Vorteile.



Was das bedeutet

Wichtig für den Erfolg ist eine frühe Skalierung. Pilotprojekte endlos fortzuführen, bringt nichts.

Dieses Prinzip ist in jederlei Hinsicht zutreffend:

Agentenbasierte KI ist erfolgreich, wenn ihre Architektur für die Umsetzung gestaltet ist – und nicht nachträglich als zusätzliche Ebene für vorhandene Systeme ergänzt wird.

Warum die meisten KI-Initiativen ins Stocken geraten

Warum erreichen so viele Initiativen nie diesen Punkt?

Viele Unternehmen gehen ähnlich vor: Sie beginnen mit Tools, fügen Agenten hinzu und automatisieren dann umfassender.

Zuerst funktioniert das – und dann treten Probleme auf. Das liegt aber nicht an den Unzulänglichkeiten von KI, sondern weil das System versagt.

Die operativen Abläufe in den meisten Unternehmen sind nicht für KI ausgelegt. Wird dann KI eingeführt, kommt es zu:

- Unstimmigkeiten bei Entscheidungen
- Workflow-Unterbrechungen
- Governance-Problemen

Die Kerndynamik dahinter:

Durch die größere Funktionalität entsteht mehr Komplexität – es sei denn, das System ist dafür entwickelt.

Die meisten Unternehmen setzen KI weiterhin isoliert und taktisch ein, was lediglich vereinzelte Vorteile, aber keine Ergebnisse bringt. Dies verhindert zudem die unternehmensweite Skalierung von Systemen.

In einigen Fällen ist dieser taktische Einsatz nützlich, aber nur im zeitlich begrenzten Rahmen. Dabei werden lediglich Teilprozesse, aber nicht das System selbst optimiert.

Deshalb geraten so viele Initiativen bei der Skalierung ins Stocken. Ein kleiner Agent, der Zeit spart, ist nützlich, leistet aber keinen bedeutenden Beitrag zum Geschäftserfolg.

Die Folge ist ein absehbares Muster, an dem der KI-Einsatz scheitert: Die KI liefert gute Ergebnisse in Pilotprojekten, erfüllt aber nicht die Anforderungen an die Skalierung, Kontrollen und den „Stresstest“ im Geschäftsalltag. Nicht, weil die Technologie nicht funktioniert, sondern weil die **Systeme, die damit arbeiten, nicht für die Unterstützung von KI entwickelt wurden.**

Was unterscheidet den funktionierenden KI-Einsatz vom Feststecken in Pilotprojekten?

Nicht der betriebene Aufwand, sondern ob das System *vorher* dafür ausgelegt wurde.

Ergebnisse der befragten Unternehmen:

95 %

haben eine unternehmensweite KI-Strategie

61 %

definieren formale Erfolgskennzahlen, die an Geschäftsergebnisse geknüpft sind

Unternehmen mit erfolgreichen Implementierungen:

96 %

gestalten Arbeitsabläufe neu, bevor KI implementiert wird

Was erfolgreiche Unternehmen anders machen

Unternehmen, die künstliche Intelligenz erfolgreich einsetzen, begreifen KI nicht als Toolset, sondern als Mittel zur Neugestaltung bisheriger Geschäftsabläufe.

Zuerst wird die Architektur entwickelt, dann folgt die Implementierung.

Erfolgreiche Unternehmen beginnen nicht mit Modellen oder Tools – sie beginnen mit Punkten wie diesen:

- Wie soll eine Funktion arbeiten?
- Welche Ergebnisse zählen?
- Wie sollen Entscheidungen ablaufen?

Zuerst wird das System entwickelt, dann wird die KI in dieses System gebracht.

Vom Insight zum Geschäftsmodell

Die Studienergebnisse zeigen einen klaren Wandel:

Was Führungskräfte priorisieren	Was das erfordert
Vorhersehbarkeit	Strukturierte Umsetzung
Ergebnisse	Ergebnisbasierte Governance
Umfassender Nutzen	Prozessorchestrierung
Bereitschaft	An der Realität ausgerichtete Architektur
Ausrichtung	Gemeinsame Arbeitsgestaltung
Unternehmenstransformation	Neugestaltung von Prozessen

Der bessere Ansatz: Autonomie mit Governance

Die Zukunft liegt nicht in KI ohne Grenzen

Sie liegt in Autonomie mit Struktur:

- Agenten arbeiten innerhalb definierter Prozesse.
- Entscheidungen unterliegen Regeln und Kontext.
- Ergebnisse sind belegbar, erklärbar und wiederholbar.

Autonomie ohne Struktur ist lediglich Improvisation im großen Umfang.

Autonomie mit Governance ermöglicht Unternehmen:

- schnellere Fortschritte ohne Kontrollverlust
- Skalierung von Änderungen ohne höheres Risiko
- Aufbau von Vertrauen durch verlässliche Ergebnisse

Was das für die Unternehmensleitung bedeutet

Der Markt hat sich bereits verändert. Der Erfolg von KI wird nicht länger definiert durch die:

- Modellleistung
- Schnelligkeit der Implementierung
- Anzahl der Anwendungsfälle

Der KI-Erfolg wird anhand der Antwort auf eine simple Frage definiert:

Funktioniert Ihr Unternehmen mit KI?

Erfolgreiche Unternehmen entwickeln Systeme, die:

- vorhersehbare Ergebnisse liefern
- Arbeit über Systeme hinweg koordinieren
- skalierbar sind, ohne an Grenzen zu stoßen
- mit der Zeit besser werden

Solche System verwenden nicht einfach KI, sondern werden im Kern mit KI betrieben.

Fazit

Die Daten zeigen deutlich: Der KI-Erfolg hängt nicht von der Funktionalität, Experimenten oder der Geschwindigkeit ab. Wichtig ist die Umsetzung.

Zu den Gewinnern werden die Unternehmen gehören, die KI nicht als Tool einsetzen, sondern damit grundlegend ihre Geschäftsabläufe neu gestalten.

Zur Skalierung braucht es nicht nur eine bessere KI. Entscheidend sind vorhersagbare Ergebnisse – bereitgestellt mit Kontrolle, Konsistenz und Disziplin.

Eine abschließende Frage

Implementieren Sie KI – oder richten Sie Ihr Unternehmen von A bis Z darauf aus?

ERFAHREN SIE, WAS DAFÜR NÖTIG IST

Informieren Sie sich, wie führende Unternehmen eine grundlegende Ausrichtung auf KI vollziehen, um vorhersehbare Ergebnisse, kontrollierte Autonomie und eine unternehmensweite Umsetzung zu erreichen.

Mehr zum Thema auf pega.com/de

Über uns

Pega bietet die Plattform, mit der Unternehmen ihre geschäftskritischen Prozesse und Entscheidungen neu gestalten, steuern und kontinuierlich weiterentwickeln können. Mit künstlicher Intelligenz und einer bewährten Architektur sorgt Pega dafür, dass sich zentrale Abläufe kontrolliert, skalierbar und flexibel an neue Anforderungen anpassen lassen. Seit 1983 vertrauen viele weltweit tätige Unternehmen auf Pega, um ihre Transformationsziele in nachhaltige Geschäftsergebnisse zu überführen. Weitere Informationen unter pega.com/de. **PEGA.COM/DE.**