KI-Agenten im Unternehmen: Neuer ifaa-Faktencheck zeigt Chancen, Risiken und Erfolgsfaktoren

KI-Agenten gelten als einer der wichtigsten Trends im Bereich der künstlichen Intelligenz (KI). Im Gegensatz zu klassischen Chatbots können sie basierend auf der Verarbeitung von Informationen Entscheidungen vorbereiten und mithilfe externer Tools eigenständig Aktionen ausführen. Das neue Faktenblatt zeigt Potenziale, Anwendungsfelder und Herausforderungen der Technologie auf.

Kostenloser Download unter: https://www.arbeitswissenschaft.net/angebote-produkte/zahlendatenfakten/ki-agenten

Was sind KI-Agenten?

Durch die Verknüpfung von Sprachmodellen mit Datenquellen, Schnittstellen und externen Werkzeugen können KI-Agenten Informationen aus unterschiedlichen Quellen verarbeiten, relevante Informationen für zukünftige Vorgänge speichern, Entscheidungen treffen oder vorbereiten und Aktivitäten veranlassen. Dabei nutzen sie sowohl strukturierte Daten aus Unternehmenssystemen als auch unstrukturierte Inhalte wie E-Mails, Dokumente oder Bilder, um Prozesse effizienter zu gestalten.

Wofür werden KI-Agenten eingesetzt?

Zum Beispiel für:

- Automatisierte Bearbeitung von Kundenanfragen über mehrere Systeme hinweg
- Unterstützung von Servicetechnikern bei der Identifikation von Ersatzteilen
- Optimierung von Logistik- und Lieferprozessen
- Unterstützung von Recruiting-Prozessen beispielsweise durch die Analyse von Bewerbungsunterlagen und die Terminkoordination

Verantwortungsvoller Einsatz: menschliche Aufsicht als Erfolgsfaktor

"KI-Agenten bieten großes Potenzial für die Automatisierung repetitiver Tätigkeiten. Gleichzeitig müssen Unternehmen Fragen des Datenschutzes, der IT-Sicherheit und der menschlichen Kontrolle von Anfang an berücksichtigen", so Nils Feggeler, wissenschaftlicher Mitarbeiter im Fachbereich Unternehmensexzellenz und Transformation.

Für einen erfolgreichen und verantwortungsvollen Einsatz empfiehlt sich daher eine risikoadäquate Einführung. Transparente Prozesse, klar definierte Rollen und Verantwortlichkeiten sowie geeignete Kontroll- und Protokollierungsmechanismen tragen dazu

bei, Risiken zu begrenzen und Vertrauen zu schaffen. Darüber hinaus sollten Beschäftigte frühzeitig informiert, eingebunden und für den Umgang mit der Technologie sensibilisiert und ggf. qualifiziert werden. Insbesondere bei kritischen Entscheidungen bleibt die menschliche Aufsicht ein zentraler Erfolgsfaktor, um Sicherheit, Akzeptanz und den nachhaltigen Nutzen von KI-Agenten im Unternehmen zu gewährleisten.