



**INFORMATION
FACTORY**

Agentic AI im Kontext

Führungskräfte Briefing August 2025

Inhalt

Agentic AI im Kontext



INFORMATION
FACTORY

03 Die nächste Entwicklungsstufe der Enterprise IT

07 Referenzarchitektur

05 Paradigmenwechsel, Rollen & Organisationsdesign

08 ROI Modell

06 Governance & strategische Fragestellungen

Agentic AI - die nächste Entwicklungsstufe der Enterprise IT

Automatisierungsmöglichkeiten entwickeln sich weiter: vom Ausführen definierter Aufgaben zum Liefern der erwarteten Ergebnisse

Was ist Agentic AI?

Agentic AI ist eine neue, autonome Form der Künstlichen Intelligenz, die mehr kann, als nur Fragen zu beantworten.

Sie handelt, indem sie...

-  Kontext und Ziele versteht
-  diese in Next Steps herunterbricht
-  Tools, APIs und Systeme nutzt
-  Entscheidungen trifft und anpasst
-  Aufgaben eigenständig löst

Unter Agentic AI versteht man kein «Tool», sondern einen **digitalen Kollegen** mit einem engen Kompetenzfeld (Zielorientierung).

Weshalb es wichtig ist

- Mit dem **Paradigmenwechsel** lösen wir uns von starren Prozessen und bewegen uns hin zu selbststeuernden Systemen, die sich an Ziel orientieren und flexibel handeln.
- Die damit verbundene **Automatisierung des kognitiven Execution Layers** reicht von regelbasierter Wissensarbeit über Workflow-Ausführung bis hin zu Entscheidungen auf Basis von ERP, CRM, ITSM und Analytics.

Erwartete Produktivitätssteigerung

- 2–10x** in der Wissensarbeit
- 50–100x** in vollautomatisierbaren Tätigkeiten

Agentic AI (Rolle)

1 Kognitiver Ausführer

operationalisiert Ziele in konkrete Aktionen

2 Arbeitskräfte Multiplikator

eliminiert repetitive Wissensarbeit

3 System Orchestrator

verbindet Apps, APIs, Workflows & Menschen

4 Next-Gen-Schnittstelle

ersetzt Formulare durch natürliche Konversation

5 Transformationstreiber

treibt Wertsteigerung und Skalierbarkeit

Agentic Modelle mit hohem Mehrwert erfordern Autonomie und Vertrauen



Agentic AI verändert die Spielregeln

Wer sich einen Vorsprung verschaffen will, muss früh und konsequent die neue Technologie einbetten



Agentic AI zielt auf die **Industrialisierung der Wahrnehmung** und ist die nächste Entwicklungsstufe der Enterprise Evolution - nach SaaS und APIs.

So wie Maschinen einst die körperliche Arbeit revolutioniert haben, transformiert diese neue Form der KI nun Wissensarbeit, Teamstrukturen und Wertschöpfungsketten – und bringt so anpassungsfähigere Institutionen und neue Ökosysteme hervor.

Die Handlungsfelder

- A Assess:** Agententaugliche Prozesse identifizieren.
- G Govern:** Schnittstellen, Orchestrierung und Governance sicherstellen.
- E Experiment:** In Bereichen mit hohem Wirkungsgrad verproben (IT, Customer Service).
- N Navigate:** Mit Überwachungs- und Sicherheitskontrollen skalieren.
- T Tune:** ROI-Tracking, um die Automatisierung zu optimieren und weiter voranzutreiben.

Erfolgsbeispiele

- Incident-Triage: 42 % Reduktion der MTTR; 1.800 Stunden/Jahr eingespart.
- Regressionstests: 75 % Reduktion der manuellen Qualitätssicherung; Release-Zyklen halbiert.

Risiko & Governance Prioritäten

1 Zugangsrechte & Least-Privilege Prinzipien

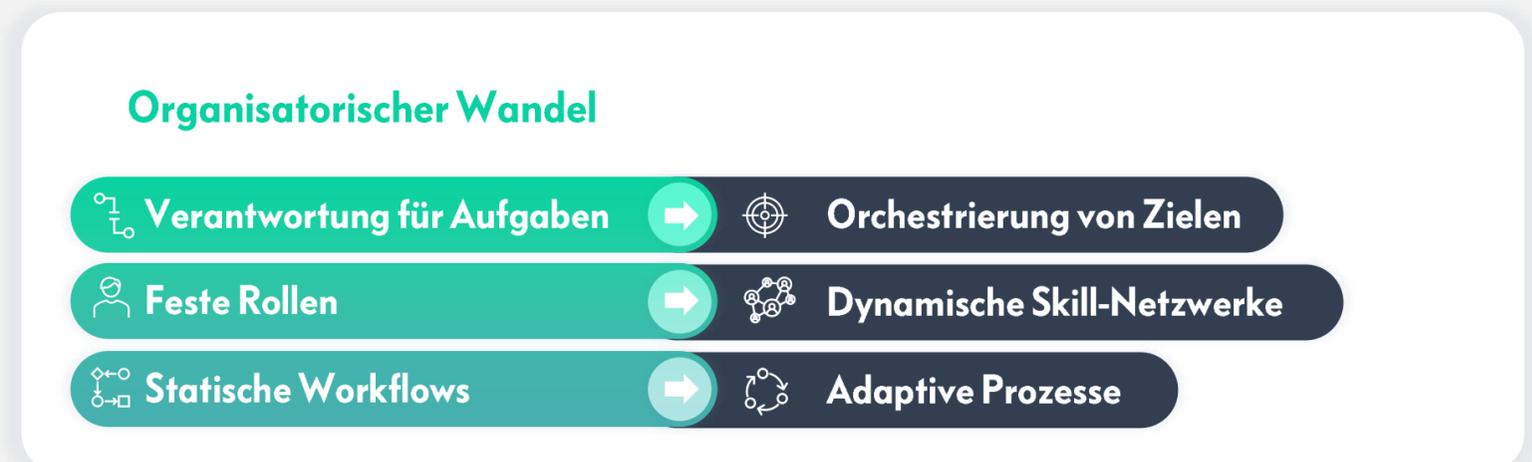
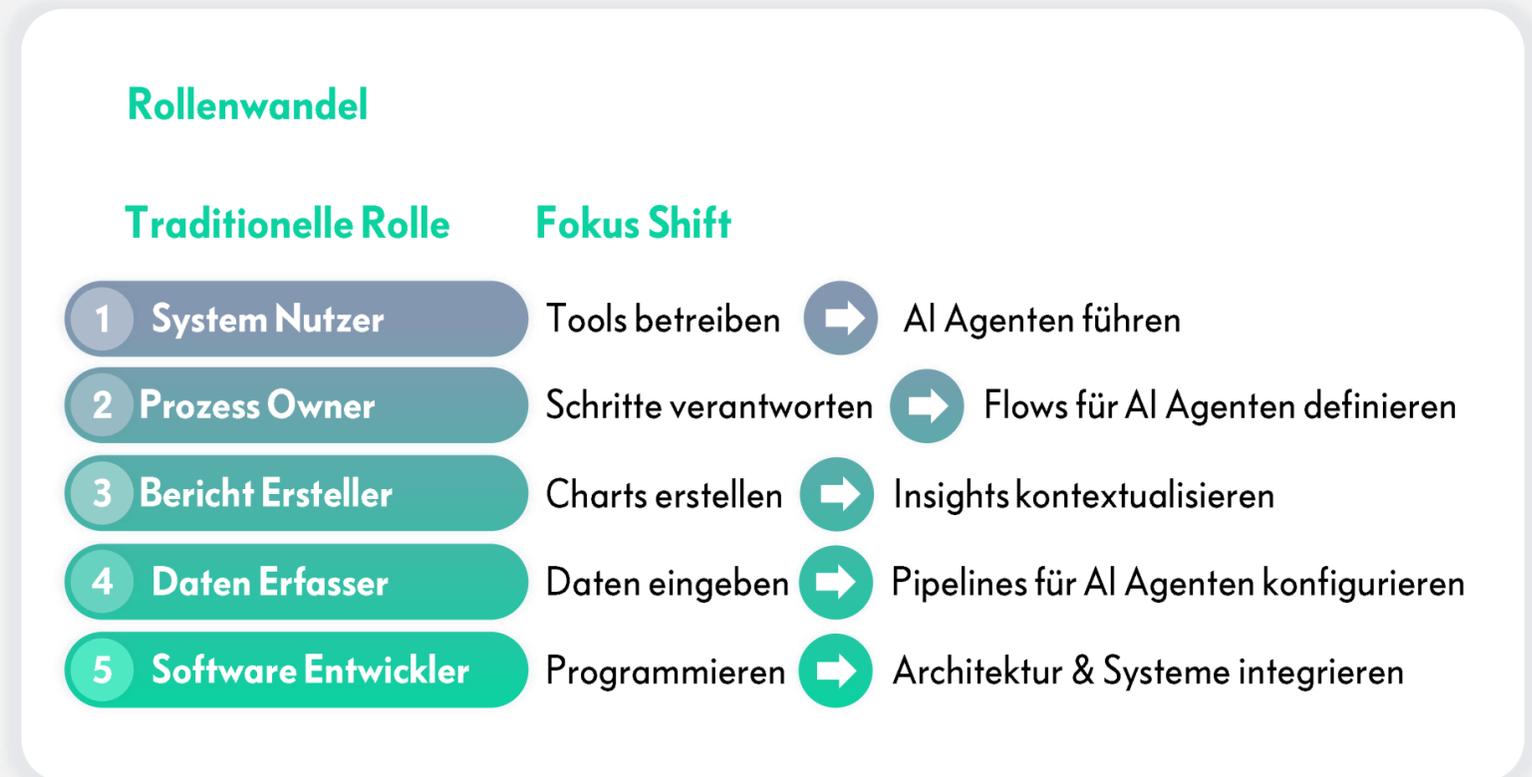
2 E2E Audit Logs

3 Sandbox Execution Environments

4 Schulung der Mitarbeitenden zur Führung von AI-Agenten

Wer den Nutzen von Agentic AI voll ausschöpfen will, löst sich von alten Denkmustern.

Pardigmenwechsel, Rollen & Organisationsdesign



Der Schlüssel zur Risikominimierung: AI Governance

Für eine AI, die sicher, vertrauenswürdig und menschenzentriert ist

Governance

Wer steuert und verantwortet die Handlungen und Ergebnisse von AI?
Wie lassen sich Ethik und Risikogrenzen organisationsweit durchsetzen?
Wie stellen wir Nachvollziehbarkeit und Transparenz sicher?

Vertrauen

Wie stellen wir Nachverfolgbarkeit und Wertorientierung sicher?
Wie belegen wir Verlässlichkeit und Fairness?
Wie vermeiden wir Reputationsrisiken durch Fehler oder Verzerrungen?

Regulatorik

Wer trägt die Haftung für autonome Handlungen?
Wie können wir mit der Weiterentwicklung von KI-Regulierungen Schritt halten – oder ihr sogar voraus sein?
Wie weisen wir Compliance in Echtzeit nach?

Arbeitskraft

Wie qualifizieren wir Beschäftigte neu, wenn ihre Aufgaben wegfallen?
Wie verhindern wir Kompetenzverlust, wenn Agenten eingesetzt werden?
Wie erreichen wir eine produktive Mensch-Agent-Kollaboration?

Technische Governance

Zugangskontrolle

Rollenbasierte Agenten-Berechtigungen mit «Least-Privilege-Prinzip»

Auditierbarkeit

Umfassende Protokolle über alle Entscheidungen und Aktionen

Sicherheit

Sandboxing, Vaulting, Anomalie-Erkennung

Datenherkunft

Lückenlose Nachverfolgung (Lineage Tracking) agenten-gesteuerter Daten

KPIs für CIO/CTOs

1 MTR (Mean Time to Resolution)

2 % automatisierter Ticketabschlüsse

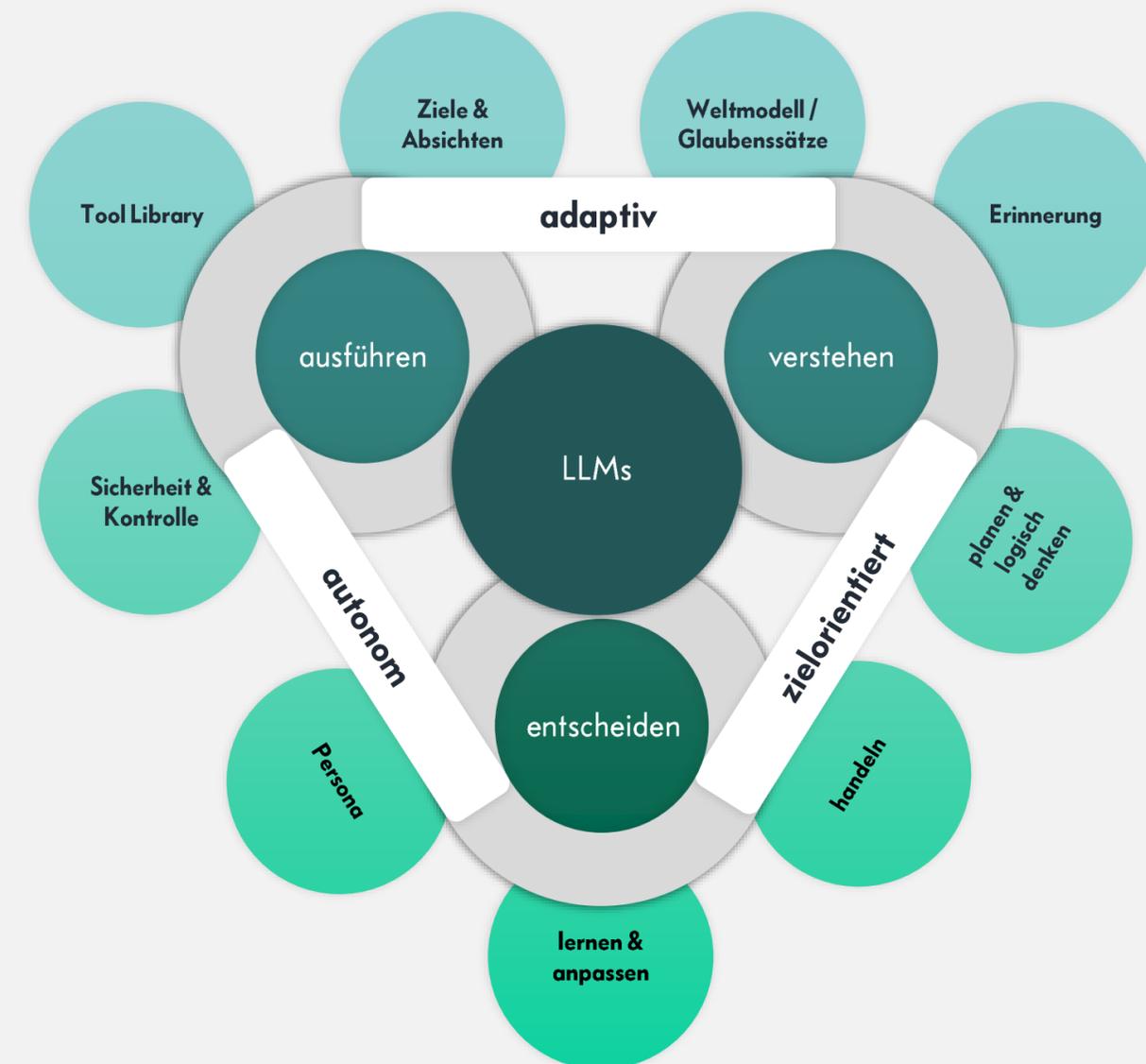
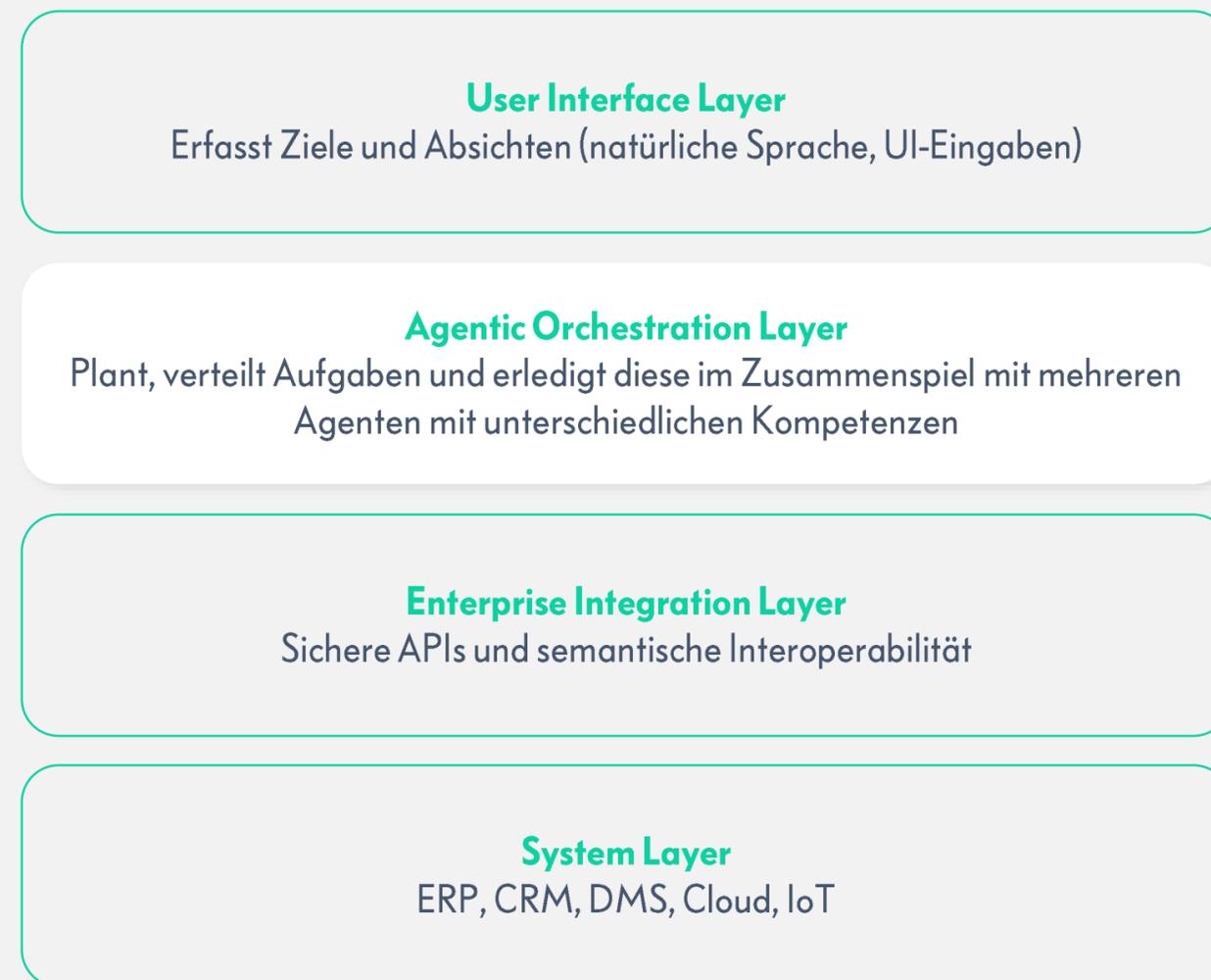
3 Eingesparte Entwicklerstunden / Monat

4 SLA Compliance Optimierung (%)

5 Reduktion manueller Dateneingabefehler

Referenzarchitektur für die Einführung von Agentic AI

Agentic AI operiert auf einer Ebene über den Kernsystemen als Orchestrierungsschicht für Datenflüsse, Prozesse und Entscheidungen



ROI-Modell für Agentic AI

Im begrenzten Einsatz zeigen Agentic-Anwendungen bereits Wirkung – ein frühes Signal für das Potenzial.

Formeln

Monatliche Einsparungen =

$(\text{Automatisierte Stunden} \times \text{Stundensatz}) \times \text{Automatisierungsgrad} (\%)$

Amortisationszeit = $\text{Implementierungskosten} \div \text{Monatliche Einsparungen}$

Beispiel : IT Betrieb

- ➔ Manuelle Arbeitslast = 800 Std./Monat × 60 CHF/Std
- ➔ 50 % automatisiert = 400 Std. eingespart → **24.000 CHF/Monat**
- ➔ Implementierungskosten: 120.000 CHF → **Amortisation in fünf Monaten**

Indirekte Vorteile

- ➔ Schnellere SLA-Erfüllung → **höhere Kundenzufriedenheit**
- ➔ Weniger Demotivation durch zu viele repetitive Aufgaben
- ➔ Mehr **Innovationskapazität** für Fachkräfte

IT Betrieb: Vorqualifizierung von Störfällen

Hintergrund

Ein Finanzinstitut verzeichnet eine durchschnittliche MTTR von 6,5 Stunden pro Incident – mit erheblicher Belastung der Engineering-Ressourcen.

Einsatz von Agentic AI

- Integration einer Orchestrierungsschicht in ServiceNow ITSM.
- Automatisierte Incident-Klassifikation, Log-Retrieval und Runbook-Auslösung.

Ergebnisse

- MTTR um 42 % reduziert (6,5 → 3,8 Std.)
- 55 % der P3/P4-Tickets automatisch gelöst
- 1.800 Stunden pro Jahr eingespart (~216.000 USD Kostenvermeidung)
- SLA-Compliance um 15 % gesteigert

Software Entwicklung: Regressionstests

Hintergrund

Manuelle nächtliche Regressionstests beanspruchen über 200 Entwicklerstunden pro Monat und verzögern Releases.

Einsatz von Agentic AI

- Einsatz von LangChain (Agenten Plattform) integriert in CI/CD. Automatisierte Testskript-Erstellung, Ausführung, Bug-Logging und Priorisierung.

Ergebnisse

- QA-Aufwand um 75 % reduziert (150 Std./Monat eingespart)
- Regressionszyklus von 2 Tagen auf 6 Stunden verkürzt
- Wechsel von monatlichen zu zweiwöchentlichen Releases
- Höhere Entwicklerzufriedenheit

Ihr Kontakt



Cosima Geyer

Principal | Head of Management
Consulting

cosima.geyer@information-factory.com
Phone: +41 (0)79 705 12 01

Information Factory AG
Förrlibuckstrasse 10 • CH-8005 Zurich