

MEDIENBRIEFING **KI-AGENTEN**

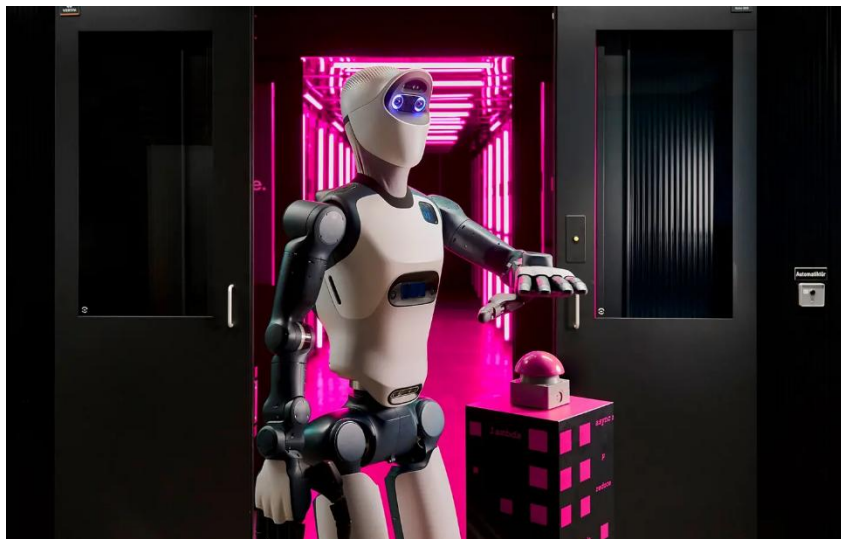
Liebe Medienschaffende,

die DIGITAL X bringt in Köln eine Fülle von Themen, Debatten, Impulsen und Begegnungen zusammen. Und weil man auch als schnellste Redaktion nicht überall gleichzeitig sein kann, haben wir für Sie das Wichtigste des Tages gebündelt. In diesem Informationspaket finden Sie zentrale Aussagen, relevante Themen und ausgewählte Eindrücke des Tages kompakt zusammengefasst – als journalistischen Service für Ihre Berichterstattung und als Ausgangspunkt für weitere Recherchen. Wir wünschen eine informative Lektüre – und freuen uns, wenn wir Sie bei Fragen, Interviewwünschen oder der Suche nach weiterführendem Material unterstützen können.

Ihr Presseteam der Telekom

THEMENBEREICH **KI-AGENTEN**

01 Das Wichtigste auf einen Blick	2
02 Stimmen von der Digital X	5
03 Medieninformationen und aktuelle Nachrichten	6
04 Zahlen, Daten, Fakten	7
05 Hintergrund: Wenn KI plötzlich handeln darf	8
06 Ansprechpartner und Interviewangebote	12



01 | Das Wichtigste auf einen Blick

Wenn KI nicht mehr nur antwortet, sondern handelt

Köln. Künstliche Intelligenz verlässt in Unternehmen zunehmend das Chatfenster und rückt in reale Arbeitsabläufe. Sogenannte KI-Agenten können nicht nur Texte erstellen oder Fragen beantworten, sondern selbstständig Aufgaben übernehmen, Daten aus unterschiedlichen Systemen zusammenführen und Aktionen auslösen. Damit wird aus einer Modellfrage zunehmend eine Organisationsfrage: Welche Aufgaben darf Software selbst ausführen, wer vergibt Rechte – und wann muss ein Mensch eingreifen?

Telekom-Chef Tim Höttges sieht darin den nächsten großen Produktivitätsschritt. „Der maximale Produktivitätsfaktor entsteht aber durch Agentensysteme, bei denen der Mensch nicht einen, sondern viele Agenten managt, die für ihn entsprechend die automatisierte Durchführung von Prozessen gewährleisten“, sagte Höttges am Dienstag auf der Digital X in Köln. Unternehmen müssten deshalb weniger über einzelne KI-Werkzeuge und stärker über die Neugestaltung ganzer Arbeitsabläufe nachdenken.

Wie weit solche Systeme bereits gehen können, zeigte Telekom-Deutschlandchef Rodrigo Diehl an einem Beispiel aus dem eigenen Unternehmen. Früher hätten Mitarbeiter vor Großveranstaltungen prüfen müssen, wie viele Menschen erwartet werden und ob zusätzliche Netzkapazität benötigt wird. Heute suche ein KI-Agent permanent nach Veranstaltungen. Ein weiterer gleiche die Informationen mit Antennenstandorten, Netzauslastung, Datenverkehr und Kundenerfahrung ab. Ein dritter Agent leite daraus notwendige Maßnahmen ab, ein weiterer setze sie um.

„Der gesamte Workflow wurde automatisiert“, sagte Diehl. Zugleich verwies er darauf, dass der Prozess von einem Mitarbeiter konzipiert und aufgebaut worden sei. Das Beispiel zeigt damit auch die Verschiebung der menschlichen Rolle: weg von einzelnen Arbeitsschritten, hin zu Entwicklung, Kontrolle und Steuerung des Gesamtsystems.

Auch Höttges beschrieb diesen Wandel. Die Telekom habe zuletzt 120.000 ChatGPT-Lizenzen gekauft. Beschäftigte sollten nicht nur KI nutzen, sondern auch „seine eigenen System-Prompts schreiben, seine eigenen Agenten bauen, seine eigene Nutzung entwickeln“ können. KI werde damit nach seiner Darstellung vom Spezialwerkzeug zu einem Arbeitsmittel für große Teile der Belegschaft.

Mit der stärkeren Autonomie wächst allerdings auch das Risiko. Eine falsche Antwort eines Chatbots lässt sich vergleichsweise einfach verwerfen. Ein Agent, der eigenständig eine Bestellung auslöst, Daten verändert oder auf andere Systeme zugreift, greift unmittelbar in den Geschäftsbetrieb ein.

Roman Howe vom KI-Unternehmen Anthropic verwies auf der Digital X deshalb auf die Verantwortung des Menschen. „Wir müssen festlegen, wo Menschen die Verantwortung für Ergebnisse tragen und damit auch die Übersicht darüber haben“, sagte Howe. Es sei schwer, eine Maschine selbst für eine Entscheidung verantwortlich zu machen. Je leistungsfähiger die Modelle würden, desto wichtiger würden Kontrollmechanismen, Sicherheitsprüfungen und die Möglichkeit, ihr Verhalten nachzuvollziehen.

Zugleich warnte Howe Unternehmen davor, ihre Systeme zu stark um heutige Schwächen von KI-Modellen herumzubauen. „Die Modelle, die ihr jetzt habt, sind definitiv die schlechtesten, die es je geben wird“, sagte er. Seine These: Mit jeder neuen Modellgeneration würden Fähigkeiten hinzukommen, für die Unternehmen heute noch komplizierte Hilfskonstruktionen entwickeln. Dauerhafter seien Investitionen in saubere Daten, dokumentierte Prozesse und klar definierte Verantwortlichkeiten.

Auch Diehl verwies auf diese Kostenfrage. Bei KI gehe es nicht darum, möglichst viele Werkzeuge einzusetzen. „Es geht um Produktivität. Was schaffen wir mit diesen Tools? Was verändern wir mit diesen Tools? Was wird besser mit diesen Tools?“, sagte er. Mit Blick auf die Milliardeninvestitionen der großen KI-Anbieter fügte er hinzu: „Sie werden ihr Geld zurückhaben wollen.“

Für die nächste Stufe der KI hat die Telekom auf der Digital X zwei sich ergänzende Angebote für Unternehmen angekündigt. Die **T-AI Agent Plattform** soll vor allem mittelständischen Unternehmen helfen, einzelne KI-Agenten in konkrete Arbeitsabläufe einzubinden. Grundlage ist unter anderem n8n, eine Software, mit der sich Anwendungen und Datenquellen zu automatisierten Workflows verbinden lassen.

Der **T-AI Agentic Hub** richtet sich an größere Organisationen, in denen zahlreiche Agenten, Modelle und Anwendungen parallel entstehen. Über eine zentrale Steuerung sollen sich unter anderem Rechte, Rollen, Protokollierung, Kostenlimits und menschliche Freigaben festlegen lassen. Damit will die Telekom verhindern, dass in Unternehmen ein kaum kontrollierbarer Wildwuchs aus Agenten entsteht. Gleichzeitig soll sich darüber der Token-Verbrauch steuern lassen, der bei komplexen agentischen Abläufen schnell steigen kann.

Ein Anwendungsbeispiel für den Agentic Hub ist die spanische Bank Banco Sabadell. Sie führt das System im Kundenservice und im Rechtsbereich ein. Bei juristischen Verfahren lesen KI-Agenten eingehende Forderungen und Anfragen, klassifizieren sie, identifizieren fehlende Unterlagen und strukturieren den Fall für die weitere Bearbeitung. Die Rechtsabteilung prüft die Ergebnisse und gibt sie frei. Im Kundenservice können Agenten E-Mails und Anhänge verarbeiten, Dokumente prüfen, Vorgänge mit internen Daten ergänzen und Tickets für die zuständigen Teams erstellen.

Telekom-Vorstand Diehl sieht die Unternehmen erst am Anfang eines mehrstufigen Umbaus. Es gehe darum, Geschäftsmodelle von Grund auf neu zu denken. Für Führungskräfte bedeute das nach seiner Einschätzung auch, den Umgang mit KI nicht an die IT-Abteilung zu delegieren. Mitarbeiter müssten die Werkzeuge selbst ausprobieren, Unternehmen ihren Fortschritt messen und eine Datenstrategie entwickeln. Am Ende gehe es vor allem um Geschwindigkeit. „Ich glaube, die 80%-Lösung, die schnell kommt, ist besser als die 100% perfekte Lösung, die einfach ein bisschen zu spät kommt“, sagte Diehl.

02 | Stimmen von der Digital X

„Spannend wird es dort, wo Agenten nicht nur einzelne Aufgaben übernehmen, sondern wir ganze Geschäftsmodelle neu denken können. Genau da beginnt die eigentliche Transformation.“

Rodrigo Diehl, CEO Telekom Deutschland



„Ein Großteil der Aufgaben, die wir heute KI geben, sind zu klein für die Modelle und die Fähigkeiten.“

Roman Howe, Anthropic

„Es geht nicht nur um den Einsatz des Tools KI. Wir müssen die Arbeitsabläufe unserer Unternehmen neugestalten – mit Agenten, die über einzelne Bereiche hinweg Prozesse managen. Kontrolliert!“

Tim Höttges, CEO Deutsche Telekom



03 | Medieninformationen und aktuelle Nachrichten

Neue Studie: So rechnet sich KI im Mittelstand

Mehr KI-Budget bedeutet nicht automatisch mehr Erfolg. Eine neue Studie der Telekom MMS und mind digital zeigt, worauf es beim Return on Investment ankommt: Entscheidend sind die richtigen Geschäftsprozesse, gute Daten und klare Governance. Besonders großes Potenzial sieht die Studie etwa bei Auftrags- und Rechnungsverarbeitung, Einkauf oder IT-Support. Der ROI-Kompass zeigt Unternehmen, wie sie erfolgreiche KI-Anwendungen identifizieren und skalieren können.

Mehr zu diesem Thema finden Sie [hier](#)

Telekom bringt KI-Agenten unter Kontrolle

KI-Agenten erledigen zunehmend selbstständig Aufgaben in Unternehmen. Mit zwei neuen Angeboten macht die Telekom ihren Einsatz produktiv und kontrollierbar: Die T-AI Agent Plattform automatisiert konkrete Geschäftsprozesse. T-Systems bringt mit dem T-AI Agentic Hub eine zentrale Plattform auf den Markt, mit der Unternehmen KI-Agenten unterschiedlicher Anbieter und Technologien steuern, überwachen und skalieren können. Banco Sabadell, Spaniens viertgrößte Bank, setzt die Plattform bereits ein, unter anderem für KI-Agenten im Rechtsbereich und im Kundenservice, die Dokumente analysieren, Informationen strukturieren und Vorgänge für Mitarbeitende vorbereiten. Der Hub sorgt dabei für gemeinsame Regeln bei Zugriff, Sicherheit, Kosten, Nachvollziehbarkeit und menschlicher Kontrolle und soll so den Übergang von einzelnen KI-Piloten zum breiten produktiven Einsatz ermöglichen.

Mehr zu diesem Thema in der [Medieninformation](#) und in diesem [Hintergrundbeitrag](#)

Per Prompt zur Geschäftsanwendung

Die Telekom wird zertifizierter Solution Partner der KI-Plattform Lovable. Damit können Unternehmen Anwendungen wie Kundenportale, interne Tools oder Dashboards per natürlicher Sprache entwickeln. Die Telekom ergänzt die Technologie um Beratung, Integration und Services bis zum produktiven Einsatz. In Kombination mit n8n lassen sich Anwendungen zudem direkt mit automatisierten Geschäftsprozessen und KI-Agenten verbinden.

Mehr zu diesem Thema finden Sie [hier](#)

04 | Zahlen, Daten, Fakten

Fast jedes Unternehmen beschäftigt sich mit KI

Künstliche Intelligenz wird zum zentralen Digitalisierungstreiber: 41 Prozent der deutschen Unternehmen nutzen KI bereits, weitere 48 Prozent planen den Einsatz oder diskutieren darüber. Besonders bemerkenswert ist das Tempo: 2025 lag der Anteil der KI-Nutzer erst bei 17 Prozent. Von den Unternehmen, die KI einsetzen, berichten 77 Prozent von einer verbesserten Wettbewerbsposition.

Quelle: Bitkom 2026 / [Originalquelle](#)

41 %

der deutschen
Unternehmen nutzen KI

KI steigert Produktivität, aber finanzieller Durchbruch fehlt

AI ist in den Unternehmen angekommen: 80 Prozent der Befragten sagen, dass KI ihre persönliche Produktivität verbessert. Auf Unternehmensebene bleibt der messbare finanzielle Effekt jedoch begrenzt. Nur 37 Prozent berichten von einem positiven EBIT-Beitrag durch KI, nahezu unverändert zum Vorjahr. McKinsey sieht die zentrale Herausforderung deshalb nicht mehr in der Einführung, sondern darin, KI durch veränderte Prozesse in messbaren Geschäftswert zu übersetzen.

Quelle: McKinsey 2026 / [Originalquelle](#)

80 %

der Befragten berichten
von höherer persönlicher
Produktivität durch KI

AI Act: Verstöße können teuer zu stehen kommen

Seit dem 2. August 2026 greifen weitere zentrale Durchsetzungsbefugnisse des europäischen AI Act. EU- und nationale Behörden können die Einhaltung kontrollieren und Verstöße sanktionieren. Besonders streng werden verbotene KI-Praktiken geahndet

Quelle: Europäische Kommission 2026 / [Originalquelle](#)

Bis zu

35 Mio. €

Bußgeld drohen

05 | Hintergrund: Wenn KI plötzlich handeln darf

Die nächste Phase der künstlichen Intelligenz entscheidet sich nicht im Chatfenster, sondern in den Geschäftsprozessen. Dort werden aus Antworten Aktionen – und aus einem technischen Werkzeug Fragen nach Rechten, Verantwortung und Kosten.

Die entscheidende Neuerung bei KI-Agenten ist auf den ersten Blick unspektakulär: Sie dürfen auf „Speichern“ klicken. Ein klassischer KI-Assistent kann eine E-Mail zusammenfassen, ein Angebot formulieren oder erklären, welche Rechnungen überfällig sind. Ein Agent kann zusätzlich zum Beispiel das CRM öffnen, einen Vorgang anlegen, Daten aus dem ERP-System ergänzen und den nächsten Arbeitsschritt auslösen. Genau dieser Schritt vom Antworten zum Handeln macht Agenten wirtschaftlich interessant. Für Unternehmen verschiebt sich damit der Maßstab. Bei generativer KI stand lange die Qualität des Modells im Mittelpunkt: Wie gut schreibt es, wie korrekt antwortet es, welches Modell ist schneller? Sobald KI in einen Prozess eingreift, zählen andere Fragen mindestens genauso stark. Auf welche Daten darf das System zugreifen? Welche Programme darf es bedienen? Welche Aktion darf es selbst ausführen? Wer kann später nachvollziehen, was passiert ist? Wer trägt die Verantwortung für das Handeln eines Agenten? Und wann muss ein Mensch übernehmen?

Dass diese Fragen nicht mehr nur Zukunftsmusik sind, zeigen die aktuellen Nutzungszahlen. Nach Bitkom verwenden inzwischen 41 Prozent der deutschen Unternehmen ab 20 Beschäftigten KI; ein Jahr zuvor waren es 17 Prozent. Im KI-Index Mittelstand von Salesforce und Deutschem Mittelstands-Bund gaben 16,6 Prozent von rund 700 teilnehmenden Unternehmen an, bereits Agenten einzusetzen. Die Stichprobe ist nicht repräsentativ, zeigt aber die Dynamik in einem technologieoffenen Segment. Global wird zugleich ein Größenunterschied sichtbar: In McKinseys Ende August veröffentlichter Befragung berichten 40 Prozent der Befragten aus Unternehmen mit mehr als einer Milliarde Dollar Umsatz vom Skalieren von Agenten. Bei kleineren Organisationen sind es nur 22 Prozent.

Vom Tool zum Prozess

Die Telekom versucht, diese beiden Entwicklungsstufen mit zwei Angeboten abzubilden. Die T-AI Agent Platform richtet sich vor allem an Unternehmen, die mit einem klar begrenzten Arbeitsablauf anfangen wollen. Sie nutzt n8n als technische Basis.

Die Software verbindet Anwendungen und Datenquellen in grafisch modellierten Arbeitsabläufen; KI kann innerhalb dieser Abläufe Informationen interpretieren und auf Basis definierter Regeln Aktionen anstoßen. Hinzu kommen Betrieb, Nutzer- und Rechtemanagement, Monitoring, Abrechnung und Unterstützung bei der Integration.

Der T-AI Agentic Hub adressiert ein anderes Problem: Was geschieht, wenn in einer Organisation nicht ein Agent, sondern Dutzende entstehen – im Kundenservice, in der IT, in der Lieferkette oder im Finanzbereich, mit unterschiedlichen Modellen und technischen Frameworks? Der Hub soll sichtbar machen, welcher Agent welches Modell nutzt, auf welche Systeme er zugreifen darf und welche Aktionen er ausgeführt hat. Rollen, Rechte, Kostenlimits, Protokollierung und menschliche Eskalationen sollen zentral steuerbar werden.

Die Logik lässt sich auf eine einfache Formel bringen: Ein Agent ist ein Prozess. Viele Agenten sind ein Betriebsmodell. Für den Mittelstand ist häufig die erste Frage entscheidend: Wo kostet ein klar abgegrenzter, wiederkehrender Vorgang heute unnötig Zeit? Für große Organisationen kommt sehr schnell eine zweite hinzu: Wer behält den Überblick, wenn verschiedene Fachbereiche eigene Agenten bauen?

Autonomie ist keine Ja-Nein-Frage

Besonders anschaulich wird die neue Logik im Rechtsbereich oder Kundenservice. Die spanische Online-Bank Banco Sabadell setzt Agenten in beiden Bereichen ein. Im Rechtsbereich lesen die Systeme eingehende Forderungen und Anfragen, klassifizieren Fälle, erkennen fehlende Unterlagen und strukturieren Informationen für die weitere Bearbeitung. Die Rechtsabteilung prüft die Ergebnisse und gibt sie frei. Im Kundenservice verarbeiten Agenten E-Mails und Anhänge, ergänzen Vorgänge mit internen Daten und erzeugen Tickets für zuständige Teams. Gerade dieser Fall widerspricht einer verbreiteten Vorstellung, nach der der Fortschritt eines Agenten vor allem an maximaler Autonomie gemessen wird. Wirtschaftlich kann ein System schon dann relevant sein, wenn es mehrere zeitaufwendige Schritte übernimmt, aber an einer klar definierten Stelle an einen Menschen übergibt. Die richtige Frage lautet nicht: Darf ein Agent autonom arbeiten? Sondern: Wie autonom darf er in diesem konkreten Prozess arbeiten?

Die Kostenfrage kommt zurück

Agenten versprechen weniger manuelle Übergaben und schnellere Prozesse. Gleichzeitig können sie neue Kosten erzeugen. Schon bei der allgemeinen KI-Nutzung berichten 33 Prozent der von Bitkom befragten Anwenderunternehmen von deutlich höheren Kosten als erwartet. Bei Agentensystemen wird die Rechnung komplexer: Ein System aus Agenten kann mehrere Modellaufrufe enthalten, unterschiedliche Modelle für unterschiedliche Teilaufgaben einsetzen, Daten aus mehreren Systemen laden und zusätzliche Überwachung benötigen. McKinsey argumentiert deshalb in einer aktuellen Analyse zu „agentic workflows“, dass der Preis einzelner Tokens als Steuerungsgröße nicht ausreicht. Entscheidend wird die Ökonomie des gesamten Arbeitsablaufs. Kosten können sich je nach Modellwahl, Zahl der Agenten, Häufigkeit der Ausführung und Komplexität des Prozesses stark unterscheiden. Für Unternehmen entsteht damit eine neue Disziplin: Nicht nur die Qualität eines Modells, sondern auch Kosten pro erledigtem Vorgang müssen transparent werden.

Das ist ein Grund, warum die Telekom in ihren Agenten-Lösungen sowohl Kosten- als auch Nutzungstransparenz herstellt. Auch als Gegenmittel gegen eine alte Digitalisierungsfalle: Ein Pilot kann technisch funktionieren und trotzdem wirtschaftlich nicht skalieren. Die Frage nach dem Return on Investment beginnt deshalb vor der Modellwahl. Nämlich bei der Auswahl des (richtigen) Prozesses.

Reife schlägt Modellwahl

Das zeigt auch der zur Digital X veröffentlichte „ROI-Kompass für KI im Mittelstand“ von Deutsche Telekom MMS und mind digital. Er kombiniert 55 qualitative Tiefeninterviews, eine separate Innofact-Befragung von 123 KI-affinen Entscheidern, externe Studien und Experteninterviews. Ein Befund daraus: In der Vorreiter-Stichprobe nutzen 91 Prozent Wissensassistenten, 83 Prozent automatisieren die Dokumentenerstellung. Der nächste Schritt führt von solchen klar begrenzten Anwendungen zu zusammenhängenden Prozessketten. Als praktikables Beispiel beschreibt die Studie die Strecke von der Kundenanfrage über Angebot und Auftrag bis zu Rechnung und Zahlung. Der wirtschaftliche Hebel liegt dort nicht im spektakulärsten Modell, sondern in weniger Medienbrüchen, weniger manueller Übertragung und kürzeren Durchlaufzeiten.



Damit wird Agentic AI für viele Unternehmen erstaunlich banal und gerade deshalb relevant. Der interessante Agent ist nicht zwingend der digitale Mitarbeiter, der einen ganzen Geschäftsbereich selbstständig steuert. Es kann der Prozess sein, der eine eingehende E-Mail liest, die Anhänge richtig zuordnet, Daten in ein Fachsystem überträgt und einem Menschen nur noch die Fälle zeigt, bei denen etwas unklar ist.

Die eigentliche Managementfrage

Für Führungskräfte folgt daraus eine klare Konsequenz. KI-Agenten lassen sich nicht allein an die IT delegieren. Wer Agenten in Prozesse setzt definiert Entscheidungsspielräume neu. Ein System, das nur Informationen zusammenfasst, braucht andere Leitplanken als ein Agent, der Bestellungen auslöst oder Kundendaten verändert. Prozessverantwortung und technische Verantwortung rücken damit näher zusammen. Das erklärt auch, warum große Unternehmen derzeit schneller skalieren als kleinere. Sie verfügen häufiger über standardisierte Prozesse, zentrale Datenplattformen und spezialisierte Governance-Funktionen. Gleichzeitig kann gerade ihre Größe zum Problem werden: Wenn Fachbereiche unabhängig voneinander Agenten aufbauen, droht eine neue Form von Schatten-IT. Agenten brauchen deshalb nicht nur eine technische Identität, sondern auch einen organisatorischen Besitzer und definierte Rechte. Die nächste KI-Welle wird deshalb vermutlich weniger daran gemessen werden, welches Modell einen Benchmark gewinnt. Entscheidend ist, ob Unternehmen Software kontrolliert handeln lassen können und ob sich diese neue Arbeitsteilung rechnet, also ein echter Mehrwert durch diese Agenten entsteht.

06 | Ansprechpartner und Interviewangebote

Ralf Pechmann

Geschäftsführung, Deutsche Telekom MMS

Kann sprechen über: ROI-Kompass, Investitionslogik, digitale Reife, Daten- und Prozessvoraussetzungen. **Warum scheitert der wirtschaftliche Nutzen von KI häufiger an Prozessen und Daten als am Modell?**

Tino Mager

KI-Experte und Cloud Solution Architect, Deutsche Telekom MMS

Kann sprechen über: T-AI Agent Platform, n8n, Prozessintegration, geeignete Einstiegsprozesse und menschliche Freigaben. **Woran erkennt ein Mittelständler einen guten ersten Agenten-Use-Case, der nicht nach dem Piloten stecken bleibt?**

Dr. Sven Giesselbach

CTO AI & Data, T-Systems International

Kann sprechen über: T-AI Agentic Hub, Multi-Agenten-Architekturen, Identitäten, Rechte, Monitoring, Kostensteuerung und Governance. **Wie verhindert ein Konzern, dass aus Dutzenden Agenten die nächste unübersichtliche Schatten-IT entsteht??**

Deutsche Telekom AG

Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 49494

E-Mail: medien@telekom.de

Über die Deutsche Telekom: www.telekom.com/konzernprofil