

Ära der Agentic Collaboration

Das Agentic Enterprise: Die Zukunft der Zusammenarbeit von Mensch und KI

Autorin: Lea Schäfer, Junior Marketing Specialist

Herausgeber: [comselect GmbH](#)

Veröffentlichung: Juli 2026

Lesedauer: 3–4 Minuten

Von den ersten Computern über die ersten Konversationen mit Künstlicher Intelligenz bis hin zu komplexen, autonomen KI-Agenten. Vieles, was für uns heute selbstverständlich ist, wurde vor zwei Jahrzehnten noch als Material für Science Fiction betrachtet.

In gewisser Hinsicht hat sich also die digitale Transformation stetig selbst transformiert. Während wir uns also in den letzten Jahren an “Copilots” gewöhnt haben, die uns bei simpleren Aufgaben assistieren, markiert das Agentic Enterprise den nächsten Schritt einer digitalen Evolution: Eine Organisation, in der Menschen und autonome KI-Agenten in einem nahtlosen System zusammenarbeiten.

In diesem Artikel beleuchten wir, warum das Agentic Enterprise mehr ist als ein Buzzword und zeigen auf, was nötig ist, um selbst zum Agentic Enterprise zu werden.

Index

Was ist ein Agentic Enterprise?	3
Menschen dirigieren	3
Agenten führen aus	3
Plattform steuert	3
Warum das Agentic Enterprise zukunftsweisend ist	3
Skalierbarkeit und Volumen	4
Fokus auf Wertschöpfung	4
Lernendes System	4
Merkmale eines Agentic Enterprise	4
Road to Agentic Enterprise: Wie werden Sie zum agentenbasierten Unternehmen?	6
Praxischeck: Was sind reale Use Cases im Agentic Enterprise	7
Fazit	8
Häufig gestellte Fragen zum Agentic Enterprise	8
Was unterscheidet Agentic AI von regulärer Automatisierung durch KI?	8
Benötige ich ein neues CRM-System, um zu einem Agentic Enterprise zu werden?	9
Was sind die wichtigsten Vorteile eines Agentic Enterprise?	9
Worauf basiert ein Agentic Enterprise?	9
Ersetzen Agenten meine Mitarbeitenden in einem Agentic Enterprise?	9
Ist die Nutzung von autonomen Agenten sicher?	9
Kontakt	10

Was ist ein Agentic Enterprise?

Obwohl das Agentic Enterprise auf den ersten Blick abstrakt erscheint, ist es im Grunde nicht mehr als ein Unternehmen, in dem KI nicht länger punktuell für einige wenige Use Cases eingesetzt wird.

In einem Agentic Enterprise führen KI-Agenten nicht nur einfache Befehle aus. Sie sind in der Lage, proaktiv Ziele zu verfolgen, komplexe Sachverhalte zu analysieren und schlussendlich eigenständig zu handeln.

Im Kern geht also um eine neue Aufgabenverteilung:

Menschen dirigieren

Sie setzen die Strategie, definieren die Ziele und übernehmen die Aufsicht (“Human-in-the-Loop”).

Agenten führen aus

KI-Agenten agieren innerhalb von vordefinierten “Leitplanken”, nutzen Unternehmensdaten aus Ihrem CRM als Kontext und erledigen Aufgaben autonom über verschiedene Systeme und Anwendungen hinweg.

Plattform steuert

Eine zentrale Infrastruktur (z. B. Agentforce) sorgt im Hintergrund für die Orchestrierung von Daten, Berechtigungen und Sicherheit.

Warum das Agentic Enterprise zukunftsweisend ist

Viele Unternehmen stehen heute vor dem Problem der “Fragmentierung”: Daten liegen in Silos, verstreut über verschiedene Systeme, oder im schlimmsten Fall, isoliert in Excel-Listen.

KI-Tools werden oft nur isoliert eingesetzt. Das Agentic Enterprise zielt darauf ab, diese Barrieren aufzulösen und das volle Potenzial Ihres Unternehmens auszuschöpfen.

Skalierbarkeit und Volumen

Ab einem gewissen Punkt sind menschliche Teams nicht mehr in der Lage, sämtliche Anfragen und Workflows zu bearbeiten. In einem Agentic Enterprise übernehmen genau hier die Agenten. Wenn einfache Prüfprozesse von Agenten sofort erledigt werden, können Transaktionen innerhalb von Minuten abgeschlossen werden – statt Wochen.

Fokus auf Wertschöpfung

Indem Agenten repetitive Aufgaben übernehmen, gewinnen Mitarbeiter mehr Zeit für Tätigkeiten, die menschliches Können erfordern. Etwa kreative und strategische Projekte. KI ersetzt in einem Agentic Enterprise also nicht die menschlichen Mitarbeiter, sondern wird zum Katalysator für menschliche Fähigkeiten.

Lernendes System

Ein Agentic Enterprise zeichnet sich dadurch aus, dass Agenten und KI mit jeder Entscheidung und jeder Anfrage dazu lernen. Sofern dem Agenten bei einer Task die notwendigen Informationen zur Bearbeitung fehlen, wird ein menschlicher Experte hinzugezogen (Stichwort “Human-in-the-Loop”). Die Informationen, Begründungen und Daten fließen zurück in das System, wodurch der Agent die Task beim nächsten Mal selbstständig lösen kann.

Merkmale eines Agentic Enterprise

Wir wissen nun, dass es in einem Agentic Enterprise um eine Rollenverteilung geht und welche grundlegenden Vorteile damit einhergehen. Was unterscheidet nun ein agentenbasiertes Unternehmen von einem traditionellen Unternehmen, das KI einsetzt?

Salesforce hat für diese Differenzierung klare Kernmerkmale identifiziert:

Merkmal	Beschreibung
Autonomie	Agenten agieren unabhängig innerhalb definierter Leitplanken, ohne ständige menschliche Intervention.
Zielorientierung	KI-Systeme verfolgen komplexe Ziele, indem sie diese eigenständig in Teilschritte zerlegen.
Anpassungsfähigkeit	Durch Machine Learning lernen Agenten aus Interaktionen und passen ihre Pläne in Echtzeit an.
Vernetzung	Spezialisierte Agenten kommunizieren und kollaborieren unter einem zentralen "Orchestrator".
Integration	Agenten haben sicheren Zugriff auf APIs, Datenbanken und das gesamte Tech-Stack.
Human-in-the-Loop	Menschen fungieren als Supervisoren, die die strategische Richtung vorgeben und Ausnahmen bearbeiten.

Road to Agentic Enterprise: Wie werden Sie zum agentenbasierten Unternehmen?

Der Wandel zum Agentic Enterprise erfolgt nicht über Nacht. Um ein erfolgreiches, agentenbasiertes Unternehmen aufzubauen, dessen Zentrum die Agentic Collaboration ist, ist ein Prozess mit klaren Teilzielen notwendig.

Als Ihr Partner in der digitalen Transformation unterstützen wir Sie bei jedem Schritt:

- 1. Datenqualität sicherstellen:** Eine verlässliche Datenbasis ist das Fundament. Ohne eine saubere und hochwertige Datenbasis können Agenten keine verlässlichen Ergebnisse liefern. Eine KI ist immer nur so gut wie die zugrundeliegenden Daten.
- 2. Repetitive Aufgaben identifizieren:** Suchen Sie nach strukturierten, häufig vorkommenden Workflows, die durch KI unterstützt werden können und das größte Potenzial haben, mehr Kapazität für Ihre Mitarbeitenden zu schaffen.
- 3. Governance & Leitplanken definieren:** Bevor Agenten autonom handeln, müssen Sicherheitsregeln und Berechtigungen im Trust Layer verankert werden. Die Agenten brauchen Leitplanken, in denen sie sich bewegen können. Alles außerhalb dieser Grenzen sollte von Menschen gehandhabt werden.
- 4. Teams befähigen:** Upskilling ist essenziell. Ihre Mitarbeitenden müssen lernen, wie sie Agenten steuern und überwachen. Nur wer das Werkzeug versteht, kann es auch erfolgreich einsetzen.
- 5. Pilotieren und Skalieren:** Starten Sie mit konkreten Use Cases und erweitern Sie das System kontinuierlich. Sie müssen überprüfen, welche Aufgaben übernommen werden können, wo der größte Impact liegt und wo Workflows angepasst werden können, um effizienter und gleichzeitig strategischer zu arbeiten.

Praxischeck: Was sind reale Use Cases im Agentic Enterprise

In vielen Fällen wirkt Künstliche Intelligenz noch immer abstrakt und Unternehmen sind unsicher, welchen realen Mehrwert Lösungen wie Agentforce tatsächlich haben.

Oft existieren sehr individuelle Use Cases in Unternehmen. Denn jedes Unternehmen hat individuelle Herausforderungen und dadurch auch individuelle Anforderungen an Agentic AI.

Es gibt jedoch einige universelle Beispiele, die zeigen, wo Agenten eine Entlastung sein können:

Vertrieb (Lead-Management)

Ein Agent identifiziert, bewertet und qualifiziert neue Leads autonom durch Analyse des digitalen Fußabdrucks. Er legt eigenständig Datensätze an und durch Headless 360 benachrichtigt er den passenden Mitarbeiter in Ihrem Sales-Team.

Service (Eskalations- und Lösungsmanagement)

Eingehende Tickets werden von Agenten nach Dringlichkeit und Tonalität analysiert und sofort an die richtigen Mitarbeiter oder sogar andere, spezialisierte Agenten weitergeleitet. Sofern einem Agenten die notwendigen Informationen vorliegen, kann er dem Kunden eine passende Lösung vorschlagen, Service-Termine vereinbaren oder Lieferketten überprüfen.

IT & Daten

Agenten erkennen unvollständige Datensätze in Ihrem CRM und reichern diese über externe Quellen an. Darüber hinaus aktualisieren sie bestehende Datensätze und benachrichtigen menschliche Mitarbeiter bei Bedarf.

Projektmanagement

Agenten protokollieren Meetings, terminieren nächste Schritte in Salesforce und aktualisieren Opportunities in Echtzeit. Slackbot kann beispielsweise große Datensätze

analysieren und zusammenfassen oder E-Mails in der Tonalität des Nutzers verfassen und versenden.

Fazit

Die Idee hinter einem Agentic Enterprise versucht nicht, Menschen zu ersetzen oder jeden erdenklichen Prozess zu automatisieren. Vielmehr geht es darum, die Stärken und Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz mit der Kreativität und dem strategischen Know-how von menschlichen Teams zu verbinden.

Agentic Collaboration in einem agentenbasierten Unternehmen ermöglicht es, schneller, präziser und skalierbarer zu agieren, als es bisher möglich war.

Wir bei comselect Assist Digital verstehen uns als ihren Partner für diese strategische Transformation. Wir bauen Ihnen nicht den nächsten KI-Use-Case, sondern gestalten gemeinsam mit Ihnen eine digitale Zukunft.

Lesen Sie hier, was Salesforce zum Agentic Enterprise zu sagen hat:

<https://www.salesforce.com/welcome-to-the-agentic-enterprise/>

Häufig gestellte Fragen zum Agentic Enterprise

Was unterscheidet Agentic AI von regulärer Automatisierung durch KI?

Im Gegensatz zu regulärer Automatisierung basiert Agentic AI auf dynamischen Prozessen und Feedbackschleifen. Agenten nehmen Informationen und Anfragen also nicht nur wahr und agieren anhand von statischen Regeln, sondern passen sich in Echtzeit an neue Situationen an, planen nächste Schritte und leiten Aktionen ein.

Benötige ich ein neues CRM-System, um zu einem Agentic Enterprise zu werden?

Nein. Agentforce ist eine zusätzliche Intelligenz-Schicht, welche ihr bestehendes Salesforce-System um Agentic AI erweitert und nahtlos integriert.

Was sind die wichtigsten Vorteile eines Agentic Enterprise?

Einer der größten Vorteile des Agentic Enterprises ist die Möglichkeit, den Kundenfokus zu erhöhen, während Ihr Unternehmen gleichzeitig wächst. Repetitive Aufgaben werden von Agenten übernommen, Workflows von Agenten-Teams orchestriert und Ihre Teams haben so mehr Kapazitäten für wertschöpfende Aufgaben, die Ihr Unternehmen wirklich voranbringen.

Worauf basiert ein Agentic Enterprise?

Ein Agentic Enterprise besteht aus verschiedenen Ebenen, die nahtlos zusammenarbeiten. Diese Kernbausteine bestehen aus: KI-Agenten mit interner Logik und eigenem Speicher, einem Multi-Agenten-Netzwerk für nahtlose Workflows, einer Orchestrierungs-Ebene zur Steuerung von Workflows sowie einer Schnittstellen-Architektur, welche die Agenten nahtlos mit allen erforderlichen Systemen und Tools in Ihrem Unternehmen verbindet.

Ersetzen Agenten meine Mitarbeitenden in einem Agentic Enterprise?

Nein. Lediglich die Rolle des Menschen verschiebt sich von der selbstständigen Ausführung von repetitiven Aufgaben hin zur Überwachung von Agenten, Planung der Strategie und kreativen Problemlösung. Agentic AI versucht nicht, Menschen zu ersetzen, sondern Mensch und Maschine zusammenarbeiten zu lassen.

Ist die Nutzung von autonomen Agenten sicher?

Ja, sofern die notwendigen Strukturen gegeben sind. Mit dem Trust Layer von Salesforce ist ein robuster Schild implementiert. Agenten agieren innerhalb strikter Berechtigungen und Limitierungen und nutzen die Daten Ihres Unternehmens in einer gesicherten Umgebung, ohne externe, globale Sprachmodelle damit zu trainieren.

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 600

Email: info@comselect.de

Web: <https://comselect.de>

Wir über uns.

comselect Assist Digital ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.

©2002–2026 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten