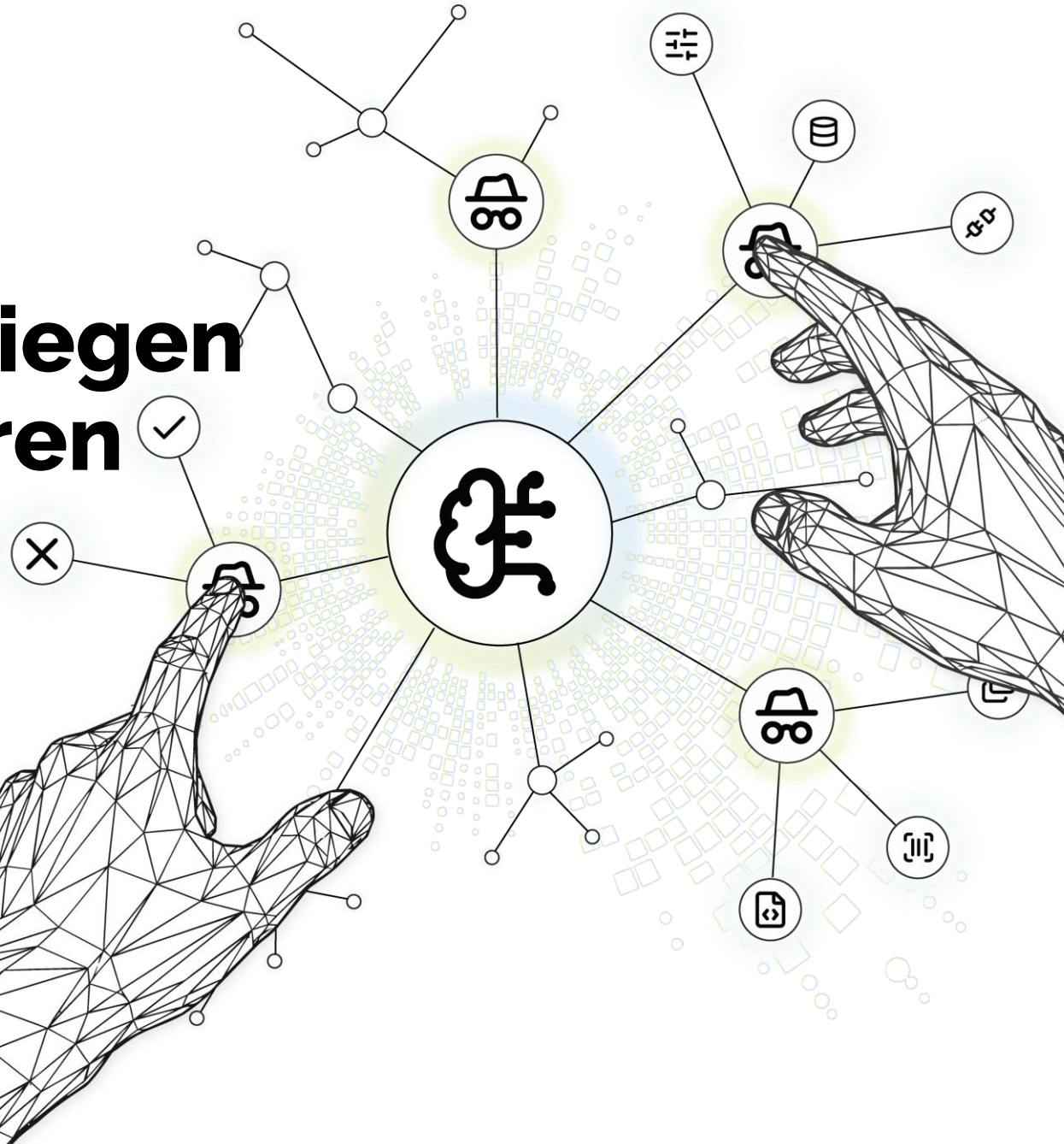
© TCG Process GmbH

KI-Agenten mit Plan: Komplexe Kundenanliegen intelligent orchestrieren



Wenn KI-Agenten im Prozess orchestriert werden, entsteht sichere Automatisierung.

TCG Insights Webinar am 22. Oktober 2026

Speaker: Fabian Spamer

© TCG Process GmbH

Die Speaker des heutigen Webinars



Fabian Spamer

Speaker

Head of Pre Sales

fabian.spamer@tcgprocess.de



Sara Mazzorana

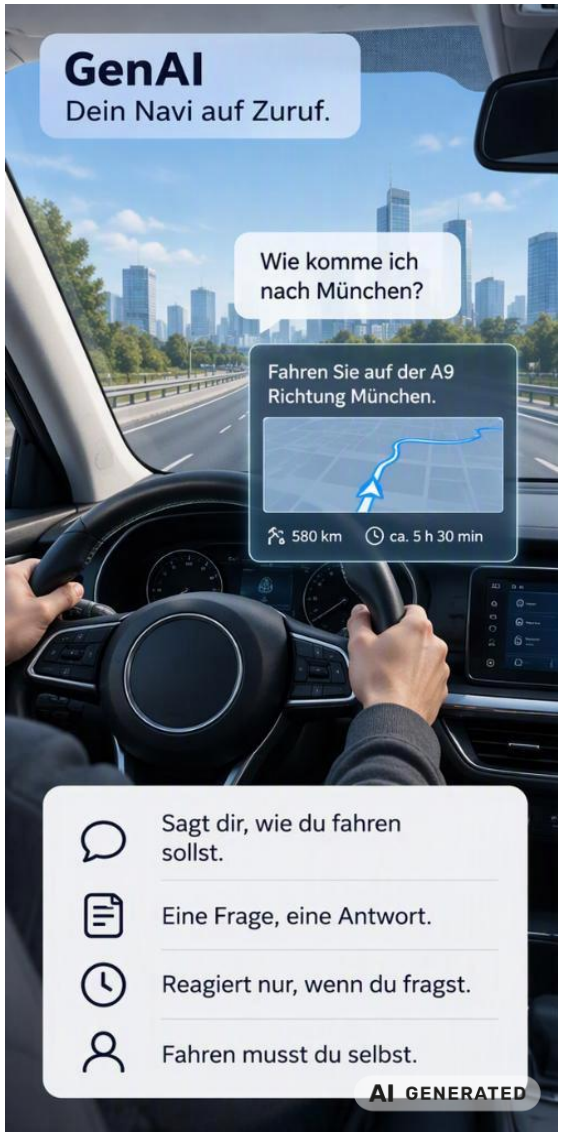
Moderation

Head of Marketing & Business Services

sara.mazzorana@tcgprocess.de

© TCG Process GmbH

Was ist ein KI-Agent?





TCG

© TCG Process GmbH

Unfallfrei in sicherem Rahmen

Wie kombinieren wir sichere „Wege“ und intelligente Agents?



TCG

© TCG Process GmbH

Eine Nachricht, drei Anliegen, drei Risiken

KUNDENNACHRICHT

„Bitte ändern Sie meinen Abschlag. Außerdem möchte ich, dass Sie meine Bankverbindung aktualisieren und mich über die letzte Rechnung beschweren.“

1. Abschlag ändern
2. Bankverbindung aktualisieren
3. Rechnungsbeschwerde einreichen

Was passiert, wenn daraus einfach ein einziger Vorgang entsteht?

© TCG Process GmbH

KI übernimmt das Verstehen, die Kontrolle bleibt explizit.

Die Prozesselemente und einzelnen Arbeitsschritte

Die wesentlichen Elemente

Verstehen

KI erkennt und trennt unstrukturierte Anliegen.

KI führt relevanten Kontext zusammen.

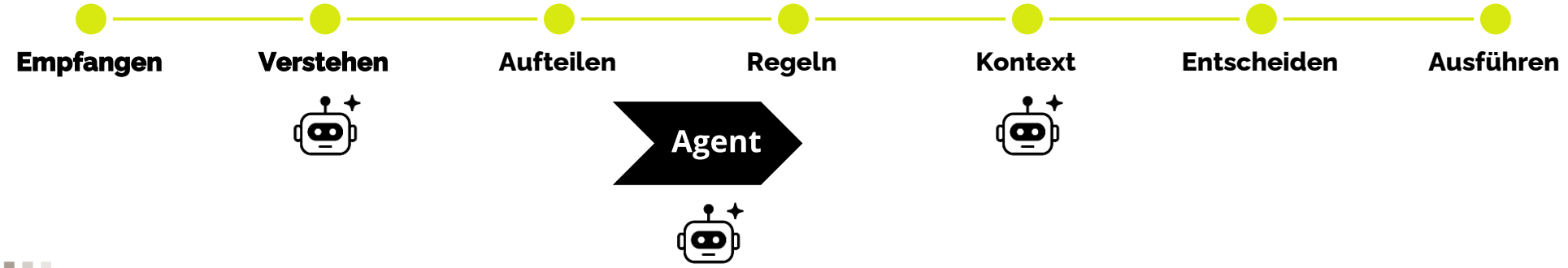
Entscheiden

Explizite Regeln bestimmen den Bearbeitungsweg.

Ausführen

Process Engine und Mensch treffen die Entscheidung und machen diese nachvollziehbar.

Die Prozessschritte vom Eingang bis zur Ausführung



© TCG Process GmbH

Nicht der Eingangskanal, sondern die Verbindung fehlt!



Viele Eingänge

E-Mail, Brief, Kundenportal und Webformulare erzeugen unterschiedliche Formate und Informationsstände.



Verteiltes Wissen

Kundendaten, Verträge, offene Fälle und Fristen liegen in mehreren Systemen.



Uneinheitliche Wege

Ähnliche Anliegen werden unterschiedlich bearbeitet. Transparenz und Steuerbarkeit leiden.



Geschäftliches Risiko

Ein Anliegen wird erkannt, aber falsch priorisiert, verzögert oder unkontrolliert ausgeführt.

© TCG Process GmbH

Nicht ein Agent entscheidet alles. Vier klar getrennte Verantwortlichkeiten bilden die Kontrollkette.

Orchestrierung statt Autonomie

1

KI versteht

- ✓ Anliegen
- ✓ Dringlichkeit
- ✓ Kontext

2

Regeln entscheiden

- ✓ Spielregeln
- ✓ Bearbeitungsweg
- ✓ Begründung

3

Prozesse führen aus

- ✓ Start
- ✓ Fristen und Ausnahmen
- ✓ Dokumentation

4

Menschen kontrollieren

- ✓ Freigabe
- ✓ Rückfrage
- ✓ Eskalation

**Nicht „ein Agent macht einen Vorgang daraus“, sondern:
Vier Rollen bearbeiten die verschiedenen Anliegen.**

TCG

© TCG Process GmbH

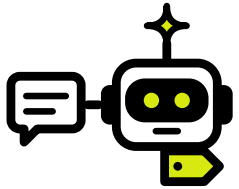
Welche Aufgaben übernehmen die KI-Agenten?

Auftrag
Ziel, Rolle und Grenzen des Agenten sind definiert.

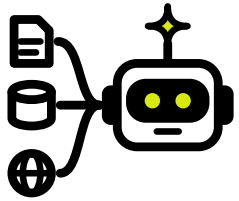
Verstehen
Absicht, Anliegen und Kommunikationssignale werden erkannt.

Kontext
Freigegebenes Wissen und aktueller Geschäftszustand werden zusammengeführt.

Werkzeuge
Suchen, lesen und definierte Aktionen anstoßen.



Agent A: Anliegen verstehen
Erkennt und klassifiziert Anliegen und Signale.



Agent B: Wissen sammeln
Führt relevante Kundeninformationen aus freigegebenen Quellen zusammen.

© TCG Process GmbH

Prozessschritt Verstehen

Was möchte der Kunde und welche Warnsignale gibt es?

Empfangen › **Verstehen** › **Warnsignale erkennen**

- ✓ Original sichern
- ✓ Eindeutige Vorgangsnummer nutzen
- ✓ Nachvollziehbarkeit schaffen

- ✓ Anliegen erkennen
- ✓ Anliegentyp zuordnen

Warnsignale erkennen

- **Stimmungslage**
- **Dringlichkeit**
- **Beschwerde und Drohung**
- **Kündigungsrisiko**
- **Rechtsrisiko**
- **Reputationsrisiko**

© TCG Process GmbH

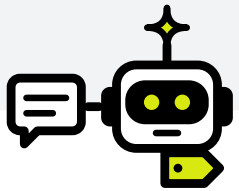
Aus Komplexität wird eine steuerbare Struktur

KUNDENNACHRICHT

„Bitte ändern Sie meinen Abschlag. Außerdem möchte ich, dass Sie meine Bankverbindung aktualisieren und mich über die letzte Rechnung beschweren.“

WI-1000

3 Anliegen erkannt
Dringlichkeit bewertet



Fachlich unabhängige Teilvorgänge

WI-1001
Abschlagsänderung

WI-1002
Beschwerde

WI-1003
Bankdatenänderung

© TCG Process GmbH

Live Demo

Die Prozess-Schritte Erkennen und Aufteilen Live

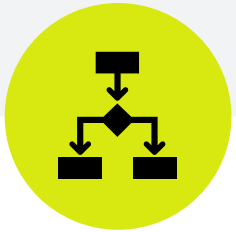


© TCG Process GmbH

Regeln sind sichtbar, nicht im Agenten verborgen

Zugelassene Anliegen

Welche Anliegen darf das System erkennen und verarbeiten?



Fachliche Regeln

Welche Leitplanken, Risiken und Bearbeitungswege gelten?



Eindeutige Zuordnung

Welches Anliegen verwendet welche Regel?



© TCG Process GmbH

Regeln: Jede Anliegenart erhält eine explizite Spielregel

HP01 · Information Request

Informationsbereitstellung

Niedrig

HP02 · Missing Documentation

Vollständigkeitsprüfung

Niedrig

HP03 · Data Change Request

Datenänderung

Abschlagsänderung INT0355

Mittel

HP04 · Case Creation

Vorgangsmanagement

Mittel

HP05 · Manual Review Required

Fachliche Bewertung

Bankdatenänderung INT0283

Hoch

Beschwerde INT0348

HP06 · Approval Required

Freigabe erforderlich

Hoch

HP07 · Escalation

Eskalation einleiten

Kritisch

HP08 · Automated Transaction

Automatisierte Ausführung

Mittel

© TCG Process GmbH

Erst identifizieren, dann relevanten Kontext laden

Kunde finden

Schlüssel wie Kundennummer, Vertragskonto, Zähler- oder Vorgangsnummer

Kontext laden

Kundenstamm lesen und Datenobjekte füllen

Dokumente prüfen

Vorhandene und fehlende Dokumenttypen abgleichen

Kontext liefern

Kundenkontext inklusive Datenstatus, fehlender Informationen und Widersprüche

© TCG Process GmbH

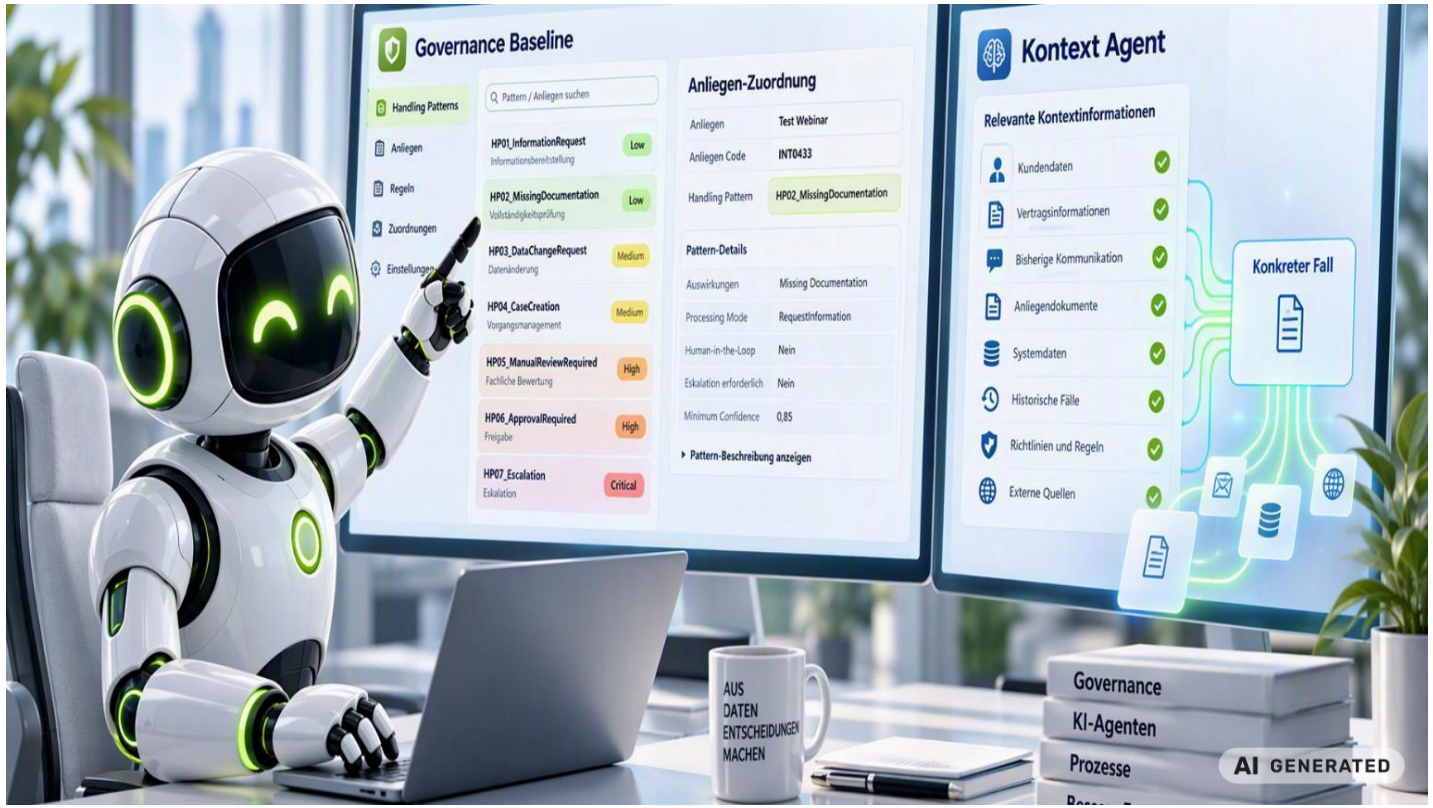
Gleiches Anliegen, andere Behandlung

	FALL A	FALL B
Kunde	Standardkunde	**Strategischer Kunde**
Frist (SLA)	nicht definiert	**4 Stunden**
Historie	keine Eskalation	**2 frühere Eskalationen**
Offene Fälle	0	**2**
Geschäftskritikalität	mittel	**hoch**

© TCG Process GmbH

Live Demo

Governance Baseline Manager und Context Agent



TCG

Empfangen — Verstehen — Aufteilen — Regeln — Kontext — Entscheiden — Ausführen

© TCG Process GmbH

Vier klar getrennte Prüfungen nach fachlicher Entscheidungslogik

DMN 01

Datenlage

Ist die Datengrundlage belastbar?

DMN 02

Risiko

Was dominiert das Risiko?

Gibt es Warnsignale?

DMN 03

Unterlagen

Sind die erforderlichen Informationen und Unterlagen vorhanden?

DMN 04

Bearbeitungsweg

Welcher Bearbeitungsweg ist zulässig?

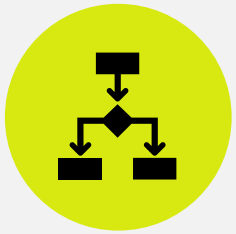


Vorteil:
Fachbereiche können die Regeln lesen und pflegen.

© TCG Process GmbH

Das Ergebnis ist mehr als ein Score

Anliegen 3:



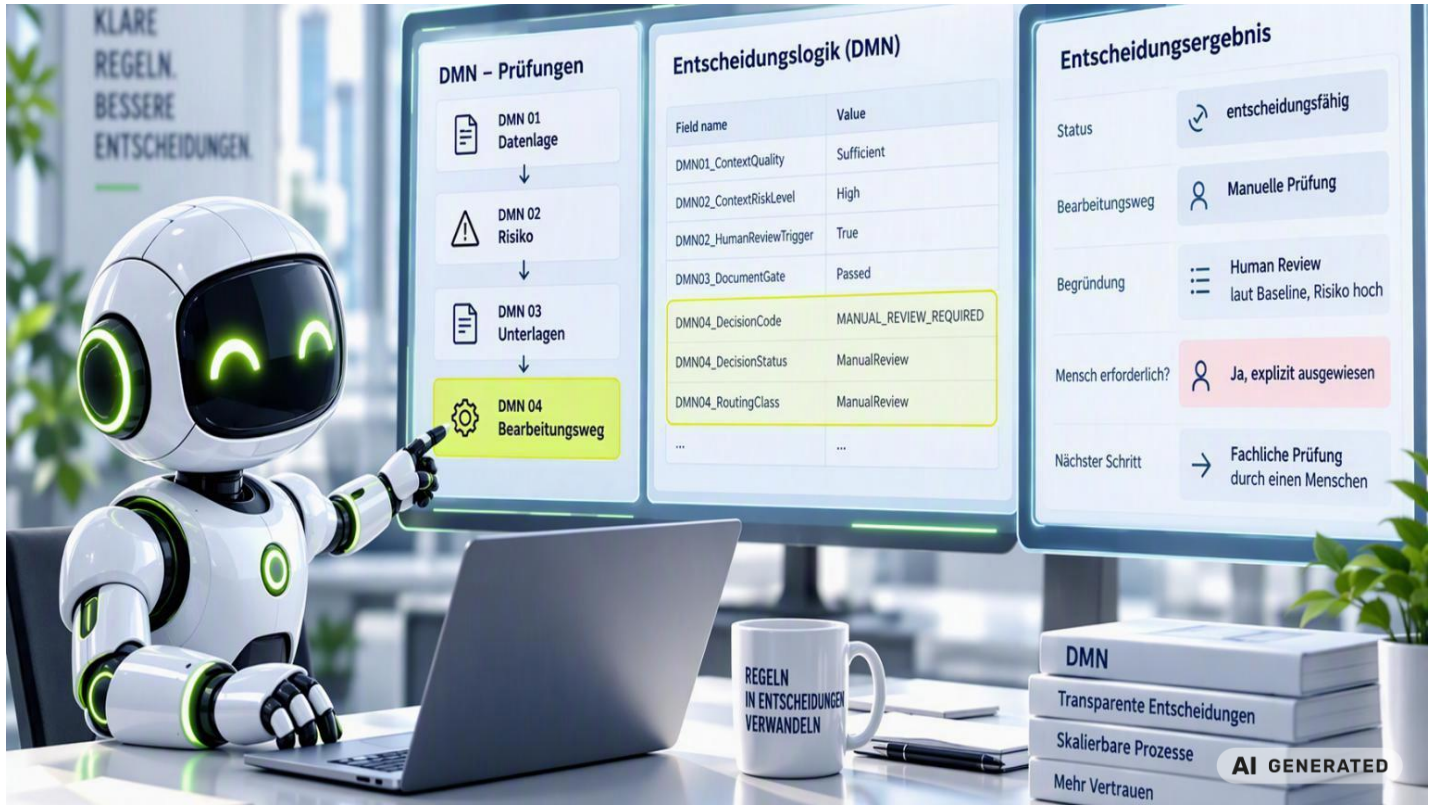
Bankdatenänderung

Status:	**entscheidungsfähig**
Bearbeitung:	**Manuelle Prüfung**
Grund:	**Human Review laut Baseline, Risiko hoch**
Mensch erforderlich?	**Ja, explizit ausgewiesen**
Nächster Schritt:	**Fachliche Prüfung**

© TCG Process GmbH

Entscheiden (DMN)

Live-Demo



© TCG Process GmbH

Process Engine setzt Zustände, Fristen, Ausnahmen und Übergaben um

AKTION	AUTOMATISCH	VORBEREITET	MENSCH
Automatisierte Bearbeitung	●		
Daten ändern	●		
Vorgangsmanagement		●	
Information nachfordern		●	
Manuelle Prüfung			●
Freigabe			●
Eskalation			●

© TCG Process GmbH

Der Mensch wird gezielt eingebunden bei fachlicher Kontrolle

Freigabe

Entscheidung vor Ausführung bestätigen oder ablehnen

Aufgabe und Ergebnis

Information nachfordern

Fehlende Unterlagen beim Kunden gezielt anfordern

Warten und Wiedereinstieg

Fachliche Prüfung

Ergebnis prüfen, korrigieren und Bearbeitungsweg neu bestimmen

Aufgabe und Ergebnis

Eskalation

Kritischen Vorgang mit Verantwortlichen, Stufe und Frist steuern

Owner und Frist

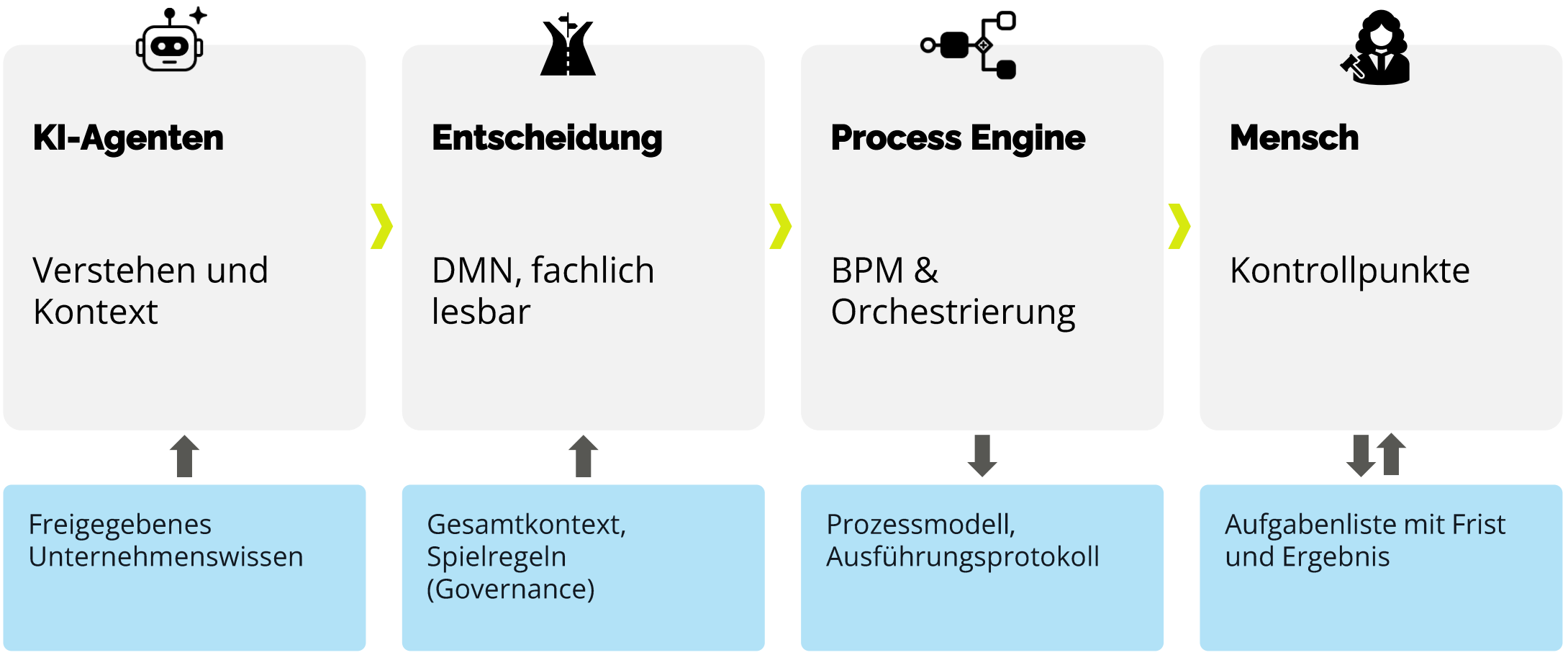


Human-in-the-Loop → geplanter Kontrollpunkt

© TCG Process GmbH

Das Zusammenspiel der Bausteine mit klarer Trennung der Verantwortung

Architektur im Überblick



© TCG Process GmbH

Nutzen

Mehr Tempo bei mehr Kontrolle

Schneller

Routinefälle können ohne unnötige Wartezeiten weiterbearbeitet werden. Teilvorgänge bleiben einzeln steuerbar

Sicherer

Kritische Fälle erhalten zusätzliche und definierte Kontrolle.

Konsistenter

Vergleichbare Situationen werden anhand derselben expliziten Regeln behandelt.

Nachvollziehbarer

Entscheidungen und Bearbeitungswege bleiben begründet, dokumentiert und prüfbar.

© TCG Process GmbH

Prüfen Sie Ihren ersten Prozess mit vier Fragen

Was bedeutet das für Ihr Unternehmen?

?

Gibt es unstrukturierte Eingänge und mehrere Bearbeitungswege?

?

Welcher Geschäftskontext wird für eine Entscheidung benötigt?

?

Müssen die Entscheidungen explizit und nachvollziehbar bleiben?

?

Ist ein menschlicher Kontrollpunkt bewusst erforderlich?

© TCG Process GmbH

Möglicher nächster Schritt

Gemeinsam strukturieren wir:

- den unstrukturierten Eingang
- die betroffenen Anliegen
- benötigte Daten und Regeln
- Kontrollpunkte (Human in the Loop
- ein überprüfbares Zielbild



TCG

© TCG Process GmbH

TCG

ENABLE THE DIGITAL ENTERPRISE

Ein Eingang.
Mehrere Anliegen.
Kontrollierte Bearbeitung.

KI versteht. Regeln entscheiden. Prozesse führen aus. Menschen kontrollieren.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontaktieren Sie uns für eine Live-Demo info@tcgprocess.de oder www.tcgprocess.de/demo

TCG