

GRDIGITAL · LEARN & LUNCH

Von Chatbots zu KI-Agenten

Wo das Potenzial liegt und wie der Einstieg gelingt

Benjamin Sutter

AI-Spezialist und Strategic Consultant, ValueOn AG

Freitag, 2. Oktober 2026 · 12:00 bis 13:00 Uhr · Online via Teams



EIN GEDANKENEXPERIMENT

Stellen Sie sich vor, Ihr Postfach hat schon gearbeitet, bevor Sie es öffnen.



Anfragen sind sortiert



Antworten sind
vorbereitet



Fristen sind markiert



Sie entscheiden nur
noch

Das ist kein Zukunftsbild. Das ist ein KI-Agent.

Aus der Umsetzung, nicht aus dem Lehrbuch

Und das erwartet Sie in den nächsten 30 Minuten.



Benjamin Sutter

AI-Spezialist und Strategic Consultant, ValueOn AG

Heute

KI-Anwendungsfälle, Prozessautomatisierung und ERP-Evaluation für Schweizer KMU.

Unternehmerisch

Mitgründer IDEAL Connected. Geschäftsentwicklung PropertyOn

Ausbildung

M.A. HSG in Business Innovation.

VIER FRAGEN FÜR HEUTE

01



Was ist ein KI-Agent überhaupt?

02



Warum gerade jetzt?

03



Wo liegt das Potenzial?

04



Wie gelingt der Einstieg?

Ein Chatbot antwortet. Ein Agent erledigt Arbeit.

Derselbe Auftrag, zwei Ergebnisse: «Kümmere dich um die Anfrage von Frau Caduff.»



Ein Agent arbeitet in einer Schleife, bis das Ziel erreicht ist

Nicht eine einzelne Antwort, sondern viele kleine Schritte hintereinander.



BEISPIEL GÄSTEANFRAGE

Wahrnehmen	Eine neue Gästeanfrage liegt im Postfach.
Planen	Verfügbarkeit prüfen, Preis rechnen, Antwort schreiben.
Handeln	Buchungssystem abfragen, Tarif anwenden, Entwurf erstellen.
Prüfen	Stimmt der Preis? Fehlt eine Angabe? Sonst noch eine Runde.

Der Unterschied: Er hört nicht nach der ersten Antwort auf.

Vier Bausteine machen ein Sprachmodell zum Agenten

Das Modell ist bei allen ähnlich. Den Unterschied machen Auftrag, Zugriff, Wissen und Spielraum.



01

Ziel

Ein klar umrissener Auftrag statt einer einzelnen Frage.



02

Werkzeuge



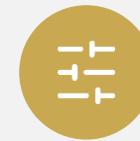
Zugriff auf Postfach, Kalender, Ablage oder ERP. Er kann nachschauen und handeln.



03

Kontext

Kennt Regeln, Vorlagen, Preise und frühere Fälle Ihres Betriebs.



04

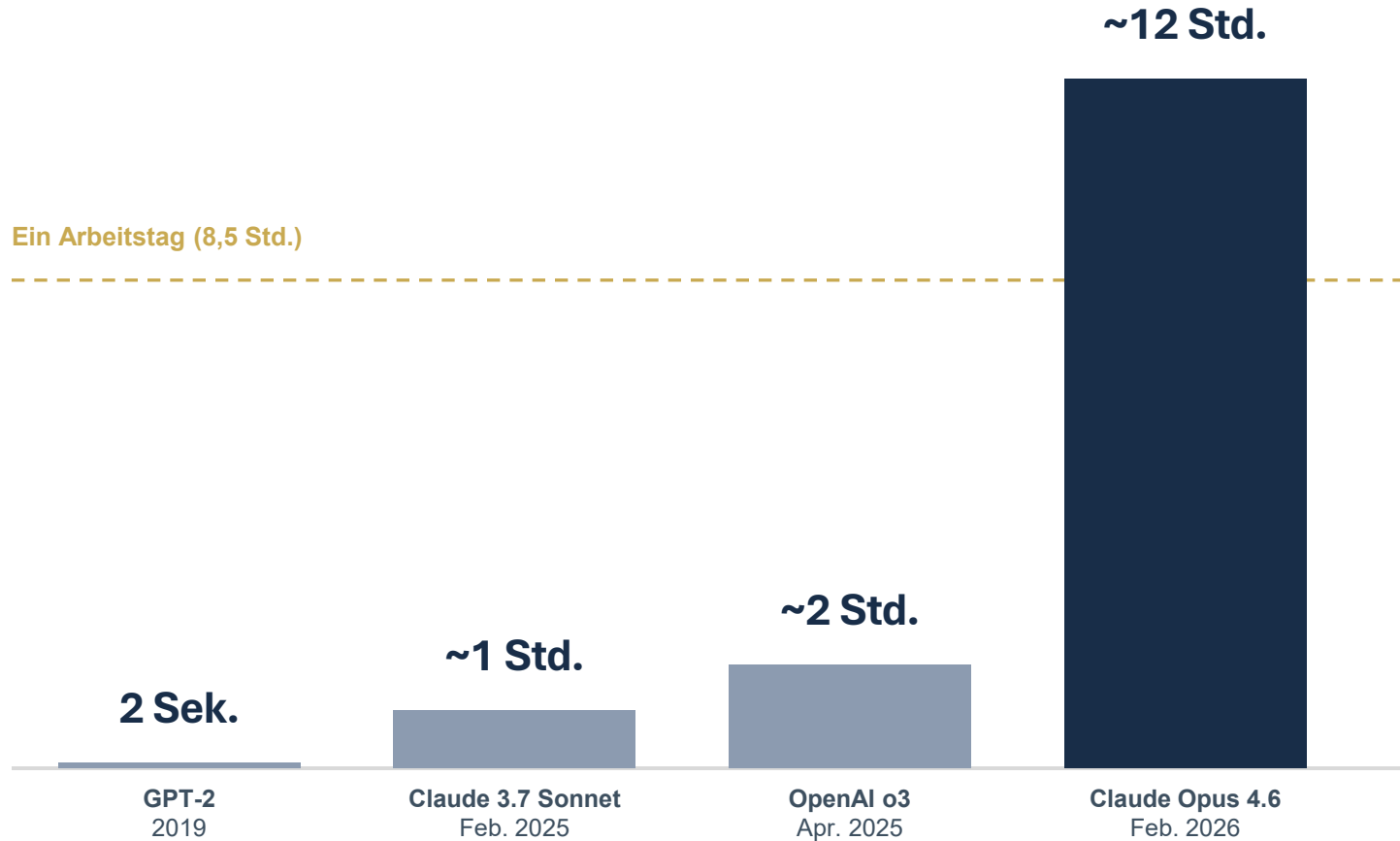
Spielraum

Legt fest, was er selbst darf und wo ein Mensch freigibt.



Vor sieben Jahren Sekunden, heute ein ganzer Arbeitstag

So lange bräuchte eine Fachperson für die Aufgaben, die ein KI-Agent heute in der Hälfte der Fälle allein löst.



ALLE 7 MONATE

×2

verdoppelt sich die Länge dieser Aufgaben, seit 2019.

DER HAKEN

Die Werte gelten für 50 % Erfolg. Soll ein Agent in 8 von 10 Fällen richtig liegen, schafft er deutlich kürzere Aufgaben. Deshalb braucht es Freigaben.

Quelle: METR, Measuring AI Ability to Complete Long Tasks (2025) und Time Horizon 1.1 (2026); 50 % Erfolgsquote, Software- und Denkaufgaben; Werte gerundet, Wert 2026 mit grosser Unsicherheit.

Die Arbeit bleibt, aber die Leute dafür werden knapp

Die Babyboomer gehen in Pension, weniger Junge rücken nach. KMU spüren das zuerst.

431'000

Personen fehlen bis 2040 auf dem Schweizer Arbeitsmarkt, rund 8 % der heute Erwerbstätigen.

economiesuisse, 2023

Rund um 2030

erreicht die Pensionierungswelle der Babyboomer ihren Höhepunkt.

Universität Basel, WWZ

65 > 20

Schon heute gibt es in der Schweiz mehr 65-Jährige als 20-Jährige.

Universität Basel, WWZ / BFS

WAS SCHWEIZER KMU MIT KI-ERFAHRUNG ERWARTEN

47 % Zeit sparen, gleich viele Stellen

12 %

übrige Antworten

12 % rechnen damit, künftig auf Personal verzichten zu können.

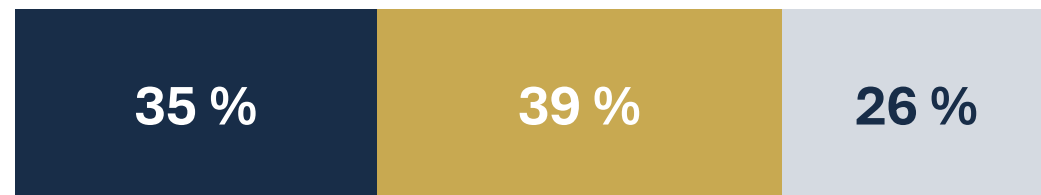
Agenten ersetzen nicht Ihr Team. Sie schaffen Kapazität, die Ihnen sonst fehlt.

Quellen: economiesuisse, Demografische Entwicklung (2023); Universität Basel, WWZinsights 01; AXA/Sotomo, KMU-Arbeitsmarktstudie 2026 (336 KMU, März 2026).

KI ist in KMU angekommen, meist aber als Schreibhilfe

AXA KMU-Arbeitsmarkstudie 2026: 336 KMU aus der Deutsch- und Westschweiz, befragt im März 2026.

STAND DER KI-NUTZUNG



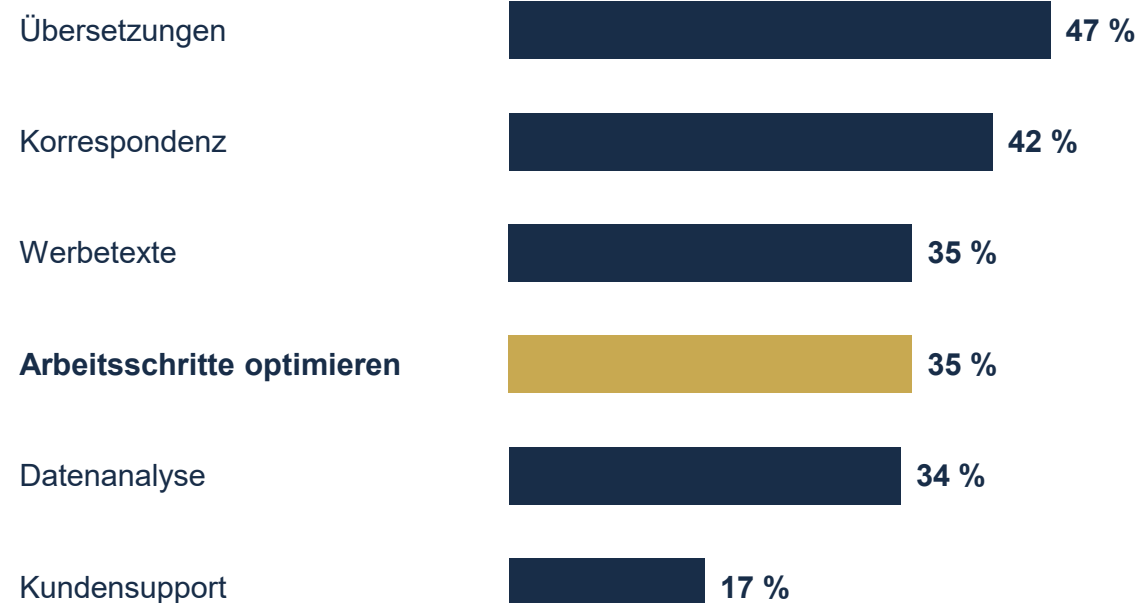
integrieren KI bewusst in Prozesse

erproben KI

nutzen noch keine KI

Nur jedes sechste KMU setzt KI im Kundensupport ein (17 %).
Grund: Man will den Menschen als letzte Kontrollinstanz.

WOFÜR KMU KI EINSETZEN



Stärkstes Wachstum: Arbeitsschritte optimieren, von 23 % (2024) auf 35 %.

Quelle: AXA Schweiz / Sotomo, KMU-Arbeitsmarkstudie 2026, Medienmitteilung vom 15.09.2026. Datenanalyse: Wert 2025.

Agenten kommen in jede Unternehmenssoftware

Die grossen Analysehäuser sind sich einig: Der Sprung vom Chatbot zum Agenten passiert jetzt.

GARTNER

33 %

der Unternehmenssoftware
enthalten bis 2028 agentische
KI.

2024: unter 1 %

GARTNER

15 %

der täglichen Arbeitsentscheide
fallen bis 2028 autonom durch
Agenten.

2024: 0 %

MCKINSEY

62 %

der Unternehmen
experimentieren mindestens mit
KI-Agenten.

weltweit, 2025

MCKINSEY

23 %

skalieren bereits einen Agenten,
meist in ein bis zwei Bereichen.

weltweit, 2025



Für KMU heisst das: Agenten kommen auch über die Software ins Haus, die Sie schon nutzen.

Quellen: Gartner, Medienmitteilung 25.06.2025; McKinsey, The State of AI in 2025 (1'993 Befragte, 105 Länder).

Das Potenzial ist real, der Weg dorthin oft nicht

MIT, 2025

95 %

der untersuchten Organisationen sehen keinen messbaren Ertrag aus GenAI-Piloten. Grund: Die Lösungen passen nicht in die Abläufe.

Stärkster Ertrag: im Backoffice.

GARTNER, 2025

40 %+

der Agenten-Projekte werden bis Ende 2027 abgebrochen. Empfehlung: nur dort starten, wo der Nutzen klar ist.

Viele Anbieter betreiben «Agent Washing».

KLARNA

2/3

der Kundenchats übernahm der KI-Assistent, rechnerisch die Arbeit von rund 700 Vollzeitstellen.

Danach: Kundschaft soll wieder jederzeit einen Menschen erreichen.

Die Lehre: Nicht das Modell entscheidet, sondern der Ablauf, die Freigabe und der richtige Startpunkt.

Quellen: MIT NANDA, The GenAI Divide (2025); Gartner, Medienmitteilung 25.06.2025; Klarna, Angaben 2024/2025 gemäss CX Dive.

Er bereitet vor, Sie geben frei

Eine Gästeanfrage im Hotel, vom Postfach bis zur Antwort. Illustratives Beispiel.



Anfrage lesen

Daten, Personen, Wünsche, auch auf Italienisch



Verfügbarkeit prüfen

direkt im Buchungssystem



Antwort entwerfen

Zimmer, Preis, Zusatzleistung, im Ton des Hauses



Mensch gibt frei

prüft, passt an, sendet mit einem Klick



Nachfassen

erinnert nach drei Tagen ohne Antwort

Posteingang Rezeption

Anfrage Familienzimmer, Februar
«Buongiorno, siamo due adulti e un bambino e cerchiamo una camera dal 14 al 16 febbraio ...»

✦ Entwurf vom Agenten

Buongiorno Signora Caduff, grazie mille per la richiesta. Dal 14 al 16 febbraio possiamo offrirvi una camera familiare con vista sulle montagne, colazione inclusa ...

✓ Verfügbarkeit geprüft

✓ Preis aus Tarifliste

✓ Kinderbett vermerkt

Die Entscheidung bleibt bei der Rezeption.

Bearbeiten

Freigeben

Sechs Agenten, die heute realistisch sind

Jeder übernimmt einen klar umrissenen Ablauf. Der Mensch entscheidet an der richtigen Stelle.



TOURISMUS

Gästeanfragen-Agent

Prüft Verfügbarkeit, entwirft das Angebot in der Sprache des Gastes.

 Mensch gibt frei



TREUHAND

Belegeingangs-Agent

Liest Rechnungen, schlägt die Kontierung vor, markiert Unklares.

 Mensch prüft Ausnahmen



HANDWERK

Offert-Agent

Erstellt aus Anfrage, Preisliste und früheren Aufträgen einen Offertentwurf, fasst nach.

 Mensch kontrolliert den Preis



HANDEL UND PRODUKTION

Bestell-Agent

Überträgt Bestellungen aus Mail und PDF ins ERP, gleicht mit dem Lager ab.

 Mensch klärt Abweichungen



IMMOBILIEN

Fristen-Agent

Überwacht Kündigungs- und Optionsfristen, erinnert rechtzeitig mit allen Unterlagen.

 Mensch entscheidet das Vorgehen



JEDE BRANCHE

Recherche-Agent

Sucht wöchentlich Ausschreibungen, Mitbewerber und News, fasst mit Quelle zusammen.

 Mensch wählt aus

Typische Einsatzbeispiele aus der Beratungspraxis, keine Kundenfälle.

Der schnellste Nutzen liegt in der Administration

Auch die MIT-Studie findet den stärksten Ertrag im Backoffice. Dort entstehen die ersten sichtbaren Erfolge.



Anfragen sortieren

Postfach, Formulare, Offert- und Buchungsanfragen



Recherchieren

Markt, Mitbewerber, Ausschreibungen, immer mit Quelle



Dokumente vorbereiten

Protokolle, Offerten, Berichte aus eigenen Vorlagen



Fristen überwachen

Verträge, Garantien, Wiedervorlagen



Daten abgleichen

Abweichungen zwischen Systemen finden und melden

Wenn Fachkräfte fehlen: digitale Mitarbeitende

PropertyOn baut Agenten für die Immobilienbewirtschaftung. Ein Beispiel, an dem ich selbst mitarbeite.

DAS PROBLEM



Menschen fehlen

Pensionierungen und Abwanderung, offene Stellen bleiben lange leer.



Wissen geht

Fristen, Verträge und Eigenheiten eines Objekts stecken in einzelnen Köpfen.



Routine bindet

Postfach, Telefon und Datenpflege fressen den Tag.



DIE IDEE

Digitale Mitarbeitende statt noch ein Tool



Übernehmen Routine ab dem ersten Tag



Wissen bleibt im Datenkern, nicht im Kopf



Agenten bereiten vor, das Team entscheidet



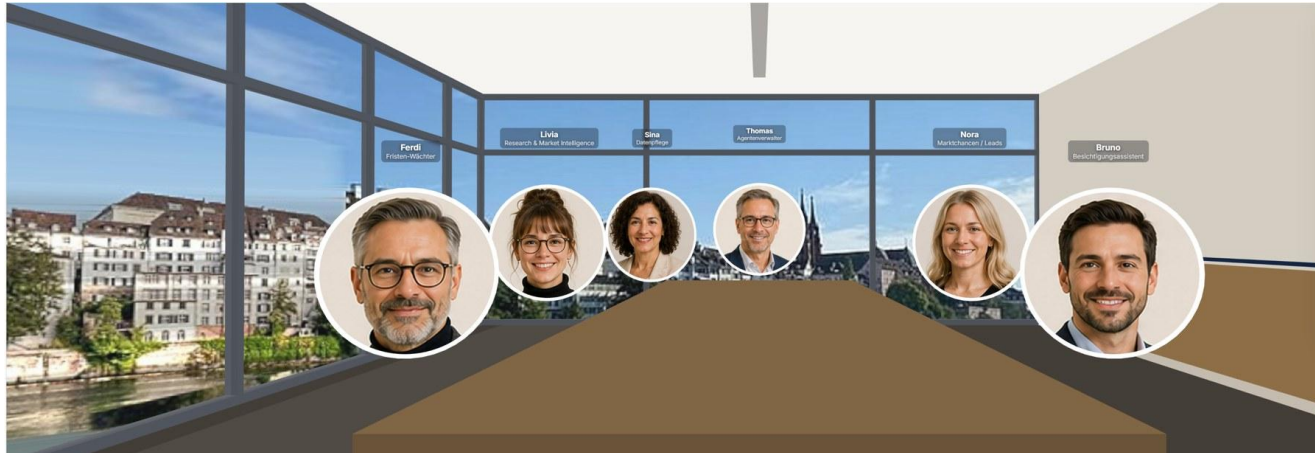
Jeder Agent hat eine feste Rolle, wie eine Stelle

Fünf Fachagenten, koordiniert von einem Agentenverwalter. Neue Rollen entstehen aus konkreten Kundenaufträgen.



Eingestellt im Personalbüro, gearbeitet im Postfach

Die Plattform ist das Personalbüro. Die Arbeit kommt dort an, wo das Team ohnehin ist: E-Mail, WhatsApp, Teams.



HEUTE

Das Team trägt Informationen von Hand zwischen sechs Systemen hin und her.

MIT PROPERTYON

Die Systeme laufen bei den Agenten zusammen. Zum Team kommt nur noch das Ergebnis.



Livia per E-Mail

Wochenübersicht: 3 neue Leads im Raum Zürich, mit Quelle und Relevanz.



Bruno per WhatsApp

Das Briefing für die Besichtigung um 14 Uhr ist bereit, als Audio für die Fahrt.



Sina in Teams

12 Mietzinse weichen zwischen ERP und Vertrag ab. Die Liste liegt bereit.



Agenten bereiten vor, der Mensch gibt frei.

Spielraum ist ein Regler, kein Schalter

Wie viel ein Agent selbst tun darf, legen Sie fest. Und Sie können es jederzeit ändern.



Fünf Fragen zeigen, ob sich eine Aufgabe eignet

Zum Mitnehmen: Legen Sie eine Aufgabe aus Ihrem Alltag daneben.

		GÄSTEANFRAGE BEANTWORTEN	NEUES HOTELKONZEPT ENTWICKELN
1	Kommt sie oft vor? wöchentlich oder täglich	✓	✗
2	Folgt sie im Kern Regeln? Ausnahmen lassen sich beschreiben	✓	✗
3	Liegen die Infos digital vor? Mail, PDF, Export, nicht nur im Kopf	✓	✗
4	Ist das Ergebnis klar? ein Entwurf, eine Liste, eine Erinnerung	✓	✗
5	Lässt sich ein Fehler abfangen? vor dem Versand prüft ein Mensch	✓	✓
		Guter Kandidat	Kein Agentenfall

FAUSTREGEL

4 / 5

mal Ja: ein guter Kandidat für den ersten Agenten.

NICHT ALLES BRAUCHT KI

Ist das Ergebnis eindeutig berechenbar, reicht eine Regel oder ein Workflow.

So setzen Sie es um: vier Schritte, ein Beispiel

Durchgespielt an der Gästeanfrage. Funktioniert genauso für Offerten, Belege oder Bestellungen.

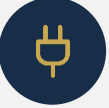
01 WOCHE 1 Aufgabe wählen 	02 WOCHE 2 BIS 3 Von Hand durchspielen 	03 AB WOCHE 4 Mit Freigabe einsetzen 	04 LAUFEND Messen und ausbauen 
WAS SIE TUN Zehn echte Anfragen der letzten Wochen sammeln. Zeit pro Anfrage schätzen. Eignungsscheck durchgehen.	WAS SIE TUN Im KI-Werkzeug ein Projekt anlegen: Anweisung zu Ton und Regeln, Preisliste, Zimmerbeschreibung, fünf gute Beispielantworten. Die zehn Anfragen durchspielen, Anweisung nachschärfen.	WAS SIE TUN Postfach anbinden, über den Agent Builder oder eine Automatisierungsplattform. Neue Mail rein, Entwurf liegt im Postfach bereit.	WAS SIE TUN Wie oft wird der Entwurf fast unverändert übernommen? Wie viel Zeit sparen Sie? Dann Verfügbarkeit abfragen oder Nachfassen ergänzen.
AUFWAND (RICHTWERT) 2 bis 3 Stunden	AUFWAND (RICHTWERT) 1 bis 2 Tage	AUFWAND (RICHTWERT) 2 bis 5 Tage, ev. mit Partner	AUFWAND (RICHTWERT) 30 Minuten pro Woche
 Ein Ablauf und eine Ausgangszahl, etwa Minuten pro Anfrage.	 Eine Anleitung, die bei den meisten Anfragen einen brauchbaren Entwurf liefert.	 Entwürfe liegen bereit. Nichts geht ungeprüft raus.	 Entscheid auf Zahlen: ausbauen oder stoppen.



Vorher klären: erlaubte Werkzeuge, keine Kundendaten in Gratisversionen, eine verantwortliche Person.

Womit Sie heute starten können, ohne eigene IT

Vier Wege mit unterschiedlicher Einstiegshürde. Das Werkzeug ist austauschbar, der beschriebene Ablauf nicht.

WEG	BEISPIELE	PASST, WENN	HÜRDE
 KI-Assistent mit Projekten	ChatGPT, Claude, Le Chat, Microsoft Copilot	Sie Schritt 2 durchspielen und Anweisungen mit echten Fällen testen wollen.	
 Agenten im Office-Paket	Microsoft 365 Copilot mit Agent Builder, Copilot Studio	Sie mit Microsoft 365 arbeiten und Agenten direkt in Outlook und Teams nutzen wollen.	
 Automatisierungsplattform	n8n, Make, Zapier	Postfach, Kalender und Ablage verbunden werden sollen, mit Freigabeschritt dazwischen.	
 Fertige Branchenlösung	Agenten in ERP und Branchensoftware, spezialisierte Anbieter wie PropertyOn	es für Ihren Ablauf schon eine erprobte Lösung gibt.	
 Business-Version mit Vertrag, Training ausgeschaltet, Datenstandort geprüft.		 Partner beiziehen, sobald ERP oder Buchungssystem angebunden werden.	

Das bleibt nach dieser halben Stunde

01



Was ein Agent ist

Er übernimmt einen Ablauf, nicht nur eine Frage. Er kann irren, darum gibt ein Mensch frei.

02



Welche Aufgaben passen

Häufig, regelbasiert, digital, mit klarem Ergebnis. Die Administration ist der beste Startpunkt.

03



Wie der Einstieg gelingt

Eine Aufgabe wählen, von Hand testen, mit Freigabe einsetzen, messen. Dann die nächste.

FRAGEN UND ANTWORTEN

Jetzt sind Sie dran.

Fragen, Einwände, Erfahrungen aus Ihrem Alltag: alles willkommen, gerne auch im Chat.



Benjamin Sutter

AI-Spezialist und Strategic Consultant, ValueOn AG

b.sutter@valueon.ch · +41 79 527 45 94



valueon.ch

ValueOn AG, Am Stadtrand 11, 8600
Dübendorf