DATALYXT

EINORDNUNG

Wo Agenten arbeiten

Sechs Bereiche, in denen sich Autonomie rechnet. Und sieben Aufgaben, für die es keinen Agenten braucht.

Ein Agent lohnt sich, wenn der Weg zum Ergebnis vorher nicht feststeht.

Steht er fest, ist Autonomie zusätzlicher Aufwand ohne Gegenwert.

Was ein Agent ist

Ein Agent bekommt ein Ziel, aber keinen Ablauf. Er entscheidet während der Arbeit selbst, welchen Schritt er als Nächstes geht, und wann er fertig ist. Ein Sprachmodell allein tut das nicht: Es liest und schreibt Texte. Der Agent ist das Programm darum herum, das ihm Werkzeuge gibt und die Schleife steuert.

Drei Bedingungen — sie müssen zusammen erfüllt sein

1. **Der Weg ist vorab nicht bekannt**

   Sie wissen, was Sie herausfinden wollen, aber nicht, wo Sie suchen müssen und wie viele Schritte es braucht.

2. **Jeder Zwischenschritt ist prüfbar**

   Nach jedem Schritt muss erkennbar sein, ob er weitergeführt hat. Sonst summieren sich Fehler unbemerkt.

3. **Ein Fehler ist rückholbar**

   Lesen und vorschlagen ja. Buchen, senden und freigeben nur nach einer menschlichen Entscheidung.

Fehlt eine der drei Bedingungen, ist ein fest programmierter Ablauf die bessere Lösung.
Er ist schneller, kostet weniger je Vorgang und lässt sich prüfen, bevor er läuft.

Auf den nächsten Seiten: sechs Bereiche, in denen alle drei Bedingungen regelmäßig zusammenkommen — und sieben Aufgaben, bei denen das nicht der Fall ist.

DATALYXT

EINSATZBEREICHE

Sechs Bereiche, in denen es sich lohnt

In allen sechs ist der Weg zum Ergebnis von Fall zu Fall verschieden.

1 Ursachen klären, wenn ein Vorgang hakt

Eine Rechnung passt nicht zur Bestellung, eine Lieferung nicht zum Auftrag, ein Antrag fällt durch die Prüfung.
Der Agent liest Belege, Verträge und Vorgeschichte, bis er die Abweichung erklären kann.
Ergebnis: ein begründeter Befund mit Fundstellen. Entschieden wird von einem Menschen.

2 Störungen eingrenzen

Ein Vorgang bleibt in der Verarbeitung stecken, und niemand weiß, woran es liegt.
Der Agent liest Protokolle, Eingangsdaten und Prüfregeln und grenzt die Ursache ein.
Ergebnis: eine Diagnose statt einer Fehlermeldung. Korrigiert wird danach.

3 Auskunft aus großen Wissensbeständen

Eine Antwort liegt verstreut in Handbüchern, Meldungen und früheren Fällen.
Der Agent sucht über mehrere Quellen und fragt nach, wenn Angaben fehlen.
Ergebnis: eine belegte Antwort. Der Suchweg ist bei jeder Frage ein anderer.

4 Änderungen beobachten

Vorschriften, Normen, Preise oder Lieferantenangaben ändern sich, ohne dass jemand Bescheid sagt.
Der Agent prüft die maßgeblichen Quellen und ordnet zu, welche eigenen Unterlagen betroffen sind.
Ergebnis: eine Liste betroffener Dokumente. Gehandelt wird nach Freigabe.

5 Altbestände einmalig durchsehen

Vor einer Migration oder Prüfung soll ein gewachsener Bestand gesichtet werden.
Der Agent geht die Unterlagen durch und sucht nach Auffälligkeiten und Mustern.
Ergebnis: ein Überblick, den vorher niemand hatte. Ein Lauf, kein Dauerbetrieb.

6 Software entwickeln und testen

Entwicklungsarbeit mit einer klaren Prüfinstanz: Die Tests laufen durch oder nicht.
Der Agent schreibt Code, führt die Tests aus und bessert nach.
Ergebnis: ein Vorschlag im Entwicklungszweig. Hier ist Schreibzugriff vertretbar, weil jede Änderung umkehrbar ist.

DATALYXT

GEGENSTÜCK

Sieben Aufgaben ohne Agent

Hier steht der Weg vorher fest. Autonomie bringt keinen Nutzen, kostet aber Aufwand.

- **Werte aus Formularen und Belegen auslesen**
  Die Felder stehen fest. Auslesen, gegen das erwartete Format prüfen, fertig.
- **Nach festen Regeln rechnen und einstufen**
  Gleiche Eingaben müssen jedes Mal zum gleichen Ergebnis führen. Das gehört in Programmcode.
- **Standardtexte einsetzen oder übersetzen**
  Der zulässige Wortlaut steht fest. Eine eigene Formulierung wäre der Fehler.
- **Eine Frage an einen Dokumentenbestand beantworten**
  Passende Stelle suchen, Antwort mit Fundstelle ausgeben. Ein Schritt, kein Plan.
- **Zusammenfassen, umformulieren, übersetzen**
  Ein Aufruf des Sprachmodells mit klarer Eingabe und klarer Ausgabe.
- **Eingänge klassifizieren und weiterleiten**
  Erkennen, wohin etwas gehört, ist eine Einstufung und keine Suche.
- **Massenprozesse mit immer gleichem Weg**
  Bei tausend gleichartigen Vorgängen ist der feste Ablauf schneller, günstiger und prüfbar.

Wo Autonomie nicht nur überflüssig, sondern schädlich ist

- Wenn jedes Ergebnis später belegbar sein muss: Ein Lauf, der zweimal anders ausgeht, ist nicht nachweisbar.
- Wenn die Wirkung nicht rückholbar ist: Zahlung, Freigabe, Meldung an eine Behörde.
- Wenn Durchsatz und Kosten je Vorgang feststehen müssen: Ein Agent legt seine Schrittzahl selbst fest.

Wird es ein Agent, dann mit Grenzen: festgelegte Werkzeuge, eine Obergrenze je Lauf, Leserechte als Standard, ein Protokoll jedes Schritts und eine benannte Person, die freigibt.

Die Frage lautet nicht, ob Agenten eingesetzt werden, sondern an welcher Stelle im Prozess. In den meisten Prozessen sind das wenige Stellen — und dort lohnt es sich.