

Bei aktiver Einbindung von Menschen: Wirtschaftliches Potenzial von KI-Agenten (agentic AI) bis 2028 liegt bei bis zu 450 Milliarden US-Dollar

- Das große wirtschaftliche Potenzial beruht allem voran auf Umsatzsteigerungen und Kosteneffizienz. Doch der Weg zur Skalierung bleibt schwer greifbar.
- Das Vertrauen in vollständig autonome KI-Agenten ist im vergangenen Jahr von 43 Prozent auf 27 Prozent gesunken – Grund dafür sind Datenschutz- und Ethikbedenken.
- Dennoch wird damit gerechnet, dass KI-Agenten im Laufe der kommenden drei Jahre in den meisten Geschäftsprozessen zunehmend eine Rolle spielen. Dadurch erwarten Unternehmen eine 65-prozentige Steigerung der menschlichen Beteiligung an wertschöpfenden Aufgaben sowie die Steigerung der Kreativität um 53 Prozent und die der Mitarbeiterzufriedenheit um 49 Prozent.

Wien, 17. Juli 2025 – Agentenbasierte KI-Systeme bergen ein wirtschaftliches Potenzial von bis zu 450 Milliarden US-Dollar bis 2028, das zeigt die aktuelle Studie des [Capgemini Research Institute](#) mit dem Titel „[Rise of agentic AI: How trust is the key to human-AI collaboration](#)“. Trotz des starken Momentums haben bislang allerdings nur zwei Prozent der Unternehmen eine vollständig skalierte Einführung erreicht. Zudem sinkt das Vertrauen in KI-Agenten. Organisationen erkennen zunehmend, dass der größte Mehrwert entsteht, wenn Menschen aktiv eingebunden bleiben.

Fast drei Viertel der Führungskräfte sind davon überzeugt, dass die Vorteile menschlicher Aufsicht die Kosten überwiegen. 90 Prozent bewerten die menschliche Beteiligung an KI-gestützten Prozessen als positiv oder kostenneutral. Vertrauen und menschliche Kontrolle sind demnach entscheidend, um das Potenzial agentenbasierter KI zu realisieren. Die Studie zeigt jedoch auch, dass es zwischen theoretischen Vorhaben und praktischer Umsetzung eine Lücke gibt.

Agentenbasierte KI-Systeme zählen zu den wichtigsten Technologietrends, doch viele Unternehmen stehen noch am Anfang. Während knapp ein Viertel bereits Pilotprojekte startete und 14 Prozent mit der Implementierung begonnen haben, befindet sich die Mehrheit noch in der Planungsphase. Dieser schrittweise Fortschritt steht im Kontrast zu den ambitionierten Zielen der Führungsetagen: 93 Prozent der Entscheider sind überzeugt, dass die Skalierung von KI-Agenten innerhalb der nächsten zwölf Monate einen Wettbewerbsvorteil bringt. Dennoch fehlt fast der Hälfte der Unternehmen eine konkrete Umsetzungsstrategie.

„Das wirtschaftliche Potenzial von KI-Agenten ist erheblich. Um es zu realisieren braucht es aber nicht nur die Technologie an sich, sondern eine umfassende, strategische Transformation von Menschen, Prozessen und Systemen“, so Hellmuth Leinfellner, Head of Digital Customer Experience bei Capgemini Consulting Österreich. „Der Schlüssel zum Erfolg liegt in einem klaren Fokus auf Ergebnissen und der Neugestaltung von Prozessen mit einem AI-first-Mindset. Vertrauen in KI entsteht durch verantwortungsbewusste Entwicklung – mit Ethik und Sicherheit als Grundpfeilern. Gleichzeitig müssen Unternehmen so organisiert werden, dass eine effektive Mensch-KI-Zusammenarbeit möglich ist – mit dem Ziel, menschliche Urteilsfähigkeit zu stärken und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.“

Unternehmen setzen auf Transparenz, um dem sinkenden Vertrauen in autonome KI-Agenten entgegenzuwirken

Das Vertrauen in vollständig autonome KI-Agenten ist im vergangenen Jahr deutlich gesunken, von 43 Prozent auf 27 Prozent. Fast zwei von fünf Führungskräften denken, dass die Risiken der Implementierung den Nutzen übersteigen. Nur 40 Prozent der Unternehmen trauen KI-Agenten zu, Aufgaben und Prozesse eigenständig zu steuern, die Mehrheit bleibt hingegen skeptisch.



Die Studie zeigt: Mit dem Übergang von der Erkundungs- zur Implementierungsphase wächst das Vertrauen. In der Implementierungsphase verfügen 47 Prozent der Unternehmen über ein überdurchschnittliches Vertrauen in KI-Agenten – gegenüber 37 Prozent in der Erkundungsphase. Daher setzen Unternehmen verstärkt auf Transparenz, Nachvollziehbarkeit der Entscheidungsprozesse von KI-Agenten und ethische Schutzmechanismen, um die Akzeptanz zu fördern.

Vertraute Mensch-Maschine-Interaktion als Schlüssel für Einführung

Großes Potenzial agentenbasierter KI liegt in der Lösung zentraler Geschäftsherausforderungen und der Neugestaltung von Arbeitsprozessen. Innerhalb der nächsten zwölf Monate erwarten über 60 Prozent der Unternehmen die Etablierung von Mensch-KI-Teams, in denen KI-Agenten als unterstützende Partner agieren oder menschliche Fähigkeiten erweitern. KI-Agenten sind damit nicht länger nur Werkzeuge, sie werden zu aktiven Teammitgliedern.

70 Prozent der Unternehmen gehen davon aus, dass KI-Agenten organisatorische Umstrukturierungen erforderlich machen im Rahmen derer Rollen, Teamstrukturen und Workflows neu gedacht werden müssen. Der größte Mehrwert entsteht hier, wenn Menschen aktiv eingebunden bleiben. Bei effektiver Zusammenarbeit erwarten Unternehmen eine 65-prozentige Steigerung der menschlichen Beteiligung an wertschöpfenden Aufgaben, da KI-Agenten sie von anderen Tätigkeiten befreien. Zudem wird ein Kreativitätszuwachs von 53 Prozent und eine 49-prozentige Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit erwartet.

Grad der Skalierung zählt

Das wirtschaftliche Potenzial von 450 Milliarden US-Dollar bis 2028 ergibt sich sowohl aus Umsatzsteigerungen als auch aus Kosteneinsparungen, die durch den Einsatz von teil- oder vollautonomen KI-Agenten ermöglicht werden. Skalierte Implementierungen machen dabei einen Unterschied: Der Studie zufolge liegt das Potential für Unternehmen mit skalierten Implementierungen durchschnittlich bei 382 Millionen US-Dollar an geschäftlichem Mehrwert in den nächsten drei Jahren, bei anderen Unternehmen in etwa bei 76 Millionen US-Dollar.

Funktionen, in denen bereits kurzfristig zunehmender Einsatz von KI-Agenten erwartet wird, sind Kundenservice, IT und Vertrieb, gefolgt von Betrieb, Forschung & Entwicklung sowie Marketing in den kommenden drei Jahren. Derzeit befinden sich die meisten Anwendungen noch in frühen Autonomiestufen: Nur 15 Prozent der Geschäftsprozesse, so die Erwartung, werden im Laufe des kommenden Jahres teil- oder vollautonom werden. Bis 2028 soll dieser Anteil auf 25 Prozent steigen. Aktuell agieren die meisten KI-Agenten als Assistenten oder Copiloten – sie unterstützen Routineaufgaben, übernehmen jedoch keine komplexen Abläufe eigenständig.

Grundlagen für Skalierung von KI-Agenten fehlen

Die Mehrheit der Unternehmen ist laut Studie noch nicht bereit für eine effektive Skalierung agentenbasierter KI. 80 Prozent verfügen nicht über eine ausgereifte KI-Infrastruktur, und weniger als ein Fünftel weist eine hohe Datenreife auf. Ethische Herausforderungen wie Datenschutz, algorithmische Verzerrungen und mangelnde Erklärbarkeit stellen weiterhin eine Herausforderung dar. Zwischen Vorhaben und konsequenter Umsetzung von Maßnahmen herrscht jedoch eine Lücke. So ist Datenschutz für 51 Prozent der Unternehmen das Hauptanliegen, aber nur 34 Prozent ergreifen aktiv Maßnahmen zur Risikominderung.

Hinzu kommt: Nur die Hälfte der Führungskräfte versteht umfassend, wozu KI-Agenten in der Lage sind und noch weniger können erkennen, wo diese Systeme traditionelle Automatisierung übertreffen.

Die Studie zeigt: Um das volle Potenzial von agentenbasierten KI-Systemen auszuschöpfen, müssen Unternehmen Prozesse neu denken, Geschäftsmodelle transformieren, Organisationsstrukturen anpassen und das richtige Gleichgewicht zwischen Autonomie der Agenten und aktiver menschlicher Beteiligung finden.

Weitere Informationen finden Sie in der vollständigen Studie: <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2025/07/Final-Web-Version-Report-AI-Agents.pdf>



Über die Studie

Das Capgemini Research Institute führte im April 2025 eine weltweite Befragung von 1.500 Führungskräften durch. Alle befragten Unternehmen erwirtschaften jeweils mehr als 1 Milliarde US-Dollar Jahresumsatz. Die befragten Unternehmen stammen aus 14 Ländern sowie aus 13 Branchen und haben alle begonnen, sich mit agentenbasierter KI auseinanderzusetzen. Befragt wurden Führungskräfte auf Director-Level und darüber hinaus, wovon 60 Prozent aus den Bereichen Daten und KI stammen, die übrigen 40 Prozent aus verschiedenen Fachbereichen.

Über Capgemini

Capgemini ist ein globaler Business- und Technologie-Transformationspartner für Organisationen. Das Unternehmen unterstützt diese bei ihrer dualen Transformation für eine stärker digitale und nachhaltige Welt – stets auf greifbare Fortschritte für die Gesellschaft bedacht. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste, diverse Unternehmensgruppe mit einer über 55-jährigen Geschichte und 340.000 Mitarbeitenden in mehr als 50 Ländern. Kunden vertrauen auf Capgemini, um das Potenzial von Technologie für die ganze Breite ihrer Geschäftsanforderungen zu erschließen. Capgemini entwickelt mit seiner starken Strategie, Design- und Engineering-Expertise umfassende Services und End-to-End-Lösungen. Dabei nutzt das Unternehmen seine führende Kompetenz in den Bereichen KI, generative KI, Cloud und Daten sowie profunde Branchenexpertise und sein Partner-Ökosystem. Die Gruppe erzielte 2024 einen Umsatz von 22,1 Milliarden Euro.

Get the future you want | www.capgemini.com/at-de

Über das Capgemini Research Institute

Das Capgemini Research Institute ist Capgeminis hauseigener Think-Tank in digitalen Angelegenheiten. Das Institut veröffentlicht Forschungsarbeiten über den Einfluss digitaler Technologien auf große Unternehmen. Das Team greift dabei auf das weltweite Netzwerk von Capgemini-Experten zurück und arbeitet eng mit akademischen und technologischen Partnern zusammen. Das Institut hat Forschungszentren in Indien, Singapur, Großbritannien, und den USA.

Besuchen Sie uns auf <https://www.capgemini.com/de-de/insights/capgemini-research-institute/>

Abonnieren Sie unsere Studien auf www.capgemini.com/capgemini-research-institute-subscription