

Wie du das Wachstum deines kleinen Unternehmens mit **KI-Agenten in Slack** beschleunigst

Weniger lästige Routineaufgaben, mehr produktive Arbeit: Wie kleine Unternehmen mit KI-Agenten in Slack erfolgreich sind



Vertriebsspezialist

Bietet ein persönliches Vertriebscoaching an und stellt Ressourcen zur Verfügung, um Geschäfte abzuschließen.

WIE DU DAS WACHSTUM DEINES KLEINEN UNTERNEHMENS
MIT KI-AGENTEN IN SLACK BESCHLEUNIGST

Inhaltsverzeichnis

- 3** **Einleitung:**
Warum KI-Agenten? Und warum jetzt?
- 4** **Kapitel 1:**
Was KI-Agenten sind (und was nicht)
- 5** **Kapitel 2:**
Wo KI-Agenten die größte Wirkung zeigen
- 9** **Kapitel 3:**
**Einstieg in die Verwendung von KI-Agenten
in Slack**
- 13** **Kapitel 4:**
**Bewährte Methoden zur optimalen Einrichtung
von KI-Agenten**
- 16** **Kapitel 5:**
Häufige Bedenken und der Umgang mit ihnen



Einleitung: Warum KI-Agenten? Und warum jetzt?

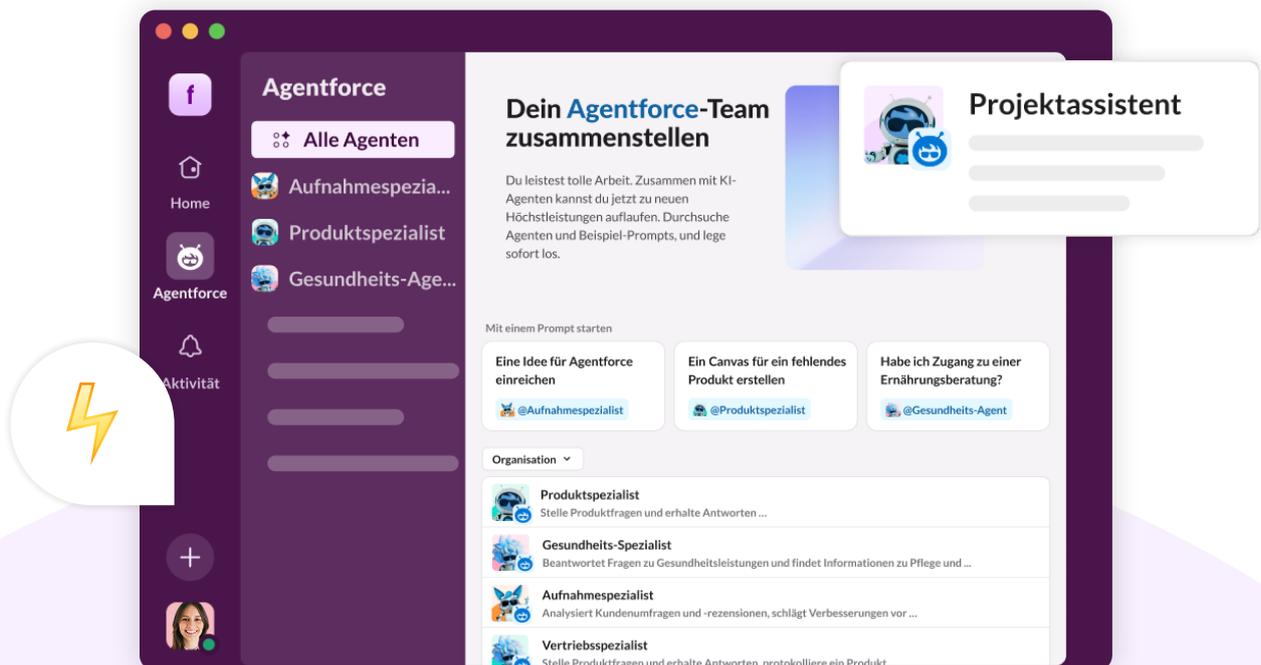
Schnelligkeit ist der größte Wettbewerbsvorteil von kleinen Unternehmen. Kleine Teams treffen Entscheidungen rascher, agieren schneller und passen sich leichter an. Wenn dein Unternehmen wächst, kann diese Agilität verloren gehen. Mehr Mitarbeitende, mehr Tools, mehr Komplexität. Was sich erst wie ein Sprint anfühlt, kann durch Chaos und Misskommunikation zu einem langsamen Prozess werden.

Für kleine Unternehmen, die sehr viel Arbeit mit wenigen Ressourcen bewältigen müssen, sind [KI-Agenten](#) eine neue und effektive Chance, das Tempo vom Anfang beizubehalten. Diese Agenten ersetzen nicht das persönliche, kreative Miteinander, das kleine Unternehmen auszeichnet. Sie entfernen vielmehr Hindernisse, indem sie Routineaufgaben übernehmen, Daten verwalten und Prozesse verknüpfen, sodass dein Team schnell und fokussiert arbeiten kann. Sie können CRM-Datensätze aktualisieren, Support-Tickets zuweisen, Onboarding-Termine planen und Genehmigungen weiterleiten. So kann dein Team sich auf echte Unterhaltungen, kreative Problemlösungen und eine starke Unternehmenskultur konzentrieren, während dein Unternehmen neue Projekte übernimmt und neue Kund:innen betreut.

Ein ganz wichtiger Punkt: KI-Agenten sind jetzt in Slack integriert. Du musst weder neue Tools kaufen noch komplizierte Systeme erlernen. Sie bieten einfach praktische Hilfe an einem Ort, an dem dein Team sowieso schon gerne arbeitet.

Benutzerfreundlichkeit ist das A und O. Wenn KI-Tools sich natürlich in alltägliche Prozesse einfügen, ist es wahrscheinlicher, dass Mitarbeitende sie nutzen und greifbare Ergebnisse erzielen. Und die Akzeptanz wächst: 71 % der kleinen Unternehmen planen, mehr KI-Tools einzusetzen, um mehr Effizienz zu erzielen und Routineaufgaben zu automatisieren. Laut einer [Untersuchung von IDC](#) prüfen 83 % der Unternehmen weltweit, wie sie KI-Agenten für eine schnellere und intelligenter Arbeitsweise einsetzen können.

Es geht hier nicht darum, irgendeinem Trend nachzujagen. Es geht darum, mit derselben Anzahl an Mitarbeitenden mehr zu erreichen, ohne als Unternehmen langsamer zu agieren.



Kapitel 1: Was KI-Agenten sind (und was nicht)

Die meisten Menschen haben vermutlich schon mal einfache Chatbots (Skripts, die einfache Fragen beantworten) und LLMs (Large Language Models, große Sprachmodelle) verwendet, die Texte, Code oder Bilder generieren. Diese Tools sind hilfreich, erfordern aber immer noch menschliches Eingreifen, um Inhalte zu überprüfen, zu korrigieren und umzusetzen.

KI-Agenten funktionieren anders. Sie schlagen nicht nur vor, was zu tun ist. Sie tun es selbst. In Slack können KI-Agenten sich direkt mit den Daten und Tools vernetzen, die dein Unternehmen bereits verwendet. Dadurch können sie:

- 1 Kostenabrechnungen ohne menschliches Eingreifen ablegen und genehmigen
- 2 Basierend auf CRM-Erkenntnissen in Echtzeit Vertriebspläne entwerfen
- 3 Kundensupport bieten, indem sie Fragen anhand deiner Wissensbasis beantworten und komplexe Probleme bei Bedarf eskalieren
- 4 Projektstatusberichte aktualisieren und automatisch Nachverfolgungsaufgaben zuweisen

Kleine Unternehmen verfügen oft nicht über genug Mitarbeitende, die fortlaufend alles überwachen können. KI-Agenten bieten zuverlässige Unterstützung und führen Aufgaben bis zum Ende aus. So hat dein Team Zeit, sich auf Aspekte zu konzentrieren, bei denen menschliches Urteilsvermögen, Kreativität und zwischenmenschliche Beziehungen unersetzlich sind.

Nicht alle KI-Agenten sind gleich. Agentforce-Agenten fußen auf Vertrauen. Agentforce basiert auf strikten Sicherheits-Frameworks wie der [Einstein Trust Layer](#) und ermöglicht dir die Bereitstellung von KI-Agenten, die mit echten Daten deines Unternehmens arbeiten, nicht mit irgendwelchen zufälligen Web-Inhalten. Sie funktionieren mit Berechtigungen, die du steuerst, und können je nach Aufgabe entweder autonom oder unter menschlicher Aufsicht agieren. Die Agenten werden in Slack wie Teammitglieder angezeigt, die rund um die Uhr verfügbar und jederzeit bereit sind, zu handeln und nicht nur weise Ratschläge zu geben. Jede Aktion erfolgt innerhalb der von dir festgelegten Richtlinien.

„Mit KI-Agenten lassen sich Aufgaben, für die wir früher vier Stunden gebraucht haben, jetzt innerhalb weniger Sekunden mit unglaublicher Präzision erledigen.“

**Vishrut Malhotra,
CEO, Rexera**

[Rexera](#) nutzt KI-Agenten in Slack, um die Erfassung, Überprüfung und Lieferung komplexer WEG-Dokumente zu automatisieren.

Kapitel 2: Wo KI-Agenten die größte Wirkung zeigen

KI-Agenten sind keine Generalisten, sondern Spezialisten, und du kannst beliebig viele dieser Spezialisten direkt in Slack mit deinen Mitarbeitenden zusammenarbeiten lassen. Die wertvollsten Anwendungsfälle für kleine Unternehmen gehören zu einigen wenigen Kernbereichen:

Vertrieb

Vertriebsteams verschwenden schockierende **70 % ihrer Arbeitszeit** mit Aufgaben, die mit dem eigentlichen Verkaufen wenig bis nichts zu tun haben. Da sind KI-Agenten nützlich, denn sie können:



- CRM-Datensätze nach der Antwort potenzieller Kund:innen sofort aktualisieren
- Maßgeschneiderte Angebote oder Sondierungsfragen generieren
- Basierend auf dem Kundenverhalten Upsell-Möglichkeiten aufdecken
- Dabei helfen, Leads zu qualifizieren, Meetings zu planen und bei potenziellen Kund:innen nachzuhaken

50 % schnellere Account-Planung, 50 % mehr Upsell-Buchungen

[Plative](#), eine Dienstleistungsfirma, stand vor einer Herausforderung, die vielen kleinen Unternehmen bekannt vorkommen dürfte: Durch manuelle Vertriebsprozesse ging viel wertvolle Zeit verloren. Die Account-Planung allein dauerte bis zu acht Stunden pro Quartal und Kund:in, was das potenzielle Wachstum verlangsamte.

Durch die Integration von Slack AI konnte Plative seine Tools für CRM, Projektmanagement und Dokumentation in einem einzigen zentralen Workflow vernetzen. KI-Agenten generieren jetzt automatisch Account-Pläne und aktualisieren Kundeneinblicke in Echtzeit. So konnte Plative den Zeitaufwand für die Account-Planung halbieren und profitierte von einem 50-prozentigen Anstieg der Upsell-Buchungen – ohne weitere Mitarbeitende einstellen zu müssen.

Kundenservice

Mit schnellen Reaktionen lässt sich die Loyalität von Kund:innen gewinnen, aber die Einhaltung knapper SLAs ist um so schwieriger, je komplexer deine Produkte werden und je größer dein Kundenstamm ist.



39 %

Kundenservice-Mitarbeitende verbringen nur 39 % ihrer Arbeitszeit direkt mit Kund:innen und dennoch endet ein Drittel aller Interaktionen im Kundenservice mit ungelösten Problemen. KI-Agenten helfen kleinen Teams, diese Lücke zu schließen, indem sie:

- Eine große Bandbreite an Kundenanfragen verarbeiten, von einfachen häufig gestellten Fragen bis hin zu komplexeren Problemen
- Support und personalisierte Unterstützung rund um die Uhr bieten
- Komplexe Probleme automatisch an Menschen eskalieren

KI-Agenten, die Geschäfte vom Vertrieb zum Kundensupport leiten

Wahi, eine digitale Immobilienplattform, hat sich ein ambitioniertes Ziel gesetzt: die Anzahl der Leads zu verzehnfachen, ohne Personal aufzustocken. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde Jean-Michel erstellt, ein benutzerdefinierter KI-Agent in Slack. Mithilfe von Retrieval Augmented Generation ruft Jean-Michel Updates zu Immobilien in Echtzeit ab und sendet sie direkt an Makler:innen und Kund:innen.

Die Mitarbeitenden geben einfach das Kürzel einer Immobilie in Slack ein, und Jean-Michel kümmert sich um alles. Schnellere Updates bedeuten bessere Kundenerlebnisse und schnellere Entscheidungen. Das Team von Wahi kann sich jetzt auf Geschäftsabschlüsse konzentrieren, während der KI-Agent für eine reibungslose Kommunikation sorgt.



Marketing



31 %

Kampagnentests, Inhaltsgenerierung und Datenanalysen dauern oft Wochen: [Nur 31 % der Marketing-Mitarbeitenden sind vollauf zufrieden damit, wie gut sie die Quellen von Kundendaten zusammen nutzen können](#). KI-Agenten helfen kleinen Teams dabei, schneller zu agieren, indem sie:

- A/B-Tests ohne manuelle Einrichtung ausführen
- Werbekosten je Performance in Echtzeit anpassen
- Auf der Grundlage von Live-Datentrends Änderungen vorschlagen

Agenten für die Automatisierung von Marketingaufgaben können auch Kampagnen personalisieren, Kund:innen segmentieren und die Lead-Generierung unterstützen. So helfen sie dir dabei, das richtige Zielpublikum zu erreichen und Leads effektiv zu konvertieren.

Beispielsweise kann ein kleiner Kaffeeröstbetrieb einen KI-Agenten in Slack verwenden, um automatisch A/B-Tests für E-Mail-Werbeaktionen einzurichten und zu überwachen und je nach Echtzeitdaten zum Kundeninteresse Betreffzeilen oder Bilder auszutauschen. Der Agent kann auch die Anzeigen-Performance auf verschiedenen Plattformen nachverfolgen und Budgetanpassungen vorschlagen, damit mehr Geld in die Kanäle mit der besten Performance fließt.

Betriebsabläufe und Personal

Das Personalwesen ist einer der Bereiche, die sich am besten für den Einsatz von KI in kleinen Unternehmen eignen. KI-Agenten können wichtige, aber zeitaufwendige Aufgaben übernehmen, die Teams häufig von ihren strategischen Aufgaben abhalten. Sie können:

- Onboarding-Prozesse automatisieren
- Accounts einrichten, Schulungsmaterialien bereitstellen und Orientierungssitzungen für neue Mitarbeitende planen
- Vorstellungsgespräche planen und Mitarbeiterengagement nachverfolgen
- Durch Überwachen wichtiger Richtlinien und Workflows im Personalbereich bei der Einhaltung von Konformität helfen

Für den kompletten Onboarding-Prozess könnte ein Tech-Startup einen KI-Agenten bereitstellen, der E-Mail-Accounts einrichtet, Schulungsmodule zuweist und die Orientierungsplanung koordiniert. Agenten können auch bei der Nachverfolgung der Leistung helfen und sogar Bereiche kennzeichnen, in denen möglicherweise zusätzliche Hilfe benötigt wird.

Finanzen

Die Verwaltung der Finanzen kann einer der zeitaufwendigsten Bereiche der Unternehmensführung sein. KI-Agenten können viele der Routineaufgaben automatisieren, wie z. B.:

- Prüfen und Kategorisieren von Ausgaben
- Automatische Buchführung und Rechnungsstellung
- Generieren von Audit-fähigen Finanzberichten
- Nachverfolgen der finanziellen Performance in Echtzeit

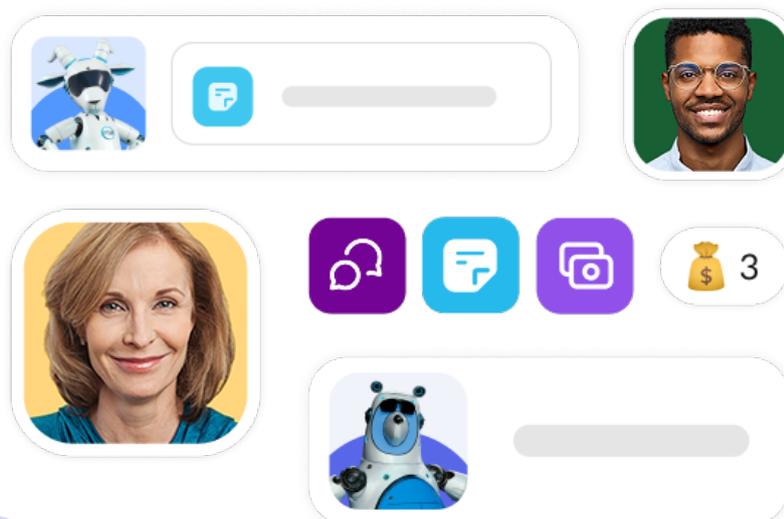
Eine kleine Beratungsfirma kann z. B. einen KI-Agenten bereitstellen, um automatisch Rechnungen zu generieren, Ausgaben nachzuverfolgen und Finanzberichte zu erstellen – Aufgaben, die sonst viele Stunden manueller Arbeit bedeuten würden. Der Agent stellt Echtzeiterkenntnisse zur finanziellen Gesundheit der Firma bereit, damit die Unternehmensleitung schnellere und fundiertere Entscheidungen treffen kann.

Kleine Unternehmen verlieren 24 Tage im Jahr mit der Finanzverwaltung.

KI-Agenten können dabei helfen, Zeit zu sparen. Teams, die KI-Agenten verwenden, verbringen 40 % weniger Zeit mit diesen Aufgaben als Teams ohne Agenten.

[Studie von Sage, 2025](#)

[KI-Agenten sind der Katalysator für eine grenzenlose Belegschaft, Slack](#)



Kapitel 3: Einstieg in die Verwendung von KI-Agenten in Slack

Du brauchst weder ein großes Budget noch ein Tech-Team oder monatelange Vorbereitungen für die Verwendung von KI-Agenten. Wir haben bereits erfahren, dass die Fähigkeit, schnell zu agieren, einer der größten Vorteile kleiner Unternehmen ist. Das gilt auch für die Einführung von KI.

Slack liefert dir das Fundament, auf dem du KI-Agenten aufbauen und direkt in deine tägliche Arbeit integrieren kannst, ohne irgendeines deiner vorhandenen Systeme austauschen zu müssen. Und mit Agentforce kannst du vertrauenswürdige, sichere Agenten bereitstellen, die sich direkt mit den Tools und Workflows vernetzen, die dein Team bereits verwendet.

Folgende drei wesentlichen Elemente sind unabdingbar:

1 Vertrauen und Sicherheit

Das Allerwichtigste: Du musst sicher sein, dass deine Daten geschützt sind. Slack nutzt Verschlüsselungsfunktionen auf Enterprise-Ebene, graduell einstellbare Steuerelemente für Admins und sehr strenge Konformitätsstandards. Mit [Agentforce](#) kannst du KI-Agenten direkt in Slack erstellen und verwalten – das bedeutet, dass jeder Agent hinter der Einstein Trust Layer arbeitet:

- Agenten verwenden Daten aus den vertrauenswürdigen Quellen deines Teams, um Entscheidungen zu treffen und Empfehlungen abzugeben.
- Agenten können nicht auf Informationen zugreifen, für die sie keine Berechtigung haben.
- Nachdem eine Antwort generiert wurde, werden keine Daten aufbewahrt.

Dies ist besonders wichtig für Unternehmen, die mit vertraulichen Kunden-, Finanz- oder Personaldaten umgehen.

2 Zugriff auf Daten

KI-Agenten sind nur so gut wie die Daten, mit denen sie arbeiten können. Slack vereinfacht diesen Aspekt, indem Agenten in die Tools integriert werden, die dein Unternehmen bereits verwendet: CRM-Plattformen wie Salesforce, Supportsysteme wie Zendesk, Speichertools wie Google Drive und Projektmanagement-Apps wie Asana oder Jira.

Je enger deine Tools in Slack vernetzt sind, desto leistungsfähiger werden deine Agenten. Sie können:

- Neueste Kundendatensätze abrufen, um den Status eines Geschäfts zu aktualisieren
- Die Wissensbasis durchsuchen, um Support-Tickets zu lösen
- Auf Mitarbeiterdaten zugreifen, um Onboarding-Schritte zu automatisieren

3 Flexible Aktionen

Das offene Ökosystem von Slack ermöglicht KI-Agenten mehrere Arbeitsweisen. Sie können:

- Nachrichten und Benachrichtigungen in Channels senden
- Datensätze in verknüpften Apps aktualisieren
- Tickets oder Vertriebs-Leads automatisch weiterleiten
- Aufgaben erstellen, Workflows starten, Probleme automatisch eskalieren

All dies wird durch die API von Slack ermöglicht, und es ist kein Code erforderlich. Mit codefreien Tools wie Workflow-Buildern und Agentforce-Vorlagen können kleine Unternehmen ihre Arbeit schnell und einfach automatisieren – genau da, wo ihre Teams bereits arbeiten.

Erste Schritte: Agentforce

Mit [Agentforce](#) lassen sich KI-Agenten ganz einfach in Slack integrieren, ganz egal, ob du mit einer Vorlage beginnst oder einen benutzerdefinierten Agenten für dein Team erstellst. Wofür du dich auch entscheidest, bei Agenten stehen Sicherheit, Berechtigungen und Workflows immer im Vordergrund. Du kannst:

- Vorlagen für gängige Aufgaben wie Lead-Weiterleitung, Priorisierung von Supportanfragen oder Onboarding auswählen
- Aktionen ohne Entwickler:innen anpassen
- Agenten direkt im Slack-Channel deines Teams bereitstellen

Agenten werden genauso angezeigt wie Teammitglieder. Du kannst sie mit @ erwähnen, mit ihnen chatten und sie handeln basierend auf den Echtzeitdaten aus deinen Systemen.



MIMIT spart mit Agentforce jährlich 200.000 USD

MIMIT Health, ein Anbieter von Gesundheitsleistungen, benötigte eine bessere Möglichkeit, Patientenüberweisungen und -aufnahmen zu verwalten. Traditionellerweise erfolgten die Erfassung von Informationen, die Vereinbarung von Terminen und die Nachverfolgung neuer Patient:innen manuell, was viel Raum für Fehler bot.

Mithilfe von Agentforce konnte MIMIT den gesamten Workflow automatisieren. Patientendaten, egal, ob sie aus E-Mails, Telefongesprächen oder Webformularen stammen, werden nur einmal eingegeben und sofort weitergeleitet. Agentforce erstellt einen Lead in Health Cloud sowie einen Slack-Channel, in dem das Pfllegeteam auf sichere Weise zusammenarbeiten kann – und all das innerhalb einer HIPAA-konformen Umgebung.

„Agentforce hat Überweisungen revolutioniert, die manuelle Arbeit reduziert und gleichzeitig für einen reibungslosen, sicheren und effizienten Aufnahmeprozess gesorgt“, sagt der Gründer Dr. Paramjit „Romi“ Chopra.

MIMIT spart bereits jährlich 200.000 USD ein und erweitert Agentforce jetzt auf Aufgaben wie Transkriptionen, Leistungsabrechnungen und das Onboarding von Ärzt:innen.

Du wünschst dir einen noch einfacheren Einstieg? Teste den Workflow-Builder

Für Unternehmen, die sich bisher noch nicht mit KI oder Automatisierung beschäftigt haben, ist der Workflow-Builder von Slack der schnellste Einstieg. Mit diesem codefreien Tool kannst du:

- Per Drag-and-Drop Schritte anordnen, um benutzerdefinierte Workflows zu erstellen
- Eine einfache Automatisierung einrichten, z. B. Senden einer Begrüßungsnachricht an neue Vertriebs-Leads oder Weiterleiten einer neuen IT-Anfrage
- KI-Funktionen in Slack nutzen, um automatisch Workflow-Vorlagen zu generieren

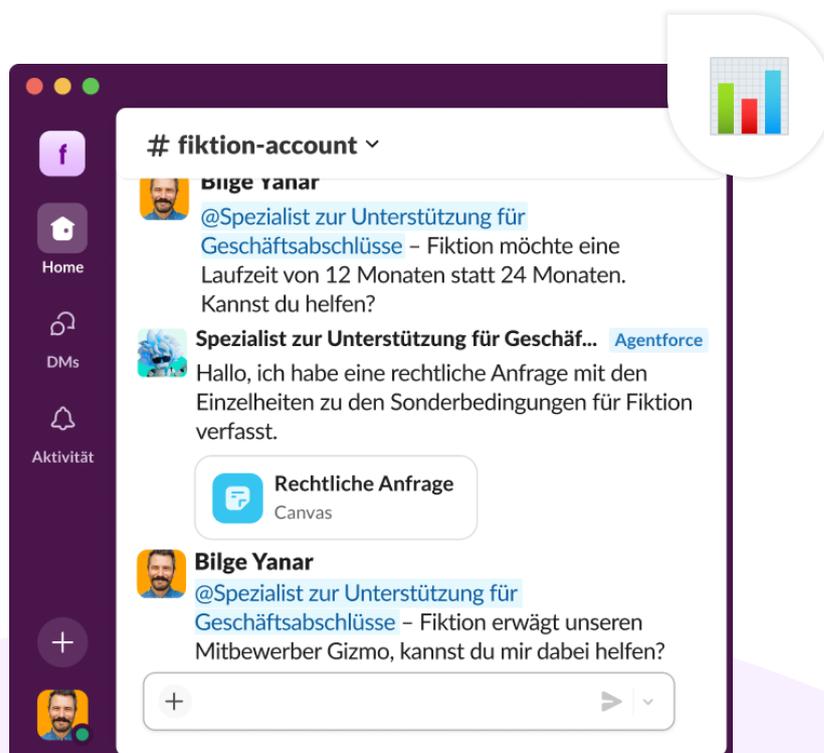
✓ Praxistipp

Fange klein an. Automatisiere eine einfache Aufgabe wie das Zuweisen von eingehenden Leads an Vertriebsmitarbeitende, das Erstellen von Support-Tickets aus Kundennachrichten oder das Senden von täglichen Prompts zum Stand-up an dein Team. Mit jeder noch so kleinen Automatisierung gewinnst du Zeit und Vertrauen, um später umfassendere KI-Agenten bereitzustellen.

Wie KMU wirklich von KI-Agenten profitieren



In allen Branchen verwenden kleine Unternehmen KI-Agenten, damit sie schneller agieren und ihre Teams sich auf das Wesentliche konzentrieren können. Dem [Workforce Index von Slack](#) zufolge **sagen 72 % der Mitarbeitenden, die mit KI-Agenten arbeiten, dass sie sich „sehr produktiv“ fühlen.** Das bedeutet, dass sie weniger Zeit für sich wiederholende Aufgaben und mehr Zeit mit kreativer Arbeit und dem Weiterentwickeln ihrer Fähigkeiten verbringen.



Kapitel 4: Bewährte Methoden zur optimalen Einrichtung von KI-Agenten

Das Bereitstellen von KI-Agenten ist leicht. Um optimal von ihnen zu profitieren, müssen einige Entscheidungen getroffen werden. Diese bewährten Methoden stammen direkt aus der Praxis und spiegeln wider, wie die besten kleinen Unternehmen bereits Erfolge verzeichnen.

Klein und fokussiert beginnen

Stelle nicht sofort Agenten für alle Aspekte deines Unternehmens bereit. Wähle stattdessen einen bestimmten Workflow aus – am besten eine zeitraubende Aufgabe, die immer wieder ausgeführt werden muss und bei der die Vorteile offensichtlich sein werden.

Nimm dir ein Beispiel an Platine: Durch Automatisieren der Account-Planung konnte das Unternehmen die Vorbereitungszeit halbieren und Upsells ankurbeln – ohne weitere Entwickler:innen einstellen zu müssen.

Tipp: Als Einstiegsprojekte eignen sich CRM-Updates, Priorisierung von Kundentickets oder die Automatisierung von Informationen zu Vertriebs-Leads.

Transparenz und Vertrauen schaffen

Transparenz schafft Vertrauen in die KI und stärkt die Unternehmenskultur. Wenn Mitarbeitende verstehen, wie neue Tools in das große Ganze passen, bestärkt dies Offenheit, Zusammenarbeit und den gemeinsamen Erfolg.

- Erkläre die Rolle der Agenten: Agenten automatisieren Aufgaben, die ein Hemmschuh für dein Team sind – nicht die strategische, kreative Arbeit, die Menschen am besten können.
- Zeige, was der Agent tut: In Slack können Agenten in Channels über ihre Aktionen Bericht erstatten, sodass diese für alle transparent werden.



63 % der Mitarbeitenden sagen, dass sie der KI mehr vertrauen, wenn sie mit Menschen zusammenarbeitet, statt sie zu ersetzen.

[Untersuchung von Salesforce, 2024](#)

Experimentieren geht über Studieren

KI-Agenten funktionieren am besten in Unternehmen, in denen Teams experimentieren können. Das Ziel ist nicht, alles sofort perfekt zu machen, sondern schnell zu lernen:

- Halte „**Demo-Tage**“ ab, an denen Teams anderen zeigen, wie sie Agenten einsetzen.
- Erstelle einen Slack-Channel **#KI-erlernen** zum Teilen von Tipps, Erfolgen und Lernmaterial.
- Feiere **schnelles Scheitern**: Wenn dein Team Sachen ausprobiert, aus Fehlern lernt und sich anpasst, werden deine Agenten schneller, intelligenter und effektiver.

Unternehmen wie Canva ermutigen ihre Teams zum [Ausprobieren von KI-Anwendungsfällen](#), statt ihnen von oben herab zu diktieren, was sie tun sollen. Das führt zu schnelleren Innovationen.

„Unser Canva University-Team führt Schulungsprogramme durch, bei denen die Teilnehmenden ungezwungen herumspielen und experimentieren können.“

Samantha Garrett,
Senior System Engineer, Canva

Zuerst Systeme integrieren

Je mehr deine Agenten „sehen“ können, desto leistungsfähiger werden sie. Bevor du komplexe Agenten bereitstellst, solltest du:

- Slack mit deinem CRM-System, deinen Ticketing-Systemen, deinen Dokumentspeichern und deinen Tools für die Personalverwaltung vernetzen
- Mit einfach zugänglichen Daten wie Kundendatensätzen oder häufig gestellten Support-Fragen beginnen



61 % der Unternehmen betrachten Kollaborationsplattformen wie Slack als die zentrale Anlaufstelle, in der Apps und Daten zusammenkommen – sodass KI-Agenten auf intelligentere Weise agieren können.

Globale Studie von Metrigy „AI for Business Success 2025-26“

In Schulungen investieren

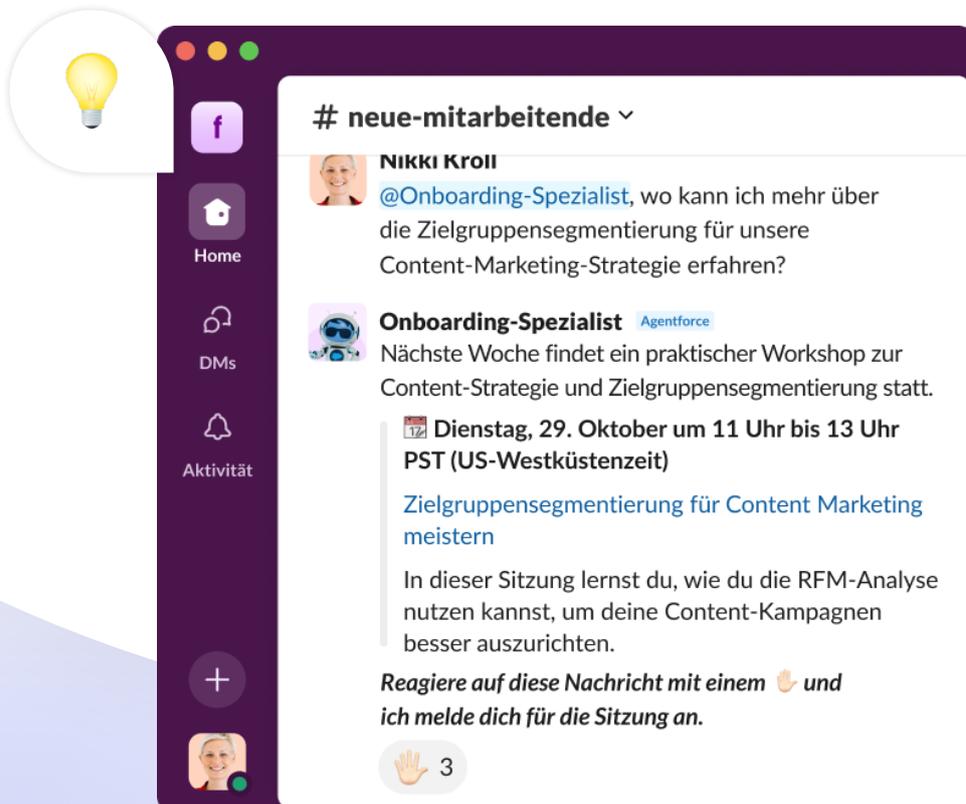
Eine der größten Herausforderungen für kleine Unternehmen heute ist es, [mit der schnellen technologischen Weiterentwicklung Schritt zu halten](#). **Gerald Kane**, Professor an der University of Georgia, nennt dies „Lücke bei der Akzeptanz digitaler Technologien“ und meint damit, dass Technologien sich schnell entwickeln, Unternehmen diese aber nur langsam annehmen. „Wenn wir glauben, dass das Tempo der technologischen Veränderung bei KI Halt machen wird, machen wir uns etwas vor“, sagt er. „Es geht darum, sich Wachstumsdenken zu eigen zu machen.“

Bei seinen Untersuchungen stellte Kane ein eindeutiges Geschäftsrisiko fest: Bei Mitarbeitenden, die mit dem digitalen Fortschritt in ihrem Unternehmen nicht zufrieden sind, ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie das Unternehmen innerhalb eines Jahres verlassen, um 30 % höher. In Unternehmen dagegen, die ihren Mitarbeitenden ermöglichen, digitale Fertigkeiten zu erlernen, und sie in Tools wie KI schulen, **ist die Abwanderungswahrscheinlichkeit bis zu 15-mal geringer**.

In kleinen Unternehmen können sich schon bescheidene Investitionen in Schulungen für die Bindung, Loyalität und zukunftsfähige Teams auszahlen. Biete deinen Teams Zugang zu einfachen, kostenlosen Weiterbildungstools wie [Salesforce Trailhead](#) und ermutige nicht-technische Mitarbeitende, codefreie Tools wie den Workflow-Builder zu nutzen.

Bei Mitarbeitenden, die mit dem digitalen Fortschritt in ihrem Unternehmen nicht zufrieden sind, ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie das Unternehmen innerhalb eines Jahres verlassen, um 30 % höher.

[3 Tipps für den Erfolg im Zeitalter der KI-Agenten](#)



Kapitel 5: Häufige Bedenken und der Umgang mit ihnen

Kleine Unternehmen haben weniger Ressourcen und eine geringere Fehlertoleranz, daher muss jedes neue Tool für dein Team arbeiten, nicht dagegen. Sowohl Erfahrungsberichte als auch Forschungsberichte zeigen, wie die am häufigsten geäußerten Bedenken zu KI-Agenten am besten aus dem Weg geräumt werden.

1 „Werden KI-Agenten uns ersetzen?“



Nein. KI-Agenten ersetzen Menschen nicht. Sie übernehmen sich wiederholende, auf Regeln basierende Aufgaben, die dein Team nur Zeit und Konzentration kosten. Sie automatisieren Routineaufgaben wie das Aktualisieren von CRM-Datensätzen, das Weiterleiten von Support-Tickets und das Verarbeiten von Formularen, sodass deine Mitarbeitenden sich auf Geschäftsabschlüsse, die Unterstützung der Kund:innen und das Wachstum des Unternehmens konzentrieren können.

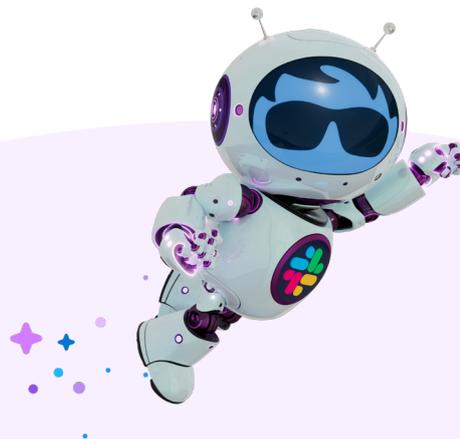
Mitarbeitende erkennen das an: 62 % der Mitarbeitenden, die davon ausgehen, dass die KI ihre Arbeit verändern wird, glauben, dass [ihre Rollen strategischer und kreativer werden](#).

2 „Sind unsere Daten sicher?“

Ja, aber nur, wenn du dich für Plattformen entscheidest, bei denen Vertrauen und Sicherheit von Anfang an integriert sind. Slack verwendet Agentforce und profitiert von der Einstein Trust Layer, um Folgendes sicherzustellen:

- **Sicheres Fundament:** Agenten dürfen nur auf die Daten zugreifen, zu deren Verwendung sie berechtigt sind.
- **Keine Datenaufbewahrung:** Kein Drittanbieter-LLM bewahrt deine Daten auf, nachdem eine Antwort generiert wurde.
- **Audit-Trails:** Jede Aktion von Agenten wird protokolliert und kann überprüft werden.

KI-Agenten in Slack erben dieselben Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien auf Enterprise-Ebene, auf die einige der modernsten Unternehmen der Welt vertrauen – und all das ohne die Komplexität, die mit dem Aufbau eines eigenen Systems einhergeht.



3 „Ist das nicht viel zu kompliziert?“

Nicht mit den richtigen Tools. Slack wurde für ganz „normale“ Benutzer:innen entworfen, nicht für Entwickler:innen. Mit Tools wie dem Workflow-Builder kannst du Automatisierungen erstellen, indem du einfach per Drag-and-Drop Schritte anordnest – keinerlei Code erforderlich. Und Agentforce enthält direkt einsatzfähige Vorlagen für Aufgaben in kleinen Unternehmen wie z. B.:

- Zuweisen von eingehenden Leads an die richtigen Vertriebsmitarbeitenden
- Weiterleiten von Support-Anfragen an das richtige Team
- Automatische Account-Planung oder automatisches Nachverfolgen von Tickets

Plative erstellte und startete seinen benutzerdefinierten KI-Agenten „Plaito“ in Slack mit einem kleinen Team und minimalem Programmieraufwand – und nutzte ihn, um den Zeitaufwand für die Account-Planung zu halbieren und Upsell-Buchungen um 50 % zu steigern. Du brauchst keine Entwickler:innen. Du brauchst nur einen guten Anwendungsfall und ein bisschen Zeit.

KI-Agenten: Checkliste für den schnellen Einstieg

- Slack-Workspace mit Zugriff auf den Workflow-Builder und Apps
- Aktiviertes Agentforce (zur sicheren Bereitstellung der KI-Agenten)
- Integration von CRM-System, Helpdesk oder Dokumentenspeicher, z. B. über Salesforce, Zendesk oder Google Drive
- Einfacher, sich wiederholender Prozess für die Automatisierung, z. B. Ticket-Weiterleitung oder Zuweisung von Vertriebs-Leads
- Klare Erfolgsmetriken (z. B. eingesparte Stunden, verkürzte Reaktionszeit)
- Pilotteam zum Testen und Verfeinern von Workflows

Intelligenter arbeiten, schneller agieren, Kund:innen zufriedenstellen

Kleine Unternehmen gedeihen am besten, indem sie agil, kreativ und nah bei ihren Kund:innen bleiben. Aber je umfangreicher das Geschäft wird, desto komplexer werden die Abläufe. KI-Agenten helfen kleinen Teams dabei, ihre Agilität und ihren Fokus beizubehalten, auch wenn sie größer werden.

Sie ersetzen nicht das, was dein Unternehmen zu etwas Besonderem macht. Sie schützen es. Mit Slack und KI-Agenten können Teams sich von lästigen Routineaufgaben befreien, sodass sie Zeit für die wirklich wichtigen Aufgaben haben, und behalten ihren Wettbewerbsvorteil.



Die hier genannten Informationen sind ausschließlich zu Informationszwecken bestimmt und stellen keine verbindliche Verpflichtung dar. Bitte verlasse dich bei deinen Kaufentscheidungen nicht auf diese Informationen. Die Entwicklung, die Freigabe und das Timing von Produkten, Merkmalen oder Funktionalitäten liegen im alleinigen Ermessen von Slack und können sich jederzeit ändern.

© Copyright 2025, Salesforce, Inc. Alle Rechte vorbehalten.