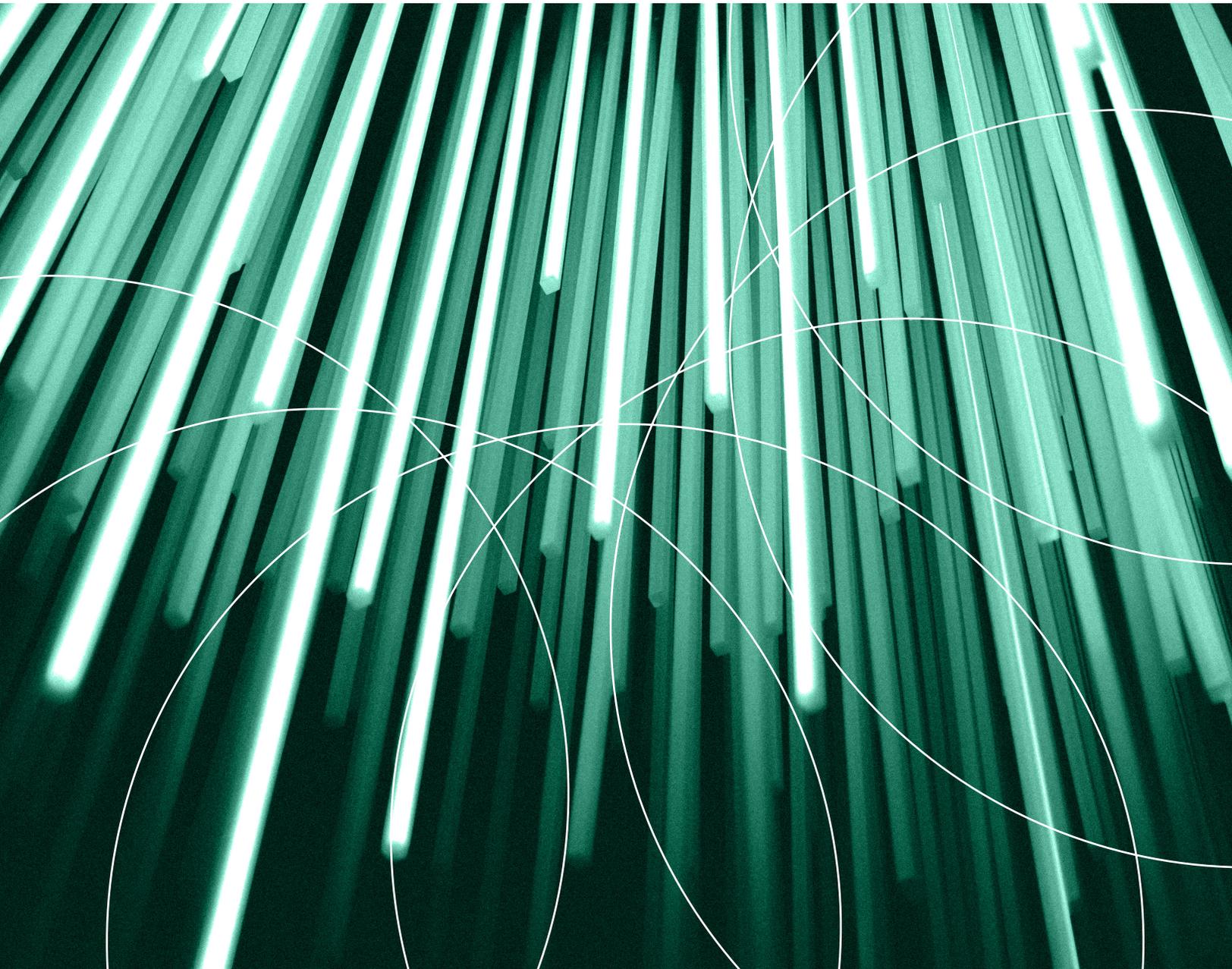


Wie Führungskräfte mit KI-Agenten das Paradoxon der Mitarbeiterproduktivität überwinden können

EIN VON SLACK IN AUFTRAG GEgebenES THOUGHT LEADERSHIP PAPER VON FORRESTER CONSULTING, JULI 2025



Inhaltsverzeichnis

- 3 [Zusammenfassung](#)
- 4 [Wesentliche Erkenntnisse](#)
- 5 [Zu viele Tools, zu geringe Produktivität](#)
- 7 [Wie können Unternehmen durch den Einsatz von GenAI die Produktivität steigern?](#)
- 9 [GenAI allein führt nicht zu einer Steigerung der Mitarbeiterproduktivität](#)
- 11 [KI-Agenten: Die Zukunft der Mitarbeiterproduktivität?](#)
- 13 [Wichtige Empfehlungen](#)
- 14 [Anhang](#)

Projektteam:

Lillie Sinprasong,
Market Impact Consultant

[Ana Brzezinska](#),
Principal Market Impact Consultant

Forschungsbeiträge:

Forrester-Forschungsgruppe
[Technology Architecture And Delivery](#)

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester bietet unabhängige, objektive und [auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen](#) und unterstützt Führungskräfte beim Erreichen ihrer Ziele. In [kundenfokussierten Studien](#) arbeiten die erfahrenen Beraterinnen und Berater von Forrester gemeinsam mit Führungskräften daran, deren spezifische Prioritäten umzusetzen. Dabei kommt ein spezielles Kooperationsmodell zum Einsatz, das eine nachhaltige Wirkung sicherstellt. Weitere Informationen erhalten Sie unter [forrester.com/consulting](#).

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede unerlaubte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Alle Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln die zum Zeitpunkt der Untersuchung geltende Beurteilung wider und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Unternehmen. [E-61833]

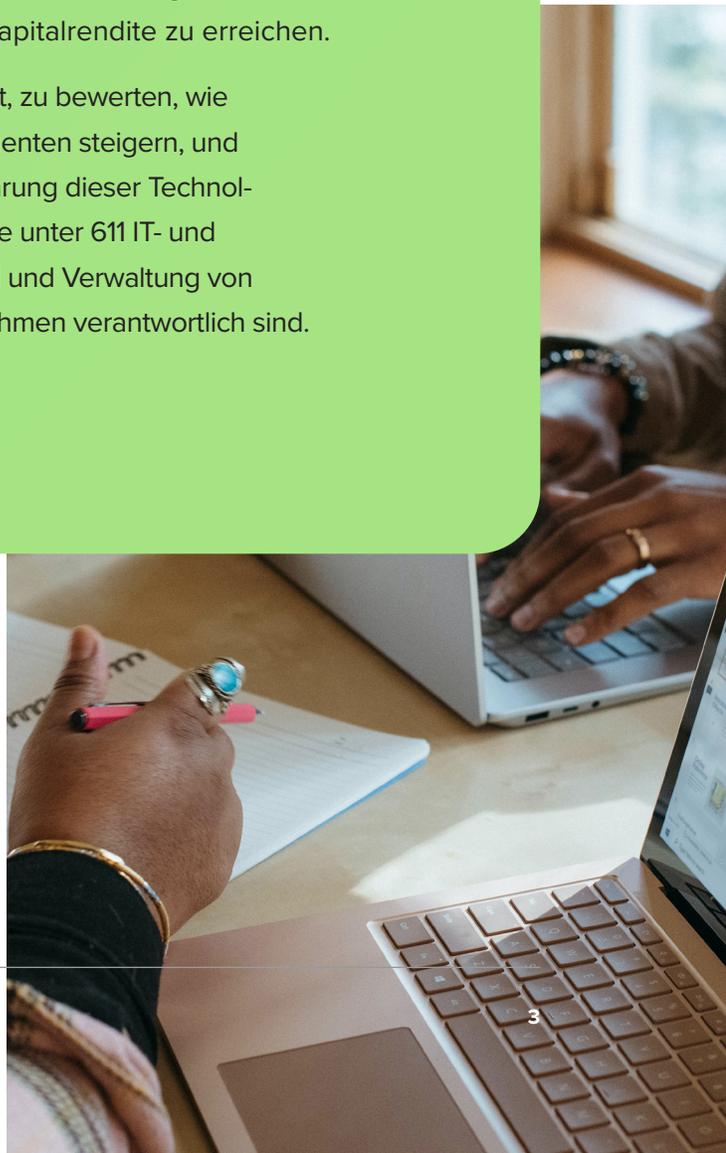


Zusammenfassung

KI-Agenten, d. h. KI-Systeme, die für ein Unternehmen oder eine Einzelperson Aufgaben übernehmen können, werden die Art und Weise, wie Mitarbeitende mit Technologie interagieren, verändern. Anstatt von Tool zu Tool zu springen und die für ihre Arbeit benötigten Informationen manuell zusammenzustellen, bieten KI-Agenten eine hervorragende Lösung: Sie können den Mitarbeitenden alles, was sie brauchen, zentral zur Verfügung stellen, und zwar genau zu dem Zeitpunkt, zu dem sie es brauchen. Der Einsatz dieser Technologie ist unabdingbar, um nicht nur die Produktivität der Mitarbeitenden zu verbessern, sondern auch um Wettbewerbsvorteile auf dem Markt zu erzielen.¹ Bei der Einführung dieser neuen Arbeitsweise stellen sich viele Unternehmen jedoch die wichtigste Frage nicht: Sind wir bereit? Die meisten Unternehmen erkennen zu spät, dass die Antwort „Nein“ lautet.

Obwohl 62 % der Führungskräfte KI-Agenten in ihren Tools haben möchten, gaben 42 % auch an, dass sie mit GenAI-fähigen Produktivitätstools allein nicht in der Lage waren, ihre erwarteten Ergebnisse vollständig zu erreichen. Daher haben 78 % der Führungskräfte Schwierigkeiten, mit ihren GenAI-fähigen Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität eine echte Kapitalrendite zu erreichen.

Im April 2025 beauftragte Slack Forrester Consulting damit, zu bewerten, wie Unternehmen derzeit die Mitarbeiterproduktivität mit KI-Agenten steigern, und die Hindernisse zu ermitteln, die einer vollständigen Einführung dieser Technologie im Wege stehen. Forrester führte eine Online-Umfrage unter 611 IT- und Tech-Führungskräften durch, die für die Strategie, Auswahl und Verwaltung von Kommunikations- und Kollaborationstools in ihren Unternehmen verantwortlich sind.



Wesentliche Ergebnisse

Tools zur Mitarbeiterproduktivität sind nicht produktiv. Durchschnittliche Angestellte benutzen acht verschiedene Tools, um ihre Arbeit zu erledigen. Das Ergebnis: 74 % der Führungskräfte haben mit dezentralisierten Daten zu kämpfen, 63 % berichten von inkonsistenten Prozessen, 54 % beschreiben repetitive Arbeit und 50 % meinen, dass die Tools zu komplex sind. Kurz gesagt: Nicht miteinander vernetzte Technologie bremst die Produktivität aus.

Das derzeitige KI-Konzept vergrößert die Kluft noch weiter. Einzelne GenAI-fähige Lösungen für die Mitarbeiterproduktivität sollten dieses Paradoxon lösen, aber 78 % der Führungskräfte berichten, dass sie Schwierigkeiten haben, eine positive Kapitalrendite zu erzielen. So geben 49 % an, dass ihre Mitarbeitenden nicht in der Lage sind, die generative KI in ihre Arbeit einzubinden, und 45 % finden die KI-Ergebnisse zu ungenau. Bislang ist GenAI nicht in der Lage, Daten zu vereinheitlichen, um verwertbare Erkenntnisse für die Mitarbeitenden zu gewinnen und die damit verbundenen Probleme zu verringern.

KI-Agenten können die Produktivität der Mitarbeitenden steigern. KI-Agenten können Mitarbeitenden helfen, auf die benötigten Ressourcen an zentraler Stelle zuzugreifen. Daher sind die meisten Unternehmen (72 %) der Meinung, dass Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität, die über KI-Agenten verfügen, wertvoll oder sogar sehr wertvoll sind, da sie die Mitarbeitenden effizienter machen (66 %) und ihnen ermöglichen, schnellere Entscheidungen zu treffen (62 %).

Unternehmen müssen ihre Herangehensweise an GenAI-Lösungen neu bewerten, um die Produktivität ihrer Mitarbeitenden zu steigern. Damit KI-Agenten ihre Wirkung entfalten können, müssen die Unternehmen ihren Ansatz überdenken und eine Lösung finden, die GenAI und KI-Agenten in die Arbeit ihrer Mitarbeitenden integrieren kann, z. B. ein Betriebssystem für die Arbeit.

Zu viele Tools, zu geringe Produktivität

Unternehmen versuchen, sich einen Vorteil zu verschaffen, indem sie ihre Mitarbeitenden mit einer breiten Palette von Produktivitätstools wie Softwareanwendungen und/oder Plattformen zur Arbeitserleichterung ausstatten. Doch sie irren in der Annahme, dass dies der Weg ist, um die Produktivität ihrer Mitarbeitenden zu steigern. Unsere Studie zeigt, dass sie die Produktivität sogar noch *verschlechtern*. Die Mitarbeitenden sind mit den zahlreichen Produktivitätstools, die ihnen zur Verfügung stehen, überfordert und sehen sich in ihrem Arbeitsalltag mit unnötiger Komplexität konfrontiert. Nach einer Befragung von 611 Führungskräften haben wir Folgendes festgestellt:

- **Acht von 10 Tools für die Mitarbeiterproduktivität werden täglich genutzt.** Die Führungskräfte glaubten, dass ihre Mitarbeitenden effizienter arbeiten würden, wenn sie ihnen viele verschiedene Produktivitätstools zur Verfügung stellen. Im Durchschnitt bieten Unternehmen heute 10 verschiedene Tools für die Mitarbeiterproduktivität an, von denen acht täglich genutzt werden.
- **Diese Tools verbessern jedoch nicht die Gesamtproduktivität der Mitarbeitenden.** Anstatt die Produktivität zu steigern, bewirken die Tools eher das Gegenteil: Die meisten Befragten stimmen der Aussage zu, dass ihre Mitarbeitenden immer noch verschiedene Plattformen nutzen müssten, um die benötigten Informationen zu finden (74 %), und dass sie immer noch viel Zeit mit sich wiederholenden Aufgaben verbringen müssten (54 %). Hinzu kommt, dass die Tools selbst zu komplex sind und eine umfassende Schulung erfordern (50 %) (siehe Abbildung 1).



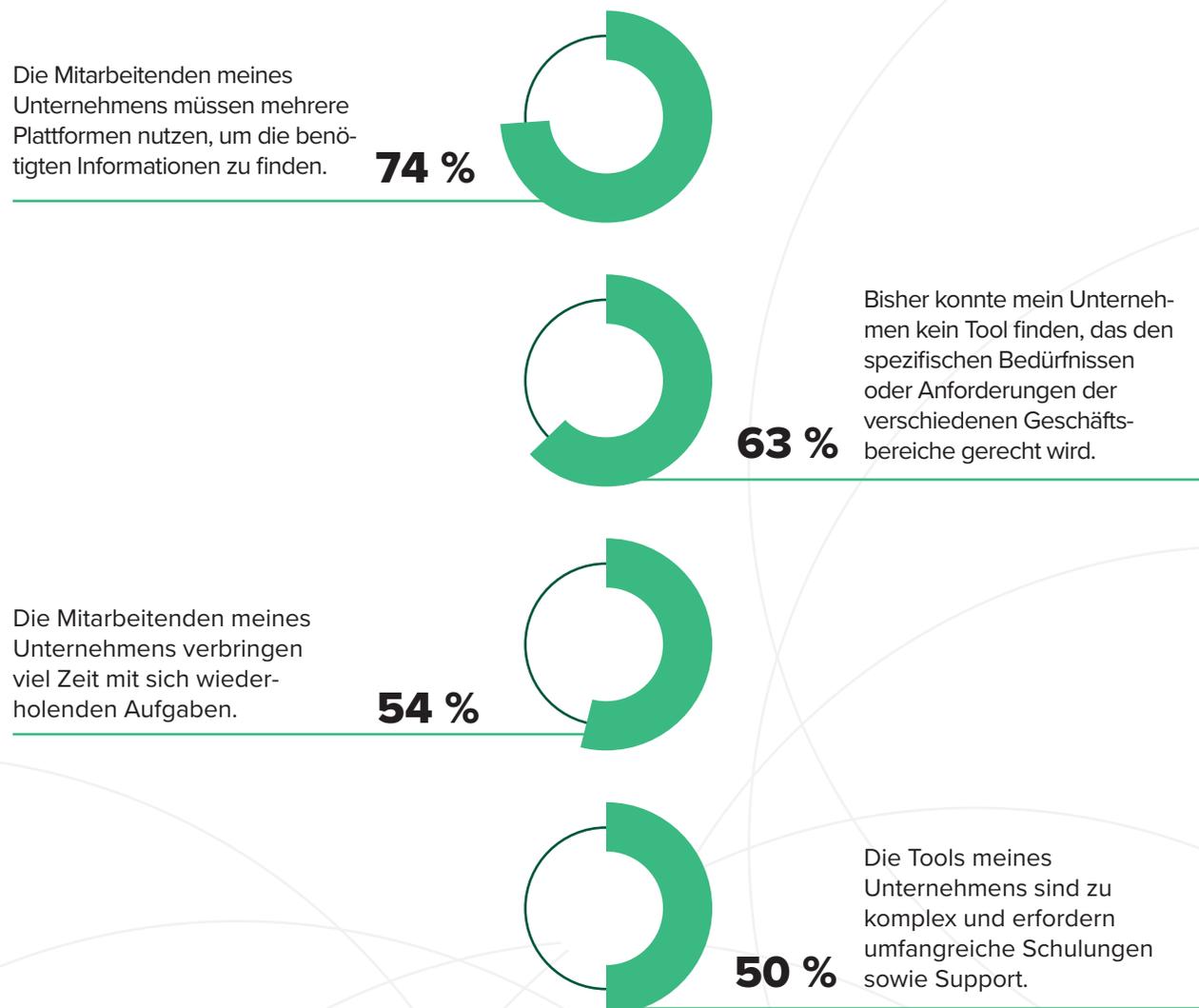
74 %

der Befragten stimmen zu oder stimmen sogar voll und ganz zu, dass ihre Mitarbeitenden mehrere Plattformen nutzen müssten, um die von ihnen benötigten Informationen zu finden.

ABBILDUNG 1

Aktuelle Tools für die Mitarbeiterproduktivität behindern die Produktivität

(Abgebildet: „stimme zu“ und „stimme voll und ganz zu“)



Datenbasis: Verschiedene IT- und Tech-Führungskräfte, die für die Strategie, Auswahl und Verwaltung von Kommunikations- und Kooperationstools in ihren Unternehmen verantwortlich sind

Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, März 2025

Wie können Unternehmen durch den Einsatz von GenAI die Produktivität steigern?

Da die derzeitigen Tools zur Produktivitätssteigerung die Produktivität der Mitarbeitenden nicht verbessern, wenden sich Führungskräfte der generativen KI (GenAI) zu (einer Reihe von Technologien und Techniken, die neue Inhalte generieren). Sie gehen dabei davon aus, dass GenAI ihren Mitarbeitenden helfen könnte, produktiver zu werden und somit zu positiven Geschäftsergebnissen beizutragen. Die Realität entspricht jedoch nicht ganz ihren Erwartungen. Hierzu konnten wir Folgendes ermitteln:

- **Die meisten Unternehmen wenden sich GenAI zu, um Hilfe zu erhalten.** Angesichts von Problemen mit der Mitarbeiterproduktivität implementierten einige Führungskräfte GenAI-Funktionen in der Hoffnung, eine Lösung für die mangelnde Produktivität zu finden. Mindestens 50 % geben an, dass sie die Kenntnisse und Fähigkeiten ihrer Mitarbeitenden im Bereich generative KI ausbauen und damit begonnen haben, generative KI in ihrem Unternehmen zur Automatisierung und Optimierung von Abläufen einzusetzen. Und die meisten Unternehmen (70 %) nutzen bereits vorhandene, vom Anbieter eingebettete GenAI-Produktivitätsfunktionen, um die Implementierung von generativer KI zu unterstützen.
- **Sie hoffen, die Produktivität ihrer Mitarbeitenden mit den GenAI-fähigen Tools zu steigern.** Unternehmen versuchen, das Produktivitätsproblem zu beheben, indem sie ihre bereits umfangreiche Technologieausstattung um GenAI-fähige Produktionstools (d. h. Kollaborationstools mit GenAI-Funktionen) erweitern. 50 % gehen davon aus, dass ihr Personal bis zum nächsten Jahr GenAI-fähige Tools nutzen wird, um produktiver zu arbeiten. Die Unternehmen haben hohe Erwartungen an diese Tools: Sowohl KMU als auch Großunternehmen erwarten von ihren Mitarbeitenden, dass sie im nächsten Jahr 40 % produktiver sind (gegenüber 34 % heute). Dies sind die Erwartungen (siehe Abbildung 2).
- **Aber sie versuchen immer noch, die Grundlagen der generativen KI richtig umzusetzen.** Während Unternehmen bestrebt sind, ihren Mitarbeitenden mit GenAI-fähigen Tools Produktivitätssteigerungen zu ermöglichen, zeichnet sich ein dringenderes Problem ab: Die meisten Unternehmen (69 %) setzen die generative KI immer noch nicht „richtig“ ein, und 65 % haben Schwierigkeiten,

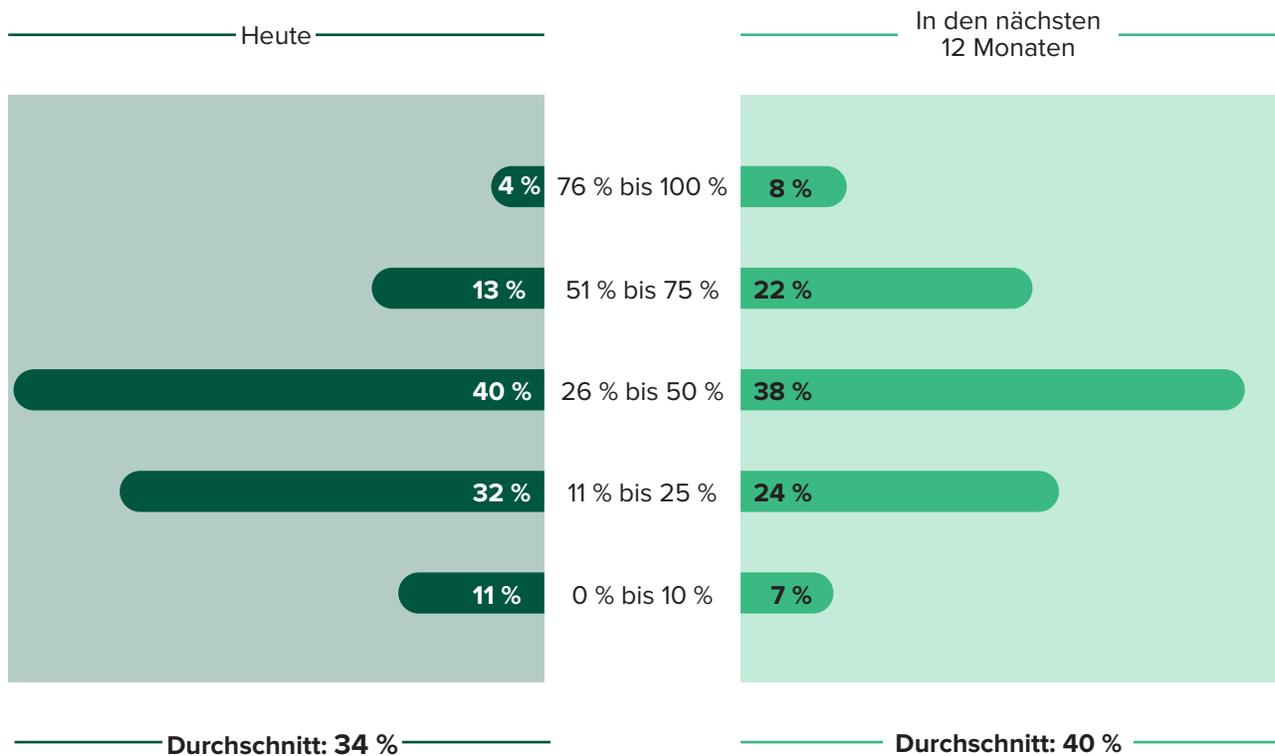
auf der Grundlage von GenAI-Erkenntnissen automatisierte Abläufe zu erstellen. Infolgedessen haben die meisten Unternehmen (78 %) Schwierigkeiten, eine echte Kapitalrendite aus ihren GenAI-fähigen Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität zu erzielen. Die Entscheidungen der Führungskräfte hatten auch direkte Auswirkungen auf die einzelnen Mitarbeitenden.

78 %

der Befragten haben Schwierigkeiten, eine echte Kapitalrendite aus ihren GenAI-fähigen Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität zu erzielen.

ABBILDUNG 2

Erwartungen von Unternehmen an GenAI-gestützte Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität



Datenbasis: 611 IT- und Tech-Führungskräfte, die für die Strategie, Auswahl und Verwaltung von Kommunikations- und Kollaborationstools in ihren Unternehmen verantwortlich sind
 Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, März 2025

GenAI allein führt nicht zu einer Steigerung der Mitarbeiterproduktivität

Unternehmen fehlt nicht nur eine angemessene GenAI-Strategie, sondern ihre Mitarbeitenden sind auch nicht ausreichend für die Nutzung der angebotenen GenAI-basierten Produktionstools gerüstet. Dies führt zu Schwierigkeiten bei der Erreichung wichtiger KPIs. Wir haben Folgendes festgestellt:

- **Zu viele Mitarbeitende beherrschen GenAI noch nicht ausreichend.** Es ist nicht verwunderlich, dass Unternehmen Schwierigkeiten haben, eine echte Kapitalrendite aus GenAI-fähigen Produktivitätswerkzeugen zu erzielen, da fast die Hälfte der Führungskräfte angibt, nicht über genügend qualifizierte Mitarbeitende zu verfügen, um die generative KI zu optimieren oder Lösungen zu entwickeln (45 %). Darüber hinaus mangelt es ihren Mitarbeitenden an den erforderlichen GenAI-Kenntnissen (37 %).
- **Der Mangel an GenAI-Kenntnissen hindert Mitarbeitende daran, die GenAI-fähigen Tools zur Steigerung der Produktivität in vollem Umfang zu nutzen.** Da den Mitarbeitenden die erforderlichen GenAI-Kenntnisse für die Nutzung GenAI-gestützter produktivitätssteigernder Tools fehlen, sind die meisten nicht in der Lage, die generative KI bei der täglichen Arbeit effektiv einzusetzen (49 %), und sie geben an, dass sich GenAI-Tools nicht gut in ihre tägliche Arbeit integrieren lassen (39 %). Infolgedessen sagen 42 % der Führungskräfte, dass die GenAI-gestützten Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität nicht in der Lage waren, die erwarteten Ergebnisse in ausreichendem Maße zu erzielen. Diese Diskrepanz erschwert es den Mitarbeitenden, Aufgaben effizient zu erledigen und schnellere Entscheidungen zu treffen.
- **Die Herausforderungen führen zu Schwierigkeiten bei der Erreichung kritischer KPIs.** Die Probleme mit GenAI, mit denen Mitarbeitende konfrontiert sind, führen dazu, dass Unternehmen Schwierigkeiten haben, wichtige KPIs wie Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und vor allem die gewünschte Kapitalrendite zu erreichen (siehe Abbildung 3). Unternehmen muss klar sein, dass sie ihre Geschäftsziele nicht erreichen können, wenn sie nur punktuell

Fast die Hälfte (**49 %**) der Befragten können GenAI bei ihrer täglichen Arbeit nicht effektiv nutzen.



GenAI-Lösungen einsetzen. Stattdessen müssen Führungskräfte ihren derzeitigen Ansatz zur Mitarbeiterproduktivität überdenken, wenn sie die erwarteten Ergebnisse erzielen wollen. Technologieinvestitionen wie in die generative KI spielen eine wichtige Rolle, aber der Mensch hat einen erheblichen Einfluss auf den Erfolg oder Misserfolg dieser Investitionen.²

ABBILDUNG 3

Die wichtigsten KPIs, die Unternehmen messen

(Die sechs besten Ergebnisse werden angezeigt.)



30 %

Kundenzufriedenheit/
Nutzerzufriedenheit



30 %

Kapitalrendite



25 %

Mitarbeiterzufriedenheit



17 %

Aufgabengenauigkeit/
Fehlerquote



15 %

Reduzierung der
Domainkosten



14 %

Markteinführungszeit

Datenbasis: 611 IT- und Tech-Führungskräfte, die für die Strategie, Auswahl und Verwaltung von Kommunikations- und Kollaborationstools in ihren Unternehmen verantwortlich sind

Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, März 2025

KI-Agenten: Die Zukunft der Mitarbeiterproduktivität?

Es zeigt sich nun, dass der derzeitige Ansatz des Einsatzes generativer KI zu einer erheblichen Entfremdung zwischen den Mitarbeitenden und ihren GenAI-gestützten Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität führt. Um diese Lücke zu schließen und die Wirkung von KI-Agenten für Mitarbeitende zu steigern, müssen Führungskräfte ihren Ansatz in Bezug auf generative KI überdenken und eine Lösung finden (z. B. ein Betriebssystem für die Arbeit), die verschiedene Datenquellen vereinen kann, damit Mitarbeitende besser arbeiten und schneller finden können, was sie brauchen. Wir haben Folgendes festgestellt:

- **Produktivitätstools mit KI-Agenten können zu einer höheren Produktivität und schnelleren Entscheidungsfindung führen.** Die Entwicklung der GenAI von einer einfachen KI-Technologie, die über natürliche Sprache mit Menschen interagiert, zu einer agentenbasierten KI wird eine wichtige Rolle bei der Steigerung der Mitarbeiterproduktivität spielen.³ Unternehmen hoffen, dass GenAI-fähige Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität mit KI-Agenten die Effizienz der Mitarbeitenden erhöhen (66 %), eine schnellere Entscheidungsfindung ermöglichen (62 %) und die teamübergreifende Automatisierung verbessern (52 %) (siehe Abbildung 4).

72 %

der Befragten geben an, dass sie Tools mit KI-Agenten als **nützlich bis äußerst nützlich** einschätzen würden.

ABBILDUNG 4

Die wichtigsten Vorteile, die Unternehmen von GenAI-fähigen Tools zur Produktivitätssteigerung mit KI-Agenten erwarten

(Die sechs besten Ergebnisse werden angezeigt.)

Erhöhte Effizienz/Produktivität der Mitarbeitenden

66 %

Schnellere Entscheidungsfindung

62 %

Verbesserte teamübergreifende Automatisierung

52 %

Reduzierte Anzahl von Plattformen, die Mitarbeitende nutzen müssen, um Informationen zu finden

51 %

Verbesserte Datenintegration mit anderen Tools

45 %

Längere Konzentrationszeit für Mitarbeitende, um strategische und/oder kreative Arbeit zu leisten

43 %

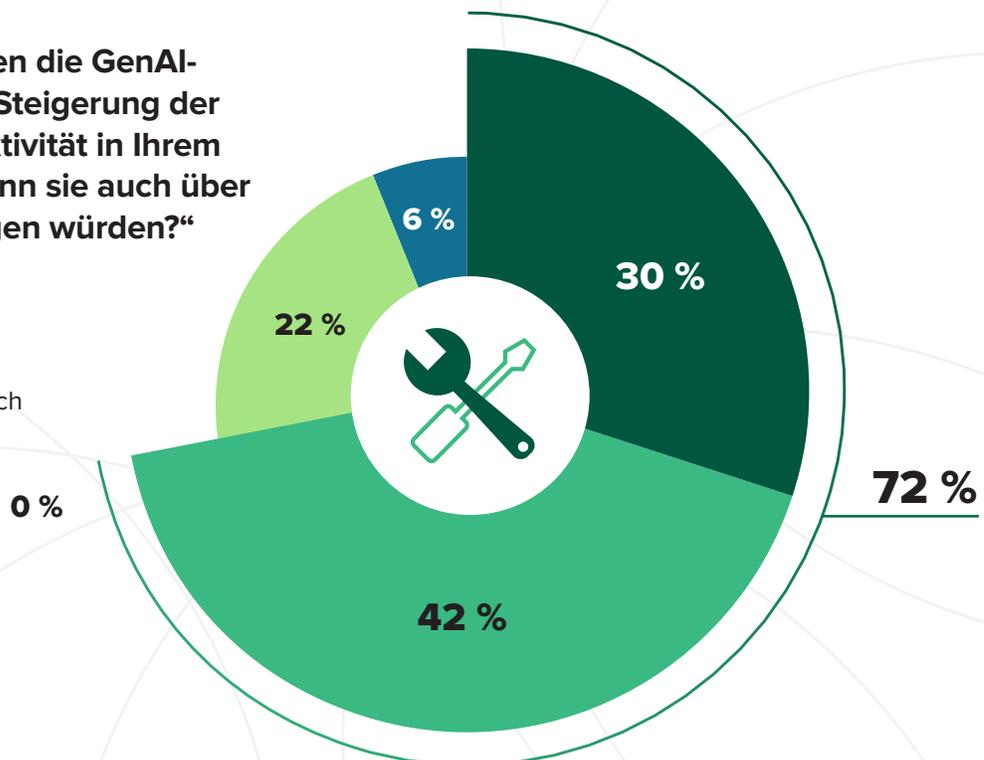
Datenbasis: 611 IT- und Tech-Führungskräfte, die für die Strategie, Auswahl und Verwaltung von Kommunikations- und Kollaborationstools in ihren Unternehmen verantwortlich sind
Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, März 2025

- Um die Produktivität ihrer Mitarbeitenden zu steigern, müssen Unternehmen ihren Ansatz in Bezug auf GenAI-Lösungen neu bewerten.** Die meisten Führungskräfte begrüßen den Einsatz von KI-Agenten und sind sehr daran interessiert zu sehen, wie diese die Produktivität ihrer Mitarbeitenden steigern können. Die meisten wünschen sich KI-Agenten, die selbstständig Entscheidungen treffen können, wenn sie dies wünschen (62 %), und würden ihre Tools mit KI-Agenten als wertvoll oder äußerst wertvoll einschätzen (72 %) (siehe Abbildung 5). Damit KI-Agenten jedoch den Weg für fortschrittlichere allgemeine KI-basierte Anwendungen ebnen und ihren entscheidenden geschäftlichen Nutzen entfalten können, müssen Unternehmen ihren aktuellen GenAI-Ansatz strategisch gestalten und eine Lösung finden, die Daten, GenAI und KI-Agenten effektiv integrieren kann, damit Mitarbeitende produktiver arbeiten können. Ohne eine klare Strategie werden Unternehmen Sicherheitsrisiken und Ineffizienzen ausgesetzt sein.

ABBILDUNG 5

„Wie nützlich wären die GenAI-fähigen Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität in Ihrem Unternehmen, wenn sie auch über KI-Agenten verfügen würden?“

- Äußerst nützlich
- Nützlich
- Einigermaßen nützlich
- Nicht nützlich
- Überhaupt nicht nützlich



Datenbasis: 569 IT- und Tech-Führungskräfte, die für die Strategie, Auswahl und Verwaltung von Kommunikations- und Kollaborationswerkzeugen in ihren Unternehmen verantwortlich sind
 Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Slack durchgeführte Studie, März 2025

Wichtige Empfehlungen

Die umfassende Umfrage von Forrester unter Tech-Führungskräften zu GenAI-fähigen Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität ergab mehrere wichtige Empfehlungen:

Beginnen Sie mit KI-Agenten im kleinen Rahmen. Die anfängliche Einführung von GenAI-fähigen Tools zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität, wie z. B. Agenten, verläuft schleppend, da die Mitarbeitenden diese nicht effektiv nutzen können. Oft sind sie sich einfach nicht im Klaren darüber, wie sie ihre tägliche Arbeit verbessern könnten. Die Beschränkung Ihres Anwendungsbereichs auf sich wiederholende Aufgaben bringt nicht nur einen unmittelbaren Mehrwert, sondern schafft auch mehr Zeit für die Integration von Datenquellen und die Weiterbildung der Mitarbeitenden im Bereich generative KI. Die Auswahl von 10 Aufgaben in einem bestimmten Bereich oder einer bestimmten Abteilung sollte den Umfang Ihrer vorläufigen Implementierung bilden – anschließend können Sie von dort aus schrittweise skalieren.

Zentralisieren Sie Ihre Daten. Dezentrale Datensilos machen es für ein GenAI-System – einschließlich Agenten – unmöglich, erfolgreich zu sein. Kurz gesagt: Datensilos verhindern, dass die KI-Agenten den geschäftlichen Kontext der Daten verstehen können. Um sicherzustellen, dass Ihre KI-Agenten sich einen Überblick verschaffen können, sollten Sie eine Lösung einsetzen, die als umfangreiche Datenquelle dient und den Zugriff auf verschiedene Datenquellen zentralisiert. Wissen, Arbeitsabläufe, Aufzeichnungen und sogar Entscheidungslogik müssen vereinheitlicht werden, um Ihre KI-Agenten zu unterstützen. Anbieter, die als vertrauenswürdiger Partner fungieren und bei der laufenden Integration helfen können, müssen priorisiert werden.

Priorisieren Sie vorgefertigte und No-Code-Builder für KI-Agenten. Die Integration in Arbeitsabläufe und Datenverbindungen sind entscheidend für den Erfolg der Mitarbeitenden. Anstatt eine eigene KI-Agenten-Pipeline aufzubauen, zu verwalten und sorgfältig zu integrieren, können Sie sich dank vorgefertigter Lösungen ganz auf die Operationalisierung der Geschäftslogik, die Bereinigung von Daten, die Leistungsoptimierung und die Verbesserung der Benutzererfahrung konzentrieren.

Planen Sie die Entwicklung und Weiterbildung der Mitarbeitenden. Unternehmen, die KI-Agenten einführen, planen, ihre Mitarbeitenden darin zu schulen, wie sie GenAI besser nutzen können – dies ist ein ausgezeichnete erster Schritt. Als Nächstes sollten Sie es auch allen ohne technische Fachkenntnisse ermöglichen, KI-Agenten weiterzuentwickeln. Zentralisieren Sie die Daten und lassen Sie Ihre Mitarbeitenden mit einer Low-Code-Entwicklungslösung experimentieren. Beginnen Sie mit der Erstellung einfacher KI-Agenten, damit sie verstehen, wie diese funktionieren. Dieser Ansatz schafft eine breitere Basis für die Entwicklung und ermöglicht gleichzeitig die Umverteilung Ihrer technischen Ressourcen, um wiederverwendbare Muster zu erstellen, Schutzmaßnahmen gegen den Einsatz von KI-Agenten in risikoreichen Funktionen (z. B. Aufgaben, die finanzielle oder gesundheitliche Entscheidungen betreffen) zu implementieren und letztendlich Ihrem Unternehmen zu ermöglichen, das Potenzial von KI-Agenten voll auszuschöpfen – um Mitarbeitende von mühsamen Aufgaben zu befreien, das Unternehmen in die Lage zu versetzen, seine Kapazitäten zu skalieren, und Kunden zu begeistern.

Anhang A: Methodik

In dieser Studie führte Forrester eine Online-Umfrage unter 611 Befragten aus dem höheren Management und darüber durch, die für die Strategie, Auswahl und Verwaltung von Kommunikations- und Kollaborationstools in ihren Unternehmen verantwortlich sind. Die Mitwirkenden erhielten zum Dank für ihre Teilnahme an der Befragung eine kleine Anerkennung. Die Studie begann im März 2025 und wurde im April 2025 abgeschlossen.

Anhang B: Demografische Daten

LAND	
USA	17 %
Frankreich	17 %
Japan	17 %
Deutschland	17 %
Großbritannien	16 %
Australien	16 %

DERZEITIGE POSITION	
Geschäftsführung	35 %
Leitendes Management	65 %

BRANCHE (TOP 6 ANGEZEIGT)	
Finanzdienstleistungen und/oder Versicherungen	9 %
Konsumgüter und/oder verarbeitende Industrie	7 %
Fertigung und Werkstoffe	6 %
Einzelhandel	6 %
Bauwesen	6 %
Gesundheitswesen	5 %

Hinweis: Rundungsbedingt ergeben die Prozentwerte in der Summe möglicherweise nicht 100 %.

UNTERNEHMENSGRÖSSE	
1 bis 200 Mitarbeitende	5 %
201 bis 1.000 Mitarbeitende	39 %
1.001 bis 4.500 Mitarbeitende	56 %

ABTEILUNG	
IT/Technologie	100 %

EINFÜHRUNG VON GENAI	
Unternehmensweit: Einsatz von GenAI im gesamten Unternehmen	30 %
Skalierung: Neue Anwendungsfälle für bestehende GenAI-Programme finden	45 %
Pilotprojekt: Einsatz von GenAI für einige wenige Anwendungsfälle für eine begrenzte Anzahl von Benutzerinnen und Benutzern	25 %

PLÄNE ZUR INVESTITION IN GENAI-FÄHIGE TOOLS ZUR STEIGERUNG DER MITARBEITERPRODUKTIVITÄT	
Haben bereits investiert und führen derzeit Erweiterungen durch	26 %
Haben bereits investiert, aber derzeit keine Erweiterungspläne	31 %
Investieren gegenwärtig	43 %

Anhang C: Schlussbemerkungen

¹ Quelle: [Agentic AI Is Rising And Will Reforge Businesses That Embrace It](#), Forrester Research Inc., Forrester Research Inc., 7. März 2025.

² Quelle: [How To Drive Employee Productivity With Generative AI](#), Forrester Research Inc., 11. März 2024.

³ Quelle: [With Agentic AI, Generative AI Is Evolving From Words To Actions](#), Forrester Research Inc., 8. August 2024.

The background of the image consists of numerous vertical stripes of varying widths and shades of teal and green, creating a textured, layered effect. The stripes are oriented vertically and vary in opacity and color intensity, ranging from light, almost white, to deep, dark forest green.

FORRESTER®