

Nutzen KI-Agenten als wertvolle Mitarbeiter ihrer Agentur Transmedial in Zeitz: Huy und Phuong Tran FOTO: LUKAS

Unsichtbare Kollegen

Keine E-Mail-Berge mehr am Morgen und fertige Angebote in wenigen Minuten: Bei der Werbeagentur Transmedial in Zeitz sind eigenständige KI-Agenten längst fester Teil der Belegschaft – und das, ohne Mitarbeiter zu verdrängen.

VON JULIUS LUKAS

Die Agenten muss man sich wie unsichtbare Kollegen vorstellen. Wie Menschen also, die tatsächliche Aufgaben in der Firma erledigen. Diese Firma heißt Transmedial GmbH, eine Werbe- und PR-Agentur aus Zeitz (Burgenlandkreis). Geschäftsführer ist Huy Tran und Prokuristin seine Frau Phuong Tran. Und beide haben die Agenten, die auf einer künstlichen Intelligenz basieren, also als KI-Agenten bezeichnet werden können, tief in ihren Arbeitsalltag integriert.

Und das geht so: „Wenn ich morgens mein E-Mail-Postfach öffne, quillt das nicht über“, sagt Huy Tran. „Alle neuen Nachrichten sind bereits strukturiert und nach Relevanz abgearbeitet.“ Sein Agent habe das erledigt und lege ihm nur vor, was wichtig ist und was er entscheiden müsse: Termine für persönliche Gespräche, die Abgabe von Angeboten, wichtige Mailantworten – nur da greift Huy Tran noch ein. „Alles andere erledigt der Agent – und das macht er sehr gut.“

Diese Routine ist kein Einzelfall bei Transmedial, sondern Standard. Agenten übernehmen hier Rollen, die früher Junior-Kräften oder Assistenzstellen vorbehalten waren. Und nach Ansicht der beiden Agentur-Chefs wird diese Art der Arbeitsorganisation künftig in allen Unternehmen Einzug halten – egal ob Handwerk, Industriebetrieb oder Agentur.

Positiver Blick auf 2031

Der Begriff KI-Agent markiert dabei den Übergang von einer passiven KI zu einem eigenständig handelnden System. Während herkömmliche Sprachmodelle wie Chatbots – ChatGPT, Claude oder Gemini – lediglich auf Texteingaben reagieren, verfolgen KI-Agenten selbstständig vordefinierte Ziele. Sie verfügen über eine Art Gedächtnis und über Schnittstellen zu realen Werkzeugen – etwa den Zugang zum Mail-



Künstliche Intelligenz zieht in den Arbeitsalltag ein. FOTOMONTAGE:IMAGO/BIHLMAYERFOTOGRAFIE

konto oder zu einem Routenplaner, damit sie den Weg zu einem Termin herraussuchen und Fahrzeiten planen können.

Auf solche Anwendungen setzt auch Stefan Stumpp. Der BWL-Professor, der sich insbesondere mit Transformationsprozessmanagement befasst, hat mit Kollegen aus Berlin ein „Szenario für Sachsen-Anhalt 2031“ entworfen, in dem auch der Einsatz von KI eine Rolle spielt. „Wir sind dabei von Projekten und Initiativen ausgegangen, die es heute schon gibt, und haben überlegt, wie die sich 2031 ausgewirkt haben könnten“, sagt Stumpp.

Als Protagonist dient der 53-jährige Elektromeister Frank aus Sangerhausen. KI-Berührung habe der schon am Morgen, wenn er den Einsatzplan für den Tag bekomme. Den erstellt „die Kiste“ – eine Software, die aus verschiedenen Quellen gespeist wird und intelligent alle Termine und Mitarbeiter disponiert – und dabei auch beachtet, dass in der Nacht die Wärmepumpe einer Familie in Oberröblingen ausgefallen ist, was zuerst erledigt werden muss.

Mit der Vision, sagt Stefan Stumpp, solle gezeigt werden, was positiv möglich ist. „KI ist nicht da, um Jobs wegzurationalisieren, sie kann helfen, Kapazitäten freizusetzen und erfolgreicher sowie kreativer zu arbeiten.“

2031, könnte man sagen, ist bei Transmedial in Zeitz bereits jetzt. Ein Beispiel dafür ist das Projektmanagement: „Mit Einverständnis des Kunden zeichnen wir Besprechungen auf, die gleich transkribiert werden“, erklärt Phuong Tran. Doch statt das Textprotokoll dann an alle Mitarbeiter zu verteilen, greift direkt ein Agent ein. „Die KI filtert heraus, was wichtig ist, trennt geschäftliche Vereinbarungen vom Vorgespräch und erkennt eigenständig, welche Informationen aktualisiert werden müssen“, erklärt Phuong Tran. Der Agent formuliere die To-dos und schleuse diese direkt in das agenturinterne Projektmanagement-Tool ein – inklusive der Zuweisung an die zuständigen Mitarbeiter im Team.

> „Am Ende ist es der Mensch, der den Unterschied macht.“
>
> **Huy Tran**
> **Gründer Transmedial GmbH**

Selbst bei aufwendigen Ausschreibungen agiere die KI als vollwertige Unterstützung. „Früher kostete die Konzeption ein bis zwei volle Arbeitstage“, sagt Huy Tran. Heute werde die Ausschreibung in einen Ordner gelegt. „Der Agent kennt unsere alten Angebote, erkennt Parallelen zur aktuellen Ausschreibung und weiß, welche Leistungen wir anbieten und welche Stundensätze wir haben“, so Huy Tran. Innerhalb von fünf bis zwanzig Minuten liege ein passgenauer Entwurf für das Angebot vor. „Die Zeitersparnis ist enorm.“

Den Einsatz von künstlicher Intelligenz im Unternehmenskontext teilt Phuong Tran in drei Stufen ein. „Die meisten Leute stecken noch bei Stufe eins: KI als Werkzeug zur Texterstellung oder Beantwortung von Fragen.“ Die nächste Stufe sei, künstliche Intelligenz als Mitarbeiter zu begreifen. Und aus dieser Stufe wachse Transmedial derzeit heraus. „Die dritte Stufe ist dann KI als Betriebssystem“, sagt Phuong Tran. „Es ist kein einzelner Mitarbeiter mehr, sondern ein ganzes Team, das Zugriff auf Kalender, Mails und die Datenbank hat.“

Dass Transmedial heute künstliche Intelligenz so tief in die eigenen Prozesse integriert hat wie wohl kaum ein anderes Unternehmen in Sachsen-Anhalt, hängt mit einer persönlichen Geschichte zusammen. „Das kam tatsächlich aus einer Schwäche von mir heraus“, erzählt Phuong Tran. Sie sei als Einwanderin wegen ihres Mannes nach Deutschland gekommen. „Die Sprache zu lernen, war für mich sehr schwer“, sagt sie. Insbesondere im geschäftlichen Kontext wurde das zum Problem. „Um Mails wirklich gut zu schreiben, brauchte ich zwei, drei Stunden.“ Deswegen habe sie sich intensiv mit computerbasierten Sprachmodellen befasst. „Das war schon 2014, als ich für mich selbst Übersetzungshelfer erstellte.“

Als dann Ende 2022 mit ChatGPT der große Durchbruch von künstlicher Intelligenz im Alltagsgebrauch begann, fiel das bei Phuong Tran und Transmedial auf sehr fruchtbaren Boden. „Wir haben sofort begonnen, unsere Prozesse radikal zu verändern – und machen das bis heute.“

Trotz der vielen Aufgaben, die Agenten bereits übernehmen, sei der Mensch im Arbeitsprozess unverzichtbar, betonen die beiden Unternehmer. Sämtliche Vorschläge der Agenten – von der E-Mail-Rückantwort bis zur Ausschreibungsbewerbung – werden von den menschlichen Verantwortlichen final freigegeben. Die Aufgabe der Mitarbeiter sei es, die digitalen Helfer anzuleiten und deren Arbeit kritisch zu prüfen. „Jeder wird damit zur Führungskraft.“

Viele Formen von Intelligenz

Die KI-Unterstützung führt zu beschleunigten Prozessen und mehr Platz für Tätigkeiten, die Menschen übernehmen sollten. Die Furcht, dass künstliche Intelligenz kreative Köpfe überflüssig macht, teilen die Agenturinhaber nicht. Huy Tran zieht eine Parallele zur Evolution der Fotografie: „Früher verbrachten Grafiker Stunden damit, Bildunreinheiten manuell auszupixeln, heute genügt ein Klick.“ Aber den Designer ersetze das nicht. „Dinge, die auf emotionaler Basis funktionieren, Wahrnehmung und Ästhetik, kann eine KI nicht vorgeben“, so Huy Tran.

Das sieht auch Stefan Stumpp so. „Es gibt unterschiedliche Formen von Intelligenz“, sagt der Hochschulprofessor. In einigen Bereichen, wo es etwa um Logik oder Mathematik geht, sei die KI schon vorn. „Der Mensch hat aber eine Intuition, ein Gefühl dafür, wenn etwas nicht korrekt ist, und wir haben eine radikale Kreativität, die auch neue Dinge erschaffen kann.“

Der Einsatz von KI werde in allen Feldern immer normaler werden, meint Huy Tran. „Und dann ist es am Ende der Mensch, der den Unterschied macht – seine Handschrift und seine Haltung.“