Genpact Newsroom

79 Prozent der Unternehmen setzen KI-Agenten produktiv ein, aber nur 15 Prozent verknüpfen KI-Investitionen mit Geschäftsergebnissen

Genpact-Studie unter mehr als 2.000 Führungskräften zeigt: Die größten Hürden für den wirtschaftlichen Nutzen von KI liegen nicht allein in der Technologie, sondern auch in den Unternehmensabläufen. Führende Unternehmen begegnen diesen Herausforderungen mit Agentic Operations.

MÜNCHEN, 12. November 2026 – Genpact (NYSE: G), ein Agentic-Operations-Unternehmen, hat heute die Studie „Autonomy in Practice: Mit Agentic Operations KI in messbaren Geschäftswert verwandeln“ veröffentlicht. Grundlage ist eine Befragung von mehr als 2.000 Führungskräften aus 17 Branchen. Die Ergebnisse zeigen, dass Unternehmen KI-Agenten schneller in den produktiven Einsatz bringen, als sie ihre Geschäftsprozesse und Arbeitsweisen an die neuen Möglichkeiten anpassen. Die meisten Unternehmen schöpfen deshalb den wirtschaftlichen Nutzen von KI noch nicht vollständig aus. Denn dieser entsteht nicht allein durch Produktivitätssteigerungen, sondern vor allem dann, wenn KI auch zu besseren Geschäftsergebnissen beiträgt.

Die wichtigsten Ergebnisse der Genpact-Studie „Autonomy in Practice“ im Überblick:

- 79 Prozent der befragten Unternehmen setzen bereits KI-Agenten ein. Doch nur 20 Prozent nutzen sie regelmäßig in verschiedenen Unternehmensbereichen.
- Nur 15 Prozent der Unternehmen haben ihre KI-Investitionen vollständig mit konkreten finanziellen Ergebnissen verknüpft.
- Im Durchschnitt hat nur knapp die Hälfte (49 Prozent) der KI-Projekte, in die Unternehmen in den vergangenen zwei Jahren investiert haben, die Erwartungen erfüllt.
- Nur neun Prozent der Unternehmen haben ihre Arbeitsabläufe und Organisationsstrukturen bereits grundlegend verändert.
- KI übernimmt inzwischen bei 40 Prozent der Entscheidungen eine führende Rolle oder trifft diese eigenständig. Das ist mehr als doppelt so häufig wie vor einem Jahr. Dennoch bleiben Menschen weiterhin eng eingebunden: In jeder Phase des Entscheidungsprozesses treffen oder überprüfen sie in mindestens 87 Prozent der Fälle die Entscheidungen.
- Der Einsatz von KI-Agenten führt nicht automatisch zu Personalabbau: 92 Prozent der Unternehmen, die KI-Agenten produktiv einsetzen, haben ihre Mitarbeiterzahl beibehalten oder erhöht.

Die Ergebnisse zeigen, dass es beim Einsatz von KI-Agenten nicht darum geht, möglichst viele Aufgaben vollständig zu automatisieren. Entscheidend ist vielmehr, klar festzulegen, welche Aufgaben KI-Agenten übernehmen, wo Menschen entscheiden oder Ergebnisse überprüfen und welchen wirtschaftlichen Nutzen die Zusammenarbeit bringt.

Besonders weit sind dabei die sogenannten „AI Leaders“. Dazu zählen die **17 Prozent** der Unternehmen, die im AI Maturity Index von Genpact am besten abschneiden. Sie setzen bereits verstärkt auf Agentic Operations, ein Betriebsmodell, bei dem Menschen und KI-Agenten als gemeinsames Team zusammenarbeiten. Die Studie untersucht fünf zentrale Bereiche, die für den erfolgreichen Einsatz dieses Modells entscheidend sind. Bislang gelingt es jedoch nur wenigen Unternehmen, diese Bereiche aufeinander abzustimmen.

Was führende Unternehmen anders machen

Die AI Leaders handeln mit einem klaren Auftrag der Geschäftsführung und sind in allen fünf Bereichen

besonders weit fortgeschritten. Sie:

- **Gestalten Arbeitsabläufe im gesamten Unternehmen neu**, statt einzelne Abteilungen unabhängig voneinander zu betrachten.
- **Fördern die Zusammenarbeit zwischen Menschen und KI-Agenten** und schaffen dafür neue Aufgaben und Rollen, etwa für die Bearbeitung von Ausnahmefällen oder das Training von KI-Agenten.
- **Schaffen die nötigen Daten- und KI-Grundlagen**, damit KI-Agenten unternehmensweit eingesetzt werden können. So können diese nicht nur Informationen abrufen, sondern auch selbstständig Aufgaben in verschiedenen Systemen ausführen.
- **Sorgen für Sicherheit und klare Regeln** beim Einsatz von KI-Agenten – und zwar über deren gesamten Lebenszyklus hinweg, nicht nur bei der Einführung.
- **Machen den wirtschaftlichen Nutzen von KI messbar**, indem sie Verbesserungen durch KI konkreten Verantwortlichen und Positionen in der Gewinn- und Verlustrechnung zuordnen.

„Unternehmen haben inzwischen gelernt, KI-Agenten erfolgreich einzuführen. Die eigentliche Herausforderung besteht darin, sie sinnvoll in die Geschäftsabläufe einzubinden“, sagt **Sanjeev Vohra, Chief Technology and Innovation Officer bei Genpact**. „Agentic Operations verbindet KI mit umfassendem Prozesswissen, menschlichem Urteilsvermögen und klaren Regeln. So können Unternehmen das wirtschaftliche Potenzial von KI besser ausschöpfen.“

Über die Studie

Für die Studie wurden 2026 Führungskräfte aus Unternehmen mit einem Jahresumsatz zwischen einer Milliarde und mehr als 50 Milliarden US-Dollar befragt. Die Befragung umfasste 17 Branchen und 14 Unternehmensbereiche. Ergänzend wurden ausführliche Interviews mit Führungskräften geführt. Die Ergebnisse beruhen auf den Angaben der Befragten. Prozentwerte wurden gerundet.

Über Genpact

Genpact (NYSE: G) ist ein Agentic-Operations-Unternehmen, das angewandte KI mit tiefgreifendem Prozesswissen verbindet. Wir betreiben und transformieren geschäftskritische Prozesse für weltweit führende Unternehmen und bauen dabei auf jahrzehntelanger Erfahrung mit zentralen Geschäftsprozessen auf, unter anderem in den Bereichen Finanzen, Supply Chain, Banking und Versicherungen. Die Verbindung aus Advanced Technologies, einer verlässlichen Datenbasis und einem starken Partner-Ökosystem hilft Unternehmen dabei, KI schnell von ersten Pilotprojekten in den produktiven Einsatz zu bringen. KI-Agenten sorgen für Geschwindigkeit und Präzision, unsere Mitarbeitenden bringen Erfahrung und Urteilsvermögen ein. Gemeinsam erzielen sie messbare Ergebnisse für unsere Kunden.

Erfahren Sie mehr über uns auf genpact.com/de oder LinkedIn.

Additional assets available online: Photos (1)

https://media.genpact.com/2026-11-12-79-Prozent-der-Unternehmen-setzen-KI-Agenten-produktiv-ein,-aber-nur-15-Prozent-verknupfen-KI-Investitionen-mit-Geschaftsergebnissen