SMARTsolution

# Human-Agent Operating Model

## Zusammenarbeit von Mensch und Agent verbindlich regeln

### Festlegen, wie Mensch und Agent zusammenarbeiten

Der Agent läuft. Aber niemand hat entschieden, was er alleine darf. Was dann passiert, kennt jede Organisation in zwei Varianten: Entweder wird jeder Vorschlag noch einmal von Hand geprüft. Dann bleibt die Entlastung aus, und das Investment verpufft. Oder es prüft niemand mehr. Dann trägt am Ende niemand das Ergebnis.

Beides ist keine Technologiefrage. Es fehlt eine Vereinbarung darüber, wo die Entscheidung liegt.

### Was bringt das Human-Agent Operating Model?

Verbindlichkeit statt Einzelfallentscheidungen. Jede Aufgabe erhält eine Autonomiestufe, eine verantwortliche Rolle und einen definierten Weg für Abweichungen. Ihre Teams wissen, wann sie eingreifen und wann nicht. So realisieren Sie die geplante Entlastung und begrenzen zugleich das Risiko ungeklärter Verantwortung.

Wir ordnen Aufgaben vier Autonomiestufen zu:

- **automatisch:** der Agent handelt und dokumentiert
- **mit Freigabe:** der Agent schlägt vor, ein Mensch entscheidet
- **auf Ausnahme:** der Agent handelt und ruft bei definierten Abweichungen einen Menschen
- **beim Menschen:** die Aufgabe bleibt bewusst in menschlicher Hand

abat zählt zu den führenden SAP-Dienstleistern in Deutschland. Wir kennen die Prozesse, in denen unsere Kunden täglich arbeiten – und begleiten sie dort, wo künstliche Intelligenz diese Arbeit verändert. Technologie allein verändert keine Arbeitsweise: Wir bringen beides zusammen: die Umsetzung in Ihren SAP-Systemen und die Organisation, die sie trägt.



### So gehen wir vor:

- Aufgabenschnitt je Prozess: Was übernimmt der Agent, was bleibt beim Menschen
- Zuordnung der Autonomiestufen mit den Prozessverantwortlichen, inklusive Freigabe- und Eskalationsregeln
- Klärung der Ergebnisverantwortung und Einrichtung eines Entscheidungsforums für Zweifelsfälle

### Diese Ergebnisse liefern wir:

- Aufgabenlandkarte je Prozess mit zugeordneter Autonomiestufe
- Freigabe- und Eskalationsregeln: wer entscheidet, wer greift ein, was bei Abweichung passiert
- Rollen- und Verantwortungsmodell inklusive Ergebnisverantwortung
- Aufbau eines Entscheidungsgremiums mit Arbeitsweise und Kennzahlen, um Autonomiestufen laufend nachzuziehen

### Kontakt

**Dominik Ohl**
Senior Consultant
abat AG

+49 421 430460
smartsolutions@abat.de
www.abat.de

### € Die Kosten:

**15.000€**