



KI-Agenten erfolgreich entwickeln

Thomas Kurz | Redlink GmbH

eDay Salzburg 2026

Wie man Agenten baut –
und warum viele Projekte scheitern.

Das bin ich



- Informatiker und Unternehmer mit Fokus auf **Daten und Künstliche Intelligenz.**
- Forschung bei **Salzburg Research** zu Wissens- und Medientechnologien.
- Promotion zu **semantischen Technologien und Multimedia.**
- Mitgründer und CEO der Salzburger Firma **Redlink**

Das sind wir



- Lösungsentwickler:
Produkte & maßgeschneiderte Software
- gegründet 2013
- Hauptsitz in Salzburg, Andräviertel
- 20 Mitarbeitende
- Kunden im gesamten DACH-Raum
- Beratung und Entwicklung in den Bereichen
Datenintegration, Suche und KI



Haben Sie KI bereits in Ihrem Betrieb eingesetzt?

Haustechnik Gruber GmbH

Unser Beispiel-Betrieb für heute



- **10 Mitarbeiter | Sanitär, Heizung, Klima**
 - Hans Gruber, 58 Jahre, Meister - seit 30 Jahren Inhaber.
 - 6 Monteure, 2 Bürokräfte, 1 Lehrling
- **Die alltäglichen Probleme:**
 - Alles Wissen steckt im Kopf vom Chef - wenn er ausfällt ist, steht der Betrieb
 - Bürokräfte beantworten täglich 20-30 Anrufe mit immer denselben Fragen
 - Lehrling hat am ersten Tag 3 Stunden gewartet, bis jemand Zeit hatte
 - Die Servicehistorie liegt in einem Excel, das seit 2017 niemand gepflegt hat

Was ist ein KI-Agent?

Drei Bausteine - einfach erklärt



Gehirn = Sprachmodell

Versteht, was man tippt oder sagt. Kann denken, formulieren, zusammenfassen. Wie ein Mitarbeiter, der jede Sprache spricht.



Wissen = Dokumente

Preislisten, Handbücher, Kundendaten, FAQs - alles, was der Agent nachschlagen kann.



Werkzeuge = Schnittstellen

Der Agent kann handeln: E-Mails schreiben, Kalender prüfen, Daten abfragen. Das unterscheidet ihn vom Chatbot.

Chatbot vs. Agent

Ein Chatbot antwortet nur. Ein KI-Agent erledigt Aufgaben - wie ein Mitarbeiter, der nie krank ist und auch um Mitternacht antwortet.

Praxisbeispiel 1: Microsoft Copilot Studio

Der erste Arbeitstag

Lehrling Tobias, 7:30 Uhr. Niemand hat Zeit.

Die Ausgangssituation

Tobias sitzt in der Küche. Hans ist auf einer Baustelle, Monika telefoniert. Drei Stunden warten, schlechter erster Eindruck, Zeit vertan.

**Heute: Tobias öffnet Microsoft Teams und tippt:
*„Ich bin neu - was muss ich heute tun?“***

- Der Gruber Buddy antwortet in Sekunden: Checkliste für den ersten Tag, Kontaktnummern, Sicherheitshinweise, Zeiterfassungs-Anleitung.
- Tobias weiß sofort, was zu tun ist - seine Zeit wird sinnvoll gefüllt.

Der „Gruber Buddy“

In kurzer Zeit gebaut - ohne Programmierer



Umsetzung in 3 Schritten

1. Wissensbasis

Dokumente in SharePoint laden
(Checkliste, Sicherheitsblatt,
Zeiterfassungs-Anleitung)

2. Agent

Bot in Copilot Studio konfigurieren -
visuell, per Drag & Drop, kein Code

3. Verfügbarkeit

In Microsoft Teams einbinden - wo
alle Mitarbeiter eh schon sind

Einschränkungen

„Was tue ich, wenn ein Kunde aggressiv wird?“ => Bot schweigt (oder nicht?)



20 €/M
bei MS 365

KI ist nur so gut wie das Wissen, das man ihr gibt.




Erste Einschätzung:

20 Minuten Einarbeitung statt 3 Stunden

Zweiter Blick:

Fehlende soziale Interaktion



**Für welche Aufgabe würde ein
KI-Assistent in Ihrem Betrieb
am meisten Sinn machen?**

Praxisbeispiel 2: Claude Cowork + MCP

Das Zusatzgeschäft

Assistentin Monika, 3h Excel Recherche

Die Ausgangssituation

Hans weiß, dass viele Kunden alte Heizungsanlagen (+15 Jahre) haben.

Wartung wäre dringend - und ein gutes Zusatzgeschäft. Wer genau? Wie viele?

Früher: Monika sucht am Montag das alte Excel durch. 2-3 Stunden. Vielleicht.

Heute: Hans öffnet Claude Cowork und tippt:

„Welche Kunden haben eine Heizung älter als 15 Jahre und heuer noch keine Wartung?“

MCP - der Dolmetscher

So greift Claude auf Ihre Betriebsdaten zu

Was ist MCP?

MCP ist ein Übersetzer. Claude spricht KI-Sprache, Ihr Kundensystem spricht Computer-Sprache. MCP ist der Dolmetscher dazwischen.



Datenquellen bei Gruber:

Kundendatenbank, Servicehistorie, Installationsdaten, Wartungstermine, Monteur-Verfügbarkeiten, ...

Einrichtung

Die MCP-Einbindung braucht einmalig technische Unterstützung.
Ein Dienstleister richtet das ein - danach kann Hans alles selbst abfragen.



ab 20 €/M
+ einmalig
Dienstleister



Erste Einschätzung:

**30 Sekunden statt 3 Stunden.
Automatisierte Briefe.
Erhöhtes Umsatzpotential.**

Aber Achtung:

Kontrolle, Einrichtungskosten, Zeitgewinn?

Warum 80% der KI-Projekte scheitern

Die 5 häufigsten Fehler - und wie Gruber sie vermieden hat



Unklare Aufgabe

„Wir wollen halt KI“ - ohne Ziel. Gruber: Erst Problem, dann Lösung.



Schlechte Daten

Garbage in, garbage out. Grubers Excel war seit 2017 ungepflegt. Daten bereinigt VOR KI-Start.



Fehlende Kontrolle

Bot schickt falsche Angebote? Bei Gruber prüft Monika jeden Output.



Überzogene Erwartungen

„KI macht jetzt alles.“ Nein. Gruber startete mit 2 Use Cases - Onboarding und Wartungsanalyse.



Zu groß starten

Gleich alle Prozesse auf einmal? Scheitert immer. Klein anfangen, lernen, dann erweitern.



Was ist Ihre größte Hürde beim KI-Einstieg?

Ihr 3-Stufen-Plan

So starten Sie wie Firma Gruber

Stufe 1: Testen (Woche 1-2)

EIN abgegrenztes Problem wählen. Ein Tool ausprobieren. Bei Gruber: Onboarding-Bot für Tobias.

Stufe 2: Aufbauen (Monat 1-3)

Pilot in den Alltag einbinden. Feedback sammeln. Bei Gruber: MCP-Anbindung, Wartungsanalyse.

Stufe 3: Ausweiten (ab Monat 4)

Zweites Einsatzfeld. Kosten-Nutzen ehrlich prüfen. Bei Gruber: Angebotserstellung per KI.

4 Grundregeln

1. Immer ein Mensch, der kontrolliert - besonders am Anfang
2. Erst Use Case definieren, dann Tool wählen - nie umgekehrt
3. Datenqualität prüfen, bevor KI eingeführt wird
4. Verlässlichen Partner/Dienstleister suchen

5 Take-aways

Was Sie heute mitnehmen

1. KI-Agenten sind digitale Helfer - keine Roboter, keine Zauberei, keine Science-Fiction.
2. Die meisten scheitern an Organisation, nicht an Technik. Wichtig: Klare Aufgaben / gute Daten
3. Man braucht kein IT-Team. Copilot Studio und Claude Cowork sind für Nicht-Experten gemacht.
4. Klein starten. Ein gelöstes Problem ist mehr wert als zehn halbfertige Ideen.
5. KI ist ein Mitarbeiter, kein Selbstläufer. Einarbeitung, Feedback und Kontrolle gehören dazu.

Augen auf

KI verändert die Spielregeln

Was die meisten denken:

KI automatisiert bestehende Arbeitsschritte.

- Monika sucht schneller im Excel
- Onboarding-Dokumente werden automatisch verteilt
- Gleiche Abläufe, nur schneller

Was wirklich passiert:

KI verändert die Workflows selbst.

- Man stellt Fragen, die vorher nie gestellt worden wären
- Rollen und Verantwortlichkeiten verschieben sich
- Keine reine Optimierung - ein Umbruch



Vielen Dank!



Thomas Kurz | Redlink GmbH
thomas.kurz@redlink.at | redlink.at