The background is a vibrant blue and purple digital landscape. It features several floating data screens with charts and graphs, a large white robot hand reaching from the right, and another white robot hand on the left. A central white checkmark is visible within a circular interface element. The overall aesthetic is futuristic and technological.

Vom Posteingang zur Entscheidung
Wie KI-Agenten komplexe
Verwaltungsprozesse koordinieren



msg – value inspired by people

- Gründungsjahr: 1980 in Ismaning bei München
- 3 Gründerfamilien
- Größter IT-Dienstleister in privater Hand
- Über 10.000 Mitarbeitende/ davon 6500 in Deutschland
- 23 Standorte in Deutschland/ 4 in NRW
- Branchen sind unser Weg zum Kunden
- Starke Unternehmensgruppe mit ca. 90 verschiedene Unternehmen in 34 Ländern
- Unter den 5 umsatzstärksten IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen in Deutschland

Wo entsteht der Eindruck von Bürokratie wirklich?

- Informationen zusammensuchen
- Wechsel zwischen Systemen
- Rückfragen zwischen Stellen

**Das eigentliche Problem:
Koordination fehlt**



Wie sieht das konkret aus?

Startpunkt: Posteingang

- Anfragen kommen unstrukturiert rein
- Informationen fehlen oder sind verteilt
- mehrere Stellen sind beteiligt

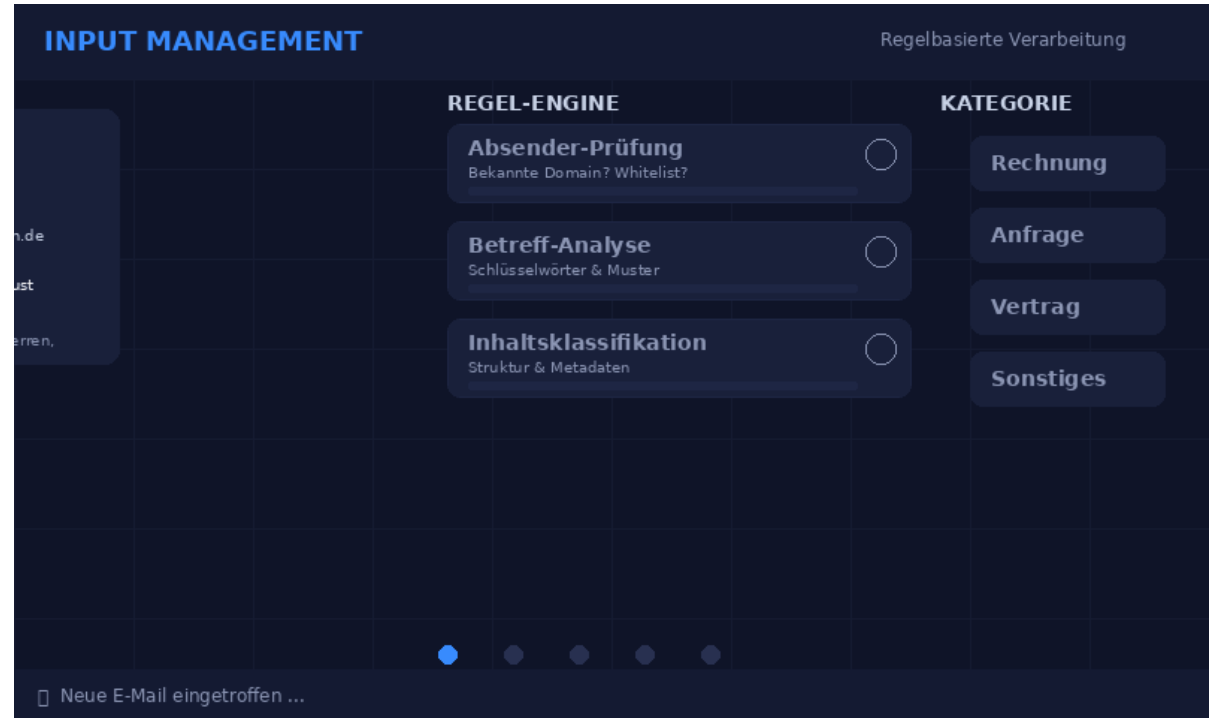
Und jetzt muss jemand daraus eine Entscheidung treffen



Was passiert heute?

- Eingang wird manuell gesichtet
- Anliegen wird manuell interpretiert
- Informationen werden zusammengesucht
- Zuständigkeit ist oft unklar
- Rückfragen verzögern den Prozess

**Koordination passiert heute manuell –
im Postkorb des Sachbearbeiters**



Wie unterstützen KI-Agenten die Prozesskoordination?

- Koordination wird übernommen
- Abstimmungen entfallen
- Entscheidungen werden vorbereitet

Der Mensch bleibt in der Entscheidungsschleife



Mehrere Agenten arbeiten zusammen



Dokumente verstehen



Regeln anwenden



Prozess koordinieren



Entscheidung vorbereiten

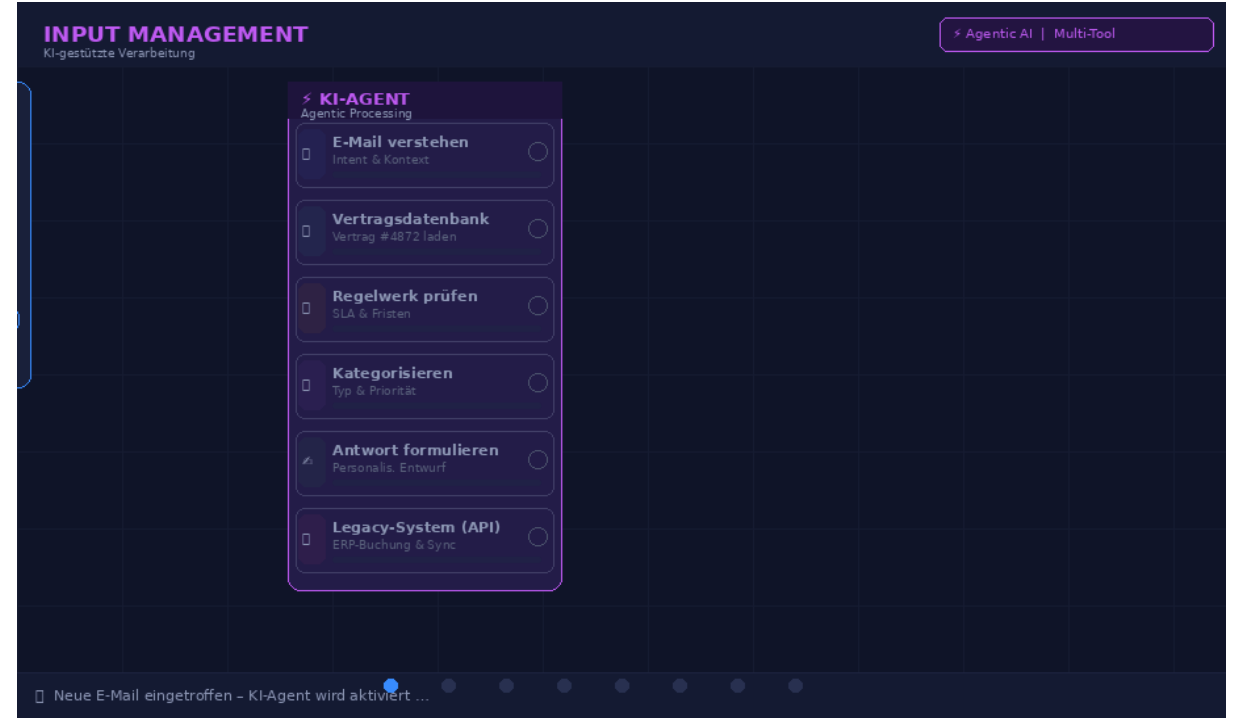
Koordination wird Teil des Systems



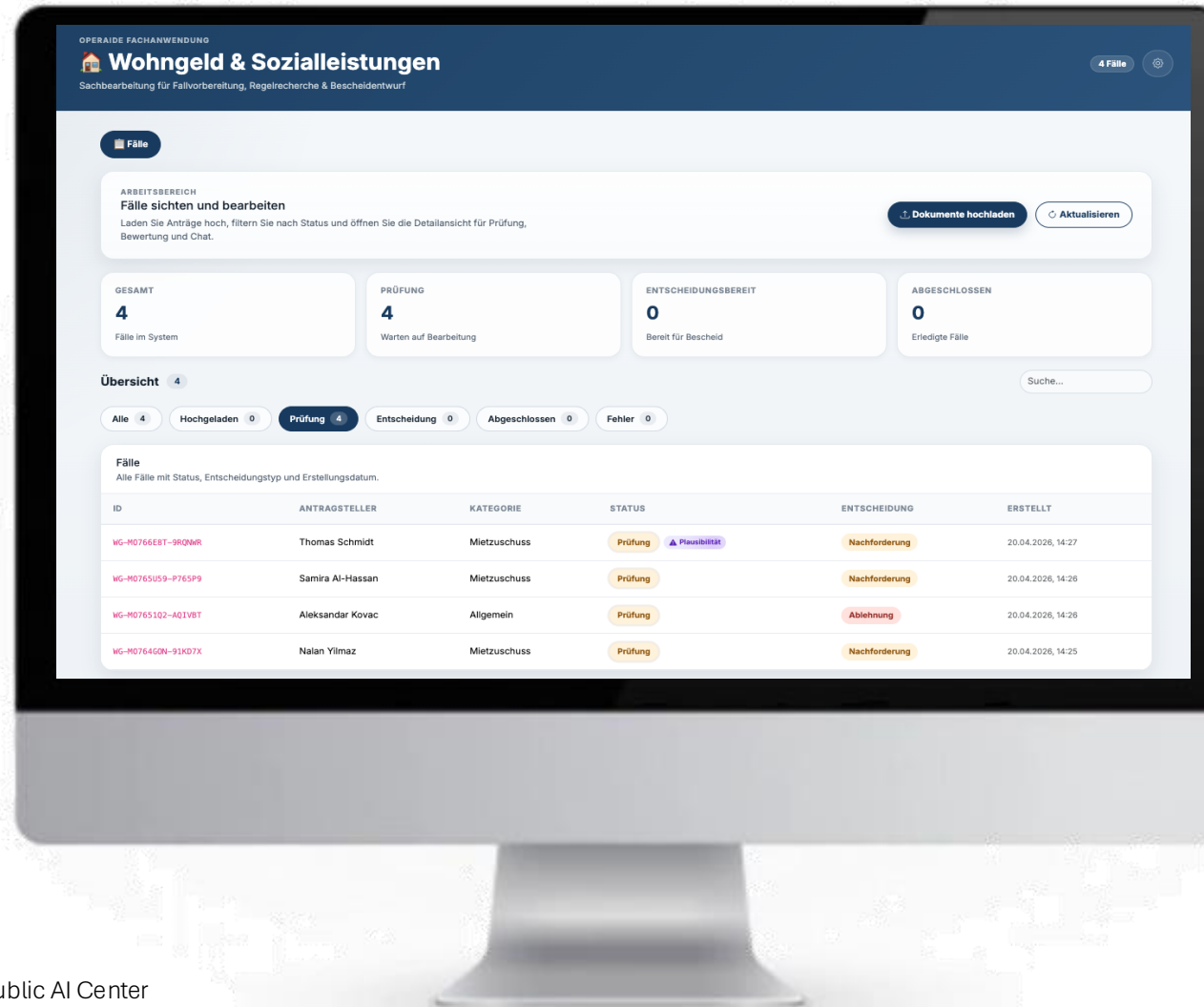
Was ändert sich mit APA?

- Eingang wird automatisch analysiert
- Anliegen wird erkannt und priorisiert
- Informationen werden zusammengeführt
- Zuständigkeiten werden klar zugeordnet
- nächste Schritte werden vorgeschlagen
- Entscheidung wird vorbereitet

weniger Abstimmung, mehr Klarheit



Live-Demo: Ein Wohngeldantrag kommt rein ...



Was ändert sich konkret im Alltag?

- Nachforderungen entstehen automatisch
- weniger Rückfragen
- klarere Entscheidungen
- weniger Stress

**Koordination wird systematisch
unterstützt**



Agentic Process Automation verändert Verwaltung

- Agenten unterstützen komplexe Prozesse
- Der Mensch bleibt zentral
- Schrittweise Einführung statt Big Bang

**Bürokratie entsteht nicht durch Regeln –
sondern durch fehlende Koordination**



Vielen Dank!

Ansprechpartner



Ahmet Varlik
Abteilungsleiter Automation
+49 174 920 73 13
ahmet.varlik@msg.group



Ralf Isenberg
Bereichsleiter Public Sector
+49 1520 264 57 14
ralf.isenberg@msg.group