

DOKUMENTATION

(DF)² Jahrestagung 2026

Agentic Co-Creation

Wachstum. Wandel. Werte.

9. Oktober 2026 · Deutsche Telekom, Bonn

DEUTSCHES FORUM DIENSTLEISTUNGSFORSCHUNG (DF)²

Der Tag im Rückblick

09:00 — **Begrüßung**
Ankommen & Community-Update

09:30 — **Keynote Deutsche Telekom**
Gereon Hammel · „Digital first – human when it matters“

10:00 — **Praxisimpuls OTTO**
Frederike Del Castillo · Agentic Commerce und die Zukunft des Handels

10:30 — **Networking-Pause**
Kaffee & Austausch

11:00 — **Agentic Co-Creation Prompt-a-thon**
Kleingruppen mit KI-Agenten · Ergebnisarena

13:30 — **Ausblick**
Ergebnisse & nächste Schritte



Impressionen von der (DF)²-Jahrestagung

























Ergebnisse aus dem Prompt-a-thon

Agentic Co-Creation: Teilnehmende und KI-Agenten entwickeln gemeinsam Thesen

49
Thesen zur Abstimmung

3
Themen: Wachstum, Wandel, Werte

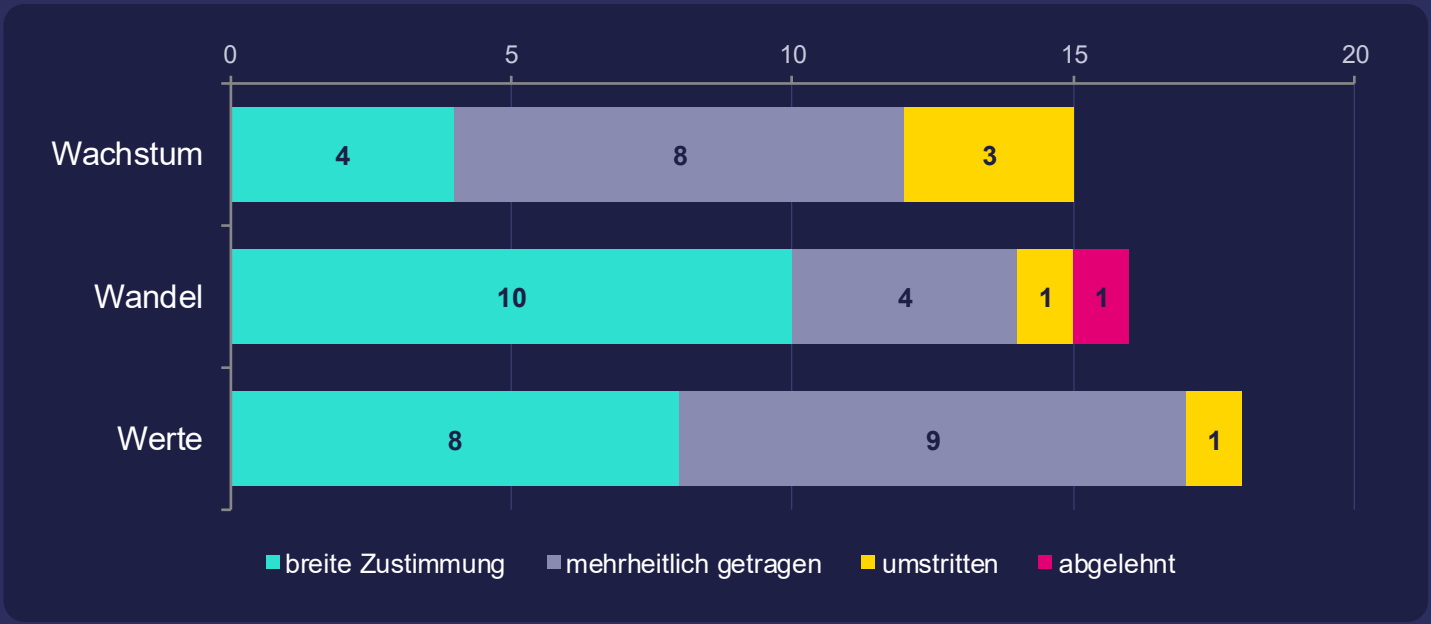
5
Digitale Zwillinge – plus Experten-KI und Moderator-KI am Tisch

≈ 34
Stimmen je These in der Ergebnisarena

1. Kleingruppen diskutieren je Thema
2. → KI-Agenten diskutieren in ihren Rollen mit
3. → Digitale Zwillinge und Experten-KI diskutieren mit
4. → Abstimmung in der Ergebnisarena, Herkunft erst danach aufgelöst

Die Thesen im Überblick

Wie viel Zustimmung haben die Thesen in der Ergebnisarena bekommen?



43 von 49 Thesen wurden mehrheitlich getragen

5 Thesen waren umstritten, eine wurde mehrheitlich abgelehnt

Rein deskriptive Darstellung der Abstimmung. Die inhaltliche Auswertung läuft.

Welche Thesen überzeugen: Mensch + KI oder digitale Zwillinge?

Mehr Zustimmung

Mensch + KI

592

Zustimmungen auf **27** Thesen

21,9 Zustimmungen je These

Digitale Zwillinge

472

Zustimmungen auf **23** Thesen

20,5 Zustimmungen je These

Rein deskriptive Darstellung. Gezählt wurde die Zustimmung, bevor die Herkunft der Thesen aufgelöst wurde.

Wie geht es weiter?

Arbeitspapier

Praxisrelevante Empfehlungen für verantwortungsvolle Co-Creation mit KI-Agenten (in deutscher Sprache)

Wissenschaftliches Paper

Abstract-Einreichung Ende 2026, Artikel im Frühjahr 2027 (in englischer Sprache)

Service Breakfast

Ausgewählte kontroverse Thesen im Pro-und-Contra-Format diskutieren · Termin am **8. Dezember**

Save the Date

(DF)² Jahrestagung 2027 am 13. September 2027 in Karlsruhe, gemeinsam mit TRUMPF

Herzlichen Dank an die Deutsche Telekom für die Gastfreundschaft, an alle Speaker und an alle Teilnehmenden!



ANHANG

Ergebnisse aus dem Prompt-a-Thon im Detail

49 Thesen aus den drei Themenbereichen, sortiert nach Zustimmung, mit Abstimmungsergebnis und Herkunft

DEUTSCHES FORUM DIENSTLEISTUNGSFORSCHUNG (DF)²

Wachstum

Alle Thesen mit Abstimmungsergebnis (1/3)

Herkunft: Gruppe · Digitale Zwillinge · Gruppe + Zwillinge (unabhängig voneinander)

dafür · neutral · dagegen

Wer Agenten im Service nur an eingesparter Bearbeitungszeit misst, übersieht den eigentlichen Hebel: mehr Zeit der eigenen Leute für den Kunden.



29 · 1 · 4 Gruppe + Zwillinge

GEO wird für Unternehmen so wichtig wie SEO: Wer in Antworten von KI-Agenten auftauchen will, muss Inhalte und Produktdaten verständlich, aktuell, vertrauenswürdig und auffindbar machen sowie regelmäßig prüfen, welche Agenten das Unternehmen empfehlen.



28 · 1 · 5 Gruppe

Je mehr KI standardisierbare Arbeit übernimmt, desto stärker wachsen Dienstleistungsunternehmen, die menschliche Stärken in bessere Kundenerlebnisse, höhere Bindung und differenzierende Beratung übersetzen; dazu sollen Routinen sinnvoll automatisiert, Mitarbeitende zu Reflexion und verantwortlichem KI-Einsatz befähigt und Kundenzufriedenheit, Wiederkaufrate sowie Umsatz pro Kunde gemessen werden.



25 · 4 · 5 Gruppe + Zwillinge

Ein Agenten-Orchestrator schafft skalierbares Wachstum, wenn KI innerhalb eines transparenten, ziel- und wertebasierten Handlungsrahmens eigenständig koordiniert und entscheidet, während Menschen Prioritäten, Grenzen und Eskalationsprinzipien festlegen, bei unerwarteten Zielkonflikten eingreifen und Verantwortung für Folgen und Abhilfe übernehmen.



24 · 4 · 6 Gruppe

Wer mit Agenten den Fachkräftemangel überbrückt, tauscht die Abhängigkeit von fehlenden Leuten gegen die Abhängigkeit vom Anbieter.



24 · 2 · 8 Digitale Zwillinge

Wachstum

Alle Thesen mit Abstimmungsergebnis (2/3)

Herkunft: Gruppe · Digitale Zwillinge · Gruppe + Zwillinge (unabhängig voneinander)



Wer Agenten alle Daten gibt, wird austauschbar, wer ihnen keine gibt, wird unsichtbar.



23 · 1 · 10 Digitale Zwillinge

Agentic AI demokratisiert Entwicklungskompetenz nicht automatisch, sondern erweitert sie dort, wo Unternehmen, Fachbereiche und Mitarbeitende Agenten für konkrete Aufgaben eigenständig gestalten, begrenzen, überprüfen und korrigieren können – mit transparenter Verantwortung und ohne kritische Abhängigkeit von einzelnen Plattformanbietern.



22 · 2 · 10 Gruppe

Wer seine Angebote für KI-Agenten optimiert statt für die Menschen dahinter, gewinnt den Kauf und verliert den Kunden.



21 · 2 · 11 Digitale Zwillinge

Hyper Customization durch Agentic AI wird langfristig nur funktionieren, wenn zugleich Erklärbarkeit und Transparenz, insbesondere bei Preis und Qualität, gewährleistet sind.



20 · 6 · 8 Gruppe

Wachstum mit Agenten entsteht in den Fachbereichen, nicht im KI-Kompetenzzentrum.

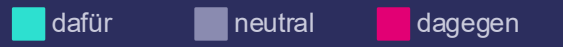


20 · 5 · 9 Digitale Zwillinge

Wachstum

Alle Thesen mit Abstimmungsergebnis (3/3)

Herkunft: Gruppe · Digitale Zwillinge · Gruppe + Zwillinge (unabhängig voneinander)



KI ermöglicht Unternehmen, Prozesse und Operating Models kontinuierlich datenbasiert anzupassen und dadurch ihr Business Model schneller an neue Chancen und Marktveränderungen auszurichten; dafür müssen Experimente priorisiert, Veränderungen wirksam gesteuert sowie Qualität, Risiken und Kundennutzen anhand von Kennzahlen wie Anpassungszeit, Produktivitätsgewinn und Ergebnisbeitrag gemessen werden.



20 · 4 · 10 Gruppe

Wachsen wird, wer etwas anbietet, das ein Agent nicht selbst erledigen kann.



18 · 4 · 12 Digitale Zwillinge

KI-geglättete Services sollten durch Authentizität, Nonkonformismus und Überraschung irritiert werden.



14 · 7 · 13 Gruppe

Kein Agenten-Projekt bekommt Budget allein über Produktivitätskennzahlen.



13 · 7 · 14 Digitale Zwillinge

Auffindbarkeit und Transaktionsfähigkeit für Agenten sind eine Geschäftsnotwendigkeit, weil alles automatisiert werden kann.

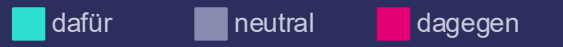


11 · 7 · 15 Gruppe

Wandel

Alle Thesen mit Abstimmungsergebnis (1/3)

Herkunft: Gruppe · Digitale Zwillinge · Gruppe + Zwillinge (unabhängig voneinander)



Urteils- und Entscheidungsfähigkeit soll trotz abnehmendem Fachwissen erhalten bleiben.	**29 · 3 · 2** Gruppe
Für die Nebenwirkungen eines Agenten muss im Unternehmen jemand zuständig sein, nicht nur für seine Fehler.	**29 · 1 · 4** Gruppe + Zwillinge
Wer Agenten einführt, ohne Zuständigkeiten neu zu verteilen, startet ein IT-Projekt statt eines Wandels.	**28 · 3 · 3** Digitale Zwillinge
Eine neue Führungskompetenz besteht darin, trotz KI Fehler, Zufälligkeiten und Zeit zuzulassen und zu ermöglichen.	**28 · 1 · 5** Gruppe
Wie viel ein Agent allein entscheiden darf, richtet sich nach den Folgen der Entscheidung und nicht danach, wie häufig sie vorkommt.	**27 · 5 · 2** Gruppe + Zwillinge
Ein Agent sollte nicht erst dann an einen Menschen übergeben, wenn ein technisches Versagen auftritt.	**26 · 3 · 5** Digitale Zwillinge

Wandel

Alle Thesen mit Abstimmungsergebnis (2/3)

Herkunft: Gruppe · Digitale Zwillinge · Gruppe + Zwillinge (unabhängig voneinander)

dafür · neutral · dagegen

Führungskräfte sollen Mitarbeitenden echte Gestaltungs- und Entscheidungsrechte beim Einsatz von KI-Agenten geben, einschließlich Mitwirkung an Aufgabenverteilung und fachlichen Kriterien sowie der Möglichkeit, Agentenvorschläge begründet zu ändern oder abzulehnen; zugleich sollen Fachkräfte anspruchsvolle Fälle bearbeiten, Kompetenzen aufbauen und Rückmeldung zu Agentenentscheidungen geben können.



26 · 2 · 6 Gruppe

KI-Agenten dürfen innerhalb eines von Menschen gesetzten und laufend überwachten Rahmens autonom entscheiden; eine benannte Person verantwortet den Rahmen und die Folgen.



25 · 5 · 4 Gruppe + Zwillinge

Unternehmen sollen transparent und laufend überprüfen, wie KI-Agenten durch Vorauswahl und Priorisierung Entscheidungen prägen, und Gegenperspektiven sichern, damit Effizienz nicht zu Gleichförmigkeit oder eingeschränktem Kundenzugang führt.



25 · 5 · 4 Gruppe

Führungskräfte sollen den Einsatz von KI-Agenten mit klaren Zuständigkeiten und Grenzen gestalten, Mitarbeitende beteiligen, Auswirkungen regelmäßig prüfen und wirksame Eingriffs- und Eskalationsmöglichkeiten sichern, um bei Risiken nachzusteuern oder den Einsatz zu stoppen.



24 · 5 · 4 Gruppe + Zwillinge

Führungskräfte sollen als Coaches und Werteverantwortliche den Fokus auf Mitarbeitende legen; KI kann operative fachliche Aufgaben unterstützen, während fachlich tiefgreifende Entscheidungen gegebenenfalls von einer zweiten menschlichen Führungskraft getroffen werden.



23 · 3 · 8 Gruppe

Wer Aufträge nur an den Agenten weiterreicht, schafft die eigene Stelle ab.

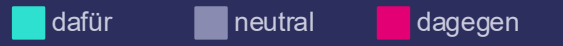


19 · 3 · 11 Digitale Zwillinge

Wandel

Alle Thesen mit Abstimmungsergebnis (3/3)

Herkunft: Gruppe · Digitale Zwillinge · Gruppe + Zwillinge (unabhängig voneinander)



Bei Agenten ist der kürzeste Lernzyklus wichtiger als der beste Jahresplan.



16 · 8 · 10 Digitale Zwillinge

Bei Agenten zählt zuerst die rechtzeitige Übergabe an einen Menschen und erst danach, wie viele Fälle sie allein lösen.



15 · 9 · 10 Digitale Zwillinge

Wo Menschen eine Situation peinlich finden, kann ein Agent die bessere Wahl sein; nicht jede sensible Situation gehört in Menschenhand.



14 · 8 · 12 Digitale Zwillinge

Die Kompetenzen der mittleren Führungsebenen werden überflüssig.



11 · 2 · 20 Gruppe

Werte

Alle Thesen mit Abstimmungsergebnis (1/3)

Herkunft: Gruppe · Digitale Zwillinge · Gruppe + Zwillinge (unabhängig voneinander)



Werte müssen für Betroffene, Region und Kontext konkretisiert und explizit kommuniziert werden; Zielkonflikte sind offenzulegen und zu begründen, statt pauschal gelöst zu werden.	**27 · 4 · 2** Gruppe + Zwillinge
Menschen und legitimierte Organisationsgremien müssen Werte setzen und normative Zielkonflikte entscheiden; KI darf Folgen sichtbar machen und innerhalb klarer Leitplanken operative Entscheidungen treffen, während bei folgenreichen oder strittigen Fällen eine verantwortliche Person echte Eingriffs- und Entscheidungsbefugnis hat.	**27 · 4 · 2** Gruppe
Die Gesellschaft muss in einem fortlaufenden, inklusiven Diskurs gemeinsame Werte und Grenzen für den Umgang mit KI-Agenten aushandeln und diese Orientierung in politische und organisatorische Leitplanken überführen, statt sie Anbietern oder technischen Systemen zu überlassen.	**27 · 2 · 4** Gruppe
Je größer und irreversibler die Wirkung eines Agenten ist, desto verständlicher und anfechtbarer muss seine Entscheidung für Betroffene sein.	**25 · 4 · 4** Gruppe
Gesellschaftlicher Diskurs ist die normative Grundlage für technische Regeln und Nachvollziehbarkeitsanforderungen; Regeln müssen gesellschaftlich legitimiert, bei neuen Wertkonflikten ausgelegt und aktualisiert werden, ohne einen künstlichen Konsens über plurale Werte zu behaupten.	**25 · 3 · 5** Gruppe
Transparenz soll entscheidungsrelevant sein und wirksame Konsequenzen ermöglichen, statt lediglich ein Mehr an Transparenz zu fordern, das falsche Sicherheit erzeugen kann.	**24 · 5 · 4** Gruppe

Werte

Alle Thesen mit Abstimmungsergebnis (2/3)

Herkunft: Gruppe · Digitale Zwillinge · Gruppe + Zwillinge (unabhängig voneinander)

dafür · neutral · dagegen

Es braucht eine prozessbegleitende, regelmäßig wiederholte Nachhaltigkeitsprüfung unter ökologischen, ökonomischen und sozialen Gesichtspunkten.	**24 · 4 · 5** Gruppe + Zwillinge
Ziele, Erwartungen und Grenzen von Mensch und Agent sollen vorab transparent spezifiziert und anhand messbarer Ergebnisse überprüft werden.	**22 · 8 · 3** Gruppe + Zwillinge
Vertrauen ist keine Pflichtübung, sondern der stärkste Wettbewerbsvorteil gegenüber großen Agenten-Plattformen.	**22 · 5 · 6** Gruppe + Zwillinge
Agenten müssen dauerhaft überwacht werden, langfristig auch durch andere Agenten, statt nur einmalig freigegeben zu werden.	**22 · 5 · 6** Gruppe + Zwillinge
Wer einem Agenten nur Tempo und Kosten als Ziele vorgibt, entscheidet damit bereits über Kulanz und Fairness.	**20 · 6 · 7** Digitale Zwillinge
Unternehmen müssen offenlegen, welche Zielkonflikte sie beim Agenten-Einsatz zugunsten der Effizienz entschieden haben.	**19 · 3 · 11** Gruppe + Zwillinge

Werte

Alle Thesen mit Abstimmungsergebnis (3/3)

Herkunft: Gruppe · Digitale Zwillinge · Gruppe + Zwillinge (unabhängig voneinander)

dafür · neutral · dagegen

Vor jedem Agenten-Einsatz wird festgeschrieben, welches Problem er löst, welche Werte Vorrang haben und woran man Abweichungen erkennt.	**18 · 5 · 10** Gruppe + Zwillinge
Ein Agent darf im laufenden Betrieb undurchsichtig sein, wenn seine Autonomie eng begrenzt, sein Verhalten unabhängig geprüft und eine verantwortliche Stelle für Schäden haftbar ist.	**18 · 3 · 12** Gruppe
Personalisierung durch Agenten in geteilten Räumen darf erst live gehen, wenn geprüft wurde, wen sie ausschließt.	**17 · 8 · 8** Digitale Zwillinge
Agenten brauchen eine Verfassung mit wenigen Grundregeln statt immer längerer Checklisten.	**17 · 7 · 9** Digitale Zwillinge
Eine Vertrauenskultur soll dem Szenario einer überregulierten KI-Organisationsstruktur entgegenwirken.	**15 · 9 · 9** Gruppe + Zwillinge
Wer einen Agenten auf den Markt bringt, haftet persönlich für Verstöße gegen dessen Grundregeln.	**15 · 6 · 12** Digitale Zwillinge