

# **Der KI-Eisberg:** Warum sich der Erfolg von KI unter der Oberfläche entscheidet

Von Damian A. Spoida, Senior Director  
DACH bei Sutherland

# Zusammenfassung

Künstliche Intelligenz hat sich rasant von einer Zukunftsvision zu einem alltäglichen Werkzeug im Betrieb entwickelt. Branchenübergreifend setzen Organisationen Conversational Interfaces, automatisierte Zusammenfassungswerkzeuge und Agent Copilots ein. Die jüngste globale Umfrage von McKinsey ergibt, dass 88 % der Unternehmen KI inzwischen regelmäßig in mindestens einem Geschäftsbereich nutzen [1]. Doch das Bild hinter dieser Schlagzeile ist ernüchternd: Nur 39 % der Befragten führen überhaupt einen EBIT-Effekt auf Unternehmensebene auf KI zurück, und die meisten von ihnen beziffern diesen auf unter 5 % des EBIT [1]. Die Lücke zwischen Einführungsquote und echter Wirkung liegt selten an der KI, die man sieht – sondern an dem, was darunter liegt.

Wie bei einem Eisberg macht der sichtbare Teil der KI nur einen kleinen Bruchteil des Gesamtbildes aus. (Etwa neun Zehntel der Masse eines echten Eisbergs liegen unter der Wasserlinie.) Unter der Wasserlinie liegt die grundlegende Architektur: eine integrierte Infrastruktur, semantische Datenschichten, pragmatische Legacy-Integration und die strategische Einbindung des Menschen. Um von oberflächlicher Unterstützung zu vollständig autonomem Handeln zu gelangen, müssen Unternehmen unter der Oberfläche ein solides Fundament aufbauen.

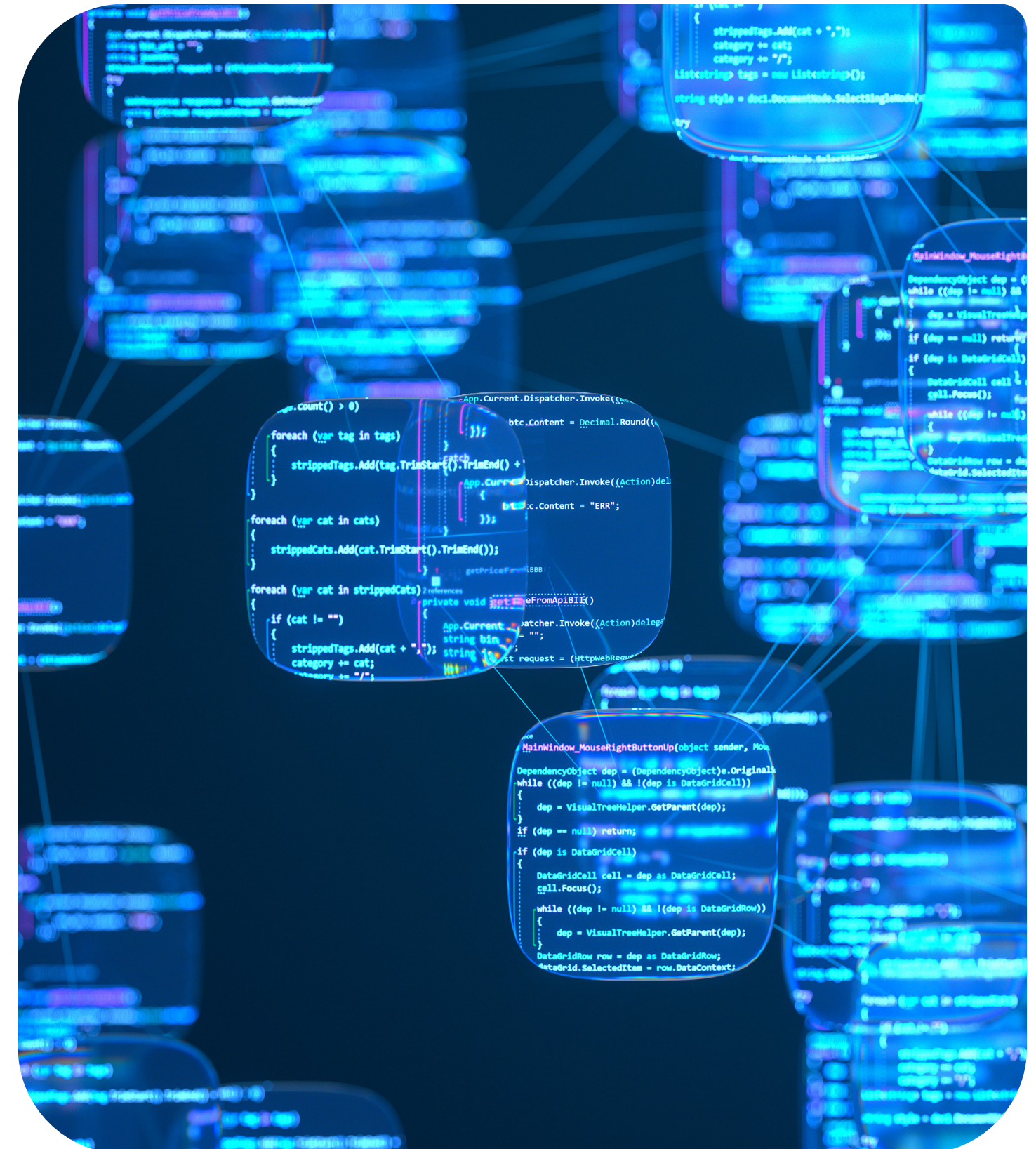
Die Risiken steigen sprunghaft, sobald KI nicht mehr nur Fragen beantwortet, sondern handelt. Gartner prognostiziert, dass bis 2028 mindestens 15 % der alltäglichen Arbeitsentscheidungen autonom von autonomer KI (Agentic AI) getroffen werden, gegenüber 0 % im Jahr 2024. Zugleich warnt Gartner, dass über 40 % der Agentic-AI-Projekte bis Ende 2027 eingestellt werden, weil Kosten eskalieren, der Geschäftsnutzen unklar bleibt oder Risikokontrollen unzureichend sind [2]. Das sind keine Schwächen in der Gesprächsführung. Es sind Schwächen im Fundament. Dieses Whitepaper untersucht die vier Schichten, die dauerhaft erfolgreiche Projekte von gescheiterten trennen, und schließt mit einer praxisnahen Readiness-Checkliste, die Führungskräfte schon heute nutzen können.

# 1. Von der Information zum autonomen Handeln

Die sichtbarsten KI-Anwendungen von heute liegen oberhalb der Wasserlinie. Dazu zählen Conversational Bots, Übersetzungstools, Fallzusammenfassungen und Agent-Copilots. Diese Tools liefern klare Vorteile, indem sie Informationen zugänglich machen, erfüllen jedoch vor allem eine informierende Rolle.

Der eigentliche Wandel beginnt, wenn KI nicht mehr nur informiert, sondern im Auftrag der Nutzenden handelt. Der wirtschaftliche Mehrwert ist erheblich: Gartner prognostiziert, dass Agentic AI bis 2029 80 % der gängigen Kundenserviceanliegen autonom und ohne menschliches Eingreifen lösen wird, was zu einer Senkung der Betriebskosten um 30 % führt [3].

Stellen Sie sich eine typische Kundeninteraktion vor: Eine Kundin oder ein Kunde meldet sich mit den Worten: „Mir wurde diesen Monat meine Rechnung doppelt abgebucht.“ Eine einfache Conversational AI kann die Aussage erkennen und höflich antworten. Um das Problem jedoch autonom zu lösen, muss die KI Abrechnungsdaten abfragen, Zahlungsprotokolle abgleichen, eine Erstattung ausführen und das CRM aktualisieren.



1 <https://www.ncdoi.gov/news/press-releases/2026/06/19/guilford-county-woman-faces-insurance-fraud-related-charges-using-ai-alter-photos>



Betrachten Sie diesen einen Satz der Kundschaft genauer, und der Eisberg wird sichtbar. Um das Anliegen End-to-End zu lösen, muss ein autonomer Agent der Reihe nach Folgendes leisten:

- **Identität und Berechtigung prüfen:** Klären, wer anfragt und worauf der Agent zugreifen darf.
- **Belege sammeln:** Abrechnungsdaten und Zahlungsprotokolle abfragen, die in Systemen liegen, die womöglich weder eine gemeinsame Kennung noch ein gemeinsames Vokabular teilen.
- **Entscheiden:** Erstattungsrichtlinien, Schwellenwerte und Betrugsprüfungen anwenden und erkennen, wenn ein Fall eine Ausnahme ist.
- **Ausführen:** Die Erstattung sicher in einem Finanzsystem buchen, sodass ein erneuter Versuch nie zu einer doppelten Zahlung führen kann.
- **Dokumentieren und informieren:** Das CRM aktualisieren, die Kundschaft benachrichtigen und einen vollständigen Audit-Trail hinterlassen.
- **Eskalieren:** Mit vollständigem Kontext an einen Menschen übergeben, wenn etwas nicht stimmig wirkt oder die Kundschaft aufgebracht ist.

Nur die höfliche Bestätigung liegt oberhalb der Wasserlinie. Alles andere ist Infrastruktur, Daten, Integration und Governance. Ein höfliches Gespräch zu führen, ist der leichte Teil. Die Komplexität liegt darin, Geschäftstransaktionen sicher über Backend-Systeme hinweg auszuführen. Wird KI zu einem autonomen, handlungsfähigen Agenten, muss sie tief unter die Wasserlinie in die zentrale Unternehmensinfrastruktur eintauchen.



Der Weg lässt sich anschaulich als „Autonomieleiter“ beschreiben. Auf der ersten Sprosse informiert die KI: Sie beantwortet Fragen und fasst Fälle zusammen. Auf der zweiten empfiehlt sie: Sie schlägt die nächstbeste Aktion vor, die ein Mensch freigibt. Auf der dritten handelt sie mit Freigabe: Sie führt Schritte aus, sobald ein Mensch zustimmt. Auf der vierten handelt sie innerhalb von Leitplanken: Sie löst definierte Arbeitskategorien eigenständig und eskaliert Ausnahmen. Jede Sprosse höher erfordert ein tieferes Fundament und erhöht die Kosten potenzieller Fehler.

Nicht jeder Anbieter, der behauptet, diese Leiter zu erklimmen, ist tatsächlich vom Boden abgehoben. Gartner hat für das Umetikettieren von Chatbots, Assistenten und Robotic Process Automation zu agentischen Systemen den Begriff „Agent Washing“ geprägt und schätzt, dass nur rund 130 der Tausenden Anbieter von Agentic AI echt sind [2]. Einkäufer sollten eine einfache Frage stellen: Kann dieses System in meiner Umgebung und unter meinen Richtlinien eine Transaktion abschließen und hinterher nachweisen, was es getan hat?

---

2 <https://www.nicb.org/prevent-fraud-theft>

3 <https://www.aviva.com/newsroom/news-and-research-overview/news-releases/2026/06/aviva-stops-record-levels-of-claims-fraud-as-scams-become-more-sophisticated/>

## 2. Infrastruktur, Daten & Kontext: Die Säulen der KI-Readiness

Eine KI-Lösung für Unternehmen kann nicht als isoliertes Zusatzmodul funktionieren; sie muss direkt in Sicherheits-, Governance- und Datenarchitekturen integriert sein.

### **Governance und regulatorische Rahmenwerke**

Autonome KI-Agenten interagieren direkt mit Unternehmensdaten und führen Geschäftsaktionen aus. Daher müssen sie innerhalb strikter organisatorischer und regulatorischer Leitplanken agieren und die Einhaltung von Standards wie DSGVO und dem EU AI Act sicherstellen – bei gleichzeitig vollständiger Prüfbarkeit.

Die regulatorische Uhr tickt, auch wenn sich der Zeitplan verschoben hat. Der Digital AI Omnibus der EU hat die Pflichten für Hochrisiko-Systeme nach hinten verschoben: Eigenständige Systeme müssen nun bis Dezember 2027 konform sein, in regulierte Produkte eingebettete KI bis August 2028 [4]. Aufgeschoben heißt nicht aufgehoben: Anforderungen an Risikomanagement, Data Governance, technische Dokumentation und menschliche Aufsicht kommen weiterhin. Transparenzpflichten gelten dagegen bereits, darunter die Pflicht, Menschen mitzuteilen, wenn sie mit einem KI-System interagieren. Für jede Organisation, die in Europa kundennahe KI betreibt, gilt diese Pflicht schon heute.

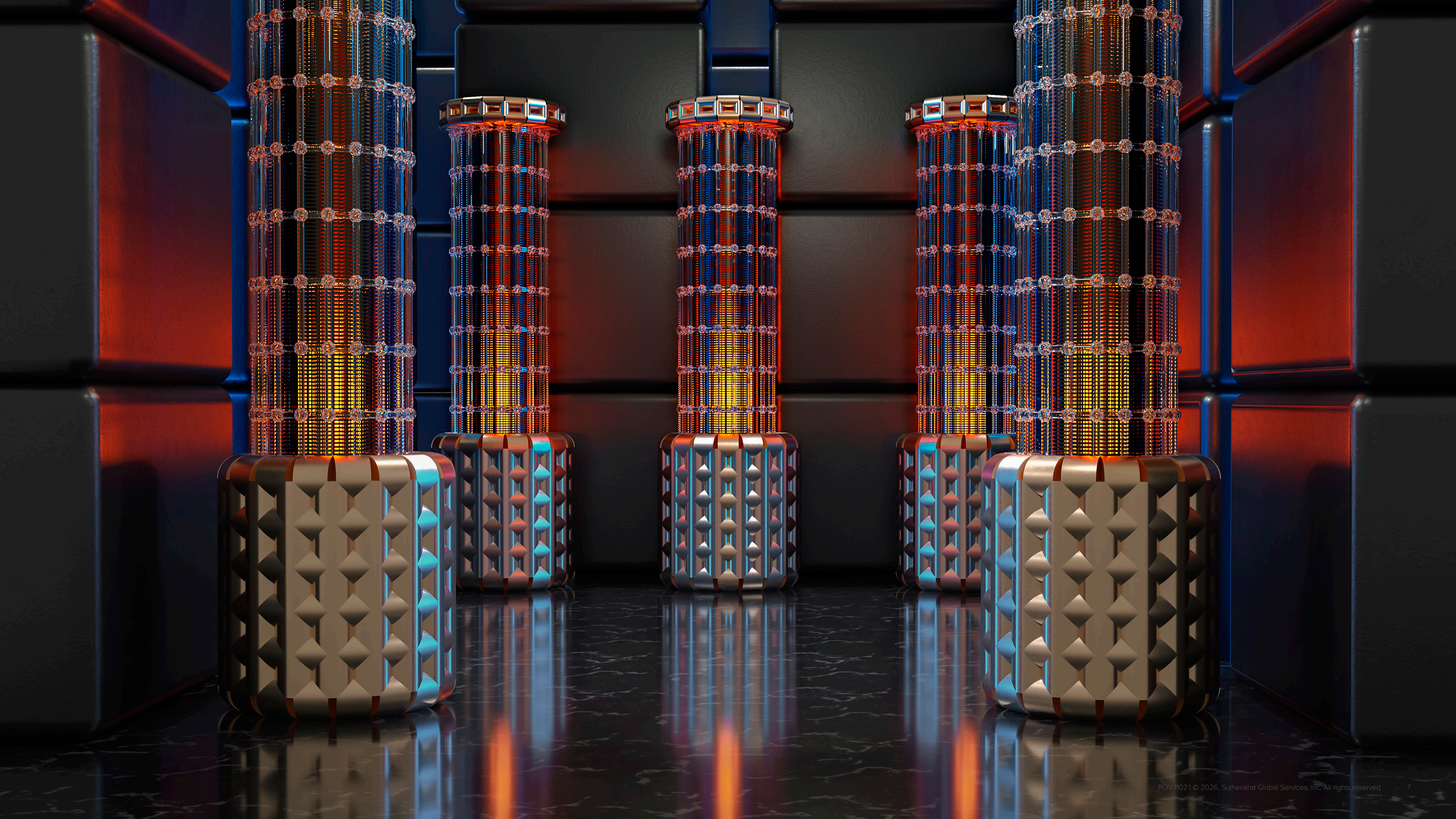
Die Kosten von Verstößen sind erheblich. Nach Artikel 99 des AI Act können die meisten Verstöße gegen dessen Pflichten mit Geldbußen von bis zu 15 Mio. € oder 3 % des weltweiten Jahresumsatzes geahndet werden, verbotene Praktiken mit bis zu 35 Mio. € oder 7 % [5] – je nachdem, welcher Betrag höher ist. Diese Obergrenzen gelten zusätzlich zu den Sanktionen nach DSGVO, nicht an deren Stelle.

In der Praxis lässt sich Compliance am einfachsten umsetzen, wenn sie direkt in den Agenten integriert ist, statt nachträglich aufgesetzt zu werden. Governance by Design bedeutet in der Regel:

- **Zugriff nach dem Prinzip der minimalen Rechte:** Jeder Agent hat eine eigene Identität und nur die Berechtigungen, die seine Aufgabe erfordert.
- **Aktionslimits:** Obergrenzen und Freigabeschwellen, zum Beispiel die Weiterleitung von Erstattungen oberhalb eines festgelegten Betrags an einen Menschen.

4 <https://www.nist.gov/publications/guardians-forensic-evidence-evaluating-analytic-systems-against-ai-generated-deepfakes>

5 <https://arxiv.org/abs/2510.23225>



- **Vollständige Nachvollziehbarkeit:** Jede Entscheidung, Datenquelle und Aktion wird protokolliert und kann so gegenüber Prüfenden und der Kundschaft erklärt werden.
- **Transparenz:** Die Kundschaft erfährt, wenn sie es mit KI zu tun hat, und kann einen menschlichen Ansprechpartner verlangen.
- **Kontinuierliches Monitoring:** Fehlerraten, Drift und Randfälle werden im Produktivbetrieb überwacht, mit der Möglichkeit, einen Agenten sofort anzuhalten.

## Daten, Semantik und Ontologien

Die meisten Organisationen sind reich an Daten. Kundenhistorien, Abrechnungsdaten, Chatprotokolle, Verträge und ERP-Daten liegen verteilt über mehrere Systeme vor. Die Herausforderung liegt nicht in der Verfügbarkeit der Daten, sondern in Kontext und Interpretation. Die Forschung von Gartner belegt diese Herausforderung mit Zahlen: Gartner prognostiziert, dass Organisationen bis einschließlich 2026 60 % der KI-Projekte aufgeben werden, die nicht durch KI-fähige Daten gestützt sind. Laut einer Umfrage verfügen 63 % der Organisationen entweder nicht über die richtigen Data-Management-Praktiken für KI oder sind sich dessen nicht sicher [6]. Ein Data Warehouse und ein Dashboard sind nicht dasselbe wie KI-fähige Daten.

**Die semantische Schicht:** Unterschiedliche Unternehmenssysteme verwenden für dieselbe Entität häufig unterschiedliche Begriffe. Ein CRM spricht möglicherweise von einem „Kunden“, während die Abrechnungsplattform „Konto“, das Netzwerkmanagement „Teilnehmer“ und ERP-Systeme „Geschäftspartner“ verwenden. Eine semantische Schicht vereinheitlicht diese Definitionen, damit KI-Modelle verstehen, dass sich diese Begriffe auf genau denselben Kunden beziehen.

Die Folgen, diesen Schritt zu überspringen, sind konkret. Findet ein Agent im CRM einen „Kunden“ und in der Abrechnung ein „Konto“ und erkennt nicht, dass beide dieselbe Person sind, erstattet er womöglich an die falsche Person, übersieht eine doppelte Abbuchung oder bittet die Kundschaft, zu wiederholen, was sie gestern gesagt hat. Gartner prognostiziert, dass Organisationen, die bis 2027 der Semantik in KI-fähigen Daten Priorität einräumen, die Genauigkeit von Agentic AI um bis zu 80 % steigern und die Kosten um bis zu 60 % senken werden [7].

**Ontologie:** Eine Unternehmensontologie definiert die komplexen Beziehungen zwischen Datenpunkten und ermöglicht es KI-Agenten, Muster zu erkennen, Kontext herzustellen und fundierte operative Entscheidungen zu treffen. Zurück zum Beispiel der doppelten Abbuchung. Die semantische Schicht sagt dem Agenten, dass der „Teilnehmer“ auf der Rechnung und der „Kunde“ im CRM dieselbe Person sind.

Die Ontologie sagt ihm, womit dieser Kunde verknüpft ist: mit Vertrag, Zahlungshistorie, offenen Streitfällen und den Erstattungsregeln, die für den jeweiligen Tarif gelten. Das ist der Unterschied zwischen dem Wissen, was die Daten sagen, und dem Wissen, was zu tun ist. Gartner stellt fest, dass Organisationen, die semantische Modellierung wie Ontologien und Knowledge Graphs einsetzen, mit 2,2-mal höherer Wahrscheinlichkeit eine hohe Effektivität im Data Engineering für KI erreichen, dies aber erst **zu 40 % umgesetzt haben** [8]. Mit Blick nach vorn prognostiziert Gartner, dass bis 2028 60 % der Projekte für Agentic Analytics, die sich ausschließlich auf das Model Context Protocol (MCP) stützen **(einem offenen Standard zur Anbindung von KI-Systemen an Anwendungen)**, mangels einer konsistenten semantischen Schicht scheitern werden [9].

Wenn die zugrunde liegenden Systeme Kunden fragmentiert abbilden, kann KI nur fragmentierte Ergebnisse liefern. Tiefgreifende Datenintegration und semantischer Kontext sind unverzichtbare Voraussetzungen für den Erfolg von KI im Unternehmen.



### 3. Pragmatische Legacy - Integration: den ROI beschleunigen

Legacy-IT-Systeme gelten häufig als das größte Hindernis für die Einführung von KI. Klassische IT-Transformationsprojekte, die den Austausch zentraler Backends anstreben, können Jahre dauern, Millionen kosten und ein erhebliches Risiko bergen, ohne einen sofortigen Return on Investment zu garantieren.

Die Frustration ist berechtigt. Der Connectivity Benchmark Report 2026 von MuleSoft ergab, dass ein durchschnittliches Unternehmen 957 Anwendungen betreibt, von denen nur 27 % miteinander verbunden sind. Rund 82 % der IT-Verantwortlichen nennen Integration eine ihrer größten Herausforderungen beim Einsatz von KI, und 86 % sagen, dass KI-Agenten ohne die richtige Integration mehr Komplexität als Nutzen schaffen [10]. Unabhängig davon nennen 37 % der IT-Verantwortlichen Legacy-Infrastruktur als Hindernis für die agentische Transformation [11].

Eine pragmatische Architekturstrategie vermeidet den vollständigen Austausch des Backends, indem sie sich auf die Modernisierung der Interaktionsschicht statt des Backends selbst konzentriert:

- **KI-Integrationsschichten:** Zwischengeschaltete Middleware-Schichten ermöglichen eine nahtlose Kommunikation zwischen modernen KI-Modellen und historisch gewachsenen ERP- oder Abrechnungssystemen. In der Praxis heißt das: Legacy-Funktionen werden als kontrollierte, gut dokumentierte Services bereitgestellt – über APIs, Event-Streams oder einen offenen Standard wie MCP. So kann ein Agent „Erstattung auslösen“ aufrufen, ohne je wissen zu müssen, welches jahrzehntealte System dahintersteht. Auf derselben Schicht werden auch Berechtigungen, Ratenbegrenzungen und Zugriffskontrollen auf Feldebene durchgesetzt.
- **Digital Twins & emulierte Menschen:** Für Legacy-Anwendungen ohne moderne API-Schnittstellen kann KI menschliche Interaktion nachbilden – Bildschirmmasken navigieren, Datenfelder auslesen und Entscheidungen nach vordefinierter Logik eingeben. Emulation ist jedoch eine Übergangslösung, kein Endziel: Bildschirmgesteuerte Automatisierung kann bei einer Änderung der Oberfläche ausfallen und ist langsamer als eine native API. Setzen Sie sie dort ein, wo heute keine Schnittstelle existiert, und lösen Sie sie ab, sobald geeignete APIs verfügbar sind.

Durch agile Interaktionsschichten über Legacy-Systemen können Organisationen schnell einen messbaren ROI erzielen, ohne kostspielige, mehrjährige IT-Generalüberholungen in Angriff zu nehmen. Der Ansatz greift das bekannte Strangler-Fig-Muster der Modernisierung auf: Das alte System umhüllen, neue Funktionen über die neue Schicht leiten und Legacy-Komponenten schrittweise ablösen, wenn das Vertrauen wächst.

So sieht eine pragmatische Abfolge für die Erzielung von ROI aus:

- **Dort beginnen, wo der Nutzen klar ist:** Ein regelbasierter Prozess mit hohem Volumen und leicht messbaren Ergebnissen, etwa Abrechnungstreitigkeiten, Adressänderungen oder Auftragsstatus.
- **Die Integrationsschicht einmal aufbauen und wiederverwenden:** Damit jeder neue Agent weniger kostet als der vorherige.
- **Von Tag eins an messen:** Lösungsquote, Kosten pro Kontakt, Bearbeitungszeit und die Qualität der Eskalationen erfassen.
- **Autonomie verdienen:** Den Handlungsspielraum des Agenten nur in dem Maß erweitern, wie die Kennzahlen es rechtfertigen.

Das entspricht dem Rat von Gartner selbst: Agentic AI nur dort verfolgen, wo sie klaren Nutzen oder ROI liefert, und den Workflow häufig von Grund auf neu denken, statt Agenten auf veraltete Prozesse aufzusetzen [2].



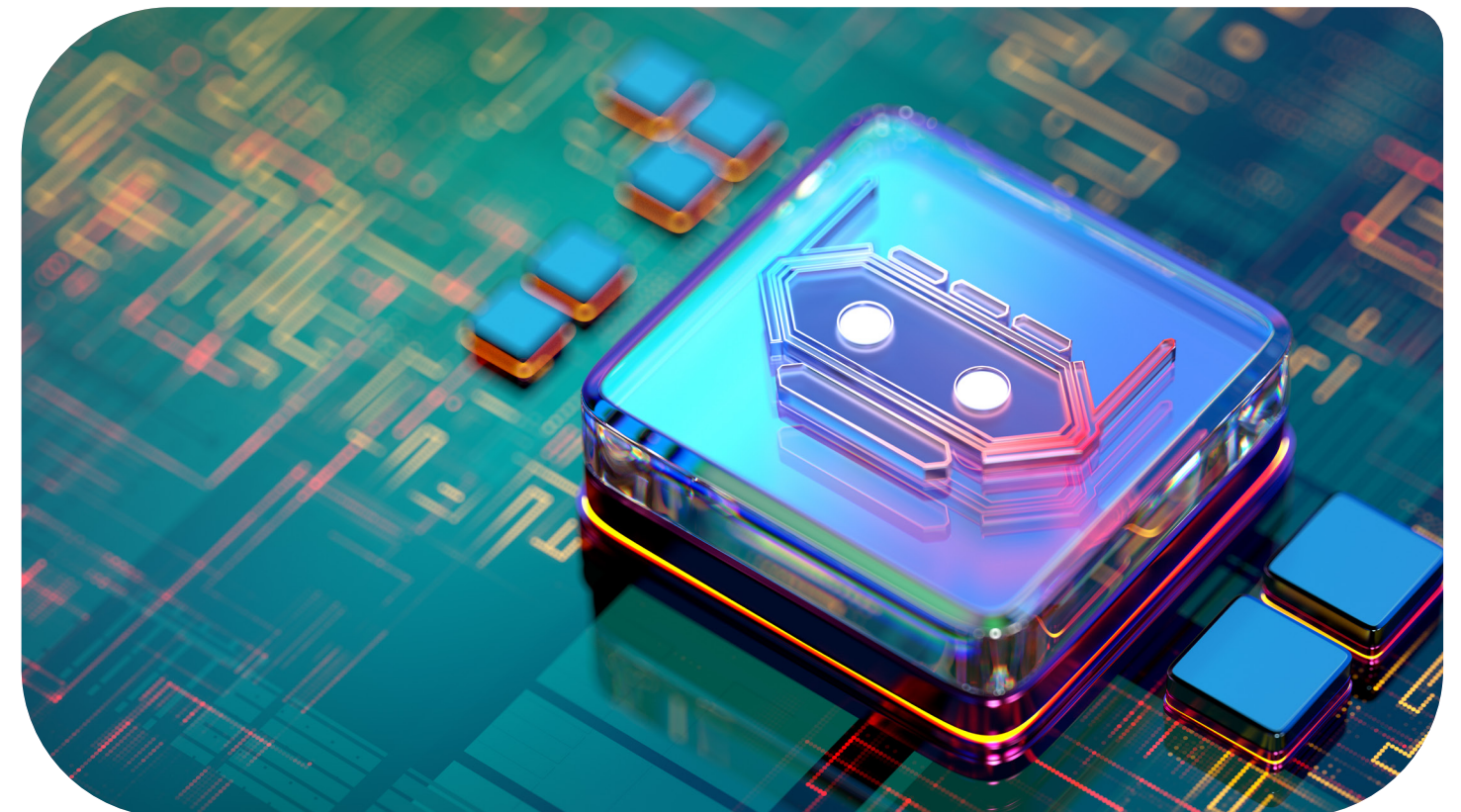
## 4. Der Faktor Mensch: KI für Skalierung, Menschen für Urteilsvermögen

Mit der Ausweitung der KI-Fähigkeiten lautet die zentrale Frage für die Führungsebene nicht, ob KI Menschen ersetzen wird, sondern wie Arbeit optimal zwischen Menschen und Maschinen verteilt werden sollte.

Der Markt lernt diese Lektion öffentlich. Gartner prognostiziert, dass bis 2027 die Hälfte der Organisationen, die aufgrund von KI eine deutliche Verringerung ihrer Belegschaft im Kundenservice erwartet hatten, diese Pläne aufgeben wird [12]. In einer Gartner-Umfrage unter 163 Service-Verantwortlichen in März 2025 gaben 95% an, menschliche Servicemitarbeitende behalten zu wollen, um die Rolle der KI strategisch zu definieren. Gartner erwartet außerdem, dass bis 2028 keines der Fortune-500-Unternehmen den menschlichen Kundenservice vollständig abgeschafft haben wird: Es wird weniger menschliche Servicemitarbeitende geben, aber keine Organisationen ohne Servicepersonal [13].

Die operative Philosophie von Sutherland beruht auf einer klaren Formel: KI für Skalierung, Menschen für Urteilsvermögen.

- **KI für Skalierung:** Maschinelle Intelligenz überzeugt bei der Verarbeitung großer Datenmengen, der Ausführung von Routinetransaktionen, der Beschleunigung von Workflows und der Automatisierung wiederholbarer Aufgaben.
- **Menschen für Urteilsvermögen:** Komplexe Entscheidungsfindung, emotionale Intelligenz, Empathie und Problemlösung bei hohem Risiko erfordern menschliche Perspektive und Verantwortung.





Wo diese Arbeitsteilung funktioniert, verschwindet die menschliche Rolle nicht, sondern wandert in der Wertschöpfungskette nach oben. Menschen werden zu Bearbeitenden von Ausnahmen und emotional komplexen Fällen, zu Prüfenden, die die KI anlernen und korrigieren, und zu Verantwortlichen für Ergebnisse, die kein Algorithmus allein verantworten sollte.

Darüber hinaus müssen intelligente KI-Systeme ihre Grenzen kennen. Wirksame autonome Systeme erkennen komplexe oder emotional aufgeladene Kundensituationen aktiv und übergeben sie an menschliche Servicemitarbeitende.

Eine gut gestaltete Übergabe ist ein Qualitätsmerkmal, kein Scheitern. Die Auslöser sollten explizit und testbar sein: Geringe Modellkonfidenz, Transaktionen mit hohem Wert oder hohem Risiko, regulatorische Kennzeichen oder Hinweise auf schutzbedürftige Kundschaft, zunehmend negative Stimmung, der ausdrückliche Wunsch nach einem Menschen und wiederholt gescheiterte Versuche. Die Übergabe selbst muss den vollständigen Kontext enthalten (was gefragt wurde, was die KI getan hat und welche Daten sie genutzt hat), damit die Kundschaft nie von vorn beginnen muss. Menschliche Aufsicht wird zudem zur rechtlichen Erwartung: Nach Artikel 14 des EU AI Act müssen Hochrisiko-Systeme so gestaltet sein, dass Menschen sie wirksam beaufsichtigen können, einschließlich der Entscheidung, das Ergebnis des Systems nicht zu verwenden oder außer Kraft zu setzen [14].

Im modernen Kundendialog wird Erfolg am Endergebnis gemessen – unabhängig davon, ob die Lösung von einem Menschen, einer KI oder einer hybriden Zusammenarbeit herbeigeführt wurde.

## 5. Von der Erkenntnis zur Umsetzung: Eine Readiness - Checkliste

Bevor Führungskräfte die nächste KI-Initiative freigeben, können sie diese mit acht Fragen auf Belastbarkeit testen – jeweils zwei für jede Schicht unterhalb der Wasserlinie:

- **Governance:** Können wir gegenüber Prüfenden genau nachweisen, was der Agent getan hat, warum und mit welchen Daten?
- **Governance:** Haben wir diesen Anwendungsfall mit den Risikokategorien und Transparenzpflichten des EU AI Act abgeglichen?
- **Daten und Semantik:** Haben unsere Kernentitäten (Kunde, Konto, Vertrag, Rechnung) systemübergreifend eine einheitlich vereinbarte Definition?
- **Daten und Semantik:** Sind die Daten, die dieser Anwendungsfall benötigt, aktuell, durch Governance abgesichert und einer verantwortlichen Person zugeordnet?
- **Integration:** Kann der Agent über kontrollierte APIs oder eine Interaktionsschicht handeln, oder hängt er von einer einmaligen Behelfslösung ab?
- **Integration:** Ist der erste Anwendungsfall klein genug, um innerhalb eines Quartals gemessen zu werden, und zugleich repräsentativ genug, um wiederverwendet zu werden?
- **Menschliche Einbindung:** Sind Eskalationsauslöser explizit, und erhält die Person, die eine Übergabe übernimmt, den vollständigen Kontext?
- **Menschliche Einbindung:** Messen wir Ergebnisse (Lösung, Kosten, Kundenzufriedenheit) statt nur die Automatisierungsquote?



## Fazit: Der Blick unter die Wasserlinie

Bei der Planung von KI-Initiativen müssen Führungskräfte in Unternehmen über die Auswahl von Frontend-Chatbots oder Agentensoftware hinausblicken. Der Schlüssel zu langfristiger Rentabilität liegt darin, sich dem zu widmen, was unter der Wasserlinie liegt:

- **Robuste Infrastruktur & Compliance:** Sichere, auditierbare und regelkonforme Governance.
- **Einheitliche Daten & Semantik:** Klare Ontologien, die der KI echten operativen Kontext geben.
- **Pragmatische Legacy-Architektur:** Interaktionsschichten, die schnellen ROI liefern.
- **Human-in-the-Loop-Governance:** KI skaliert den Durchsatz, während Menschen die entscheidenden Urteile treffen.

Die Organisationen, die gewinnen, sind nicht diejenigen mit der beeindruckendsten Demo. Es sind diejenigen, die zuerst die unscheinbare Arbeit erledigt haben und ihrer KI daher zutrauen können, zu handeln. Was oberhalb der Wasserlinie liegt, beflügelt die Fantasie – aber was darunter liegt, entscheidet über den letztendlichen Erfolg.



## Quellen

- [1] McKinsey & Company, The state of AI in 2025: Agents, innovation, and transformation. <https://www.mckinsey.com/capabilities/tech-and-ai/our-insights/the-state-of-ai-2025>
- [2] Gartner, Gartner Predicts Over 40% of Agentic AI Projects Will Be Canceled by End of 2027 (25. Juni 2025). <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-06-25-gartner-predicts-over-40-percent-of-agentic-ai-projects-will-be-canceled-by-end-of-2027>
- [3] Gartner, Gartner Predicts Agentic AI Will Autonomously Resolve 80% of Common Customer Service Issues Without Human Intervention by 2029 (5. März 2025). <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-03-05-gartner-predicts-agentic-ai-will-autonomously-resolve-80-percent-of-common-customer-service-issues-without-human-intervention-by-20290>
- [4] Cooley, Digital AI Omnibus Delays Key Deadlines, Introduces New Rules (Regulation (EU) 2026/1744). <https://cdp.cooley.com/digital-ai-omnibus-delays-key-deadlines-introduces-new-rules/>
- [5] EU Artificial Intelligence Act, Article 99: Penalties. <https://artificialintelligenceact.eu/article/99/>
- [6] Gartner, Lack of AI-Ready Data Puts AI Projects at Risk (26. Februar 2025). <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-02-26-lack-of-ai-ready-data-puts-ai-projects-at-risk>
- [7] CTO Magazine, Semantic Layers Explained (Bericht über den Gartner Data & Analytics Summit, London, Mai 2026). <https://ctomagazine.com/semantic-layer-ai-agents-iceberg-mcp/>
- [8] Digital Science / metaphactory, Why your AI agents are only as good as the knowledge behind them (Zusammenfassung von Gartner-Forschung). <https://www.digital-science.com/blog/ai-agents-only-as-good-as-knowledge-behind-them/>
- [9] Cube, Cube recognized in the 2026 Gartner Market Guide for Agentic Analytics (zitiert Gartner, 9. Februar 2026). <https://cube.dev/blog/cube-recognized-in-the-2026-gartner-r-market-guide-for-agentic-analytics>
- [10] Salesforce, How to integrate AI agents (unter Bezugnahme auf den 2026 Connectivity Benchmark Report von MuleSoft). <https://www.salesforce.com/blog/how-to-integrate-ai-agents/>
- [11] Eastgate Software, AI Agent Adoption and Budgets to Surge in 2026 (Zusammenfassung des 2026 Connectivity Benchmark Report). <https://eastgate-software.com/ai-agent-adoption-and-budgets-to-surge-in-2026/>
- [12] Gartner, Gartner Predicts 50% of Organizations Will Abandon Plans to Reduce Customer Service Workforce Due to AI (10. Juni 2025). <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-06-10-gartner-predicts-50-percent-of-organizations-will-abandon-plans-to-reduce-customer-service-workforce-due-to-ai>
- [13] Gartner über Business Wire, Gartner Predicts None of the Fortune 500 Companies Will Have Fully Eliminated Human Customer Service by 2028 (10. September 2025). <https://www.businesswire.com/news/home/20250910318438/en/Gartner-Predicts-None-of-the-Fortune-500-Companies-Will-Have-Fully-Eliminated-Human-Customer-Service-by-2028>
- [14] European Commission AI Act Service Desk, Article 14: Human oversight. <https://ai-act-service-desk.ec.europa.eu/en/ai-act/article-14>

Sutherland is an AI-driven business transformation partner to enterprises, including several Fortune 500 clients. We design, run, and automate business operations at scale, helping clients improve efficiency, strengthen customer experiences, and deliver measurable outcomes.

Most companies either build AI-led capabilities or run operations. Sutherland does both. We run complex, mission-critical processes while engineering the AI-led solutions that sit within them. This closed loop helps clients move beyond AI pilots to reliable, governed outcomes that improve and scale over time.

With deep operational expertise, advanced products, platforms, and engineering, we help clients modernize operations and build future-ready businesses.

