OUTSELL PLAYBOOK

OUTSELL JOURNAL - BESCHLUSSBESCHREIBUNG

SAP Autonomous CX: Agenten-Bereitschaft für B2B-Teams

FRAGE

Was ist vor orchestrierten Agenten in SAP-Customer-Experience-Abläufen zu prüfen?

LEITFAHRZEUGE

Beginnen Sie mit einer Kundenentscheidung und einem kontrollierten Ablauf. Orchestrierung hilft nur bei klaren Datenquellen, erlaubten Aktionen, Ausnahmen und menschlicher Verantwortung.

HIER FREIST

Einen begrenzten CX-Ablauf auswählen.

DEINE LAGE

Account oder Kohorte

Entscheidung zu treffen

Ausgangszustand und Ausschlüsse

Evidenzquellen, Daten und Grenzen

Unbekannt zur Validierung

ARBEITEN DURCH DEN LEITFAHRT

1. Einen begrenzten CX-Ablauf auswählen

Nachweis oder Eingabe

Output oder Entscheidung

Eigentümer und Überprüfungsstelle

2. Maßgebliche Daten und Berechtigungen benennen

Nachweis oder Eingabe

Output oder Entscheidung

Eigentümer und Überprüfungsstelle

3. Agenten- und Werkzeugübergaben begrenzen

Nachweis oder Eingabe

Output oder Entscheidung

Eigentümer und Überprüfungsstelle

4. Freigabe, Fehler und Wiederherstellung testen

Nachweis oder Eingabe

Output oder Entscheidung

Eigentümer und Überprüfungsstelle

5. Käuferergebnisse vor Ausweitung prüfen

Nachweis oder Eingabe

Output oder Entscheidung

Eigentümer und Überprüfungsstelle

VERGLEICH DER OPTIONEN

Deterministische Automation

Hilfreich wenn: Regeln und Übergänge sind stabil

Einschränkung: Löst kein mehrdeutiges Urteil

Vorgeschlagene Aktion: Validierung und Routing zuerst automatisieren

Warum das zu unserer Situation passt

Vor dem Handeln erforderliche Beweise

Agentengestützte Vorbereitung

Hilfreich wenn: Belege kommen aus erlaubten Quellen

Einschränkung: Entwürfe können falsch oder unvollständig sein

Vorgeschlagene Aktion: Quellen und verantwortliche Prüfung verlangen

Warum das zu unserer Situation passt

Vor dem Handeln erforderliche Beweise

Orchestrierter Multi-Agenten-Ablauf

Hilfreich wenn: Spezialisierte Aufgaben teilen kontrollierten Zustand

Einschränkung: Übergaben können Kontext oder Autorität verlieren

Vorgeschlagene Aktion: Briefing und Rechte versionieren

Warum das zu unserer Situation passt

Vor dem Handeln erforderliche Beweise

Weitgehend autonome Aktivierung

Hilfreich wenn: Folgenreiche Aktionen laufen im Maßstab

Einschränkung: Fehler betreffen Kunden und Systeme

Vorgeschlagene Aktion: Wiederherstellung und Governance belegen

Warum das zu unserer Situation passt

Vor dem Handeln erforderliche Beweise

ZUSAMMENFASSUNG ZU EINEM ABGEBOTENEN NÄCHSTEN SCHRITT

Ausgewählte Maßnahme

Verantwortlicher Eigentümer

Erforderliche Genehmigung

Erfolgsmessung und -definition

Datum der Überprüfung

Kriterien fortsetzen, überarbeiten oder stoppen

Leitfaden: https://outselll.com/de/blogs/sap-autonomous-cx-agent-readiness-2026/

Veröffentlicher und Evidenzpolitik: https://outselll.com/de/editorial-policy/