

NEWS

Agent:in Scheibe

Wie der sprechende, handelnde Bildschirm Geschäftsinhabern und ihren Kunden konkret nützt und warum Vertrauen dabei der entscheidende Faktor ist.

22. Juni 2026, Tobias Engl



Fünfzehn Jahre lang hat ein Bildschirm im Geschäft vor allem eines getan, gezeigt was jemand zuvor eingeplant hat. Das ändert sich gerade grundlegend. Der Bildschirm beginnt zu verstehen, zu antworten und zu handeln. Er wird vom Schaufenster zum Gegenüber. Für Geschäftsinhaber ist das keine Spielerei, sondern ein handfester Hebel auf Umsatz, Kosten und Kundenerlebnis. Und für die Kunden bedeutet es, Hilfe genau dann, wenn sie gebraucht wird.

WAS ES IST

Vom Display zum Gegenüber

Der „Agent:in der Scheibe“ führt drei Dinge zusammen: 1. er nimmt seinen Kontext anonym wahr (wie viele Menschen vor ihm stehen, wie lange, zu welcher Tageszeit), 2. er beantwortet Fragen in natürlicher Sprache per Sprache oder Tippen, und 3. er erzeugt seine Inhalte zunehmend selbst aus Live-Daten ... Sortiment, Preisen, Terminen, Wegen. Wo

es sinnvoll ist, löst er sogar Vorgänge aus; einen Termin vormerken, zum richtigen Regal lotsen. Aus einer Endlosschleife wird ein Dialog.

PERSPEKTIVE 1

Aus Sicht des Geschäftsinhabers

Schluss mit dem Content-Tretrad. Inhalte frisch zu halten war bisher Dauerarbeit. Der Agent zieht Aktionen, Preise und Verfügbarkeiten selbst und gestaltet daraus stimmige Botschaften, ohne dass jemand täglich Dateien anfasst.

Höhere Relevanz, höhere Conversion. Statt einer Botschaft für alle zeigt der Agent die passende im richtigen Moment - abhängig von Tageszeit, Bestand und Kontext. Relevante Ansprache am Entscheidungsort wirkt unmittelbar auf den Bon.

Entlastung des Personals. Wiederkehrende Fragen: Wo finde ich ...? Was kostet ...? Wann ist ...? beantwortet der Agent rund um die Uhr. Das Team gewinnt Zeit für das, was Menschen besser können, zu beraten und zu betreuen.

Endlich belastbare Messbarkeit. Der Agent weiß anonym, wie viele Menschen ihn gesehen und genutzt haben, und welche Inhalte wirken. Aus dem Bauchgefühl wird ein Nachweis; die Grundlage für bessere Entscheidungen und wo passend für Werbeerlöse auf der eigenen Fläche.

PERSPEKTIVE 2

Aus Sicht der Kundin und des Kunden

Sofort eine Antwort, ohne App, ohne Schlange. Man fragt und bekommt eine klare Auskunft in der eigenen Sprache: das richtige Produkt, der kürzeste Weg, die nächste freie Zeit. Kein Download, kein Warten am Tresen.

Persönlich, aber nicht übergriffig. Die Hilfe fühlt sich zugewandt an, ohne dass jemand erkannt oder vermessen wird. Der Agent reagiert auf die Frage, nicht auf das Gesicht.

Für alle zugänglich. Große Schrift, Vorlesefunktion, hoher Kontrast und viele Sprachen auf einem Gerät machen die Auskunft barriereärmer als jedes gedruckte Schild und erfüllen zugleich die Anforderungen der Barrierefreiheit.

Hilfreich statt werblich. Weil der Agent zuerst die Frage löst, entsteht Vertrauen und genau dieses Vertrauen macht die begleitende Empfehlung erst wirksam.

DER KNACKPUNKT

Vertrauen ist der entscheidende Faktor

Je mehr ein Bildschirm selbst spricht und handelt, desto wichtiger wird, ob man ihm trauen kann. In Europa ist das kein Nebenthema. Ein Agent:in der Scheibe darf neugierig auf die Frage sein, aber nicht auf die Person. Gemessen wird anonym und aggregiert. Sehkontakte und Verweildauer, keine Demografie- oder Emotionsdeutung, wie es der EU AI Act und die DSGVO verlangen. Erzeugte Inhalte bleiben nachvollziehbar und gekennzeichnet, Daten werden lokal und in der EU verarbeitet. So wird Datenschutz nicht zur Bremse, sondern zum Verkaufsargument.

Genau hier liegt die Stärke von ScreenWay! Das Muster, das den sprechenden Screen trägt - isolierte, kontrollierbare Agenten, lokale Verarbeitung, europäische Datenhoheit - ist in der lokal-zuerst gedachten Architektur bereits angelegt. Der Agent:in der Scheibe ist kein Plattformwechsel, sondern der naheliegende nächste Schritt.

Bergx2 baut seit 1998 an genau diesem Fundament: lokal-zuerst, DSGVO-konform und auf Wunsch on-premises. Sehen Sie in einer kostenlosen Demo, wie aus Ihren Flächen ein Gegenüber wird: screenway.com · vertrieb@screenway.com.

QUELLEN

ISE 2026 / invidis – agentische KI im CMS, MCP-Assistenten. – spatialagents – Screen als sprechendes Gegenüber, Voice-First. – blinksigns – autonome Systeme. – Nento – hyperpersonalisierte, generative Inhalte.

Verordnung (EU) 2024/1689 (EU AI Act), Art. 5 – Beschränkung von Emotionserkennung/biometrischer Kategorisierung; DSGVO – Datenminimierung, Transparenz, Einwilligung.