

Der Cirque du Soleil erfindet sich immer wieder neu und setzt deshalb auf die Innovation mit KI

2.9.2026 - Sid Misra | SAP SE

In den Shows des Cirque du Soleil kann das Publikum in eine Welt der Wunder eintauchen: Artisten, die der Schwerkraft trotzen, atemberaubend schöne Kostüme, fesselnde Musik und magische Momente. Aber hinter jedem Auftritt steckt etwas, das ebenso beeindruckend ist: ein hochgradig komplexer globaler Geschäftsbetrieb.

Der Cirque du Soleil hat die Zirkuskunst neu erfunden und sich zum weltweit führenden Anbieter von Live-Entertainment entwickelt. Seine Vorstellungen wurden bereits von über 365 Millionen Menschen in 90 Ländern besucht. Derzeit zeigt das Unternehmen 38 Shows in Städten rund um den Globus, in denen mehr als 4.000 Artisten auftreten und Mitarbeitende aus über 80 Ländern für einen reibungslosen Ablauf hinter den Kulissen sorgen.

Jede Tournee ist eine Art reisendes Profitcenter. Eine Produktion kann in Mexiko-Stadt aufgeführt werden und anschließend nach London und Paris weiterreisen. An jedem Ort gibt es neue Unternehmen, Mitarbeitende, Ressourcen, steuerliche Anforderungen, lokale Vorschriften, Merchandising-Prozesse und Artisten aus zig Nationen zu verwalten.

„Die Menschen unterschätzen, wie komplex die Führung eines Zirkusunternehmens ist“, bekräftigt Philippe Lalumière, Vice President of Information Technology beim Cirque du Soleil.

Autonome Prozesse in der Kreditorenbuchhaltung

Dies gilt insbesondere für die Kreditorenbuchhaltung des Unternehmens. Der Cirque du Soleil wickelt jährlich über 70.000 Rechnungen ab, die rund um die Uhr verarbeitet werden müssen. Rund 40 % der Anfragen von Lieferanten sind Standardanfragen zum Rechnungsstatus. Diese Fragen zu beantworten war jedoch bislang alles andere als einfach. Kreditorenbuchhalter mussten in verschiedenen Systemen nach den betroffenen Rechnungen suchen, die Rechnungshistorie überprüfen, den Zahlungsstatus abrufen, die Ursache für Zahlungsverzögerungen ermitteln und manuell eine Antwort an den Lieferanten verfassen.

Diese Routinetätigkeit war mit hohem Zeitaufwand verbunden und wurde häufig als Belastung empfunden. „Es trägt nicht unbedingt zur Förderung der Arbeitsmoral bei, wenn man E-Mails von Lieferanten bekommt, die mitunter etwas unhöflich danach fragen, wann sie endlich ihr Geld bekommen – das macht nicht gerade Spaß“, erklärt Philippe Lalumière.

Das richtige Problem finden und KI darauf ansetzen

Der Cirque du Soleil ist seit über 25 Jahren Kunde von SAP und weiß daher sehr genau, wie Abläufe mithilfe von SAP-Technologien nicht nur gesteuert, sondern völlig neu gestaltet werden können.

Als einer der Vorreiter im Bereich digitale Transformation war der Cirque du Soleil der ideale Kandidat für das SAP AppHaus, das untersuchen wollte, wie [SAP-Technologie auf Basis von generativer KI](#) zur Optimierung von Geschäftsprozessen des Unternehmens beitragen kann.

In gemeinsamen Workshops fanden Fachleute von SAP, das IT-Team des Cirque du Soleil und Anwender aus den verschiedenen Abteilungen die Antwort auf diese Frage. Schnell kristallisierte sich heraus, dass die Kreditorenbuchhaltung mit ihrer schlanken Organisationsstruktur, ihren zahlreichen Interaktionen und einem klaren Automatisierungspotenzial bestens für einen Testlauf geeignet war. Mit der Wahl dieser Abteilung folgte das Unternehmen auch einer allgemeinen Entwicklung: Branchenübergreifend gehört die Automatisierung der Kreditorenbuchhaltung zu den meistgenutzten KI-Anwendungsszenarien.

Nach der Ermittlung eines geeigneten Anwendungsfalls begannen der Cirque du Soleil und SAP mit der Umsetzung und entwickelten eine KI-gestützte Lösung, die Prozesse in der Kreditorenbuchhaltung automatisiert und ein schnelleres Reagieren auf Anfragen ermöglicht.

KI im Rampenlicht - von der Vision zur Umsetzung

Aus den Workshops ging nicht nur ein Automatisierungsprojekt hervor, sondern auch Genato, ein mehrsprachiger KI-Agent, der das Team in der Kreditorenbuchhaltung nun tatkräftig unterstützt.

Der polyglotte Agent analysiert eingehende Nachrichten in der Kreditorenbuchhaltung, erfasst die Stimmung, identifiziert besonders dringliche Nachrichten, extrahiert Rechnungsnummern aus Nachrichten und Anlagen, ruft den Rechnungsstatus aus verknüpften SAP-Daten ab und entwirft eine Antwort, die anschließend von einem Teammitglied überprüft wird. Wird keine Rechnung gefunden oder kann eine Anfrage nicht beantwortet werden, kennzeichnet der Agent das Problem.

„Anfangs gab es Bedenken, was das Vertrauen in die Qualität der Antworten des Agenten betrifft“, erzählt Philippe Lalumière. „Das Team stellte jedoch schnell fest, dass Genato präzise Antworten liefert.“

Genato und das Team der Kreditorenbuchhaltung kümmern sich nun gemeinsam um das weltweite Lieferantennetzwerk des Cirque du Soleil und können Anfragen effizienter beantworten.

Philippe Lalumière sieht jedoch auch klare Grenzen der Technologie: „KI ist definitiv ein sehr leistungsfähiges Werkzeug. Aber sie ist kein Feenstaub, den man über Prozesse streuen kann, und schon sind alle Probleme gelöst. Die Lösung von Problemen ist auch mit Aufwand verbunden.“

Unter anderem mussten Konnektoren entwickelt und der Agent über die [SAP Business AI Plattform](#) in die SAP- und Kreditorenbuchhaltungssysteme des Unternehmens integriert werden. Diese KI-Grundlage für Unternehmen kann Funktionen und Technologien (z. B. SAP Business Data Cloud, Lösungen für das Business Transformation Management und SAP Business AI) miteinander verknüpfen. Durch die Zusammenführung von KI, Daten, Prozesskontext und Governance ermöglicht die Plattform Kunden die Entwicklung, Integration, Skalierung und Ausführung von KI-Lösungen, die nachhaltig und kosteneffizient sind und zum Unternehmenserfolg beitragen.

Die Auswirkungen machten sich nahezu umgehend bemerkbar. Der Agent auf Basis von generativer KI priorisierte dringende Lieferantenanfragen, rief Rechnungsinformationen ab, formulierte Antworten und übersetzte Nachrichten automatisch. Dies führte zu messbaren Verbesserungen in der gesamten Kreditorenbuchhaltung:

- 97,92 % bessere Bearbeitung von dringenden Anfragen
- 25 % weniger Rückstand in der Kreditorenbuchhaltung
- 25 % kürzere Antwortzeiten bei weniger dringenden Anfragen
- Höhere Lieferantenzufriedenheit und bessere Arbeitsmoral der Mitarbeitenden

Die Auswirkungen auf die Belegschaft können gar nicht hoch genug eingeschätzt werden. Da das Team nicht immer wieder dieselben Informationen suchen und emotionsgeladene Anfragen von Lieferanten beantworten muss, ist Genato für die Teammitglieder inzwischen weit mehr als nur ein Tool. „Genato ist für uns nun ein virtuelles Teammitglied“, erklärt Philippe Lalumière. „Es ist ein echter Paradigmenwechsel.“

Diese Akzeptanz ist der deutlichste Beweis für den Erfolg. Philippe Lalumière erinnert sich, wie sich eine Anwenderin nach der Übergabe des Prototyps an das Produktivsystem empörte: „Nein, nein, nein, Ihr könnt mir Genato nicht wegnehmen! Ich kann mir ein Leben ohne ihn nicht mehr vorstellen.“ Diese Anwenderin gehört heute zu den wichtigsten Fürsprechern der Lösung.

Die Lösung zeigt, wie sich durch die Integration von KI in einen klar umrissenen Geschäftsprozess schnell Vertrauen bei den Benutzern aufbauen lässt. Auf dieser Grundlage kann ein Konzept für allgemeine Innovationsprojekte im Unternehmen entwickelt werden.

Oder wie Philippe Lalumière es ausdrückt: „Man könnte sagen, dass bei uns fast alles über SAP läuft.“

Die weiteren Pläne für KI-gestützte Innovationen

Für den Cirque du Soleil ist die Kreditorenbuchhaltung nur ein erster Anwendungsfall.

Philippe Lalumière ist fest überzeugt: „KI birgt enormes Potenzial und ist ein tolles Werkzeug, aber für die Priorisierung von Anwendungsfällen und die weitere Entwicklung brauchen wir auch weiterhin menschliches Urteilsvermögen.“ Er rechnet damit, dass KI auf drei Ebenen weiterentwickelt wird: Lösungen wie Joule verbessern die persönliche Leistungsfähigkeit, während Genato den Einsatz von KI in Geschäftsprozessen ermöglicht. Integrierte KI schließlich soll dazu beitragen, dem Publikum ein besseres Erlebnis zu bieten. „Ich glaube, dass in der Zirkuskunst ein neues Zeitalter anbricht“, prophezeit er.

Anderen Unternehmen, die gerade erst mit der Einführung von KI beginnen, gibt er einen einfachen Rat mit auf den Weg: mit kleinen Projekten anfangen, die Benutzer frühzeitig einbeziehen und experimentierfreudig sein. „Man sollte es zunächst mit einem kleinen Proof of Concept versuchen und bereit sein, diesen auch wieder zu verwerfen“, erläutert Philippe Lalumière. „Die Entwicklung im Bereich KI hat Fahrt aufgenommen und man sollte auf den Zug aufspringen.“

Für ein Unternehmen, das sich immer wieder neu erfindet, mag die Transformation der Kreditorenbuchhaltung wenig mit dem Rampenlicht zu tun haben, aber nach Einschätzung von Philippe Lalumière geht es dabei um dasselbe Prinzip: Innovationen entstehen dann, wenn Menschen bereit sind, die Grenzen des Möglichen auszuloten. Diese Mentalität trägt heute zu besseren Abläufen im Backoffice bei. Morgen kann sie helfen, dem Publikum ein völlig neues Erlebnis zu bieten.

Komplette Folge

Informieren Sie sich ausführlich, wie der Cirque du Soleil durch eine KI-gestützte Transformation seiner Prozesse in der Kreditorenbuchhaltung die Beziehungen zu seinen Lieferanten, die Arbeitsmoral seiner Belegschaft und die Produktivität der gesamten Abteilung verbessert hat:

- **„Thought-Leadership“-Podcast:** Philippe Lalumière spricht im Podcast mit Tamara McCleary, CEO von Thulium, darüber, wie globale Entwicklungen und der Wandel der

Geschäftswelt den Cirque du Soleil dazu veranlasst haben, eine Vision für den Einsatz von KI und eine KI-Anwendung zu entwickeln. Er erläutert außerdem, was andere Unternehmen daraus lernen können.

- **Video:** Philippe Lalumière gibt im Gespräch mit Timo Elliott, Vice President und Global Innovation Evangelist bei SAP, technische Einblicke und Ratschläge. Er spricht über die KI-Anwendungen des Cirque du Soleil, das Benutzererlebnis und darüber, wie der Cirque du Soleil damit die Grundlagen für die Automatisierung seiner Prozesse geschaffen hat.

[Sehen Sie sich die einzelnen Folgen der On-Demand-Reihe an.](#)

<https://news.sap.com/germany/2026/09/cirque-du-soleil-innovation-mit-ki>