



Microsoft 365
Copilot

Das KI-Playbook für die Optimierung von Geschäftsprozessen



Inhalt

- | | | | |
|----|---|----|-----------------------------------|
| 01 | Mit KI, die Geschäftsfunktionen unterstützt, höhere Ziele erreichen | 06 | KI in der Praxis: Marketing |
| 02 | Das große Ganze: Gesamtauswirkungen auf das Geschäft und KI | 07 | KI in der Praxis: Rechtsabteilung |
| 03 | KI in der Praxis: Finanzmanagement | 08 | KI in der Praxis: Kundendienst |
| 04 | KI in der Praxis: Personalabteilung | 09 | KI in der Praxis: IT |
| 05 | KI in der Praxis: Vertrieb | | |

Eine Chance, durch KI Mehrwert zu erzielen

Die Unterhaltung darüber, wie KI am Arbeitsplatz die Benutzenden befähigt, drehte sich hauptsächlich um die Tools, die sie zur Produktivitätssteigerung brauchten, und um Zeit bei Routineaufgaben zu sparen und kreative Bandbreite zurückzugewinnen. Einzelpersonen mit diesen Tools auszustatten, ist für ein Unternehmen ein großer Schritt nach vorne. Es ist jedoch auch nur der erste Schritt.

Das wahre Potenzial von KI besteht darin, über die individuelle Produktivität hinaus geschäftliche Auswirkungen zu erzielen. Während die Steigerung der Produktivität für die Benutzenden ein Gewinn für Unternehmen ist, kann die Fokussierung von KI-Lösungen zur Unterstützung von Workflows in allen Unternehmensbereichen noch größere Möglichkeiten zur Steigerung der Einnahmen, zur Optimierung der Kosten und zur Förderung der Mitarbeitenden bieten.

Durch die Ausweitung auf die Anwendung von KI in allen Kerngeschäftsprozessen kann der Zweck einer KI-Strategie erweitert und ihre Wirkung verstärkt werden, indem auf einen längerfristigen Geschäftswert und eine organisatorische Transformation abgezielt wird.

Und hier kommt Copilot Studio ins Spiel. Als Copilots native KI-Agent-Plattform ermöglicht Copilot Studio es Unternehmen, KI-Agents zu erstellen, zu verwalten und abzusichern, die auf ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind. Diese Agents können so konzipiert werden, dass sie systemübergreifend orchestrieren, komplexe Workflows komprimieren und auf strategische Ziele ausgerichtete Ergebnisse liefern. Viele wichtige Szenarien erfordern Copilot Studio, um die Agents zu erstellen, die sie überhaupt erst möglich machen.

In diesem E-Book wird untersucht, wie KI die Workflows in Abteilungen, die es in allen Branchen gibt, verbessern kann. Anhand konkreter Beispiele zeigen wir auf, welche Auswirkungen KI auf Umsatzwachstum, Einsparungen und eine positive Employee Experience in Ihrem Unternehmen haben kann.





Mit KI, die Geschäftsfunktionen unterstützt, höhere Ziele erreichen

Jeder Unternehmensbereich hat unterschiedliche Bedürfnisse, Anforderungen und KPIs. Die vorhandenen Systeme für Marketing, Vertrieb, Personalabteilung, Customer Service, Rechtsabteilung, Finanzmanagement und IT sind vielfältig. Und sie sind nicht immer für das digitale Zeitalter optimiert. Die heutigen flexiblen und leistungsstarken KI-Lösungen können auf Workflows in all diesen Bereichen angewendet werden und so wichtige Prozesse in jedem Bereich umgestalten, um erhebliche Gewinne in Bezug auf Einnahmen, Kostenoptimierung und die Erfahrungen von Mitarbeitenden zu erzielen.

Obwohl viele Führungskräfte diesen Wert verstehen und zustimmen, dass der Einsatz von KI unerlässlich ist, um einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen, gibt es immer noch einiges Zögern. Ob die Gründe im Fehlen einer klaren KI-Strategie, Datenschutzbedenken oder im Nachweis der Rentabilität ihrer KI-Investitionen liegen, einige Unternehmensleiter haben KI noch nicht implementiert. Dennoch geben 82 % der Führungskräfte an, dass dies ein entscheidendes Jahr ist, um wichtige Aspekte von Strategie und Geschäftsbetrieb zu überdenken. 78 % der Führungskräfte sagen, dass ihr Unternehmen erwägt, KI-Stellen einzuführen.¹

Durch die Ausrichtung von KI-Lösungen auf bestimmte Unternehmensfunktionen können Führungskräfte einen Ansatz umsetzen, der sichtbare und messbare Verbesserungen bringt. Dieser zielgerichtete Ansatz kann auch Führungskräfte in die Lage versetzen, den ROI ihrer KI-Initiativen schnell zu validieren und aufzuzeigen, wie diese Technologien die Leistung der Mitarbeitenden steigern, den Geschäftsbetrieb optimieren und sich an langfristigen strategischen Zielen ausrichten können.

Reale Unternehmen haben KI eingesetzt, um Folgendes zu erreichen:

- Vertriebsmitarbeitende benötigen für die Recherche vor der Kontaktaufnahme mit der Kundschaft nur noch 15 Minuten statt vier Stunden²
- 20 bis 30 % Zeit- und Kostenersparnis bei der Bearbeitung von RFP-Antworten³
- Eine Einsparung von bis zu fünf Stunden pro Woche und Mitarbeitenden durch den Wegfall von täglichen Prozessen⁴

Der Einsatz von KI in bestimmten Unternehmensfunktionen bringt echte Vorteile mit sich, die einen tiefgreifenden organisatorischen Wandel ermöglichen. Sehen wir uns das einmal an.

Das große Ganze: Gesamtauswirkungen auf das Geschäft und KI

Zeitersparnis und Kreativitäts-Kickstarter sind Game-Changer für einzelne KI-Benutzenden. Wenn Führungskräfte den Fokus der KI jedoch von der individuellen Produktivität auf funktionale Workflows erweitern, können sie einen ganzheitlicheren Wandel in wichtigen Abteilungen und Geschäftsbereichen vorantreiben. Diese Änderung erfordert oft mehr als nur den Einsatz von KI – sie erfordert die Gestaltung der Art und Weise, wie KI im gesamten Unternehmen genutzt wird.

Copilot Studio hilft Unternehmen dabei, genau das zu tun: Teams können Agents erstellen, die auf Unternehmensdaten basieren, mit den Tools, die sie bereits verwenden, verbunden sind und mit den erforderlichen Kontrollen gesteuert werden. Es geht darum, wie Unternehmen von der Einführung von KI dazu übergehen, sie wirkungsvoll zu gestalten.

Ertrag steigern

Die Integration von KI in Workflows kann durch eine Vielzahl von Möglichkeiten die Umsatzzahlen steigern. Beispielsweise, indem Teams und Mitglieder in die Lage versetzt werden, die Rentabilität zu verbessern, die Zeit bis zur Markteinführung neuer Produkte und Dienste zu verkürzen und Verkaufsangebote schneller zu erstellen.

Erfahren Sie, wie ein globaler Kommunikationsdienstleister KI-Tools einsetzt, um Vertriebsprozesse zu optimieren und die Kundenansprache zu revolutionieren, was zu jährlichen Umsatzeinsparungen in Höhe von 50 Millionen USD führt.²

Kosten optimieren

Der Implementierung von KI zur Unterstützung von Geschäftsfunktionen bietet Möglichkeiten zur Kosteneinsparung und -vermeidung, indem die Dateneingabe und Rechnungsbearbeitung optimiert, Fehler und Arbeitskosten reduziert und Predictive Analytics ermöglicht werden. Höhere Produktivität und Effizienz in der Lieferkette tragen dazu bei, die Nettomargen zu steigern, während die Unternehmen mit geringeren externen Ausgaben für IT-Vertragspartner und andere generative KI-Lizenzen rechnen können, die durch eine Komplettlösung ersetzt werden.

Ein weltweit führender Anbieter von Design-, Ingenieur- und Umweltdienstleistungen wendet 20 bis 30 % weniger Zeit und Geld für die Bearbeitung von Ausschreibungen auf und spart 10 % bei den Angebotskosten.³

Mitarbeitenden zum Erfolg verhelfen

KI-gestützte Workflows können Teams zu besseren Ergebnissen verhelfen und das Gefühl der Erfüllung und des Beitrags auf individueller Ebene verbessern. Durch die Reduzierung sich wiederholender, weniger wichtiger Aufgaben und die bessere Zugänglichkeit zu relevanten Informationen werden die Teammitglieder in die Lage versetzt, ihre Kreativität zu entfalten.

Die Anwendung von KI auf HR-Workflows kann auch einen erheblichen Einfluss auf die unternehmensweite Employee Experience haben, die Mitarbeiterbindung erhöhen und die Einstellungsprozesse verbessern – und zudem einen erheblichen Mehrwert für das Unternehmen schaffen.

KI-Lösungen ersparen den Mitarbeitenden bis zu fünf Stunden pro Woche, die sie normalerweise mit Routineaufgaben verbringen würden, und ermöglichen diesem Anbieter von Telemedizin, Tausende von Stunden durch die Eliminierung täglicher Prozesse zurückzugewinnen.⁴

Untersuchen wir genauer, wie die Anwendung von KI-Lösungen auf bestimmte Geschäftsfunktionen in einem Unternehmen dazu beitragen kann, diese Vorteile zu nutzen.

KI in der Praxis: Finanzmanagement

KI hilft Finanzteams, sich nicht in der manuellen Datenanalyse zu verlieren und schneller zu intelligenteren Entscheidungen zu kommen. KI-Tools können Finanzdaten in Echtzeit abrufen, Trends erkennen und genaue Prognosen erstellen. So können sich die Teams ein klares Bild von der verfügbaren Liquidität machen, Cashflow-Schwankungen vorhersagen und Risiken erkennen, bevor sich diese auf das Endergebnis auswirken.

Anstatt Inkonsistenzen nachzugehen oder Zahlen zu analysieren, können sich Teams auf wirkungsvolle Strategien wie die Optimierung der Kapitalzuweisung oder die Anpassung der Ausgaben an dynamische Marktbedingungen konzentrieren und gleichzeitig die mit minimalem Aufwand die regulatorische Compliance sicherstellen.

So kann KI durch die Unterstützung von Planungs- und Analyseprozessen geschäftliche Auswirkungen für Unternehmen haben:

Vor KI

Mangelnde Einblicke in Kunden- und Markttrends können zu reaktiven statt proaktiven Prozessen führen, wodurch die Fähigkeit, Marktchancen zu nutzen, eingeschränkt wird.

Mit KI

KI-Lösungen können helfen, indem sie die Modellierung von Szenarien in Echtzeit ermöglichen und die Zeit zur Bereitstellung aufschlussreicher, evidenzbasierter Vorschläge verkürzen. Auch bei der schnellen Erkennung von Diskrepanzen, der Vorhersage künftiger Trends und der Sicherstellung der Einhaltung von Finanzvorschriften kann KI unterstützen.

Durch die schnellere Erledigung von qualitativ hochwertigen Aufgaben kann hier die Umstellung auf KI den Umsatz steigern. KI hilft Mitarbeitenden, sich weiterzuentwickeln, indem sie ihnen detaillierte und zeitnahe Einblicke bietet, die sie brauchen, um auf höchstem Niveau zu arbeiten.

Und das ist nur ein Prozess. KI kann auch anderen kritischen Finanzprozessen wie Risikomanagement und Compliance sowie „Procure-to-Pay“ zugutekommen.

Das KI-Playbook für die Optimierung von Geschäftsprozessen

Um diese Vorteile zu maximieren und diese Lösungen individuell zu entwickeln, nutzen Sie Copilot Studio zum Erstellen und Verwalten von KI-Agents. Eine schlanke Version ist in M365 Copilot enthalten und ermöglicht eine einfache Agent-Erstellung. Autonome Funktionen sind in der Vollversion verfügbar. [Erfahren Sie mehr](#) über Copilot Studio.

Dieser Anwendungsfall wirkt sich auf zahlreiche KPIs aus. Es gibt noch viele weitere, die KI-Lösungen für Teams im Finanzmanagement messen und auch verbessern können, dazu gehören:

- Ausgaben für das Outsourcing im Finanzmanagement
- Kosten-pro-Analyse-Anforderung
- Zeit für die Überprüfung des Geschäfts
- Zeit bis zum Abschluss
- Compliance-Quote
- Prognosegenauigkeit
- Mitarbeiterbindung
- Forderungslaufzeit

Erfahren Sie, wie Barclays Copilot verwendet, um den Mitarbeiterzugriff auf Informationen zu optimieren

➔ Weitere Szenarien im Finanzwesen



KI in der Praxis: Personalabteilung

Für HR-Teams können KI-Tools Prozesse wie die Auswahl von Bewerbenden und die Leistungsbeurteilung optimieren, indem sie Profile analysieren, Eignungen vorhersagen und Entwicklungspfade vorschlagen. So können sich die HR-Mitarbeitenden auf die Entwicklung der Belegschaft konzentrieren. KI kann zudem die Einarbeitung von Mitarbeitenden beschleunigen. Eine robuste KI-Plattform ermöglicht es Organisationen, den Zugang zu relevanten HR-Daten zu vereinfachen, deren Qualität zu verbessern und den Schwerpunkt von Routineaufgaben zur Umsetzung erfolgreicher strategischer HR-Initiativen zu verschieben.

Sehen wir uns an, wie KI durch die Unterstützung von Rekrutierungsprozessen Einfluss auf das Geschäft nehmen kann:

Vor KI

Die Rekrutierung kann ein langsamer und umständlicher Prozess sein, bei dem aufgrund der Einschränkungen bei der manuellen Lebenslaufprüfung und der Nachverfolgung von Bewerbenden ein hohes Risiko besteht, dass Top-Talente übersehen werden.

Mit KI

KI-Lösungen können dabei unterstützen, die neuesten Branchentrends zu analysieren, Besprechungen mit Personalverantwortlichen zusammenzufassen, eine Stellenbeschreibung auf der Grundlage der gesammelten Informationen zu erstellen und potenzielle Bewerbende durch den Zugriff auf HR-Systeme zu ermitteln.

Hier hilft der Umstieg auf KI dabei, Kosten zu optimieren, indem manuelle Prozesse beschleunigt und die Zugriffe auf relevante Personaldaten vereinfacht werden. Dies hilft zudem den Mitarbeitenden, sich weiterzuentwickeln, indem es der Personalabteilung ermöglicht, gezieltere Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden den Erwartungen ihrer Position gerecht werden und ihr Potenzial voll ausschöpfen können.

KI kann auch anderen wichtigen HR-Prozessen zugutekommen, dazu gehören die Mitarbeiterinteraktion, Vergütung und Zusatzleistungen, Lernen und Entwicklung sowie Talentmanagement.

Das KI-Playbook für die Optimierung von Geschäftsprozessen

Um diese Vorteile zu maximieren und diese Lösungen individuell zu entwickeln, nutzen Sie Copilot Studio zum Erstellen und Verwalten von KI-Agents. Eine schlanke Version ist in M365 Copilot enthalten und ermöglicht eine einfache Agent-Erstellung. Autonome Funktionen sind in der Vollversion verfügbar. [Erfahren Sie mehr](#) über Copilot Studio.

Es gibt noch viele weitere KPIs, die KI-Lösungen für HR-Teams messen – und verbessern – können, dazu gehören:

- Onboarding-Zeit für Mitarbeitende
- Von Agents angenommene Anrufe
- Zeit zur Problemlösung
- Mitarbeiterbindung
- Einstellungskosten pro Mitarbeitender Person
- Verwaltungskosten pro Mitarbeitender Person
- Anfrageabschluss nach erstem Kontakt
- Demografische Daten der Belegschaft

[Erfahren Sie, wie Trace3 Copilot zur Verbesserung von Rekrutierungsprozessen einsetzt](#)

➔ Weitere Personalszenarien



KI in der Praxis: Vertrieb

Verkaufen ist heutzutage nicht einfach: 79 % der Vertriebsmitarbeitenden geben an, dass sie mehr Kundschaft unterstützen müssen, und verbringen bereits 70 % ihrer Zeit mit administrativen Aufgaben wie Recherche, Planung, Angebotserstellung, Dateneingabe und internen Besprechungen.⁵ Die Anwendung von KI in Vertriebsprozessen ist eine großartige Gelegenheit, diesen Aufwand für die Teams zu reduzieren und es ihnen zu ermöglichen, sich auf das zu konzentrieren, was sie am besten können.

Sehen wir uns an, wie KI durch die Unterstützung von Leadgenerierungs-Prozessen Einfluss auf das Geschäft nehmen kann:

Vor KI

Manuelle Prozesse führen zu breit angelegten, nicht zielgerichteten Strategien, die eine niedrige Konversionsrate und hohe Kosten pro Lead zur Folge haben.

Mit KI

Vertriebsmitarbeitende können KI-Systeme auffordern, Muster in den Daten der Kundschaft zu erkennen, um die Lead-Bewertung und andere Kennzahlen zu ermöglichen und so mehr hochwertige Leads zu ermitteln.

Hier kann die Umstellung auf KI durch die Feinabstimmung der Verkaufsprozesse den Umsatz steigern. Es hilft zudem den Mitarbeitenden, sich zu entfalten, indem es ihre Workflows optimiert und ihre Effizienz steigert.

KI kann auch für andere wichtige Verkaufsprozesse nützlich sein, darunter etwa Kundenbindung (Kontaktaufnahme und Präsentationen), Verhandlungen und Geschäftsabschlüsse sowie Nachverfolgung und Upselling nach dem Verkauf.



Dieser Anwendungsfall wirkt sich auf zahlreiche KPIs aus. Es gibt noch viele weitere, die KI-Lösungen für Teams im Vertriebsteam messen und auch verbessern können, dazu gehören:

- Genutzte Chancen
- Deal-Größe
- Gewinnrate/Abschlussrate
- Kundenbindung
- Durchschnittliche Rabattgröße
- Up-/Cross-Selling-Quote
- Kosten pro Lead
- Länge des Verkaufszyklus
- Antwortrate

Erfahren Sie, wie Lumen Copilot zur Unterstützung des Vertriebspersonals einsetzt

➔ Weitere Vertriebsszenarien

Das KI-Playbook für die Optimierung von Geschäftsprozessen

Um diese Vorteile zu maximieren und diese Lösungen individuell zu entwickeln, nutzen Sie Copilot Studio zum Erstellen und Verwalten von KI-Agents. Eine schlanke Version ist in M365 Copilot enthalten und ermöglicht eine einfache Agent-Erstellung. Autonome Funktionen sind in der Vollversion verfügbar. [Erfahren Sie mehr](#) über Copilot Studio.



KI in der Praxis: Marketing

Wie können Marketingteams heute die Herausforderung meistern, personalisierte Erlebnisse in großem Umfang bereitzustellen und gleichzeitig flexibel auf sich verändernde Verbrauchertrends zu reagieren? KI-Tools ermöglichen es Teams, riesige Mengen an Kundendaten in Echtzeit zu analysieren, Muster zu erkennen und Kampagnen zu erstellen, die an die einzelnen Zielgruppen angepasst sind. Durch die automatische Optimierung der Werbeausgaben auf Basis von Echtzeit-Leistungsdaten können Marketingfachleute Ressourcen effizienter zuweisen und so höhere Interaktions- und Konversionsraten erzielen, ohne manuelle Anpassungen vornehmen zu müssen.

Sehen wir uns an, wie KI durch die Unterstützung von Kampagnenleitfaden-Prozessen Einfluss auf das Geschäft nehmen kann:

Vor KI

Manuelle Koordination und Nachverfolgung führen zu einer ineffizienten Zuweisung von Ressourcen, höheren Betriebskosten und einer mangelnden Agilität bei der Anpassung an Marktreaktionen.

Mit KI

KI unterstützt Benutzende bei der Analyse der Kampagnenleistung und ermöglicht es Marketingmitarbeitenden, die wirkungsvollsten Marketingtaktiken schnell zu identifizieren und zu integrieren. Dies gewährleistet eine strategischere und effektivere Bereitstellung von Marketingressourcen.

Hier kann die Umstellung auf KI den Umsatz steigern, indem die Effektivität des Marketings geschärft wird, die Kosten optimiert werden, indem Marketingausgaben Kanälen zugeordnet werden, die datengesteuerte Ergebnisse zeigen, und den Mitarbeitenden helfen, erfolgreich zu sein, indem sie ihre Workflows optimieren, um bessere Ergebnisse zu erzielen.

Das ist nur eine Anwendung von KI im Marketing. KI kann zudem anderen wichtigen Marketingprozessen zugutekommen, darunter die Nachfragegenerierung, Insight-Daten über Kundinnen und Kunden und Strategien sowie die Erstellung von Inhalten.

Das KI-Playbook für die Optimierung von Geschäftsprozessen

Um diese Vorteile zu maximieren und diese Lösungen individuell zu entwickeln, nutzen Sie Copilot Studio zum Erstellen und Verwalten von KI-Agents. Eine schlanke Version ist in M365 Copilot enthalten und ermöglicht eine einfache Agent-Erstellung. Autonome Funktionen sind in der Vollversion verfügbar. [Erfahren Sie mehr](#) über Copilot Studio.

Dieser Anwendungsfall wirkt sich auf zahlreiche KPIs aus. Es gibt noch viele weitere, die KI-Lösungen für Marketingteams messen und auch verbessern können, dazu gehören:

- Generierte Leads
- Ausgaben der Agentur
- Kundenbindung
- Mitarbeiterbindung
- Kosten pro Lead
- Markenwert
- Lead-Konversionsrate
- Umsatz pro generiertem Lead

Erfahren Sie, wie Finastra Copilot nutzt, um die Erstellung von Marketinginhalten zu beschleunigen

➔ Weitere Marketingszenarien



KI in der Praxis: Rechtsabteilung

Rechtsabteilungen bewegen sich in einer immer dynamischeren und komplexeren Landschaft von Gesetzen, Vorschriften und Compliance. KI-Tools können den Zeitaufwand für die Verwaltung von Compliance, die Überprüfung von Verträgen und die Risikominderung drastisch reduzieren – und zwar in großem Maßstab –, indem sie große Mengen an Rechtsdokumenten schnell analysieren, potenzielle Risiken oder Unstimmigkeiten ermitteln und Probleme zur Überprüfung kennzeichnen.

Diese Tools tragen zudem dazu bei, dass die Organisation sowohl lokale als auch internationale Gesetze einhält, indem Verträge schnell mit vordefinierten Vorlagen oder rechtlichen Rahmenbedingungen abgeglichen werden, wodurch die Wahrscheinlichkeit von Rechtsstreitigkeiten verringert wird. Anstatt Verträge manuell zu prüfen, können sich die Rechtsabteilungen auf Verhandlungen mit hoher Priorität konzentrieren, während KI Standardklauseln bearbeitet, wodurch die Prozesse effizient und rechtlich einwandfrei bleiben.

Hier sehen Sie eine weitere Möglichkeit dazu, wie KI geschäftliche Auswirkungen haben kann, diesmal durch die Unterstützung von Vertragsprozessen:

Vor KI

Die Verwaltung von Verträgen kann sich anfühlen wie das Durchdringen eines Papierdschungels, in dem wichtige Details unter Stapeln begraben liegen können, was den Prozess langsam, fehleranfällig und ineffizient macht.

Mit KI

KI kann Vertragsprüfungen beschleunigen und Schlüsselwörter sowie Aussagen in Bezug auf Vertragsstreitigkeiten, die in den Rechtssystemen der Aufzeichnungen gefunden wurden, schnell vergleichen. Dies ermöglicht eine schnelle Analyse und verringert den Zeitaufwand für manuelle Überprüfungen und Verhandlungen.

Hier ermöglicht die Umstellung auf KI den juristischen Teams, ihre Zeit für wichtigere Aufgaben zu verwenden, durch die Beschleunigung wichtiger Analysen Kosteneffizienz zu erzielen und durch die Entlastung von weniger wertschöpfenden Aufgaben die Mitarbeitenden zu fördern.

Dies ist nur eine von vielen Veränderungen, die KI für kritische Rechtsprozesse ermöglichen kann, einschließlich Rechtsstreitigkeiten und Beratungsdiensten.

Das KI-Playbook für die Optimierung von Geschäftsprozessen

Um diese Vorteile zu maximieren und diese Lösungen individuell zu entwickeln, nutzen Sie Copilot Studio zum Erstellen und Verwalten von KI-Agents. Eine schlanke Version ist in M365 Copilot enthalten und ermöglicht eine einfache Agent-Erstellung. Autonome Funktionen sind in der Vollversion verfügbar. [Erfahren Sie mehr](#) über Copilot Studio.

Dieser Anwendungsfall wirkt sich auf zahlreiche KPIs aus, und es gibt noch viele weitere, die KI-Lösungen für juristische Teams messen – und verbessern – können, dazu gehören:

- Ausgaben für externe Beratung
- Kosten pro interner Überprüfung
- Compliance-Quote
- Vertragsfehlerquote
- Anzahl der Streitigkeiten
- Erfolgsquote bei Streitigkeiten

Erfahren Sie, wie Clifford Chance die Arbeit mit Microsoft 365 Copilot effizienter gestaltet

➔ Weitere Szenarien in der Rechtsabteilung



KI in der Praxis: Kundendienst

Für Teams im Kundendienst können KI-Tools die Reaktionszeiten und die Servicequalität drastisch verbessern. Durch die Analyse eingehender Anfragen und automatische Lösungsvorschläge unterstützen diese Tools die Mitarbeitenden dabei, Probleme schneller zu lösen. So können sie sich auf komplexere Fälle konzentrieren, die Empathie und kritisches Denken erfordern.

Zudem kann KI Tickets nach Dringlichkeit, Kundschaftshistorie oder Auswirkungen priorisieren und so sicherstellen, dass die wichtigsten Probleme zuerst behandelt werden. Dies steigert nicht nur die Zufriedenheit der Kundschaft, sondern ermöglicht es den Teams auch, ihre Abläufe ohne Qualitätseinbußen zu skalieren, selbst in Zeiten hoher Nachfrage.

Hier erfahren Sie, wie KI durch die Unterstützung von Problemlösungsprozessen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen erzielen kann:

Vor KI

Uneinheitliche Lösungen können zu einer hohen Anzahl ungelöster Kundenprobleme führen, was sich auf die Treue der Kundschaft auswirken und wiederholte Serviceanfragen zur Folge haben kann.

Mit KI

KI kann Mitarbeitenden schrittweise Lösungswege auf der Grundlage der Kundschaftshistorie, diagnostizierter Probleme und Verfahren sowie historischer Lösungsdaten zur Verfügung stellen, um ein Problem zu lösen und besser auf die Bedürfnisse der Kundschaft einzugehen.

Diese Umstellung auf KI steigert den Umsatz durch die Stärkung der Kundenbindung und des langfristigen Kundschaftswerts, ermöglicht Kosteneffizienz durch eine schnellere und intuitivere Reaktion auf Kundschaftsanforderungen und unterstützt die Mitarbeitenden bei ihrer Arbeit, indem sie ihnen die Informationen zur Verfügung stellt, die sie benötigen, um hervorragende Leistungen zu erbringen.

Das ist nur ein Aspekt der viel umfassenderen Auswirkungen von KI. Sie kann auch anderen wichtigen Prozessen im Kundendienst zugutekommen, z. B. der Problemdiagnose und Supportzuweisung.

Das KI-Playbook für die Optimierung von Geschäftsprozessen

Um diese Vorteile zu maximieren und diese Lösungen individuell zu entwickeln, nutzen Sie Copilot Studio zum Erstellen und Verwalten von KI-Agents. Eine schlanke Version ist in M365 Copilot enthalten und ermöglicht eine einfache Agent-Erstellung. Autonome Funktionen sind in der Vollversion verfügbar. [Erfahren Sie mehr](#) über Copilot Studio.

Dieser Anwendungsfall wirkt sich auf zahlreiche KPIs aus, und es gibt noch viele weitere, die KI-Lösungen für Customer Service-Teams messen – und verbessern – können, dazu gehören:

- Anfrageabschluss nach erstem Kontakt
- Von Agents angenommene Anrufe
- Zeit zur Problemlösung
- Kundenbindung
- Fallumfang
- Zeit bis zur ersten Reaktion
- Durchschnittliche Reaktionszeit
- Customer Experience (CSAT)

[Erfahren Sie, wie Holland America Line Microsoft Copilot Studio zur Verbesserung des Kundensupports einsetzt](#)

➔ Weitere Kundendienstszenarien

KI in der Praxis: IT

IT-Teams stehen unter wachsendem Druck, auf die zunehmende Komplexität und den Umfang ihrer Systeme zu reagieren. Die Verbesserung von IT-Workflows mit KI-Lösungen kann helfen. KI-Tools schaffen durch die Erkennung und Behebung von Anomalien wertvolle Zeit für Innovationen, bevor sie zu größeren Problemen eskalieren. Von proaktiver Wartung bis hin zur Leistungsoptimierung in Echtzeit – KI-gestützte Erkenntnisse unterstützen IT-Teams nicht nur dabei, Probleme schneller zu lösen, sondern auch ihre Infrastruktur kontinuierlich für zukünftige Anforderungen zu optimieren.

Sehen wir uns an, wie KI durch die Unterstützung von Software-Management- und Beschaffungsprozessen geschäftliche Auswirkungen haben kann:

Vor KI

Häufige manuelle Updates und Patches können Verzögerungen und Inkonsistenzen verursachen, was wiederum zu Software-Schwachstellen und Ausfallzeiten führt.

Mit KI

IT-Führungskräfte können schnell und präzise verfügbare Lösungen auf dem Markt vergleichen, mehrere Unterhaltungsverläufe zusammenfassen, eine ganzheitliche Sicht auf alle wesentlichen Geschäftsanforderungen für die neue Lösung sowie schnell eine Lösungs-RFP erstellen.

Hier steigert die Umstellung auf KI den Umsatz, indem sie für Endbenutzende die innovativsten und relevantesten digitalen Tools bereitstellt, um auf Geschäftsziele hinarbeiten, und sie hilft Mitarbeitenden, sich weiterzuentwickeln, indem sie es ihnen ermöglicht, in ihren Funktionen mehr zu leisten und erfolgreicher zu sein.

Das ist nur ein kleiner Einblick in das, was KI IT-Teams bietet. Sie kann auch andere kritische IT-Vorgänge unterstützen, darunter Geräteverwaltung, Change Management, Benutzerakzeptanz und Netzwerkbetrieb.

Das KI-Playbook für die Optimierung von Geschäftsprozessen

Um diese Vorteile zu maximieren und diese Lösungen individuell zu entwickeln, nutzen Sie Copilot Studio zum Erstellen und Verwalten von KI-Agents. Eine schlanke Version ist in M365 Copilot enthalten und ermöglicht eine einfache Agent-Erstellung. Autonome Funktionen sind in der Vollversion verfügbar. [Erfahren Sie mehr](#) über Copilot Studio.

Es gibt noch viele weitere KPIs, die KI-Lösungen für IT-Teams messen – und verbessern – können, darunter:

- IT-Betriebskosten
- IT-Problem-/Ticketlösungszeit
- Kosten für IT-Outsourcing
- Produktakzeptanz und -nutzung
- Anwendungsausfallzeiten
- Zuverlässigkeit von Netzwerk und Infrastruktur
- Verringeres Schatten-IT-Risiko
- Netto-Benutzerzufriedenheit (NSAT)

Erfahren Sie, wie NTT DATA Microsoft Copilot Studio nutzt, um die Automatisierung im IT-Service zu verbessern

➔ Weitere IT-Szenarien

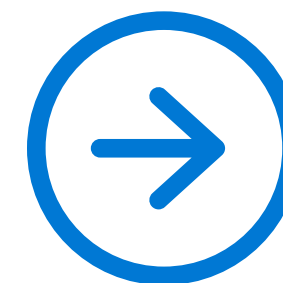


Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot ist Ihr KI-Assistent für die Arbeit, der darauf ausgerichtet ist, mit branchenführender Integration, Innovation und Sicherheit die Workflows in Ihren wichtigsten Geschäftsbereichen zu verbessern. Mit Copilot können Organisationen das volle Potenzial von KI nutzen, um den Geschäftswert zu steigern – indem sie den Umsatz erhöhen, die Kosten optimieren und die Employee Experience verbessern. Durch die Kombination von Copilot und Agents können Organisationen ihre Abläufe optimieren und schneller Ergebnisse erzielen. Copilot Studio, die native KI-Agent-Plattform für Copilot, ermöglicht es Ihnen, KI-Agents zu erstellen, zu verwalten und abzusichern, die lernen, handeln und sich an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Durch den Umstieg auf KI steigern Sie nicht nur die Produktivität einzelner Mitarbeitender und Teams, sondern ebnen auch den Weg zu einer enormen geschäftlichen Transformation und operativer Exzellenz.

Entdecken Sie, wie Sie Copilot in den täglichen Apps und Workflows Ihres Unternehmens einsetzen können, um wichtigere Aufgaben schneller zu erledigen.



**Starten Sie jetzt mit
Microsoft 365 Copilot**

Die Umfrage zum Work Trend Index wurde zwischen dem 6. Februar 2025 und dem 24. März 2025 von einem unabhängigen Forschungsunternehmen unter 31.000 Vollzeitbeschäftigten oder selbstständigen Wissensarbeitenden in 31 Märkten durchgeführt. Wissensarbeitende sind in diesem Zusammenhang diejenigen, die in der Regel am Schreibtisch arbeiten (entweder zu Hause oder im Büro).

© 2025 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument wird ohne Mängelgewähr zur Verfügung gestellt. Die hierin enthaltenen Informationen und Ansichten, einschließlich URLs und anderer Verweise auf Websites, können ohne Vorankündigung geändert werden. Sie tragen das Risiko der Nutzung. Mit diesem Dokument erhalten Sie keinerlei Rechte an geistigem Eigentum im Zusammenhang mit einem Microsoft-Produkt. Sie dürfen dieses Dokument zu internen Referenzzwecken kopieren und verwenden.

¹ „2025: The Year the Frontier Firm Is Born“, Work Trend Index Annual Report 2025 von Microsoft, Inc., Seite 1 <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>

² „Der strategische Sprung von Lumen: Wie Copilot Produktivität und Mitarbeiterinteraktion neu definiert“, Microsoft, Inc., 21. Mai 2024

³ „Produktivitätsanstieg bei GHD: Wie KI das Ausschreibungsverfahren im Bauwesen und im Ingenieurwesen neu erfindet“, Microsoft, Inc., 12. März 2024

⁴ „Teladoc Health: Transformation des Telemedizinbetriebs mit Copilot“, Microsoft, Inc., 23. August 2024

⁵ „Copilot in Sales verwenden“, Microsoft, Inc., 2024