



Microsoft 365
Copilot

Freie Bahn für KI

Ein praktischer Leitfaden für Copilot Chat – für
alle Abteilungen

E-Book





Inhalts- verzeichnis

01

Die neue
Arbeitsrealität

02

KI, die sich Ihrem
Unternehmen
anpasst

Abteilungen

03 Kundendienst

04 Finanzmanagement

05 Personalmanagement (HR)

06 IT

07 Rechtsabteilung

08 Marketing

09 Vertrieb

10

Ein Katalysator für
die Unternehmens-
transformation

01

Die neue Arbeitsrealität

Das Geschäftstempo nimmt rapide zu – und eröffnet neue Möglichkeiten für Innovationen, Agilität und Wirkung. Da die Arbeit immer dynamischer wird, müssen Mitarbeitende aller Abteilungen neu aufkommende Erwartungen und Prioritäten erfüllen. Doch um ihr Potenzial voll ausschöpfen zu können, brauchen sie Unterstützung bei der Bewältigung der Komplexität: Sie müssen Routineaufgaben optimieren, sich inmitten ständiger Ablenkungen konzentrieren und von einer reaktiven zu einer strategischen Erledigung ihrer Arbeit übergehen.

KI entwickelt sich zu einem entscheidenden Hebel, der den Mitarbeitenden dabei hilft, sich auf höherwertige Aufgaben zu konzentrieren, die Entscheidungsfindung zu beschleunigen und die Employee Experience zu verbessern. Laut dem Work Trend Index 2025 von Microsoft sind **82 %** der Führungskräfte zuversichtlich, dass sie die digitale Arbeit werden nutzen können, um die Kapazitäten ihrer Belegschaft in den nächsten 12 bis 18 Monaten zu erweitern – aber nicht, um Mitarbeitende zu ersetzen, sondern um sie mit Tools zu unterstützen, die Reibungsverluste reduzieren, den Fokus erhöhen und ihre Wirkung verstärken.¹

In diesem E-Book erfahren Sie, wie Teams in Ihrem Unternehmen mit Microsoft 365 Copilot Chat und Agents intelligenter und schneller arbeiten und sich auf das Wesentliche konzentrieren können. Es enthält Beispiele aus der Praxis sowie praktische Tipps, um die strategische **KI-Transformation** der einzelnen Teams zu beschleunigen.

02

KI, die sich Ihrem Unternehmen anpasst

Copilot Chat ist ein sicherer KI-Assistent, der von den neuesten Modellen unterstützt wird und im Internet verankert ist. Er bietet eine einfache Möglichkeit, KI in Ihr Unternehmen zu integrieren. Copilot Chat ist in Microsoft 365 Business- und Enterprise-Abonnements enthalten und hilft Mitarbeitenden, ihre Produktivität mit einfachen Prompts zu steigern. So können sie Inhalte entwerfen, Fragen beantworten, Ideen entwickeln und sogar maßgeschneiderte Agents erstellen, indem sie die Copilot Studio Lite-Version verwenden, um sich wiederholende Aufgaben zu automatisieren. Dies ist eine sichere und nutzungsfreundliche Möglichkeit, künstliche Intelligenz zu erkunden, Vertrauen in KI zu gewinnen und die Effizienz im Alltag zu steigern.

Microsoft 365 Copilot baut auf dieser Grundlage auf und bietet erweiterte KI-Funktionen und eine nahtlose Integration von Copilot Chat in Teams- und Microsoft 365-Apps. Mit diesem Upgrade verbindet sich Copilot Chat auf sichere und konforme Weise mit den Daten Ihres Unternehmens und ermöglicht so eine erweiterte Automatisierung, personalisierte Insights und nahtlose Zusammenarbeit in großem Maßstab. Darüber hinaus werden damit noch mehr Funktionen von Copilot Studio verfügbar, sodass Unternehmen ihre Agents mit Geschäftswissen verbinden können – und so Innovationen beschleunigen und gleichzeitig die Kontrolle behalten.

Von IT und HR über Marketing und Vertrieb bis hin zur Finanz-, Rechts- und Kundendienstabteilung: Copilot Chat ermöglicht es Ihren Teams, nicht mehr nur zu reagieren, sondern strategisch zu agieren. Mit Copilot Chat sind sie nicht mehr überlastet, sondern können sich Innovationen widmen. Es geht nicht nur darum, schneller zu arbeiten, Copilot Chat soll neues Potenzial in Ihren Teams freisetzen.

Werfen wir einen genaueren Blick auf die wichtigsten Funktionen, die die Arbeitsweise Ihrer Teams in Ihrem Unternehmen verändern.

Copilot Chat im Kundendienst

Die Teams im Kundendienst haben sehr viel damit zu tun, das hohe Aufkommen an Anfragen zu bewältigen. Aufgrund der Geschwindigkeit und Komplexität kann es jedoch schwierig sein, hier schnell und einheitlich zu reagieren.

Beispiel

Ein Supportmitarbeitender kann 10 bis 15 Minuten damit verbringen, eine durchdachte Antwort an einen einzelnen Kunden zu verfassen, wodurch viele Tickets ungelöst bleiben.

Die Änderung

Durch die Analyse der Anfragen und Generieren von Antworten kann Copilot Chat einen schnelleren, personalisierteren Kundendienst ermöglichen. Copilot Chat verbessert die Antwortzeiten und Servicequalität, indem schnelle, personalisierte Antworten generiert und wiederkehrende Probleme identifiziert werden.

Wichtige Funktionen

- Analysiert und priorisiert eingehende Anfragen.
- Erstellt umgehend personalisierte Antworten.
- Identifiziert Trends und wiederkehrende Probleme.

Ergebnis

Durch die Erledigung sich wiederholender Aufgaben können sich Kundendienstteams darauf konzentrieren, außergewöhnlichen Service zu bieten und stärkere Beziehungen aufzubauen.

Beispiel-Prompts für Teams des Kundendiensts:

+ Fasse das Problem dieses Kunden zusammen, und entwirf eine Antwort. 

+ Schlage eine Follow-up-Nachricht für vor Kurzem aufgetretene Serviceverzögerungen vor. 

+ Was sind die häufigsten Themen in den heutigen eingegangenen Nachrichten? 



Copilot Chat im Finanzmanagement

Finanzteams kümmern sich um komplexe Aufgaben wie die Berichterstellung und Budgetplanung, aber da sich diese Arbeiten ständig wiederholen, kann dies die Entscheidungsfindung verlangsamen und es bleibt weniger Zeit für zukunftsgerichtete Analysen.

Beispiel

Ein Finanzanalyst könnte Stunden damit verbringen, für eine Budgetüberprüfung Daten zusammenzustellen und Berechnungen doppelt zu überprüfen.

Die Änderung

Copilot Chat kann Finanzprozesse automatisieren und Insights in Echtzeit liefern. Die Lösung kann Finanzdaten analysieren und Berichte erstellen, was Zeit für die strategische Finanzplanung spart.

Wichtige Funktionen

- Automatisiert Berichterstellung und Budgetplanung.
- Analysiert Finanzdaten und identifiziert Insights.
- Entwirft Zusammenfassungen, Prognosen und Präsentationen.

Ergebnis

Durch die Automatisierung sich wiederholender Aufgaben können sich Finanzteams auf wichtige Aufgaben wie die Szenarioplanung und strategische Investitionsentscheidungen konzentrieren.

Beispiel-Prompts für Finanzteams:

+ Erstelle eine Zusammenfassung unserer finanziellen Leistung im 2. Quartal.

+ Was sind die wichtigsten Abweichungen im Budget dieses Monats im Vergleich zu den Ist-Werten?

+ Erstelle eine Prognose für das nächste Quartal auf der Grundlage aktueller Trends.



Copilot Chat im Personalmanagement (HR)

Personalfachleute sind mit einer Vielzahl wichtiger Aufgaben wie der Überprüfung von Lebensläufen und der Erstellung von Berichten betraut. Dies kann es schwierig machen, strategische Initiativen wie die Talent- und Kulturentwicklung zu priorisieren.

Beispiel

Eine Personalleiterin könnte Stunden damit verbringen, Leistungsdaten und -feedback zu sammeln, um sich auf ein Mitarbeitergespräch vorzubereiten.

Die Änderung

Copilot Chat kann Mitarbeitenden der Personalabteilung dabei helfen, die Dokumentation zu automatisieren und relevante Daten schnell abzurufen. Die Lösung kann kontextbezogene Antworten für E-Mails, Besprechungsnotizen und Feedbackformulare bereitstellen und den Personalteams so dabei helfen, sich auf strategische Prioritäten zu konzentrieren.

Wichtige Funktionen

- Automatisiert die Dokumentation und das Reporting.
- Analysiert Mitarbeiterfeedback und Leistungsdaten.
- Entwirft Personalmitteilungen und Pläne zur Mitarbeiterentwicklung.

Ergebnis

Durch die effiziente Erledigung von Routineaufgaben kann sich die Personalabteilung auf die Mitarbeiterentwicklung, die Unternehmenskultur und strategische Entscheidungen konzentrieren.

Beispiel-Prompts für HR-Teams:



+

Fasse die wichtigsten Erkenntnisse der Sitzung des Einstellungsausschusses in der letzten Woche zusammen.



+

Was sind die häufigsten Themen beim letzten Mitarbeiterfeedback?



+

Entwirf einen Entwicklungsplan für einen Mitarbeiter mit hohem Potenzial auf der Grundlage aktueller Beurteilungen.



Copilot Chat in der IT

IT-Teams haben wichtige Aufgaben im Zusammenhang mit Infrastruktur, Support und Dokumentation zu erledigen. Diese Arbeit ist zwar unerlässlich, lässt aber oft nur wenig Raum für Innovationen und langfristige Planung.

Beispiel

Ein IT-Administrator könnte Stunden damit verbringen, Berichte zur Systemleistung zu kompilieren oder routinemäßige Benutzeranfragen zu beantworten.

Die Änderung

Durch die Bereitstellung kontextbezogener Insights in Echtzeit kann Copilot Chat die Arbeitsabläufe in der IT optimieren. Copilot Chat kann Daten aus E-Mails, Tickets und Systemprotokollen konsolidieren, um genaue, verwertbare Insights zu liefern.

Wichtige Funktionen

- Fasst technische Berichte und Vorfallsprotokolle zusammen.
- Automatisiert die Dokumentation und Complianceverfolgung.
- Bietet Unterstützung bei der Projektplanung und Stakeholder-Kommunikation.

Ergebnis

IT-Teams können von reaktivem Support auf proaktive Innovationen umstellen und sich auf strategische Initiativen wie Cybersicherheit und digitale Transformation konzentrieren.

Beispiel-Prompts für IT-Teams:

+

Fasse die wichtigsten Probleme aus den Vorfallberichten der letzten Woche zusammen.



+

Was sind die größten Compliancerisiken, die sich im letzten Audit ergeben haben?



+

Entwirf einen Change-Management-Plan für unser bevorstehendes Systemupgrade.



Copilot Chat in der Rechtsabteilung

Die Rechtsabteilung ist mit zahlreichen Dokumentenprüfungen und Vertragsanalysen beschäftigt. Dies erschwert es, proaktivem Risikomanagement und strategischer Beratung Priorität einzuräumen.

Beispiel

Ein Rechtsbeistand könnte Stunden damit verbringen, Vertragsklauseln miteinander zu vergleichen, anstatt über umfassendere geschäftliche Auswirkungen zu beraten.

Die Änderung

Durch die Zusammenfassung komplexer Dokumente und umsetzbare Empfehlungen kann Copilot Chat die Abläufe in der Rechtsabteilung vereinfachen. Copilot Chat kann schnelle, genaue Zusammenfassungen liefern, sodass sich die Mitglieder des Rechtsteams auf höherwertige Aufgaben konzentrieren können.

Wichtige Funktionen

- Prüft und fasst Verträge und rechtliche Dokumente zusammen.
- Hebt die wichtigsten Risiken und Verpflichtungen hervor.
- Entwirft rechtliche Vermerke und Zusammenfassungen für Compliancezwecke

Ergebnis

Durch die Automatisierung von Routineaufgaben können sich die Rechtsteams auf die strategische Beratung und Risikominderung konzentrieren.

Beispiel-Prompts für Rechtsteams:

+ Fasse die wichtigsten Risiken in diesem Vertrag zusammen. 

+ Was sind die Hauptunterschiede zwischen diesen beiden Vereinbarungen? 

+ Erstelle einen Compliancebericht für diese Dokumente. 



Copilot Chat im Marketing

Marketingteams bringen eine Mischung aus kreativer und analytischer Arbeit in Einklang, wobei sie sich oft auf fragmentierte Tools und verstreute Daten stützen. Ohne eine zentrale Ansicht ist es schwierig, Insights zu gewinnen und sich voll und ganz auf kreative Strategien zu konzentrieren.

Beispiel

Eine Marketingmitarbeiterin, die eine Überprüfung der Kampagnenleistung vorbereitet, verbringt Stunden damit, Kennzahlen abzurufen und Folien zu formatieren, bevor sie überhaupt über neue Ideen nachdenken kann.

Die Änderung

Copilot Chat kann die Arbeitsabläufe optimieren, indem er als Echtzeit-Assistent fungiert, der Daten abrufen und Inhalte generiert. Er analysiert Dokumente, E-Mails, Teams-Unterhaltungen und Berichte, um schnelle, präzise Insights zu liefern. Darüber hinaus kann er auch die Marketingbotschaften optimieren, kreative Briefings erstellen und auf Basis von Daten Optimierungsvorschläge machen.

Wichtige Funktionen

- Fasst Kampagnenleistung und Marktforschung zusammen.
- Analysiert die Kundenbindung in Echtzeit.
- Entwirft Inhalte, Berichte und Präsentationen.

Ergebnis

Copilot Chat kann Zeit sparen und die Kreativität fördern, da die Lösung die richtigen Informationen zur Verfügung stellt und es Teams ermöglicht, sich auf die Strategie und wirkungsvolle Kampagnen zu konzentrieren.

Beispiel-Prompts für Marketingteams:

+ Fasse die Leistung unserer letzten E-Mail-Kampagne zusammen.

+ Was sind die Assets mit der besten Performance im 1. Quartal?

+ Erstelle eine Präsentationsfolie mit den wichtigsten Erkenntnissen aus unserer neuesten Marktanalyse.



Copilot Chat im Vertrieb

Vertriebsteams sind oft mit zeitaufwändigen Verwaltungsaufgaben beschäftigt, wie dem manuellen Erfassen von Daten aus CRM-Systemen, E-Mails und Berichten. Dies schränkt die Transparenz ein, und sie haben weniger Zeit für die strategische Planung oder den Aufbau einer engeren Kundenbindung.

Beispiel

Zur Vorbereitung auf ein Kundengespräch könnte eine Vertriebsleiterin Stunden damit verbringen, vergangene Interaktionen und die Verkaufshistorie zu erfassen.

Die Änderung

Copilot Chat kann Daten aus mehreren Quellen konsolidieren, um sofort Insights zu liefern. Die Lösung generiert Berichte, verfasst E-Mails und gibt Empfehlungen, die auf der Kundenstimmung oder auf Vertriebstrends basieren.

Wichtige Funktionen

- Fasst Kundeninteraktionen und -feedback zusammen.
- Analysiert Verkaufsdaten und identifiziert Trends.
- Entwirft personalisierte E-Mails oder Angebote.

Ergebnis

Copilot Chat kann Vertriebsteams dabei helfen, strategischer zu agieren. Die Lösung kann wichtige Insights liefern und Zeit für eine sinnvolle Kundeninteraktion und Geschäftsabschlüsse freisetzen.

Beispiel-Prompts für Vertriebsteams:

+

Was waren die wichtigsten Punkte bei meinem letzten Treffen mit diesem Kunden?



+

Fasse das aktuelle Kundenfeedback zu unserem Angebot aus dem 2. Quartal zusammen.



+

Welche Trends zeichnen sich in unseren Umsatzdaten für das 1. Quartal ab?



Ein Katalysator für die Unternehmens-transformation

Quelle:

¹ „2025: The Year the Frontier Firm Is Born“, Work Trend Index Annual Report von Microsoft, 23. April 2025.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

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.

Über alle Teams hinweg – ob Marketing, Vertrieb, HR, Finanzmanagement, IT, Rechtsabteilung und Kundendienst – kann Microsoft 365 Copilot Chat die Art und Weise neu definieren, wie Arbeit erledigt wird. Durch die Rationalisierung sich wiederholender Aufgaben, die Bereitstellung relevanter Insights und die Unterstützung von Interaktionen in natürlicher Sprache mit den Daten Ihres Unternehmens kann Copilot Chat Mitarbeitenden dabei helfen, schneller zu agieren, größer zu denken und strategischer zu handeln.

Copilot Chat ist mehr als nur ein Produktivitätstool – er ist ein Katalysator für Veränderungen im ganzen Unternehmen. Ob Sie Kampagnen optimieren, wichtige Meetings vorbereiten oder die finanzielle Leistung analysieren – mit Copilot Chat können Sie KI auf sichere und verantwortungsvolle Weise und nahtlos in den Arbeitsablauf integriert einsetzen.

Mit Copilot Chat halten Sie mit der Geschwindigkeit des Wandels nicht nur Schritt, sondern übernehmen sogar die Führung.



Transformieren Sie Ihr Unternehmen: **Legen Sie noch heute los!**

Lesen Sie den 2025 Work Trend Index, um mehr über die Entstehung der „Frontier Firm“ zu erfahren – also des Pionierunternehmens, das auf Intelligenz auf Abruf, Teams aus Mensch/Agent und einer einmaligen Transformation der Arbeitsweise basiert.



Report lesen

Besuchen Sie die Microsoft-Szenariobibliothek, um sich eine Sammlung von Copilot- und Agent-Szenarien in verschiedenen Rollen, Funktionen und Branchen anzusehen, mit denen Sie die KI-Transformation in Ihrem Unternehmen beschleunigen können:
[Microsoft-Szenariobibliothek – Microsoft-Einführung.](#)

