



Microsoft 365
Copilot

Über den ROI hinaus

Wie Sie mit Microsoft 365 Copilot
in der KI-Wirtschaft bestehen
(und gewinnen) können



Inhalts- verzeichnis

01

Warum KI verändert,
was wir messen

02

Wo KI tatsächlich in
Ihrer Organisation
hingehört

03

Wie sich Frontier
Firms einen Vorsprung
verschaffen

04

Das KI-Messframework

05

Entwicklung Ihres
Business Case

06

Ihr nächster Schritt

01

Warum KI verändert, was wir messen

Die meisten KI-Business-Case-Unterhaltungen laufen ins Leere. Führungskräfte wissen, dass die Einführung entscheidend ist. Aber jeder Versuch, den ROI nachzuverfolgen, scheitert am selben Problem. Herkömmliche Kennzahlen können die aktuellen Entwicklungen nicht erfassen, sodass Business Cases bei Budgetüberprüfungen häufig scheitern.

Das liegt daran, dass Unternehmen einen Kategoriefehler begehen. Sie evaluieren Investitionen in Funktionen anhand von Kostenrahmen für Technologieausgaben. Aber KI – wie [Microsoft 365 Copilot](#) – passt nicht in die Kategorien, auf die Ihr Budget ausgelegt wurde.

Herkömmliche Frameworks für Evaluierungen erfassen entweder die technische Infrastruktur oder die menschliche Leistungsfähigkeit. Sie können nicht beides gleichzeitig messen. Daher werden Verbesserungen der menschlichen Leistung in der Analyse durch das Finanzmanagement einfach nicht berücksichtigt, wenn KI als reiner Technologieaufwand evaluiert wird.

Ihre Gewinn-und-Verlust-Rechnung offenbart dieses strukturelle Problem: IT-Kosten und Personalkosten erscheinen als separate Positionen. Gleichzeitig schafft KI in beiden Bereichen Wert und durchbricht die herkömmliche Kosten-Nutzen-Analyse, noch bevor sie beginnt.

Anstatt zu fragen: „Wie hoch ist der ROI dieser Technologieinvestition?“, sollte die Frage lauten: „Was passiert mit unserer Wettbewerbsfähigkeit, wenn wir KI nicht einführen?“

Die Unternehmen, die sich mit Microsoft 365 Copilot und KI-Agents einen Vorsprung verschaffen, haben diesen Wandel bereits vollzogen. Dieser Leitfaden zeigt Ihnen, warum herkömmliche Ansätze scheitern, welches Messkonzept stattdessen funktioniert und wie Sie einen Business Case erstellen, der den tatsächlichen Wert von KI erfasst.

02

Wo KI tatsächlich in Ihrer Organisation hingehört

Die meisten Organisationen finanzieren KI standardmäßig über IT-Budgets. Diese Vorgehensweise ist vertraut, zentralisiert und passt zu bestehenden Genehmigungsprozessen. Aber genau diese Entscheidung führt zu dem Messproblem, das Sie eigentlich zu lösen versuchen.

Herkömmliche IT-Budgets finanzieren die Infrastruktur. **KI ist keine Infrastruktur.**

Die Infrastruktur dient allen gleichermaßen. E-Mail-Systeme, Netzwerksicherheit, Unternehmenssoftware: Alle erhalten die gleichen Funktionen, da der Wert gleichmäßig verteilt wird. Wenn die Vorteile gleichmäßig verteilt sind, ist eine zentralisierte Verantwortung sinnvoll.

KI funktioniert anders. KI konzentriert die Wertschöpfung dort, wo sie eingesetzt wird. Wenn der Vertrieb Agent einsetzt, um Leads zu qualifizieren, erhält der Vertrieb diesen Wert. Wenn die Personalabteilung Microsoft 365 Copilot einsetzt, um das Onboarding zu optimieren, profitiert die Personalabteilung davon. Während es für andere Teams einen nachgelagerten Wert geben kann, kumuliert sich der Großteil der KI-Vorteile am Einsatzort.

Aber wenn die IT das Budget verwaltet, sehen sich andere Abteilungen nicht für die Ergebnisse verantwortlich. Der Vertrieb kann die Ausgabe nicht vertreten, weil sie nicht zu seinem Budget gehört. Die Personalabteilung wird die Einführung wahrscheinlich nicht unterstützen, wenn es nicht ihr eigener Budgetposten ist. Diese Lücke zwischen Zahler und Nutznießer nimmt dem Fortschritt den Schwung.

Zukunftsorientierte Unternehmen haben einen anderen Weg gewählt. Sie verlagern die KI-Kosten aus zentralisierten IT-Budgets in die Funktionen, die die Ergebnisse vorantreiben. Der Vertrieb zahlt für die Agents, die die Gewinnrate verbessern. Die Personalabteilung investiert in Agent-basierte Workflows, die das Onboarding verkürzen.

Diese dezentrale Verantwortung bedeutet, dass Entscheidungen dort getroffen werden, wo die Expertise liegt, und der Wert anhand von Kriterien gemessen wird, die für jede Abteilung relevant sind.



Wenn Abteilungen die Investition verantworten, verantworten sie auch die Ergebnisse.

03

Wie sich Frontier Firms einen Vorsprung verschaffen

Einige Organisationen haben bereits bewiesen, dass dies funktioniert. Sie haben aufgehört, KI als zentralisierte IT-Ausgabe zu behandeln, und beginnen stattdessen, die Verantwortung auf die Funktionen zu verteilen, die den Wert erzielen.

Im Work Trend Index 2025 von Microsoft werden diese Unternehmen als „[Frontier Firms](#)“ bezeichnet. Das sind Unternehmen, die KI in den Arbeitsalltag integriert haben, indem sie Agents als digitale Mitarbeitende in ihren Geschäftsprozessen einsetzen. Sie haben Pilotprogramme abgeschlossen und KI erfolgreich unternehmensweit skaliert, um eine echte Unternehmenstransformation voranzutreiben und messbare Auswirkungen zu erzielen.

Diese Frontier Firms bauen eine Leistungsfähigkeit auf, die Mitbewerbende nicht erreichen können. **55 %** der Beschäftigten in Frontier Firms geben an, dass sie mehr Arbeit übernehmen können, verglichen mit nur **25 %** weltweit.¹ Gleichzeitig berichten diese Mitarbeitenden häufiger, dass sie Chancen auf sinnvolle Arbeit haben (**90 %** gegenüber **77 %** weltweit).¹

Die Transformation zur Frontier Firm verläuft in drei Phasen. Die erste Phase fokussiert sich auf individuelle Verstärkung und bietet den Mitarbeitenden KI-Unterstützung, um die Leistung zu steigern. Die zweite Phase fokussiert sich auf die Teamtransformation, bei der Agents abteilungsübergreifende Workflows orchestrieren. Die dritte Phase erreicht den Unternehmensbetrieb und integriert digitale Kolleginnen und Kollegen im gesamten Unternehmen.

Jede Phase erschließt neuen Wert. Jede erfordert unterschiedliche Messgrößen. Und jede legt die Grundlage für das, was als Nächstes folgt.

Das Leistungsgefälle
ist eklatant.



Verglichen mit lediglich
39 % weltweit.¹

04

Das KI-Mess- framework

Microsoft 365 Copilot wurde entwickelt, um die Transformation zur Frontier Firm zu unterstützen. Die Lösung integriert sich in Ihre bestehende Microsoft-Infrastruktur – Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint – und bietet Mitarbeitenden KI-Unterstützung direkt am Arbeitsplatz. Außerdem können Sie mit [Microsoft Copilot Studio](#) individuelle Agents entwickeln, die auf Ihre spezifischen Geschäftsprozesse zugeschnitten sind, und so die KI-Funktionen von einzelnen Aufgaben auf komplette Workflows ausweiten.

Im Folgenden wird das praktische Framework zur Messung des Werts in jeder Phase der Transformation vorgestellt.

Phase 1: Mensch mit KI-Assistent

Setzt die Assistenzfunktionen von Microsoft 365 Copilot ein

Phase 2: Hybride Teams aus Menschen und Agents

Verwendet Copilot Studio, um Agents für Abteilungsworkflows zu entwickeln

Phase 3: Von Menschen geführt, von Agents gesteuert

Setzt autonome Agents in den Unternehmensabläufen ein



PHASE 1

Mensch mit KI-Assistent

In dieser Phase erhalten alle Mitarbeitenden einen persönlichen KI-Assistenten. Microsoft 365 Copilot entwirft E-Mails, fasst Meetings zusammen, erstellt Präsentationen und findet Informationen in Ihrem Unternehmen. Die KI übernimmt die Routineaufgaben, damit Menschen wie Sie sich auf höherwertige Arbeit konzentrieren können.

Ja, diese Funktionen erstrecken sich über das gesamte Unternehmen: Alle erhalten denselben KI-Assistenten. Deshalb liegt das Budget in dieser Phase oft bei der IT. Aber die Auswirkungen sind nicht einheitlich. Überlegen Sie, was verschiedene Mitarbeitende mit gewonnener Zeit erreichen können:

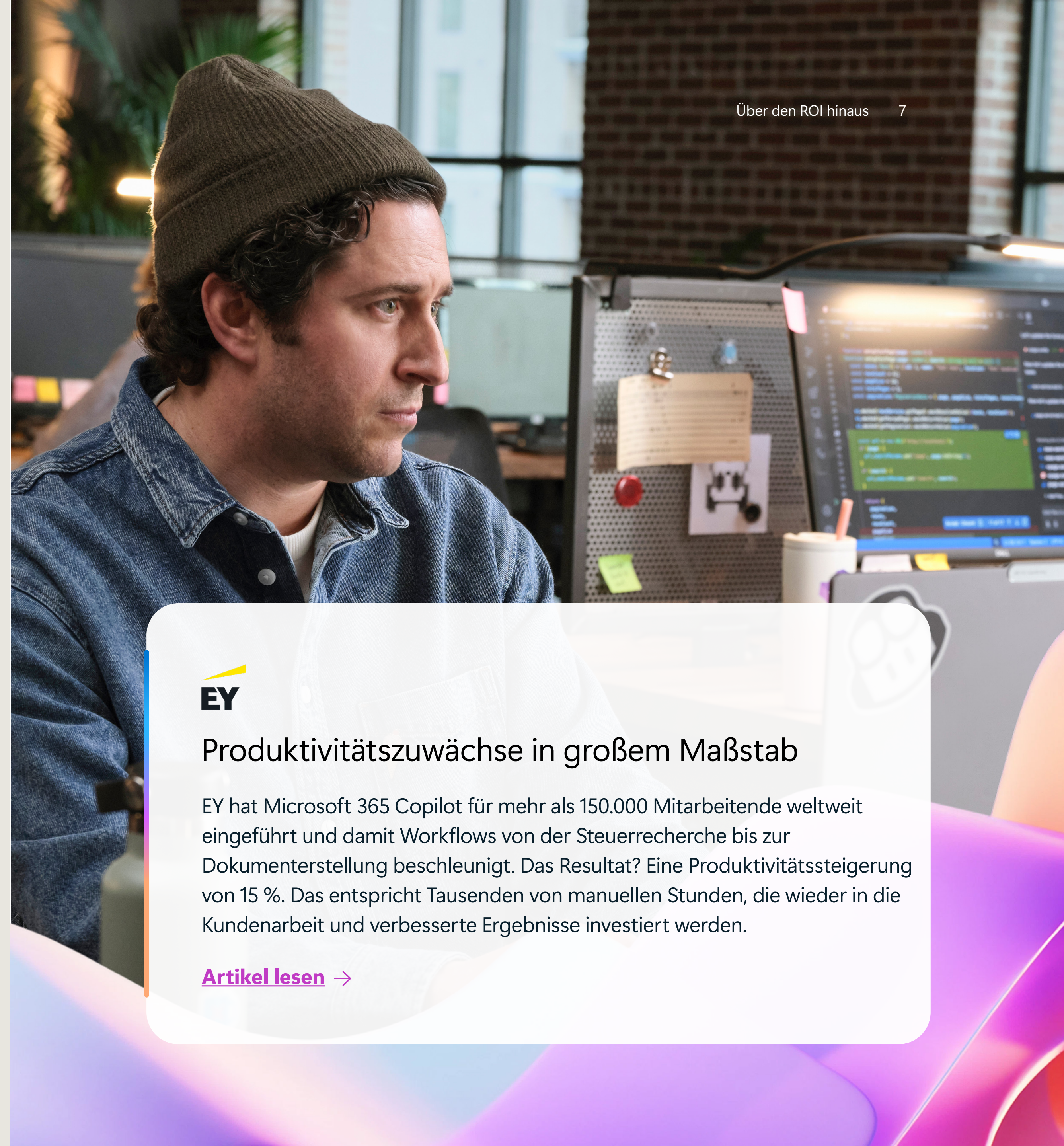
- Ein Mitglied des Vertriebsteams spart 30 Minuten bei der Erstellung eines Angebots. Der Wert besteht nicht in der eingesparten Zeit. Er besteht darin, diese Minuten für zusätzliche Unterhaltungen mit Kunden zu nutzen, die einen Abschluss bringen.
- Ein spezialisiertes Mitglied der HR-Teams arbeitet neue Mitarbeitende schneller ein. Der Mehrwert zeigt sich, wenn Mitarbeitende sich früher produktiv fühlen und länger im Unternehmen bleiben, selbst wenn der Wettbewerb um Talente hart ist.



Produktivitätszuwächse in großem Maßstab

EY hat Microsoft 365 Copilot für mehr als 150.000 Mitarbeitende weltweit eingeführt und damit Workflows von der Steuerrecherche bis zur Dokumenterstellung beschleunigt. Das Resultat? Eine Produktivitätssteigerung von 15 %. Das entspricht Tausenden von manuellen Stunden, die wieder in die Kundenarbeit und verbesserte Ergebnisse investiert werden.

[Artikel lesen →](#)



Was soll gemessen werden?

Der Schlüssel ist, Ergebnisse zu messen, statt nur die eingesparte Zeit. Zeitersparnis ist nur dann von Bedeutung, wenn sie zu messbaren Ergebnissen führt, z- B. zu mehr abgeschlossenen Geschäften, kürzeren Antwortzeiten und stärkerer Kundenbindung. Was haben die Mitarbeitenden erreicht? Wie hat sich ihre Arbeit verbessert?

Vertrieb: individuelle Abschlussraten, generierte qualifizierte Verkaufschancen, Fortschritt bei Geschäftsabschlüssen

Marketing: Kampagnenleistung, Inhaltsqualität, Interaktionsraten

HR: Zeit für die Erledigung von Onboarding-Aufgaben, Bearbeitung von Mitarbeiteranfragen, Zufriedenheitsbewertungen

Kundenservice: individuelle Lösungsrate, Kundenstimmung, Erstkontaktlösungsrate

Finanzmanagement: Analysezeit, Berichtsgenauigkeit, Kosten pro Anfrage

Rechtsabteilung: Zeit pro Vertragsprüfung, Genauigkeitsraten

IT: Ticketbearbeitungszeit pro Mitarbeitendem, Reaktionsgeschwindigkeit

Der Business Case

Microsoft 365 Copilot steigert die individuelle Leistung

25 %

schnelleres Onboarding von Mitarbeitenden²

2,5 %

bessere Abschlussrate²



PHASE 2

Hybride Teams aus Menschen und Agents

In dieser Phase übernehmen assistierende Agents im Auftrag der Teams komplette Workflows. Sie entwickeln diese Agents in Copilot Studio mithilfe natürlicher Sprache und setzen sie abteilungsübergreifend ein, um End-to-End-Prozesse zu bewältigen. Menschen behalten weiterhin die Kontrolle. KI-Agents unterstützen in großem Maßstab.

Unternehmen messen die Auswirkungen von KI nicht mehr auf individueller Ebene, sondern auf Abteilungsebene. Die Budgetverantwortung verschiebt sich entsprechend, wobei jede Abteilung die KI-Agents ihres Teams finanziert. Berücksichtigen Sie die folgenden Änderungen:

- Der Vertrieb setzt Agents im gesamten Team ein, um Leads zu qualifizieren und Accounts zu recherchieren. Vertriebsmitarbeitende schließen weiterhin Geschäfte ab, wobei sich der Wert in der gesamten Pipeline-Geschwindigkeit und den Abschlussraten der Abteilung zeigt.
- Die Personalabteilung nutzt Agents, um Onboarding-Workflows durchzuführen, zum Beispiel Angebotsschreiben zu versenden und neue Mitarbeitende zu Tools einzuladen. HR-Fachkräfte leiten nach wie vor das Onboarding, jedoch mit geringerem Verwaltungsaufwand und geringeren Kosten.



Finanzmanagement mit KI-Geschwindigkeit

Levi's setzte einen Agent ein, um abteilungsweite Finanzprozesse zu analysieren und 1.100 Standardarbeitsanweisungen an einem einzigen Tag zu evaluieren – eine Arbeit, die mehrere Personen fast ein Jahr lang beschäftigt hätte. Der Agent katalogisierte 18.000 einzelne Aufgaben, klassifizierte sie nach Komplexität und identifizierte Automatisierungsmöglichkeiten für den gesamten Finanzbereich.

[Artikel lesen](#) →

Der Business Case

Microsoft 365 Copilot und Agents beschleunigen die Teamleistung

30,6 %
schnellere
Mitarbeiterqualifizierung²

2,7 %
mehr qualifizierte
Leads generiert²

Was soll gemessen werden?

Agents wickeln nun komplette Workflows ab, sodass sich die Messung von der Erledigung einzelner Aufgaben auf die Effizienz durchgängiger Prozesse verlagert. Konzentrieren Sie sich auf die Ergebnisse auf Abteilungsebene und die Gesamtbetriebskosten (TCO) in allen Bereitstellungen:

Vertrieb: Geschäftsvolumen insgesamt, Abteilungsabschlussraten, Vertriebspipeline-Geschwindigkeit, Umsatz pro Vertriebsmitarbeitendem

Marketing: Lead-Volumen insgesamt, ROI von Abteilungskampagnen, Effizienz der Agenturausgaben

HR: Mitarbeiterbindungsquote der Abteilung, Gesamtverwaltungskosten, Einstellungskosten pro Mitarbeitendem

Kundenservice: Gesamtzahl der beantworteten Anrufe, Lösungsquote der Abteilung, Kosten pro Interaktion

Finanzmanagement: Gesamtausgaben für Outsourcing, Kosten pro Analyse in der Abteilung, Zeit bis zum Abschluss

Rechtsabteilung: Vertragsdurchsatz, Ausgaben für externe Anwälte und Kosten pro Angelegenheit

IT: Gesamtbetriebskosten, abteilungsweite Ticketbearbeitung, Ausgaben für IT-Outsourcing

PHASE 3

Von Menschen geführt, von Agents gesteuert

In dieser Phase agieren digitale Agents unabhängig im gesamten Unternehmen. Diese Agents arbeiten plattform-, system- und abteilungsübergreifend und führen Prozesse durchgehend ohne ständiges menschliches Eingreifen aus. Menschen übernehmen die strategische Überwachung und bearbeiten Ausnahmen, während Agents Vorgänge autonom ausführen.

Wenn dies geschieht, können Sie die gesamten geschäftlichen Auswirkungen auf Ihre Gewinn-und-Verlust-Rechnung erfassen, beispielsweise:

- Umsatzwachstum durch verbesserte Go-to-Market-Strategien in allen kundenorientierten Funktionen
- Kosteneinsparungen durch automatisierte Abläufe in den Abteilungen Finance, Recht, HR und IT
- Marktpositionsgewinne, da Ihr Unternehmen schneller agiert als Mitbewerbende, die sich ausschließlich auf manuelle Prozesse oder deterministische Automatisierungen verlassen



Autonome Abläufe im großen Maßstab

Dow setzte autonome Agents in seinen globalen Versandabläufen ein, um Rechnungen von bis zu 4.000 täglichen Sendungen zu überwachen und zu analysieren. Die Agents kennzeichnen eigenständig Abrechnungsdiskrepanzen bei den jährlichen Frachtausgaben des Unternehmens in Höhe von mehreren Milliarden USD. Dow geht davon aus, dass das System allein im ersten Jahr Millionen von Dollar einsparen wird.

[Artikel lesen](#) →

Was soll gemessen werden?

Unternehmensweite Bereitstellung erschließt Ergebnisse auf Unternehmensebene. Wenn Agents Prozesse in Ihrem gesamten Unternehmen ausführen, werden die Ergebnisse in Ihrer Gewinn-und-Verlust-Rechnung sichtbar. Konzentrieren Sie sich auf die Kennzahlen, die sich auf den Reingewinn auswirken:

- Umsatzwachstum durch effektive Markteinführungsprozesse
- Gesamtkosteneinsparungen durch automatisierte Abläufe
- Mitarbeiterbindung und geringere Fluktuationsraten
- Technologiekosten im Vergleich zum Umsatzwachstum
- Marktanteil und Wettbewerbsposition
- Gewinne und Verluste des Unternehmens
- Finanzielles Gesamtergebnis

Der Business Case

Microsoft 365 Copilot und Agents liefern unternehmensweite Ergebnisse

2,6 %

Steigerung des Unternehmensumsatzes²

24

Basispunkte Rückgang der Betriebsausgaben²



Entwicklung Ihres Business Case

Sie wissen, was Sie in jeder Phase messen sollen. Aber wie integrieren Sie dieses Framework in die bereits laufenden Aktivitäten Ihrer Organisation? So fangen Sie an:

Schritt 1

Wählen Sie Ihre Pilotabteilung.

Wählen Sie eine Funktion mit den folgenden drei Eigenschaften: bestehende Leistungsverfolgung, Führungskräfte, die bereit sind, die Einführung zu fördern, und Kennzahlen, die für Ihren CFO relevant sind. Verkaufsabschlussquoten, Qualität der Marketing-Leads oder HR-Onboarding-Geschwindigkeit eignen sich gut. Stellen Sie Microsoft 365 Copilot für einen definierten Zeitraum einem kleinen Team innerhalb dieser Funktion bereit. Dokumentieren Sie dessen Leistung zu bestimmten Zeitpunkten.

Schritt 2

Nutzen Sie die Wachstumsrate, um die Wirkung von KI zu belegen.

Verfolgen Sie die Wachstumsrate Ihrer Kennzahlen, nicht nur die Kennzahlen selbst. Falls sich die Verkaufsgewinnraten vor Microsoft 365 Copilot allmählich verbessern und nach der Einführung beschleunigen, beweist diese Änderung im Verlauf die Wirkung von KI. Vergleichen Sie die Steigung der Verbesserung, nicht die absoluten Zahlen. Dies unterscheidet den Mehrwert von KI von der bloßen inkrementellen Optimierung von Teams.

Schritt 3

Entwickeln Sie den Wettbewerbsrisikofall.

Präsentieren Sie der Führungsebene zwei Szenarien: Ihre aktuelle Leistungsentwicklung im Vergleich zu Mitbewerbenden, die mit KI schneller agieren. Zeigen Sie, wie Ihre Pipeline aussieht, wenn Ihre Mitbewerbenden sich verbessern – und Sie nicht. Der Business Case präsentiert sich von selbst, wenn Sie Stagnation als Risiko darstellen.

Schritt 4

Skalieren Sie Bereitstellungen anhand von Fakten.

Erweitern Sie auf angrenzende Teams unter Verwendung des gleichen Messansatzes. Entwickeln Sie maßgeschneiderte Agents in Copilot Studio für abteilungsspezifische Workflows, während die Teams von Phase 1 zu Phase 2 übergehen. Frühe Erfolge schaffen Dynamik. Einige Abteilungen werden bereits Phase 3 erreichen, während andere noch Phase 1 optimieren. Machen Sie sich darüber keine Sorgen – dieser unterschiedliche Fortschritt ist zu Ihrem Vorteil: Frühe Erfolge schaffen die Fakten und das Budget für eine breitere Einführung.

Schritt 5

Verteilen Sie die Verantwortung unternehmensweit.

Rollen Sie Microsoft 365 Copilot in allen Abteilungen aus, und laden Sie die Führungskräfte ein, ihre KI-Einführungen als Vorreiter zu fördern. Die Abteilungen finanzieren ihre Lizenzen und sind für ihre Ergebnisse verantwortlich. Gleichzeitig verwaltet die IT im Back-End Sicherheit, Governance und Infrastruktur. Verwenden Sie Copilot-Analysen, um Einführungsmuster zu verfolgen und um zu erkennen, wo zusätzliche Unterstützung benötigt wird.

Ressourcen zur Unterstützung Ihres Business Case

Benötigen Sie Unterstützung bei der Quantifizierung des Werts von KI für Ihr Unternehmen? Wir sind für Sie da.

Arbeiten Sie mit Microsoft-Vertriebsmitarbeitenden zusammen.

Greifen Sie auf Tools und Ressourcen zu, mit denen Sie den potenziellen ROI modellieren können.

Nutzen Sie die Microsoft Business Value Advisors.

Entwickeln Sie umfassende Wertanalysen, die auf Ihre Situation zugeschnitten sind.

Arbeiten Sie mit externen Fachleuten zusammen.

Führen Sie eine detaillierte Business-Case-Analyse mit Drittanbietern durch.

[Kontaktieren Sie noch heute eine Fachkraft von Microsoft →](#)



Ihr nächster Schritt

Frontier Firms warten nicht ab. Sie haben bereits neue Maßstäbe gesetzt, die Verantwortung für KI an die Funktionen übertragen, die Ergebnisse erzielen, und verzeichnen messbare Leistungssteigerungen. Und jeden Tag bauen sie ihren Vorsprung weiter aus.

Das richtige Framework für die Messung verkürzt Ihren Weg zum Wettbewerbserfolg. Es verwandelt Budgetgespräche in strategische Entscheidungen. Es unterstützt die Abteilungen dabei, den Wert aus ihrer Perspektive zu erkennen, was die Einführung fördert. Es entwickelt eine Dynamik, die sich in Ihrem gesamten Unternehmen potenziert.

Je früher Sie anfangen, das zu messen, was zählt, desto schneller werden Sie zur Frontier Firm.

Quellen:

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

² Basierend auf der von Forrester Consulting durchgeführten Auftragsstudie *Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 Copilot*, 2025. Forrester hat ein prognostiziertes Finanzmodell erstellt, das repräsentativ für Daten ist, die mit Microsoft 365 Copilot aus 16 Kundeninterviews und Umfrageantworten von 367 Organisationen gesammelt wurden. Für die Zwecke dieser Studie hat Forrester die Erfahrungen der Interviewten und der Umfrageteilnehmer zusammengefasst und die Ergebnisse zu einem einzigen hypothetischen Unternehmen mit einem Jahresumsatz von 6,25 Milliarden USD und 25.000 Beschäftigten kombiniert.

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).

© 2026 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. Dieses Dokument darf zur internen Verwendung kopiert werden.



Erfahren Sie, wie andere Unternehmen ihre Transformationsstrategien entwickeln:

Entdecken Sie Microsoft 365 Copilot-Veranstaltungen für Führungskräfte.