



bechtle

x

Microsoft
Solutions Partner
Modern Work

Microsoft Copilot im Unternehmen

Von der KI-Idee zum
messbaren Geschäftswert

BECHTLE SCHWEIZ · IN ZUSAMMENARBEIT MIT MICROSOFT · 2026

Warum Copilot allein nicht reicht – und was wirklich zählt!

KI ist kein Zukunftsthema mehr. Sie verändert heute, wie Unternehmen in der Schweiz arbeiten – und wer dabei vorne liegt.

Microsoft Copilot ist tief in Microsoft 365 integriert und unterstützt Mitarbeitende dort, wo sie täglich arbeiten: in Teams, Outlook, Word, Excel und SharePoint. Doch der Mehrwert entsteht nicht automatisch mit der Lizenz. Er entsteht durch eine strukturierte Einführung, gezielte Adoption und klare Governance.

Dieses Whitepaper richtet sich an Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger in Schweizer KMU und Grossunternehmen, die Microsoft 365 einsetzen. Es zeigt auf, wie Copilot strategisch eingeführt wird, welchen messbaren Nutzen Unternehmen erzielen können – differenziert nach Unternehmensgrösse und Reifegrad. Und wie Bechtle Schweiz gemeinsam mit Microsoft diesen Weg begleitet.

34%

der Schweizer KMU nutzen KI bereits aktiv in ihre Arbeitsprozesse – Tendenz stark steigend ^{*1}

Ø14Min.

täglich gesparte Zeit pro Mitarbeitendem durch Copilot-Unterstützung ^{*2}

77 %

der frühen Nutzenden sagten, sie wollten Copilot nicht mehr hergeben ^{*3}

*1: AXA KMU-Arbeitsmarktstudie 2025; *2: Microsoft Work Trend Index Special Report 2023,

*3: Microsoft Work Trend Index Special Report 2023

KI im Arbeitsalltag: Warum jetzt der richtige Zeitpunkt ist

Die Welt arbeitet anders – auch in der Schweiz

Informationsflut, hybride Arbeitsmodelle und steigender Effizienzdruck prägen den Alltag. Laut dem Microsoft Work Trend Index 2023 verbringen Wissensarbeitende durchschnittlich 57 % ihrer Arbeitszeit mit Kommunikation – in Meetings, per E-Mail und im Chat. Nur 43 % entfallen auf das eigentliche Erstellen von Inhalten, Analysen und Entscheidungen.

Diese Ausgangslage ist für Schweizer Unternehmen keine abstrakte Bedrohung. Die AXA KMU-Arbeitsmarktstudie 2025 zeigt: 57 % der befragten Schweizer Arbeitgeber beobachten bereits eine Effizienzsteigerung durch KI-Einsatz. Die Technologie ist angekommen und die Frage ist nicht mehr ob, sondern wie strukturiert sie eingeführt wird.

Das Bild ist nuancierter als globale Benchmarks suggerieren

Globale Studien zeigen beeindruckende Zahlen. Der unabhängige Blick lohnt sich: Die Boston Consulting Group stellt fest, dass lediglich 26 % der Unternehmen die nötigen Fähigkeiten entwickelt haben, um über Pilotprojekte hinaus echten Wert aus KI zu generieren. Das Beratungsunternehmen Deloitte bestätigt in seiner GenAI-Studie 2024 (2'772 Führungskräfte, 14 Länder): 78 % der Befragten planen höhere KI-Investitionen – die Skalierung von Pilotprojekten bleibt für die grosse Mehrheit jedoch eine Herausforderung.

Für Schweizer Unternehmen gilt eine wichtige Einschränkung: Die ETH-nahe KOF-Studie 2025 zeigt, dass kleine Schweizer KMU mit einem KI-Einsatz von gut 8 % noch deutlich hinter Grossunternehmen (>30 %) zurückliegen. Die Schweizer Raiffeisen-KMU-Mittelstandstudie 2024 bestätigt: 51 % der befragten KMU nennen Datensicherheit als grösstes Risiko bei KI-Einführungen. Diese Kontextfaktoren – regulatorisches Umfeld, föderale Datenstrukturen, mehrsprachige Organisationen – sind in globalen Benchmarks nicht abgebildet. Bechtle begleitet Unternehmen mit diesem Schweizer Kontext.

Typische Ausgangssituation ohne strukturierte Einführung

- Lizenzen vorhanden, Nutzungsrate tief
- Kein klares Use-Case-Portfolio
- Governance und Datenschutz ungeklärt
- Change-Management fehlt
- ROI nicht messbar

Microsoft Copilot für KMU und Grossunternehmen: Zwei verschiedene Reisen

Microsoft Copilot ist für beide Zielgruppen verfügbar, aber die Einsatzlogik, der Reifegrad und die Einführungsstrategie unterscheiden sich grundlegend.

Das Whitepaper adressiert beide Segmente bewusst getrennt.

KMU (50–500 Mitarbeitende)	Enterprise (500–2500+ Mitarbeitende)
Lizenz: Copilot Business als Add-on zu M365 Business Basic/Standard/Premium	Lizenz: Copilot als Enterprise Add-on zu M365 E3/E5, gestufter Rollout
Rollout: Schnell, oft «All users», wenige Stakeholder	Rollout: Phasenweise, Pilot- und Wellenmodell, viele Stakeholder
Fokus: Zeitersparnis in Standardprozessen (E-Mail, Meetings, Dokumentation)	Fokus: Skalierbare Wissensbereitstellung, Prozessautomation, Compliance
KI-Reife: Oft noch in der Erprobungsphase, Nutzung individuell geprägt	KI-Reife: Champions-Netzwerke, KPI-Messung, domänenspezifische Agents
Risiko-Wahrnehmung: Datensicherheit als grösste Hürde (Raiffeisen-Studie)	Governance: Dedizierte Environments, DLP-Policies, Audit-Pflichten
Adoption: Fokus auf Endanwender-Schulung und schnellen Nutzen	Adoption: Strukturierte Programme, HR, Legal, Security eingebunden

Use Cases nach Unternehmensgrösse

Bereich	KMU typische Einsatzszenarien	Enterprise typische Einsatzszenarien
Meetings	Zusammenfassungen, Follow-up-E-Mails, Protokolle	Meeting Intelligence, Compliance-konforme Aufzeichnung, Multi-Language
E-Mail & Kommunikation	Schnelle Entwürfe, Priorisierung, Übersetzungen	Skalierte E-Mail-Governance, regelbasierte Routing-Agents
Dokumente & Wissen	Datei-Suche, Zusammenfassungen, Angebotserstellung	Unternehmensweites Wissensmanagement, SharePoint Agents
Prozessautomation	Einfache Workflows, Task-Listen, Erinnerungen	Fach-Agents für Finance, HR, Legal; ERP-/CRM-Integration
Governance & Security	Grundlegende DLP, Berechtigungskonzept	COE-Strukturen, ALM-Pipelines, zentrale Agent-Überwachung

Hinweis zur Lizenzierung: Einige Copilot-Funktionen – darunter frühe Previews, Copilot Cowork und bestimmte Security-Features – werden zunächst in Enterprise-Plänen eingeführt und folgen später in Business-Pläne. Bechtle berät zur optimalen Lizenzstrategie für Ihre Unternehmensgrösse.

Microsoft Copilot: Vom Assistenten zur Prozessunterstützung

Was ist Microsoft Copilot?

Microsoft Copilot ist die KI-Schicht, die Microsoft 365 durchzieht. Basierend auf grossen Sprachmodellen von OpenAI – eingebettet in Microsofts Cloud-Infrastruktur – verbindet Copilot die natürliche Sprache der Nutzenden mit den Unternehmensdaten aus Microsoft Graph. Das bedeutet: Copilot kennt Ihre E-Mails, Dokumente, Meetings und Arbeitsdaten aus der täglichen Zusammenarbeit – und kann darauf intelligent antworten, zusammenfassen und handeln.

Drei Entwicklungsstufen – eine Bechtle-Einordnung

Microsoft entwickelt Copilot kontinuierlich in Richtung grösserer Autonomie und Tiefe. Der Konzern beschreibt die Entwicklung als Übergang «von Assistenz zu eingebetteten agentischen Fähigkeiten» – von Prompts und Antworten hin zu Ausführung, die sich über Zeit entfaltet. Daraus lassen sich strukturell drei Entwicklungsstufen ableiten – von der täglichen Assistenz bis zum autonomen KI-Agenten:

Stufe	Funktion	Praxisbeispiel
1 • Assistent	Unterstützung bei einzelnen Aufgaben: schreiben, zusammenfassen, übersetzen	Meeting-Protokoll aus Teams-Aufzeichnung generieren
2 • Prozessbegleiter	Aufgaben über mehrere Apps koordinieren und automatisieren	Kundendaten aus CRM in Angebot überführen, per E-Mail versenden
3 • KI-Agent	Selbstständig handeln und Aufgaben ausführen – auf Basis definierter Regeln	Agent bearbeitet Supportanfragen, prüft Wissensdatenbank, eskaliert

Copilot Studio: Eigene Agenten entwickeln

Mit Copilot Studio ermöglicht Microsoft Unternehmen, eigene KI-Agenten zu erstellen – ohne tiefe Programmierkenntnisse. Diese Agenten können auf interne Datenquellen (SharePoint, Datenbanken, APIs) zugreifen, definierte Aufgaben ausführen und in bestehende Workflows integriert werden.

Für KMU bieten einfache, klar umrissene Agents schnelle Ergebnisse. Enterprise-Organisationen setzen auf ein Portfolio von Agents mit Rollen- und Berechtigungskonzept und zentralem Monitoring.

Erfolgreiche Einführung: So gelingt der Copilot-Rollout

Warum scheitern Copilot-Einführungen?

Die häufigste Ursache für ausbleibenden ROI ist keine technische, sie ist menschlich. Copilot-Projekte scheitern, wenn Nutzende nicht verstehen, warum und wie sie die KI einsetzen sollen, wenn Change-Management fehlt und wenn Governance-Fragen ungeklärt bleiben. Microsoft betont: Der Mehrwert entsteht erst, wenn die Nutzung gezielt skaliert und mit messbaren Outcomes verbunden wird. Die BCG bestätigt: Nur 26 % der Unternehmen haben die nötigen Fähigkeiten für nachhaltige Wertgenerierung aus KI.

Das Bechtle-Einführungsmodell

Bechtle Schweiz begleitet Unternehmen mit einem erprobten Vorgehen in vier Phasen:

Phase	Workshop	Inhalt
01 - Orientierung	Copilot Envision	Kostenloser Einstieg: Vision und Potenzial verstehen, erste Anwendungsszenarien erkennen
02 - Analyse	Copilot Readiness	Bewertung der M365-Umgebung, Use-Case-Identifikation, Business Case, Proof of Concept
03 - Einführung	Copilot Activation & Adoption	Technische Bereitstellung, Governance & Security, Enablement, Adoption-Roadmap, Change-Management
04 - Erweiterung	Copilot AI Agents	Eigene KI-Agenten mit Copilot Studio für Prozessautomation



Das Champions-Modell: Adoption von innen heraus

Ein zentraler Baustein von Microsofts offiziellen Adoption-Framework und bewährter Hebel für hohe Nutzungsraten ist das Champions-Modell. Engagierte Mitarbeitende aus verschiedenen Fachbereichen werden zu Copilot-Champions ausgebildet. Sie fungieren als interne Multiplikatoren, beantworten Fragen im Alltag und teilen Best Practices. Für Enterprise-Organisationen bedeutet dies strukturierte Champion-Programme mit KPI-Messung. Für KMU reichen oft 2 bis 3 engagierte Nutzende pro Team, um Adoption organisch anzustossen.

Governance: Regelkonform von Anfang an

Copilot greift nur auf Daten zu, auf die Nutzende ohnehin zugreifen dürfen – auf Basis bestehender Microsoft 365-Berechtigungen. Bechtle richtet dabei ein:

- Sensitivitätslabels und Data Loss Prevention (DLP)
- Audit Logs und Nutzungsberichte im Microsoft 365 Admin Center
- Conditional Access und Sicherheitsrichtlinien für KI-Zugriffe
- Copilot-Nutzungssteuerung über Richtlinien und Entra ID

Schweizer Kontext: Datenschutz und nDSG

Schweizer Unternehmen unterliegen dem revidierten Datenschutzgesetz (nDSG, seit 2023). Microsoft 365 und Copilot können so konfiguriert werden, dass Daten in Schweizer oder europäischen Rechenzentren verbleiben. Bechtle berät zur datenschutzkonformen Konfiguration.



Geschäftswert & Rentabilität: Vom Produktivitätsversprechen zum messbaren Nutzen

Was unabhängige Studien zeigen

Die meisten verfügbaren Produktivitätsstudien zu Copilot stammen von Microsoft oder dem Microsoft-Ökosystem. Ergänzend lohnt sich der Blick auf unabhängige Quellen:

Ø 14 Min.

täglich gesparte
Zeit pro Nutzenden
laut kontrolliertem
Experiment ^{*1}

↓ 29,8 %

durchschnittliche
Zeitersparnis
bei der
Informationssuche ^{*2}

↓ 18,6 %

Zeitersparnis
bei Meeting-Notizen
und Zusammen-
fassungen ^{*2}

*1: Microsoft Work Trend Index Special Report 2023 (297 Early-Access-Nutzende; *2: Forrester TEI Report (The Total Economic Impact of Microsoft 365 Copilot)

Wichtiger Hinweis zur Einordnung: Diese Zahlen stammen aus frühen Einführungsphasen mit ausgewählten Nutzungsgruppen. In der Breite und besonders in der Schweizer KMU-Realität mit begrenzten IT-Ressourcen, mehrsprachigen Teams und regulatorischen Anforderungen sind die Effekte anfangs kleiner und entfalten sich über Zeit. Das ist kein Argument gegen Copilot, sondern ein Argument für eine strukturierte Einführung.

Copilot-Metriken in der Praxis

Microsoft stellt mit dem Copilot Dashboard (Viva Insights / Microsoft 365 Admin Center) ein integriertes Reporting-Tool zur Verfügung, das zeigt:

- Copilot-assisted hours: gemessene Zeit, in der Copilot aktiv unterstützt hat
- Funktionsnutzung pro App (Teams, Outlook, Word, Excel, etc.)
- Aktivierungsgrad und wiederkehrende Nutzung pro Nutzenden
- Vergleich zwischen frühen Nutzenden und der übrigen Organisation

Empfehlung

Definieren Sie vor dem Rollout 2–3 messbare Geschäftsziele (z. B. Reduktion der Meetingzeit, schnellere Angebotserstellung, weniger Suchaufwand). Messen Sie Ausgangslage und Wirkung nach 30, 60 und 90 Tagen. Bechtle begleitet diesen Prozess als Teil des Copilot Activation & Adoption Workshops

Praxisbeispiel: Matterhorn Gotthard Bahn

Erfolgreiche Copilot-Einführung in einer mehrsprachigen Schweizer Organisation

Die Matterhorn Gotthard Bahn (MGB) – eines der bekanntesten Schweizer Bahnunternehmen – hat Microsoft 365 Copilot gemeinsam mit Bechtle Schweiz erfolgreich eingeführt. Das Projekt zeigt exemplarisch, wie eine strukturierte Einführung in einer regulierten, mehrsprachigen Organisation gelingen kann – und welche Faktoren in der Schweizer Realität entscheidend sind.

Phase	Details
Unternehmen	Matterhorn Gotthard Bahn AG, Brig (VS) – ca. 1'200 Mitarbeitende
Branche	Öffentlicher Personennahverkehr / Tourismus
Ausgangslage	Hoher administrativer Aufwand, mehrsprachige Organisation (DE/FR/IT), Bedarf an effizienterem Wissensmanagement
Lösung	Microsoft 365 Copilot mit strukturiertem Rollout: Champions-Modell, Enablement-Programm, Governance-Framework
Ergebnis	Signifikante Zeitersparnis bei Meeting-Nachbereitung und Dokumentenerstellung; hohe Nutzerakzeptanz durch Schulung und Champions-Netzwerk
Weiterempfehlung	Die MGB empfiehlt die Zusammenarbeit mit Bechtle ausdrücklich – insbesondere wegen der strukturierten Begleitung und der Schweizer Expertise

Vollständiger Erfahrungsbericht

Die detaillierte Case Study zur Matterhorn Gotthard Bahn finden Sie unter bechtle.com/ch/ueber-bechtle/partner/microsoft/copilot-m365 oder kontaktieren Sie uns für eine persönliche Präsentation der Ergebnisse: microsoft.ch@bechtle.com



Ihr Einstieg: Die Bechtle-Copilot-Workshops

Bechtle Schweiz begleitet Unternehmen auf dem gesamten Weg – von der ersten Orientierung bis zum Betrieb eigener KI-Agenten. Alle Workshops werden von zertifizierten Microsoft Specialists durchgeführt. Bechtle ist Microsoft Solutions Partner mit Spezialisierung auf Adoption and Change-Management.

EINSTIEG · KOSTENLOS

Copilot Envision Workshop

Kostenloser, einstündiger Orientierungs-Workshop: Copilot-Vision kennenlernen, Potenziale erkennen, erste Entscheidungsgrundlage schaffen.

- Kostenlos & unverbindlich
- Zertifizierte Microsoft Cloud Solution Manager:innen
- Klare Vision und erste Handlungsempfehlungen

ANALYSE & BUSINESS CASE

Copilot Readiness Workshop

Bestandsaufnahme der M365-Umgebung, Identifikation von Anwendungsszenarien, Business Case und praxisnaher Proof of Concept.

- Individuelle Roadmap und Lösungskonzept
- Business Case als Entscheidungsgrundlage
- Praktischer PoC mit echten Daten

EINFÜHRUNG & ROLLOUT

Copilot Activation & Adoption Workshop

Ganzheitliche Begleitung: technische Integration, Governance, Change-Management, Nutzer-Enablement, Adoption-Roadmap.

- Technische Bereitstellung & Governance
- Schulung und Champions-Aufbau
- Adoption-Roadmap & optionales Microsoft-Funding

NÄCHSTE STUFE · DEMNÄCHST

Copilot AI Agents Workshop

Für Unternehmen, die Copilot bereits nutzen und eigene KI-Agenten mit Copilot Studio entwickeln möchten.

- Entwicklung unternehmens-eigener Agenten
- Integration in bestehende Systeme und Datenquellen
- Details folgen – jetzt vormerken lassen

Nächster Schritt: Jetzt starten!

Bereit für

Microsoft Copilot?

Starten Sie mit dem kostenlosen Copilot Envision Workshop – oder sprechen Sie direkt mit unseren Copilot-Spezialistinnen und -Spezialisten: **microsoft.ch@bechtle.com**

Workshops auf einen Blick

Workshop	Zielgruppe	Investition
Copilot Envision Workshop	Geschäftsleitung, IT-Leitung	Kostenlos
Copilot Readiness Workshop	IT-Leitung, CTO/CDO, M365 Lead	Auf Anfrage
Copilot Activation & Adoption Workshop	IT-Leitung, Digital Workplace Manager	Auf Anfrage · Microsoft-Funding möglich
Copilot AI Agents Workshop	IT-Leitung, Head of Innovation	Auf Anfrage

Über Bechtle Schweiz

Bechtle ist eines der führenden IT-Unternehmen in Europa. In der Schweiz begleiten wir KMU und Grossunternehmen als zertifizierter Microsoft Solutions Partner mit Spezialisierung auf Modern Work und Adoption & Change Management. Über 12'000 Unternehmen vertrauen auf Bechtle.

Quellenverzeichnis

- * Microsoft Work Trend Index Annual Report 2023 «Will AI Fix Work?» – microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/will-ai-fix-work
- ** Microsoft Work Trend Index Special Report Nov. 2023 «What Can Copilot's Earliest Users Teach Us?» – microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/copilots-earliest-users-teach-us-about-generative-ai-at-work [Basis: 297 Early-Access-Nutzende]
- *** Forrester TEI Report «The Total Economic Impact of Microsoft 365 Copilot» – tef.forrester.com/go/microsoft/M365Copilot/
- **** Microsoft WorkLab Real-World Research – microsoft.com/en-us/worklab/ai-data-drop-3-key-insights-from-real-world-research-on-ai-usage
- ***** AXA KMU-Arbeitsmarktstudie 2025 – axa.ch/de/ueber-axa/medien/medienmitteilungen/aktuelle-medienmitteilungen/2025/20251008-kmu-arbeitsmarktstudie-2025-ki
- ***** KOF ETH Zürich, Innovationsstudie Schweiz 2025 – kof.ethz.ch
- ***** Raiffeisen KMU-Mittelstandstudie 2024 – <https://www.raiffeisen.ch/rch/de/ueber-uns/news/rch/kmu-mittelstandstudie-2024.html>
- ***** BCG «AI in the Enterprise» 2024 / Deloitte «State of Generative AI Q4 2024» – deloitte.com/de

Hinweis: Statistiken aus Microsoft-Studien basieren auf kontrollierten Experimenten oder Umfragen unter frühen Nutzungsgruppen und sind nicht direkt auf alle Unternehmensumgebungen übertragbar.



bechtle

x

 **Microsoft**
Solutions Partner
Modern Work

Microsoft Copilot im Unternehmen:
Von der KI-Idee zum messbaren Geschäftswert

Kontaktieren Sie unsere Expert:innen

BERATUNGSGESPRÄCH VEREINBAREN

Ihr Bechtle Team

Telefon +41 848 820 420 | info.ch@bechtle.com | [bechtle.ch](https://www.bechtle.ch)

Basel | Bern | Mägenwil | Morges | Petit-Lancy | Pratteln | Rotkreuz | St. Gallen