

Vom Copilot zum KI-Captain: Agents, Automatisierung und Adoption meistern.

Der 90-Tage-Fahrplan zu messbarem Effizienzgewinn
ohne Datenschutz-Kopfschmerzen.

bechtle.com



 **Microsoft**
Solutions Partner
Modernes Arbeiten

Der Mittelstand – zwischen Aufbruch und Abwarten.

Die Pigmenta Farben AG kennt jeder in der Region. 980 Mitarbeitende, drei Standorte, solider Mittelstand. Doch hinter der Fassade kämpft das Unternehmen mit typischen Herausforderungen: Margendruck aus Asien, Fachkräftemangel und eine IT-Abteilung, die einfach nicht aus dem „Fire Fighting“-Modus herauskommt.

Die Situation spitzt sich zu. Auf dem jährlichen Branchentreffen wird CEO Michael Krause nachdenklich. In jedem Vortrag, bei jedem Gespräch dasselbe Thema: KI-gestützte Prozessoptimierung. Ein Wettbewerber berichtet von 30 % Kosteneinsparung durch Automatisierung.

Zurück im Unternehmen teilt Krause seine Beobachtungen im Führungskreis:

„Wenn wir nicht bald handeln, werden wir abgehängt.“

Die Reaktionen fallen unterschiedlich aus...



Die Vertriebsleiterin erinnert sich:

„Wir hatten schon mal ChatGPT getestet. Potenzial ist da, aber solange wir keine Unternehmens- und Kundendaten nutzen können, hilft es uns wenig.“

Der Betriebsratsvorsitzende wird deutlich:

„KI bedeutet Jobabbau. Das machen wir nicht mit.“



IT-Leiter Weber schüttelt den Kopf:

„Wir sind jetzt schon überlastet. Noch ein Projekt schaffen wir nicht.“

Ein neuer Ansatz muss her.

Statt eines weiteren Technologieprojekts entscheidet die Geschäftsführung anders. „Bevor wir irgendetwas mit KI machen, müssen wir verstehen, wo wir wirklich Zeit verlieren“, sagt CEO Krause.

Er beauftragt ein ungewöhnliches Projekt:

Zwei Wochen lang dokumentieren Mitarbeitende aus allen Bereichen ihre größten Zeitfresser. Keine komplizierte Zeiterfassung, nur ein einfaches Formular: „Was nervt Sie heute? Wie oft kommt das vor? Wie lange dauert es?“

Inhalt

• Der Mittelstand – zwischen Aufbruch und Abwarten.	Seite 02
• Unbequeme Wahrheit – Zahlen, die wachrütteln.	Seite 04
• Der KI-Stufenplan – Evolution statt Revolution.	Seite 05
• Der 90-Tage-Fahrplan – die reale Umsetzung bei Pigmenta.	Seite 07
• Bilanz nach 90 Tagen – Was wurde aus Pigmenta?	Seite 12
• Von der Theorie zur Praxis – Marabu zeigt, wie es geht.	Seite 13
• Konkrete Use Cases – was wirklich möglich ist.	Seite 15
• Governance – wichtige Leitplanken auf der Straße des Erfolgs.	Seite 16
• Lessons Learned – Grenzen und Stolperfallen.	Seite 17
• Typische Stolperfallen – und wie Sie sie umgehen.	Seite 18
• Ihr Weg zum Erfolg – eine Blaupause.	Seite 20
• Fazit – Ihre KI-Reise beginnt heute.	Seite 21
• Ihr nächster Schritt.	Seite 22

Unbequeme Wahrheit – Zahlen, die wachrütteln.

Die Methode war simpel, das Ergebnis erschreckend.
Sarah Meyer aus der Organisationsentwicklung wertet die Daten aus.
Nach 300 Rückmeldungen wird das Muster deutlich:

IT beantwortet immer wieder dieselben Fragen („Wie war noch mal das WLAN-Passwort?“)	HR wird mit Standardanfragen überflutet („Wie viel Urlaub habe ich noch?“)	Vertrieb erstellt Angebote durch Copy & Paste aus alten Dokumenten	Sales erstellt Besuchsberichte manuell und trägt sie händisch ins CRM ein
Marketing übersetzt Produktinfos in fünf Sprachen	F&E erstellt Trendanalysen manuell aus verschiedenen Quellen	Bid Management prüft Ausschreibungen einzeln	Meetings enden oft ohne klare Ergebnisse

Der augenöffnende Moment:

Als Sarah die Ergebnisse präsentiert, wird klar: **Standardanfragen machen im Service-Bereich zwischen 40 und 60 % der Tätigkeiten aus** – eine Erkenntnis, die sich mit allgemeinen Branchenerfahrungen deckt. IT-Leiter Weber: „Wenn das stimmt, verschwenden wir ein Drittel unserer Arbeitszeit mit Aufgaben, die eine KI in Sekunden erledigen könnte.“

Der Weg nach vorn – strukturiert statt überstürzt.

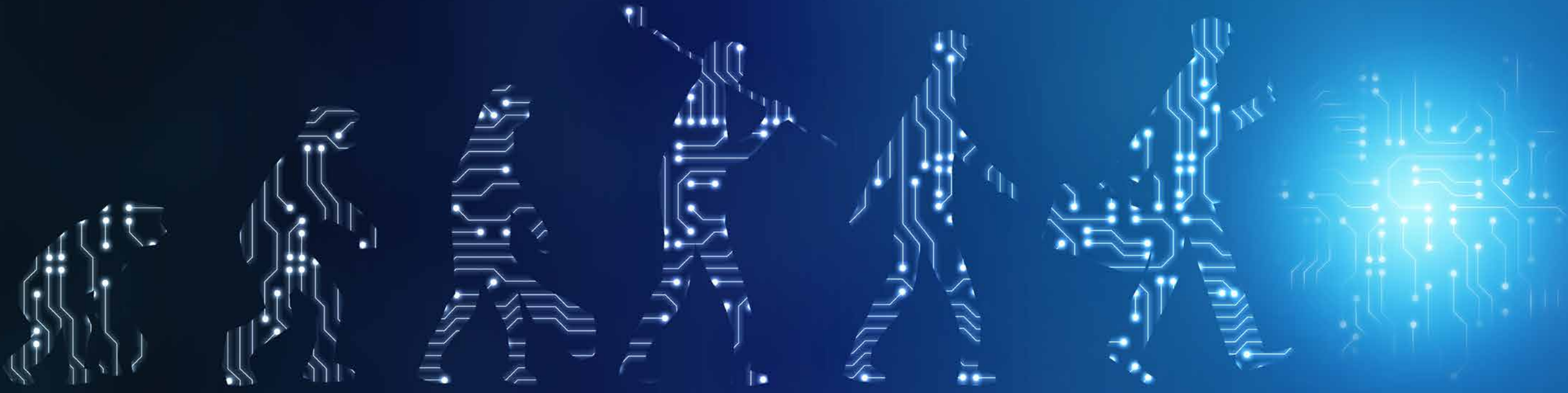
Die Analyse macht den Handlungsbedarf deutlich. Die Herausforderung liegt nun in der Umsetzung. Zu oft scheitern KI-Initiativen an überzogenen Ambitionen, fehlender Akzeptanz oder technischen Hürden.

Die Pigmenta Farben AG entscheidet sich gegen einen „Big-Bang-Ansatz“. **Stattdessen setzt das Unternehmen auf einen stufenweisen Aufbau, der sich in vergleichbaren Mittelstandsprojekten bereits bewährt hat.** Sarah Meyer aus der Organisationsentwicklung wird als AI Coordinator benannt – bewusst aus dem Business, nicht aus der IT.

Der gewählte Ansatz folgt einer klaren Logik: Erst persönliche Produktivitätsgewinne schaffen, dann Teams befähigen, schließlich Prozesse automatisieren. Jede Phase schafft die Grundlage für die nächste.



Der KI-Stufenplan – Evolution statt Revolution.



Phase 1: Copilot Chat – der sichere Einstieg.

In dieser ersten Phase nutzen Mitarbeitende KI als persönlichen Assistenten – eine GPT-Chat-Lösung out-of-the-Box ohne die Qual der Wahl zwischen allen verfügbaren Lösungen auf dem Markt. Copilot Chat läuft dabei in einer geschützten Umgebung – sämtliche Eingaben verlassen nicht den europäischen Rechtsraum und werden nicht für das Training der KI verwendet.

Mitarbeitende können nun Texte erstellen lassen, E-Mails vorformulieren oder Recherchen durchführen. Der entscheidende Punkt: Der gewerbliche Datenschutz von Microsoft greift bereits und Anwender:innen können den KI-Chat direkt nutzen.

Business Value:

Zeitersparnis bei Dokumentenerstellung, E-Mail-Management und Recherchen. Die Investition ist minimal, da Copilot oft bereits in bestehenden Microsoft Lizenzen enthalten ist.

Phase 2: Microsoft 365-Integration – die Skalierung.

Jetzt wird KI Teil der gewohnten Arbeitsumgebung. Copilot ist direkt in Outlook, Teams, Excel und PowerPoint integriert und hat nur Zugriff auf die Daten, die der jeweilige Nutzende ohnehin sehen darf.

In Teams fasst Copilot die Aufgaben aus den Meetings zusammen. In Excel analysiert er Daten und erstellt Visualisierungen auf Zuruf. In Outlook priorisiert er E-Mails und formuliert Antworten vor.

Der Clou: Die Daten bleiben in der eigenen Microsoft 365-Umgebung, nichts wird nach außen gegeben.

Parallel wächst die Governance mit:

Sensitivitäts-Labels kennzeichnen, welche Dokumente öffentlich, intern oder vertraulich sind. Zugriffsrechte werden überprüft – denn Copilot zeigt nur, was der Nutzende auch ohne KI sehen dürfte.

Business Value:

Effizientere Meetings durch automatische Protokolle, schnellere Datenanalysen ohne Excel-Expertenwissen, bedeutend schnelleres Auffinden von Dokumenten und Inhalten dank eines völlig neuen Levels der Suchfunktionalität (smarte Suche durch natürliche Sprache).

Phase 3: Spezialisierte Agents – die Entlastung.

Ein Agent ist wie ein digitaler Mitarbeitender, der eine spezifische Aufgabe übernimmt. Der FAQ-Agent beispielsweise kennt alle Handbücher, Richtlinien und Prozessbeschreibungen Ihres Unternehmens. Mitarbeitende (auf Wunsch sogar Kunden!) stellen ihm Fragen in natürlicher Sprache, er antwortet präzise und sofort.

Im Gegensatz zu einer simplen Suche versteht der Agent Kontext. Nehmen wir einen HR-Agent als Beispiel: Fragt jemand „Wie viel Urlaub habe ich noch?“, weiß er, wer fragt, prüft die Daten und antwortet personalisiert. Bei Unsicherheit eskaliert er an einen Menschen – das nennt sich „Human-in-the-Loop“. Dadurch behält der Mensch zu jeder Zeit die Kontrolle über den Prozess.

Diese Agents werden mit Ihren spezifischen Unternehmensdaten trainiert und laufen in Ihrer gesicherten Umgebung. Sie sind keine externen Chatbots, sondern Teil Ihrer IT-Infrastruktur.

Business Value:
Reduktion von Routine-Anfragen an Fachabteilungen. HR und IT gewinnen Zeit für strategische Aufgaben, Mitarbeitende erhalten sofort Antworten, anstatt zu warten.

Phase 4: Prozess-Orchestrierung – die Transformation.

In der Königsklasse arbeiten mehrere Agents zusammen und bilden komplette Prozessketten ab. Prozesse wie Urlaubsanträge, Besuchsberichte oder Ausschreibungsprüfungen laufen automatisch durch alle Stationen – von der Prüfung über die Genehmigung bis zur Systemaktualisierung.

Diese Orchestrierung bedeutet: **Prozesse, die heute über mehrere Abteilungen und Systeme laufen, werden durchgängig digitalisiert.** Menschen definieren die Regeln und überwachen die Ausführung – die eigentliche Arbeit erledigt die KI.

Business Value:
Durchlaufzeiten werden drastisch reduziert, die manuellen Schritte sinken erheblich. Mitarbeitende werden zu Qualitätsmanagern: Sie steuern Ausnahmen und sichern die Output-Qualität. Die Arbeitsweise transformiert sich fundamental.

Erfolg messbar machen – die wichtigsten KPIs.

KPI	Definition	Zielwert nach 90 Tagen
Adoption Rate	Nutzende mit ≥2 KI-Aktionen pro Woche	>70 % der Pilotgruppe
Zeitersparnis	(Baseline-Zeit – neue Zeit) × Anzahl Vorgänge	>30 % bei Routine-Tasks
Automatisierungsgrad	Vom Agent erledigte Anfragen / Gesamtanfragen	je nach Task z. B. 40 - 60 %
Eskalationsquote	An Menschen übergebene Fälle / alle Agent-Fälle	<20 %
Qualitätsquote	Korrekte Agent-Antworten / alle Antworten	>85 %

Der 90-Tage-Fahrplan – die reale Umsetzung bei Pigmenta.



Vorbereitungswoche: Ein holpriger Start.

Die Ausgangslage:

- Nur 50 Freiwillige melden sich für die Pilotgruppe.
- Die meisten sind skeptisch: „Noch so ein IT-Projekt“.
- Der Betriebsrat fordert Garantien.

Nicht gerade das Traum-Szenario, aber immerhin ist die Pigmenta damit bereit für den Start. **Damit alles reibungslos läuft, holt sie sich einen erfahrenen Partner mit an Bord.** Statt Technologie-Demos und Feature-Schlachten zeigt dieser konkrete Beispiele aus ähnlichen Unternehmen. Das macht alles endlich greifbar.

Er berichtet von Marabu, einem mittelständischen Druckfarbenhersteller: „Die hatten dasselbe Problem – Service-Mitarbeitende verbrachten Stunden mit immer denselben Produktfragen. Jetzt beantwortet ihr Smartbase-Bot die Anfragen automatisch. Die Mitarbeitenden können sich endlich auf komplexe Kundenprobleme konzentrieren.“

Gemeinsam mit Sarah Meyer werden **konkrete Schritte für die nächsten 90 Tage** geplant. Klar gegliedert in 4 Phasen mit entsprechenden Gate-Kriterien, ist das Unternehmen bereit für die Erarbeitung der verschiedenen KI-Reifegrade. Außerdem wird eine Vereinbarung mit dem Betriebsrat getroffen.

Die Vereinbarung mit dem Betriebsrat:

- Transparenz über alle KI-Aktivitäten
- Fokus auf Entlastung, nicht Ersetzung
- Mitarbeitende entscheiden selbst über Teilnahme



Phase 1: Kleine Erfolge, große Wirkung

Woche 1: Die ersten Mutigen.

Die 50 Early Adopter starten. Produktionsleiter Thomas ist skeptisch, probiert aber: „Erstelle aus diesen Maschinendaten ein Management-Summary.“ In Minuten hat er, wofür er sonst deutlich länger braucht. Die Vertriebsmitarbeiterin Anna nutzt Copilot für ein komplexes Angebot. Die Zeitersparnis spricht sich herum.

Der F&E-Leiter testet:

„Analysiere die neuesten Trends in der Automatisierungstechnik und erstelle einen Report.“ Copilot durchsucht Quellen, strukturiert Erkenntnisse, erstellt eine Präsentation.

Woche 2: Der Schneeball rollt.

Ohne Aufforderung kommen weitere Interessierte. Sarah Meyer etabliert drei einfache Regeln, um einen sicheren Rahmen für alle folgenden Tests zu schaffen:

1. Keine Kundendaten in Prompts
2. Keine Konstruktionszeichnungen
3. Ergebnisse prüfen vor Verwendung

Ein unerwarteter Effekt:

Die Early Adopter werden zu Botschaftern. In der Kaffeeküche hört man: „Hast du schon gesehen, was Anna mit dem Copilot macht?“

Gate-Kriterien erreicht:

- ✓ Pilotgruppe nutzt Copilot regelmäßig
- ✓ Adoption-Rate von über 90%
- ✓ Erste Erfolge dokumentiert





Phase 2: Die Breitenwirkung

Woche 3: Teams und Excel werden smart.

Der Erfolg der ersten 50 Pioniere hat weitere 50 Kolleg:innen überzeugt, freiwillig mitzumachen. Die Geschäftsführung aktiviert Microsoft 365 Copilot für die erweiterte Pilotgruppe – jetzt 100 Personen.

Vorher:

12 Teilnehmende,
90 Minuten Meeting,
jeder schreibt eigene Notizen,
die Hälfte der Aufgaben
wird vergessen.

Nachher:

Fokussierte Diskussion,
automatisches Protokoll,
Aufgaben landen direkt
in Teams-Tasks.
Produktionsleiter Thomas:
„Wir reden endlich über Dinge,
die uns voranbringen, statt
über das letzte Protokoll.“

Woche 4: Der Controlling-Durchbruch.

Controller Marcus ist zunächst skeptisch. Dann probiert er: „Analysiere die Abweichungen vom Budget und zeige mir die Top-5-Treiber.“ Copilot liefert in Sekunden, wofür Marcus sonst Stunden braucht. Seine Reaktion überrascht alle: „Leute, das ist keine Bedrohung. Das ist Befreiung. Ich kann endlich analysieren, statt nur Zahlen zu schieben.“

Der erste Automatisierungs-Erfolg:

IT-Leiter Weber sieht eine Chance. Er baut einen **Service-Desk-Agent als MVP*** – erst mal nur für die häufigsten IT-Anfragen. Nach einer Woche Testbetrieb kommen die ersten positiven Rückmeldungen. Sein Team jubelt über die Zeitersparnis.

Ein wichtiges Learning: Mit Copilot lassen sich schnell MVPs bauen und testen. Was funktioniert, wird dann professionalisiert.

Marketing testet den Übersetzungs-Agent. Produkttexte werden automatisch in 5 Sprachen übersetzt, unter Berücksichtigung der Corporate Language.
Die Übersetzungskosten können um bis zu 80 % reduziert werden.

Gate-Kriterien erreicht:

- ✓ Microsoft 365 KI-Features werden genutzt
- ✓ Erste Agenten/Assistenten laufen
- ✓ Keine nennenswerten Widerstände mehr

***Minimum Viable Product:** Die erste funktionsfähige Version einer Lösung, mit der zentrale Funktionen getestet und Feedback eingeholt werden.



Phase 3: Der Agent-Durchbruch

Woche 5 - 6: Die Entscheidung.

Sarah Meyer und IT-Leiter Weber ziehen Bilanz:

Der Service-Desk-MVP aus Woche 4 hat sich bewährt – Zeit für den nächsten Schritt. Der Agent soll jetzt vollständig ausgebaut werden und alle IT-Standardanfragen abdecken. Parallel dazu soll die HR einen eigenen Agent bekommen, der sich autark um wiederkehrende Mitarbeiterumfragen kümmert.

Der Widerstand formiert sich:

- IT: „Das können wir nicht supporten.“
- Datenschutz: „Viel zu riskant“
- Fachabteilungen: „Wie soll ein Bot uns verstehen?“
- Der liefert doch nur Standardantworten, die uns ohnehin nicht weiterbringen.“

Der Kompromiss:

Start mit einem eng begrenzten Scope: Nur IT- und HR-Standardfragen. Klare Eskalation bei Unsicherheit. Human-in-the-Loop bei kritischen Themen.

Woche 7 - 8: Die Agents lernen.

Zwei Agents werden parallel ausgebaut: Der IT-Service-Desk-Agent erhält 200 IT-Handbücher und Prozessbeschreibungen. Der HR-Agent wird mit 300 HR-Richtlinien und Compliance-Vorgaben gefüttert. Was in Woche 4 mit den häufigsten IT-Fragen begann, deckt jetzt beide Service-Bereiche ab.

Parallel startet das Sales-Team einen Piloten: Der Account Planning Agent analysiert Kundenhistorie, Branchen-News und matcht diese mit dem Lösungsportfolio. Erste Erkenntnis: „Der Agent findet Cross-Selling-Potenziale, die wir seit Jahren übersehen haben.“

Das Go-live – mit Überraschung:

Mitarbeiterin Julia aus der Produktion testet als Erste:

„Wie konfiguriere ich den VPN-Zugang auf meinem Laptop?“

Der Agent antwortet nicht nur richtig, sondern fragt nach: „Arbeiten Sie von zu Hause? Dann denken Sie bitte auch an die Zeiterfassung im Homeoffice. Soll ich Ihnen die Anleitung dazu auch zeigen?“ Julia ist verblüfft:

„Der denkt ja mit!“

Das Unerwartete:

Selbst Skeptiker:innen nutzen die Agents. Warum?

„Er nervt nicht zurück, kennt keine Mittagspause und verdreht nie die Augen“, schmunzelt ein Kollege.

Gate-Kriterien erreicht:

- ✓ FAQ-Agents produktiv
- ✓ Messbare Entlastung der Fachabteilungen
- ✓ Positive Nutzer-Feedbacks überwiegen



Phase 4: Die Prozess-Revolution

Woche 9 - 10: Die große Vision.

CEO Michael Krause will mehr: „Was, wenn der Agent nicht nur antwortet, sondern auch handelt?“ Drei Prozesse werden identifiziert: Urlaubsantrag, Besuchsberichte, Bid Management.

Der alte Urlaubsprozess:

- Mitarbeitender beantragt Wunschtermin
- HR prüft Resturlaub manuell
- Vorgesetzt:e prüft Teamkalender
- HR trägt in System ein

Der alte Besuchsbericht-Prozess:

- Außendienstmitarbeitender macht handschriftliche Notizen
- Tippt später Bericht ab
- Sucht relevante Infos im CRM
- Trägt alles manuell ein

Woche 11 - 12: Die neue Welt.

Der orchestrierte Urlaubsprozess:

1. Mitarbeitender zu Copilot: „Ich möchte vom 15. bis 22. August Urlaub.“
2. Urlaubs-Agent prüft Resturlaub, Teamkalender
3. Konflikt: Bei Überlappungen gibt Copilot einen entsprechenden Hinweis. Die Entscheidung liegt beim Vorgesetzten, der Mitarbeitende kann aber schon proaktiv Anpassungen vornehmen.
4. Automatische Freigabe-Anfrage an Vorgesetzt:e
5. Nach Genehmigung: alle Systeme aktualisiert

Der neue Besuchsbericht-Flow:

1. Außendienstler:in diktiert direkt nach dem Termin ins Smartphone
2. Agent transkribiert, strukturiert, reichert mit CRM-Daten an
3. Erstellt formatierten Bericht, identifiziert Follow-ups
4. Trägt alles automatisch ins CRM ein

Die Kettenreaktion: Andere Abteilungen wollen auch:

- Marketing: „Kampagnen-Agent für Social-Media-Planung?“
- F&E: „Automatische Trendanalysen und Reports?“
- Bid Management: „Ausschreibungs-Screening mit Auto-Response?“
- Compliance: „Knowledge Bot für alle Richtlinien?“

Bilanz nach 90 Tagen: Was wurde aus Pigmenta?

Ausgangslage:
570 Mitarbeitende, skeptische Führung, überlastete IT, Angst vor KI

Harte Fakten:

IT-Tickets: von 200/Woche auf 70/Woche (-65 %)	Über- setzungs- kosten: -80%	Aktive KI- Nutzende: 380 von 570 Mitarbei- tenden	Status: 3 Agents produktiv 5 weitere geplant
---	---------------------------------------	---	--

Die Überraschung:
Die größten Skeptiker:innen wurden zu Treibern.
IT-Leiter Weber, der anfangs „keine Kapazität“ hatte,
baut jetzt den vierten Agent. Der Betriebsrat,
der Jobabbau fürchtete, sieht Jobaufwertung.



Die 90-Tage-Roadmap im Überblick.

Phase	Start-Kriterium	Was passiert?	Fertig, wenn ...
Woche 1 - 2	Pilotgruppe steht, AI Coordinator benannt	Copilot Chat aktivieren, erste Prompts, Basis-Regeln	50+ Nutzende aktiv, erste Erfolge dokumentiert
Woche 3 - 4	Erste Erfolge sichtbar, Adoption-Rate von über 90%	Microsoft 365-Integration, Meeting-Zusammenfassungen, erste Flows	Effizienzgewinn messbar, Widerstände abgebaut
Woche 5 - 8	Teams-Akzeptanz vorhanden	FAQ-Agent entwickeln, Daten einpflegen, testen	Agent mit >80 % Erfolgsquote live
Woche 9 - 12	Agent läuft stabil	End-to-End-Prozess orchestrieren, weitere Use Cases	Durchlaufzeit halbiert, ROI nachweisbar

Hinweis:
Das Beispiel ist fiktiv und aus verschiedenen Projektszenarios abgeleitet. Die zeitliche Abfolge hängt von vielen Faktoren ab – wie Unternehmensgröße, IT-Infrastruktur, Mitarbeiterakzeptanz und verfügbaren Ressourcen – und wird in realen Projekten entsprechend variieren.



Von der Theorie zur Praxis – Marabu zeigt, wie es geht.

Die Marabu GmbH & Co. KG,
ein führender Hersteller von Druckfarben,
stand vor ähnlichen Herausforderungen.

Der Kundenservice wurde mit
immer denselben Produktfragen überflutet.

**Die Lösung:
ein KI-basierter Smartbase-Chatbot.**

Die Umsetzung:

- Einspeisung aller technischen Datenblätter und Produktinformationen
 - Training auf typische Kundenanfragen
 - Integration in bestehende Support-Prozesse
- Kontinuierliche Verbesserung durch Feedback-Loops

Die Ergebnisse bei Marabu:

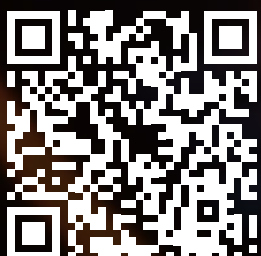
- Selbst detaillierte Kundenfragen werden jetzt 24/7 beantwortet.
- Support-Mitarbeitende fokussieren sich auf komplexe Problemlösungen.
 - Deutlich reduzierte Antwortzeiten
 - Gestiegene Kundenzufriedenheit

„Wir sind wirklich positiv überrascht, wie gut die Marabu Smartbase dank Bechtle funktioniert. Als wir unsere neue Produktionshalle in Tamm vorgestellt haben, wurde den Interessenten auch der Chatbot präsentiert.

Die Resonanz war durchweg positiv. Die Kund:innen haben nun eine Lösung, mit der sie selbstständig suchen können – unsere gesamte Produktvielfalt ist über den Chatbot abgedeckt.

Wir lernen ständig dazu und werden das Projekt gemeinsam mit Bechtle weiterführen.“

Stefan Würtemberger,
Executive Vice President, Marabu GmbH & Co. KG



Die vollständige Referenz finden Sie unter
<https://www.bechtle.com/ueber-bechtle/referenzen/marabu-gmbh>

Konkrete Use Cases – was wirklich möglich ist.

Basierend auf Praxis- erfahrungen haben sich folgende Anwendungsfälle bewährt:

→ F&E:

- Regelmäßige Trendanalysen und Reporting
- Smart Knowlegde Bot

→ Sales:

- Besuchsberichte erstellen und automatisch ins CRM eintragen
- Account Planning Agent
- Kunden- und Lösungsportfolio-Agent (analysiert Kunde, Branche, Pressemitteilungen, CRM-Einträge, matcht diese mit Lösungen)

→ Marketing:

- Social Media Content erstellen (unter Berücksichtigung von Corporate Branding)
- Kampagnen erstellen, planen und steuern durch einen Agenten
- Übersetzungskosten-Reduktion um bis zu 80 %

→ Produkte:

- Übersetzungen von Produktinformationen auf Basis der Corporate Language
- Beschreibungstexte erstellen

→ HR:

- Qualitätssicherung in HR-Dokumenten (Abmahnungen, Stellenausschreibungen)
- Recruiting: QS Bewerbungen – Best Fit
- HR-Bot beantwortet alle HR-Fragen
- Individualisierung Onboarding

→ Bid Management:

- Prüfung von Ausschreibungen, Erstellung von Standardantworten
- Erstellung von Angebotsunterlagen

→ Alle Fachbereiche mit „Wissen“:

- Knowledge Bot für Compliance, IT und andere Bereiche

Kurzer Selbstcheck – ist Ihr Use Case bereit für KI?

→ Grünes Licht, wenn:

- Der Use Case kommt häufig vor oder hat hohe Wertigkeit
- Die Datenquelle ist strukturiert und gepflegt
- Klare Regeln ohne kreative Interpretation
- Messbare Erfolgskriterien definierbar
- Ein Fachbereichs-Owner übernimmt Verantwortung
- Keine hochsensiblen Daten involviert

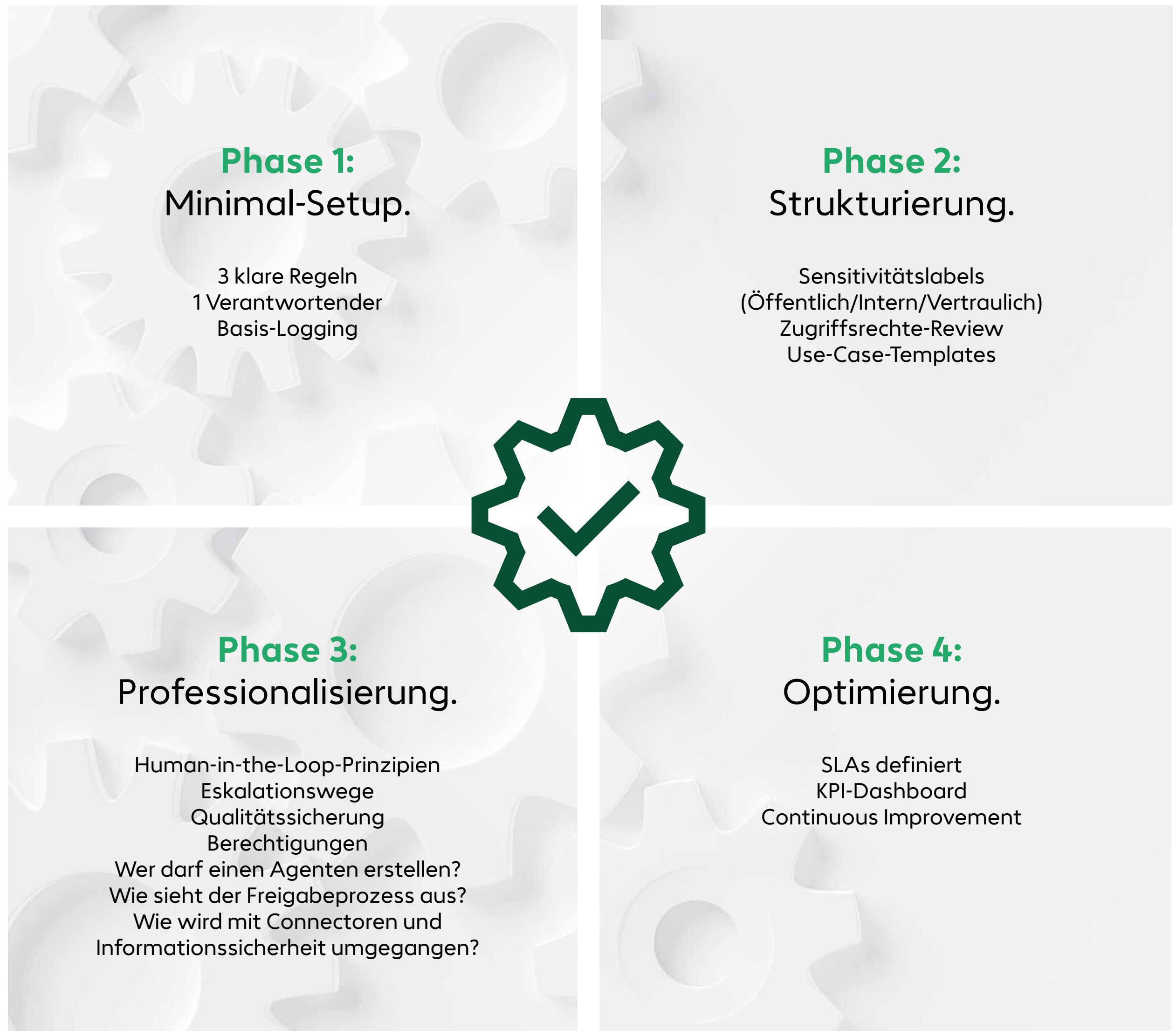
→ Noch warten, wenn:

- Daten unstrukturiert oder inkonsistent
- Viele Ausnahmen und Sonderfälle
- Rechtliche/Compliance-Risiken ungeklärt
- Kein klarer Process Owner
- Erwartung: „KI macht alles automatisch“
- ROI erst nach >12 Monaten positiv

Governance – wichtige Leitplanken auf der Straße des Erfolgs.

Die Pigmenta Farben AG hat Governance von Anfang an als Erfolgsfaktor begriffen. Statt bürokratischer Überregulierung setzte das Unternehmen auf pragmatischen Aufbau: Start mit dem Nötigsten, dann schrittweise Professionalisierung – immer mit Blick auf Anwendungssicherheit UND Nutzerakzeptanz.

Der Governance-Aufbau erfolgte in vier Stufen:



Das Erfolgsgeheimnis:

Governance wuchs mit der Nutzung, statt sie zu bremsen. „Wir haben Leitplanken gebaut, keine Mauern“, fasst Sarah Meyer zusammen.



Lessons Learned – Grenzen und Stolperfallen.

KI ist mächtig, aber sie ist keine magische Zauberbox.

Die Pigmenta Farben AG hat das schnell gelernt. Wer die Grenzen kennt und typische Fallen vermeidet, spart sich Frustration, verschwendete Ressourcen und gescheiterte Projekte.

Die Grenzen von Copilot – was er nicht kann (und nie können wird).



Copilot ist kein Hellseher.

Er kann nur mit den Daten arbeiten, die ihm zur Verfügung stehen. Sind Ihre SharePoint-Listen veraltet, Ihre CRM-Daten unvollständig oder Ihre Dokumentation lückenhaft? Dann spiegelt sich das 1:1 in den KI-Ergebnissen wider. Garbage in, Garbage out – dieses Prinzip gilt auch für die modernste KI.



Faktenprüfung bleibt Menschensache.

Copilot kombiniert Wahrscheinlichkeiten und generiert plausible Antworten. Er „weiß“ aber nicht, ob etwas wahr oder falsch ist. Wenn er schreibt „Der Umsatz stieg um 23 %“, dann, weil das im Kontext wahrscheinlich klingt. Er kann Zahlen verifizieren, aber auch halluzinieren. Deshalb müssen kritische Zahlen und Fakten immer geprüft werden.



Komplexität hat Grenzen.

Prozesse mit vielen Wenn-dann-Bedingungen, zirkulären Abhängigkeiten oder kontextabhängigen Ausnahmen überfordern aktuelle KI-Agenten-Systeme schnell. Ein Urlaubsantrag mit drei Regeln? Kein Problem. Ein Vertragsmanagement mit 50 Klauseln und individuellen Sondervereinbarungen? Hier stößt Copilot an seine Grenzen.



Streng Vertrauliches bleibt außen vor.

Geschäftsgeheimnisse, Personalakten mit sensiblen Gesundheitsdaten, strategische M&A-Dokumente – all das gehört nicht in KI-Systeme. Auch wenn Microsoft hohe Sicherheitsstandards hat: Das Restrisiko trägt immer Ihr Unternehmen. Zudem gilt: Alle KI-Anwendungen müssen auf EU-AI-Act-Konformität geprüft werden – was möglich ist und was nicht, hängt vom konkreten Szenario ab.

Typische Stolperfallen – und wie Sie sie umgehen.

→ Zu viel zu schnell.

Das Problem: Nach ersten Erfolgen will man gleich 10 Prozesse gleichzeitig automatisieren.

Das Ergebnis: Chaos, Überforderung, Kontrollverlust.

Die Lösung: Ein Use Case nach dem anderen. Erst wenn der erste Agent stabil läuft und die Lessons Learned dokumentiert sind, kommt der nächste dran. Geschwindigkeit entsteht durch Fokus, nicht durch Parallelität.

→ Governance als Nachgedanke.

Das Problem: „Wir fangen erst mal an, Regeln machen wir später.“ Diese Einstellung führt zu Schatten-IT, Datenpannen und Compliance-Verstößen.

Die Lösung: Governance von Tag 1. Das muss nicht perfekt sein – ein Basis-Set reicht. Aber klare Regeln zu Datennutzung, Verantwortlichkeiten und Logging müssen stehen, bevor der erste Prompt abgeschickt wird.

→ Fehlende Erfolgsmessung.

Das Problem: Niemand kann sagen, ob die KI-Initiative erfolgreich ist. Gefühlt läuft es gut, aber Zahlen fehlen.

Die Lösung: KPIs vor dem Start definieren. Baseline messen (wie lange dauert der Prozess heute?), dann regelmäßig nachmessen. Ohne Zahlen keine Argumentation für ein zusätzliches Budget. Wichtig: Ein Business Case entsteht nicht auf Basis subjektiver Einschätzung – nur harte Zahlen zeigen den echten Mehrwert von KI und rechtfertigen weitere Investitionen.

→ Unterschätzte Ängste.

Das Problem: Mitarbeitende haben Angst, ersetzt zu werden. Sie sabotieren (bewusst oder unbewusst) die KI-Initiative.

Die Lösung: Transparente Kommunikation von Anfang an. Betonen Sie: KI übernimmt Routinearbeit, damit mehr Zeit für wertvolle Tätigkeiten bleibt. Zeigen Sie konkret, wie sich Jobprofile verändern und verbessern, nicht verschwinden (--> mehr Qualität und mehr „Jobs done“). Und ganz wichtig: Erste Erfolge müssen den Mitarbeitenden selbst zugutekommen, nicht nur dem Unternehmen.



→ Technologie sucht Problem.

Das Problem: Man baut beeindruckende KI-Lösungen für Probleme, die niemand hat. Der Agent kann 50 verschiedene Anfragen beantworten – dumm nur, dass 49 davon nie gestellt werden.

Die Lösung: Immer vom echten Schmerz ausgehen. Was nervt die Mitarbeitenden wirklich? Wo verlieren sie täglich Zeit? Diese Probleme zuerst lösen. Fancy Features kommen später.

→ Der Perfektionsanspruch.

Das Problem: Der Agent soll vom Start weg 100 % aller Fälle abdecken. Monate vergehen mit Edge-Case-Programmierung.

Die Lösung: 80/20-Regel anwenden. Wenn der Agent 80 % der Standardfälle löst, ist das ein Riesenerfolg. Die restlichen 20 % können erst mal weiter manuell laufen. Perfektionismus ist der Feind des Fortschritts.

→ Vernachlässigte Datenpflege.

Das Problem: Der Agent ist nur so gut wie seine Datenquellen. Veraltete FAQs, widersprüchliche Dokumentationen oder ungepflegte Datenbanken führen zu falschen Antworten.

Die Lösung: Datenpflege als Teil des Projekts einplanen. Bevor der Agent startet, müssen die Quellen auf aktuellem Stand sein. Und: Sie sollten einen Prozess etablieren, der sie aktuell hält.



Ihr Weg zum Erfolg – eine Blaupause.



Phase 1:
Finden Sie
Ihren größten
Schmerzpunkt.

Wo verlieren Sie
die meiste Zeit?
Was nervt alle?
Da starten Sie.



Phase 2:
Beginnen
Sie mit
Freiwilligen.

Es muss nicht
die gesamte Firma
auf einmal loslegen –
Zwang erzeugt Widerstand.
Einige Early Adopter reichen.



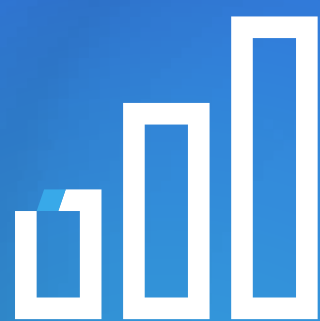
Phase 3:
Holen Sie
alle ins
Boot.

Geschäftsführung,
IT, Betriebsrat,
Fachbereiche –
alle müssen mitziehen.



Phase 4:
Zeigen Sie
Quick Wins.

Frühe Erfolge
schaffen Momentum
und Akzeptanz.



Phase 5:
Wachsen Sie
organisch.

Erst persönliche
Produktivität, dann Teams,
dann Prozesse.



Phase 6:
Messen Sie
alles.

Nur was gemessen wird,
wird auch gemanagt.
KPIs von Anfang an.

Fazit – Ihre KI-Reise beginnt heute.

Nach 90 Tagen werden Sie zurückblicken und staunen. Nicht nur Ihre Prozesse haben sich verändert – die gesamte Denkweise Ihrer Organisation ist eine andere. Was als vorsichtiges Experiment mit wenigen Freiwilligen begann, ist zur neuen Normalität geworden.

Die konkreten Meilensteine:

- ✓ **Woche 2:** E-Mail-Zusammenfassungen begeistern die ersten Nutzenden.
- ✓ **Woche 4:** Urlaubsfreigaben in 3 Stunden statt 3 Tagen
- ✓ **Woche 8:** Der HR-Agent beantwortet Standardfragen automatisch.
- ✓ **Woche 12:** Komplette Prozesse laufen automatisiert durch.

Doch der wahre Wandel geht tiefer. Ihre Mitarbeitenden haben erlebt: KI ist eine Unterstützung und Befreiung von stupiden Routinen. Sie fragen nicht mehr „Dürfen wir?“, sondern „Welchen Use Case betrachten wir als nächstes?“.

Während Ihre Wettbewerber noch diskutieren, haben Sie Fakten geschaffen. Diese drei Monate Vorsprung sind unbezahlbar – denn der wahre Vorteil liegt nicht in der Technologie, sondern in der organisationalen Lernkurve.

Ihr Wissensvorsprung:

- Wie man Use Cases priorisiert
- Wie man Agents entwickelt und betreibt
- Wie man Governance ohne Innovationsblockade umsetzt
- Wie man Menschen mitnimmt
- Wie man Erfolg messbar macht

**Dieses Wissen lässt sich nicht kaufen.
Es entsteht nur durch eigene Erfahrung.**

Alleine hätte die Pigmenta Farben AG das alles wohl nicht in dieser Zeit geschafft. Zu viele Fallstricke, zu wenig Erfahrung. Der richtige Partner sorgte für die reibungslose Implementation und anhaltendes Momentum.

Bei dessen Auswahl sind folgende Kriterien besonders wichtig:

- Erfahrung aus ähnlichen Projekten
- Nachweisbare Referenzen (wie Marabu)
- Technologie-Kompetenz und Change Management
- Pragmatismus statt PowerPoint
- Messbare Ergebnisse statt Versprechen

**Unternehmen wie Marabu machen es vor:
Viele Service-Prozesse lassen sich inzwischen effizient automatisieren – und auch die Übersetzungskosten sinken durch moderne Technologien auf ein Minimum.**

**Der Moment ist jetzt.
Die Technologie ist da.
Die Use Cases sind klar.
Die Vorgehensweise ist erprobt.
Jeder Tag, den Sie warten,
ist ein Tag verschwendter
Produktivität.**



Ihr nächster Schritt.

Nehmen Sie ein Erstgespräch mit den Expert:Innen wahr.

Dauer: 60 Minuten

Sie erfahren im Gespräch:

- Wo Copilot in Ihrem Kontext sofort greift
- Welche Quick Wins in Ihrer Branche typisch sind
- Wie Sie Governance von Anfang an richtig aufsetzen

Oder starten Sie direkt mit einem Copilot Kickstart-Workshop durch:

Dauer: ca. 4 Stunden

Gemeinsam erarbeiten wir:

- Ihre Top-3-Use-Cases
- Einen angepassten 4-Phasen-Plan
- Erste Governance-Richtlinien
- Konkrete nächste Schritte

Die Zukunft der Arbeit wird mit KI geschrieben. Die Frage ist nur: Gestalten Sie sie aktiv mit oder laufen Sie ihr hinterher? Lassen Sie uns gemeinsam starten.



Kontakt:

Gerhard Göschl
Emerging Solutions & Change Management

✉ gerhard.goeschl@bechtle.com