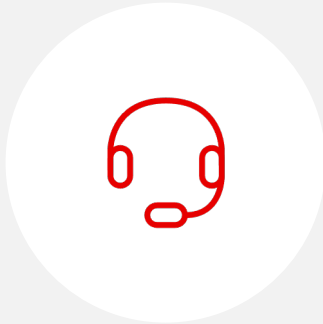


# Herzlich willkommen! Ihre Online-Session startet gleich.



Schön, dass Sie dabei sind.  
Hören Sie uns einfach per  
Kopfhörer oder Lautsprecher zu.



Wir schalten die Mikrofone der  
Teilnehmer:innen stumm. Dann hören  
Sie alles besser. Auch alle Webcams  
sind automatisch deaktiviert.



Ihre Fragen können Sie über  
das Fragen-Fenster stellen.  
Der/die Moderator:in bringt  
Ihre Fragen entsprechend ein.

**Session wird aufgezeichnet!**

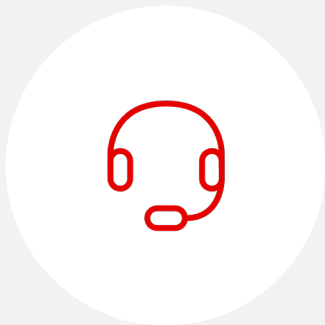


Do It Yourself

# Chatbot selbstgemacht mit Copilot Studio



# Herzlich willkommen!



Schön, dass Sie dabei sind.  
Hören Sie uns einfach per  
Kopfhörer oder Lautsprecher zu.



Wir schalten die Mikrofone der  
Teilnehmer:innen stumm. Dann hören  
Sie alles besser. Auch alle Webcams  
sind automatisch deaktiviert.



Ihre Fragen können Sie über  
das Fragen-Fenster stellen.  
Der/die Moderator:in bringt  
Ihre Fragen entsprechend ein.

**Session wird aufgezeichnet!**



# Heute für Sie dabei:



**Stephan Peppersack**

Partner Technologie Strategist  
Microsoft Deutschland GmbH



**Maik Martens**

Cloud Solution Architect  
Microsoft Deutschland GmbH



Copilot: Zeichne mir ein Bild von Teilnehmern eines Vortrags die gerne Wissen möchten, was Sie erwartet?



# KI verändert Unternehmen



Jede  
Person



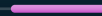
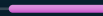
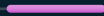
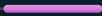
Jeden  
Prozess



Jede  
Organisation



Jede  
Branche



# Gestalten Sie Ihre KI-Transformation mit der Microsoft Cloud



Copilot Studio



Copilot devices



Copilot & AI stack

Copilot: Zeichne mir  
ein Bild von einem  
Mitarbeiter der  
dringend Urlaub  
braucht!



# Nutze deinen Copilot auf jeder Website.

Here are some things my bot can help you with:

"Ich möchte Urlaub beantragen"

"Wie kann ich mich krank mel..."

## HR Copilot

Hallo! Um Ihnen helfen zu können, müssen Sie sich anmelden.

Zum Fortfahren bitte anmelden

Anmeldung

Just now

125779

Just now

Hallo, ich bin HR Copilot, dein virtueller Assistent.

Ich kann bei folgenden Themen helfen:

1. Fragen zu Urlaubsanträgen
2. Beantragen eines Urlaubs
3. Vorgehen im Krankheitsfall
4. Fragen zum Jobrad Angebot

Ich bin zwar smart, aber mache manchmal auch Fehler.

Bitte frage im Zweifel nochmal bei deinem HR-Kollegen nach. Danke sehr.

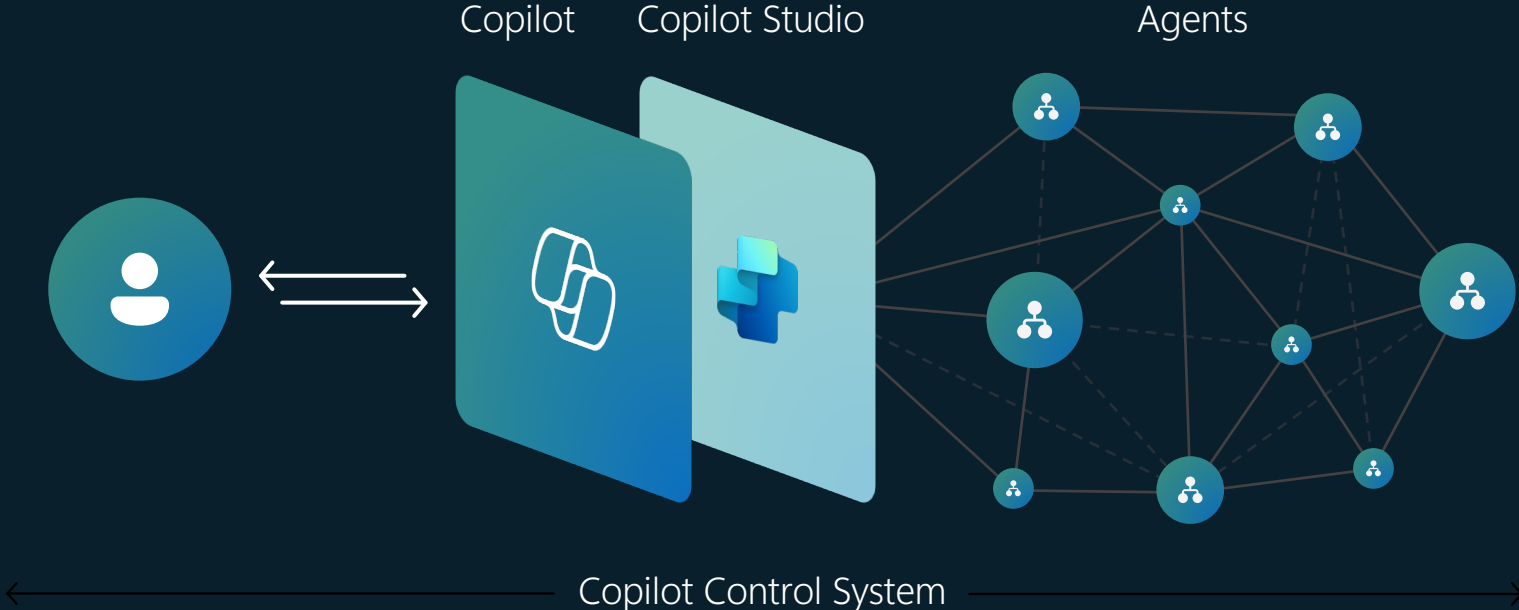
Wie kann ich dir helfen?

Just now

Type your message



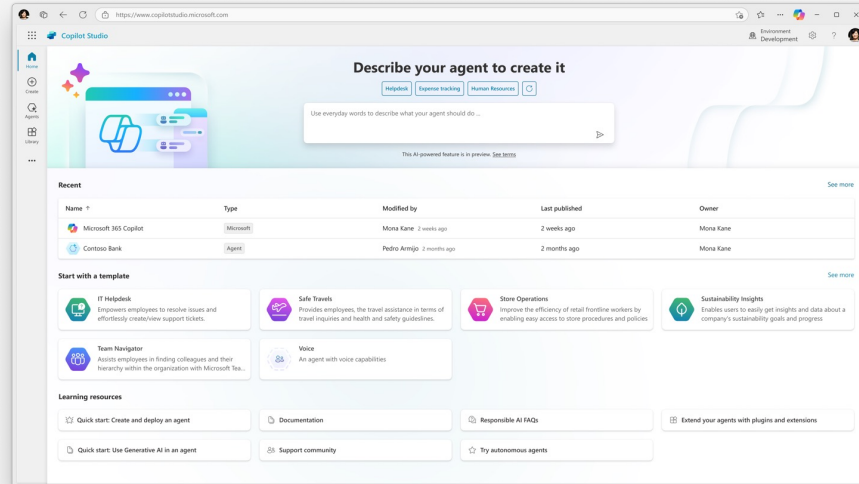
# Copilot ist Ihre Benutzeroberfläche für KI





# Copilot Studio

Copilot Studio ist eine Plattform zum Erstellen von Agents, die Microsoft 365 Copilot erweitern oder eigenständig betrieben werden können.



- ✓ Begegnen Sie Ihren Nutzern dort, wo sie bereits sind
- ✓ Greifen Sie auf alles an einem Ort zu
- ✓ Automatisieren Sie Ihre Arbeitsabläufe und Prozesse
- ✓ Integration mit Ihren Anwendungen
- ✓ Verbindung Sie Ihren Daten in Microsoft 365



# Copilot Studio

## Autonomous agents



**Sales  
Qualification**



**Supplier  
Communications**



**Account  
Reconciliation**



**Time and  
Expense**

# Erstellen Sie Chat-Erlebnisse, die...



## Intelligent

Merkt sich und versteht den Kontext und die Absicht des Benutzers



## Sicher

Einhaltung von Branchenstandards für Governance, Sicherheit und Management



## Automatisiert

Erledigen Sie Aufgaben dynamisch und automatisieren Sie Workflows



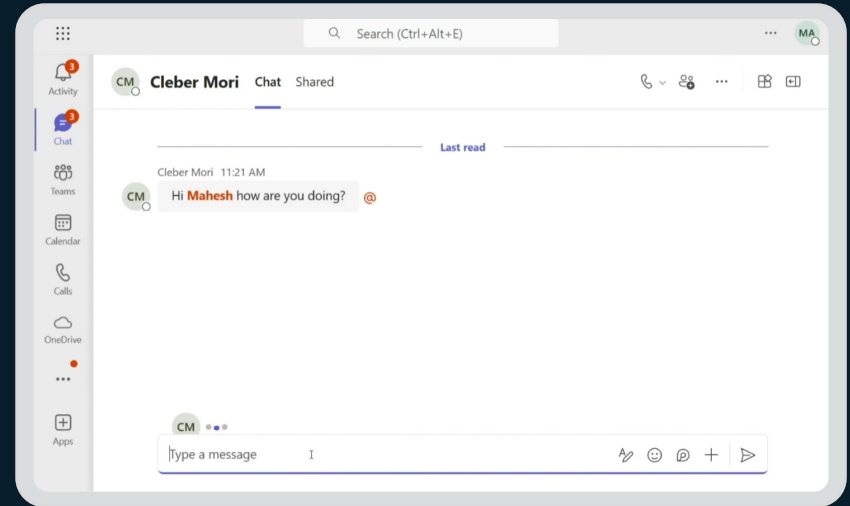
## Anpassbar

Verbinden Sie sich mit Ihren Daten und Anwendungen



## Kollaborativ

Interagieren Sie mit den Agenten, als wären sie ein weiteres Mitglied des Teams



## Evolution

2023

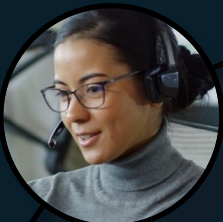
Suche • Zusammenfassung • Generierung

2024+

Anpassung • Zusammenarbeit • Automatisierung



every function



### Customer Service

*Lösen Sie mehr Kundenprobleme pro Stunde*



### Sales

*Generieren Sie mehr Leads und Upsell-Möglichkeiten*



### Legal

*Optimieren Sie das Vertragsmanagement*



### Finance

*Beschleunigen Sie Prozesse und reduzieren Sie manuelle Fehler*



### HR

*Schnelleres Onboarding von Mitarbeitern*



### Marketing

*Verbessern Sie die Kommunikationskanäle*

# Mehr als 30.000 Kunden aus allen Branchen nutzen Copilot Studio zur Verbesserung von Leistung und Effizienz bei gleichzeitiger Reduzierung von Kosten und Risiken



Rabobank

Conversational Banking  
über Telefonie und  
digitale Kanäle anbieten



Reduzierung von Kosten und  
Arbeitsaufwand durch  
Bereitstellung von HR-/IT-  
Support für Mitarbeiter



Holland America Line

Wir helfen unseren Kunden,  
die perfekte Kreuzfahrt zu  
finden und zu buchen



Erstellung kundenorientierter  
Lösungen als Microsoft  
Partner



Wir helfen unseren Kunden,  
die richtigen Produkte und  
den richtigen Support zu  
finden



Unterstützung des  
Kundenservice für Gäste



## Virtual customer service agent

OBB is the national Austrian railway company and is the largest carrier of Austria.

- Replacing highly customized On-Premises Customer Service App with complex integration to their Contact Center Provider.
- Extend customer channels beyond phone and email.
- Scale up to handle their large support request volume.

~30%

Call reduction

2 mins

Service time per passenger



### Current Solution

- German language bot for personalized travel information ranging from rebate card information, promotions, etc.,
- Seamless hand-off to human agent after the initial conversation.
- German Language bot built using LUIS capability.
- Leverages Power Automate Flows to enable customized fallback behavior.



### Looking Ahead

- OBB team expects the current annual call Volume to be decreased by 30-35%.
- Projected to reduce the necessary service time on "per passengers entitlements case" from 7min to 2min).
- Reduction in customer support ticket volume, reduction in necessary customer servicing time, enabling self-service etc.



*"We use Customer Service omnichannel engagement capabilities to deliver a seamless handoff from bot to human agent. By teaching the bot to recognize certain trigger phrases, we save the customer time and hassle, proactively connecting them to a live agent in the same window."*

– Daniel Gallob

Lead for the Chatbot Development Team



# AskHR AI assistant helps thousands of Microsoft employees

Microsoft's HR teams create a lot of content in service of employees and the organization. HRWeb, a portal that hosts this wide-ranging content, receives an average of 8 million visits per year. But even with all this information at employees' disposal, the HR team still received 800,000 service tickets that needed to be addressed manually. In response, they created an AskHR AI assistant to...

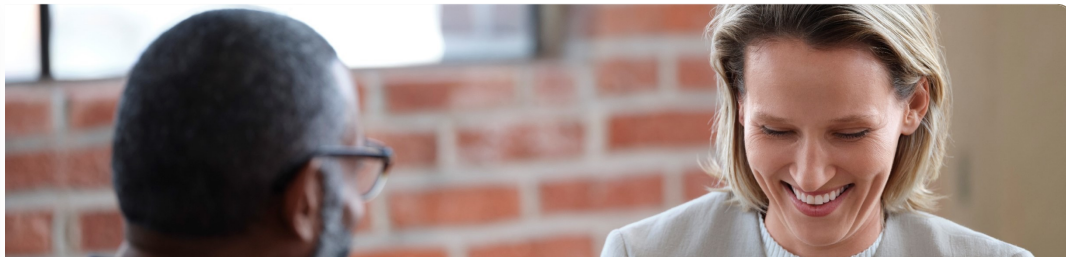
- Improve and increase HR self-service options
- Decrease the number of service tickets
- Make it easier for employees to find the correct answers for their questions

**27%**

of all HR support inquiries resolved using AskHR copilot

**21k**

Hours of productivity gained



## Current Solution

- Used curated topics for highest volume interactions across HR requests (~2k topics)
- Integrated org-wide HR data using connectors to enable easy access to info like "start date", "salary", "cost center", "hybrid workplace status" etc.
- Used generative answers to index documents on hybrid work
- Available through Teams and multiple online portals to meet users where they need support



## Looking Ahead

- Minimize the need to manually curate answers by using AI to synthesize the content already published on HRWeb

### Successes

- **25%** reduction in service tickets
- **60%** success rate
- CSAT **4.56**
- **35,000+** installs on Teams
- **314,000** interactions FY24TD
- **13 FTEs** reallocated to high-priority tasks



"AI assistants have revolutionized our experiences, offering instant, precise answers, liberating employees from the drudgery of digging through documents or awaiting support replies. With reduced day-to-day queries HR team is empowered to tackle higher-value initiatives with farther-reaching business impact. We're excited about the expanded scope of coverage ahead. We will not just answer questions but anticipate needs providing a virtual HR expert looking out for you. The future is promising, more intuitive and effective than ever!!"

– Prerna Ajmera

General Manager, HR Digital Strategy and Innovation at Microsoft

Copilot: zeichne mir ein Bild von einem glücklicher Mitarbeiter, der nun endlich mit dem Fahrrad zur Arbeit fährt!





Search (Ctrl+Alt+E)



Activity



Chat



Teams



Calendar



Calls



OneDrive



HR Copilot

...



Apps

## Chat



Start a new private conversation here.

# Welcome to Teams!

Here are some things to get you going...



### Start chatting

Send instant messages, share files, and more over chat.

[New chat](#)



### Invite people you know

It's easy to bring everyone together on Teams.

[Invite people](#)

### Get the Teams mobile app

Stay connected across all your devices by downloading the Teams mobile app.

[Get the mobile app](#)



Details

Edit

Name  
HR Copilot

Description  
HR Copilot beantwortet Fragen zu Urlaubsanträgen, Krankheitsfall und Jobrad.

Instructions  
None provided

Knowledge

+ Add knowledge

Add data, files, and other resources to inform and improve AI-generated responses.

Allow the AI to use its own general knowledge (preview). [Learn more](#)

Enabled

- Dienstradbedingungen Copilot.docx ...
- Urlaubsregelung und Krankheitsfall.docx ...
- Mitarbeiterleistungen Copilot.docx ...

[See all](#)

Topics

+ Add topic

Add conversation topics to focus and guide the way your copilot answers.

- Gruß ...
- Jobrad ...
- Urlaubsantrag stellen ...

[See all](#)

Test your copilot



Hallo, ich bin HR Copilot, dein virtueller Assistent.

Ich kann bei folgenden Themen helfen:

1. Fragen zu Urlaubsanträgen
2. Beantragen eines Urlaubs
3. Vorgehen im Krankheitsfall
4. Fragen zum Jobrad Angebot

Ich bin zwar smart, aber mache manchmal auch Fehler.

Bitte frage im Zweifel nochmal bei deinem HR-Kollegen nach. Danke sehr.

Wie kann ich dir helfen?

Jetzt

Ask a question or describe what you need

0/2000



Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using. [See terms](#)

Copilot: Zeichne mir ein Bild von einer Mitarbeiterin, die glücklich ist, mit SAP-Daten zu arbeiten!



Conversation Start

Test your copilot



**Trigger**

On Conversation Start [Edit](#)



**Message** Text ...

+ Add

Hey, ich bin SAP Copilot und habe...



Return to conversation map



Hey, ich bin SAP Copilot und habe Zugriff auf alle SAP-Systeme deines Unternehmens. Wie kann ich dir heute helfen?

Ob du Berichte erstellen, Daten abrufen oder Prozesse automatisieren möchtest – ich stehe bereit, um dich bei all deinen SAP-Aufgaben zu unterstützen!

Just now

Ask a question or describe what you need

0/2000

**Was auch immer Ihre  
Geschäftsziele sind, Vertrauen ist  
die Grundlage.**

**Microsoft runs on trust.**

---

# Unsere KI-Verpflichtung für Ihr Unternehmen

1

Kundendaten  
sind  
Kundendaten

2

Customer  
Copyright  
Commitment

3

Datenschutz und  
Verantwortung

4

Initiative  
"Sichere  
Zukunft"

5

Nachhaltigkeit  
durch Design

# Microsoft's Responsible AI approach

## Principles

Fairness • Privacy & security • Transparency  
Reliability & safety • Inclusiveness • Accountability

---

## Corporate standard

Goals • Requirements • Practices

---

## Implementation

Training • Tools • Testing

---

## Oversight

Monitoring • Reporting • Auditing • Compliance

← To all resources

- Current hub  
Azure ai studio
- Hub overview
- All projects
- Get started
- Model catalog
- Model benchmarks
- Prompt catalog
- AI Services
- Playgrounds
  - Chat**
  - Assistants PREVIEW
- Shared resources
  - Deployments
  - Connections
  - Compute instances
  - Users
  - Content filters

## Chat playground

View code Prompt flow Evaluate Deploy Import Export Prompt samples Send feedback

### Setup

#### Deployment + [Create new deployment](#)

#### System message

Add your data PREVIEW [Parameters](#)

Give the model instructions and context

You are an AI assistant that helps people find information.

Save

Add section

Clear chat | Chat capabilities  Show JSON

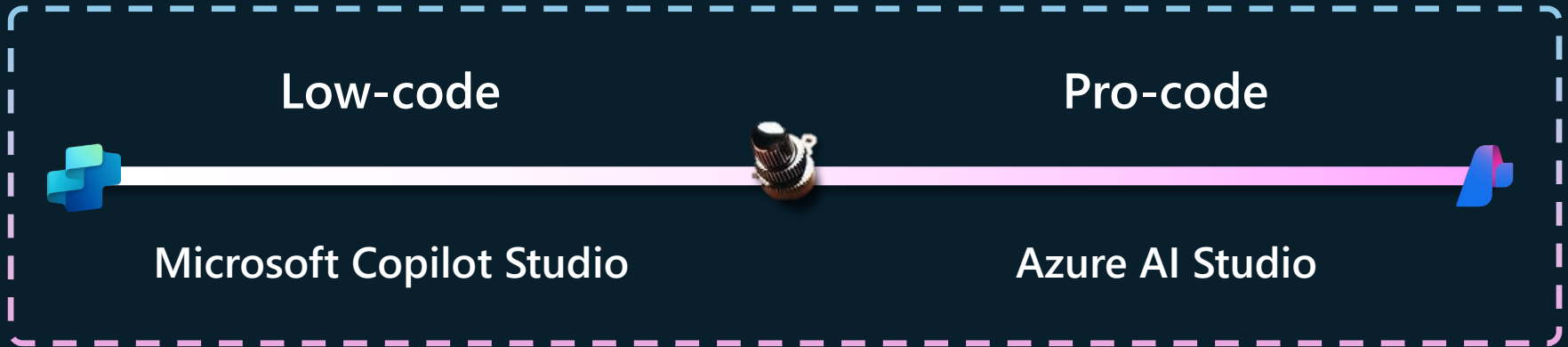


#### Start chatting

The chat playground can now see, hear, and speak. Select the microphone in the chat window and start speaking to prompt the model without manually entering text. You can also hear the model's output by selecting the speaker icon.

Type user query here. (Shift + Enter for new line)

# Sie müssen sich nicht für ein Tool entscheiden



# Aufbau Ihrer KI-Lösungen

Nutzen Sie den Copilot-Stack mit Copilot Studio und Azure AI

Schnelle zur Lösung

## Verwalteter Dienst

- Rapid-Authoring-Umgebung
- Vollständig verwalteter SaaS-Stack

 Copilot Studio



Kontrolle und Anpassung

## Code-first development

- Integriert in GitHub, Visual Studio
- Vollständige Kontrolle über den Stack

 Azure AI

# AI Cards-Workshop

## Workshop zu Copilot Studio und Azure KI Studio



Wie können Kund:innen ein Chatbot-Projekt angehen? Welches individuelle Potential kann ein unternehmensinterner Chatbot bieten?



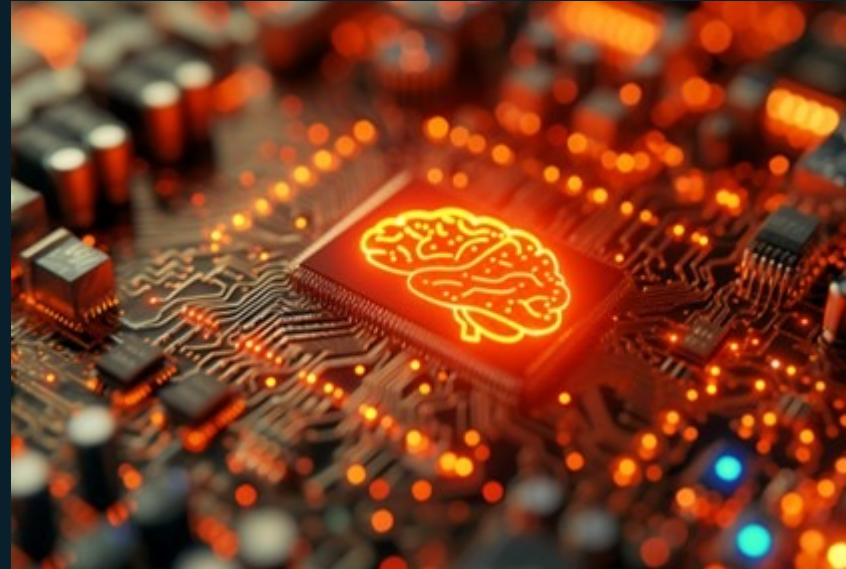
Analyse der bestehenden Geschäftsprozesse: Untersuchung von Prozessen zur Identifizierung potenzieller Einsatzmöglichkeiten für KI.



Nutzung von „AI Cards“: Einsatz von Karten, die KI-Prozesse einfach beschreiben und Beispiele geben, um die Integration von KI in Geschäftsprozesse zu unterstützen.



Physische und digitale Bereitstellung: AI Cards werden den Teilnehmer:innen in physischer oder digitaler Form zur Verfügung gestellt.



### Vorteile

1. Tieferes Verständnis: Vertiefte Einführung in die Möglichkeiten und Anwendungen von KI.
2. Interaktive Zusammenarbeit: Kombination von Experten- und Unternehmenswissen zur Erarbeitung optimaler Lösungen.
3. Individuelle Anpassung: Maßgeschneiderte Lösungen, die spezifische Unternehmensbedürfnisse und -prozesse berücksichtigen.





**Fragen?**



# Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



Bei Fragen melden Sie sich gern  
bei Ihrem:r Vodafone-  
Ansprechpartner:in.



Sie sind neu bei uns?  
Schreiben Sie uns an  
[online.sessions@vodafone.com](mailto:online.sessions@vodafone.com)  
eine E-Mail.



Weitere Online-Sessions  
aus unserer AI Week finden Sie hier.



# TIMETABLE 2025

AI Week

# Ai



Vodafone  
Business  
Education

**07.04.** | 10:00 Hinter dem Hype – Wie funktionieren LLMs? KI einfach erklärt  
Cara Watermann, Expert AI Solution Designer (Vodafone)

**08.04.** | 10:00 KI-Ready? Guide zur KI-optimierten IT-Struktur  
Michael Gohlke, CEO & Gründer (CloudSolution)

**09.04.** | 10:00 KI im Mittelstand: Von der Strategie zur Umsetzung –  
Erfolgreiche Integration von Copilot  
Marcus Peters, Geschäftsführer (Reply WM)

**10.04.** | 10:00 Do It Yourself – Chatbot selbstgemacht  
Maik Martens, Partner Solutions Architekt (Microsoft)  
Stephan Peppersack, Partner Technology Strategist (Microsoft)

**11.04.** | 10:00 KI im Einsatz –  
So gewinnen Sie die Kontrolle über den Alltag zurück  
Tanja Förster, Digitale Lotsin (Digital Mindset)

