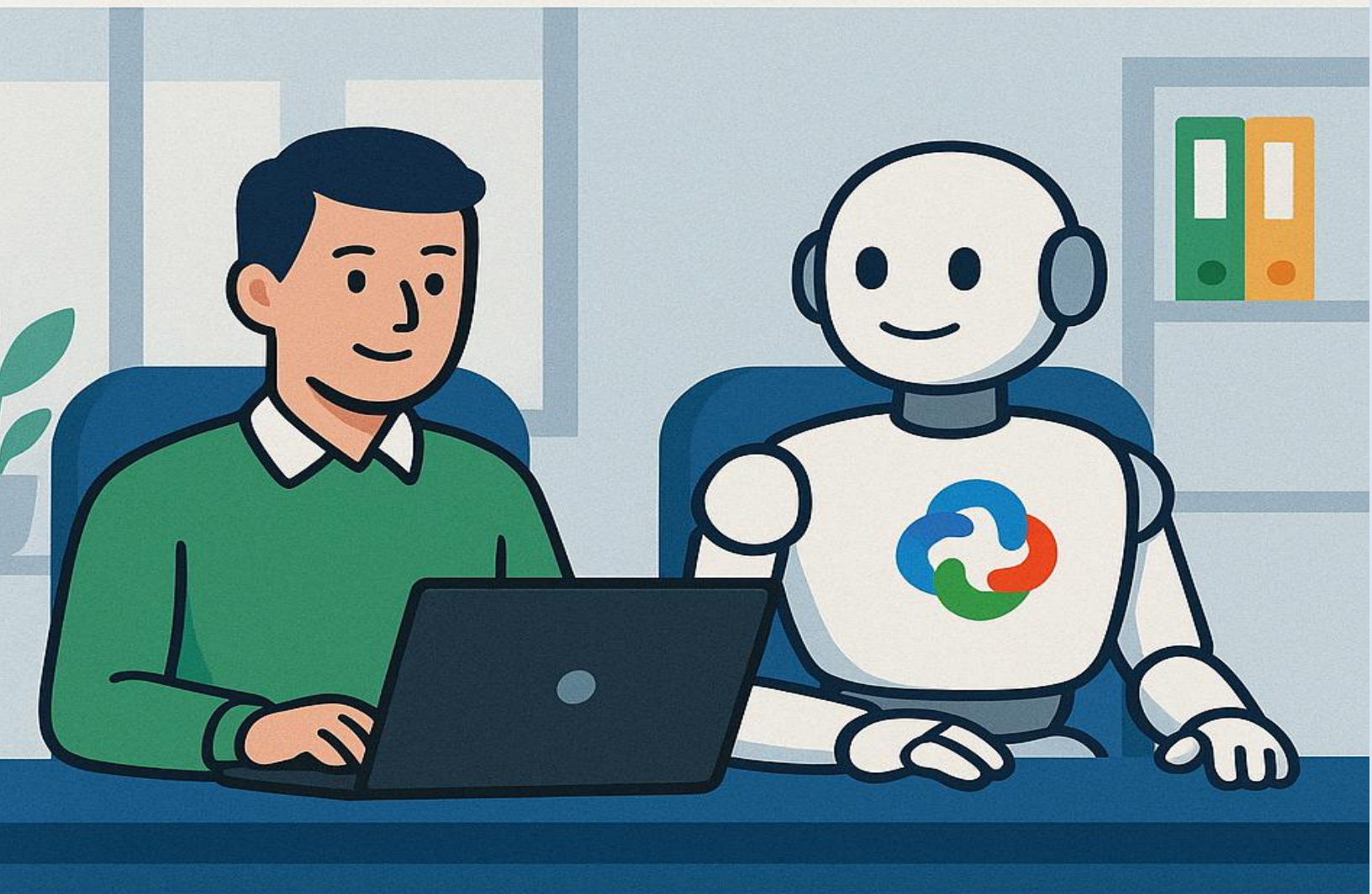


Adoption und Change Management

Leitfaden für Microsoft Copilot



Bernd Fiedler

Leitfaden zur erfolgreichen Einführung von Microsoft Copilot im Mittelstand

Dieser Leitfaden richtet sich an mittelständische Unternehmen (mit ca. 500 bis 3000 Mitarbeitenden), die Microsoft Copilot einführen möchten. Eventuell machen Sie sich viele Gedanken was es technisch für Sie bedeutet KI einzuführen, aber Copilot ist mehr als nur eine technologische Innovation – es ist ein KI¹-Werkzeug, das die Art und Weise, wie Menschen arbeiten, nachhaltig verändern kann. Damit diese Veränderung gelingt, braucht es Aufklärung, Transparenz, Mitgestaltung und eine klare Einbettung in den Arbeitsalltag. Kurzum es ist für die Anwendenden wichtig, inwieweit der KI getraut werden kann und wie zuverlässig die „Zusammenarbeit“ ist. Der Leitfaden zeigt praxisnah, wie dies durch Change- und Akzeptanz-Management unterstützt und gefördert werden kann.

Dieser Leitfaden führt Sie mit den folgenden Inhaltspunkten an das Thema heran:

Erstens: Orientierung schaffen – Warum Microsoft Copilot?

Zweitens: Der gemeinsame Weg – Planung und Umsetzung

Drittens: Begleitung und Unterstützung – Wir lassen euch nicht allein

Viertens: Verankerung im Alltag – Anwendungsszenarien und Best Practices

Drittens: Nachhaltigkeit sichern – Als Organisation lernen

Zusammenfassung

Epilog

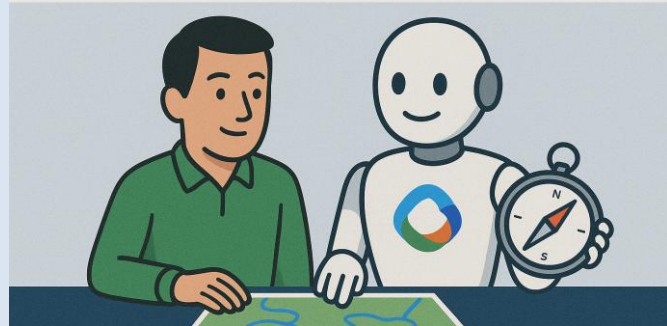
¹ KI = Künstliche Intelligenz, gerne auch AI aus dem Englischen – Artificial Intelligence

Erstens: Orientierung schaffen – Warum Microsoft Copilot?

Die Einführung von Microsoft Copilot ist für viele Unternehmen ein bedeutender Schritt in der digitalen Transformation. Sie bringt nicht nur technologische Neuerungen, sondern verändert auch Arbeitsweisen,

Rollenverständnisse und die Zusammenarbeit im Unternehmen. Gerade im Mittelstand, wo die Ressourcen knapp und die Entscheidungswege kurz sind, ist es wichtig, den Nutzen und die Chancen frühzeitig aufzuzeigen und gleichzeitig Ängste ernst zu nehmen.

Kapitel 1: Orientierung schaffen – Warum Microsoft Copilot?



Was ist Microsoft Copilot?

Microsoft Copilot ist eine KI-gestützte Assistenz, die nahtlos in die bekannten Microsoft-365-Anwendungen integriert ist – darunter Word, Excel, PowerPoint, Outlook und Teams. Copilot versteht natürliche Spracheingaben und kann Texte verfassen, Daten analysieren, Präsentationen erstellen oder Meetings zusammenfassen. Dabei gilt: Copilot nutzt ausschließlich die Daten, auf die die jeweilige Person auch Zugriff hat – Sicherheits- und Compliance-Standards bleiben bestehen.

Ein Projektleiter schilderte, wie er bisher nach jedem Meeting zwei Stunden benötigte, um Protokolle zu schreiben, Aufgaben zuzuordnen und die Ergebnisse an sein Team weiterzugeben. Mit Microsoft Copilot ließ er sich noch während der Besprechung die wichtigsten Punkte zusammenfassen – und konnte die Zeit direkt in die Vorbereitung des nächsten Kunden-Workshops investieren. So wurde aus einer oft ungeliebten Routineaufgabe ein echter Effizienzgewinn.

Chancen und Mehrwerte für Unternehmen

Es gäbe ja keinen Grund etwas zu verändern, wenn der Einsatz von Microsoft Copilot nicht zahlreiche Vorteile bieten würde, die besonders für mittelständische Unternehmen relevant sind:

- **Produktivität steigern:** Studien von Microsoft zeigen, dass Mitarbeitende im Durchschnitt bis zu 30 % Zeit bei Routineaufgaben einsparen können.
- **Bessere Entscheidungen treffen:** Datenanalysen in Excel lassen sich in Sekunden verdichten und visuell aufbereiten.

- **Wissen nutzbar machen:** Informationen, die bisher in E-Mails oder Dokumenten versteckt waren, werden durch Copilot erfasst, kombiniert und komprimiert. Agenten können auch kontextuell drauf hinweisen, dass es hier Informationen gibt.
- **Zusammenarbeit verbessern:** Copilot erstellt automatisch Meeting-Notizen. Er kann auf Personen hinweisen, die ein Thema bearbeiten und sucht auf Wunsch nach freien Terminen für einen Austausch. Er kann hierzu auch gleich eine Agenda, Check- oder Frageliste erstellen.

Gerade im Mittelstand, wo oft „Wenige viele Aufgaben schultern“, können diese Effekte die tägliche Arbeitslast erheblich verringern.

Regel:

Fokussieren Sie sich auf die Chancen, aber ignorieren Sie nicht die Risiken. Gehen sie offen und transparent damit um. Verdienen Sie sich damit das Vertrauen, das sie für diesen Wandel benötigen.

Typische Ängste und Vorbehalte

Jede neue Technologie ruft Unsicherheiten hervor – Copilot ist da keine Ausnahme. Gerade der Begriff „Künstliche Intelligenz“ induziert ein Konkurrenz-Gefühl². Häufige Sorgen sind:

- **"Die KI nimmt mir meinen Job weg."** Copilot kann jedoch keine Fachkräfte, ersetzen sondern übernimmt repetitive Tätigkeiten. Es muss frühzeitig und klar transportiert werden, dass Copilot ein Werkzeug zur Unterstützung ist.
- **"Meine Daten sind dann nicht mehr sicher."** Schließlich liest eine Maschine meine Daten, ob persönlich oder geschäftlich, und stellt diese, wenn sie gefragt wird, wieder als Antwort zur Verfügung. Copilot greift ausschließlich auf die Daten im bestehenden Microsoft-365-Mandanten (Domain bzw. Firma) zu, unter Einhaltung der DSGVO. Transparente Information und Einbindung von Datenschutzbeauftragten schaffen Vertrauen.
- **"Das ist doch viel zu kompliziert."** Viele befürchten Überforderung. Das Thema „Collaboration and Communication“ hat den Mitarbeitern in den letzten 10 Jahren viel zugemutet und hätte die Pandemie nicht diesen Wandel beschleunigt wären wir hier kaum weitergekommen. „Endlich haben wir uns daran gewöhnt, wie das alles funktioniert und jetzt kommt dieser Copilot und stellt alles auf den Kopf.“ Wenn Copilot das Arbeiten komplizierter macht, dann läuft was falsch, entweder die Erwartungshaltung oder die Art der Anwendung

² Die Terminator-Filme sind hierzu auch nicht gerade eine vertrauensbildende Maßnahme.

- **"Das klingt nach Kontrolle und Überwachung."** Manche haben Angst vor Leistungsbewertung und auch wenn viele hierzu keine Bedenken haben, so bleibt doch die Befürchtung, dass rein aus den Daten heraus falschen Schlüsse gezogen werden. Klar wissen die Systeme, wer angemeldet ist, wer gerade aktiv am Rechner ist und wieviel Output erzeugt wurde. Das schürt Misstrauen. Und nicht vergessen: Jede Belegschaft hat mit Ihrer Geschäftsleitung eine Geschichte und nicht immer ist die von gegenseitigem Vertrauen geprägt.

Regel:

Diese Ängste müssen erkannt und ernst genommen werden. Wie wir damit am besten umgehen, folgt in den nächsten Kapiteln.

Die Vision: Arbeiten in der neuen Copilot-Welt

Copilot eröffnet die Möglichkeit, den Arbeitsalltag spürbar zu verändern. Statt Zeit mit Routinetätigkeiten zu verbringen, können Mitarbeitende sich auf das Wesentliche konzentrieren: Kunden, Projekte und Innovationen.

Wie kann man diese Vision erlebbar machen?

- **Storytelling und Beispiele:** Machen Sie die Zukunft anschaulich. Entwickeln Sie Personas (archetypische Anwenderprofile) mit denen sich die Mitarbeiter identifizieren können und versetzen sie diese in zukünftige Anwendungsszenarien. So zeigen Sie wie die neue Arbeitswelt aussehen kann.
- **Referenzen und Erfolgsgeschichten** nutzen: Erfahrungsberichte von Pilotnutzern oder anderen Unternehmen und verdeutlichen sie damit, wo die Reise auch für Ihre Organisation hingehen soll.
- **Bootcamps, Showrooms und Workshops:** Mitarbeitende erleben in praktischen Übungen direkt den Nutzen und können prototypisch bereits ihr Feedback abgeben. Das bringt Ihr Projekt frühzeitig auf die richtige Spur.
- Sorgen Sie für erste „**Quick Wins**“: Kleine Erfolge schaffen Motivation, zeigen dass es geht, und machen die Vision greifbar.

Regel:

Die größte Hürde im Change-Management ist es die Betroffenen aus ihrer gewohnten Komfortzone herauszuholen. Dies gelingt am besten, wenn man ihnen zeigt, wie eine neue Komfortzone aussehen kann.

Zweitens: Der gemeinsame Weg – Planung und Umsetzung

Die Einführung von Microsoft Copilot ist kein klassisches IT-Projekt, sondern ein Veränderungsprozess für das gesamte Unternehmen. Damit die Technologie nicht als „von oben verordnet“ wahrgenommen wird und nach einer kurzen aktionistischen Phase der Elan

wieder versickert, braucht es einen transparenten Fahrplan für die Beteiligungs- und Mitgestaltungsmöglichkeiten.



Wenn die Mitarbeiter den Plan kennen und wissen, wann und wie sie mit einbezogen werden, schafft dies zusätzliches Vertrauen. Letztendlich zeigen Sie damit auch, dass Sie wissen <<<<<<was Sie tun.

Projektorganisation und Rollen

Ein erfolgreicher Copilot-Einführungsprozess braucht klare Verantwortlichkeiten: Projektteam, Sponsor, Key User/Champions und Stakeholder. Ein Praxisbeispiel: Ein Produktionsunternehmen ernannte in jeder Fachabteilung einen „Copilot-Champion“. Diese bekamen mehr Zeit und Raum sich mit den Neuerungen auseinanderzusetzen, wurden besonders geschult und identifizierten die Mehrwerte für die Aufgaben in ihren Abteilungen. Dann gaben sie ihr Wissen weiter und förderten so das Vertrauen und die Kompetenz – die Einführung wurde so zur Teamleistung.

Kommunikationsstrategie

Kommunikation ist das A und O im Change-Prozess. Gute Kommunikation bedeutet: frühzeitige Information, einfache Sprache, regelmäßige Updates und Dialog statt Monolog. Ein Praxisbeispiel: „Copilot-Cafés“ als offene Sprechstunden für Fragen und natürlich eine interne „Microsite“ wo alle Infos zu diesem Projekt zu finden sind, stellen eine gute Grundlage dar.

„Kommunikation ist das Schmiermittel und die Organisation die Zahnräder im Getriebe der Wissensarbeit.“

Mitgestaltung ermöglichen

Betroffene zu Beteiligten machen: Ein alter Grundsatz und dennoch gern außer Acht gelassen. Workshops in den Fachbereichen, Feedbackschleifen und Einbindung von Betriebsrat und Datenschutz erhöhen die Akzeptanz für das Projekt. Beispielsweise ließ

ein Handelsunternehmen Mitarbeitende ihre „Top 3 Wunschszenarien“ einreichen – und setzte die besten direkt um.

Pilotphasen und Sandbox-Ansätze

Ein schrittweises Vorgehen reduziert Risiken: Pilotphasen, Sandboxen und Erfahrungsberichte aus Pilotgruppen. Pilotanwender dienen wiederum als Multiplikatoren für ein ehrliches Feedback. Quick Wins und Leuchtturmprojekte sind hier der Schlüssel zum Erfolg. Sie zeigen auch, dass man sich Mühe gibt das Richtige zu tun und nicht einfach drauflos agiert.

Governance und Sicherheit

Datenschutz und Sicherheit sind zentrale Akzeptanzfaktoren. Wer Gründe gegen das Projekt sucht, sucht meist hier zuerst. Sich offensiv und transparent mit dem Thema auseinanderzusetzen und den aktuellen Stand transparent zu halten ist ein großer Vertrauensfaktor und erspart viel Arbeit im Nachhinein.

Drittens: Begleitung und Unterstützung – Wir lassen euch nicht allein

Sind die ersten Sorgen der Anwender erst einmal verflogen und man kommt zu der Erkenntnis, dass man sich dieser Neuentwicklung nicht entziehen kann, drängt sich die nächste Befürchtung in den

Vordergrund: Schaffe ich das noch? Kann ich geistig und organisatorisch mit diesen neuen Möglichkeiten umgehen? Und, gerade bei älteren Kollegen: Muss ich mir das noch antun?



Die Einführung von Copilot bedeutet eine Veränderung im Arbeitsalltag. Es wird erwartet in Zukunft anders zu arbeiten. So entstehen Unsicherheiten– sie müssen aufgefangen werden. Das Signal lautet: Niemand bleibt allein. Unterstützung, Kommunikation und eine Community sind entscheidend. Was hilft?

Schulungskonzepte und Wissenstransfer

Schulungen sind ein elementares Instrument im Akzeptanzmanagement. Hier ist es wichtig das richtige Niveau zu treffen, sonst fühlen sich Menschen in ihrem Widerstand eher bestätigt als unterstützt. Immer wieder wird nur das Notwendigste gemacht und damit mutieren Trainings zur Alibi-Funktion. Die Anwender merken das.

Rollenbasierte Schulungen zum Beispiel für Führungskräfte, Fachbereiche, IT und alle Mitarbeitenden sind hier ein guter Ansatz. Auch die Begleitung in direkten Situationen im Arbeitsumfeld zeigen großen Erfolg und wie wichtig dieses Thema ist.

Kommunikations- und Austauschplattform

Eine zentrale Plattform bündelt idealerweise alle Informationen zu Microsoft Copilot³ in Ihrem Unternehmen: News, Übersicht über die Key-User, Intranet-Specials, Schulungspläne, Support-Kontaktstellen, Q&A-Sessions und vieles mehr. Eine Praxisidee wäre einen Copilot-Chatbot für häufig gestellte Fragen zu initiieren.

Supportstruktur

Schaffen Sie ein Netzwerk aus Key Usern, Helpdesk und geförderter Peer-Support. Das gibt Sicherheit und verhindert Frustration. Ein einfaches Beispiel aus der Praxis ist, dass

³ Nicht nur für Copilot. Natürlich können alle Themen rund um Collaboration und Communication (M365) ein „Informations-Zuhause“ finden.

Key User über Visitenkarten im Intranet sichtbar gemacht wurden – so sanken die Hemmschwellen für die Kontaktaufnahme.

Community-Formate

Unterstützen Sie geeignete Gemeinschaften in dem sie Raum und Zeit geben, um sich über den Einsatz künstlicher Intelligenz im Unternehmen auszutauschen. Das reicht von der Kaffee-Theke, über moderne Spezialisten-Foren wie Hackathons, Knowledge Cafés oder Boot-Camps in Teams bis zu Brown Bag Sessions, Erfahrungsberichte, Challenges und digitale Pinnwände fördern Austausch. Praxisidee: „Copilot-Hack des Monats“ prämierte Tipps der Mitarbeitenden.

Viertens: Verankerung im Alltag – Anwendungsszenarien und Best Practices

Copilot entfaltet seinen Wert erst im Alltag. Greifbare Anwendungsfälle und Personas helfen auch anderen Bereichen des Unternehmens den Mehrwert zu verstehen und für sich zu entdecken.



Key-User-Team

Dieses Team ist idealer Ansprechpartner für solche Szenarien. Sie können diese erfassen, bewerten und kommunizieren. Sei es passiv, indem sie die Anwendungsfälle auf die Kommunikationsplattform einstellen oder aktiv indem sie in eine Abteilung reingehen, um dieses Fall vorzustellen und herauszufinden, ob er auch hier Anwendung finden könnte.

Methoden zur Entwicklung von Use Cases

Workshops, User Journeys, Quick Wins und Vorlagen helfen bei der Identifikation relevanter Szenarien. Praxisbeispiel: Ein Handelsunternehmen sammelte 25 Use Cases ein, bewertete diese und entschied sich sieben davon weiter zu kommunizieren. Hierzu wurde der entstandene Mehrwert so abstrahiert, dass es auch für andere passen konnte. So entstand für fünf weitere Abteilungen eine völlig neue, effizientere Arbeitsweise.

Arbeiten sie mit Personas wie Projektleiterin Sabine, Vertriebsmitarbeiter Thomas, HR-Sachbearbeiterin Elif oder CFO Martin machen den Nutzen erlebbar. Praxisidee: Videos oder Rollenspiele mit Personas.

Führen sie Interviews durch. Erhalten Sie Hinweise auf einen interessanten Anwendungsfall, gehen Sie – oder ein zuständiger Key-User – in die Abteilung und führen Sie ein strukturiertes Interview durch. Die Struktur hilft ihnen dann im Key-User-Team eine Bewertung und Ranking durchzuführen. Gleichzeitig können Sie die Faktoren, die die Mehrwerte generiert haben, herausfiltern und so abstrahieren.

Fünftens: Nachhaltigkeit sichern – Als Organisation lernen

Copilot ist kein einmaliges Projekt, sondern Teil einer kontinuierlichen Entwicklung. Nachhaltigkeit entsteht durch Einbettung in die Strategie, eine offene Kultur und Prozesse für Weiterentwicklung.



Ist er erst einmal aktiviert und etabliert, gilt es ihn einem Zyklus ständiger Aktualisierung und Optimierung zu halten. Wie schon bei der Einführung von Microsoft 365 bauen wir hier gern ein organisatorisches System für „Kontinuierliche Erneuerungs- und Verbesserungsinitiative – KEVIN“ auf.

Steering-Team

In der Regel hat sich innerhalb der Key-User Gruppe ein Team herauskristallisiert, dass das Potenzial von Microsoft Copilot erkannt hat und auch in Zukunft dieses Thema weitertreiben möchte. Sie verfolgen die Neuigkeiten von Microsoft und aus der Community und prüfen, inwieweit dies das eigene Unternehmen weiterbringen kann.

Methoden zur Entwicklung von Use Cases

Neuerungen bieten auch neue Anwendungsszenarien. Es gilt, wie schon bei der Einführung, für anschauliche UseCases und Quick Wins zu sorgen und diese zu kommunizieren.

Workshops, User Journeys, Quick Wins und Vorlagen helfen auch hier bei der Identifikation solcher relevanten Szenarien.

Beispiele können sein: Vertrieb (Präsentationen, Marktanalysen), HR (Stellenanzeigen, FAQs), Finanzen (Monatsabschlüsse, Forecasts), Produktion (Prozessdokumentation), Projektmanagement (Statusberichte, Meeting-Zusammenfassungen).

Personas und Storytelling

Personas wie Projektleiterin Sabine, Vertriebsmitarbeiter Thomas, HR-Sachbearbeiterin Elif oder CFO Martin machen den Nutzen erlebbar. Praxisidee: Videos oder Rollenspiele mit Personas.

Prozess KEVIN

Kontinuierliche Erneuerung durch Feedback, Dokumentation, Verbesserungsvorschläge, Innovationen und neugedachte Szenarien sind für den effektiven Einsatz von Microsoft Copilot herzlich willkommen.

Jedem Anwender sollte klar sein, wie er Verbesserungsvorschläge und Weiterentwicklungsideen beim Steering-Team einreichen kann. Das Steering Team, das sich in regelmäßigen Meetings trifft, geht diese durch, gewichtet sie und treibt sie gegebenenfalls weiter. In jedem Fall müssen die Einreichenden über den Fortschritt ihres Vorschlags informiert werden.

Feedback und Erfolgsmessung

Prüfen Sie auch regelmäßig, wo sie in dem Thema stehen. Der Einsatz von Microsoft Copilot ist – wie wir alle wissen – nicht günstig. Also muss er auch Mehrwerte liefern. Nicht immer kann man die Lizenzgebühr 1:1 mit monetären Zuwächsen aufrechnen. Daher spielen Qualitative Einschätzungen eine wichtige Rolle. Beispiele wären hier folgende Indikatoren: Produktivität, Zufriedenheit, Nutzungsrate, qualitative Effekte. In jedem Fall mit Vorher-Nachher-Vergleichen.

Wenn es gelingt Zeiten für sich immer wiederholende Aufgaben zu quantifizieren und zeigen können, dass dies nun Copilot übernimmt, oder nun (Zusatz-)Leistungen anbieten, für die wir vorher keine Ressourcen hatten, dann können wir den Fortschritt sogar beziffern.

Copilot als Baustein der Digitalstrategie

Wenn man sich für KI bzw. Microsoft Copilot entschieden hat und bereit ist in diese Technologie zu investieren muss er ganz selbstverständlich in die Digitalstrategie Ihrer Organisation integriert werden. Wir haben es hier nicht mit einer weiteren App zu tun, wir verändern die Zusammenarbeit untereinander und die Interaktion mit unseren Systemen, Daten und Prozessen.

Die Menschen, die mit KI arbeiten brauchen Sicherheit, Klarheit, Know-how und eine Richtung. Das „neue Arbeiten“ daher auch mit den persönlichen und Abteilungszielen zu verknüpfen, gibt dem Ganzen eine enorme Relevanz und den nötigen Raum hier zu performen.

Kultur der Offenheit

Wie in allen Feldern der Zusammenarbeit und Kommunikation ist es sinnvoll die Fehlerfreundlichkeit zu fördern, das Experimentieren zu belohnen und den

Wissensaustausch zu systematisieren. Das ist traditionell nicht immer leicht und auch stark Branchen abhängig, aber alles andere ist aus der Zeit gefallen.

Lessons Learned

Generell hilft es Erfahrungen zu sammeln und zu dokumentieren: Retrospektiven, Wissensdatenbanken, Skalierung von Best Practices, Feedback-Schleifen. Hier eine Praxisidee: monatliches „Copilot-Barometer“ mit kurzen Umfragen können den Mehrwert über die Zeit signifikant steigern.

Zusammenfassung

Die Einführung von Microsoft Copilot im Mittelstand ist kein reines IT-Projekt, sondern erfolgt immer in Kombination mit einem Change-Prozess. Mit Transparenz, Mitgestaltung, praxisnahen Szenarien und kontinuierlicher Unterstützung wird Copilot zu einem Werkzeug, das Mitarbeitende entlastet, die Zusammenarbeit verbessert und den Mittelstand nachhaltig stärkt.

Epilog

Die Erstellung dieses Textes wurde von KI unterstützt. Faulheit? Nein es ist ein Lernprozess und daher nutze ich jede Gelegenheit die Möglichkeiten von KI zu testen und gebe der KI auch ein wenig Chance zu lernen.

Ich möchte meine Erfahrungswerte gleich hier mit Ihnen teilen.

- 1.) Vielleicht hätte mir KI eine gute Gliederung geliefert, aber ich hatte diese schon im Kopf und die KI eingegeben. Daher sind alle Headlines schon mal von mir. 😊
- 2.) Hätte ich den Text nicht zu 70% dann doch selbst geschrieben, wären meine jahrelangen Erfahrungen hier gar nicht eingeflossen.
- 3.) Trotz meiner Bitte an die KI, die Texte etwas umfangreicher auszuführen, hatten sie immer noch Stichpunktcharakter und waren schwer zu lesen, da die Anschaulichkeit fehlte oder die Formulierungen gekünstelt waren.
- 4.) Die Textelemente, die mir KI zur Verfügung gestellt hat, sind natürlich frei zugänglich und daher sehr Marketing-lastig, was nicht mein Ziel war.
- 5.) Dennoch hatte ich das Gefühl bei der Erstellung nicht allein zu sein und konnte auch schnell noch ein paar Punkte überprüfen, ohne selbst länger zu recherchieren. Hier bekam ich schon Unterstützung.
- 6.) Ach ja: Danke für die Bilder KI. 😊

Erstellt von

Bernd Fiedler

www.iworg.de