

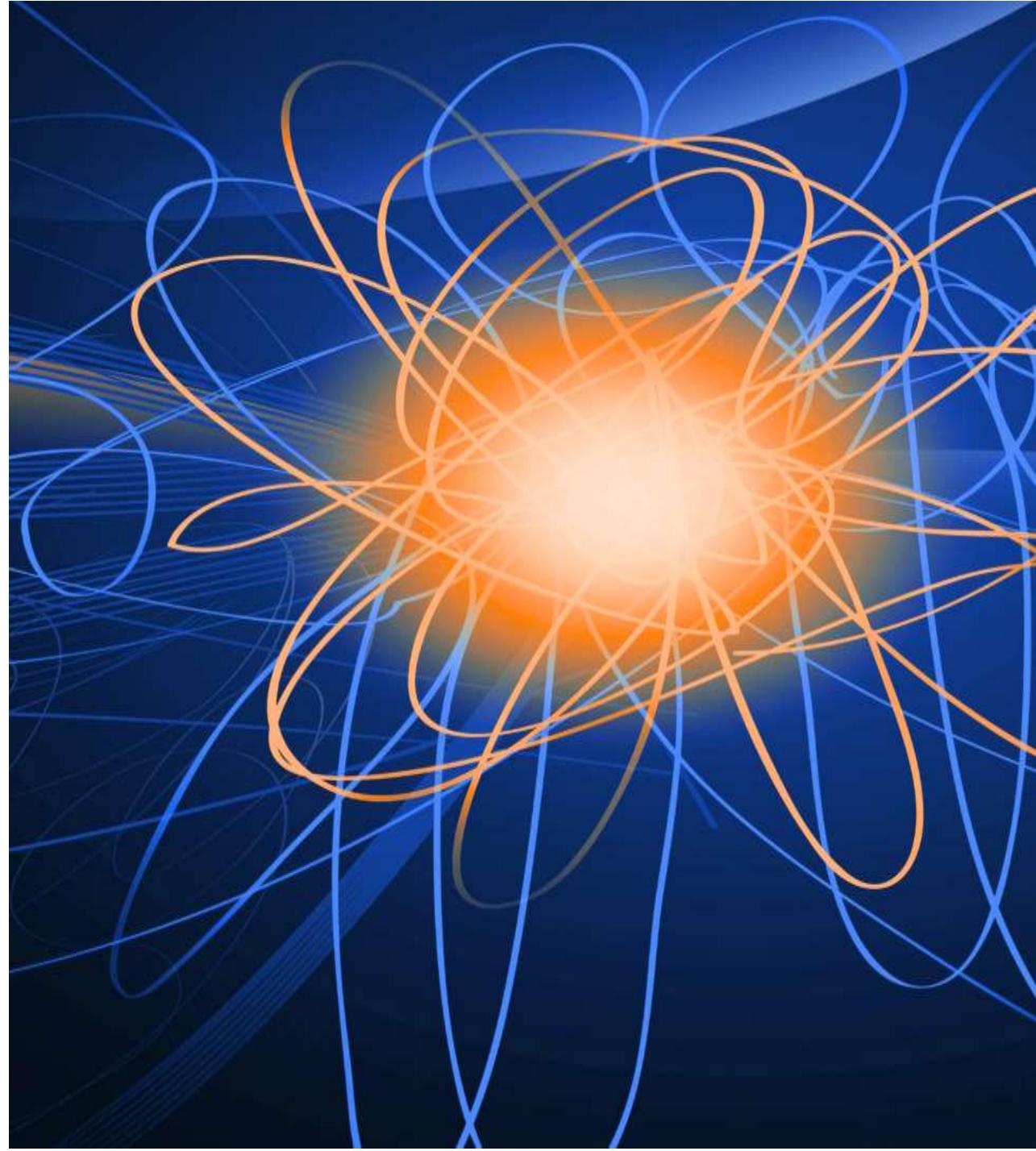


KI im Einsatz: erfolgreiche Anwendungsfälle und Strategien für Unternehmen

AppSphere Innovation Day 2025

10.07.2025

Niklas Fehrenbach – Microsoft Solution Specialist



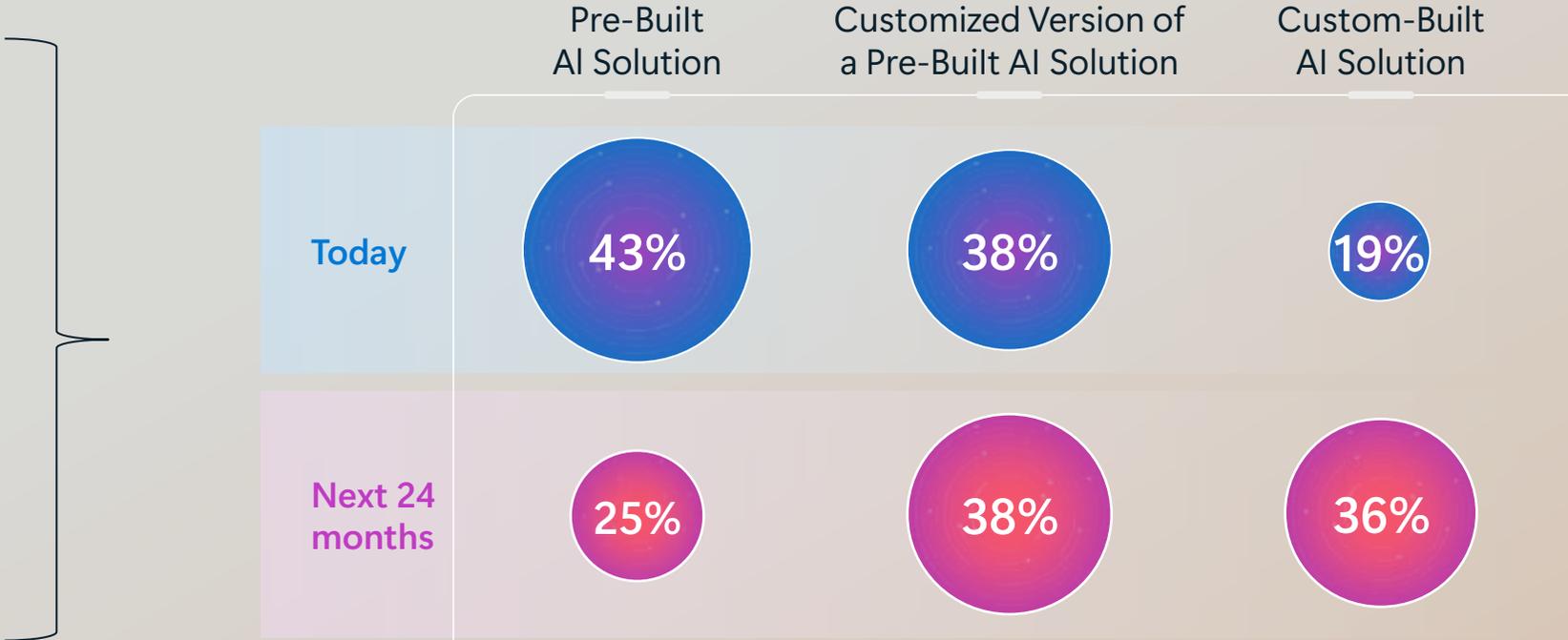
AI Transformation



Business Trend: AI ist in Unternehmen angekommen – und entwickelt sich täglich weiter

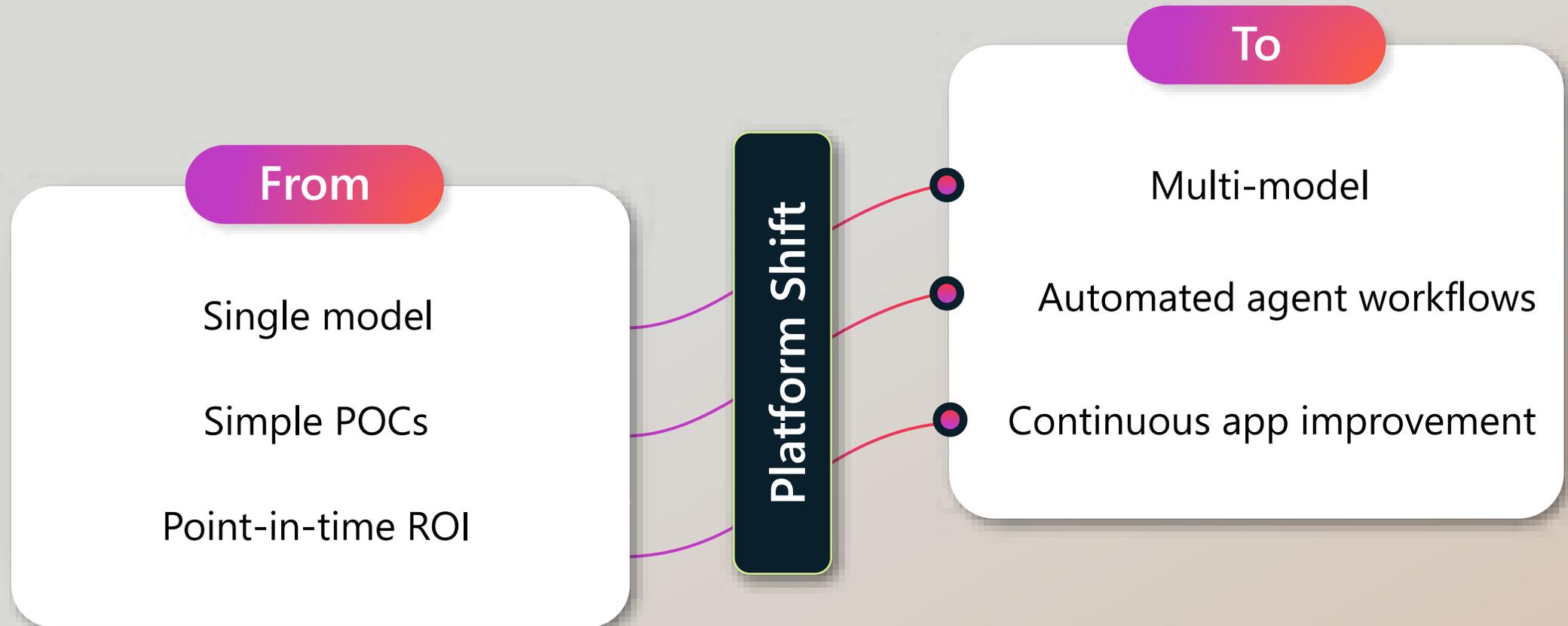
What is/will be your organization's primary approach for monetizing AI?

For every **\$1** a company invests in generative AI, the return on investment is **\$3.7x**.



(Percentage of respondents)

Technologie-Trend: von ChatGPT-Nutzern zu multi-modalen, autonomen Agenten



Kurzer Exkurs: Unternehmen auf dem Weg zur „Frontier Firm“

Phase 1

Human with assistant



Every employee has an AI assistant that helps them work better and faster

Phase 2

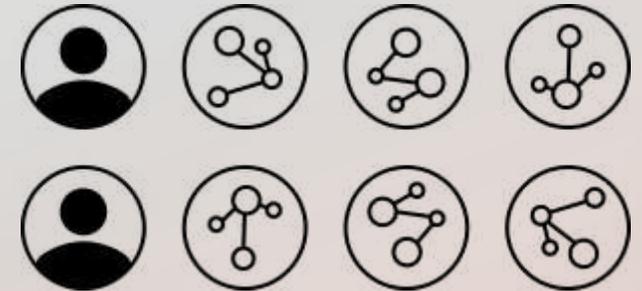
Human-led agents



Agents join teams as “digital colleagues,” taking on specific tasks at human direction

Phase 3

Human-led, agent-operated



Humans set direction and agents run entire business processes and workflows, checking in as needed

AI Transformation

Opportunities



Enrich employee
experiences



Reinvent customer
engagement



Reshape business
processes



Bend the curve on
innovation

Enrich employee experiences



Herausforderung: Mitarbeiter von MediaMarkt und Saturn hatten Schwierigkeiten, mit dem sich schnell entwickelnden Produktkatalog Schritt zu halten. Das machte es schwierig, den Kunden während der Gespräche im Geschäft genaue Informationen in Echtzeit zu geben.

Lösung: die Entwicklung von MyBuddy - einem mehrsprachigen, sprachgesteuerten AI-Assistenten auf der Basis von Azure OpenAI. Er macht es den Mitarbeitern möglich, sofort auf Produktinformationen zuzugreifen, während sie sich mit den Kunden unterhalten.

Ergebnis: MyBuddy steigert das Vertrauen der Mitarbeiter und die Kundenzufriedenheit, indem es nahtlosen Support in Echtzeit bietet. So wurden die Einarbeitungszeit verkürzt und die Effizienz in den Filialen gesteigert, während Kunden sich gleichzeitig besser beraten fühlen.



Reinvent customer engagement



Herausforderung: Siemens Smart Infrastructure managt einen globalen Außendienst, um mehr als 250.000 Kunden und 1 Million Gebäude in Stand zu halten. Hierbei muss eine konsistente, qualitativ hochwertige Servicebereitstellung in allen Regionen gewährleistet werden.

Lösung: durch den Einsatz von Microsoft Dynamics 365 Field Service und die Integration generativer AI ermöglicht Siemens mehr als 10.000 Außendiensttechnikern, standardisierte Arbeitsauftragsberichte in natürlicher Sprache zu erstellen. Diese werden in Echtzeit mit Kunden kommuniziert.

Ergebnis: Die AI-gestützte Lösung führt zu einer konsistenteren Berichterstattung, optimierten Arbeitsabläufen und einer verbesserten Kundenzufriedenheit. Siemens verarbeitet jährlich über 1,4 Millionen Arbeitsauftragsberichte, wobei AI dazu beiträgt, weitere Besuche zu reduzieren und die Servicequalität zu verbessern.



Reshape business processes



Herausforderung: DATEV-Kunden sehen sich mit einem wachsenden Mangel an qualifizierten Steuerfachkräften konfrontiert, während die Nachfrage nach Steuerdienstleistungen aufgrund komplexer und sich entwickelnder Vorschriften stetig steigt.

Lösung: DATEV hat mit der AI-Werkstatt eine auf Azure OpenAI basierende Plattform ins Leben gerufen, um generative AI-Tools wie den "Einspruchsgenerator", "DATEV-GPT" und andere Assistenten zur Automatisierung und Verschlinkung steuerlicher Aufgaben zu entwickeln.

Ergebnis: die AI-Tools reduzieren den manuellen Arbeitsaufwand erheblich und verbessern die Effizienz für Steuerkanzleien. So kann der Einspruchsgenerator beispielsweise aus einer einzigen Eingabeaufforderung heraus Einsprüche verfassen und so Unternehmen helfen, trotz Personalmangel Zeit zu sparen und Dienstleistungen zu skalieren.



Bend the curve on innovation



Herausforderung: die IU musste das Lernen für eine wachsende, internationale Studentenschaft personalisieren. Viele studieren remote und bringen gleichzeitig Arbeit und Familie unter einen Hut – das benötigt eine skalierbare, flexible Unterstützung über die traditionelle Nachhilfe hinaus.

Lösung: die IU hat Syntea entwickelt - einen AI-gestützten Lernbuddy, der auf Azure OpenAI basiert und interaktive, personalisierte Anleitungen bietet, die auf den Lernstil, den Zeitplan und die akademischen Bedürfnisse jedes Studenten zugeschnitten sind.

Ergebnis: Syntea ermöglichte eine personalisierte 24/7-Lernunterstützung, die den Studenten hilft, komplexe Aufgaben zu strukturieren und die Lernergebnisse zu verbessern. Der AI-Assistent lässt sich effektiv auf die 130.000+ Studierenden der IU skalieren und steigert so das Engagement und den akademischen Erfolg.



Die Transformation angehen: bewährte Praktiken und Einordnung der Microsoft Lösungen

Opportunities



Enrich employee experiences



Reinvent customer engagement



Reshape business processes



Bend the curve on innovation



Approach



Copilot empowerment



Differentiated AI solutions



Cybersecurity foundation

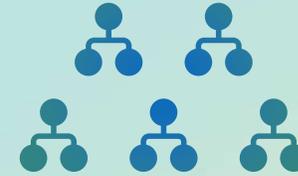
Copilot Empowerment



Copilot

Every employee
has a Copilot

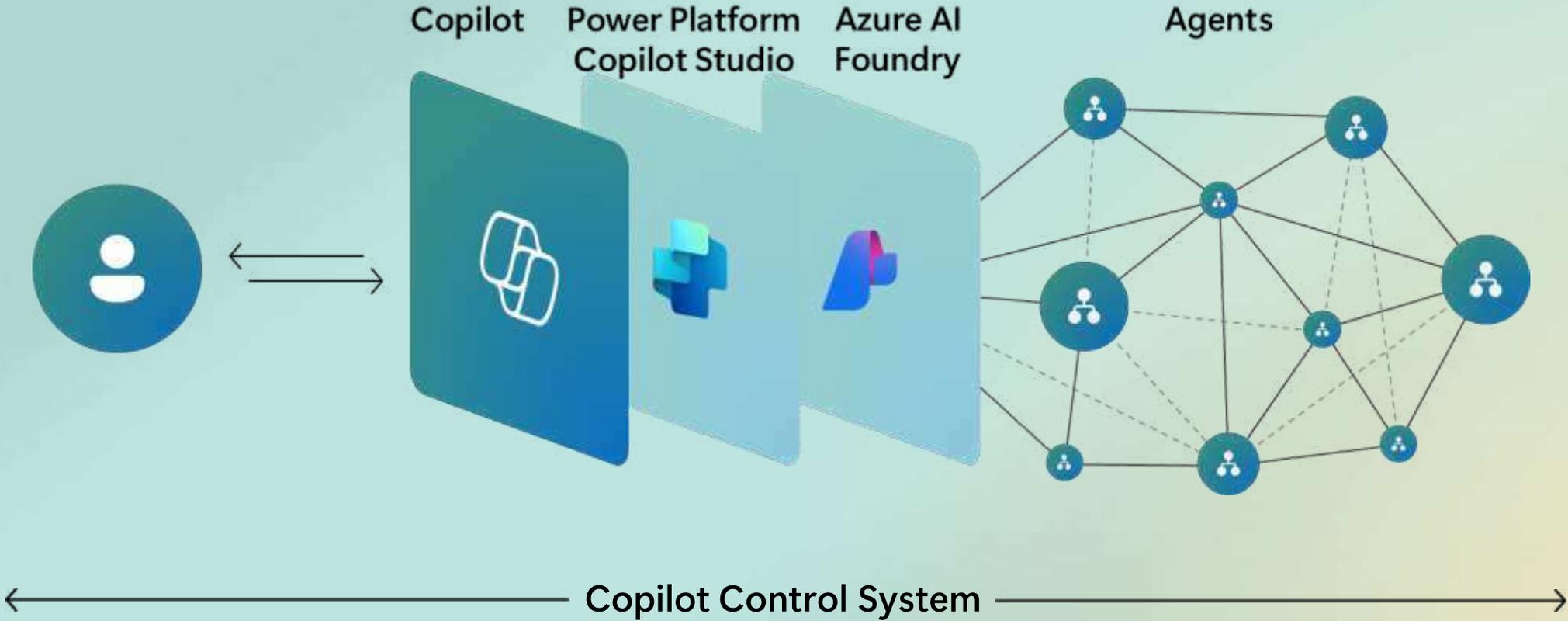
+



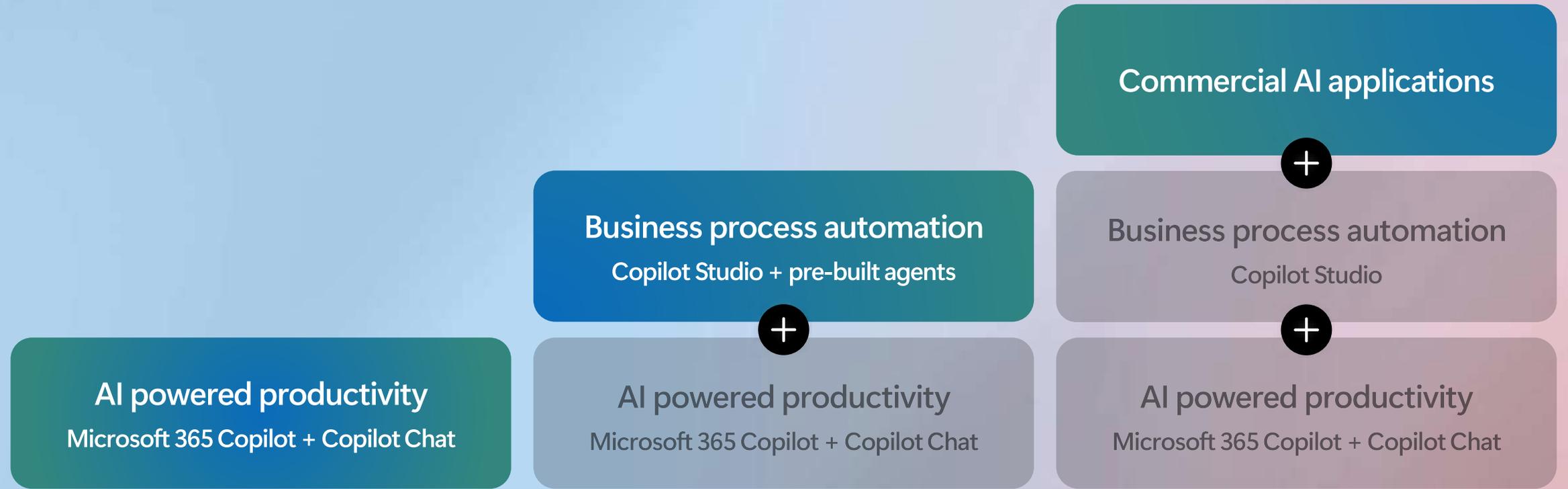
Agents

Every business process
transformed by agents

Copilot: das User Interface für AI



Entwicklung spezialisierter Lösungen: die Ergänzung zu Out-of-the-Box tools



← Protect your organization with Microsoft Security →



Azure AI Foundry

- Copilot Studio
- Visual Studio
- GitHub
- Foundry SDK



Foundry Models

Foundry Agent Service

- Azure AI Search
- Azure AI Services
- Azure Machine Learning
- Azure AI Content Safety

Foundry Observability



Cloud

- Azure
- Azure Arc
- Foundry Local

Edge

Security & Governance



Control ← Azure Kubernetes Service Azure App Service Azure Container Apps Azure Functions → Serverless

Cybersecurity Foundation: Adressierung von AI Transformations-Risiken

80%

of leaders cited leakage of sensitive data as their main concern

Data oversharing and leakage

88%

of organizations are concerned about indirect prompt injection attacks

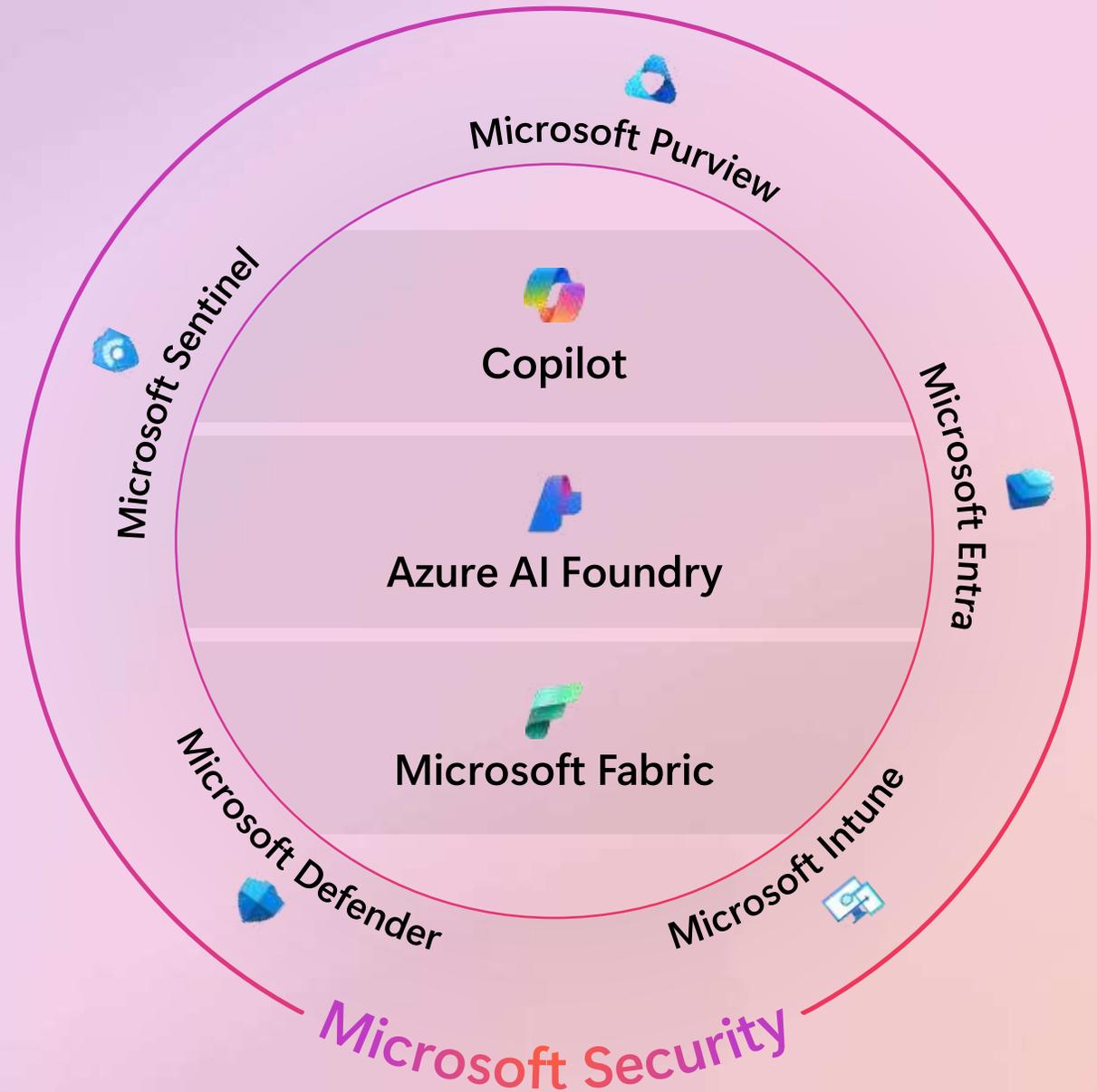
Emerging AI threats and vulnerabilities

55%

of leaders lack understanding of how AI is and will be regulated and are seeking guidance

Regulatory compliance

End-to-end security for your AI transformation



Microsoft's new European digital commitments

- 1 We will help build a broad AI and cloud ecosystem across Europe.
- 2 We will uphold Europe's digital resilience even when there is geopolitical volatility.
- 3 We will continue to protect the privacy of European data.
- 4 We will always help protect and defend Europe's cybersecurity.
- 5 We will help strengthen Europe's economic competitiveness, including for open source.

Gemeinsam in die nächsten Schritte



Explore and prioritize



Define your strategy



Design your solution



Prove feasibility & value