

previder



WHITEPAPER

Eigene KI-Agenten im Mittelstand bauen

Der praktische Leitfaden mit Microsoft Copilot,
Agent 365 und Kostenkalkulationen für 2026

it starts here.

Inhaltsverzeichnis

1.	Sofort umsetzbare Use-Cases mit entsprechender Kostenkalkulationen	3
2.	Lizenz- und Gesamtkosten-planung für einen 200-Kopf-Mittelstand	9
3.	Roadmap: Von Monat 1 bis Monat 7	12
4.	Governance und Compliance – Das Must-Have für jeden Agent	15
5.	Was wir von erfolgreichen PoC's gelernt haben	17
6.	Häufige Fehler und wie Sie sie vermeiden	19
7.	Managed Service Angebot – Die Alternative zum Selberbauen	21
8.	Agenten sind kein Zukunftsthema mehr, sondern Business-Notwendigkeit	24

Kapitel 1

Sofort umsetzbare Use-Cases mit entsprechender Kostenkalkulationen

Die Theorie ist schön, aber nur die Praxis zählt wirklich. Nachfolgend habe ich vier unterschiedliche Use-Cases definiert, die wir bei Mittelständlern bereits erfolgreich implementiert haben, untermauert mit echten Zahlen.

Use-Case 1

Customer Support – E-Mail-Triage und automatisierte Beantwortung

Das Problem:

Ihr Support-Team erhält täglich 150 Kundenemails. 60 % davon sind Standardfragen (Bestellstatus, Retoure, Passwort zurücksetzen, Rechnungsfragen). Das Team verbringt 3–4 Stunden pro Tag damit, diese E-Mails zu lesen, zu klassifizieren und an die richtige Person oder FAQ weiterzuleiten.

Die Lösung:

Ein Support Agent, der eingehende E-Mails in Outlook überwacht, automatisch klassifiziert und antwortet. Der Agent hat Zugriff auf:

- Ihre FAQ und Knowledge Base (SharePoint)
- Ihre Kundendatenbank (CRM oder Excel)
- Ihre Bestellhistorie (ERP)

Der Agent kann eingehende Anfragen sofort beantworten (z.B. „Ihre Bestellung xyz wird morgen geliefert“) und nur komplexe Fälle an menschliche Agenten weiterleiten.

Kostenberechnung für 200 Mitarbeiter im Mittelstand:

Annahmen:

- 150 E-Mails/Tag, 60 % sind Standard-Anfragen = 90 automatisierbar
- Ein Support-Agent bearbeitet durchschnittlich 30–40 E-Mails pro Tag manuell
- Durchschnittlicher Stundensatz für Support: 25€ (all-in mit Kosten)
- Mit Agent noch 4 Support-Mitarbeiter statt 5 nötig

Zeitersparnis: 90 E-Mails × 3 Minuten pro E-Mail (klassifizieren + antworten) = 270 Minuten = 4,5 Stunden pro Tag = 22,5 Stunden pro Woche

Kostensparnis: 22,5 Std/Woche × 25€ × 52 Wochen = 29.250€ pro Jahr

Kosten für den Agent:

- Copilot Studio Lizenz (1 Person entwickelt + 1 Person wartet): 2 × 26€ = 52€/Monat
- Agent 365 für zentrale Verwaltung (in E7 enthalten oder 15€ extra): 0€ (in E7) oder 15€
- Power Automate Flows (falls nötig): 0€–100€/Monat (Microsoft enthalten oder premium)
- Gesamtkosten: **ca. 650€–850€ pro Jahr** (wenn Sie E7 bereits haben, nur Entwickler-Lizenz)

ROI: $(29.250€ - 850€) / 850€ = \text{ca. } 3.340\%$ im ersten Jahr

Realistischer ROI (konservativ):

Viele Support-Teams brauchen nicht exakt 4,5 Stunden/Tag Einsparnis, also nehmen Sie 50–70 % der theoretischen Zeit. Dann wäre es immer noch 1.500–2.500 % ROI.
Implementierungsdauer: 2–3 Wochen (Discovery + Setup + Pilot)

Implementierungsdauer: 2–3 Wochen (Discovery + Setup + Pilot)

HR-Prozesse – Automatisierte Beantwortung von Mitarbeiterfragen

Das Problem:

Ihr HR-Team erhält täglich 50–80 Anfragen: Wie viele Urlaubstage habe ich noch? Wie stelle ich einen Antrag? Wo finde ich die Betriebsvereinbarung? Was ist mein Stundensatz für Überstunden? Das HR-Team verbringt Stunden damit, diese wiederholten Fragen zu beantworten, obwohl die Antworten in Richtlinien-Dokumenten oder dem HR-System stehen.

Die Lösung:

Ein HR-Agent, den Ihre Mitarbeiter in Teams oder per Chat fragen können. Der Agent hat Zugriff auf:

- HR-Richtlinien und Betriebsvereinbarungen (SharePoint)
- Persönliche Mitarbeiterdaten aus SAP/SuccessFactors (Urlaub, Gehalt – mit Zugriffsschutz)
- Leave Request Workflows (automatische Urlaubsanträge)

Der Agent beantwortet 80 % der HR-Fragen selbst, eskaliert komplexe Fälle an HR.

Kostenberechnung für 300 Mitarbeiter:

Annahmen:

- 60 HR-Anfragen/Tag × 5 Min pro Anfrage = 300 Min = 5 Stunden/Tag
- HR-Stundensatz: 30€/Std (inkl. Benefits, da tendenziell Koordination/Verwaltung)
- Mit Agent noch 2 HR-Mitarbeiter statt 2,5 nötig (0,5 FTE eingespart)

Zeitersparnis: 5 Std/Tag × 250 Arbeitstage = 1.250 Stunden/Jahr = 37.500€ Kosten

Kosten für den Agent:

- Copilot Studio: 1 × 26€ = 26€/Monat
- Agent 365 oder E7: 0€ (enthalten) oder 15€
- Power Automate für Leave Integration: 0€–50€/Monat
- Gesamtkosten: **ca. 500€–600€/Jahr**

ROI: $(37.500€ - 600€) / 600€ = \text{ca. } 6.150\%$ ROI im ersten Jahr

Realistischer ROI: Auch hier konservativ 50 %: 3.000 % ROI

Implementierungsdauer: 10–14 Tage (Richtlinien müssen klar strukturiert sein)

Compliance-Anmerkung:

Der Agent darf nur dem einzelnen Mitarbeiter seine eigenen Daten zeigen (Urlaub, Gehalt). Das ist mit Microsoft Purview Data Loss Prevention (in E7 enthalten) konfigurierbar.

Sales-Prozesse – Automatisierte Angebotserstellung und Leadqualifizierung

Das Problem:

Ihre Vertriebsteams erhalten täglich 30–50 Anfragen von Kunden. Jede Anfrage braucht eine Kurzrecherche (Kundencredits prüfen, Produktempfehlung, Preiskalkulation) und dann ein maßgeschneidertes Angebot. Das dauert 1–2 Stunden pro Angebot. Bei 40 Angeboten/Monat = 40–80 Stunden = 1–2 Wochen reiner Angebotsbearbeitung.

Die Lösung:

Ein Sales Agent, der:

- Eingehende Anfragen analysiert (von E-Mail oder CRM)
- Kundenhistorie prüft (Bisherige Käufe, Zahlungsverhalten, Budgetrahmen)
- Automatisch ein vorläufiges Angebot generiert (mit Preisen aus Ihrem ERP)
- Den Lead als „hochwertig“ oder „zu prüfen“ klassifiziert
- Das Angebot an den richtigen Sales-Rep weiterleitet

Kostenberechnung für Vertriebsteam mit 15 Sales Reps:

Annahmen:

- 40 Angebote/Monat × 1,5 Stunden pro Angebot = 60 Stunden/Monat
- Sales-Stundensatz: 40€/Std (Gehalt + Provision ausrechnung)
- Mit Agent wäre 20 % der Zeit eingespart = 12 Stunden/Monat = 144 Std/Jahr

Zeitersparnis:

144 Stunden/Jahr × 40€ = **5.760€ pro Jahr**

Zusätzlich: Schnellere Angebote = höhere Conversion. Wenn die Agent-gestützte Angebotserstellung die Konversionsrate um 5 % erhöht (von 15 % auf 20 %), und durchschnittlicher Deal-Wert 50.000€, dann:

- 40 Angebote/Monat × 12 Monate = 480 Angebote/Jahr
- +5 % Konversion = +24 erfolgreiche Deals
- 24 × 50.000€ = **1.200.000€ zusätzlicher Umsatz**
- Bei 15 % Marge = **180.000€ zusätzlicher Gewinn**

Das ist deutlich mehr als die Zeitersparnis!

Kosten für den Agent:

- Copilot Studio (Sales Manager oder Berater baut Agent): 1 × 26€ = 26€/Monat
- Agent 365 oder E7: 0€ oder 15€
- Power Automate für CRM-Integration: 0€–100€/Monat
- Gesamtkosten: **ca. 600€–1.200€/Jahr**

ROI:

$(5.760€ + 180.000€ - 1.000€) / 1.000€ = \text{ca. } 18.476 \% \text{ ROI}$ (wenn der Umsatzeffekt eintritt)

Selbst konservativ (nur Zeitersparnis, kein Umsatzeffekt): **470 % ROI**

Implementierungsdauer:

3–4 Wochen (weil eine CRM-Integration komplex sein kann)

Technischer Support – Automatisierte Störungsbehebung (Selbst-Healing)

Das Problem:

Ihr IT-Helpdesk erhält täglich 50–100 Tickets, 40 % davon sind Standardprobleme, die sich selbst beheben lassen: „Ich kann nicht auf SharePoint zugreifen“ (→ Browser-Cache löschen), „Mein Passwort ist abgelaufen“ (→ zurücksetzen), „Teams-Benachrichtigungen funktionieren nicht“ (→ Client neu starten).

Die Lösung:

Ein IT-Selbstservice Agent, der:

- Automatisch Tickets erstellt (wenn ein Mitarbeiter über Teams einen Issue meldet)
- Gängige Probleme erkennt und direkt Lösungsschritte gibt
- Wenn nötig, den Computer remote diagnostiziert (mit Approval)
- Nur echte Probleme an menschliche IT-Techniker eskaliert

Kostenberechnung für IT-Team mit 5 Technikern (300 Mitarbeiter):

Annahmen:

- 100 Tickets/Tag, 40 % sind selbstlösbar = 40 Tickets/Tag
- Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Ticket: 20 Min
- Damit: 40 Tickets × 20 Min = 800 Min = 13 Stunden/Tag eingespart
- IT-Techniker-Stundensatz: 45€/Std (all-in)

Zeitersparnis:

13 Std/Tag × 250 Tage = 3.250 Stunden/Jahr × 45€ = **146.250€ pro Jahr**

Zusätzlich: Schnellere Ticketlösung = höhere Mitarbeiterzufriedenheit, weniger Produktivitätsverlust. Wenn durchschnittlich ein IT-Problem 3 Arbeitsstunden Produktivitätsverlust kostet und Sie 30 % der Tickets schneller lösen, spart das ca. **40.000€–60.000€ pro Jahr** zusätzlich.

Kosten für den Agent:

- Copilot Studio (IT-Team schreibt Agent): 1–2 × 26€ = 52€/Monat
- Agent 365: 0€ (in E7) oder 15€
- Power Automate für Ticket-Integration (ServiceNow, Jira): 50€–150€/Monat
- Azure AI für Diagnose-Logik (optional): 0€–200€/Monat
- Gesamtkosten: **ca. 1.500€–2.500€/Jahr**

ROI:

$(146.250€ + 50.000€ - 2.000€) / 2.000€ = \text{ca. } 9.712\% \text{ ROI}$

Implementierungsdauer:

4–6 Wochen (komplexe Integrationen mit Ticketing-System nötig)

it starts here.

Zusammenfassung der Use-Cases: ROI-Vergleich

<i>Use-Case</i>	Jährliche Zeitersparnis	Umsatz- effekt	Agent- Kosten	ROI (Jahr 1)	Dauer
<i>Support-Triage</i>	29.250 €	-	850 €	3.340%	2-3 Wo
<i>HR-Automatisierung</i>	37.500 €	-	600 €	6.150%	10-14 Tage
<i>Sales-Angebote</i>	5.760 €	+180.000 €	1.000 €	18.476%	3-4 Wo
<i>IT-Selbstservice</i>	146.250 €	+50.000 €	2.000 €	9.712%	4-6 Wo

Key Insight: Support und HR haben die schnellsten Wins (beste Zeitersparnis), aber Sales hat das höchste Gewinnpotenzial (durch Umsatzeffekt). Der Mittelstand sollte parallel starten, Support oder HR im Monat 1-2 (Quick Win), dann Sales (größerer Impact) im Monat 2-3.

Kapitel 2

Lizenz- und Gesamtkosten- planung für einen 200-Kopf- Mittelstand

Um abzuschließen, wie viel Sie als Mittelstand wirklich ausgeben müssen, hier eine realistische Kalkulation:

Scenario A

Status Quo – E3/E5 ohne Agent-Upgrade

Sie haben 200 Mitarbeiter. 150 interne Mitarbeiter, 50 Externe/Contractor. Aktuell zahlen Sie für:

- $200 \times E3 (34,90\text{€/Monat}^*) = 6.980\text{€/Monat} = 83.760\text{€/Jahr}$
 - o evtl. $50 \times \text{Copilot (wenn Sie bereits investiert haben): } 50 \times 26\text{€} = 1.300\text{€/Monat} = 15.600\text{€/Jahr}$
- **Gesamtbudget: ca. 99.360 €/Jahr**

Mit E3/E5 können Sie nur sehr begrenzt Agenten bauen (Copilot Studio als Add-on nötig).

Scenario B

Migration zu E7 – Vollständige Agent-Infrastruktur

Sie migrieren die 150 internen Power-User zu E7:

- $150 \times E7 (92\text{€/Monat}^{**}) = 13.800\text{€/Monat} = 165.600\text{€/Jahr (ab 1. Juli 2026)}$
- $50 \times E3 \text{ (bleiben wie jetzt): } 1.745\text{€/Monat} = 20.940\text{€/Jahr (Externe benötigen keine Agenten)}$
 - o $2\text{--}3 \text{ Copilot Studio Entwickler-Lizenzen } (26\text{€} \times 3 = 78\text{€/Monat}) = 936\text{€/Jahr}$
- **Gesamtbudget: ca. 187.000 – 200.000 €/Jahr (abhängig vom US\$)**

Mehrkosten vs. Status Quo:

$187.476\text{€} - 99.360\text{€} = 88.116\text{€/Jahr}$ (aber inklusive E5 Features)

Aber: Mit den vier Use-Cases oben könnten Sie im ersten Jahr **ca. 200.000€** (Summe aus Support, HR, Sales, IT) sparen.

* Microsoft erhöht die M365 Preise ab Juli 2026

** M365 E7 = 99 USD ~ ca. 92 EUR



Hybrid – Gezielter E7-Rollout + Agent 365 nur für Teams mit Use-Cases

Sie starten kleiner:

- 100 × E7 (Support, HR, Finance, Sales): $100 \times 92\text{€} = 9.200\text{€/Monat}$
- 50 × E5 (Rest der Power-User): $50 \times 55,20\text{€} = 2.760\text{€/Monat}$
- 50 × E3 (Externe, Basic-User): 1.745€/Monat
 - 2 × Copilot Studio (26€/Monat): 52€/Monat
- **Gesamtbudget: ca. 13.757€/Monat = 165.085€/Jahr**

Mehrkosten vs. Status Quo:

ca. **+60.000€–70.000€/Jahr**

Einsparungen aus Use-Cases:

ca. **-150.000€–180.000€ (nur die vier Use-Cases)**

Meine Empfehlung für Mittelstand mit 100–500 Usern:

Starten Sie mit **Szenario C (Hybrid)**: Rollen Sie E7 gezielt für Abteilungen aus, die schnelle Wins haben (Support, HR, Sales). Finance und andere Abteilungen können noch ein Jahr warten. So aktivieren Sie Agent-Mehrwert, während Sie die Kosten kontrollieren.

Kapitel 3

Roadmap: Von Monat 1 bis Monat 7

Hier ein realistischer Deployment-Plan für den Mittelstand

Monat 1: Discovery & Pilot-Setup

- **Woche 1:** Interne Workshops – welche Abteilungen haben die größten Pain-Points? (Empfehlung: Support, HR, Sales)
- **Woche 2–3:** Lizenz-Roadmap festlegen – entscheiden Sie sich für Szenario B (voll E7) oder C (Hybrid)?
- **Woche 4:** Erste Copilot Studio (lite) Experimente starten – einfacher Agent im Pilot-Modus

Kosten Monat 1: 0€ zusätzlich (nur interne Arbeitszeit, Lizenzen bereits vorhanden)

Monat 2: First Agent – Support Email Triage

- **Woche 1-2:** Agent-Konfiguration mit Support-Team – Knowledge Base aufbauen
- **Woche 3:** Test mit 20 Support-Mitarbeitern
- **Woche 4:** Go-Live mit vollständigem Support-Team und 70+ Testuser

Kosten Monat 2: ~2.500€ (Copilot Studio Lizenzen für Entwickler, kurzfristige Beratung falls nötig) **Expected Einsparung Monat 2:** ~5.000€ (sehr konservativ, da Ramp-Up)

Monat 3: Second Agent – HR-Automatisierung

- **Woche 1-2:** HR-Anfrage-Analyse, Knowledge Base aus Policies
- **Woche 3:** Pilot mit 30 HR-Nutzern
- **Woche 4:** Rollout auf alle 200 Mitarbeiter

Kosten Monat 3: ~2.000€ **Expected Einsparung Monat 3:** ~3.000€

Monat 4-5: E7-Migration + Sales-Agent

- **Parallel:** Beginnen Sie mit E7-Migration (Start mit 100 Usern in Pilot, Rollout bis Ende Monat 5)
- **Gleichzeitig:** Sales Agent development & testing

Kosten Monat 4-5: ~12.000€ (E7-Lizenzen starten, Sales Agent Development) **Expected Einsparung:** ~8.000€ (aus Support + HR laufen voll)

Monat 6-7: IT-Selbstservice-Agent + Stabilisierung

- Woche 1-3: IT-Agent Entwicklung
- Woche 4: Alle Agenten laufen produktiv, erste Optimierungen basierend auf Real-World-Daten

Kosten Monat 6-7: ~15.000€ (E7 full rollout) **Expected Einsparung:** ~15.000€ (alle Agenten im Betrieb)

Gesamtkalkulation nach 7 Monaten:

Kosten (Monat 1-7):

ca. 50.000€ (inklusive Lizenz-Ramp-Up) **Einsparungen (Monat 1-7):** ca. 35.000€ (konservativ, ramp-up included)

Net-Investition nach 6 Monaten: ca. 15.000€

Ab Monat 8:

Bei gleichbleibender Nutzung ca. **+40.000€-50.000€ monatlicher Nettogewinn** (Einsparungen minus laufende Lizenzkosten)

Das ist der Business Case, den Sie Ihrem CFO zeigen können.



Kapitel 4

Governance und Compliance – Das Must-Have für jeden Agent

Bevor Sie Agenten produktiv nehmen, brauchen Sie Governance. Hier sind die kritischen Punkte für den deutschen Mittelstand.

DSGVO und Datenschutz

Agents haben Zugriff auf Kundendaten, Mitarbeiterdaten, eventuell auch Geschäftsgeheimnisse. Sie müssen sicherstellen, dass der Agent diese Daten nicht an externe LLMs sendet. Gute Nachricht, Microsoft speichert Copilot Studio-Agenten standardmäßig in EU-Rechenzentren (Deutschland, Wien, Amsterdam) und die Daten werden nicht an OpenAI übertragen. Sie sollten aber:

- **Ein Data Governance Dokument schreiben:** Welche Daten darf welcher Agent sehen?
- **Purview Data Loss Prevention (DLP) konfigurieren (in E7 enthalten):** Falls der Agent versehentlich Kundengeldnummern oder Lohnwerte ausgibt, blockiert DLP das.
- **Audit-Logs prüfen (mindestens monatlich):** Wer hat den Agent benutzt, welche Fragen gestellt?

EU AI Act

Der EU AI Act fordert von kritischen Infrastrukturen (und ab 2026 auch von großen Unternehmen), dass sie KI-Systeme auditieren. Agents sind bereits KI-Systeme im Sinne des Gesetzes. Sie sollten dokumentieren:

- Wofür wird der Agent eingesetzt?
- Welche Eingaben verarbeitet er?
- Wie trifft er Entscheidungen?
- Gibt es ein Audit Trail?

Agent 365 (in E7 enthalten) hilft hier: Sie sehen alle Agent-Aktivitäten, können Reports generieren.

Interne Governance, das Agent-Review Board

Etablieren Sie ein kleines Review Board (IT-Chef, Compliance, Abteilungsleiter): Wenn eine neue Abteilung einen Agent bauen will, überprüft das Board:

- Ist der Use-Case sinnvoll?
- Hat der Agent Zugriff auf zu sensible Daten?
- Ist der Agent KI-Halluzinationen gefährlich (z.B. bei medizinischen Ratschlägen)?
- Brauchen wir spezielle Trainings?

Tipps

- **Transparenz:** Mitarbeitende müssen wissen, dass sie mit einem Agent kommunizieren, nicht mit einem Menschen.
- **Eskalation:** Agenten sollten nicht autonome Entscheidungen treffen (z.B. Geldtransfers), sondern nur Human-in-the-Loop (ein Mensch genehmigt danach).
- **Feedback-Loop:** Nutzer können Feedback geben, wenn ein Agent falsch antwortet. Das sollte an das Entwickler-Team gehen.

Kapitel 5

Was wir von erfolgreichen PoC's gelernt haben

Nach diversen Proof of Concepts und Deployments haben sich diese Erfolgsfaktoren herauskristallisiert:

Start Small, Scale Fast

Beginnen Sie nicht mit dem komplexesten Use-Case. Support-Triage und HR-Fragen sind einfacher zu automatisieren als Vertriebsentscheidungen. Schnelle Erfolge motivieren das Team und bauen Vertrauen auf. Nach dem ersten erfolgreichen Agenten wird der zweite Agent schneller und billiger.

Klare KPIs von Anfang an

Messen Sie:

- **Zeitersparnis:** Wie viele Stunden pro Woche spart der Agent ein?
- **Qualität:** In wie vielen Fällen war die Agent-Antwort richtig? (Target: >90 %)
- **Adoption:** Nutzen die Mitarbeiter den Agent tatsächlich?
- **Kundenzufriedenheit:** Wenn Kunden mit dem Agent interagieren, sind sie zufrieden?

Ohne KPIs können Sie später nicht zeigen, ob der Agent ROI bringt.

Change Management ist wichtiger als Technologie

Ein perfekt programmierter Agent, den niemand nutzt, hilft nichts. Investieren Sie in:

- Schulungen (1 Stunde für Nutzer, um zu verstehen, was der Agent kann)
- Kommunikation (regelmäßige Updates: „Der Support-Agent hat diese Woche 500 E-Mails selbst beantwortet“)
- Feedback-Kanäle (Mitarbeiter können sagen, wenn der Agent nicht gut funktioniert)

Regelmäßige Optimierung

Nach Launch im Monat 1 ist der Agent nicht fertig. Sie sollten:

- **Wöchentlich:** Fehlerhafte Antworten des Agenten reviewen, Prompt optimieren
- **Monatlich:** KPIs auswerten, mit Abteilungsleitern Feedback sammeln
- **Quartalsweise:** Größere Upgrades (neuen Features, Datenquellen hinzufügen)

Gute Agenten werden über Zeit besser, nicht schlechter.

Dokumentation ist wichtig

Dokumentieren Sie:

- **Wie wurde der Agent gebaut?** (Welche Datenquellen, welche Integrationen?)
- **Wer wartet ihn?** (Wenn der Entwickler geht, muss die nächste Person weitermachen können.)
- **Welche Limits hat er?** (Der Agent kann X nicht, weil Y technisch schwierig ist)

Das erspart Ihnen Chaos später.

Kapitel 6

Häufige Fehler und wie Sie sie vermeiden

Fehler 1: Zu hochfliegende Erwartungen

Manche Unternehmen denken, ein Agent kann „alles“ machen. Agenten sind sehr gut bei wiederkehrenden, datengestützten Aufgaben. Sie sind nicht gut bei:

- **Offenen, kreativen Probleme:** „Wie mache ich mein Marketing besser?“ – braucht menschliche Strategie.
- **Hochriskanten Entscheidungen:** „Sollen wir das Kundenunternehmen kündigen?“ – braucht menschliche Überprüfung.
- **Emotionalen Situationen:** Ein irrlichternder Kunde braucht einen Menschen, nicht einen Agent.

Lösung: Definieren Sie klar, was der Agent NICHT tut, nicht nur was er tut.

Fehler 2: Schlechte Eingabe-Daten

Wenn Ihre Kundendatenbank in Excel chaotisch ist (Adressen falsch, Formate inkonsistent), wird der Agent schlechte Vorschläge machen. Trash In = Trash Out.

Lösung: Bevor Sie den Agent bauen, räumen Sie Ihre Datenquellen auf. Investieren Sie 1-2 Wochen in Data Cleaning. Das spart später Ärger.

Fehler 3: Agenten-Silo ohne zentrale Governance

Wenn jede Abteilung ihren eigenen Agent baut, ohne dass IT oder Compliance wissen, passiert das:

- Ein Agent gibt versehentlich Kundendaten an Kunden weiter (DSGVO-Problem)
- Mehrere Agenten machen das Gleiche (Ressourcen-Verschwendung)
- Ein Agent wird nicht gepflegt und wird immer schlechter

Lösung: Agent 365 (oder eine ähnliche zentrale Plattform) nutzen. IT muss alle Agenten sehen, kann sie auditieren und, falls nötig, blockieren.

Fehler 4: Agenten, die zu lange brauchen zum Antworten

Ein Agent, der 10 Sekunden braucht, um eine FAQ zu beantworten, frustriert Nutzer. Wenn die Response-Zeit > 5 Sekunden ist, verlieren Sie Adoption.

Lösung: Testen Sie Response-Zeiten früh. Wenn zu langsam, optimieren Sie die Datenquellen (nicht 1.000 Seiten durchsuchen, nur relevante 50 Seiten) oder nutzen Sie Caching.

Fehler 5: Agenten ohne Human Oversight

Ein Agent, der autonome Entscheidungen trifft (z.B. Kreditvergabe automatisch ablehnt), ist riskant. Was, wenn der Agent einen Fehler macht?

Lösung: Implementieren Sie immer eine „Human-in-the-Loop“ Phase: Der Agent macht einen Vorschlag, ein Mensch genehmigt.

Kapitel 7

Managed Service Angebot – Die Alternative zum Selberbauen

Nicht jeder Mittelstand hat die interne Kapazität, Agenten selbst zu bauen und zu warten. Für diese Fälle bieten wir ein umfassendes Managed Service Angebot.

KI-Agent Turnkey Service – All-inclusive für den Mittelstand

Phase 1: Strategie & Discovery (Wochen 1–2, 8.000€ einmalig)

- Wir analysieren Ihre Abteilungen und identifizieren die Top 3 High-Impact Use-Cases
- Wir prüfen, welche Ihre Datenquellen (CRM, ERP, SharePoint) Agent-ready sind
- Wir entwerfen Ihre Agent-Governance (DSGVO, IT-SiG 2.0, interne Reviews)
- Deliverable: Ein klarer Roadmap-Bericht mit ROI-Prognose für jeden Agent

Phase 2: Proof-of-Concept – Ein Pilot-Agent (Wochen 3–6, 12.000€ einmalig)

- Wir bauen einen produktiven Agenten in Ihrem Umfeld (z.B. Support-Triage oder HR)
- Der Agent läuft mit echten Nutzern, wir sammeln Feedback
- Wir trainieren 2–3 interne Power-User, damit Sie zukünftig Agenten selbst warten können
- Deliverable: Ein produktiver Agent, der mindestens 20 Stunden pro Woche einspart

Phase 3: Rollout & Skalierung (Wochen 7–16, 25.000–40.000€ projektbasiert)

- Wir bauen die nächsten 2–4 Agenten (basierend auf Roadmap)
- Wir migrieren Sie zu E7 oder konfigurieren Ihre Lizenzen optimal
- Wir richten Agent 365 Governance & Monitoring ein
- Wir trainieren Ihr IT-Team ausführlich, damit Sie danach eigenständig sind

Phase 4: 24-Monate Managed Service – Laufende Optimierung & Support (ab 2.500€/Monat)

Nach vollständiger Implementierung (ab Monat 5–6):

- **Monatliche Optimierungs-Sprints:** Wir reviewen Agent-Performance, optimieren Prompts, fügen neue Datenquellen hinzu
- **Technical Support (5x8):** Falls ein Agent fehlerhaft ist, fixen wir es
- **Quarterly Strategy Reviews:** Wir schauen auf KPIs, identifizieren neue Use-Cases
- **Schulungen:** Wenn neue Mitarbeiter kommen, trainieren wir sie
- **Compliance & Audit:** Wir prüfen monatlich DSGVO/EU AI Act Compliance

Preisbeispiel für den Mittelstand mit 200 Mitarbeitern

<i>Phase</i>	<i>Kosten</i>	<i>Timeline</i>
Discovery & Strategy	8.000 €	Wo 1-2
Pilot-Agent (Support/HR)	12.000 €	Wo 3-6
Rollout 3 weitere Agenten	35.000 €	Wo 7-16
Gesamt Implementierung	55.000 €	4 Monate
Laufender Managed Service	~2.500€/Monat = 30.000/Jahr	z.B. bei einem 36 Monatsvertrag
Gesamt im ersten Jahr	85.000 €	1 Jahr (mit 24 Mo. Service)

Im Vergleich zum Selberbau (Eigenleistung):

- Entwickler-Zeit: ~800 Stunden × 60€ = 48.000€
- Lizenzkosten E7 Migration: ~50.000€ im Jahr
- Fehler, Umbauten, Suboptimalität: ~20.000€-30.000€
- **Gesamtkosten Selberbau:** 118.000€-130.000€

Mit unserem Service zahlen Sie **85.000€** und bekommen Profis, die das schon gemacht haben.

Service-Includes – Was Sie bekommen:

- **Dedizierter Account Manager:** Ein fester Ansprechpartner bei uns, der Ihre Agents kennt
- **Proaktives Monitoring:** Wir sehen Probleme bevor Sie sie sehen
- **Best Practice Updates:** Wenn Microsoft neue Agent-Features released, passen wir Ihre Agenten an
- **Quarterly Business Reviews:** Wir zeigen, wie viel Geld Ihre Agenten sparen
- **Knowledge Transfer:** Ihr IT-Team lernt, wie man Agenten baut und wartet

Warum dieser Service wirtschaftlich sinnvoll ist:

Ein Mittelstand, der einen internen Entwickler für KI-Agenten einstellt, zahlt ~60k€/Jahr Gehalt, braucht 6 Monate Onboarding, und wenn der Mensch geht, ist Wissen weg. Mit unserem Service:

- **Schnellstart:** 4 Monate, nicht 12 Monate
- **Kein Personal-Risiko:** Wenn einer unserer Consultants krank wird, springt der nächste ein
- **Bessere Qualität:** Unsere Teams haben diese Agent-Implementierungen bereits gemacht.
- **Flexible Skalierung:** Nächstes Jahr nur 1.000€ zusätzlich, wenn Sie 2 neue Agenten wollen

Kapitel 8

Agenten sind kein Zukunftsthema mehr, sondern Business- Notwendigkeit

Wir sind im April 2026 angekommen, und der deutsche Mittelstand hat eine Entscheidung vor sich: Agenten-Infrastruktur aufbauen oder im Wettbewerb zurückfallen. Die Zahlen sprechen deutlich: **Ein Support-Agent spart 50.000€+ pro Jahr, ein HR-Agent spart 30.000€+, ein Sales-Agent generiert 180.000€+ zusätzlichen Gewinn.** Selbst ein IT-Selbstservice-Agent amortisiert sich innerhalb von 3 Monaten.

Unsere Empfehlung:

Für schnelle Mittelständler (In-house-Kapazität vorhanden):

1. **Mai 2026:** E7-Lizenzen für 30 % Ihrer User (ca. 50–100 Personen) aktivieren
2. **Juni–Juli:** Mit Copilot Studio Lite einen Support- oder HR-Agenten bauen
3. **August:** Pilot mit echten Usern, Feedback sammeln
4. **September:** Rollout, erste Metriken messen
5. **Oktober–November:** Nächste Agenten bauen, skalieren

Kosten: ca. 50.000€ – 60.000€ in den ersten 6 Monaten, **ab Monat 7: +30.000 – 40.000€ pro Monat Nettoersparnisse.**

Für Mittelständler ohne interne Kapazität (unser Empfehlung):

Nutzen Sie unseren **KI-Agent Turnkey Service:** Wir bauen Ihre komplette Agent-Infrastruktur auf, von Discovery über Pilot bis zur Stabilisierung. Sie zahlen 55.000€ upfront, wir übernehmen alles.

Nach 4 Monaten laufen Ihre Agenten produktiv und sparen Ihnen 50.000€+ pro Jahr.

Nach 12 Monaten ist die Investition gedeckt und Sie profitieren von reiner Ersparnis.

Das letzte Word: Agenten sind nicht optional mehr. Ihre Konkurrenz baut bereits. Der Mittelstand, der bis Ende 2026 nicht mindestens einen produktiven Agenten im Einsatz hat, verliert Wettbewerbsfähigkeit. Starten Sie jetzt – die technologische und wirtschaftliche Grundlage ist da.

Haben Sie noch Fragen zu Ihrer spezifischen Situation? Wir bieten einen **kostenlosen 1-Stunden-Workshop** an, in dem wir Ihre Abteilungen analysieren, die besten Use-Cases identifizieren, und Ihnen zeigen, wie Sie konkret vorgehen. Buchen Sie einen Termin mit uns.

previder

Previder Deutschland

info@previder.de
www.previder.de

it starts here.