THEIA SOLUTIONS

Lunch@Metagon / 19. November 2026

KI-Agenten im Arbeitsalltag

Ein Praxisbeispiel mit Microsoft Copilot

Milan Pincar

Wie viel Arbeit geben wir an Copilot ab?



Chat

Eine Frage beantworten oder Text entwerfen.



Cowork

Eine Aufgabe mit mehreren Schritten delegieren.



IM FOKUS

Agent

Eine wiederkehrende Fachaufgabe erledigen.



Agentennetzwerk

Mehrere Fachagenten arbeiten zusammen.

Was einen Agenten ausmacht



Anweisungen

Rolle und Regeln für die Aufgabe.
Der Agent fragt nach fehlenden Angaben.



Wissen

Quellen für fachliche Antworten.
Beispiel: Preislisten und Kundendaten.



Werkzeuge

Aktionen, die der Agent auslösen darf.
Beispiel: einen Entwurf erstellen lassen.



Skill

Eine wiederverwendbare Anleitung,
etwa eine Checkliste für Offertenanfragen.

Agent, Workflow und App

Agent

Versteht die Anfrage

Erfragt fehlende Angaben und nutzt die hinterlegten Quellen und Werkzeuge.

Geeignet für Fragen und wiederkehrende Aufgaben.

Workflow

Führt feste Regeln aus

Berechnet den Betrag aus der Preisliste und füllt die Offertenvorlage.

Geeignet für Schritte mit vorhersagbarem Ergebnis.

App

Zeigt den Entwurf

Zeigt Preis und Empfänger. Der Vertrieb kann korrigieren und die Offerte freigeben.

Geeignet für Prüfung, Bearbeitung und Freigabe.

Der Agent klärt die Absicht. Der Workflow erstellt den Entwurf. Der Vertrieb gibt ihn frei.

Ein Agent bereitet eine Offerte vor



Anfrage

«Offerte für Kunde X: 20 Stück von Produkt Y.»



Offertenassistent

Copilot Studio

Versteht die Anfrage, klärt offene Angaben und ruft Werkzeuge auf.



Wissensquellen

Produktkatalog

Artikel, Preise und Beschreibungen

Kundenliste

Kontakte und Konditionen



Werkzeuge und Aktionen

Kunde und Artikel nachschlagen
Betrag berechnen, Entwurf erstellen
Erst nach Freigabe senden und ablegen

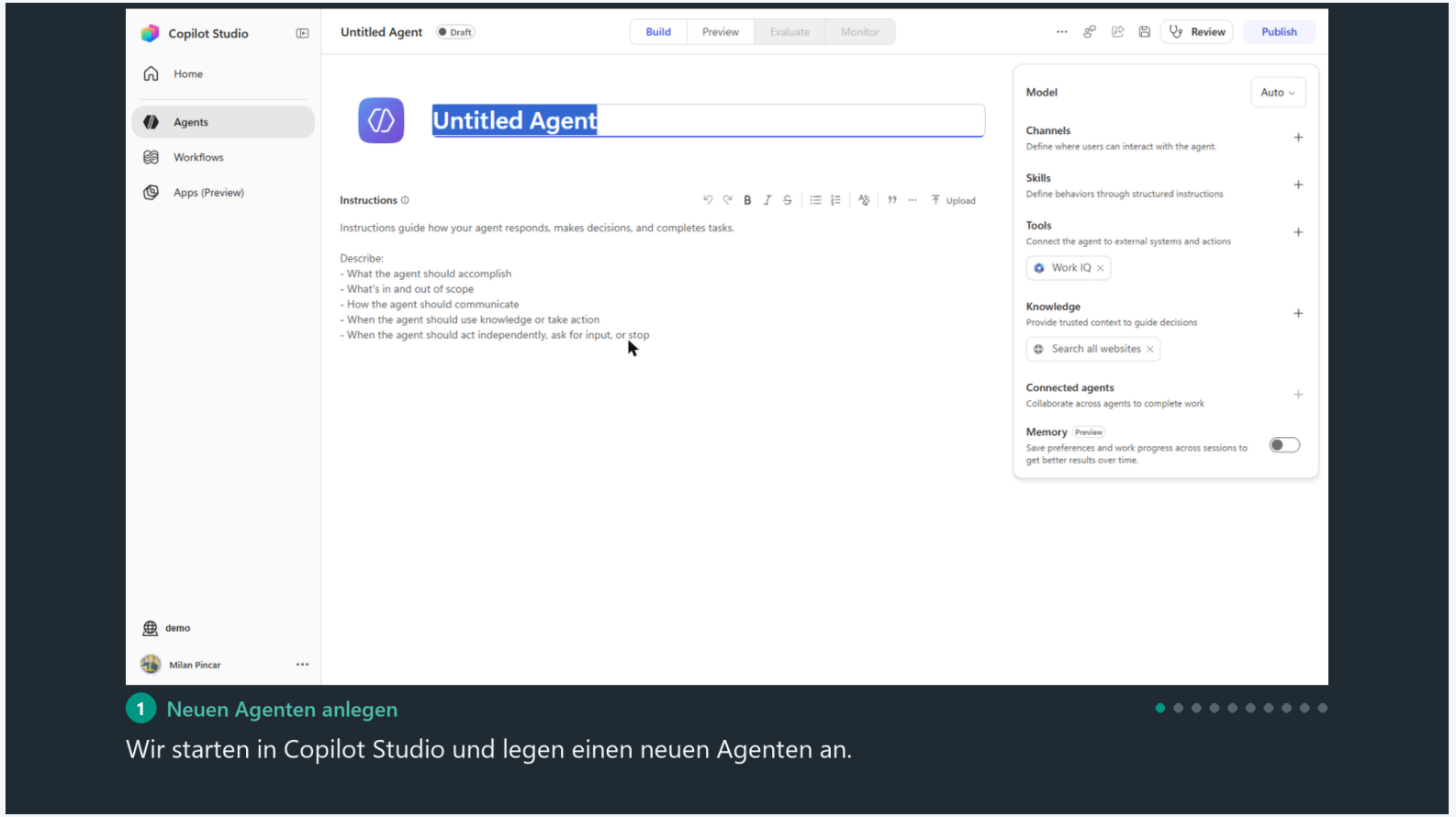


Offertenentwurf

Bereit zur Prüfung

1 Anfrage | 2 Daten prüfen | 3 Offerte entwerfen | **4 Vertrieb gibt frei** | 5 Versenden & ablegen

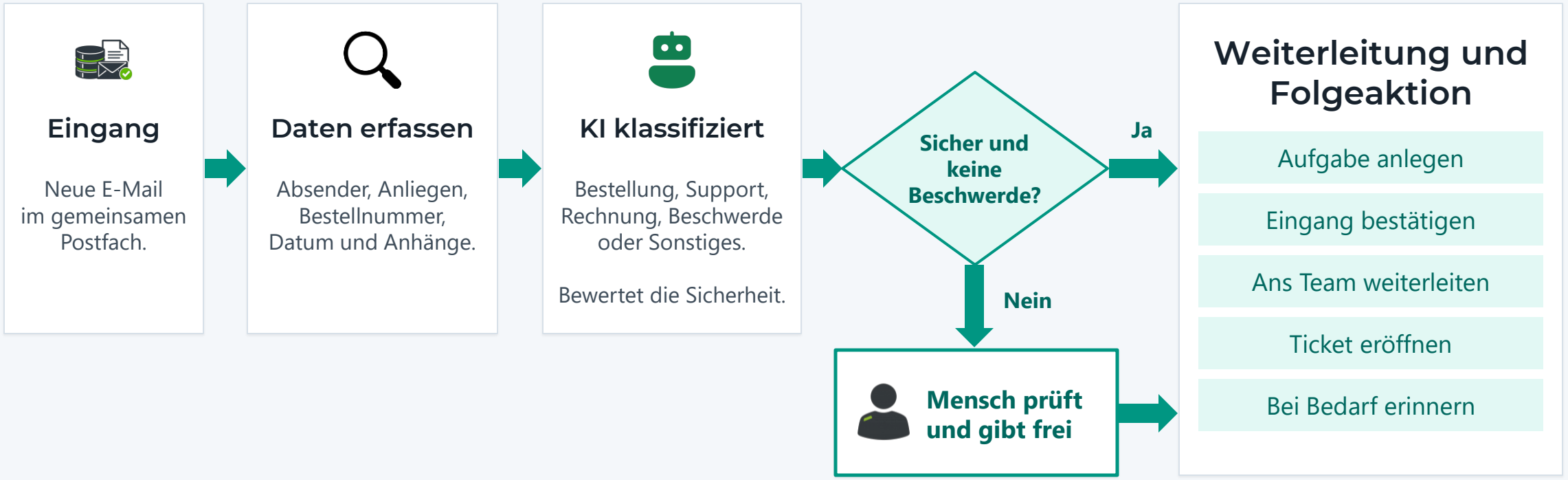
Der Offertenassistent in Aktion



1 Neuen Agenten anlegen

Wir starten in Copilot Studio und legen einen neuen Agenten an.

Wann ein Mensch übernimmt



Protokoll / Einstufung, Freigabe und Folgeaktion bleiben nachvollziehbar.

Woran wir verlässliche Antworten erkennen

Vor dem Einsatz

1 **Quelle prüfen**

Ist der freigegebene Leitfaden aktuell?

2 **Lücke testen**

Wie reagiert der Agent bei fehlenden Regeln?

3 **Freigabe prüfen**

Wer bestätigt eine verbindliche Zusage?

Zwei Beispielfragen

«Welche Angaben braucht eine Offerte?»

Kunde, Produkt und Menge nennen.

«Welchen Rabatt darf ich zusagen?»

Auf die fehlende Regel hinweisen und
an den Vertrieb verweisen.

Gute erste Aufgaben für einen Agenten

Vertrieb	Fehlende Angaben für einen Offertenentwurf erfragen.
Service	Routineanfragen im gemeinsamen Postfach einordnen.
Personal	Wiederkehrende Fragen mit dem Onboarding-Leitfaden beantworten.

Welche Aufgabe wiederholt sich in Ihrem Team jede Woche?

Für den ersten Test reichen eine Aufgabe, eine freigegebene Quelle und ein klarer Prüfpunkt.