

Copilot Chat als intelligente erste Supportinstanz nutzen

Ein intelligenter Ansatz für moderne IT-Services



Das Problem und die aktuelle Situation

Für IT-Abteilungen, die IT-Services über mehrere Fachbereiche hinweg unterstützen, wird die Einführung von KI zunehmend zu einer Frage von Governance, Workflows und operativer Kontrolle.

Mitarbeitende experimentieren bereits unternehmensweit mit KI. Ohne klare Richtlinien und Steuerung bleibt die Nutzung jedoch häufig informell, uneinheitlich und für die IT schwer nachvollziehbar oder messbar.

Das erhöht den Druck auf Unternehmen, die bereits komplexe Serviceumgebungen, Altsysteme, fragmentierte Prozesse und unterschiedliche Zugangswege zum IT-Support verwalten. Workflows unterscheiden sich häufig je nach Abteilung, Serviceanfragen sind nicht immer einfach nachzuverfolgen, und Mitarbeitende müssen freigegebene Supportwege einhalten, die sich je nach Bereich und Prozess unterscheiden können. Mit zunehmender KI-Nutzung fehlt der IT oft die notwendige Transparenz darüber, wie Tools eingesetzt werden, wo Mitarbeitende

Unterstützung benötigen und welche Anwendungsfälle zuerst begleitet werden sollten.

Führungskräfte erwarten von der IT, Effizienz und Reaktionsfähigkeit im Service zu verbessern, ohne den operativen Aufwand zu erhöhen. Gleichzeitig müssen IT-Teams die Einführung von KI unterstützen, Daten schützen, Compliance gewährleisten, organisatorische Risiken reduzieren und den laufenden Betrieb zuverlässig sicherstellen.

Ein strukturierter Ansatz gibt der IT die Verantwortung, Transparenz und Kontrolle, die sie benötigt, um KI sicher zu operationalisieren und die Organisation vom ungesteuerten Experimentieren zu einer konsistenteren, gesteuerten Einführung zu entwickeln.



Copilot Chat verankern

Insight unterstützt Unternehmen dabei, den Zugang zu Copilot Chat als strukturierten Bestandteil des IT-Betriebs zu etablieren.

Mit dem richtigen Rollout-Ansatz bietet Copilot Chat IT-Abteilungen einen sicheren, gesteuerten Weg, KI über Microsoft 365 zu nutzen.



In der Praxis kann Copilot Chat genau dort unterstützen, wo häufig vermeidbarer Druck auf technische Teams entsteht.

IT-Abteilungen können damit allgemeine Fragen klären, bereitgestellte technische Informationen zusammenfassen, Softwarelösungen vergleichen, Hinweise zur Fehlerbehebung vorbereiten und Supportkommunikation formulieren. Das reduziert wiederkehrende administrative Aufgaben, sorgt für klarere technische Ergebnisse und unterstützt konsistentere Bewertungen, Dokumentationen und Empfehlungen.

Die Aufgabe von Insight besteht darin, diese Einführung praxistauglich und kontrolliert umzusetzen. Wir helfen dabei zu definieren, wo Copilot Chat in bestehende IT-Workflows passt, welche Kontrollen erforderlich sind, wer den Rollout verantwortet und wie Nutzerinnen und Nutzer begleitet werden sollten. Darüber hinaus unterstützt Insight bei weiteren Aktivitäten wie Readiness, IT-Einrichtung, Sicherheitskontrollen, Best Practices für Prompting, Adoption-Maßnahmen, Identifikation von Anwendungsfällen, Erfolgsmessung und Empfehlungen für die nächsten Ausbauschritte.

Mit dieser Struktur können IT-Teams konsistenter in den Bereichen **technische Bewertung, Dokumentation und Supportkommunikation** arbeiten und zugleich wiederkehrende Servicemuster erkennen. Im Laufe der Zeit zeigen diese Erkenntnisse, wo Microsoft 365 Copilot oder Agents **fortgeschrittenere Service-Workflows auf Basis interner Verfahren und Wissensdatenbanken, unterstützen können.**

Warum Insight

Der Nutzen von Copilot Chat entsteht durch mehr als den reinen Zugang. IT-Teams benötigen einen klaren Ansatz für Rollout, Governance, Nutzersupport und Erfolgsmessung, damit die Einführung von KI sicher gesteuert und mit den täglichen Serviceprioritäten verknüpft werden kann.

Insight unterstützt Unternehmen dabei, über die reine Aktivierung hinauszugehen. Als führender Lösungsintegrator bündelt Insight Expertise in Lizenzierung, Bereitstellung, Adoption und Optimierung und hilft Technologieführungskräften, KI sicher, praxisnah und ausgerichtet an operativen Anforderungen einzuführen.

Für den IT-Betrieb bedeutet dies praktische Unterstützung in folgenden Bereichen:

- ✓ **Readiness** und Rollout-Planung
- ✓ **IT Einrichtung** und Sicherheitskontrollen
- ✓ **Guidance für IT** Teams und Best Practices für Prompting
- ✓ **Adoption-Aktivitäten** und Identifikation von Anwendungsfällen
- ✓ **Erfolgsmessung** und laufende Optimierung



Ein vertrauenswürdiger Microsoft-Partner für die Einführung von Copilot Chat

Als Microsoft-Partner der Top 1 % mit 7 Solution Partner Designations, mehr als 20 Advanced Specialisations und Azure Expert Managed Service Provider-Status, bringt Insight die Skalierung und Spezialkompetenz mit, um IT-Teams auf dem Weg vom KI-Zugang zu einer strukturierten, gesteuerten Nutzung im IT-Betrieb zu unterstützen.

Insight hilft Organisationen außerdem dabei zu entscheiden, welche Nutzergruppen und Szenarien mit Copilot Chat starten sollten, wo Microsoft 365 Copilot sinnvoll sein kann und wo Agents langfristig fortgeschrittenere Service-Workflows unterstützen könnten.

Mit **mehr als 30.000 Microsoft-Kunden weltweit und über 1.000 zertifizierten Microsoft-Fachkräften** hilft Insight, die Komplexität der KI-Einführung im IT-Betrieb zu reduzieren. Gleichzeitig erhalten IT-Führungskräfte mehr Transparenz darüber, wo KI technische Bewertungen, Dokumentation und operative Entscheidungsfindung verbessern kann.



Nächste Schritte

Copilot Chat bietet IT-Teams einen praktischen Ausgangspunkt, um KI mit mehr Struktur, Governance und Kontrolle in den täglichen IT-Betrieb einzuführen.

Mit Insight können Organisationen identifizieren, wo KI den Vergleich von Lösungen, die Vorbereitung von Troubleshooting, Dokumentation und konsistentere operative Prozesse unterstützen kann. Von Readiness und IT-Kontrollen bis hin zu Adoption-Maßnahmen und Erfolgsmessung hilft Insight dabei, Copilot Chat so einzuführen, dass es zu etablierten IT-Arbeitsweisen passt.

Mit zunehmender Nutzung kann Insight dabei helfen zu bewerten, wo Microsoft 365 Copilot oder Agents fortgeschrittenere Service-Workflows auf Basis interner Verfahren und Wissensdatenbanken ermöglichen könnten.

Um dies umsetzbar zu machen, bietet Insight mit dem Copilot Chat Express Service einen strukturierten Einstiegspunkt.

Dieser Service hilft Unternehmen, innerhalb eines definierten Zeitrahmens von ersten Experimenten zu einem gesteuerten Rollout überzugehen – einschließlich Readiness, Einrichtung, Sicherheitskontrollen, Nutzerführung und initialem Adoption-Tracking.

Jetzt mit
Copilot Chat starten.
IT-Betrieb stärken.
Mit Insight skalieren.

**Sprechen Sie mit uns über
strukturierte KI-Einführung für
Ihren IT-Betrieb**



3

