

KI-Agenten zum Anfassen

IHK München und Oberbayern

23.07.2026 - München

Andrea Hauer & Mike Schimmelpfennig

Kurzvorstellung Drescher Consulting GmbH

Wir sind die Unternehmensberatung am Fernsehturm.

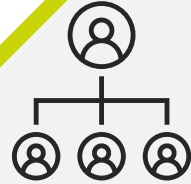


HAUPTSITZ: Stuttgart

Projektbüros:

Leipzig, Bratislava

Gründung
2007



GESCHÄFTSFÜHRUNG:

Stefan Drescher & Dr. Ralph John | > 60 Mitarbeitende

KUNDENFELDER:

Mobilität

Nachhaltigkeit

Energie

Lieferkette

Digitalisierung
& Konnektivität

Gesundheits-
wirtschaft

UNSER LEITBILD:



» Wir sind dort, wo Innovation und Wandel stattfinden.



**Zertifizierter Berater
mittelständischer Unternehmen**



**ISO-zertifiziertes
Managementsystem nach
ISO 9001 und ISO 14001**



**TISAX-zertifiziertes
Sicherheitsmanagementsystem**





Ihr Ansprechpartner



Andrea Hauer



+49 (0) 174 239 7281

andrea.hauer@drescher-consulting.de

Drescher Consulting GmbH
Jahnstr. 12
70597 Stuttgart



Ihr Ansprechpartner



Mike Schimmelpfennig



+49 (0) 152 0466 3015

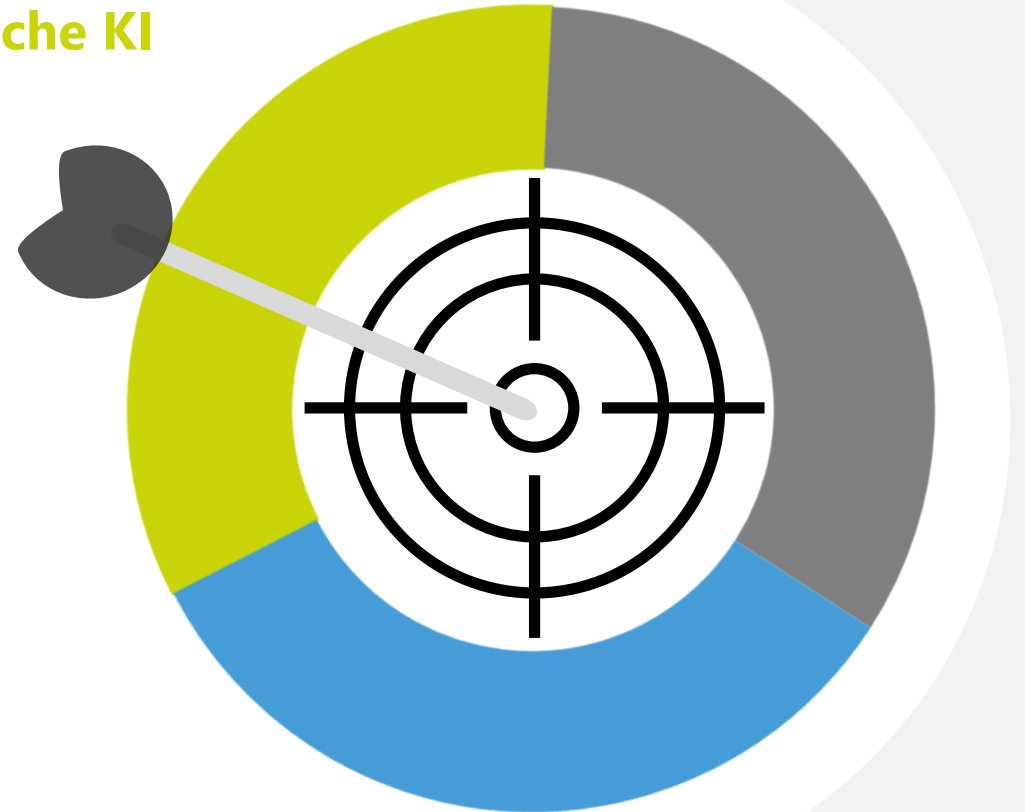
mike.schimmelpfennig@drescher-consulting.de

Drescher Consulting GmbH
Jahnstr. 12
70597 Stuttgart





Was KI wirklich ist, insbesondere Agentische KI

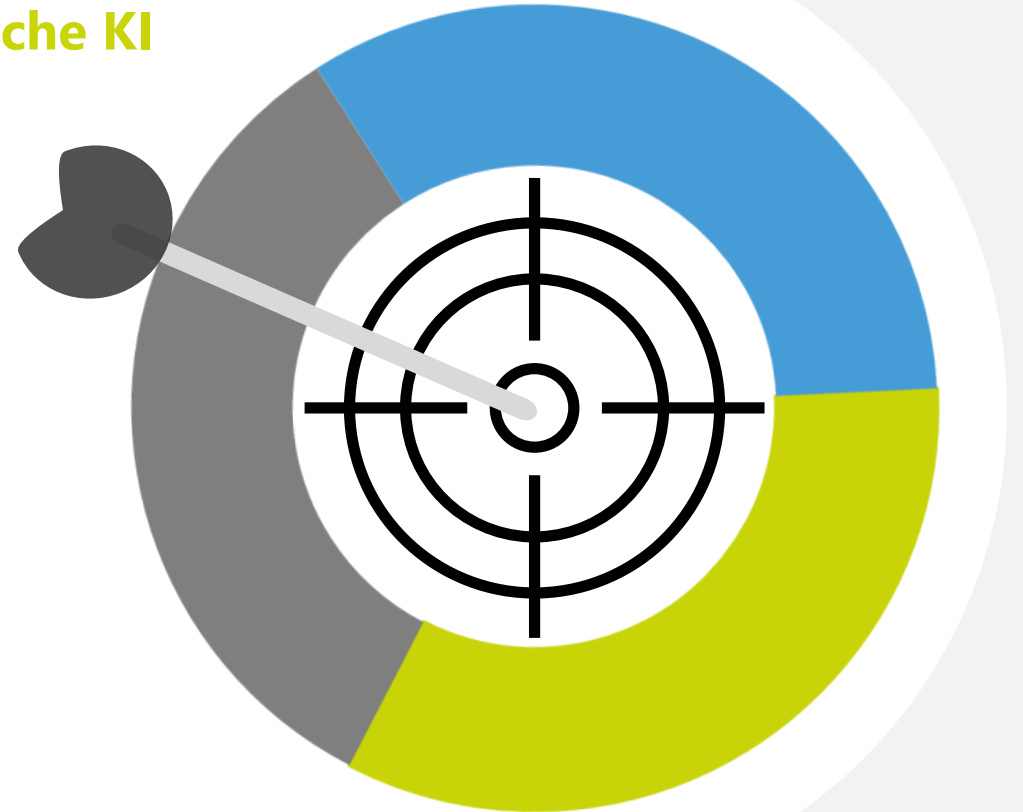




Was KI wirklich ist, insbesondere Agentische KI



Welche Governance Themen zu beachten sind





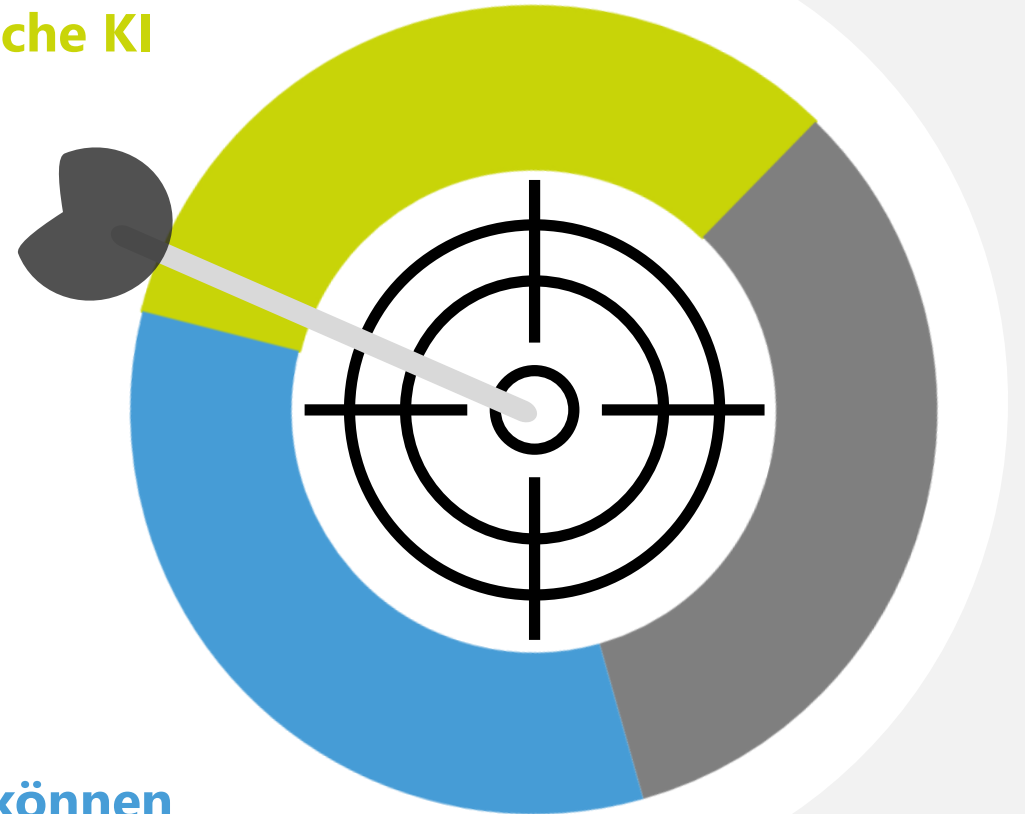
Was KI wirklich ist, insbesondere Agentische KI



Welche Governance Themen zu beachten sind



Wie Sie praktisch einen KI-Agent bauen können



1	Einführung	14:00 – 14:55
2	Kaffeepause	14:55 – 15:25
3	Praxis Teil 1: Copilot Studio	15:25 – 16:10
4	Praxis Teil 2: Claude Code	16:10 – 16:55
5	Abschluss	16:55 – 17:00

1	Einführung	14:00 – 14:05
2	Kaffeepause	14:55 – 15:25
3	Praxis Teil 1: Copilot Studio	15:25 – 16:10
4	Praxis Teil 2: Claude Code	16:10 – 16:55
5	Abschluss	16:55 – 17:00

1 Was ist KI und was nicht?

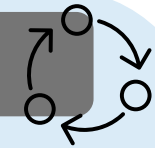
Der Unterschied!

Das ist KI...



- Lernt aus Daten und erkennt Muster
- Trifft wahrscheinliche, statt regelbasierte Entscheidungen
- Generiert Inhalte wie Texte, Bilder, Analysen
- Typische Anwendungen:
 - Intelligentes Matching
 - Risikoprognosen & Trends erkennen
 - Personalisierte Entwicklungs- und Lernempfehlungen

...und das nicht!



- Regelbasierte Workflows ohne Lernen
- Excel-Makros & RPA ohne KI
- Reines Reporting & Visualisierung
- Standard-Self-Services (FAQ, Entscheidungsbäume)
- Klassische Automatisierung in ERP/HRIS/Power Automate

1 Warum jetzt KI-Agenten?

Warum sprechen aktuell alle über KI-Agenten?

Von KI die antwortet,
zu KI die **handelt**

2024: der Click-Moment

ChatGPT schreibt. **Agenten handeln.**

6 Treiber des Hypes

- 01 Technologischer Durchbruch
- 02 Automatisierung ganzer Prozesse
- 03 Messbarer Produktivitätsgewinn
- 04 Integration in Unternehmenssysteme
- 05 Fachkräftemangel & Kostendruck
- 06 Nächster Entwicklungsschritt der KI

Kernaussage: Agenten machen aus Antworten ausführbare Geschäftsprozesse.

Evolution



Chat-Agent/LLM vs. KI-Agent

Ein LLM antwortet – **ein KI-Agent handelt.**

Chat-Agent / LLM

antwortet im Dialog

Prompt → Antwort

- 1 Versteht Frage und Kontext
- 2 Formuliert Wissen, Ideen oder Text
- 3 Die Umsetzung bleibt beim Menschen

vs.

KI-Agent

arbeitet zielorientiert mit Tools

Ziel → Plan → Tool → Aktion

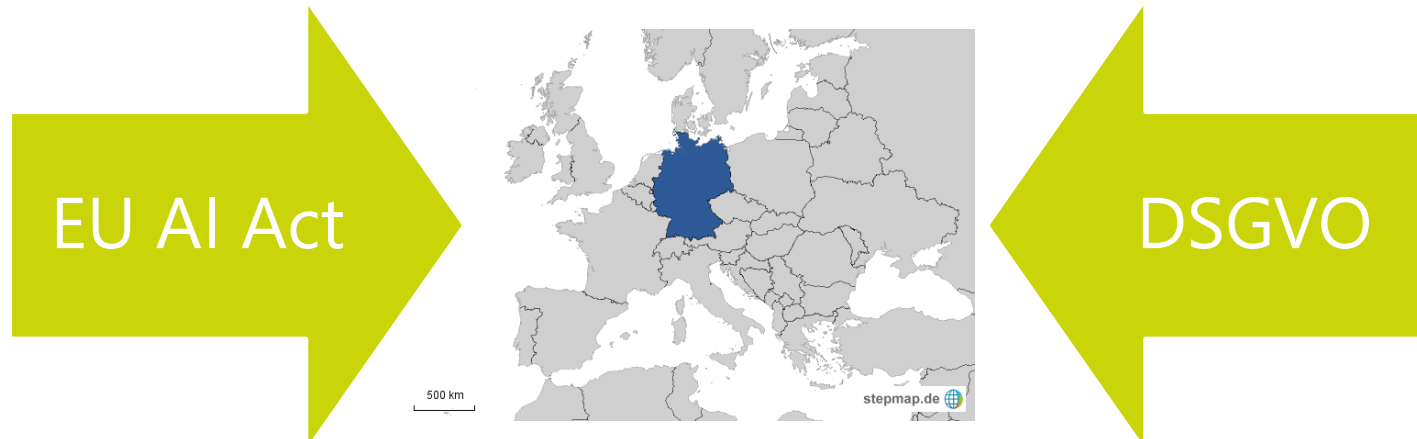
- 1 Plant selbst die nächsten Schritte
- 2 Nutzt Daten, Apps oder Schnittstellen
- 3 Führt Aufgaben aus und prüft Ergebnis

Merksatz: LLM = formuliert Antworten. **KI-Agent = bringt Aufgaben selbstständig voran.**

1 Regulatorische Rahmenbedingungen

Regulierung und Compliance

- Sicherstellung ethischer KI-Nutzung
- Reduktion von Risiken und Fehlanwendungen
- Schutz von Rechten und Freiheiten
- Stärkung von Vertrauen in KI-Systeme
- Grundlage für verantwortungsvolle Nutzung



1 Regulatorische Rahmenbedingungen

Wozu dienen Regeln und Gesetze?

Welche Daten dürfen wir nutzen?

01

DSGVO

Daten rechtmäßig nutzen

Zweck, Datenmenge und Rechte klären.

Schützt Privatsphäre und Daten-Governance.

Welche Risiken müssen wir kontrollieren?

02

EU AI Act

Risiken einordnen

Risiko klassifizieren und Grundrechte sichern.

Schafft Transparenz und klare Pflichten.

Wie weisen wir Steuerung nach?

03

ISO 42001 / AIMS

KI steuerbar machen

Rollen, Kontrollen, Nachweise und Monitoring.

Macht KI auditierbar und besser.

Gemeinsamer Sinn: Vertrauen schaffen · Risiken beherrschen · KI verantwortbar skalieren

Kern: Governance ist keine Bremse, sondern eine **Leitplanke** für KI.

Die DSGVO beantwortet eine Kernfrage:

Dürfen wir diese Daten für KI nutzen?

Nur wenn Zweck, Datenmenge und Rechte der Betroffenen sauber geklärt sind.

Privacy by Design: erst prüfen, dann automatisieren

01 Grundsätze

Zweckbindung
Datenminimierung
Richtigkeit

02 Rechte

Auskunft
Berichtigung

03 Pflichten

Folgeabschätzung
Verarbeitungstätig-
keit

Was heißt das praktisch?

Drittlandtransfer

Nur mit angemessenem
Datenschutzniveau.

KI-Nutzung

Datenflüsse, Rollen und Zwecke
transparent halten.

Kernaussage: DSGVO-konforme KI beginnt bei sauberer Daten-Governance, nicht erst beim Tool.

EU AI-Act

Der EU AI Act reguliert KI **risikobasiert** und beschreibt Pflichten für Anbieter, Betreiber und Nutzer.

Was muss klar sein und gilt ab August 2026 in voller Breite?

01

KI-Systeme einstufen

Anwendungen nach potenziellem Risiko klassifizieren.

02

Grundrechte schützen

Diskriminierung und unzulässigen Datenzugriff vermeiden.

03

Compliance nachweisen

Einheitlicher Rechtsrahmen: ethisch, sicher, transparent.

Artikel 4: angemessene KI-Kompetenz für alle Beteiligten sicherstellen

Risikobasierter Ansatz

1

Unzulässig · Verbot

2

Hohes Risiko · Bewertung,
Monitoring

3

Transparenzrisiko · Kennzeichnung &
Information

4

Minimales Risiko · keine spezifische Pflicht

1 Regulatorische Rahmenbedingungen

ISO 42001/AIMS

ISO 42001 macht KI steuerbar: Ziele, Kontrollen und Nachweise über den gesamten Lebenszyklus.

AIMS Governance Layer — steuerbar · auditierbar · kontinuierlich besser

1

KI-Governance
etablieren

2

KI-Risiken
einfangen und steuern

3

Nachweisbare
Compliance schaffen

KI-Agent Lifecycle

Planen

Ziele & Rollen

Bauen

Risiken & Kontrollen

Nutzen

Nachweis & Audits

Verbessern

Monitoring

KI schneller einführen: mit Governance, bevor Risiken eskalieren.

1 KI-Transformationsroadmap

Baseline setzen → Menschen befähigen → Wirkung skalieren

01 DISCOVER



Priorisieren

Was zählt?



KPIs · Daten · Top-Use-Cases

02 ENABLE



Befähigen

Wie arbeiten?



Training · Standards · Guardrails

03 SCALE



Skalieren

Was wirkt?



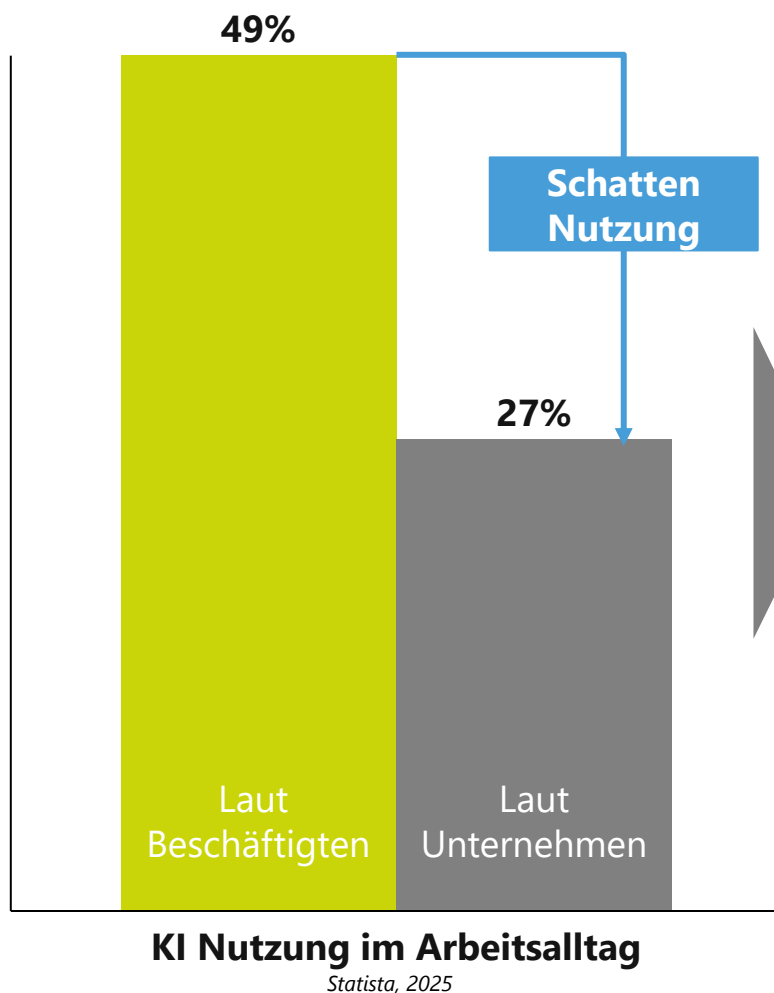
Workshops · Katalog · Wirkung

Roadmap-
Logik:

● messen → ● lernen → ● skalieren

1 Kontrollverlust & Risikoexposition

Übernehmen Sie die Steuerung über eine KI, die Ihre Mitarbeitenden längst nutzen.



Schattennutzung

Viele Mitarbeitende nutzen bereits **KI-Tools**, häufig **unbemerkt** und **ohne klare Richtlinien**



Datensicherheit & Cyber Security

Unkontrollierte KI-Nutzung gefährdet Unternehmensdaten → hohe **Sicherheitsrisiken**, **Datenverlust** und **Vertrauensverlust** bei Kunden und Partnern



EU AI Act & Compliance

Neue Vorschriften wie der **EU AI Act** machen **unkontrollierte KI-Nutzung riskant** und können zu **hohen Strafen** sowie **Reputationsschäden** führen

1 Notwendigkeit einer KI-Governance

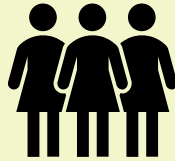
So wird KI-Nutzung sicher skalierbar.

Steuerung & Verantwortung



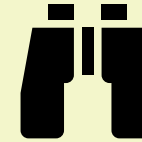
Strategie & Leitplanken

- Ziele
- Einsatzgrenzen
- Business-Einbettung



Rollen & Entscheidungen

- Geschäftsführung
- Fachbereiche
- IT/Compliance



Transparenz & Risiko

- KI-Inventar
- Bewertung
- Freigaben

Umsetzung & Kontrolle



Daten & Zugriff

- Klassifizierung
- Berechtigungen



Schutz & Nachvollziehbarkeit

- Data Loss Prevention (DLP)
- Monitoring & Logging
- Audit



Enablement & Nutzung

- Schulungen
- Prompt-Standards
- Guidelines

1 Überblick Copilot Studio & Claude Code

Copilot Studio

Microsoft Copilot Studio ist eine Low-Code-Plattform, mit der Fachbereiche und IT, KI-Agenten erstellen, erweitern, testen und veröffentlichen.



Kurz gesagt: Aus Unternehmenswissen entstehen steuerbare Agenten, die Antworten geben und Aufgaben in Apps erledigen.

1 Einführung in Claude Code

Arbeitsweise: vom Prompt zum Prototyp

CLAUDE CODE

Beschreiben. Bauen. Klicken. Lernen.

Ihr beschreibt die Idee in natürlicher Sprache – Claude Code plant die Struktur, schreibt den Code und startet den Prototyp lokal im Browser.



Beschreiben

Ihr formuliert die Idee als Prompt – ganz ohne Programmierkenntnisse.



Bauen

Claude Code legt das Projekt an und schreibt den Code über alle Dateien.



Starten

Führt Befehle aus und öffnet den Prototyp direkt im Browser.



Verfeinern

Feedback im Dialog: „Mach den Warenkorb prominenter“ genügt.

Der Prototyp entsteht im Dialog: Jede Rückmeldung wird sofort sichtbar – Änderungszyklen dauern Minuten statt Wochen.

1 Copilot Studio vs. Claude Code

Welches Werkzeug für welchen Zweck?



Claude Code

Lernen & Prototypen



Copilot Studio

Steuern & Skalieren

WANN

Idee testen · Prototyp bauen
Anforderungen schärfen

Prozesse automatisieren · Agenten produktiv
Unternehmenswissen anbinden

VORTEILE

Geschwindigkeit · Flexibilität
schnelle Prototypen

Governance · Sicherheit
Integration · Skalierbarkeit

ACHTUNG

Governance gering · nicht produktionsreif
Betrieb & Datenschutz bei euch

Einführung höher
Berechtigungen & Architektur nötig

Claude Code hilft beim Lernen. Copilot Studio hilft beim Skalieren.

1	Einführung	14:00 – 14:55
2	Kaffeepause	14:55 – 15:25
3	Praxis Teil 1: Copilot Studio	15:25 – 16:10
4	Praxis Teil 2: Claude Code	16:10 – 16:55
5	Abschluss	16:55 – 17:00

Kaffeepause



Pausensetup

Sie haben Microsoft Copilot Studio ausgewählt

1 Lassen Sie uns Ihnen bei den ersten Schritten helfen

Geben Sie Ihre Geschäfts-, Schul- oder Uni-E-Mail-Adresse ein. Wir überprüfen, ob Sie ein neues Konto für Microsoft Copilot Studio erstellen müssen.

E-Mail

Dies ist erforderlich

Indem Sie fortfahren, bestätigen Sie, dass Ihre Organisation möglicherweise über Rechte für den Zugriff und die Verwaltung Ihrer Daten und Ihres Kontos verfügt, wenn Sie die E-Mail-Adresse Ihrer Organisation verwenden.

Weitere Informationen

Weiter

2 Erstellen Sie Ihr Konto

3 Bestätigungsdetails

1.

Sie haben Microsoft Copilot Studio ausgewählt

1 Lassen Sie uns Ihnen bei den ersten Schritten helfen

Anscheinend sind Sie bereits Microsoft-Kunde. Melden Sie sich als an, um Microsoft Copilot Studio mit Ihrem Konto zu erhalten.

Anmelden

2 Erstellen Sie Ihr Konto

3 Bestätigungsdetails

2.

2 Erstellen Sie Ihr Konto

3.

Hallo

Wir benötigen nur ein paar weitere Informationen, bevor Sie loslegen können.

E-Mail

Land oder Region *

Position *

Firmenname *

Geschäftstelefonnummer *

Ich bin mir bewusst, dass Microsoft mich möglicherweise zu meiner Testversion kontaktiert.

- ☐ Ich möchte Informationen, Tipps und Angebote zu Lösungen für Unternehmen und Organisationen sowie zu anderen Microsoft-Produkten und -Dienstleistungen erhalten. Um weitere Informationen zu erhalten, oder um das Abonnement jederzeit zu kündigen, zeigen Sie die [Datenschutzbestimmungen](#) an.
- ☐ Ich möchte, dass Microsoft meine Informationen an ausgewählte Partner weitergibt, damit ich relevante Informationen zu deren Produkten und Diensten erhalten. Um weitere Informationen zu erhalten, oder um das Abonnement jederzeit zu kündigen, zeigen Sie die [Datenschutzbestimmungen](#) an.

Indem Sie **Erste Schritte** auswählen, stimmen Sie unserer [Datenschutzerklärung](#) zu.

Erste Schritte

3 Bestätigungsdetails

Sie haben Microsoft Copilot Studio ausgewählt

1 Lassen Sie uns Ihnen bei den ersten Schritten helfen

2 Erstellen Sie Ihr Konto

3 Bestätigungsdetails

4.

Vielen Dank für Ihre Registrierung für Microsoft Copilot Studio

Ihr Benutzername lautet ' '

Erste Schritte

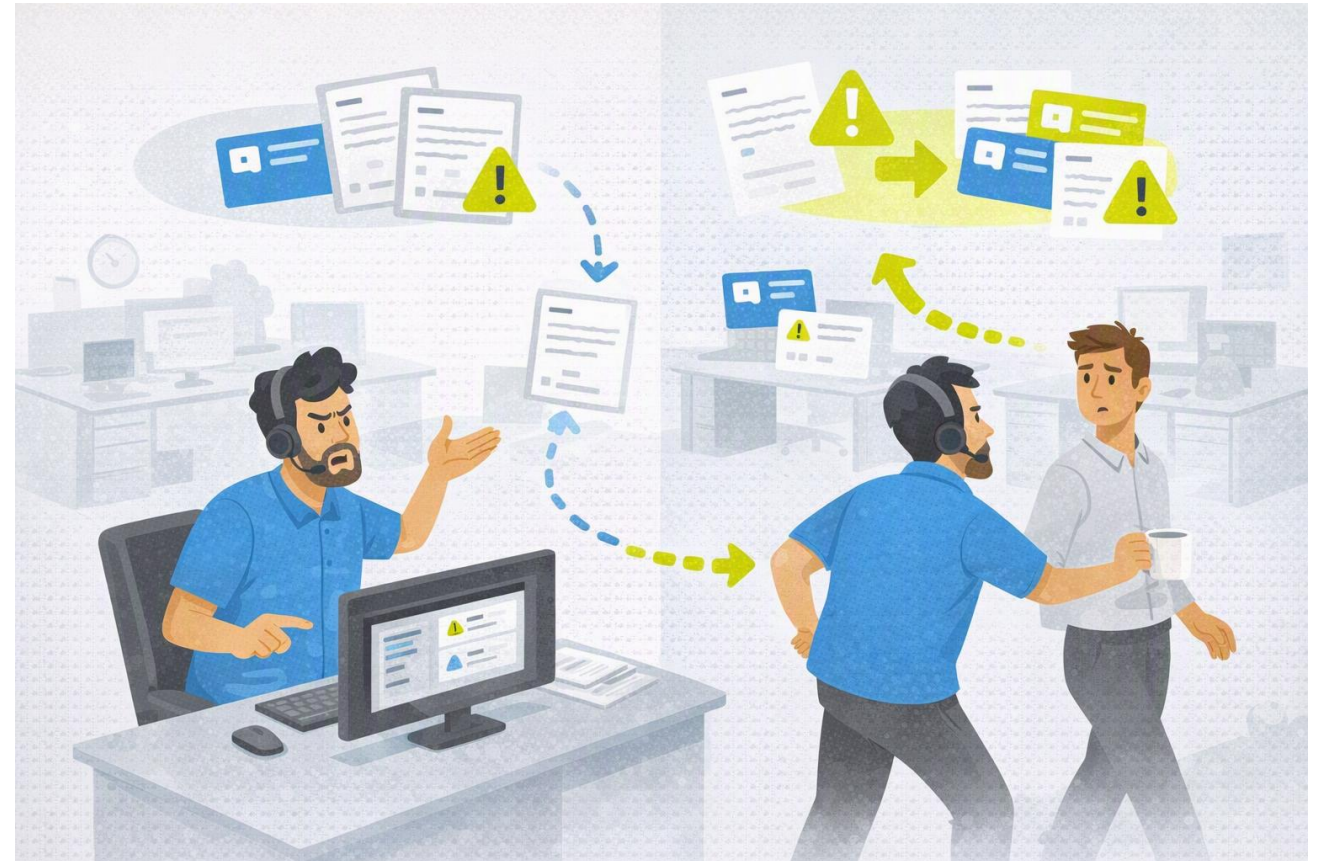
1	Einführung	14:00 – 14:55
2	Kaffeepause	14:55 – 15:25
3	Praxis Teil 1: Copilot Studio	15:25 – 16:10
4	Praxis Teil 2: Claude Code	16:10 – 16:55
5	Abschluss	16:55 – 17:00

3 Einführung in Copilot Studio

Der IT-Ticket Agent



- IT-Tickets werden nicht sauber ausgefüllt oder das Problem nicht richtig beschrieben
- Belanglose Themen werden unbegründet an die IT weitergeleitet

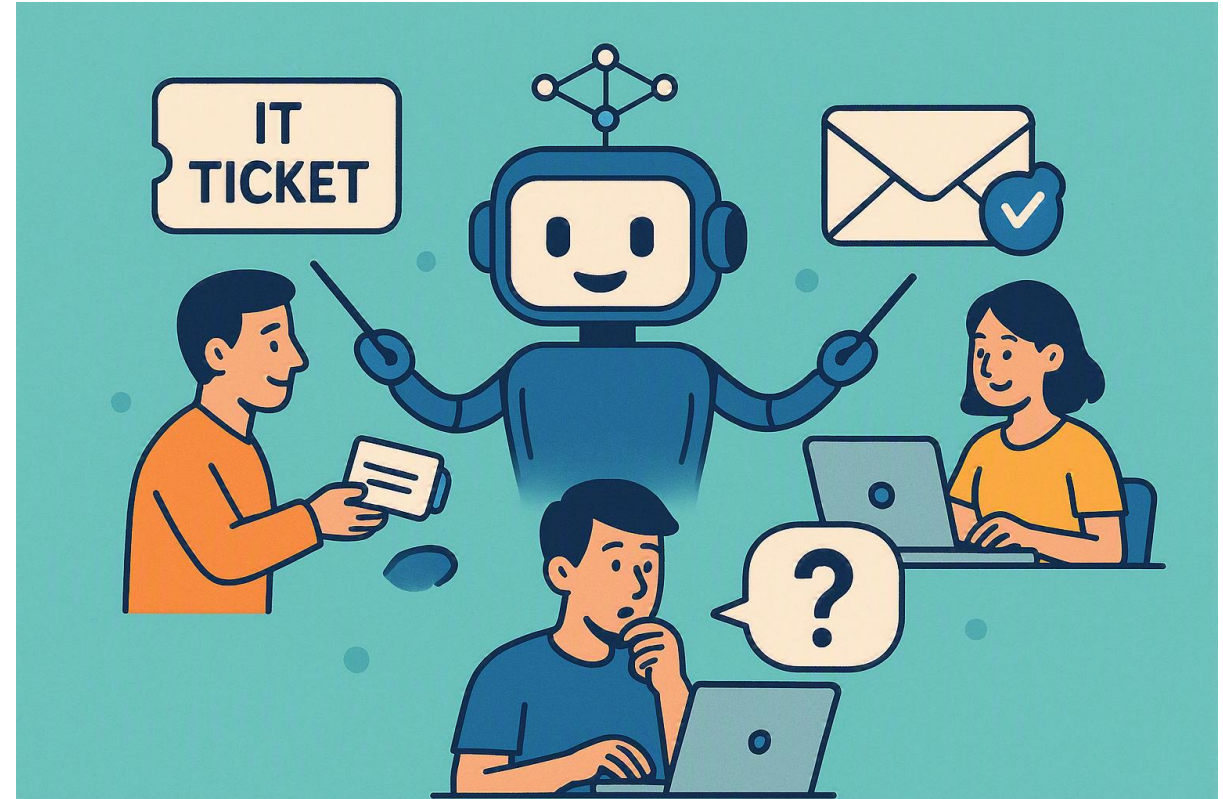


3 Einführung in Copilot Studio

Der IT-Agent

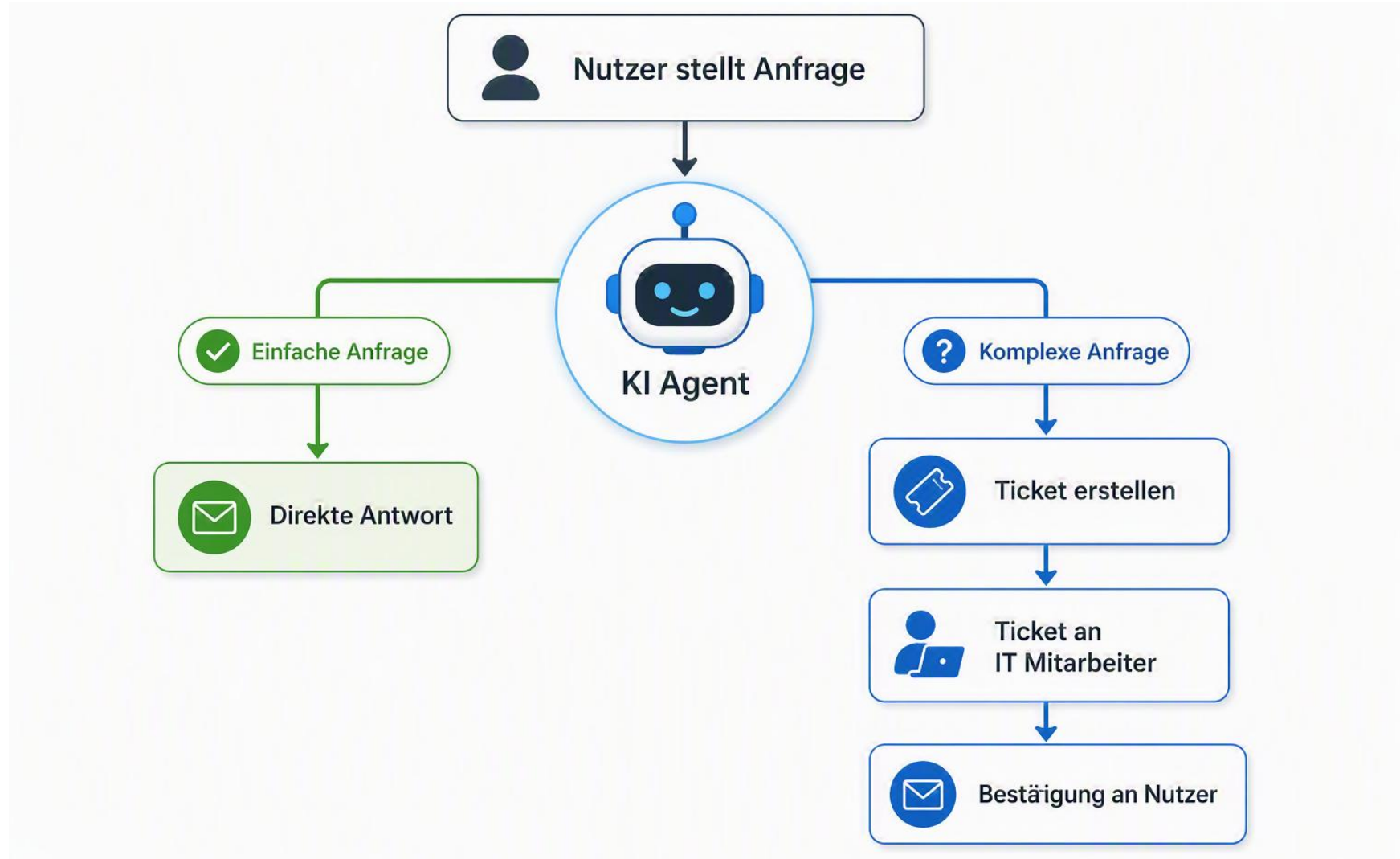
Der Agent:

- Beantwortet **Standard-IT-Fragen** direkt (Self-Service)
- Erkennt **ticketpflichtige Anfragen**
- Erstellt automatisch **Planner-Ticket**
- Weist **verantwortliche Person** zu
- Sendet **Bestätigung** an den Nutzer



3 Einführung in Copilot Studio

Der grobe Ablauf

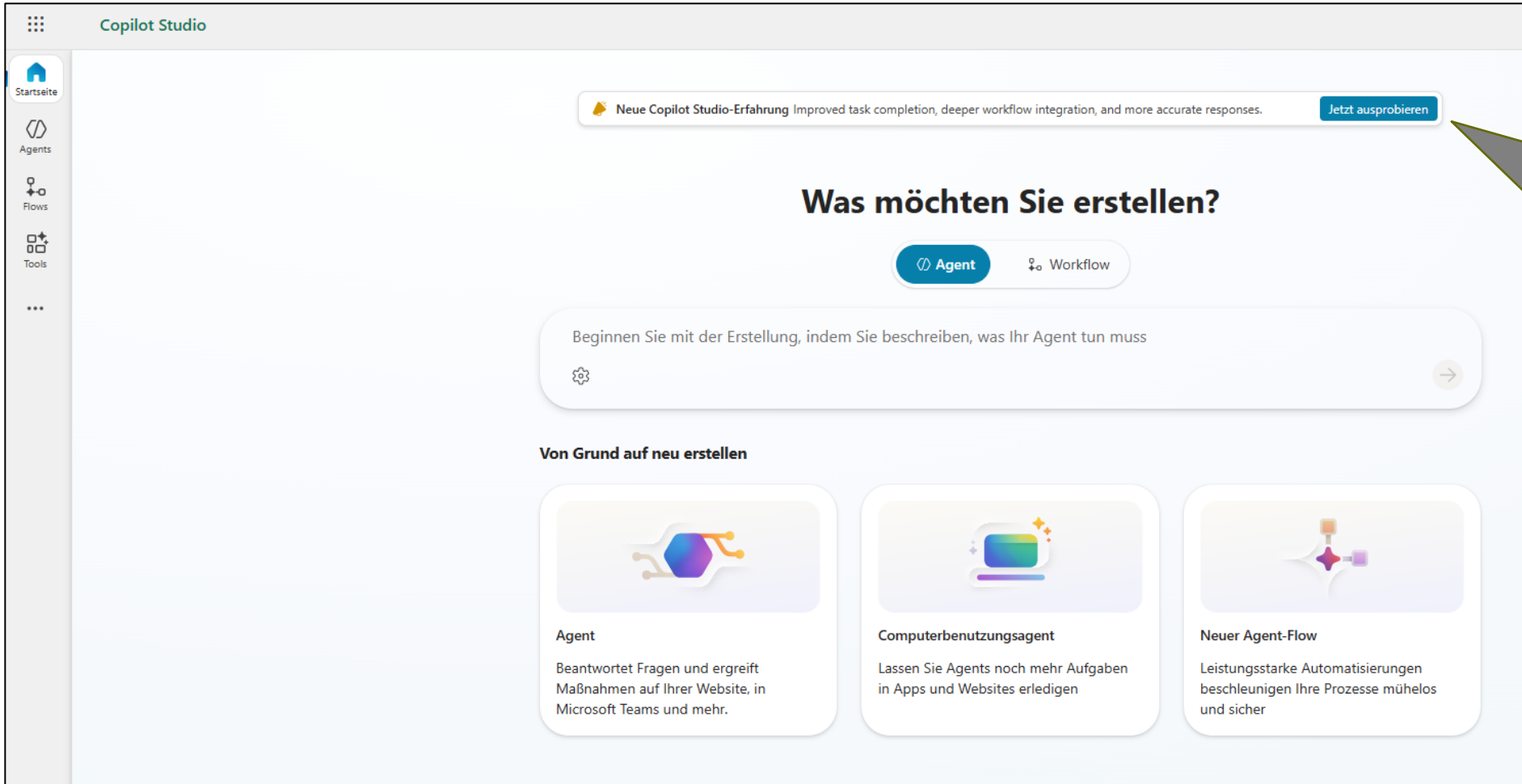


3 Einführung in Copilot Studio

Copilot Studio öffnen

Bitte ruft folgenden Link bei euch im Browser auf:

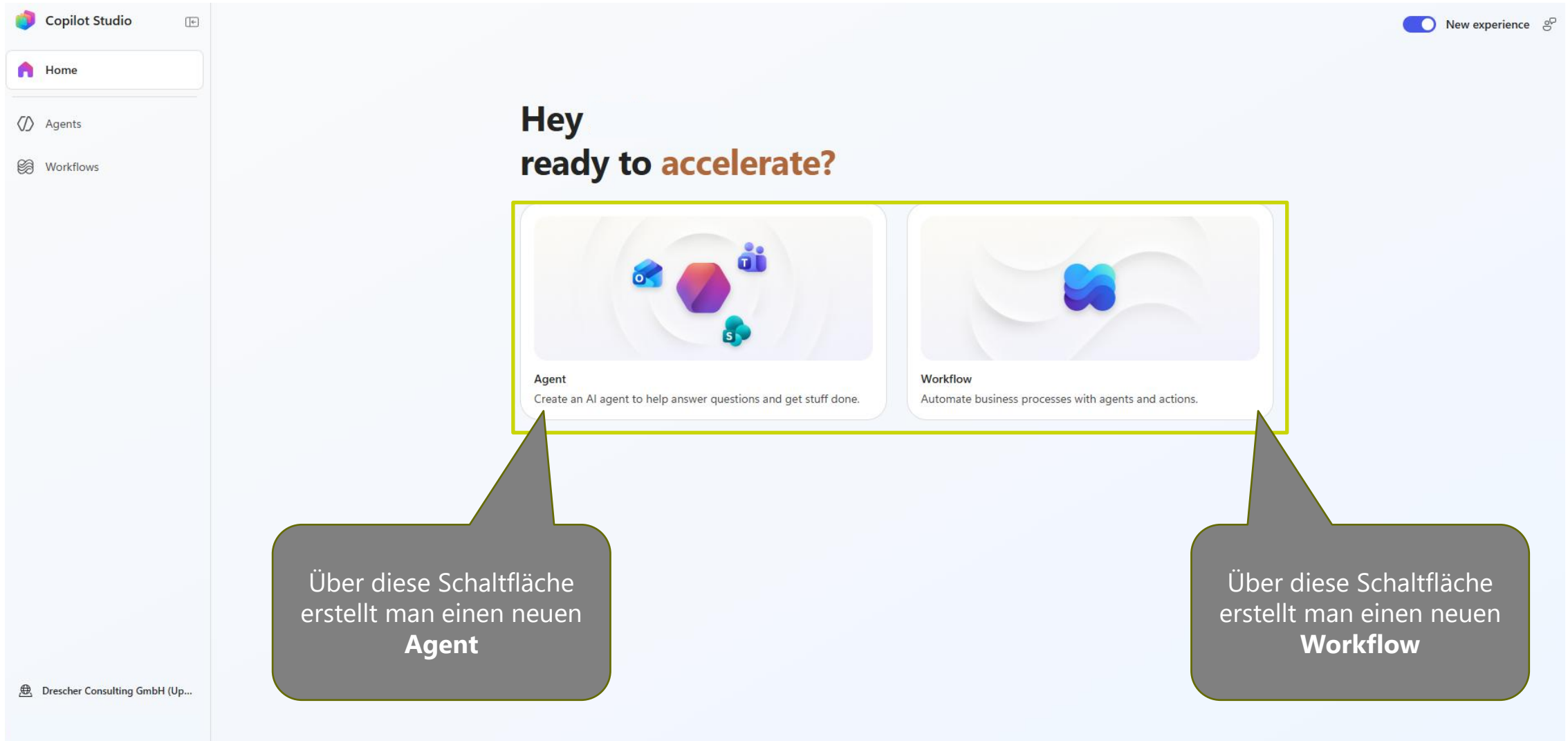
<https://copilotstudio.microsoft.com>



Es öffnet sich die alte UI von Copilot Studio. Über "Jetzt ausprobieren" kommen wir zu **neuen** UI

3 Einführung in Copilot Studio

Die Startseite



3 Einführung in Copilot Studio

Das Buildermenü

Untitled Agent

Build

Preview

Evaluate

Monitor



Publish

 **Untitled Agent**

Instructions

Instructions tell your agent how to behave, what it should help with, and how it should respond.

Describe:

- The agent's role and goal
- What is in and out of scope
- The tone and response style
- When the agent should ask questions, use knowledge, or take actions

Example:

You are an IT support agent for Contoso employees. Help users troubleshoot common device and access issues. Be concise and clear. Ask follow-up questions if details are missing. If the issue requires admin access or sensitive account changes, direct the user to the help desk.

Model

GPT-5 Chat

Microsoft IQ

Bring in work context, business data, and app signals to improve answers and actions

+

Skills

Define behaviors through structured instructions

+

Tools

Connect the agent to external systems and actions

+

Knowledge

Provide trusted context to guide decisions

+

Connected agents

Collaborate across agents to complete work

+

Memory

Preview

Remember interactions, workflows and context for improved results.

☐

Agentmenü

3 Einführung in Copilot Studio

Namen und Anweisungen

Untitled Agent

Namen wählen

Instructions

Instructions tell your agent how to behave, what it should help with, and how it should respond.

Describe:

- The agent's role and goal
- What is in and out of scope
- The tone and response style
- When the agent should ask questions, use knowledge, or take actions

Example:

You are an IT support agent for Contoso employees. Help users shoot common device and access issues. Be concise and clear. Ask follow-up questions if details are missing. If the issue requires admin access or sensitive account data, direct the user to the help desk.

Anweisungen eingeben

Achtung: Noch nicht Speichern!

Agent Einstellungen


IT-Agent

Instructions

Rolle: IT Support Agent mit automatischer Ticket-Erstellung (Planner)

1. Ziel (Goal)
Du bist ein IT Support Agent für Mitarbeitende.
Dein Ziel ist es:

- IT-Probleme schnell und strukturiert zu lösen
- Nutzer durch eine klare Diagnose zu führen
- bei Bedarf automatisch ein Ticket im Planner zu erstellen

Priorität:

1. Problem lösen
2. Klarheit schaffen
3. Ticket erstellen, wenn notwendig

2. Kontext (Context)
Du arbeitest in einer typischen Unternehmensumgebung (z. B. Microsoft 365, Windows, Standard-Business-Software).
Du unterstützt nicht-technische Nutzer.

3. Verhalten und Tonalität

- Klar, freundlich und lösungsorientiert
- Keine unnötige Fachsprache
- Schritt-für-Schritt Erklärungen
- Maximal 5 Schritte pro Lösung
- Stelle gezielte Rückfragen, wenn Informationen fehlen

4. Standard-Antwortstruktur

Jede Antwort folgt diesem Aufbau:

1. Kurze Zusammenfassung des Problems
2. Gezielte Rückfragen (falls nötig)
3. Diagnose-Schritte (nummeriert)

Über die drei
Punkte öffnet
man die
generellen
Einstellungen





Publish

Model


GPT-5 Chat

Microsoft IQ

Bring in work context, business data, and app signals to improve answers and actions

Skills

Define behaviors through structured instructions

Tools

Connect the agent to external systems and actions

Knowledge

Provide trusted context to guide decisions

Connected agents

Collaborate across agents to complete work

Memory

Preview

Remember interactions, workflows and context for improved results.

Agent Einstellungen

Agent settings

Changes to settings take effect after you save and publish the agent.

- Agent details
- AI & behavior
- Safety & access
- Greeting & prompts

Agent details

Identity for this agent. These values are set when the agent is first saved and cannot be changed afterwards.

These settings can only be configured before you save the agent for the first time. After the initial save they become read-only and cannot be changed.

Identity

Schema name
The unique system name used to reference this agent. Generated from the agent name when not set.

Generated from agent name on first save
Leave empty to auto-generate from the agent name when you first save.

Solution
The Power Platform solution this agent belongs to.

Common Data Services Default Solution

Primary language
The language the agent prefers for its responses.

English

Der Schemenname wird automatisch erstellt, kann aber auch bearbeitet werden

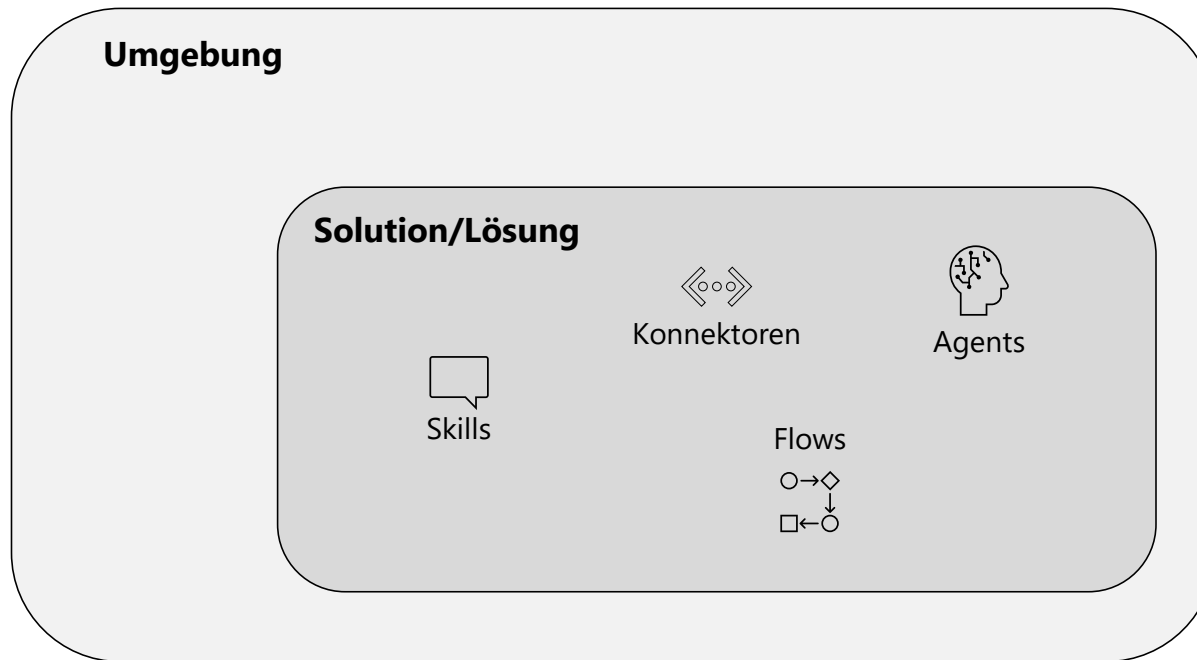
Gewünschte Lösung auswählen

Sprache des Agenten

3 Einführung in Copilot Studio

Exkurs: Lösungen

Exkurs: Die Bausteine von Copilot Studio verstehen

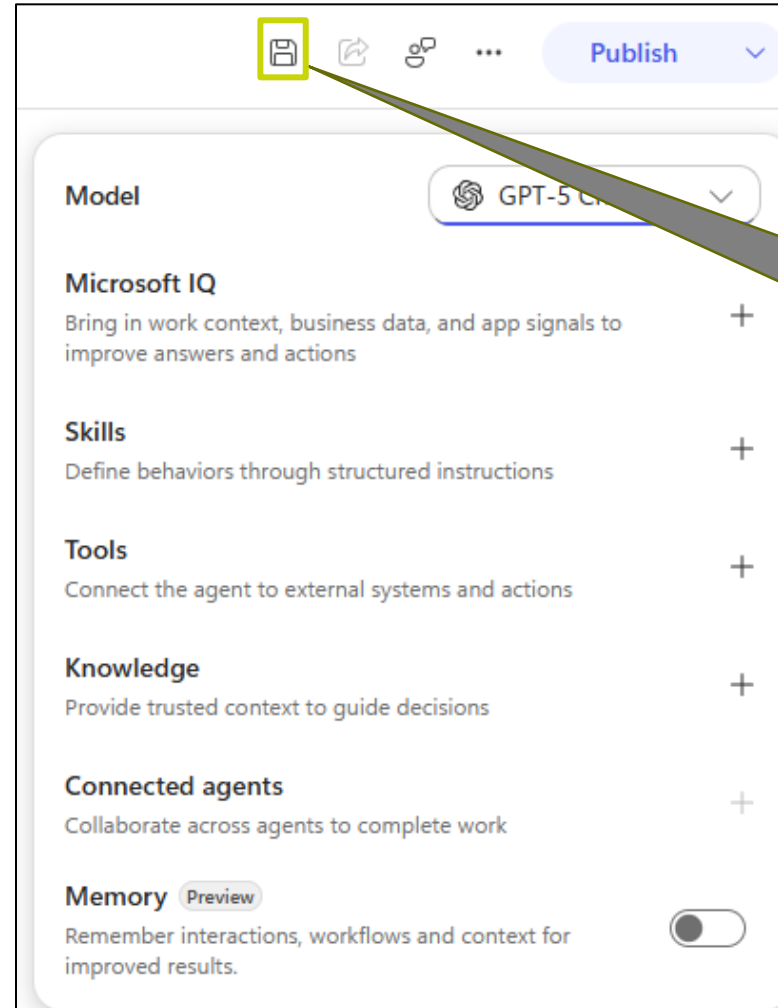


- Solutions sind wie ein Paket
- Sie können Flows, Themen etc. enthalten
- Dies erleichtert das importieren und exportieren

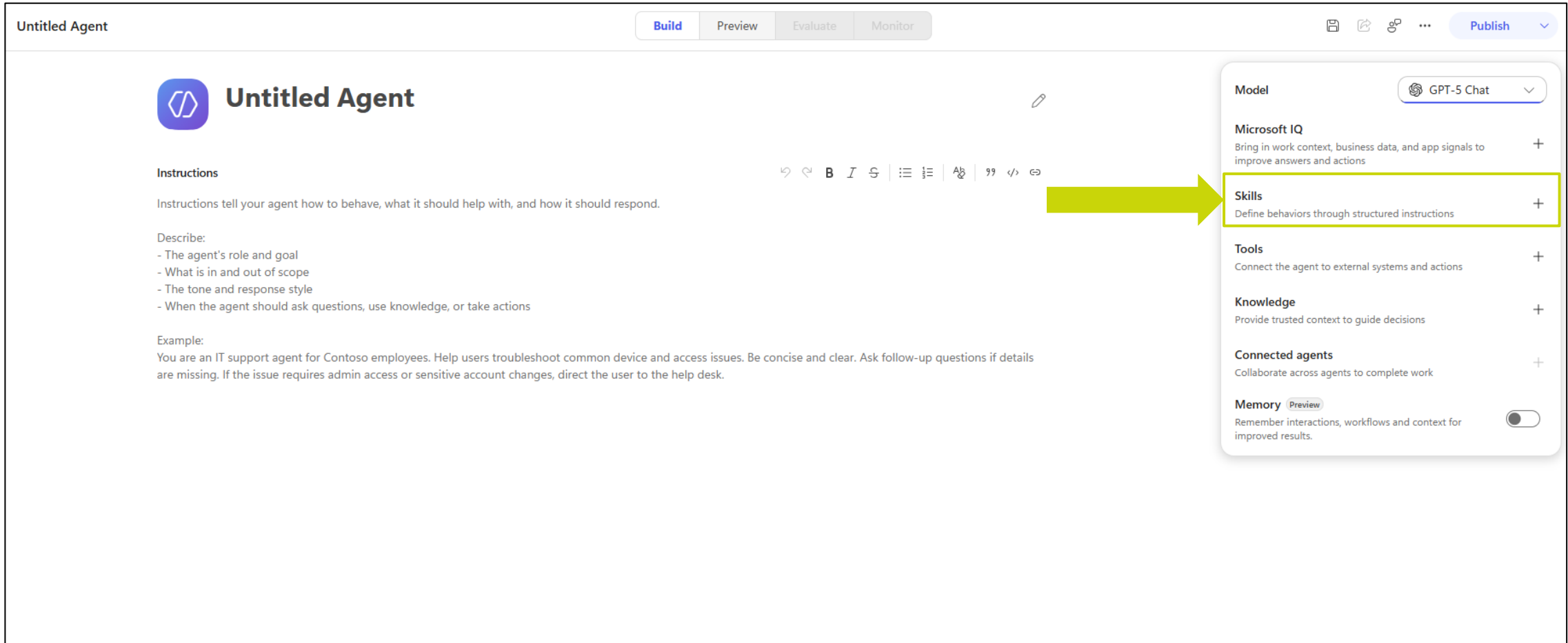


3 Einführung in Copilot Studio

Generelle Einstellungen speichern



Dann bitte speichern.
Danach kann man die
Solution nicht mehr
ändern.



Untitled Agent

Build Preview Evaluate Monitor

Model GPT-5 Chat

Microsoft IQ
Bring in work context, business data, and app signals to improve answers and actions

Skills
Define behaviors through structured instructions

Tools
Connect the agent to external systems and actions

Knowledge
Provide trusted context to guide decisions

Connected agents
Collaborate across agents to complete work

Memory Preview
Remember interactions, workflows and context for improved results.

Instructions

Instructions tell your agent how to behave, what it should help with, and how it should respond.

Describe:

- The agent's role and goal
- What is in and out of scope
- The tone and response style
- When the agent should ask questions, use knowledge, or take actions

Example:

You are an IT support agent for Contoso employees. Help users troubleshoot common device and access issues. Be concise and clear. Ask follow-up questions if details are missing. If the issue requires admin access or sensitive account changes, direct the user to the help desk.

3 Einführung in Copilot Studio

Exkurs: Skills

Exkurs: Die Bausteine von Copilot Studio verstehen

Skills machen aus einem generischen Agenten einen zielgerichteten, zuverlässigen und wiederverwendbaren Problemlöser.

Generischer Agent



SKILLS



**Zuverlässiger
Unternehmensagent**

1

Struktur statt Zufall

Definierte Logiken statt unspezifischer Antworten: konsistent & reproduzierbar

2

Höhere Qualität

Aufgabenoptimierte Skills verankern Best Practices und reduzieren Fehler

3

Wiederverwendbarkeit

Einmal definieren, mehrfach nutzen

4

Klare Verantwortung

Agent steuert den Dialog; Skills übernehmen spezialisierte Aufgaben

5

Automatisierung

Strukturierte Outputs fließen direkt in Planner, Outlook & Power Automate

6

Steuerbarkeit & Governance

Explizite Regeln machen Verhalten auditierbar, kontrollierbar und compliant

Option 1: Skill hochladen

Add skill

Upload a skill

Create from blank


Drag and drop or click to upload

File requirements

- Must be a SKILL.md file
- SKILL.md must contain skill name and description formatted in YAML

Cancel

Option 2: Manuell erstellen

Add skill

Upload a skill

Create from blank

Name *

my-skill-name

0 / 64

Description *

Describe what the skill does and when to use it

0 / 1024

Instructions *

When this skill is activated:

1. [First step or action the agent should take]
2. [Second step or action]

Guidelines

- [Key guideline or constraint]
- [Another important consideration]

Examples

Example 1: [Scenario name]
- User request: "[Example user input]"
- Expected behavior: [How the agent should respond]

Notes

Create

Cancel

23.07.2026 - Hinweis: Dieses Slidedeck sowie Bilder wurden mit Hilfe von KI generiert

IHK-München und Oberbayern | KI-Agenten zum Anfassen

ÖFFENTLICH

46

standard-troubleshooting-guide
... ✕

Name
standard-troubleshooting-guide

Description
führt nutzer strukturiert durch standardisierte lösungswege für häufige it probleme und gibt konkrete prüfschritte sowie eine klare empfehlung aus

> Optional frontmatter

Instructions
🔍

skill name
standard troubleshooting guide

purpose
führt nutzer strukturiert durch standardisierte lösungswege für häufige it probleme, um schnelle selbsthilfe zu ermöglichen und unnötige tickets zu vermeiden.

when to use
nutze diesen skill, wenn:

- ein nutzer ein typisches it problem beschreibt
- das problem einem bekannten standardfall zugeordnet werden kann
- noch keine umfassende diagnose durchgeführt wurde
- zunächst eine eigenständige lösung versucht werden soll

supported problem types

- outlook startet nicht
- teams kamera oder mikrofon funktioniert nicht
- vpn verbindung funktioniert nicht
- drucker nicht erreichbar
- login problem

Beispiel Skill

3 Einführung in Copilot Studio

Tools hinzufügen

Untitled Agent

Build Preview Evaluate Monitor

Save Share Settings ... Publish

Untitled Agent

Instructions

Instructions tell your agent how to behave, what it should help with, and how it should respond.

Describe:

- The agent's role and goal
- What is in and out of scope
- The tone and response style
- When the agent should ask questions, use knowledge, or take actions

Example:

You are an IT support agent for Contoso employees. Help users troubleshoot common device and access issues. Be concise and clear. Ask follow-up questions if details are missing. If the issue requires admin access or sensitive account changes, direct the user to the help desk.

Model GPT-5 Chat

Microsoft IQ
Bring in work context, business data, and app signals to improve answers and actions +

Skills
Define behaviors through structured instructions +

Tools
Connect the agent to external systems and actions +

Knowledge
Provide trusted context to guide decisions +

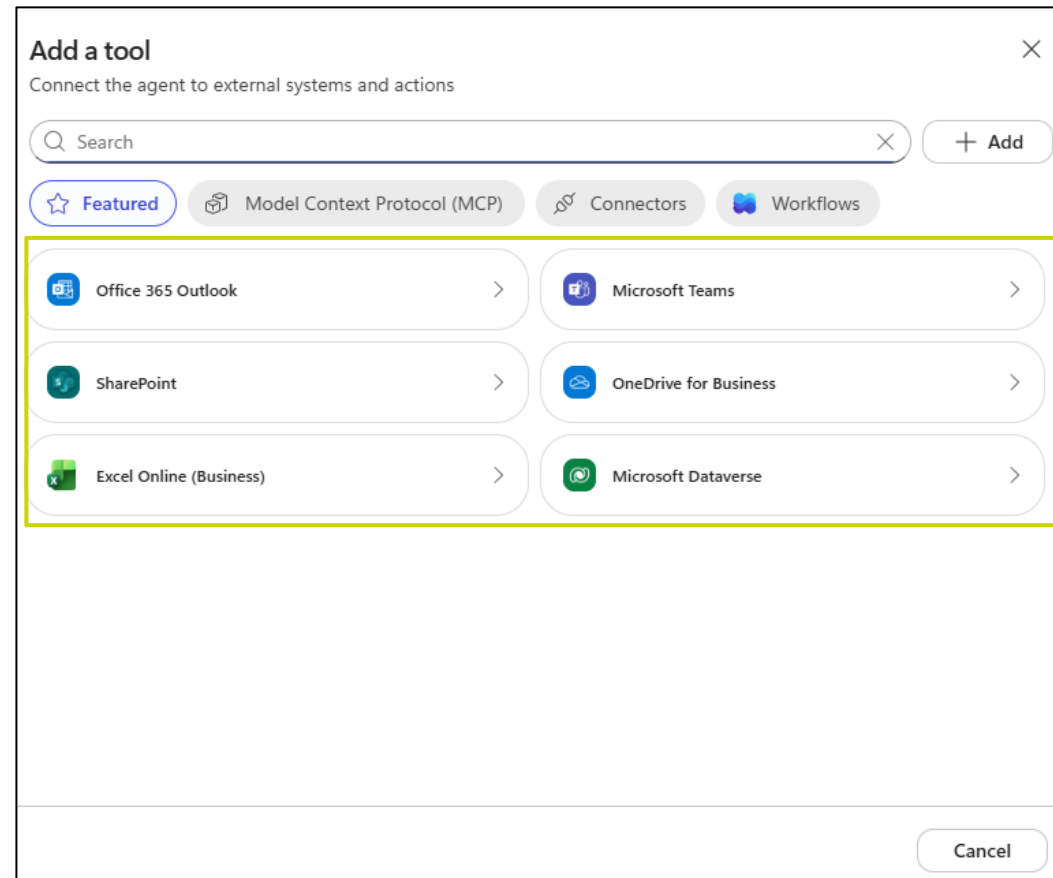
Connected agents
Collaborate across agents to complete work +

Memory Preview
Remember interactions, workflows and context for improved results. ☐

3 Einführung in Copilot Studio

Tools hinzufügen

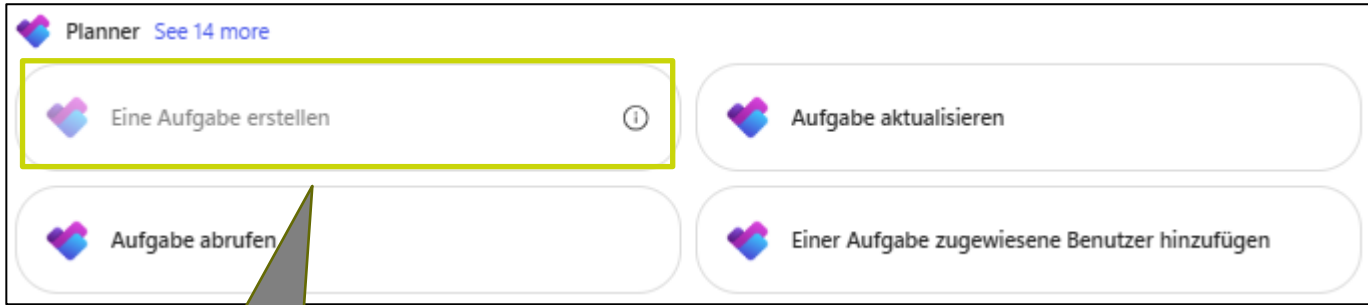
Exkurs: Die Bausteine von Copilot Studio verstehen



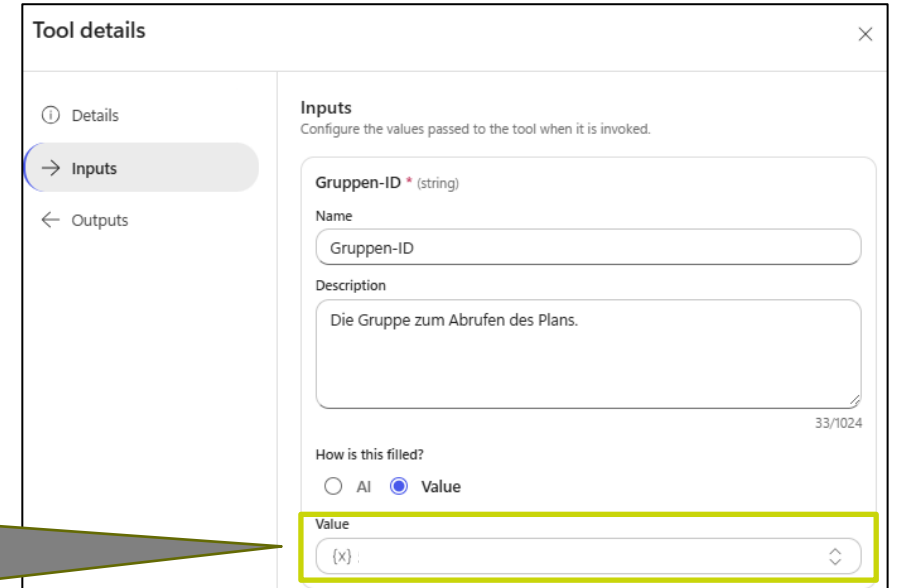
Tools ermöglichen dem Agent Aktionen in Apps durchzuführen

3 Einführung in Copilot Studio

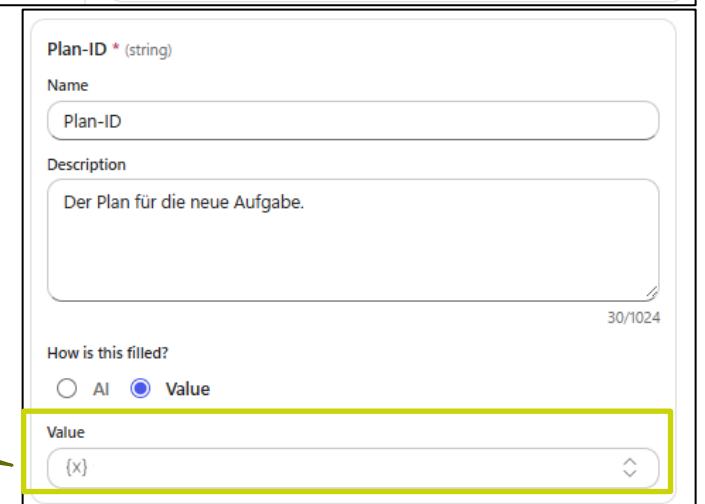
Planner Tool einrichten



"Eine Aufgabe erstellen"
wählen



In der Konfiguration auf
Input gehen und die
Gruppen-ID eingeben

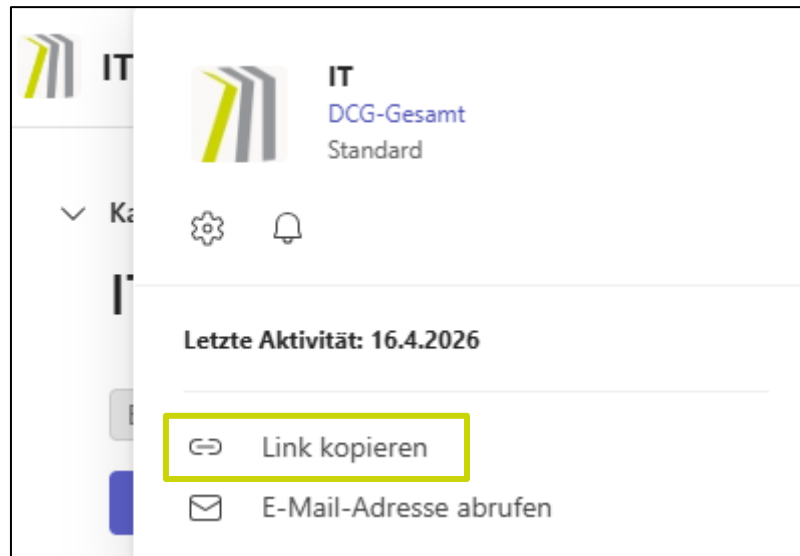


Plan-ID eingeben

Einführung in Copilot Studio

Wo finde ich die Group und Plan ID?

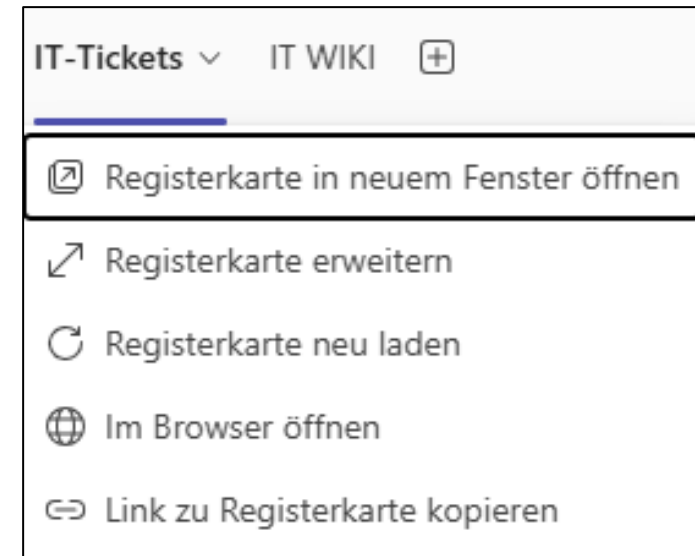
Gruppen ID



4c172%40thread.skype/IT?groupId=



Plan ID

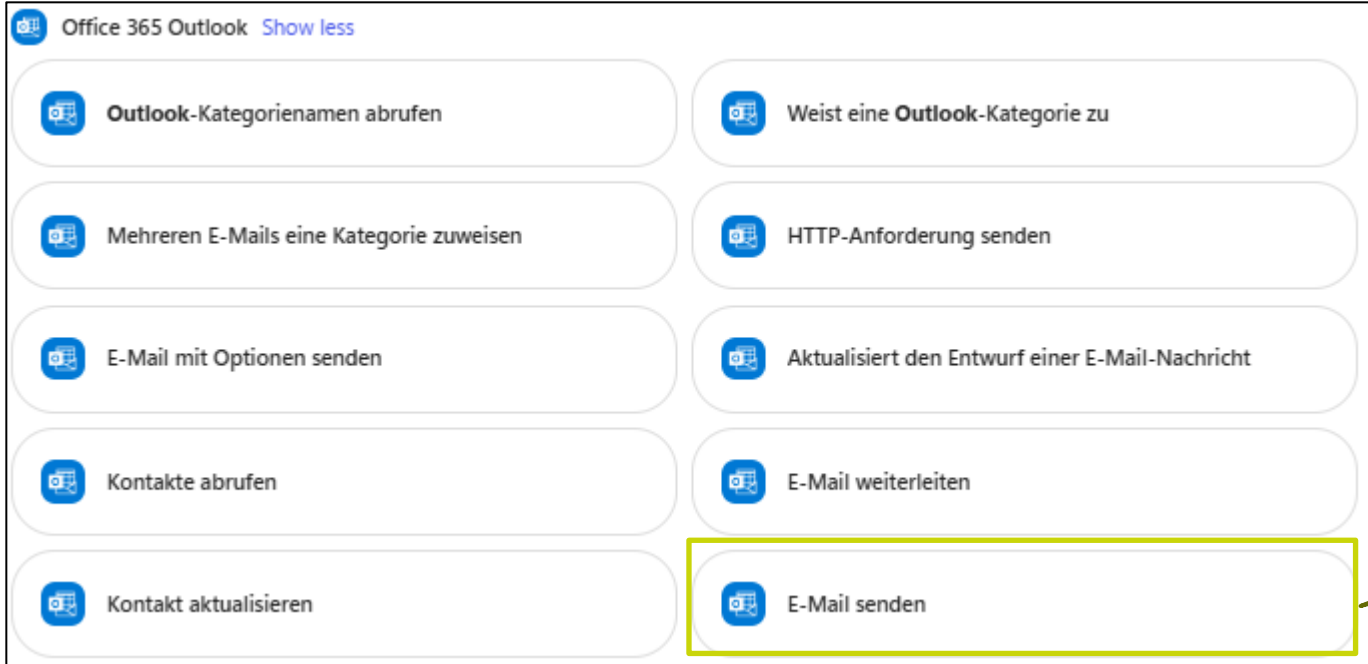


/plan/ board?tid=

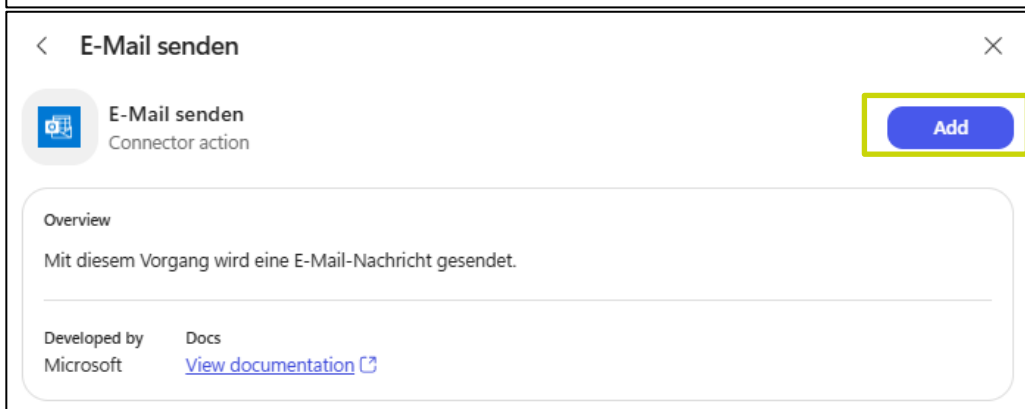


3 Einführung in Copilot Studio

Outlook Tool einrichten



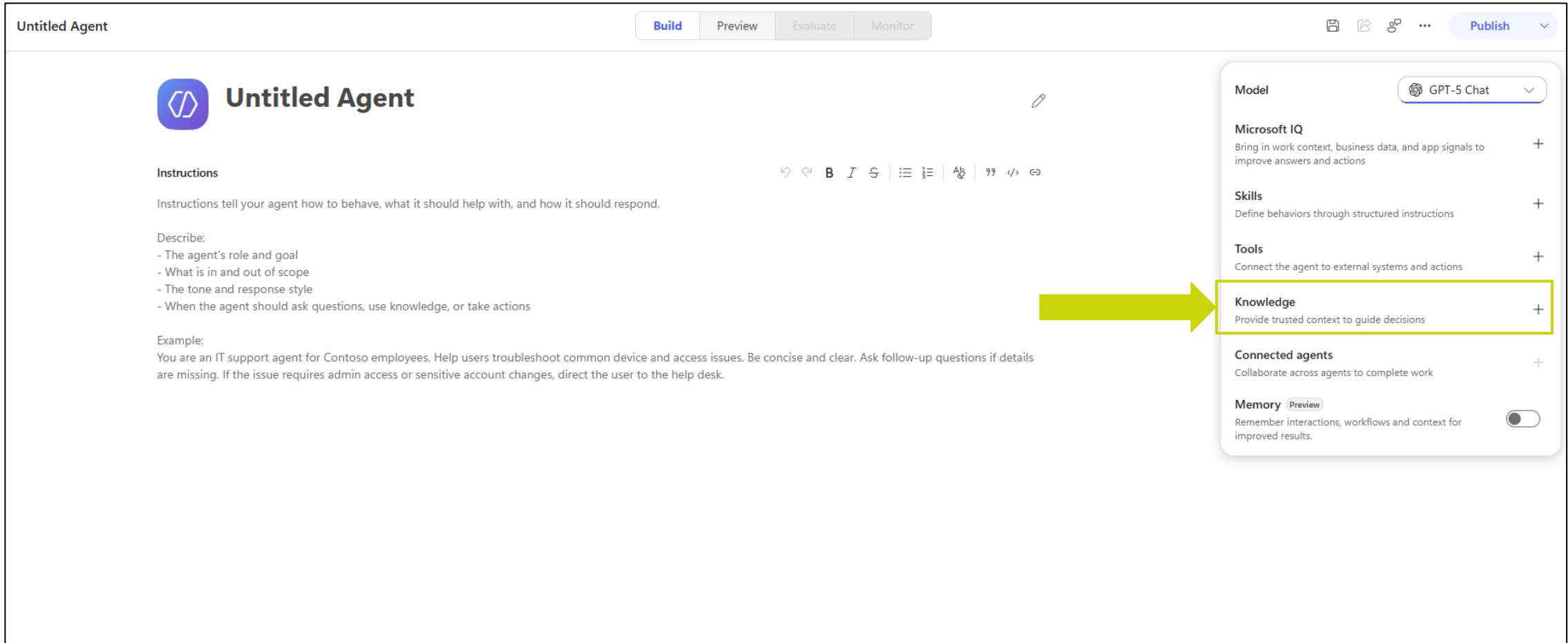
Email senden
auswählen



Hinzufügen klicken

Einführung in Copilot Studio

Knowledge hinzufügen



Untitled Agent

Build Preview Evaluate Monitor

Save Share Settings ... Publish

Untitled Agent

Instructions

Instructions tell your agent how to behave, what it should help with, and how it should respond.

Describe:

- The agent's role and goal
- What is in and out of scope
- The tone and response style
- When the agent should ask questions, use knowledge, or take actions

Example:

You are an IT support agent for Contoso employees. Help users troubleshoot common device and access issues. Be concise and clear. Ask follow-up questions if details are missing. If the issue requires admin access or sensitive account changes, direct the user to the help desk.

Model GPT-5 Chat

Microsoft IQ +
Bring in work context, business data, and app signals to improve answers and actions

Skills +
Define behaviors through structured instructions

Tools +
Connect the agent to external systems and actions

Knowledge +
Provide trusted context to guide decisions

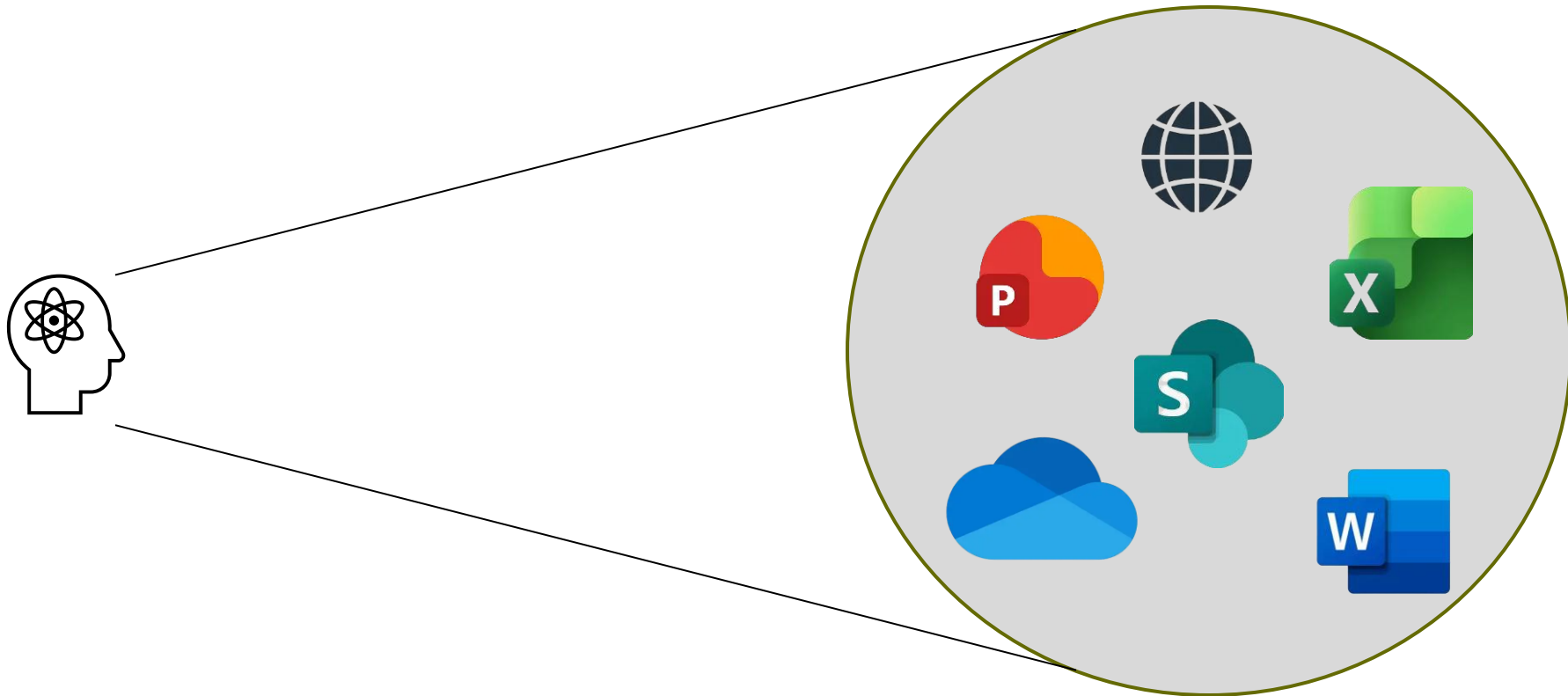
Connected agents +
Collaborate across agents to complete work

Memory Preview ☐
Remember interactions, workflows and context for improved results.

3 Einführung in Copilot Studio

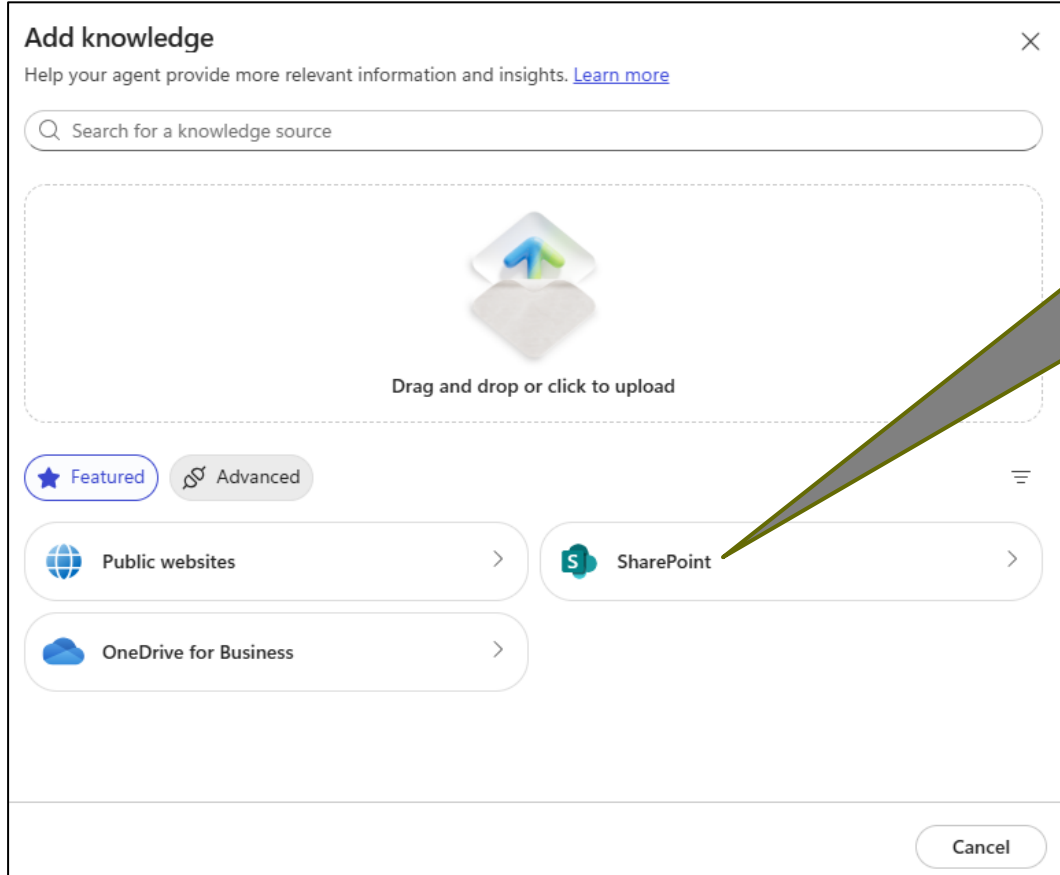
Exkurs: Was sind alles Wissenquellen?

Exkurs: Die Bausteine von Copilot Studio verstehen

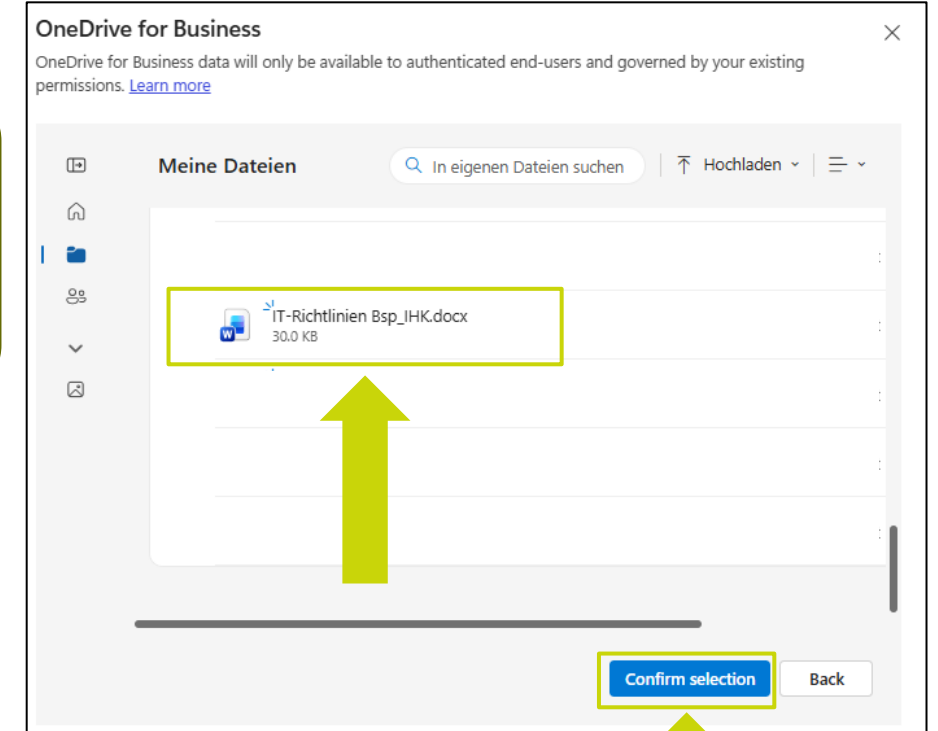


3 Einführung in Copilot Studio

Knowledge hinzufügen



Agent kann auf hinzugefügte Wissenquellen zugreifen und nutzt diese zum Antworten

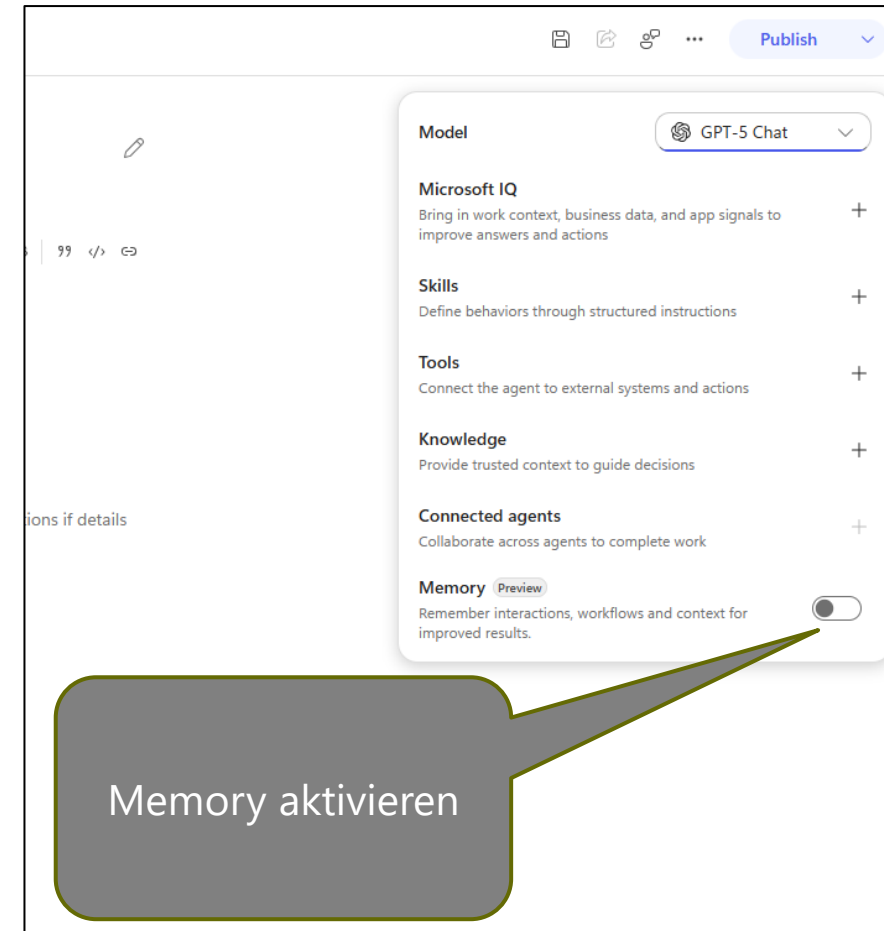


3 Einführung in Copilot Studio

Memory Funktion

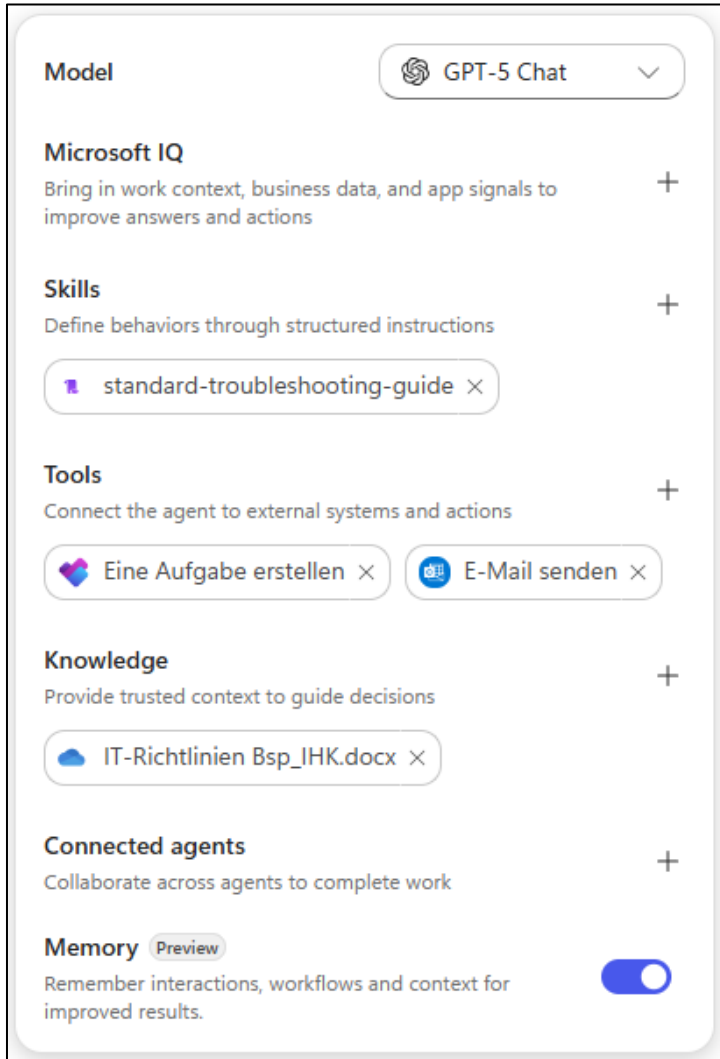
Exkurs: Die Bausteine von Copilot Studio verstehen

- Speichert Informationen aus früheren Interaktionen
- Nutzt Kontext aus vorherigen Gesprächen
- Ermöglicht personalisierte Antworten
- Unterstützt konsistente Interaktionen über mehrere Sitzungen hinweg
- Kann Präferenzen und relevante Nutzerinformationen berücksichtigen



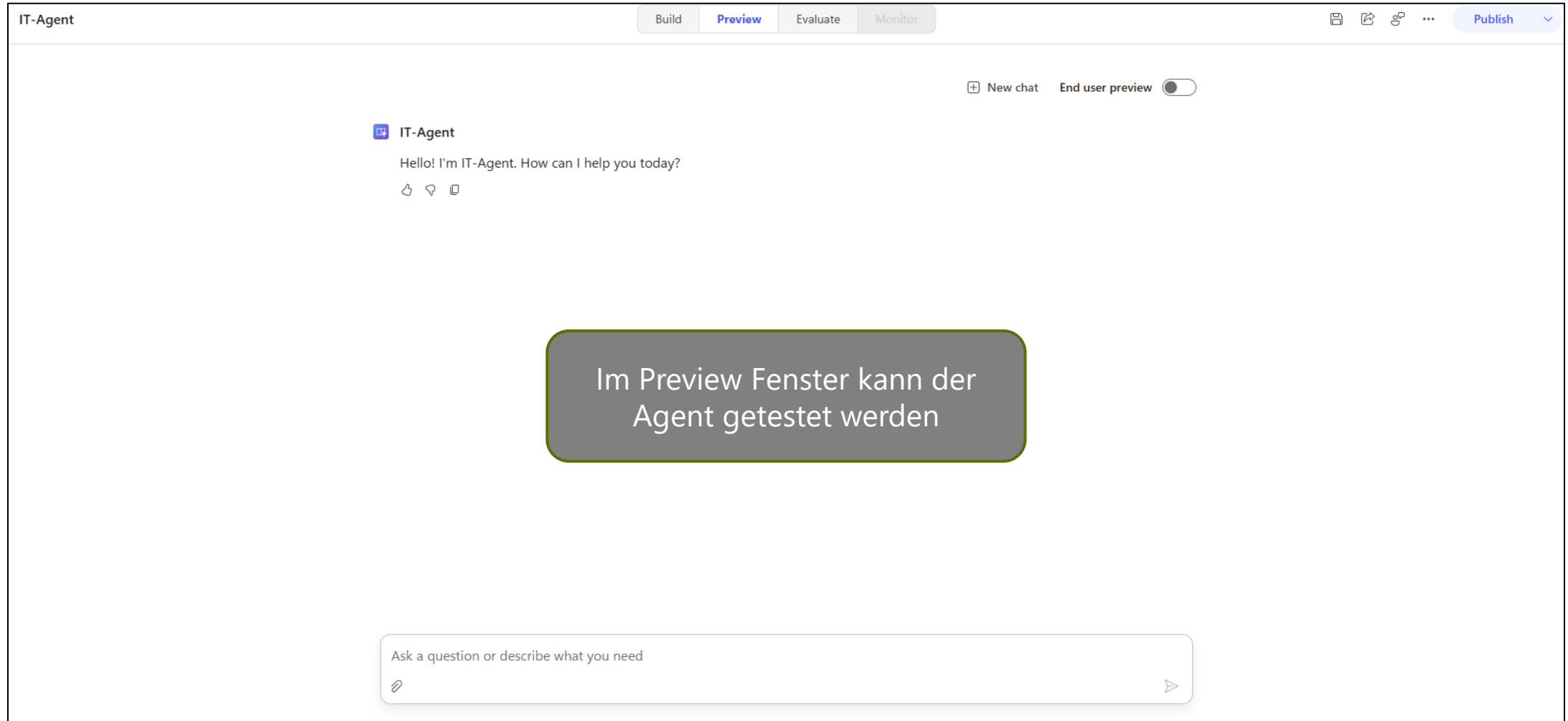
3 Einführung in Copilot Studio

Fertiges Setup



Am Ende sollte die rechte Spalte so aussehen

Preview Tab



3 Einführung in Copilot Studio

Agenten veröffentlichen

Publish agent

You are about to publish **IT-Agent**. Choose where it will be available and configure each channel.

**Demo Website**
Shareable web link for anyone to use

**Web app**
Embed your agent into a website

**Teams + Microsoft 365**
Available in Copilot and Teams chats ☒

**Teams + Microsoft 365**
Available in Copilot and Teams chats

Microsoft 365 is your cloud-powered productivity solution and includes Outlook, Word, Excel, PowerPoint, and OneDrive. [Learn more](#)

Agent preview

**IT-Agent**
Built using Microsoft Copilot Studio. [Edit details](#)

[Availability options](#)

 See agent in Microsoft 365  See agent in Teams

Turn on Microsoft 365
☐ Make agent available in Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot
Publishing an agent to Agent Store inside Microsoft 365 Copilot is the first step toward discoverability in the Microsoft 365 workflows within your organization.
Agent Store is the central hub for people to find, install, and use

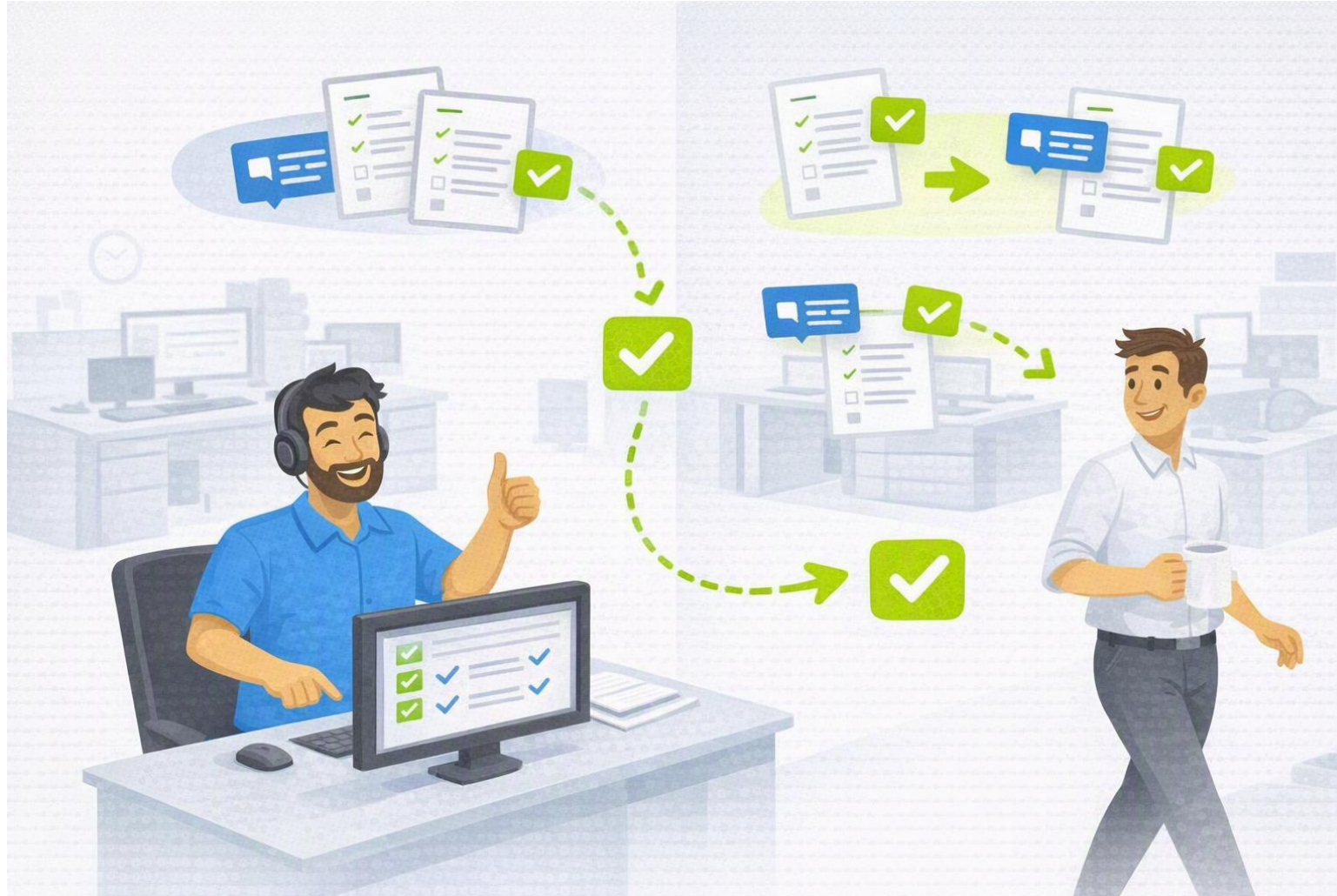
[Cancel](#) [Save and publish](#)

Über diese Checkbox kann der Agent in die Copilot App hinzugefügt werden

Hierüber kann der Agent veröffentlicht werden

3 Einführung in Copilot Studio

Jetzt sind alle Glücklich



1	Einführung	14:00 – 14:55
2	Kaffeepause	14:55 – 15:25
3	Praxis Teil 1: Copilot Studio	15:25 – 16:10
4	Praxis Teil 2: Claude Code	16:10 – 16:55
5	Abschluss	16:55 – 17:00

4 Einführung in Claude Code

Arbeitsweise: vom Prompt zum Prototyp

CLAUDE CODE

Beschreiben. Bauen. Klicken. Lernen.

Ihr beschreibt die Idee in natürlicher Sprache: Claude Code plant die Struktur, schreibt den Code und startet den Prototyp lokal im Browser.



Beschreiben

Ihr formuliert die Idee als Prompt und ganz ohne Programmierkenntnisse.



Bauen

Claude Code legt das Projekt an und schreibt den Code über alle Dateien.



Starten

Führt Befehle aus und öffnet den Prototyp direkt im Browser.



Verfeinern

Feedback im Dialog: „Mach den Warenkorb prominenter“ genügt.

Der Prototyp entsteht im Dialog: Jede Rückmeldung wird sofort sichtbar Änderungszyklen dauern Minuten statt Wochen.

Das Beispiel: Huber Maschinenbau GmbH (fiktiv)

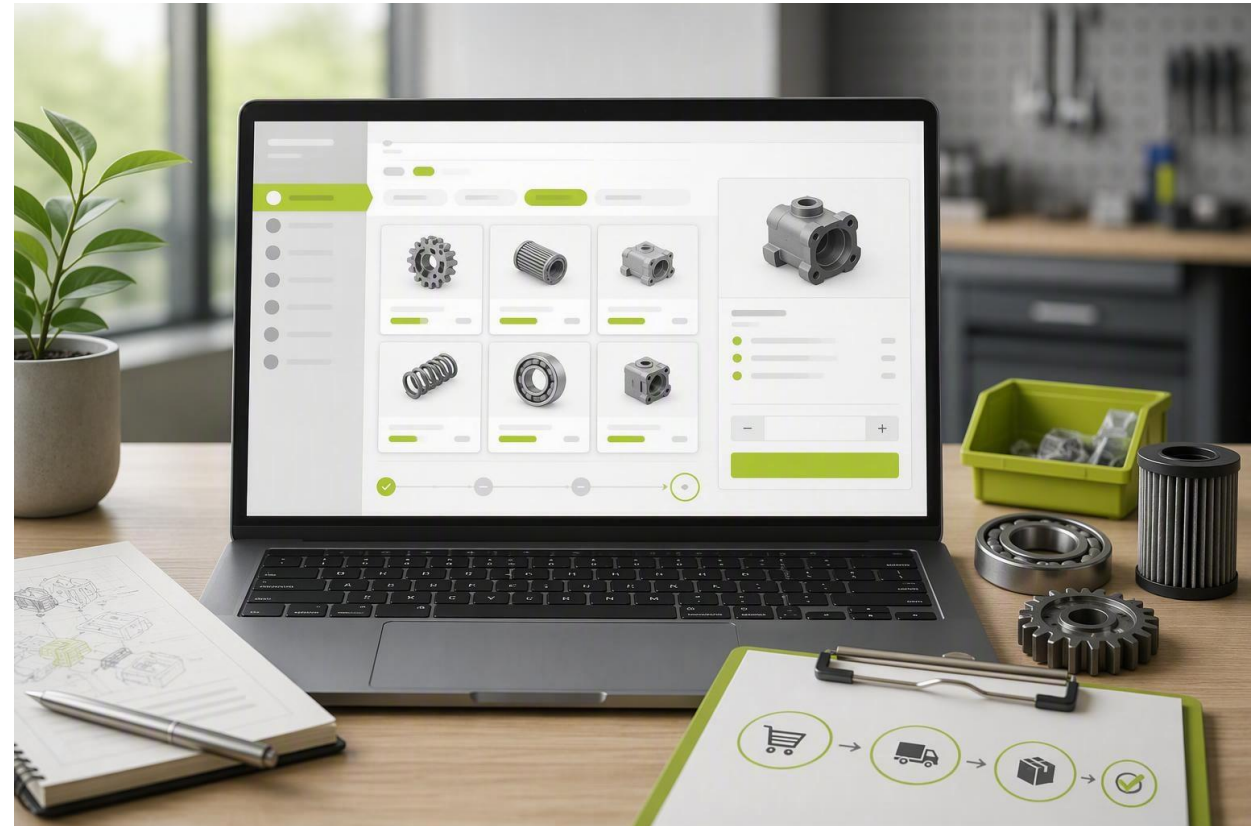
- Kunden bestellen Ersatzteile per Telefon und E-Mail und unklare Angaben führen zu Rückfragen und Fehllieferungen
- Die Idee: ein Kundenportal. Das Agentur-Angebot: 6 Monate, sechsstelliges Budget, aber lohnt sich das überhaupt?



Die Idee als Prompt

Der komplette Auftrag an Claude Code:

- „Baue einen **klickbaren Prototyp** für ein Ersatzteil-Portal.
- Kunden wählen ihre **Maschine** aus einer Liste,
- sehen die **passenden Ersatzteile** mit Bild und Preis,
- legen Teile in den **Warenkorb** und senden eine Anfrage.
- Befülle alles mit **realistischen Beispieldaten.**“



**Wir bauen den Prototyp jetzt gemeinsam.
Dazu öffnen wir Claude Desktop und gehen auf den Reiter „Code“**

4 Einführung in Claude Code

Live-Demo Schritt 1: Der Start-Prompt (1/2) – Kontext & Funktionsumfang

> PROMPT (Teil 1 – in einem Stück mit Teil 2 eingeben)

Du bist mein Entwicklungspartner für einen Design-Prototyp. Kontext: Die Huber Maschinenbau GmbH (fiktiver Mittelständler, Werkzeugmaschinen) nimmt Ersatzteilbestellungen bisher per Telefon und E-Mail an. Wir wollen mit einem klickbaren Prototyp testen, ob Kunden ein Bestellportal annehmen würden. Zielgruppe: Geschäftsführung und Pilotkunden – hochwertig und glaubwürdig, aber nichts real versenden.

Baue ein Ersatzteil-Portal als eine einzige HTML-Datei (index.html) mit eingebettetem CSS und JavaScript, ohne Build-Tools, direkt im Browser lauffähig.

Funktionsumfang:

1. Maschinenauswahl als Kartenraster (Name, Typ, Baujahre, SVG-Silhouette statt Fotos)
2. Teilekatalog: Teilname, Teilenummer (HM-XXXXX), Preis, Lieferstatus-Badge, kompatible Baujahre, SVG-Icon je Kategorie
3. Live-Suche über Teilname und Teilenummer + Filter nach Lieferstatus
4. Warenkorb als festes Panel rechts: Mengen, Zwischensumme, MwSt., Gesamt, „Bestellanfrage senden“
5. Anfrage-Dialog (Firma, Ansprechpartner, E-Mail, Kommentar) → Bestätigung mit Vorgangsnummer ANF-2026-XXXX; nichts versenden, nur localStorage



Live-Demo Schritt 1: Der Start-Prompt (2/2) – Daten, Design & Qualität

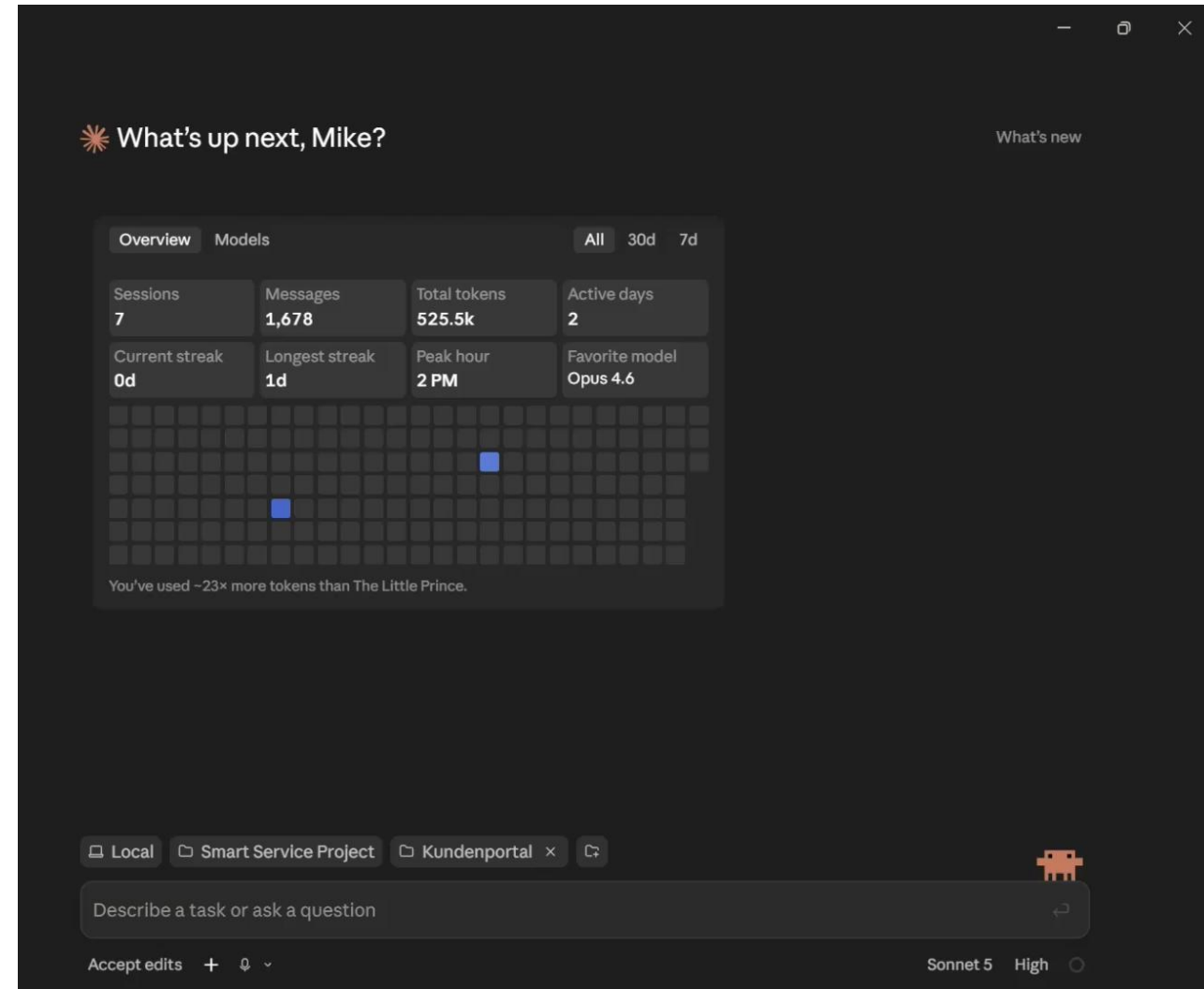
> PROMPT (Fortsetzung)

Beispieldaten (fest im Code): 5 Maschinen – Drehmaschine HD-320, CNC-Fräse HF-500, Exzenterpresse HP-160, Flachschleifmaschine HS-240, Abkantbank HK-410 – mit je 8-10 Ersatzteilen, Preisen von 8-1.450 € und gemischten Lieferstatus.

Design-System (exakt umsetzen):

- Farben: Hintergrund #FFFFFF, Karten #F8F8F8, Text #1C1C1C / #5C5C5C, Akzent #C9D509 (Buttons, aktive Zustände, Badge „auf Lager“), Hover #919A00, Kopfleiste #232323 mit Weiß; Badges „3-5 Tage“ #EAEAEA, „auf Anfrage“ #232323
- Typografie: „Segoe UI“, system-ui; Hierarchie 24/18/14 px; Preise und Teilenummern tabellarisch bündig
- Layout: max. 1200 px zentriert, 8-px-Raster, 12 px Eckenradius, dezente Schatten, sichtbarer Fokus-Zustand
- Kopfleiste: Wortmarke „HUBER Maschinenbau“ (Punkt in #C9D509), rechts Warenkorb-Zähler; alles Deutsch, Preise 1.234,56 €

Qualität: keine Konsolenfehler, leere Zustände abgedeckt (leerer Warenkorb, Suche ohne Treffer), Zustand bleibt beim Maschinenwechsel erhalten, aufgeräumt ab 1024 px. Prüfe dein Ergebnis selbst gegen diese Liste und öffne die Seite im Browser.



4 Einführung in Claude Code

Warum Prototyping? Klassisch vs. Claude Code

Erst lernen – dann investieren.

Klassischer Projektstart

plant, bevor jemand etwas sieht

Konzept → Angebot → Entwicklung

- 1 Pflichtenheft über Wochen erstellen
- 2 Budget binden, bevor Feedback existiert
- 3 Erstes Kundenfeedback nach Monaten

vs.

Prototyp mit Claude Code

macht die Idee sofort erlebbar

Idee → Prompt → Prototyp → Feedback

- 1 Klickbarer Prototyp an einem Nachmittag
- 2 Feedback echter Nutzer in Woche 1
- 3 Investiert wird erst, wenn die Idee trägt

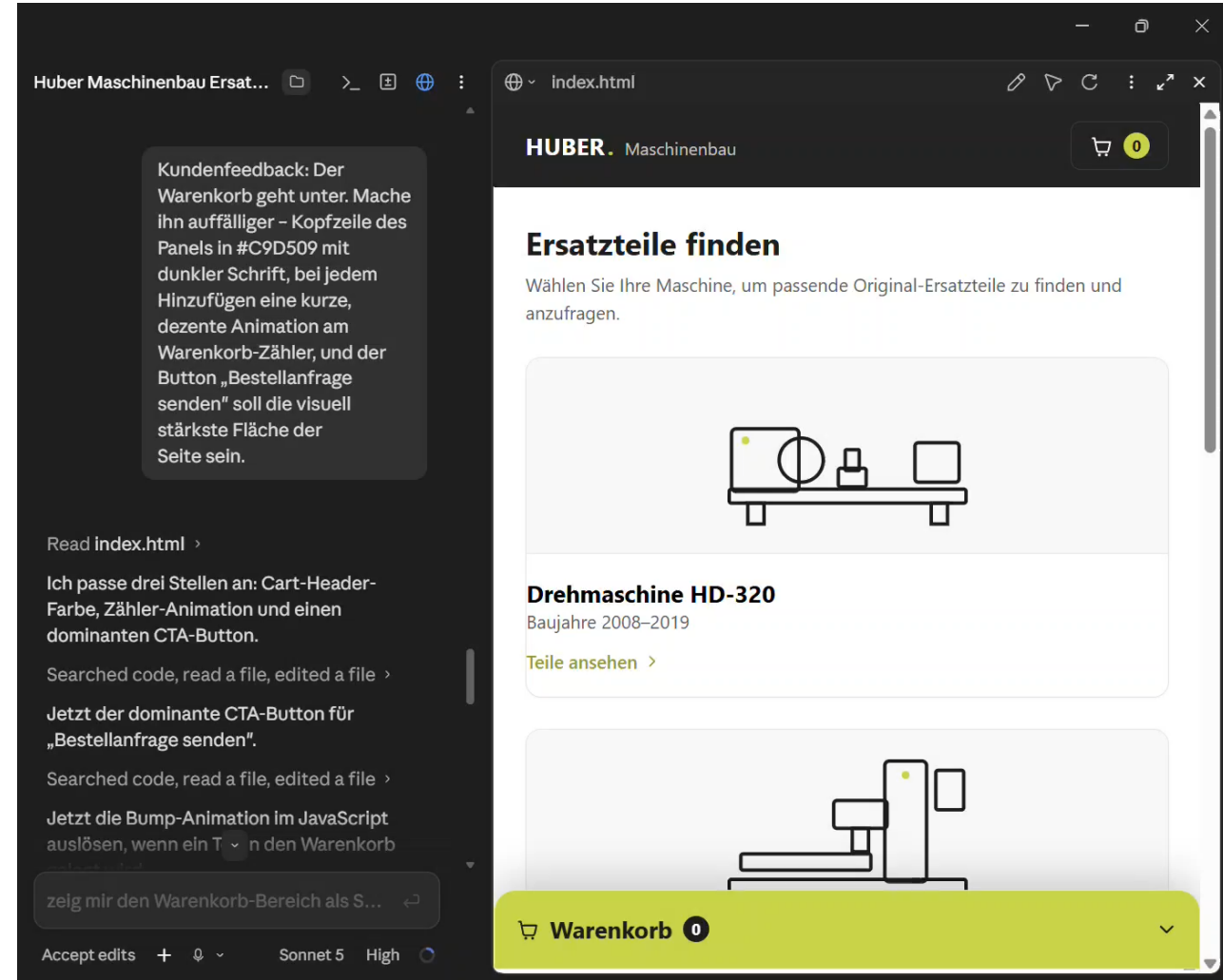
Merksatz: Der Prototyp ist das günstigste Werkzeug, **um eine Idee zu prüfen, bevor Budget fließt.**

Live-Demo Schritt 2: Feedback – Warenkorb prominenter

> PROMPT

Kundenfeedback: Der Warenkorb geht unter. Mache ihn auffälliger –

- Kopfzeile des Panels in #C9D509 mit dunkler Schrift
- bei jedem Hinzufügen eine kurze, dezente Animation am Warenkorb-Zähler
- der Button „Bestellanfrage senden“ soll die visuell stärkste Fläche der Seite sein



4 Einführung in Claude Code

Was der Prototyp leistet

Trägt die Idee?

01

Lernen

Echtes Feedback statt Annahmen

Fünf Kunden klicken in Woche 1 durch den Prototyp.

Zeigt, was fehlt – und was niemand braucht.

Was brauchen Kunden wirklich?

02

Schärfen

Anforderungen präzisieren

Aus vagen Wünschen werden konkrete Funktionen.

Basis für eine belastbare Ausschreibung.

Investieren – oder stoppen?

03

Entscheiden

Fundiert investieren oder stoppen

Die Geschäftsführung sieht ein Produkt, kein Konzeptpapier.

Günstig scheitern ist auch ein Gewinn.

Gemeinsamer Nenner: Wissen gewinnen · Risiko begrenzen · fundiert entscheiden

Kern: Eine Woche Prototyp liefert mehr Erkenntnis als **Monate** Konzeptarbeit.

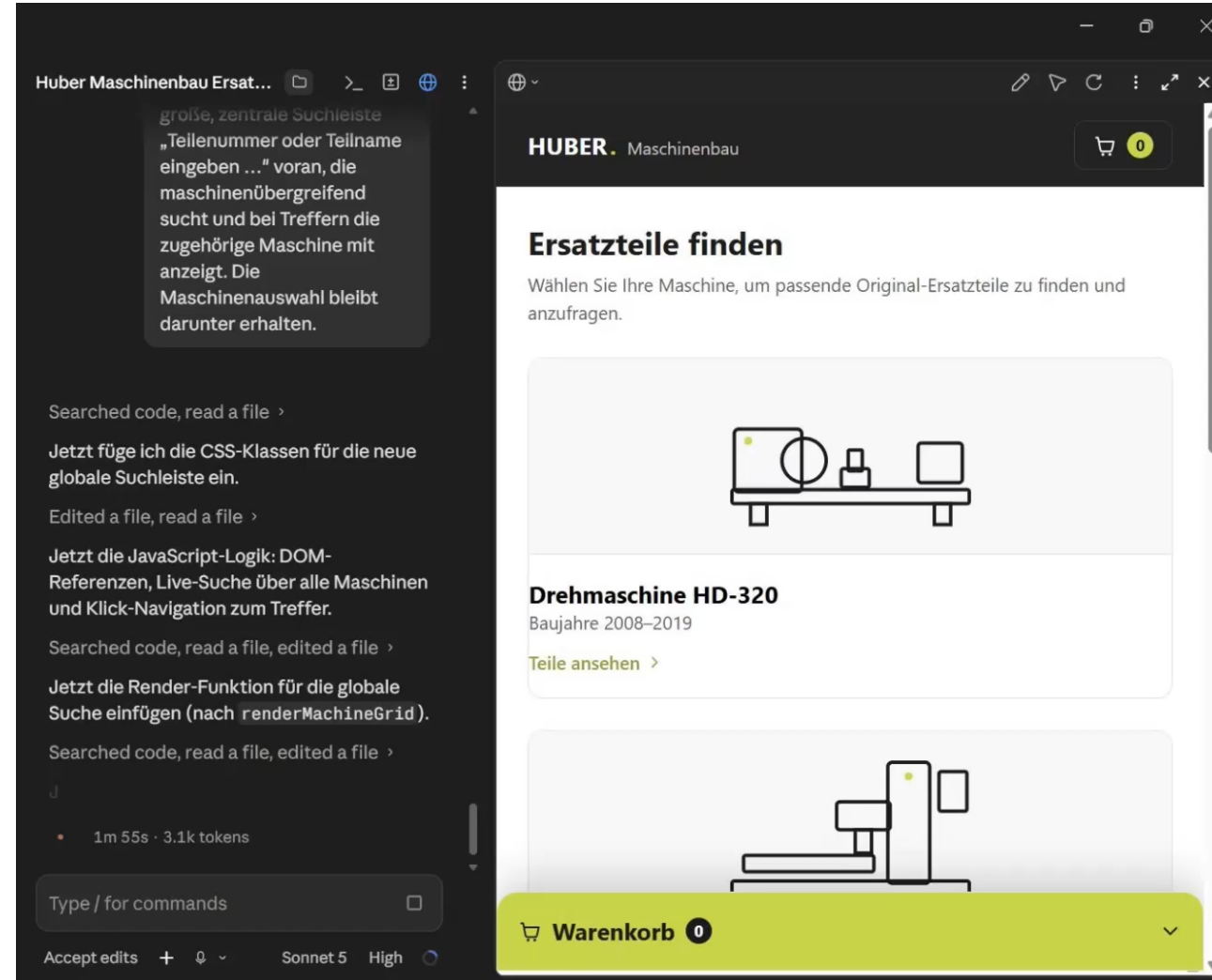
Live-Demo Schritt 3: Feedback – Suche nach Teilenummer

> PROMPT

Kundenfeedback: Unsere Kunden stehen mit dem Typenschild an der Maschine.

Stelle der Startansicht eine große, zentrale Suchleiste „Teilenummer oder Teilname eingeben ...“ voran, die maschinenübergreifend sucht und bei Treffern die zugehörige Maschine mit anzeigt.

Die Maschinenauswahl bleibt darunter erhalten.



4 Einführung in Claude Code

Live-Demo Schritt 4: Feedback – Alltagsfunktionen

> PROMPT

Ergänze auf jeder Teilkarte eine Zeile „Zuletzt bestellt: MM/JJJJ“ mit plausiblen Daten.

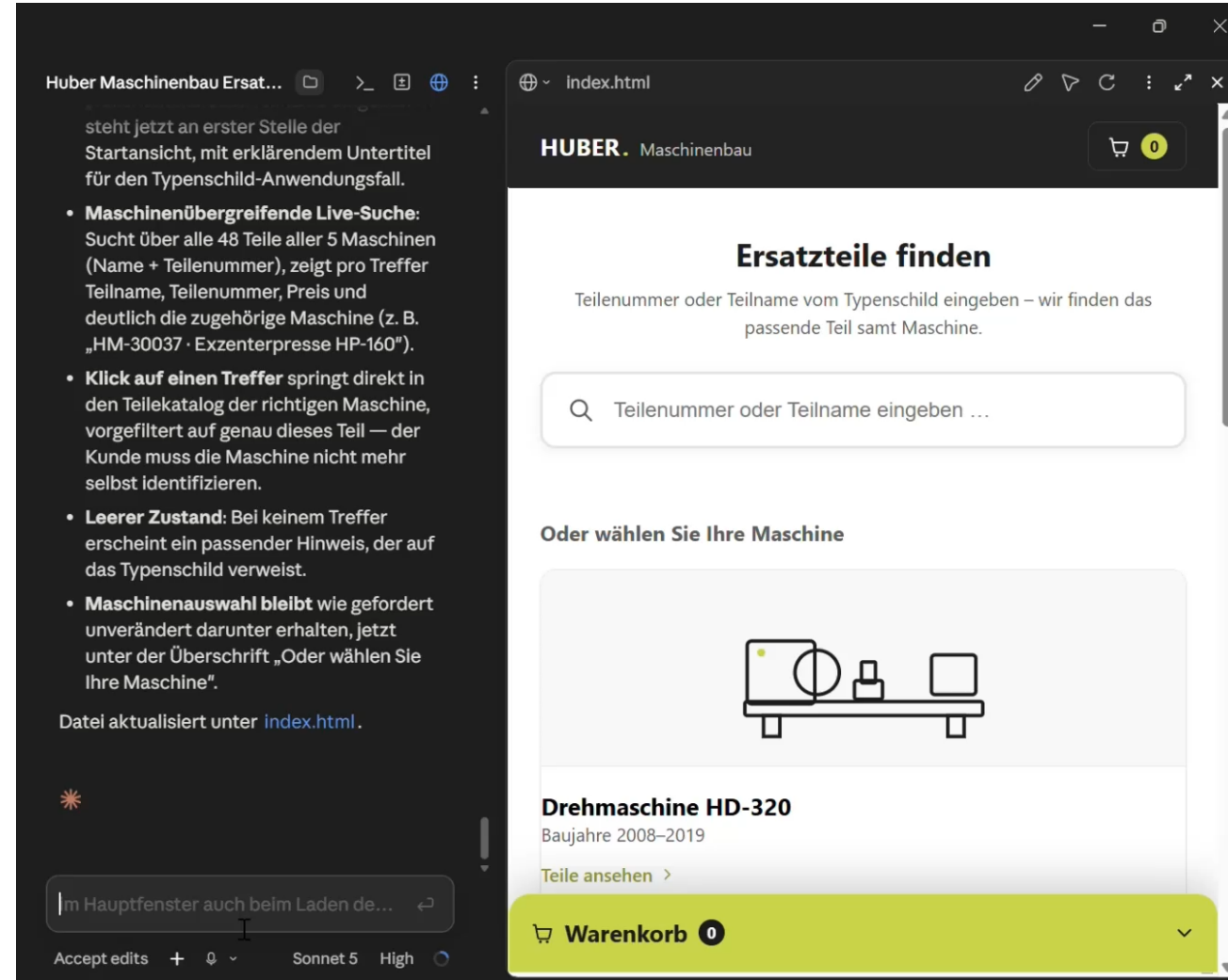
Baue auf der Bestätigungsseite einen Button „Erneut bestellen“, der den Warenkorb wieder befüllt.

Wiedererkennbare Alltagsfunktionen machen den Test für Pilotkunden glaubwürdiger.

Hier geht es zum Prototyp:



index.html



Live-Demo Schritt 5: Übergabe – README & Interviewfragen

> PROMPT 1

Erstelle eine README.md für unsere Geschäftsführung: drei Sätze, was dieser Prototyp zeigt; drei Stichpunkte, was er bewusst NICHT kann (kein echter Versand, keine echten Daten, kein Produktivbetrieb); kurze Anleitung für die Vorführung bei Pilotkunden.

> PROMPT 2

Erstelle eine FRAGEN.md mit 8 konkreten Interviewfragen für den Test mit Pilotkunden – offen formuliert, keine Ja/Nein-Fragen, Fokus auf Bestellgewohnheiten und fehlende Funktionen.

Ersatzteil-Portal – Prototyp für die Geschäftsführung

Was zeigt dieser Prototyp?

Dieser klickbare Prototyp zeigt, wie Kunden der HUBER Maschinenbau GmbH Ersatzteile künftig selbst online finden und anfragen könnten, statt wie bisher per Telefon oder E-Mail zu bestellen. Er bildet den kompletten Weg ab – von der Maschinen- bzw. Teilenummernsuche über den Warenkorb bis zur Bestellanfrage mit Bestätigung – mit realistischen Beispieldaten zu fünf Maschinentypen. Ziel ist es, mit Pilotkunden zu testen, ob ein solches Bestellportal angenommen würde, bevor in eine echte Umsetzung investiert wird.

Was der Prototyp bewusst NICHT kann

- ▶ **Kein echter Versand:** Bestellanfragen werden nirgendwo hin übertragen, sondern nur lokal im Browser des Testers gespeichert (localStorage). Es erreicht niemanden bei HUBER Maschinenbau.
- ▶ **Keine echten Daten:** Maschinen, Ersatzteile, Preise, Lieferstatus und Bestellhistorie sind frei erfunden und nicht mit ERP, Lagerbestand oder echten Kundendaten verbunden.
- ▶ **Kein Produktivbetrieb:** Es gibt keine Nutzerkonten, keine Zahlungsabwicklung, keine Server-Anbindung und keine Sicherheitsprüfung – der Prototyp dient ausschließlich der Demonstration, nicht dem echten Geschäftsbetrieb.

Anleitung: Vorführung bei Pilotkunden

- ▶ **Vorbereitung:** index.html per Doppelklick öffnen – läuft direkt im Browser, ohne Internet oder Installation.
- ▶ **Einordnen:** Kurz erklären, dass es sich um einen Demo-Prototyp handelt und bewusst nichts real versendet wird (siehe oben).
- ▶ **Klickpfad vorführen:** Maschine auswählen oder Teilenummer/-name in der Suchleiste eingeben → Teil im Katalog finden → in den Warenkorb legen → Bestellanfrage absenden → Bestätigung mit Vorgangsnummer zeigen.
- ▶ **Selbst ausprobieren lassen:** Den Kunden bitten, ein Teil zu suchen, das er kürzlich real bestellt hat, und den kompletten Weg bis zur Anfrage selbst durchzuklicken.
- ▶ **Feedback einholen:** Im Anschluss die Fragen aus FRAGEN.md stellen, um Bestellgewohnheiten und fehlende Funktionen zu verstehen.

4 Einführung in Claude Code

Der kritische Blick: Prototyp ≠ Produkt

Für die Vollentwicklung gelten andere Maßstäbe – KI-generierter Code allein ist noch kein Produktivsystem.

Klickbarer Prototyp



REALITÄT



Anforderungen an ein
Produktivsystem

1 Sicherheit

Keine Authentifizierung, kein Berechtigungskonzept, keine Härtung gegen Angriffe

2 Datenschutz

Echte Kundendaten erfordern DSGVO-konforme Speicherung, Rollen und Löschkonzepte

3 Wartbarkeit

Schnell generierter Code wird ohne Architektur-Review zur technischen Schuld

4 Betrieb & Skalierung

Hosting, Backups, Monitoring und Lastverhalten sind im Prototyp nicht gelöst

5 Qualitätssicherung

„Es läuft bei mir“ ersetzt keine Tests, Code-Reviews und definierte Abnahmen

6 Verantwortung & Haftung

Wer haftet bei Fehlern? Produktivbetrieb braucht klare Ownership und Governance

4 Einführung in Claude Code

Vom Prototyp zum Produkt: Was wird übernommen?

Die Erkenntnisse wandern weiter, der Code in der Regel nicht.

Prototyp

beweist die Idee

Idee → Feedback → Anforderungen

- 1 In Stunden entstanden, auf Wirkung optimiert
- 2 Liefert validierte Anforderungen und Prioritäten
- 3 Wird danach bewusst verworfen

vs.

Produktivsystem

entsteht professionell

Anforderungen → Architektur → Betrieb

- 1 Erfahrene Entwicklung: KI-gestützt, aber mit Review
- 2 Security, Datenschutz und Tests von Anfang an
- 3 Eingebettet in eure KI- und IT-Governance

Merksatz: Übergeben Sie der Entwicklung die Anforderungen, **nicht den Prototyp-Code.**

1	Einführung	14:00 – 14:55
2	Kaffeepause	14:55 – 15:25
3	Praxis Teil 1: Copilot Studio	15:25 – 16:10
4	Praxis Teil 2: Claude Code	16:10 – 16:55
5	Abschluss	16:55 – 17:00

5 5 Key Takeaways

Fünf klare Merksätze aus dem Vortrag

1



Agenten handeln – Chatbots antworten

Tools, Ziele und Schritte bewusst absichern.

■ PLANEN

2



Governance ist kein Add-on

Daten, Rollen und Nachweise vor dem Rollout klären.

■ ABSICHERN

3



Copilot Studio skaliert Fachprozesse

Wenn Use Case, Datenquelle und Freigabe klar sind.

■ BAUEN

4



Claude Code befähigt Co-Creation im Entwicklungsprozess

Schnell testen – Produktivcode bewusst prüfen.

■ TESTEN

5



Menschen bleiben Kontrollpunkt

Ziele setzen, Risiken prüfen, Verantwortung tragen.

■ PRÜFEN



Ihr Ansprechpartner



Andrea Hauer



+49 (0) 174 239 7281

andrea.hauer@drescher-consulting.de

Drescher Consulting GmbH
Jahnstr. 12
70597 Stuttgart



Ihr Ansprechpartner



Mike Schimmelpfennig



+49 (0) 152 046 63015

mike.schimmelpfennig@drescher-consulting.de

Drescher Consulting GmbH
Jahnstr. 12
70597 Stuttgart



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

