



# Einführung in die Erstellung von Copilot Agents



TALK  
Microsoft 365

 Microsoft Teams  
User Group Germany



 global AI community

VIVA  
EXPLORERS



Decode AI

# Ziel des Workshops

## Verständnis

Was ist ein Agent

Grundlegendes Verständnis der Copilot-Technologie

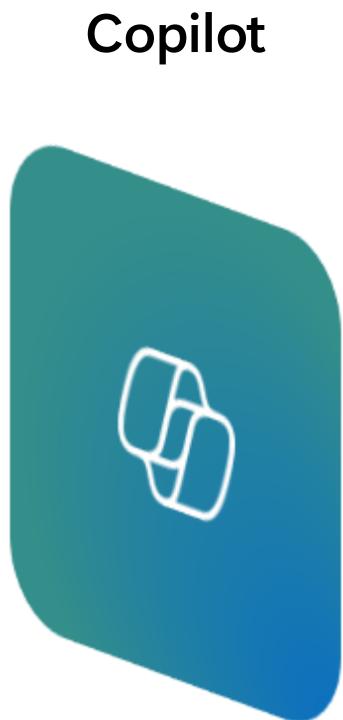
Praktische Erfahrung in der Entwicklung eines Agents auf Basis von SharePoint

Erweiterung eines Agents mit Copilot Studio und der Integration zusätzlicher Datenquellen

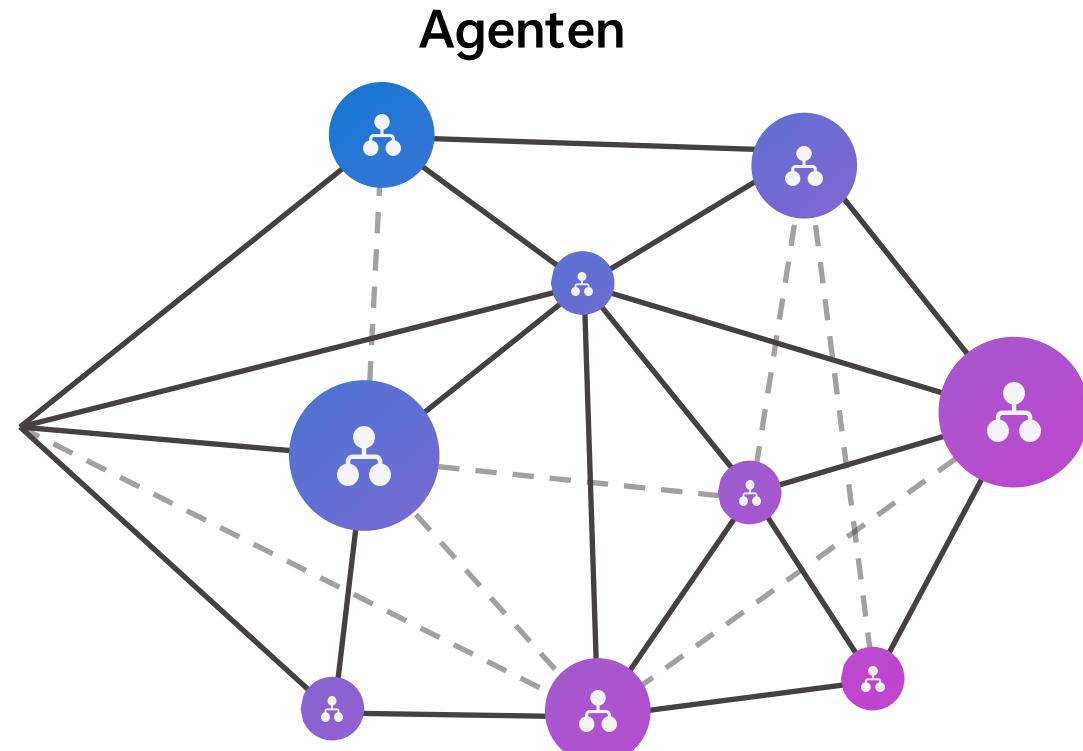
Konkrete Anwendungsbeispiele für den Einsatz von Agents im Wissensmanagement

# Copilot ist die Benutzeroberfläche für KI

„Unser Ziel ist es, jeden Mitarbeiter mit einem Copiloten zu befähigen und jeden Geschäftsprozess mit Agenten zu transformieren“



Copilot



Agenten

# SharePoint Agent



# Agents mit externen Services



# Demo

## SharePoint Agent in (M365 Copilot)



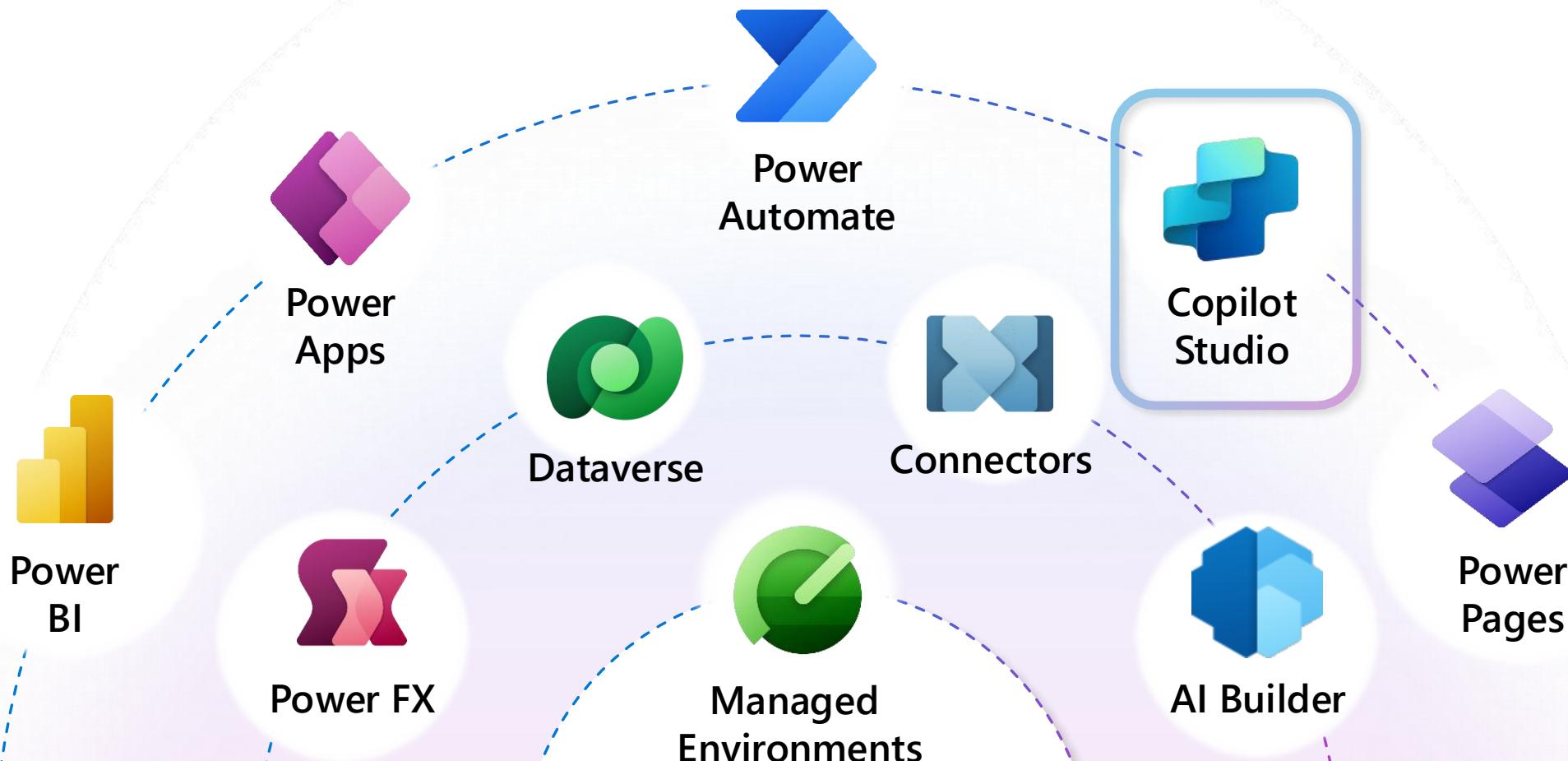
# Copilot Studio

Theorie

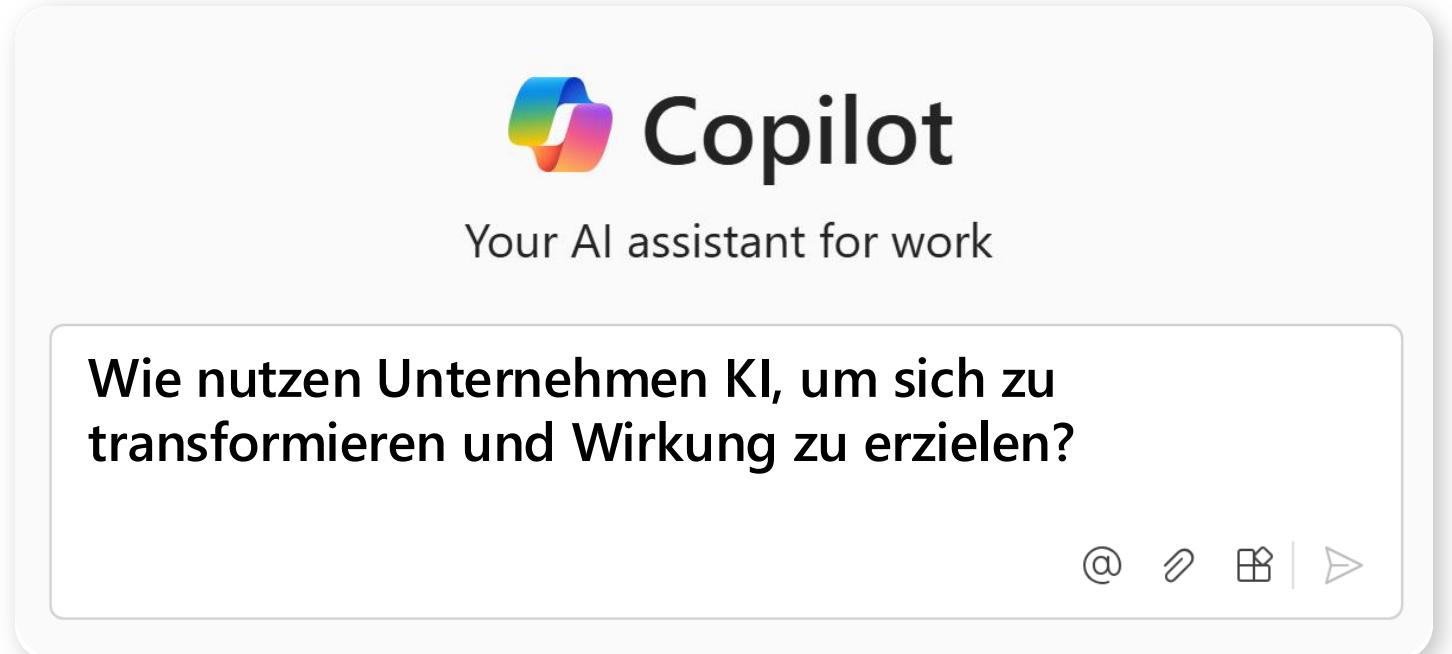


# Microsoft Power Platform

AI-Enabled Low-Code Platform



Die Frage, die  
sich jeder  
stellt...



The image shows a screenshot of the Microsoft Copilot AI assistant interface. At the top, the Copilot logo is displayed, consisting of a colorful, abstract icon followed by the word "Copilot" in a bold, black, sans-serif font. Below the logo, the text "Your AI assistant for work" is written in a smaller, gray font. In the center of the interface is a large, rounded rectangular input field containing the question "Wie nutzen Unternehmen KI, um sich zu transformieren und Wirkung zu erzielen?". At the bottom right of this input field are four small, light-gray icons: an '@' symbol, a pencil, a file, and a right-pointing arrow. The entire interface is set against a white background with a subtle shadow.



## Copilot

**Jeder Mitarbeiter wird  
einen Copiloten haben**

---

Arbeitet als Ihr persönlicher Assistent

---

Basierend auf Arbeitsinhalten wie E-  
Mails, Besprechungen und  
Dokumenten

---

Die Benutzeroberfläche für KI



## Agenten

**Jeder Geschäftsprozess wird  
einen Agenten haben**

---

KI-gestütztes System mit Aktionen,  
Auslösern und Wissen

---

Arbeitet im Namen von Mitarbeitern,  
Teams und Funktionen

---

Verbunden mit Copilot oder autonom



## Agenten

### Jeder Geschäftsprozess wird Haben Sie einen Agenten

KI-gestütztes System mit Aktionen,  
Auslösern und Wissen

Arbeitet im Namen von Mitarbeitern,  
Teams und Funktionen

Verbunden mit Copilot oder autonom

#### Agents, die Sie erstellen

Zugeschnitten auf Ihre individuellen  
Geschäftsprozesse.

#### Von Microsoft erstellte Agents

Self-Service für Mitarbeiter, SharePoint-  
Agenten, Dynamics 365-Agenten +

#### Agents, die von ISVs von Drittanbietern erstellt wurden

Adobe, ServiceNow, SAP und viele mehr.



# Microsoft Copilot Studio

## Ihr Agent, Ihr Weg

Copilot Studio ist ein End-to-End-  
Conversational AI-Produkt für  
**Erstellen Sie Ihre eigenen  
Agenten oder erweitern Sie  
Microsoft 365 Copilot mit  
generativer KI, großen  
Sprachmodellen und Ihren  
Daten.**

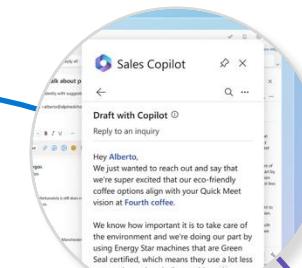
The screenshot shows the Microsoft Copilot Studio application window. At the top, there's a header bar with the Microsoft logo, the title 'Copilot Studio', and environment settings like 'Environment' and 'AI Tour demo'. Below the header is a main area titled 'Describe your agent to create it' with a text input field and three buttons: 'Helpdesk', 'Expense tracking', and 'HR and benefits'. A note below the input field says 'This AI-powered feature above is currently in preview. See terms and supplemental terms'. Underneath this, there's a section titled 'Explore agents' with a note 'Templates are currently a preview feature. See supplemental terms'. Six agent templates are listed in a grid:

| Agent Template     | Description  |
|--------------------|--|
| Safe Travels       | Provides answers to common travel questions and related health and safety guidelines.  |
| Website Q&A        | Instantly answer user questions using the content of your web site or other knowledge.   |
| Team Navigator     | Assists employees in finding colleagues and their hierarchy within the organization using Microsoft Teams.                             |
| IT Helpdesk        | Empowers employees to resolve issues and effortlessly create/view support tickets.   |
| Store Operations   | Improve the efficiency of retail frontline workers by enabling easy access to store procedures and policies.                           |
| Financial Insights | Helps financial services professionals get quick and accurate info from their org's financial documents and other available resources. |

**Sicherheitsoperatoren**  
Reagieren Sie auf Bedrohungen innerhalb von Minuten, nicht Stunden



**Kundendienst**  
Lösen Sie 14 % mehr Kundenprobleme pro Stunde



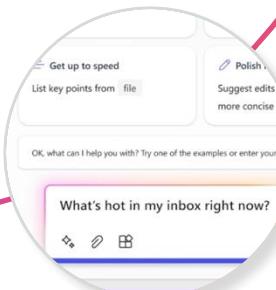
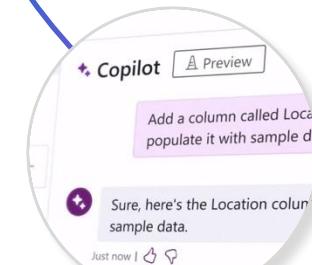
**Umsatz**  
Optimieren Sie den Prozess des Abrufens und Beantwortens von E-Mails



**Softwareentwickler**  
Programmieren Sie 55 % schneller

## Copilot Studio-Lösungen für jede Branche

**Daten- und IT-Profis**  
Erstellen Sie Workflows in der Hälfte der Zeit



**Wissensarbeiter**  
Erledigen Sie Aufgaben 37 % schneller



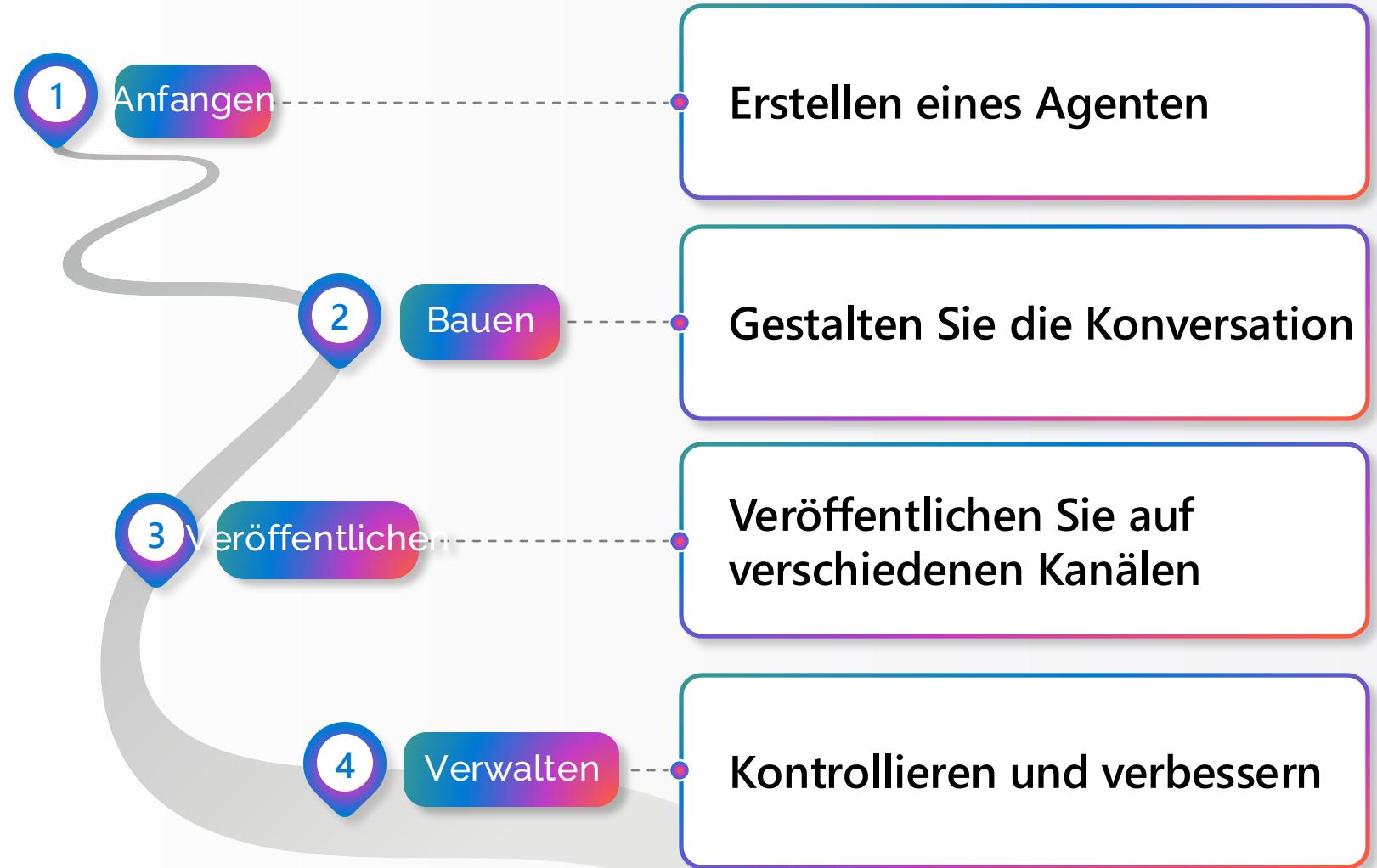
# Erstellen leistungss tarker Agenten

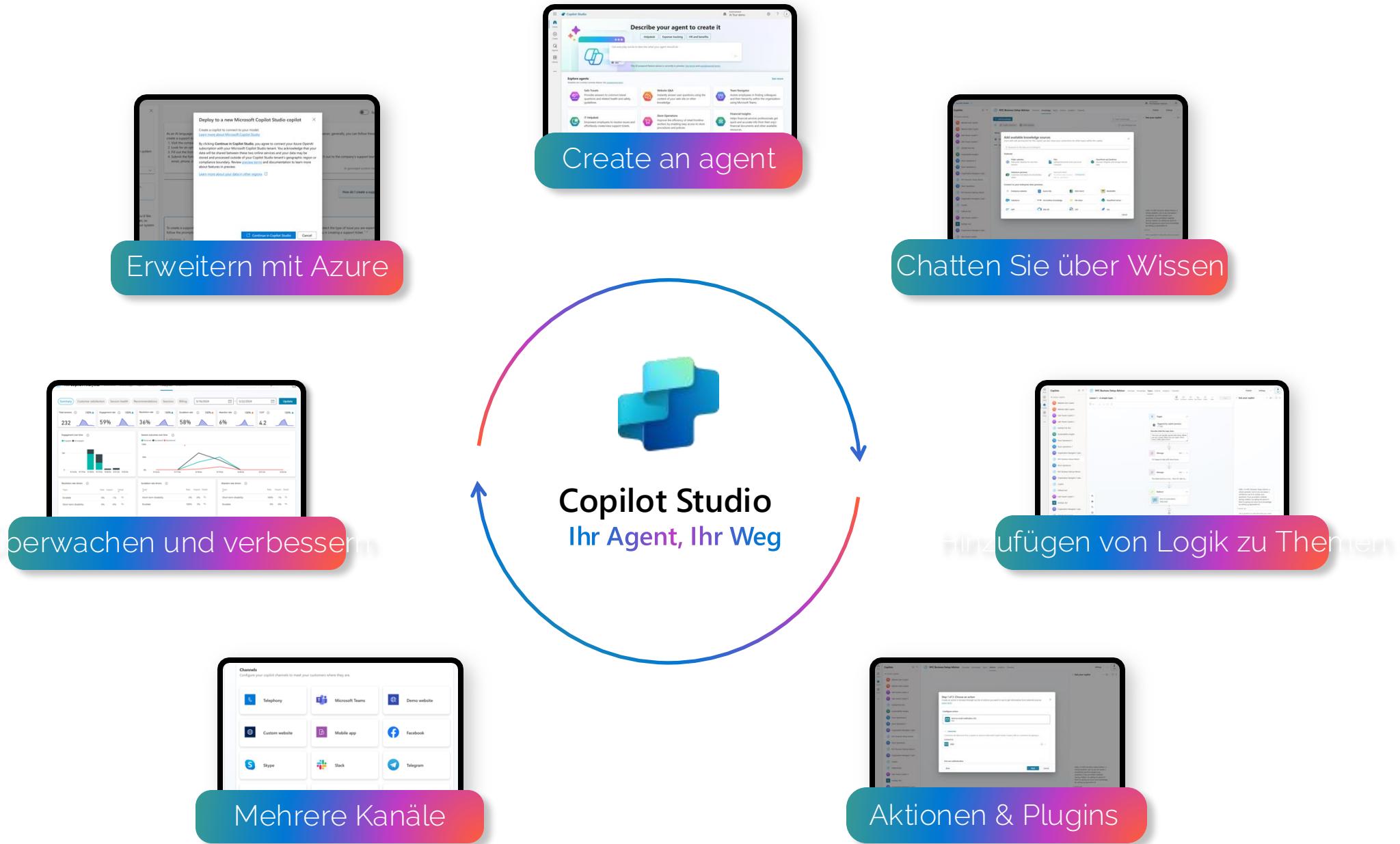
-  **Gemeinsam entwickeln und testen**
-  **Entwerfen Sie personalisierte,  
reaktionsschnelle Interaktionen**
-  **Steigern Sie Ihre Konversationen**
-  **Verarbeiten komplexer Abfragen**
-  **Kontinuierliches Selbstlernen und  
Verbessern**



# So erstellen Sie einen Agenten

Erstellen  
leistungsstarker  
Agenten



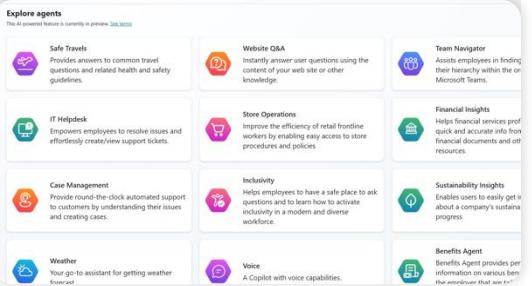


# Bauen Sie so, wie Sie es möchten

Nutzer aller Könnensstufen können gemeinsam erstellen und testen

Öffentliche  
Vorschau

## Pneu erstellter Agent

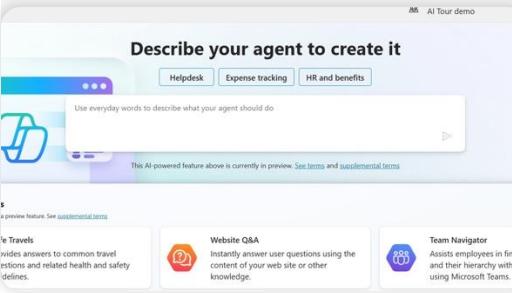


## Schneller Einstieg

Wählen Sie aus einer Vielzahl von vorgefertigten Agenten für gängige Branchen und Funktionen.

Öffentliche  
Vorschau

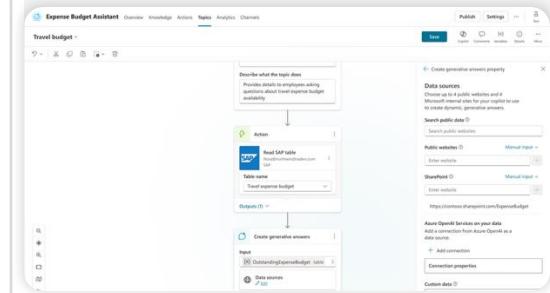
## Natürliche Sprache



## Konversationell aufbauen

Bauen Sie Agenten auf, indem Sie sich auf eine dialogorientierte, natürliche und menschenähnliche Erfahrung einlassen.

## Visuelle Leinwand



## Navigieren Sie durch eine moderne UX

Gestalten Sie Ihre Konversation, indem Sie der grafischen Low-Code-Oberfläche folgen.

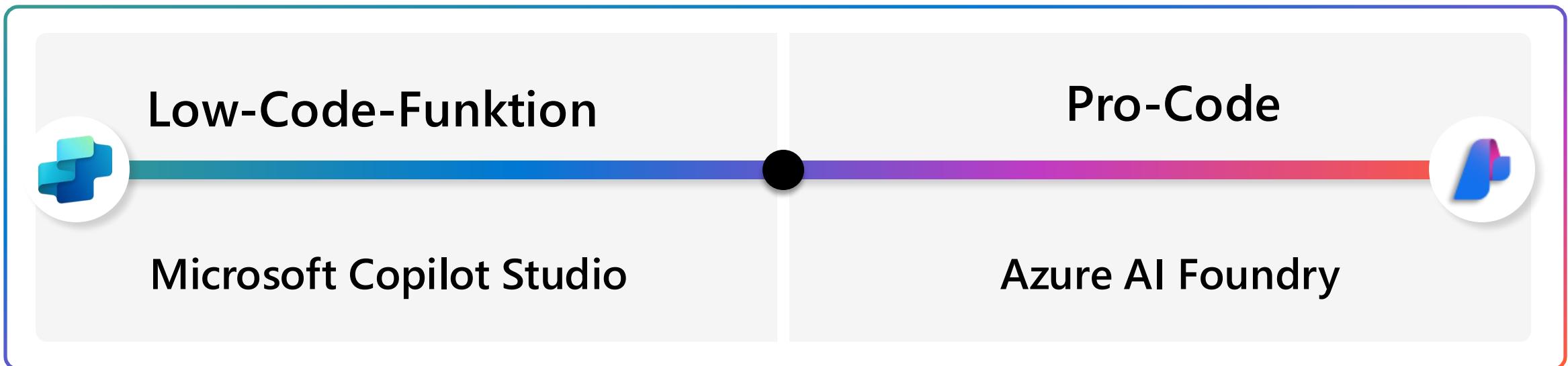
## Code

```
Save D Test
1 kind: AdaptiveDialog
2 condition: true
3 kind: Underflow
4 actionId: 
5 kind: TextMessage
6 id: sendmessage_welcome
7 message: "Hello"
8 message: "I'm here to help you"
9 message: "test"
10 kind: WelcomeToContent
11 - kind: Condition
12 - id: condition_greetRide
13 - kind: TextMessage
14 - id: chck12
15 - kind: Condition
16 - id: checkAllDestinations
17 - kind: TextMessage
18 - id: cancelAllDestinations
19 kind: Main
20 - kind: TextMessage
21 - id: displayNextMeeting
22 triggerCondition: true
23 - kind: TextMessage
24 - id: good_morning
25 - kind: TextMessage
26 - id: hello_agent
27 - kind: TextMessage
28 - id: hello_and_good_morning_to_you
29 - kind: TextMessage
30 - id: hello_can_you_please_help_me
31 - kind: TextMessage
32 - id: hello_friend
33 - kind: TextMessage
34 - id: good_afternoon
```

## Wechseln Sie zu YAML

Geben Sie die Themenlogik zwischen Entwicklern und Agenten in einer parallelen Ansicht frei und verwenden Sie sie wieder.

# Anpassen von Microsoft 365 Copilot mit der umfassendsten End-to-End-KI-Toolchain



Demo

Vorgefertigter Agent





Hands on

# Sucht Euch einen Account aus

- Adele Vance -  
adelev@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Diego Siciliani -  
diegos@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Grady Archie -  
gradya@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Irvin Sayers -  
irvins@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Lee Gu -  
leeg@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Lidia Holloway -  
lidiah@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Lynne Robbins -  
lynner@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Megan Bowen -  
meganb@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Miriam Graham -  
miriamg@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Nestor Wilke -  
nestorw@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Patti Fernandez -  
pattif@M365x64336655.onmicrosoft.com
- Pradeep Gupta -  
pradeepg@M365x64336655.onmicrosoft.com

<https://copilotstudio.microsoft.com>



# Demo

Erstellen Sie einen Agenten, mit Hilfe  
des Copilot

# Logik

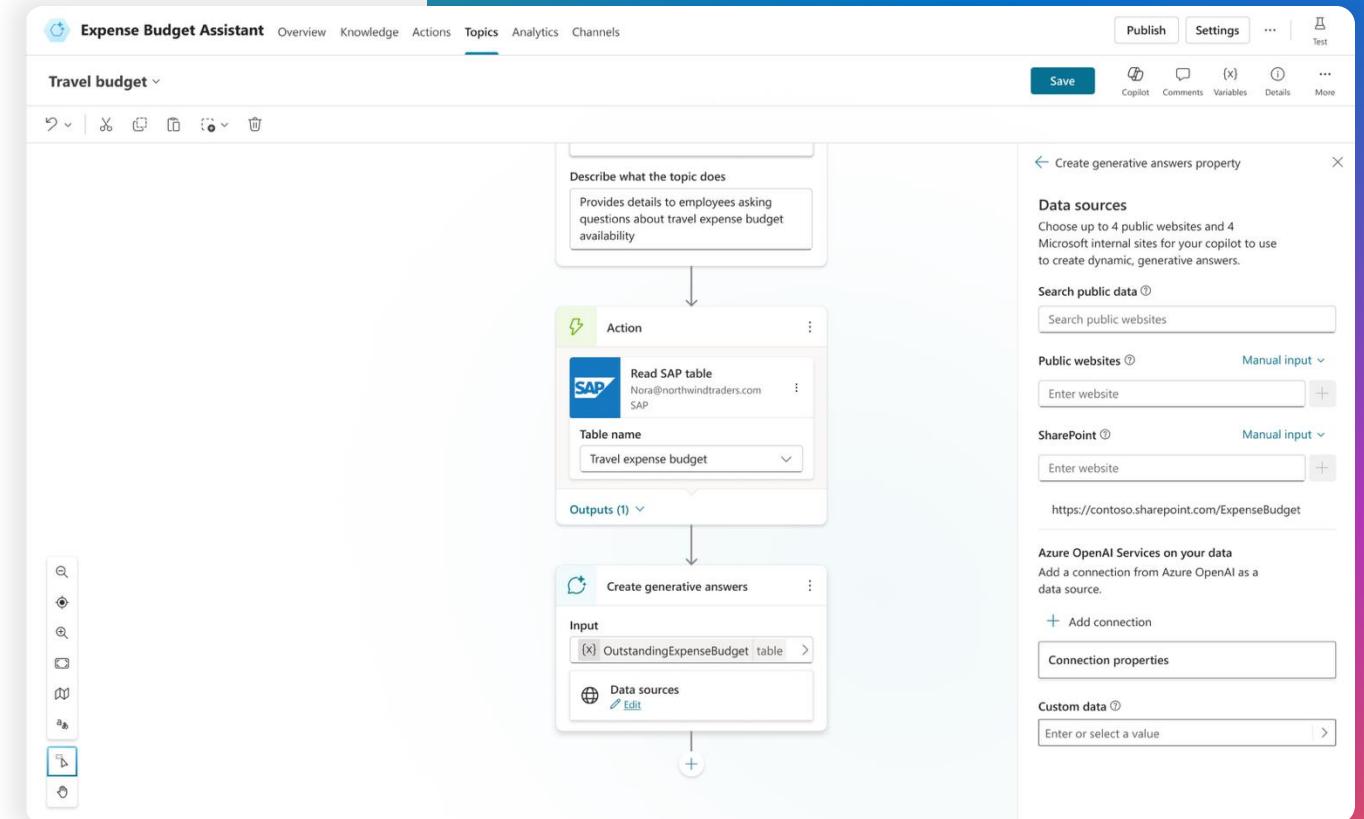
Behalten Sie die vollständige Kontrolle über kritische Szenarien, indem Sie spezifische Schritt-für-Schritt-Themen entwerfen.

Ermöglichen Sie Ihrem Agenten, mithilfe von generativer KI automatisch die am besten geeignete Aktion oder das am besten geeignete Thema auszuwählen, um auf einen Benutzer zu antworten.

Einfaches Mischen und Verwalten von generativen und benutzerdefinierten Dialogen in einem System.

Stellen Sie Fragen, senden Sie Nachrichten, verzweigen Sie Ihre Unterhaltungen und bearbeiten Sie Daten mit der integrierten Power Fx-Unterstützung.

Verbinden Sie sich mit Ihrem Contact Center, damit Ihr Agent eskalieren und das Gespräch mit vollständigem Kontext an einen echten



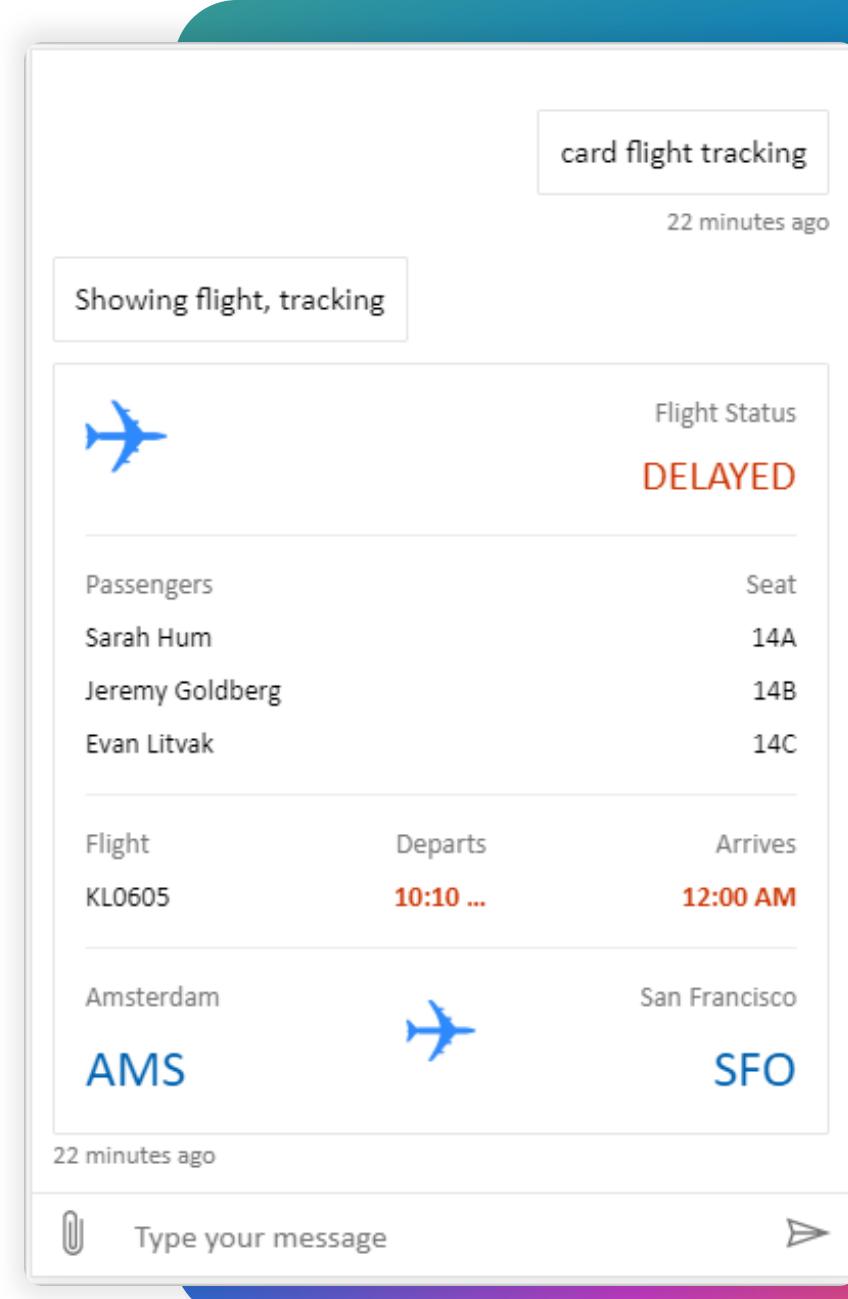
# Passen Sie Ihre Chat-Leinwand an

Ändern Sie die Benutzeroberfläche Ihres Agenten, indem Sie eine benutzerdefinierte Leinwand als eigenständige Web-App verwenden

Ermöglicht das Einbetten eines benutzerdefinierten iFrames in mehrere Webseiten

Beginnen Sie mit einer Stichprobe:  
<https://aka.ms/copilotstudio-customcanvas-sample>

Mehr Infos:  
<https://aka.ms/copilotstudio-customcanvas>



# Kanäle

Veröffentlichen und verteilen Sie sie mit einem einzigen Klick auf den Kanälen Ihrer Wahl.

Fügen Sie Ihren Agent zu einer benutzerdefinierten App hinzu, die mit Power Apps erstellt wurde, oder zu einer benutzerdefinierten Website, die mit Power Pages erstellt wurde.

Stellen Sie Ihren Agenten Ihren Kunden auf Ihrer Website oder in Ihrer mobilen App oder Ihren Mitarbeitern in Microsoft Teams zur Verfügung.

Sie können über ISVs auf noch mehr Kanäle



Gewohnheit

Expense Budget Assistant Overview Knowledge Actions Topics Analytics Channels

Your copilot was published at 9:42 AM on 3/36/2024! Your users will see the new content soon.

**Publish status**  
Verify or modify the availability of your copilot  
 Published March 20, 2024

**Channels**  
Configure your copilot channels to meet your customers where they are.

Teams      Demo website      Custom website      Mobile app      Facebook

Twilio      Skype      Slack      Telegram      Direct Line Speech

Email      Line      GroupMe

Dynamics 365 Customer Service      Genesys      Salesforce      LivePerson

ZenDesk      Customer engagement hub

Customer engagement hub  
Connect to a customer engagement app to enable your copilot to hand off a chat session to a live agent or other copilot. [Learn more](#)

# Aktionen

Einfache Verbindung zu Ihren wichtigsten Geschäftsbereichssystemen.

Ermöglichen Sie es Ihrem Agenten, Ihre Geschäftsprozesse zu automatisieren und Aufgaben zu erledigen.

Arten von Aktionen:

**Vorgefertigte Steckverbinder**

Wählen Sie aus 1400+ vorgefertigten Power Platform-Konnektoren zu beliebten Datenquellen und Apps

**Benutzerdefinierte Steckverbinder**

Erstellen eines benutzerdefinierten Konnektors für eine öffentlich verfügbare API

**Fließt**

Integrieren Sie automatisierte Workflows, die mit Power Automate erstellt wurden

**Fordert**

Bereitstellen von benutzerdefinierten Anweisungen für das GPT-Modell mit AI Builder

**Fähigkeiten**

Hinzufügen eines Bots, der mit Azure Bot Framework als Skill erstellt wurde

**Step 1 of 3: Choose an action**

Create an action or browse through our list of actions you want to use to get information from external sources. [Learn more](#)

**Discover an action**  
Search for flows, skill actions, and commonly used connector actions

Search

**Popular in your org**

All Connector Custom connector Flow Skill Library

|   |   |
|---|---|
|  Delete a row<br>Excel Online (Business)                 |  Get a row<br>Excel Online (Business)                              |
|  Get forecast for today<br>MSN Weather                   |  Get worksheets<br>Excel Online (Business)                         |
|  List rows present in a table<br>Excel Online (Business) |  Run a flow built with Power Automate for desktop<br>Desktop flows |
|  Run script<br>Excel Online (Business)                   |  Run script from SharePoint library<br>Excel Online (Business)     |
|  Send an email notification (V3)                       |  Update a row  |

Cancel

# Demo

Erstellen eines Themas  
und  
Erweitern mit Aktionen



Demo

Autonome Agenten



Copilot Studio

Environment Copilot Studio Avalon (...)

SK

Home

Create

Agents

Library

...

Contoso IT Helpdesk Agent

Overview Knowledge Topics Actions Activity Analytics Channels

Published 11/6/2024

Publish Settings ... Test

Your agent is ready! Here's what's next:

- Add actions so your agent can do things for you
- Build topics to focus and guide how your agent answers
- Publish your agent so others can use it



**Details**

 Name  
Contoso IT Helpdesk Agent

**Description**  
Empowers employees to resolve issues and effortlessly create/view support tickets

**Instructions**  
You will be prompted with details of a newly added employee. Respond as follows:  

- Look in your KB for an example of how to craft the welcome message and send a welcome message to the user. Ask them if they are ready to begin onboarding
- Once the user says yes, retrieve a list of devices from Servicenow and ask the user to select a device.
- Create a record in service now once the user has made their choice from the list provided. Don't call this action until the user has indicated their choice
- Then ask the user if they would like to schedule an onboarding session with a technician.
- If the user says yes they would like a session, then search for meeting slots in the next 2 weeks and present these to the user to choose from. Don't ask for any details, populate the params automatically
- Send the meeting request with snehakohli@cpsavalon.onmicrosoft.com as the organizer, the end user as the attendee and inform the user of the meeting details

**Orchestration**  
Use generative AI to determine how best to respond to users and events (preview). [Learn more](#)  Enabled

**Knowledge**  
Add data, files, and other resources to inform and improve AI-generated responses.  [+ Add knowledge](#)

Allow the AI to use its own general knowledge. [Learn more](#)  Enabled

IT Procurement Policies.docx

Ask a question or describe what you need  
0/2000  

Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using. [See terms](#)



## IT-Helpdesk-Service

Schnittstelle zu IT-Service-Management-Anwendungen  
Erstellen von Bestellungen für die Geräteaktualisierung  
Lösen von IT-Tickets mit Kontext und Speicher  
Behandeln Sie die Genehmigungen von Managern



## Onboarding von Mitarbeitern

Begrüßt Sie Gründe für HR-Daten, um Ihre Fragen zu beantworten  
Stellt Sie Ihrem Kumpel vor  
Stellt die Schulungen und Fristen bereit  
Hilft bei den erforderlichen Formularen  
Richtet Ihre erste Besprechungswoche ein



## Persönlicher Concierge für Verkauf und Service

Geben Sie persönliche Empfehlungen basierend auf dem Gedächtnis  
Machen Sie Reservierungen vornehmen  
Bearbeitung von Beschwerden  
Beantworten Sie Fragen zu Produkten / Dienstleistungen  
Schlagen Sie neue Wege für den Umgang mit Kundenszenarien vor  
Upselling an Kunden

Qualifizierung + Pflege von Vertriebs-Leads • Sichtung von Entwicklerfehlern • Automatisierte Fragen und Antworten • Partner-/Kundenimplementierung + Produktsupport •  
Ausfüllen von Gesprächsformularen  
• Verwaltung + Aktualisierung der Wissensdatenbank • Verwaltung des Falllebenszyklus + Zusammenfassung • E-Mail-Antworten von Kunden + Nachverfolgung für nicht reagierende Kunden

# Erweiterbarkeit

# Microsoft 365 Copilot-Plug-Ins (Power Platform)



## Eingabeaufforderungs-Plugins

### Was?

Prompt-Plugins ermöglichen es Ihnen, Inhalte mit KI zu generieren und über Microsoft 365 Copilot aufzurufen

### Beispiele

Fassen Sie einen langen Text zusammen und extrahieren Sie Aufzählungspunkte, Aufgaben oder andere nützliche Inhalte

Erstellen einer Eingabeaufforderung, die beim Moderieren von nutzergenerierten Inhalten hilft



## Konversations-Plugins

### Was?

Conversational Plugins ermöglichen es Ihnen, ein Thema zu einem Thema zu erstellen und es über Microsoft 365 Copilot aufzurufen

### Beispiele

Abrufen von Daten aus SAP über Plugin-Aktionen, sodass Benutzer auch Daten aus Backend-Systemen abrufen können

Verwenden Sie generative Aktionen, damit Copilot Fragen auf öffentlichen Websites, in SharePoint und mehr beantworten kann...



## Konnektor-Plugins

### Was?

Connector-Plug-Ins ermöglichen es Ihnen, über Microsoft 365 Copilot eine Verbindung mit APIs herzustellen

### Beispiele

Das ServiceNow-Connector-Plug-In kann Vorfälle über Microsoft 365 Copilot auflisten

Das Salesforce-Connector-Plugin kann Leads und Konten über Microsoft 365 Copilot auflisten und filtern



## Power Automate-Plug-Ins

### Was?

Power Automate-Flow-Plug-Ins ermöglichen es Ihnen, Automatisierungen über Microsoft 365 Copilot aufzurufen

### Beispiele

Erstellen einer Genehmigung und Senden der adaptiven Karte über Teams

Erstellen von Inhalten basierend auf einer Eingabeaufforderung und Senden einer Genehmigung

# Integration von Power Apps und Power Pages

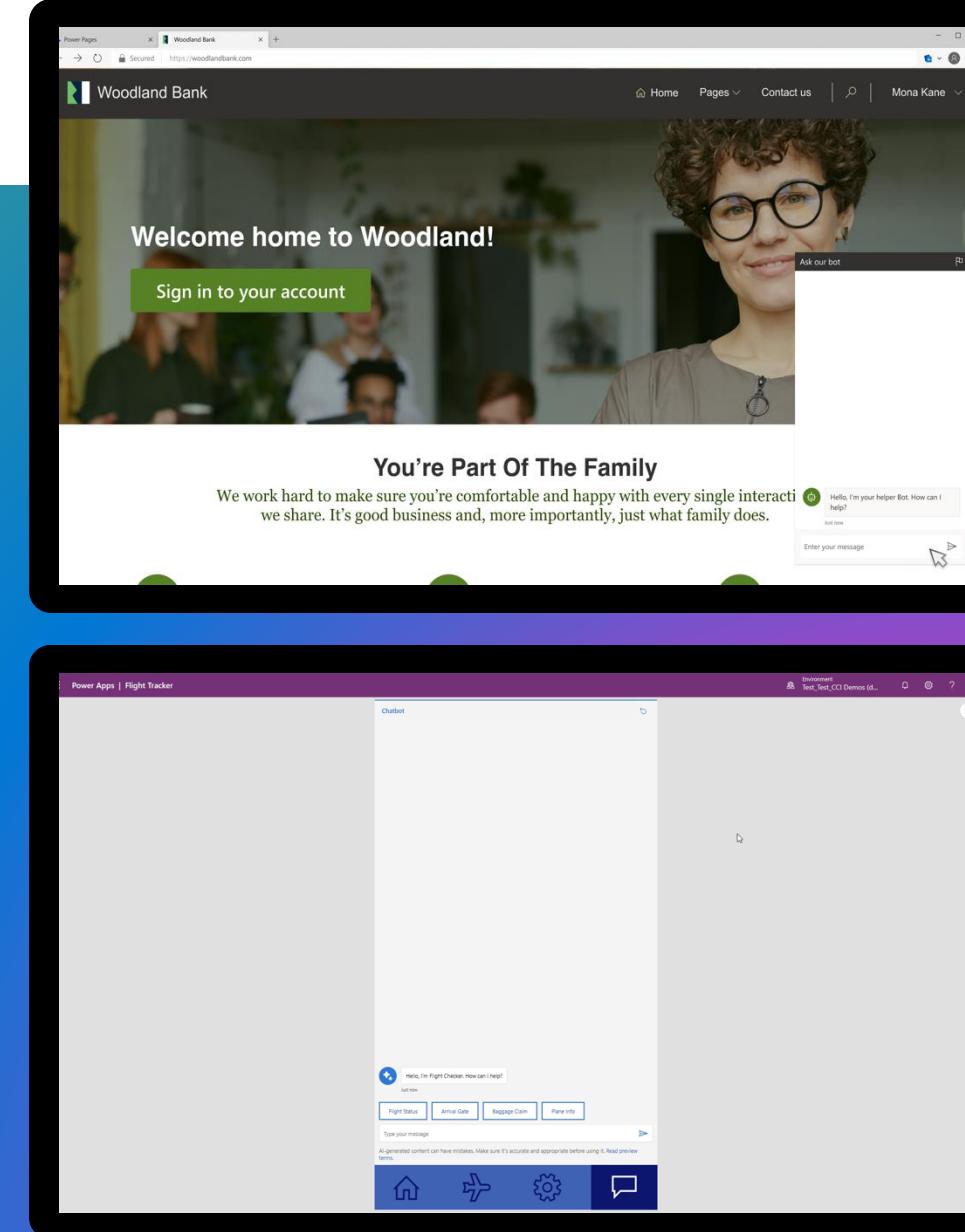
Fördern Sie Unterhaltungen, um Ihre Unterhaltungen über Ihre Power Page oder andere Wissensquellen zu fördern

Fördern Sie wissensbasierte Konversationen innerhalb Ihrer App

Fügen Sie das Copilot Studio-Chat-Erlebnis in nur wenigen Sekunden hinzu

Passen Sie den Stil Ihrer Website an

Reduzieren Sie die Kosten für den Kundensupport, indem Sie Konversationserlebnisse auf Ihrer Website hinzufügen



# Copilot Studio und Azure = Gemeinsam besser

## Erstellung von Inhalten

Kreatives Schreiben oder Bildgenerierung

*Bsp.: Schreiben Sie ein Gedicht basierend auf diesem Dokument. Entwerfen Sie ein Bild von Menschen, die Sport treiben.*

## KI-Suche

Mit den Modellen von Azure OpenAI können Sie mit Copilot Studio leistungsstarke Konversationserfahrungen für Ihre Daten erstellen.

## Sprachdienstleistungen

Verbinden Sie Conversational Language Understanding, einschließlich Dialogauslösung, Unterbrechungen, Did-you-mean und Slot-Filling.

## Verwaltung des Anwendungslebenszyklus

Funktioniert mit Azure Devops für vollständiges ALM- und Lösungsmanagement.

## Entwicklung

von Lösungen Codegenerierung, prädiktive Analysen, Forschung

*Bsp.: Schreiben Sie mir Code, um eine Website zu erstellen. Wie hoch ist die durchschnittliche Lieferzeit basierend auf diesen Daten?*

## Analytik

Erstellen Sie benutzerdefinierte Analysen, indem Sie Ihre Daten in erweiterte Datenpipelines verschieben.



## Entwicklung von Sprachmodellen

Erstellen/Trainieren von benutzerdefinierten LLMs direkt in Copilot Studio. Verfügbar über die Erweiterbarkeit von Azure AI Studio.

## API-Aufrufe

Copilot Studio unterstützt alle API-/HTTP-Aufrufe von Azure-Diensten.

## Bot-Framework

Greifen Sie nativ in Copilot Studio auf Bot Framework Composer-Funktionen zu, rufen Sie Bot Framework-Skills aus vorhandenen auf und aktualisieren und erweitern Sie Bots.

## Telemetrie

Verwenden Sie Azure App Insights für benutzerdefinierte Telemetriedaten zur Agent-Nutzung.

## Wissensdatenbank

Integrieren Sie benutzerdefinierte Azure-Fragestellungen in Ihren Agent.

# Einfache Optimierung mit datengestützten Erkenntnissen

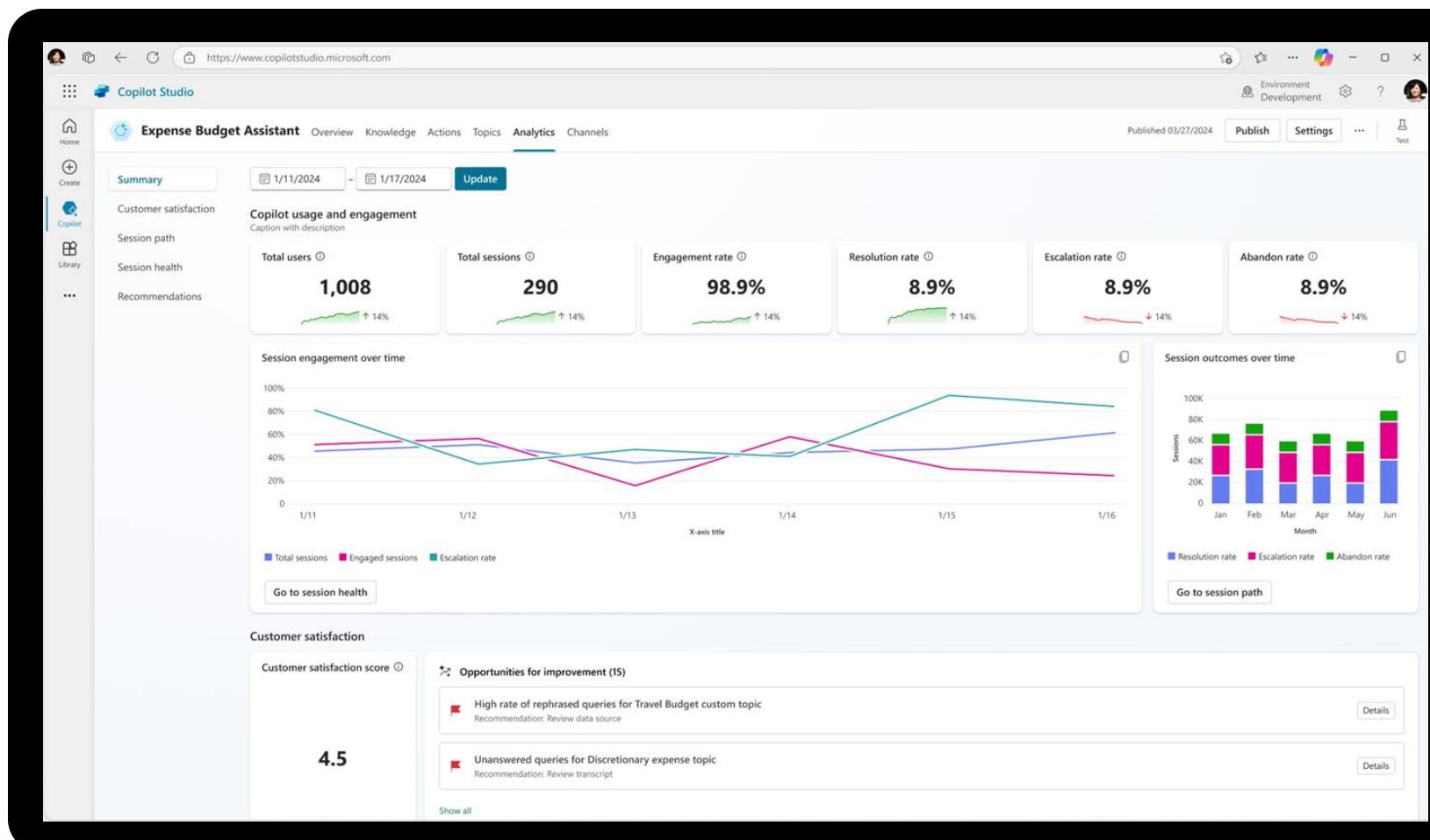
Vorschau

Erfahren Sie, welche Themen den größten Einfluss auf die **Eskalations-, Abbruch-** und **Lösungsraten** haben.

Verschaffen Sie sich schnell einen Überblick über die **häufigsten Fragen**, die Ihre Benutzer Ihrem Agenten stellen.

Erhalten Sie Zugriff auf detaillierte **CSAT-Daten, Sitzungsprotokolle, Einblicke in die Inhaltsmoderation** und vieles mehr.

Ermitteln Sie, wo Ihr Agent **keine Antwort erhalten hat**, damit Sie die Lücken füllen können.



Fragen?

