



Autonomes ERP – Die Zukunft arbeitet anders

Senior Solution Sales, AI Business Solutions



3 Wege der KI-Transformation



Allgemeine
Mitarbeiterproduktivität



Prozessverbesserung:
Wachstum + Kostensenkung



Neue Produkte &
Erfahrungen

Phasen der KI-Transformation



Phasen der KI-Transformation

1

Human-first – jeder Mensch wird durch eine KI ergänzt, die seinen Job versteht.

2

Mensch-Agenten – Jedes Team besteht aus KI-Agenten, die ihre Arbeit autonom erledigen.

3

Agenten-zuerst: Jedes Team besteht aus KI-Agenten, wobei menschliche Mitarbeiter nur die Aufsicht und Verwaltung übernehmen.

4

Nur Agenten – Ganze Abteilungen oder Geschäftsfunktionen, die autonom und ohne regelmäßige Aufsicht arbeiten.

Expanding the AI Opportunity in ERP

Schneller anpassen

Globale Skalierung
Marktanforderungen antizipieren
Ressourcen optimieren



Intelligenter arbeiten

Steigern Sie die Produktivität
Verbessern Sie die Zufriedenheit
Erzielen Sie messbare Ergebnisse



Bessere Leistung

Steigern Sie den Umsatz
Kosten optimieren
Verbessern Sie die Entscheidungsfindung

Autonomous ERP



Copilot and Agents

Always – on listening for signals across all systems to take proactive action



Dynamic workflows

Replace rigid preset workflows with dynamic ones and constantly adapt to change

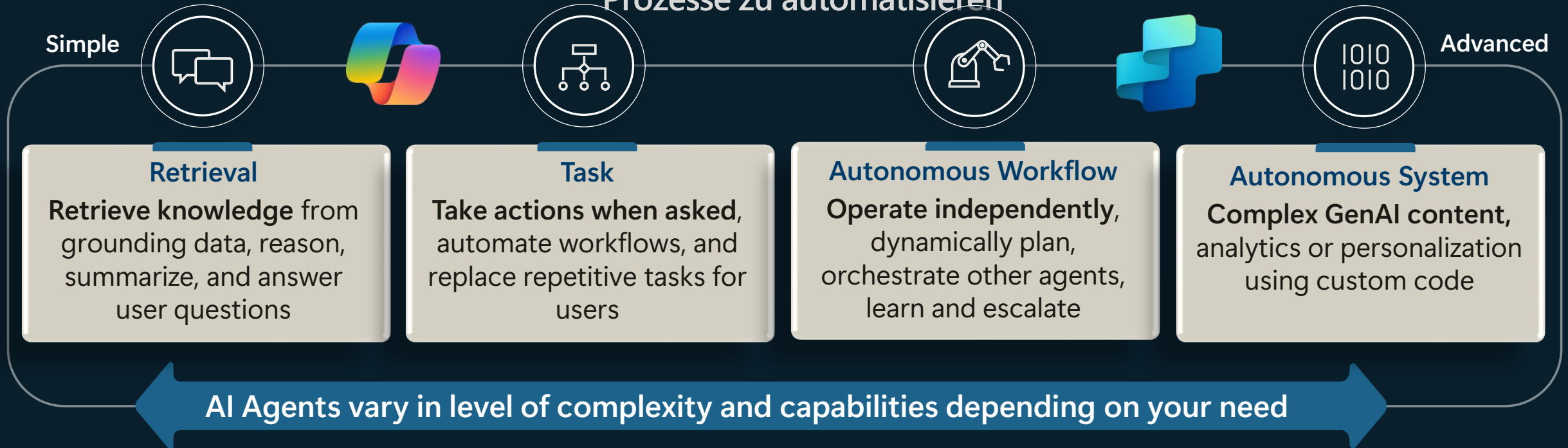


Adaptive Experience

Modern UI that only shows what the user needs at that moment instead of forms over tables

Was machen KI-Agenten?

Agenten erweitern das Wissen und die Fähigkeiten von Copilot oder können autonom arbeiten, um Aufgaben zu erledigen oder Prozesse zu automatisieren



Examples

"Get the latest on my new product launch and list my key action items."

"Create a new support ticket, list me as owner, and use the email from my manager for further details."

"Automate insurance underwriting policy process serving 10 million customers annually, involving complex interactions with agents to determine the insurance risk profile."

Unsere Vision für eines Agentic ERP – Dynamics 365

Business Performance Analytics, Einblicke und Planung

Finance



Supply Chain



Commerce



Human Resources



Project Operations



Industry solutions

E2E-Geschäftsprozesse

Gemeinsame Daten- und Analysegrundlage

Modular & erweiterbar

Microsoft Cloud

Connectors & Common Data Framework



Dataverse, Microsoft Fabric, Azure Data & AI

Collaboration



Microsoft 365 & Teams

Security



Microsoft Security

AI & Analytics



Azure Open AI Power BI

Low-Code Agility



Power Apps, Power Automate & Power Pages

Sustainability



Cloud for Sustainability



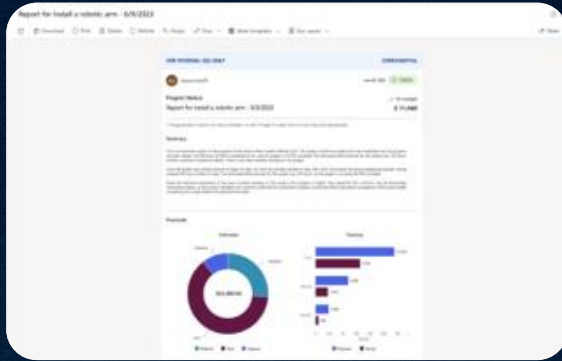
Copilot



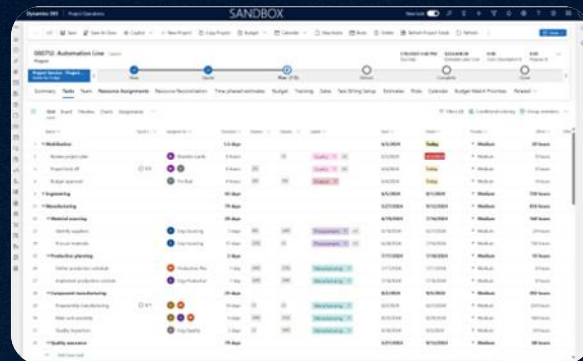
Angenommene Copilot-Szenarien in unserem gesamten Portfolio

>60 % Wachstum der Copilot QoQ über die Kundenakzeptanz im CRM- und ERP-Portfolio

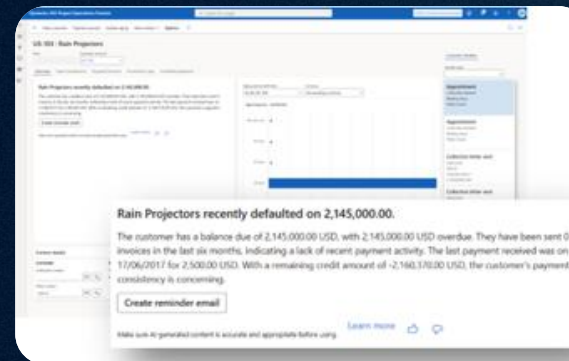
Project status report



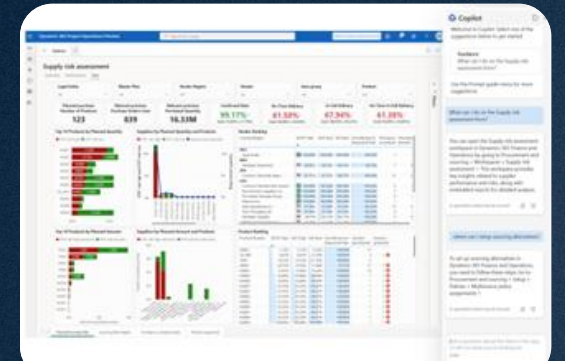
Task plan generation



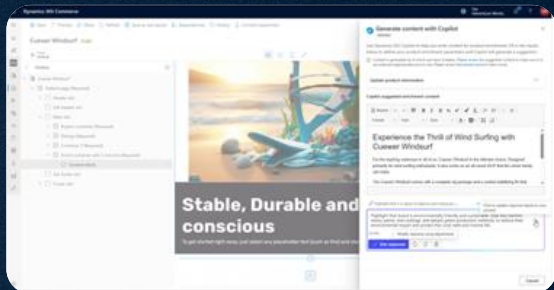
Collections coordinator



Conversational product help and guidance



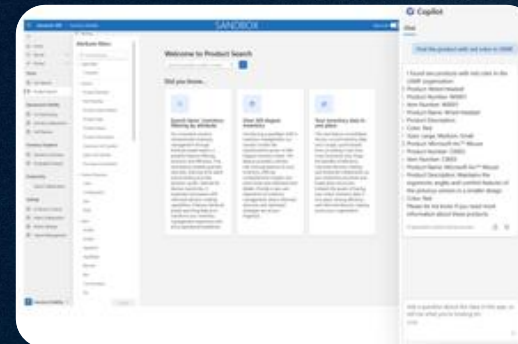
Commerce product enrichment



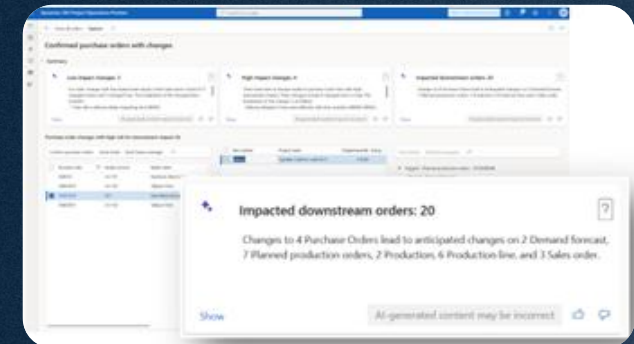
Warehouse worker insights



Natural language inventory search



Summarize purchase order changes





10 pre-built agents in Dynamics 365

Sales Qualification

Leads > Wanda Jones > Lead insights

Wanda Jones from Catholic Social Services Not the right company?

Topic: Northwest Q2 campaign | Title: Purchasing director | Email: wjones@csl.org

Suggested action

- Draft an email to engage with Wanda** ✎ Draft email
- The lead is from a nonprofit organization.
- The lead has 11-50 employees, which qualifies as a small to mid-sized organization.
- The lead's budget is \$1,000,000, which is above the required 500k USD.

Dynamics 365 Leads/Relationships/Contact CSS.org/About +2 All generated content may be incorrect

About Wanda Jones
Expand to see contact record, lead summary, who can make an introduction and more insights.

About Catholic Social Services
Expand to see contact record, lead summary, who can make an introduction and more insights.

Account record
Catholic Social Services
5 open opportunities - Rev \$11,000,000

Account summary

- Catholic Social Services has been a customer since 2020 and have spent over \$80,000 with us in total.
- It is a United States based company with employees around 2,000 people.
- Catholic Social Services operates in the non-profit industry sector.
- Their most recent purchase was for 10,000 widgets for \$10,000 5 months ago.

Supplier Communications

Change summary
You received an email with request to change purchase order details.

	Purchase order	Line number	Line name	Fields	Original value	New value
☐	PO123	1	Water heater	Delivery date	Friday, Nov 11, 2024	Next week
☐	PO123	1	Water heater	Quantity	400	300
☐	PO123	2	Pump	Delivery date	Friday, Nov 11, 2024	Next week

✓ Update purchase orders

Impact analysis
No stockout predicted within the lead time.

Reference

Urgent: Change in PO-123

Hi Inga,

Hope you are doing well. I wanted to touch base with you regarding PO123.

For lines 1 and 2, we can get them to you next week. For line 1, could we adjust the quantity to 300 units? If you could confirm the change when you get a chance, that would be great. Let me know if you have any questions.

Thank you!
Erik

✉ View email

Clarification needed
Erik wrote "For lines 1 and 2, we can get them to you next week" in the email. Can we consider this as confirmation of the delivery date, Friday, November 11, 2024?

Yes No

Account Reconciliation

Home > Mitigate exceptions

V10000111
USD Accounts payable

Suggested action
Based on your historical data, you usually reverse the ledger transaction and re-enter it from the subledger. Would you like to complete the same action?

Reverse transaction Other actions

Capital summary
A \$300 transaction recorded on 10/15/24 was marked as an error. Because it was recorded in the ledger but not the subledger on 10/15 at 11:00 PM. All generated content may be incorrect. See 30023.

General
Main account: 200100
In ledger not subledger

Transaction header
Date: 10/15/2024 | Voucher number: 001500111 | Journal number: 001500111 | Account: | Account name: |

Accounting currency
Subledger balance - Accounting: 200.00 USD | Difference - Accounting currency: |

Reporting currency
Subledger balance - Reporting: 190.00 EUR | Difference - Reporting currency: 10.00 EUR

Supplier Communications Agent

Stellen Sie eine effiziente und zeitnahe Kommunikation mit Lieferanten sicher, um die Beschaffungszykluszeiten zu verkürzen.

Die Herausforderung

Sie verbringen täglich den Großteil Ihrer Zeit damit, die Kommunikation mit Lieferanten zu überprüfen und das Backoffice aktuell zu halten.

Kurzfristige Lieferänderungen erhöhen Beschaffungskosten durch schnelleren Versand, teurere Quellen oder Verspätungsgebühren.

Lieferverzögerungen erschweren die termingerechte Auslieferung von Kundenbestellungen erheblich.



Mit AI Agenten

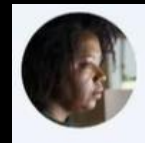
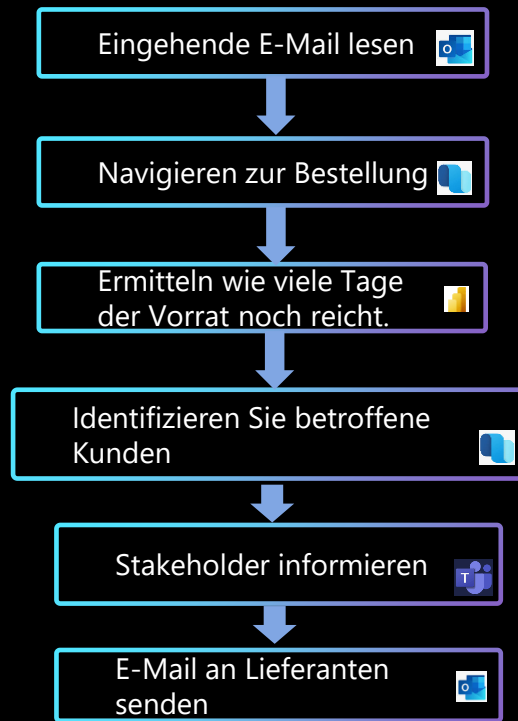
Der Agent bearbeitet E-Mails zu Bestätigungen und Änderungen und aktualisiert das System automatisch.

Der Agent hält aktiv Kontakt zu den Lieferanten bezüglich offener Bestellungen, um das Risiko von kurzfristigen Änderungen zu minimieren.

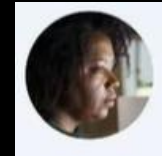
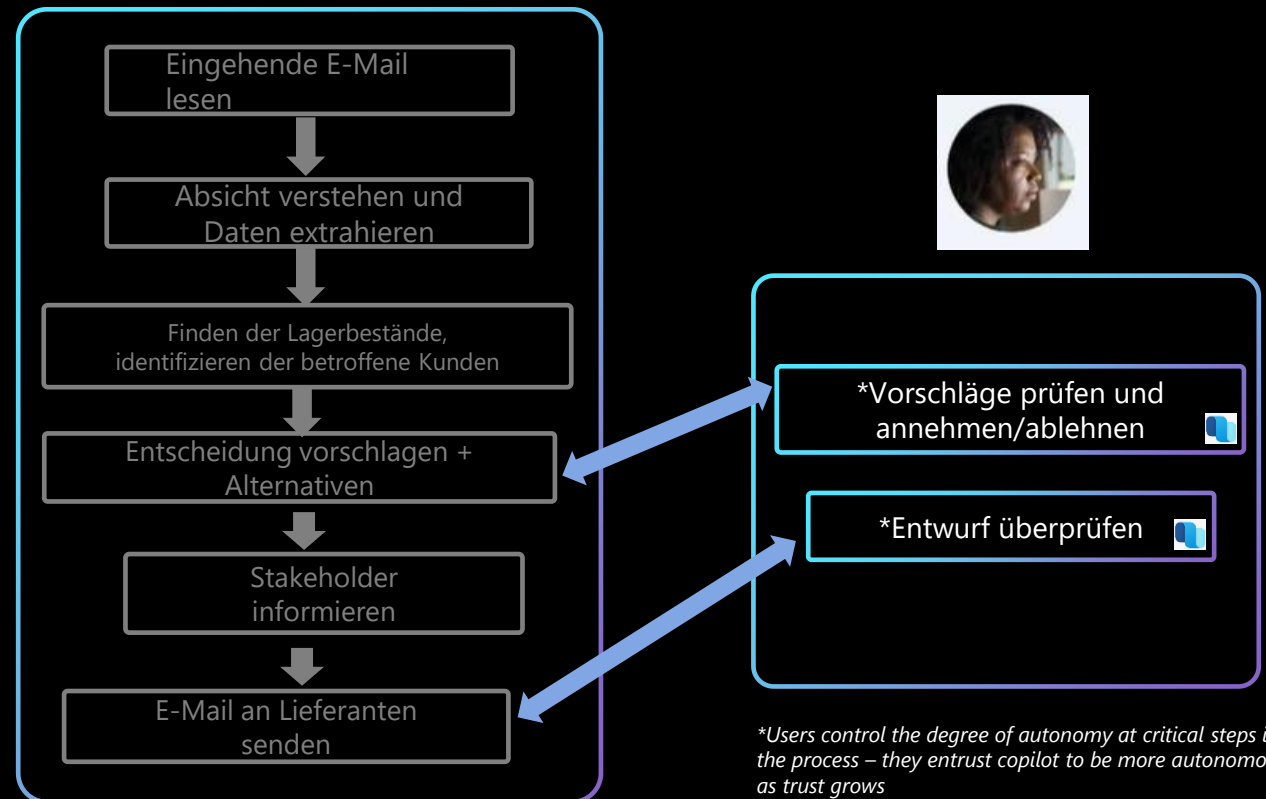
Beschaffungsspezialisten arbeiten mit dem Agenten zusammen, um Lieferkettenunterbrechungen zu bewältigen, Kundenfolgen zu verringern und Mehrkosten auszugleichen.

Tag des Käufers – neu gedacht

Today

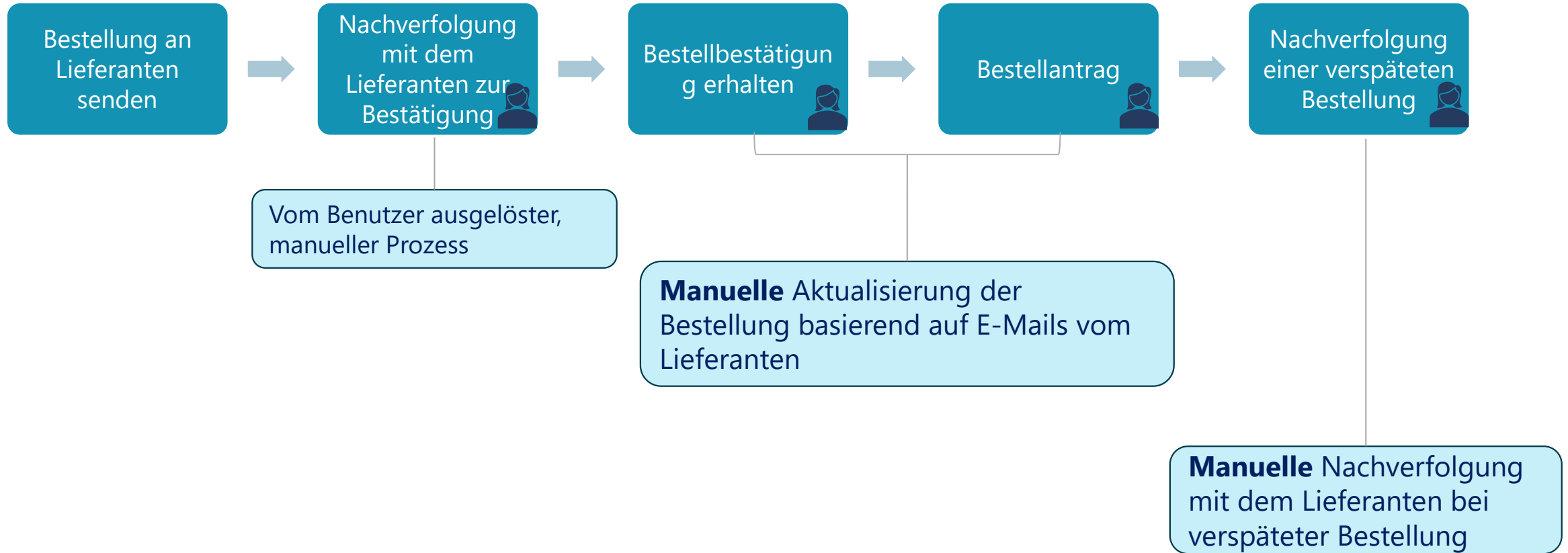


Future

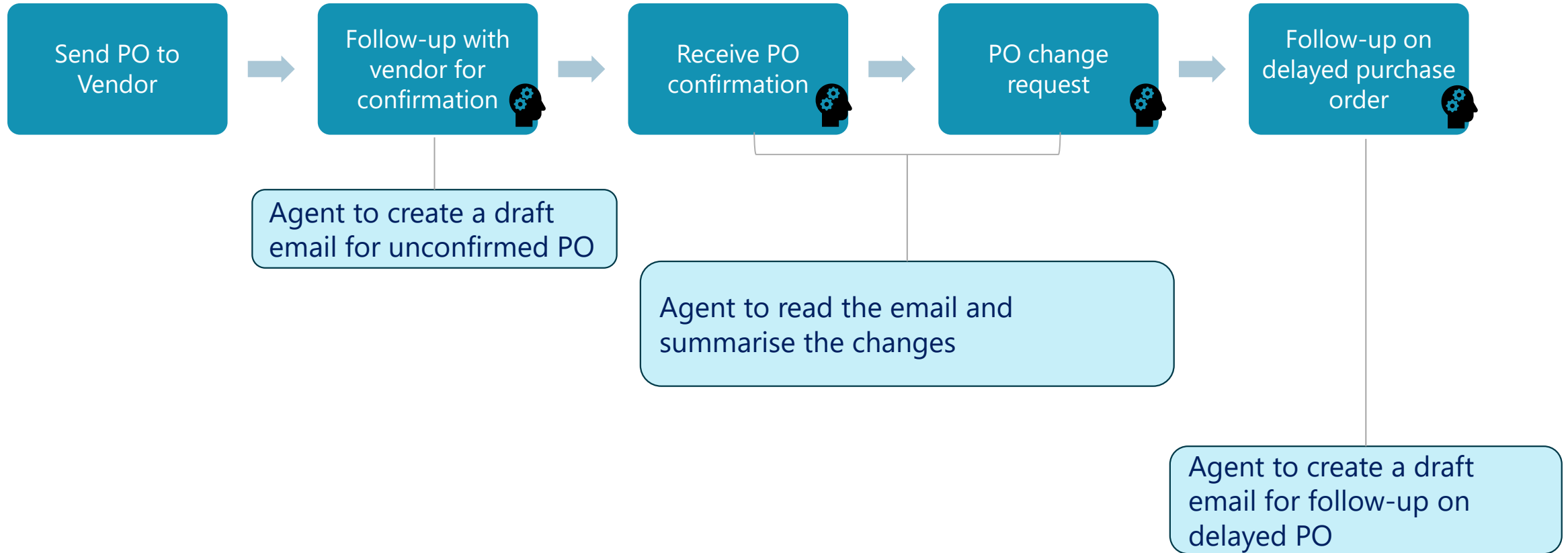


**Users control the degree of autonomy at critical steps in the process – they entrust copilot to be more autonomous as trust grows*

Ist-Prozess: Bestellung



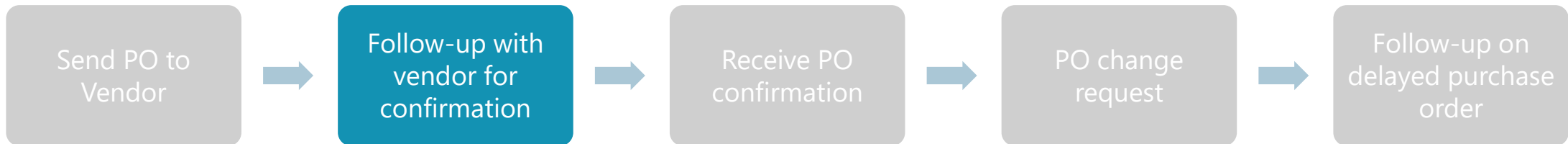
To - be process: Purchase Order



Use Case

Contoso Entertainment ist ein Anbieter und Installateur von elektronischen Heimgeräten. Contoso bezieht Lautsprecher, Lautsprecherboxen und weiteres Zubehör von verschiedenen Lieferanten, darunter auch Acme Supplies, um diese bei Kunden zu installieren.

Julia Thornber, Sachbearbeiterin im Einkauf, möchte, dass der Agent Bestellungen überwacht, die von Acme Supplies noch nicht bestätigt wurden, und dem Lieferanten eine E-Mail mit der entsprechenden Bestellnummer als Referenz schickt.



Welcome, Julia. You have 7 work items assigned to you.

Work items (7)

- Catalog approval

Due by 4/21/2017 11:34:00 pm

Catalog | Catalog: 5637145339, Julia Funderburk

ApproveReject...
- Cash advance approval

Due by 5/16/2017 07:00:00 am

Cash advance request | Employee: Kim Nelson, 000005

ApproveReturn...
- Approve travel requisition

Due by 5/17/2017 03:48:00 pm

Travel requisition | Employee: Kim Nelson, 000001

ApproveReturn...
- Catalog approval

Due by 11/12/2018 08:50:00 pm

Catalog | Catalog number: C0008, Julia Funderburk

ApproveReject...
- Record returned | Cash advance request

Employee: Julia Funderburk, 000004

The current record has been returned to you, or you have been asked to make a change. Perform any required actions and choose resubmit to resume processing.

See full documentView history

Agent activity

Follow-up		
Followed-up POs	Estimated time saved ⓘ	
1	0 hrs 10 min	
Purchase order updates		
Emails received	Estimated time saved ⓘ	
1	0 hrs 10 min	
View activity		View agents

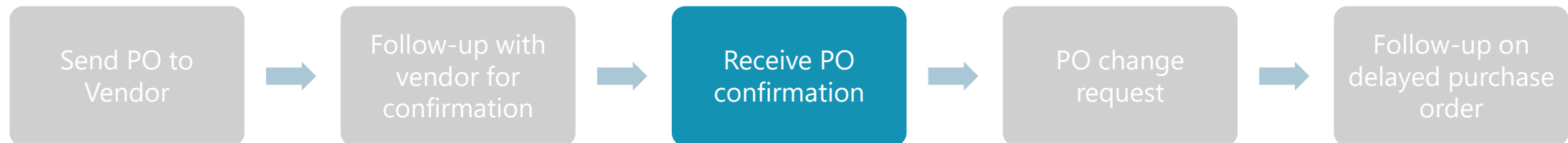
Workspaces

- Feature management

Last visited: 3/2/2025 10:51:12 pm
- Account reconciliation
- Bank management
- Benefits
- Budget planning
- Business document management
- Business processes for human resources
- Business processes for payroll
- Cash overview - all companies

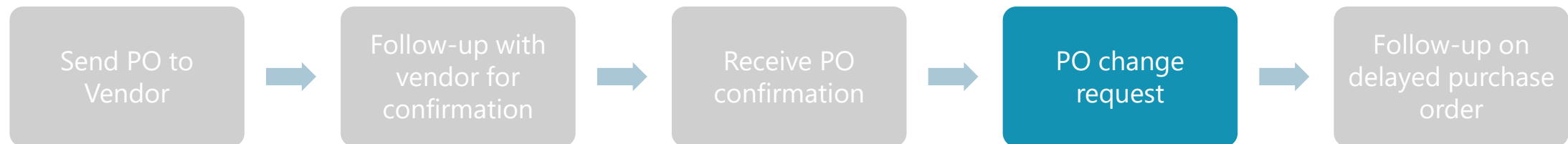
Use Case

Julia Thornber (Sachbearbeiterin im Einkauf) hat eine E-Mail-Bestätigung vom Lieferanten Lande Packaging Supplies bezüglich des Eingangsdatums für alle Bestellungen erhalten, die an den Lieferanten übermittelt wurden. Alicia möchte die Hilfe eines Agenten in Anspruch nehmen, um die gesendete E-Mail zu scannen und die jeweilige Bestellung mit dem vom Lieferanten bereitgestellten Eingangsdatum zu aktualisieren.



Use Case

Julia Thornber (Sachbearbeiterin im Einkauf) hat eine E-Mail vom Lieferanten Acme erhalten, in der um Anpassungen der Liefermenge und des Eingangs der Bestellungen gebeten wird. Alicia möchte einen Agenten einsetzen, der die an das Beschaffungsteam gesendete E-Mail durchsucht und die Felder in den Bestellzeilen erkennt, in denen der Lieferant Änderungen angekündigt hat. Anschließend will sie die Änderungen prüfen und die ausgewählten Anpassungen in die Bestellung übernehmen.



Welcome, Julia. You have 2 work items assigned to you.

Work items (2)

Record returned | Cash advance request

Employee: Julia Funderburk, 000004

The current record has been returned to you, or you have been asked to make a change. Perform any required actions and choose resubmit to resume processing.

See full document

View history

Resubmit expense report

Expense report 000034 has been returned to you

See full expense report

View history

Agent activity

Follow-up

Followed-up POs

3

Estimated time saved

0 hrs 30 min

Purchase order updates

Emails received

1

Estimated time saved

0 hrs 10 min

View activity

View agents

Workspaces

Feature management

Last visited: 3/2/2025 10:51:12 pm

Account reconciliation

Bank management

Benefits

Budget planning

Business document management

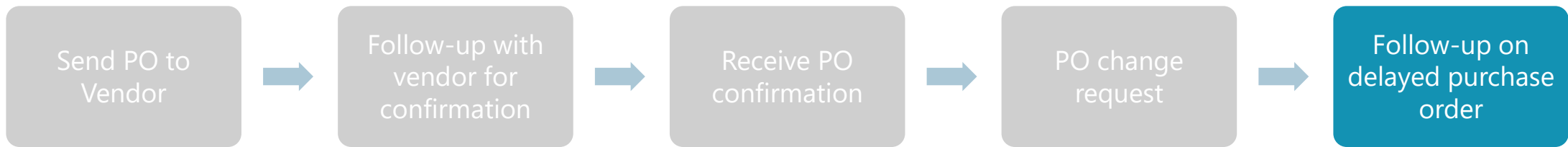
Business processes for human resources

Business processes for payroll

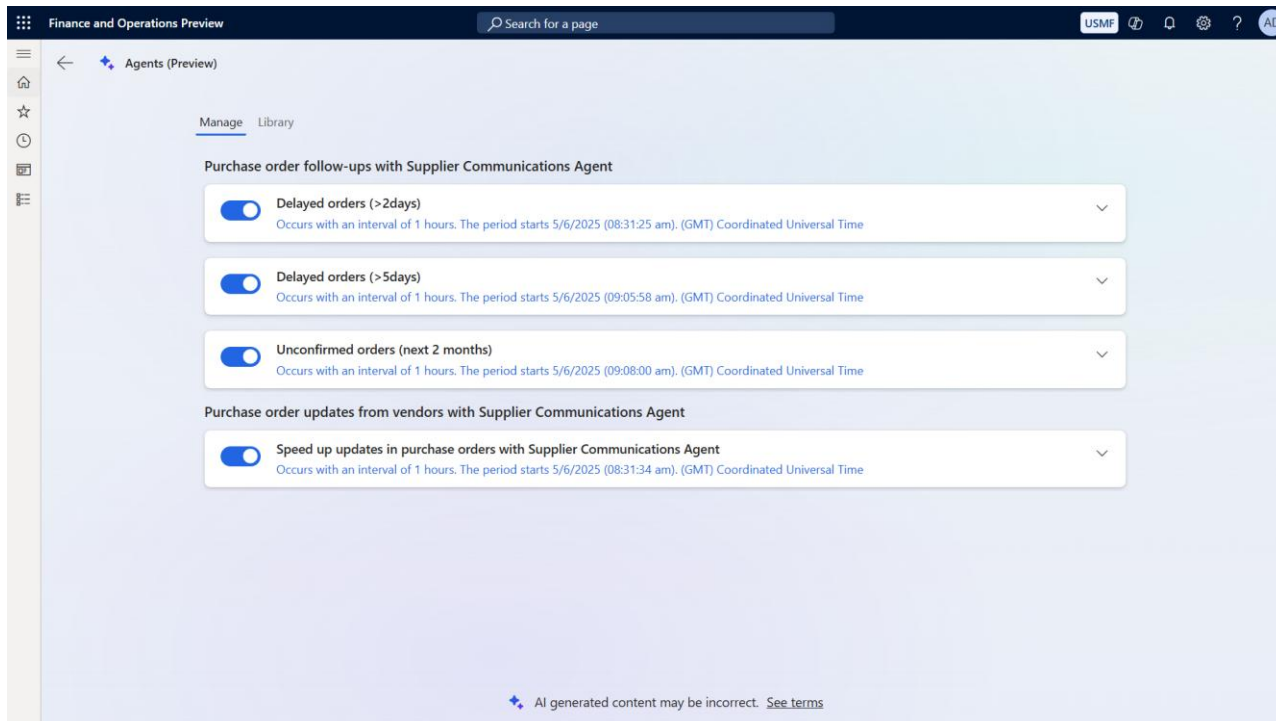
Cash overview - all companies

Use Case

Julia Thornber (Sachbearbeiterin im Einkauf) bittet die Sachbearbeiterin darum, Bestellungen zu erkennen, bei denen sich die Lieferung verzögert hat, damit sie die zuständigen Lieferanten kontaktieren und eine E-Mail verfassen kann. Dabei soll ein bestimmtes Feld aus den Bestellzeilen als Referenz in der Nachricht an den Lieferanten genutzt werden.



Manage agents



Sie können beliebig viele Folgebearbeiter und Bestellaktualisierungen anlegen.

Beispiele:

- Nachverfolgung für unbestätigte Bestellungen (vor mehr als 3 Tagen gesendet)
- Nachverfolgung für unbestätigte Bestellungen (für die nächsten 5 Monate)
- Nachverfolgung bei verspäteten Bestellungen (>2 Tage)
- Nachverfolgung bei verspäteten Bestellungen (>5 Tage)

Agentische KI und autonomes ERP
So bereiten Sie sich vor..

Start with

Business outcomes first

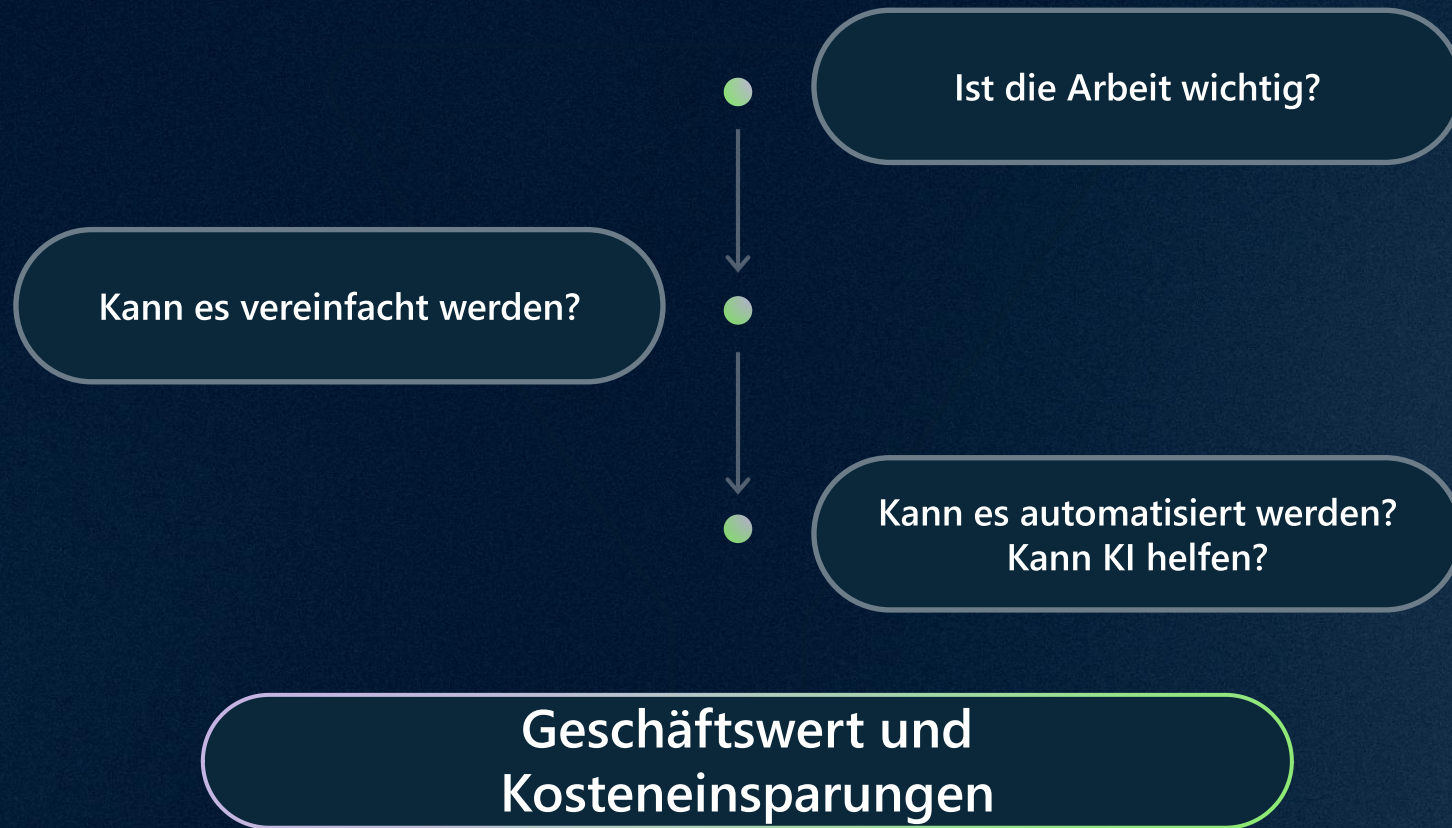
Technology second



Identify the processes to improve,

And then optimize them

Ablauf der Prozessverbesserung





AI transformation in customer support

1

Human-first. Jeder Support-Techniker verfügt über Copilot für Fragen und Antworten, E-Mail-/Chat-Abschluss, Anrufnotizen/Zusammenfassung und Dateneingabe.

2

Human-agents. KI-Agenten können direkt mit Kunden in Kontakt treten und Support leisten, wobei einige (oder die meisten) Anfragen an menschliche Supporttechniker übergeben werden.

3

Agents-first. Nur KI-Agenten interagieren jemals mit Kunden; Es wird nicht erwartet, dass menschliche Support-Techniker Anrufe/Chats entgegennehmen. Der Support-Techniker "überwacht" die KI-Agenten und bietet Unterricht / Coaching an, wenn es ein schlechtes Ergebnis gibt.

4

Agents only – KI-Agenten beaufsichtigen die anderen KI-Agenten, die mit Kunden arbeiten; Die Hauptaufgabe der Mitarbeiter besteht darin, die Agenten zu "programmieren" und ihre Inhalte zu verwalten.

Examples at Microsoft



Allgemeine
Mitarbeiterprodukt
ivität



M365 Copilot für alle

Benutzerdefinierte Agenten
in Copilot Studio für jede
Rolle

GitHub Copilot für jeden
Ingenieur



Kostensenkung



440 Millionen US-Dollar
Einsparungen bei der
Kundenbetreuung

40 % weniger HR Service
Desk

Einsparungen von 30 Mio. \$
beim Umsatz



Neue Produkte &
Erfahrungen



Alle unsere Copilot-
Angebote

New consumer AI
experiences verschiedenen
Produkten

Thank you!