



Masterclass: Enterprise KI Learnings von RTL: So implementierst du schnell und sicher AI Agents

Abid Mares, Justin Brinkmann
data:unplugged, 27.03.2026
Nordic AI Solutions GmbH



Wer wir sind.



Abid Mares
Lead AI Consultant



Justin Brinkmann
AI Strategy Consultant



Wer wir sind.

Nordic AI Solutions.

- **Fokus = KI-Lösungen**
- Microsoft Founders Hub Mitglied
- Gegründet im Jahr 2024 mit Sitz in Hamburg



Teil der knk Gruppe.

- Microsoft Gold Business Applications Partner
- Gegründet im Jahr 1988
- >200 Angestellte
- 5 Büros in Deutschland, UK & US



Führende Unternehmen vertrauen uns.



Wie Sie von unseren Lösungen profitieren.



Produktivität steigern durch intelligente Copilots

Mitarbeitende erledigen Routineaufgaben schneller, arbeiten effizienter in Microsoft 365 und können sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren.



Wissen jederzeit verfügbar machen

Komplexes Unternehmenswissen wird strukturiert, leicht auffindbar und für alle zugänglich – ohne langes Suchen oder Informationssilos.



CRM & ERP gewinnbringend nutzen

Systeme werden durch KI intelligenter, sodass Verkaufschancen schneller erkannt, Kundenbeziehungen gestärkt und Umsatzpotenziale realisiert werden.



Kundenkommunikation personalisieren

Mit individuellen Stimmen & Avataren schaffen Sie moderne, emotionale Kundenerlebnisse, die Vertrauen aufbauen und Ihr Unternehmen differenzieren.



Geschäftsprozesse automatisieren

Autonome Agenten übernehmen wiederkehrende Aufgaben, reduzieren manuelle Arbeit und ermöglichen reibungslose End-to-End-Automatisierungen.

Was du heute mitnimmst

01

Wie Unternehmen nutzbare Use Cases "sammeln" & im Prozess weiter begleiten können, um sie über den PoC hinaus zu entwickeln.

02

Wie Mitarbeitende einen ROI bestimmen, ohne den Case "kaputtzurechnen".

03

Wir Mitarbeitende aus Use Cases schnell & sicher AI Agents bauen können.

Zwei Schlüsselbereiche für den Einstieg.

ROI

Adoption

Zwei Schlüsselbereiche für den Einstieg.

ROI

Adoption

Drei Säulen für eine erfolgreiche (Gen)AI-Transformation.

Die 10-20-70-Regel:

Richten Sie

10 % Ihrer KI-Bemühungen auf Algorithmen,
20 % auf Technologie & Daten und
70 % auf Menschen & Prozesse.

10%



Algorithmen

Neue Modelle entwickeln und die Wissenschaft dahinter vorantreiben

20%



Technologie & Daten

Tech-Stack aufbauen und sicherstellen, dass die richtigen Daten in die richtigen Systeme fließen

70%



Menschen & Prozesse

Change Management vorantreiben und Prozesse auf die Menschen ausrichten

Welche Skills werden benötigt?



Akzeptanz & Veränderungsbereitschaft →

Was AI Agents wirklich sind

Was die meisten denken

„Ein Chatbot, der mehr kann“

„Automation mit KI-Aufkleber“

„Pilot für die IT“

Was Agents wirklich sind

Eigenständige Entscheidungslogik mit Tools & Kontext

Adaptiver Workflow, der auf Ereignisse reagiert

Produktives System, das täglich genutzt wird

500

**relevante KI-Ideen hat jedes
Enterprise-Unternehmen.**

100

**relevante KI-Use-Cases hat jedes
Enterprise-Unternehmen.**

Technisch lösbar

Akzeptiert & tatsächlich genutzt

Nicht alle Use Cases sind gleich wertvoll oder gleich komplex. Der Mix macht's:

20

Quick Wins

DIREKT LÖSBAR

Sofortiger Mehrwert, ideales Momentum für die Organisation. Treiber der frühen Adoption.

60

Prozessnahe Cases

MITTLERE KOMPLEXITÄT

Fachintegration, Copilot Studio, echte Prozessverbesserung. Das Herzstück der Transformation.

20

Strategische Agenten

HOHE KOMPLEXITÄT

Multi-Agent, Automation-intensiv, langfristige Wettbewerbsvorteile. Zukunftssicherung.

Konkrete Beispiele aus der Praxis

QUICK WIN 20%

FAQ-Agent

Automatisches Beantworten häufiger Anfragen, die per E-Mail an den Kundenservice gestellt werden.

Microsoft Copilot

60

Prozessnahe Cases

MITTLERE KOMPLEXITÄT

Fachintegration, Copilot Studio, echte Prozessverbesserung. Das Herzstück der Transformation.

20

Strategische Agenten

HOHE KOMPLEXITÄT

Multi-Agent, Automation-intensiv, langfristige Wettbewerbsvorteile. Zukunftssicherung.

Konkrete Beispiele aus der Praxis

QUICK WIN 20%

FAQ-Agent

Automatisches Beantworten häufiger Anfragen, die per E-Mail an den Kundenservice gestellt werden.

Microsoft Copilot

PROZESSNAH 60%

Angebotsvorlage aus CRM-Daten

Agent zieht Kundendaten aus dem CRM und erstellt eine strukturierte Angebotsvorlage in Word.

Copilot Studio

20

Strategische Agenten

HOHE KOMPLEXITÄT

Multi-Agent, Automation-intensiv, langfristige Wettbewerbsvorteile. Zukunftssicherung.

Konkrete Beispiele aus der Praxis

QUICK WIN 20%

FAQ-Agent

Automatisches Beantworten häufiger Anfragen, die per E-Mail an den Kundenservice gestellt werden.

Microsoft Copilot

PROZESSNAH 60%

Angebotsvorlage aus CRM-Daten

Agent zieht Kundendaten aus dem CRM und erstellt eine strukturierte Angebotsvorlage in Word.

Copilot Studio

STRATEGISCH 20%

“Celebrity Researcher”

Automatische Sicherheitsüberprüfung von Veranstaltungsteilnehmenden auf mögliche Gefährdung und Ableitung von Sicherheitsempfehlungen.

Multi-Agent-System

Kontroverse These:

Use Cases kommen NUR von (Key) Usern.

Nicht vom Management.

Nicht von der IT.

Sondern von den Menschen, die den Prozess täglich leben.

Bottom-up statt Top-down.



Ein Prozess, zwei Einstiege.

Bottom-Up und Top-Down unterscheiden sich im Warum – nicht im Wie.



Bottom-Up

Einstieg:

Tägliche Arbeit, konkretes Problem

Motivation:

Persönlicher / operativer Nutzen

Startgröße:

Zunächst klein, pragmatisch

Typisch:

"Ich hab mir was gebaut" → Andere wollen das auch → Impact entsteht



Top-Down

Einstieg:

Management-Sicht, G&V, Effizienzhebel

Motivation:

Ökonomischer Impact, strategische Ziele

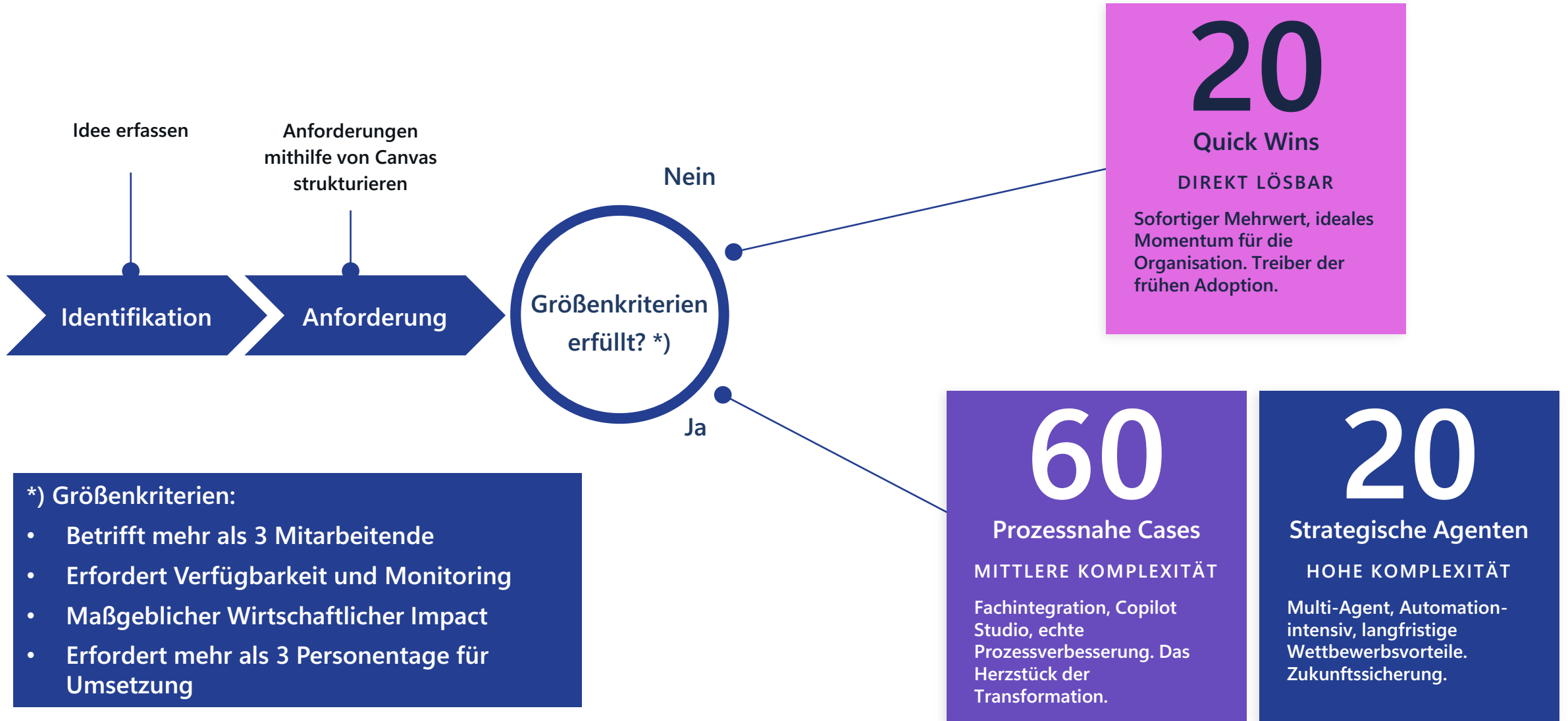
Startgröße:

Direkt größer gedacht, gezielter Einsatz

Typisch:

"Wo ist der größte Hebel?" → Gezielte KI → Kosten senken

Prozess: Von der Idee zum Use Case.



AI Ready Roadmap: Umfassende Lernreise für Ihr Kollegium.

Level 5 – Pilotenlizenz:
Agentische Automatisierung & Multiplikation
Workflows automatisieren, Wirkung skalieren.

Level 4 – Copilotenschein:
Context & Unternehmenswissen (Assistenten 2.0)
Eure Assistenten mit echtem Wissen und Kontext versorgen, um sie präziser und relevanter zu machen.

Level 3 – Werkstattlizenz & Führerschein:
Eigene Assistenten entwickeln
Custom GPTs bauen, testen, teilen.

Level 1 – Theorieprüfung:
Orientierung, Einordnung & Mitreden
KI verstehen, Chancen erkennen, verantwortungsvoll handeln.

Level 6 – Raketenprogramm:
Spezialtraining & Praxisanwendung
Sonderschulungen und Unterstützung, wenn Abteilungen in den OKRs „hinterherhängen“. Diese Bedarfe werden im Rahmen der KI-Cafés identifiziert.

Level 2* – Fahrpraxis:
KI verstehen & gezielt über Prompting steuern
Aufgaben klar formulieren, Ergebnisse verbessern.

Zwei Schlüsselbereiche für den Einstieg.

ROI

Adoption

Real World Cases RTL

Create your Clip / Ask your Clip
Dokumentation automatisieren.

AI Kundendossier
Automatisierte 360°-Kundensicht durch
Zusammenführung von CRM-, Buchungs- und
SharePoint-Daten, sowie externe Quellen.

Client Hub
KI-gestützte, semantische Suche über alle
kundenbezogenen SharePoint-Inhalte hinweg.

Create your Offer
Agentischer KI-Use Case zur automatisierten Angebotserstellung im
CRM auf Basis von E-Mails und Chat-Kommunikation.

Dynamics 365 | Sales Hub

Hi Daisy,
Welcome to Copilot. Select one of the suggestions below to...

Mix & Match: Crossmediales Food-Angebot nach ihrem Geschmack

Entdecken Sie die Vielfalt unserer crossmedialen Food-Umfelder und profitieren Sie von Top Konditionen!

Sie belegen Ihr Food-Wunschumfeld in mindestens 3 Marken (Print oder Digital) und erhalten 30 % Sonderrabatt.

Bei 5 Marken erhöhen wir auf 50% Sonderrabatt. Sie wollen noch mehr Marken buchen? Dann sollten wir sprechen!

Finden Sie ihr Food-Wunschumfeld nicht in unseren Marken oder nur in weniger Marken als gewünscht, sprechen Sie uns gerne an.

Reasons why

- Einheitlicher crossmedialer Sonderrabatt
- Skalierbare Platzierung im Wunschumfeld
- Maximale Food-Kompetenz

AdAlliance
Köln, Hamburg & München, April 2025

BITE OFF THE BIGGEST PIECE
100% unique & state-of-the-art ideas for McDonald's

Relevante Dokumente und Informationen

1. Title: McDonald's | BITE OFF THE BIGGEST PIECE – Ideapaper
Source: ClientHub
Ordner: konzeptionelle_angebote/McD - Mediapreis-Briefing/C-Level - Bite off the biggest piece (OPP-074582)

Zusammenfassung
AdAlliance-Ideapaper mit maßgeschneiderten „state-of-the-art“ Kommunikations- und Integrationsideen für McDonald's (April 2025, Köln/Hamburg/München). Enthält u. a.:

- TV-Integration „Das Sommerhaus der Stars“: McDelivery als Story-Element und eigener „McDonald's Summer Evening“;
- Red-Carpet-Intro mit Logo-Wall: McDonald's Logo ca. 20 Sek. pro Episode sichtbar;
- RTL+ Reality Awards: Hauptsponsor-Setup inkl. 5-Sek.-Opener, gebrandeter Winners' Lounge, Voting über Restaurants/App sowie Social-Media-Gewinnspiele.

Relevanz
Direkt für McDonald's konzipiert (2025) und inhaltlich auf Food/Quick-Service-Retail zugeschnitten. Bietet konkrete, reichweitenstarke TV-/Digital-Inszenierungen und kann als kreativer Kern einer Angebotsunterlage dienen.

Source URL: [link](#)

2. Title: Mix & Match – Crossmediales Food-Angebot nach Ihrem Geschmack
Source: Salesbox
Ordner: angebote

Zusammenfassung
Crossmediales Food-Paket (Hamburg, Mai 2025) mit skalierbaren Platzierungen in Food-Umfeldern:

Suchdetails im Kundendossier:

Kundenname /-nummer: TUI Cruises GmbH · 906000 · Informationen ab: 2023-01-01 · Gattungen: tv;print

Freitext in der Suche:

Kundendossier

Executive Summary

TUI Cruises setzt weiterhin auf eine starke Präsenz im TV- und Printbereich, wobei die Kampagnenplanung für Mein Schiff klar auf saisonale Peaks und innovative Sonderformate ausgerichtet ist. Die Zusammenarbeit mit Agenturen und Partnern wie mStudio und GroupM Print CC zeigt, dass situative Werbeformate und thematische Specials gezielt genutzt werden, um Reichweite und Markenbindung zu stärken. Besonders hervorzuheben ist das Interesse an Kooperationen und Gewinnspielen, wobei für 2024 und 2025 bereits konkrete Maßnahmen und Flights geplant sind. Gleichzeitig steht das Unternehmen vor Herausforderungen durch externe Faktoren wie die Absage von Roten-Meer-Routen, begegnet diesen aber mit alternativen Angeboten und einer Kapazitätserweiterung durch neue Schiffe.

Details

- TUI Cruises plant im zweiten Quartal kampagnenbegleitende [redacted] (clip)
- Für die Neukundengewinnung wird das Umfeld [redacted] (clip)
- [redacted] Platzierungsmöglichkeiten für Cut Ins oder Framesplits auf RTL und VOX in Travel- und Food-Formaten im Herbst. [redacted]
- Für [redacted] inklusive Special Ads. Kreative Ansätze in Abstimmung. (Clip)
- TUI Cruises sagt zahlreiche Kreuzfahrten im Roten Meer 2025 aus Sicherheitsgründen ab. Ersatzrouten im Indischen Ozean und rund um Afrika werden angeboten. (www.cruiseindustrynews.com)
- Das neue Kreuzfahrtschiff Mein Schiff Flow feiert 2025 Aufschwimmen und setzt neue Umweltstandards. Die Inbetriebnahme ist für 2026 geplant. (www.schiffe-und-kreuzfahrten.de)
- TUI Cruises steigert die Passagierkapazität durch neue Schiffe und treibt damit das Marktwachstum im deutschen Kreuzfahrtmarkt an. (cruiseindustrynews.com)
- Im Q3 2025 verzeichnet die TUI Group eine leichte Steigerung der durchschnittlichen Tagespreise im Kreuzfahrtsegment, was auf eine solide Nachfrage hindeutet. (cruiseindustrynews.com)

Real World Cases RTL

Create your Clip / Ask your Clip
Dokumentation automatisieren.

AI Kundendossier

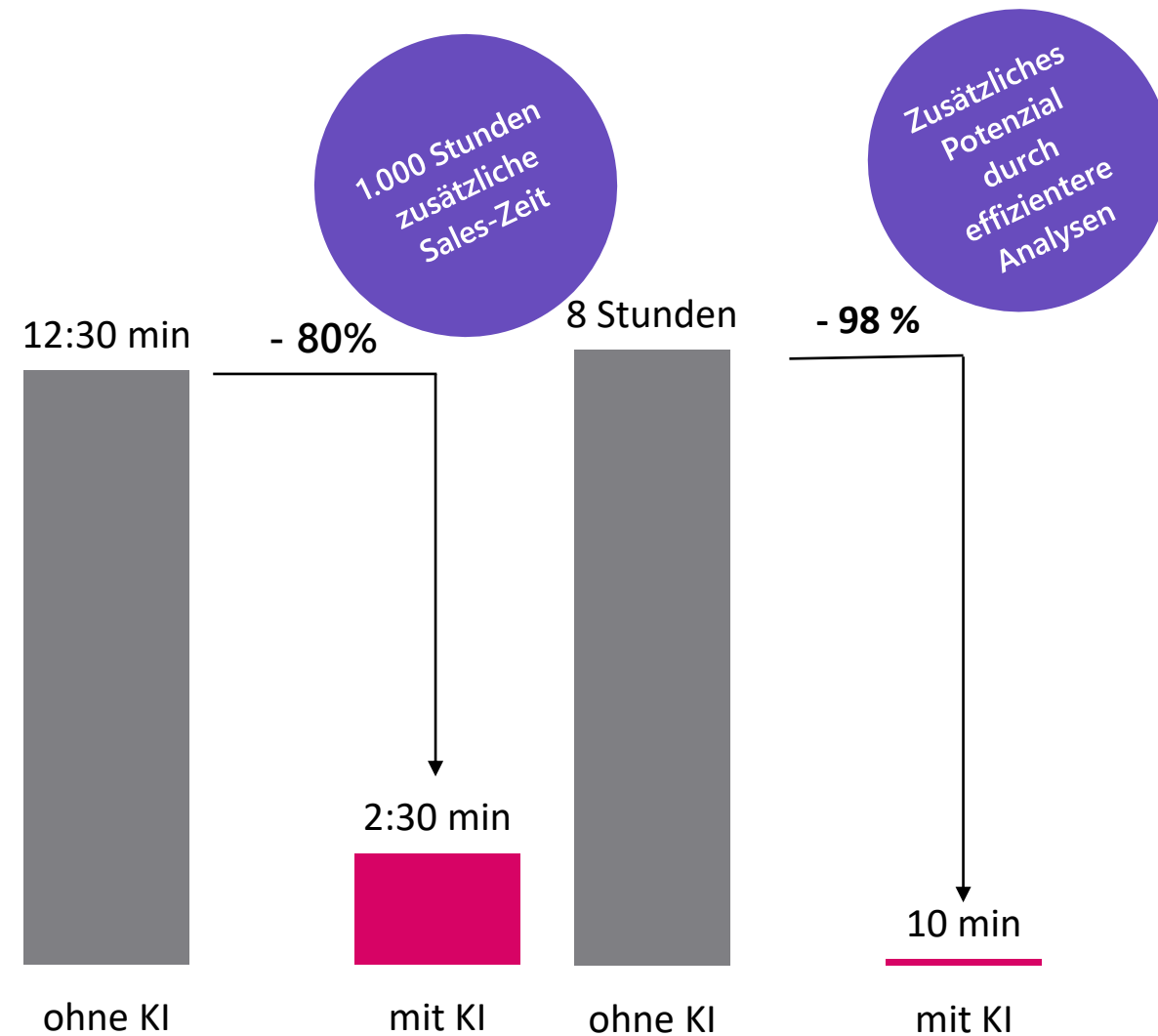
Automatisierte 360°-Kundensicht durch Zusammenführung von CRM-, Buchungs- und SharePoint-Daten, sowie externe Quellen.

Client Hub

KI-gestützte, semantische Suche über alle kundenbezogenen SharePoint-Inhalte hinweg.

Create your Offer

Agentischer KI-Use Case zur automatisierten Angebotserstellung im CRM auf Basis von E-Mails und Chat-Kommunikation.



Use Cases dürfen nicht in der Entwicklung schon „kaputtgerechnet“ werden.

T-Shirt Sizes	Benefits/ Nutzen
XS	< 5.000 €
S	< 25.000 €
M	< 100.000 €
L	< 250.000 €
XL	< 500.000 €
XXL	> 500.000 €

Oder “einfache” ROI-Berechnung anstellen:

$$\text{ROI} = (\text{Nutzen} - \text{Kosten}) / \text{Kosten}$$

Qualitativ:

- Welche Verbesserung bringt dieser Use Case für deinen Arbeitsalltag oder den deiner Kolleginnen und Kollegen?

Quantitativ:

- Wie viel Zeit und Kosten können mit dem Use Case gespart werden? (grobe Einschätzung)

Bau dort, wo die Menschen arbeiten.

Microsoft 365 & Copilot

BEI

Teams, Outlook, SharePoint
sind die Heimat deiner
Nutzer

USE CASE

*Schnelle Adoption, sofort
produktiv, Zero Friction*

Microsoft Copilot

Copilot Studio

BEI

Prozesslogik, Flows,
Datenbindung, strukturierte
Konversationen

USE CASE

*Power Automate, SharePoint,
M365-Integration*

Copilot Studio

n8n / OpenClaw

BEI

Externe APIs, komplexe
Orchestrierung, Multi-Agent-
Szenarien

USE CASE

*Maximale Flexibilität, Open
Source, keine Vendor-Lock-ins*

Multi-Agent-System

Ohne diese drei Punkte ist jeder Agent ein Risiko – kein Asset.

01

Datenschutz-Klarheit

Was darf ins Modell, was nicht? DSGVO-Konformität, Datenklassifizierung, kein Shadow-AI.

02

Freigabeprozess

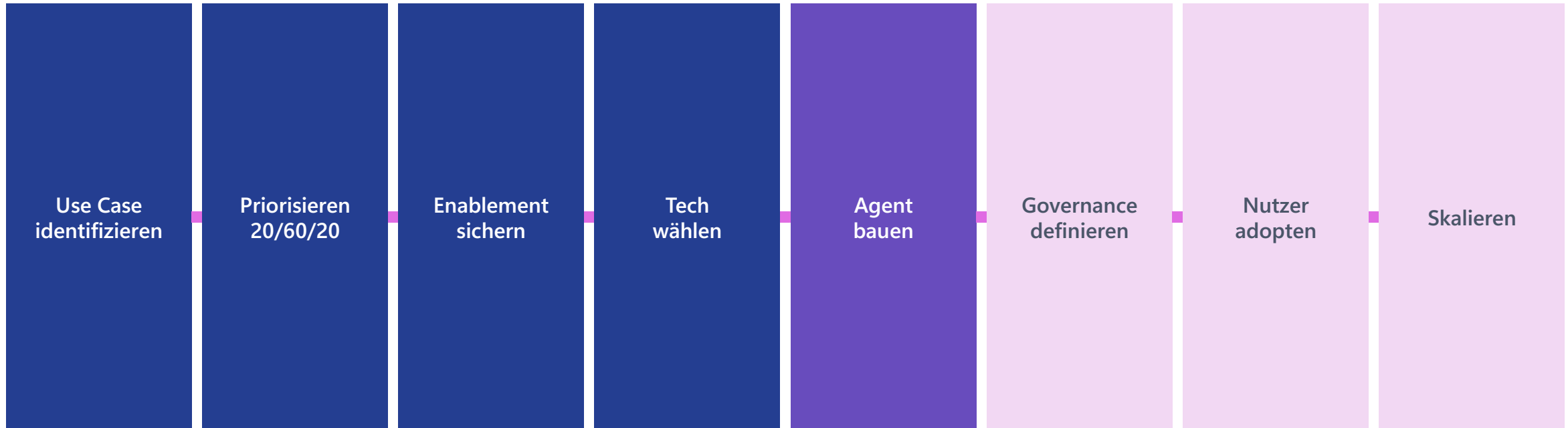
Wer approved Use Cases bevor sie produktiv gehen? Klare Entscheidungsmatrix, kein Wildwuchs.

03

Monitoring & Kontrolle

Wer kontrolliert, was der Agent tut? Logging, Eskalationspfade, regelmäßige Reviews.

Von der Idee zum Agenten – live demonstriert.



1

2

3

4

5

6

7

8

D:U bist heute hier



Wir bauen jetzt **live** einen AI Agent.

USE CASE	Eingehende Kundenanfragen klassifizieren & weiterleiten
TOOL	Copilot Studio
ZEITAUFWAND	~15 Minuten für einen ersten produktionsfähigen Agenten



Ein Agent braucht 8 Felder, nicht mehr.

Use Case Name

z.B. Angebotsersteller

Problem / Trigger

Was löst den Agenten aus?

Datenquellen

SharePoint, CRM, E-Mail ...

Aufgaben

Was tut er konkret?

Output / Ergebnis

*Dokument, Nachricht,
Entscheidung*

Zielnutzer

Wer nutzt den Agenten?

Tool-Empfehlung

Copilot Studio / n8n / ...

Governance-Check

*Datenschutz, Freigabe,
Monitoring*

Hol dir die Canvas-Vorlage:



Takeaways

- 01** Stelle sicher, dass die Mitarbeitenden KI-Grundlagen, Prompting & Prozesse verstehen, sowie Quick-Win-Agents bauen können.

- 02** Bottom-up aktivieren, Pull erzeugen: Key User gezielt befähigen (Vorlagen & Canvas), schnelle Erfolge sichtbar machen – so verbreiten sich Agents organisch im Tagesgeschäft.

- 03** 20/60/20 konsequent umsetzen: Quick Wins starten, prozessnahe Cases mit z.B. Copilot Studio verankern, ausgewählte strategische Agenten gezielt skalieren. Dort bauen, wo die Menschen arbeiten.

Eine kostenlose Beratungsstunde mit uns:



Vielen Dank!

Wir freuen uns auf nächste Schritte.



Abid Mares
Lead AI Consultant

Abid.mares@nordic-ai.de



Justin Brinkmann
AI Strategy Consultant

justin.brinkmann@nordic-ai.de