



Vom Rollout zur Adoption: Wie EWE Microsoft 365 Copilot im Alltag verankert

Von künstlicher Intelligenz wird im Arbeitsalltag viel erwartet. Zugleich bleibt die Skepsis groß, ob sich die Versprechen wirklich einlösen. Bei der EWE AG trafen beide Seiten aufeinander: Die Bereitschaft, Microsoft 365 Copilot einzusetzen, war da und die Lizenzen schneller vergeben als geplant. Doch eine verteilte Lizenz sagt noch nichts darüber aus, ob jemand das Werkzeug tatsächlich nutzt. Ob eine KI-Investition Wirkung zeigt, entscheidet sich erst danach: im Alltag der Mitarbeitenden. EWE wollte diesen Schritt aktiv gestalten und holte sich dafür Arvato Systems an die Seite.



Ein Tool bereitzustellen ist einfach. Dass die Menschen es wirklich in ihren Alltag übernehmen, ist die eigentliche Aufgabe. Genau dabei hat uns der strukturierte Adoption-Ansatz von Arvato Systems entscheidend weitergebracht.

Dennis Ufkes

IT Product Owner Microsoft 365, EWE AG

Ausgangssituation

EWE stellte Microsoft 365 Copilot bereits 2025 bereit. Die geplanten rund 400 Lizenzen waren binnen weniger Tage vergeben. In den Monaten darauf wuchs die Zahl der Anwender kontinuierlich. Heute arbeiten mehr als 3.000 Mitarbeitende mit der kostenpflichtigen Copilot-Premium-Version, zusätzlich nutzen über 1.800 Mitarbeitende regelmäßige Copilot Chat.

EWE

Der Kunde

- Die EWE AG mit Sitz in Oldenburg zählt zu den großen, überwiegend kommunal getragenen Energieunternehmen Deutschlands und ist seit über 90 Jahren im Nordwesten des Landes verwurzelt. Der Konzern verbindet die Geschäftsfelder Energie, Telekommunikation und IT und versorgt mit rund 11.000 Mitarbeitenden über 2,2 Millionen Kundinnen und Kunden. Bei einem Jahresumsatz von etwa 8,1 Milliarden Euro (2025) treibt EWE die Energiewende und die Digitalisierung in seinen Regionen aktiv voran.

Branche

- Energieversorgung





Mit diesem Tempo wuchs der Bedarf an Orientierung. Es reichte nicht, den Zugang zu öffnen. Gefragt war eine Begleitung, die sowohl die Mitarbeitenden als auch das Projektteam sicher durch die Veränderung führt. Dahinter standen konkrete Fragen:

- Wie lassen sich Mitarbeitende für den Einsatz von KI gewinnen?
- Wie werden Vorbehalte früh aufgegriffen, statt sie zu übergehen?
- Wie werden einzelne Pilotanwender Multiplikatoren für die gesamte Organisation?

EWE suchte deshalb keinen reinen Schulungsanbieter, sondern einen Partner, der User Adoption, Change Management und technologische Expertise vereint und den kulturellen Wandel über die reine Einführung von Microsoft 365 Copilot hinaus begleitet.

Vision

Copilot sollte auf die Digitalisierungsstrategie von EWE einzahlen und die bereichsübergreifende Zusammenarbeit stärken. Damit das gelingt, mussten die Mitarbeitenden Vertrauen in die Technologie fassen und sie selbstverständlich in ihren Arbeitsalltag einbinden.

Deshalb rückte EWE die Menschen in den Mittelpunkt. Gezielte Maßnahmen halfen ihnen, den praktischen Nutzen zu erkennen, eigene Anwendungsfälle zu entwickeln und ihr Wissen weiterzugeben. So sollte eine Organisation entstehen, die kontinuierlich dazulernt und KI als festen Teil moderner Zusammenarbeit begreift, nicht als kurzlebiges Projekt.

Lösung

Arvato Systems begleitete EWE mit einem Adoption-Programm, das die technische Einführung mit organisatorischen Veränderungen und laufender Befähigung verbindet. Den Ausgangspunkt bildete ein Assessment, das die organisatorischen und fachlichen Voraussetzungen bewertete. So ließen sich die folgenden Maßnahmen zielgerichtet auf die einzelnen Zielgruppen zuschneiden – von allen Endnutzern über Key User bis hin zu ausgewählten Fachbereichen. Statt einzelne Trainings einzukaufen, entschied sich EWE für ein durchgängiges Konzept entlang der gesamten Copilot Journey.

KI-Akzeptanz durch maßgeschneidertes Change Management. Jede Organisation verändert sich anders. Deshalb gibt es kein Standard-Change-Management für KI. Arvato Systems analysierte die Organisation und ihre Zielgruppen und entwickelte einen ganzheitlichen Ansatz für die Einführung von Microsoft 365 Copilot. Während des gesamten Rollouts begleitete ein erfahrener Change-Management-Experte die Einführung und koordinierte die Adoption-Maßnahmen. In regelmäßigen Reviews, Workshops und Coachings wurde Feedback aufgenommen. Mithilfe von Benutzerumfragen wurden der Wertbeitrag von Microsoft 365 Copilot sowie der Fortschritt der User Adoption gemessen. So konnte die Akzeptanz von Microsoft 365 Copilot nachhaltig gesteigert werden.

Die User Community als Herzstück. In der Copilot Community fanden Mitarbeitende Antworten auf ihre Fragen, teilten Best Practices und entwickelten gemeinsam neue Anwendungsfälle. Durch moderierte Diskussionen und den direkten Draht zu Fachleuten entstand eine lebendige Wissensplattform, die deutlich über klassischen Support hinausging.

Basistrainings und Office Hours senken die Hemmschwelle. Praxisnahe Trainings mit aktivem Ausprobieren ermöglichten allen einen sicheren Einstieg, auch ohne Vorkenntnisse. Ergänzende Office Hours hielten das Lernen als fortlaufenden Prozess in Gang.

Ein Champions-Netzwerk wirkt in die Fläche. Auf Basis einer Zielgruppenanalyse baute EWE ein Netzwerk von heute 50 Copilot-Champions auf. Nach einem gezielten Onboarding begleiten sie Vorbehalte in ihren Bereichen, dokumentieren fachspezifische Use Cases und bewerten deren Nutzen. In regelmäßigen Champions-Calls tauschen sie Erfahrungen aus und lernen voneinander.



Der Case im Überblick

Aufgabe

- Bei EWE waren die Copilot-Lizenzen binnen Tagen vergeben – Arvato Systems sollte dafür sorgen, dass aus der schnellen Bereitstellung eine dauerhaft gelebte Arbeitsweise wird.

Technologie

- Microsoft 365 Copilot

Ergebnis

- In kurzer Zeit wuchs die Zahl der Anwender von rund 400 auf über 3.000 im Konzern. Getragen von einem Netzwerk aus 50 aktiven Copilot Champions setzte sich die Nutzung bis in die Fachbereiche durch, wo sie früh spürbare Mehrwerte und eine hohe Akzeptanz schuf.

Kundenvorteile

- Arvato Systems begleitete EWE mit einem Adoption-Programm, das die technische Einführung mit organisatorischer Veränderung und laufender Befähigung verbindet. Statt einzelne Trainings einzukaufen, entschied sich EWE für ein durchgängiges Konzept entlang der gesamten Copilot Journey.



Light Agents bringen Copilot in die Fachprozesse. Gemeinsam mit den Champions identifizierte Arvato Systems konkrete Use Cases aus den Fachbereichen. In Schulungen zu Light Agents, begleitet von Expertenunterstützung und Deep-Dive-Workshops, entwickelten die Teams diese gezielt weiter. So entstanden früh sichtbare Mehrwerte und eine hohe Akzeptanz in den Fachbereichen.

Regelmäßige Benutzerbefragungen und ein kontinuierliches KPI- und Adoption-Tracking schufen dabei Transparenz über den Fortschritt und machten sichtbar, wo die Maßnahmen nachgeschärft werden mussten.



Unsere Leistungen

Arvato Systems begleitete EWE mit einem durchgängigen Change- und Adoption-Ansatz. In der ersten Projektphase, die Ende Juni 2026 abgeschlossen wurde, standen die Befähigung der Mitarbeitenden, der Aufbau der Champions-Community und die Verankerung neuer KI-gestützter Arbeitsweisen im Mittelpunkt.

- Assessment der organisatorischen und fachlichen Voraussetzungen
- Entwicklung eines individuellen Change-Management-Ansatzes
- Aufbau und Moderation einer Microsoft 365 Copilot User Community
- Durchführung der Basistrainings und Office Hours für Endnutzer
- Onboarding-Programm für Copilot Champions
- Entwicklung von Use Cases in Champions-Calls und Deep-Dive-Workshops
- Schulungen zu Light Agents für ausgewählte Fachbereiche
- Fortschrittsmessung über Nutzungsdaten und regelmäßige Benutzerbefragungen
- Kontinuierliche Optimierung der Adoption-Maßnahmen

Wie geht es weiter?

Mit der erfolgreichen Einführung von Microsoft 365 Copilot ist die Entwicklung bei EWE längst nicht abgeschlossen. Seit mehreren Monaten arbeitet das Unternehmen am flächendeckenden Enablement für Microsoft Copilot Studio, um den nächsten Schritt hin zu einem unternehmensweiten Agenten-Ökosystem zu gehen.

Dabei setzt EWE auf die bewährten Standards der bisherigen Adoption-Initiative: gezielte Befähigung, Community-Austausch und kontinuierliche Begleitung der Mitarbeitenden. So sollen Agenten künftig noch stärker in die Fachbereiche und Geschäftsprozesse integriert werden.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Jonas Lösch** | Principal Architect Digital Workplace
Tel.: +49 5241 80-71069 | E-Mail: jonas.loesch@bertelsmann.de
arvato-systems.de

Arvato Systems unterstützt als international agierender IT-Spezialist namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Ausgeprägtes Branchen-Know-how, hohes technisches Verständnis und ein klarer Fokus auf Kundenbedürfnisse zeichnen uns aus. Im Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Als Teil von Bertelsmann stehen wir auf dem soliden Fundament eines deutschen Weltkonzerns. Zugleich setzen wir auf unser starkes strategisches Partner-Netzwerk mit internationalen Top-Playern wie AWS, Google, Microsoft oder SAP. Wir machen die digitale Welt einfacher, effizienter und sicherer und unsere Kunden erfolgreicher. We Empower Digital Leaders.