

Copilot mit Gedächtnis: Taugt Microsoft 365 Copilot als Sachbearbeiter?

Die Frage kommt in jedem zweiten Copilot-Workshop, meistens kurz nach der Kaffeepause: „Kann Copilot eigentlich einen Vorgang über Wochen begleiten? Also so richtig, wie ein Kollege, der den Kunden kennt und weiß, was wir letzte Woche zugesagt haben?“ Die ehrliche Antwort lautet: Ja, aber nicht so, wie du es dir vermutlich vorstellst. Copilot hat inzwischen ein Gedächtnis. Nur merkt es sich vor allem dich, nicht deinen Fall.

In diesem Artikel schauen wir uns an, wie das Copilot-Gedächtnis aufgebaut ist, wo es liegt, wer reinschauen kann und wie du mit Bordmitteln trotzdem einen sauberen „Sachbearbeiter-Workflow“ hinbekommst.

Auf einen Blick

- Copilot merkt sich drei Dinge: **benutzerdefinierte Anweisungen**, **gespeicherte Erinnerungen** und **aus dem Chatverlauf abgeleitete Details**.
- Alles zusammen liegt in einem **versteckten Ordner im Exchange-Postfach** des Benutzers und ist per Purview eDiscovery durchsuchbar.
- Die Personalisierung über den Chatverlauf rollt seit Mitte September 2026 allgemein aus, der Abschluss ist für Ende Oktober 2026 angekündigt.
- Das Gedächtnis ist für **Personalisierung** gebaut, nicht als **Fallakte**. Für vorgangsbezogene Arbeit sind Mailthread und Copilot Notebooks die bessere Grundlage.
- Der Admin-Schalter „Enhanced personalization“ stoppt die Nutzung, **löscht aber nichts**.

Das Szenario: der Vorgang, der nicht aufhören will

Kennst du: Ein Kunde meldet sich mit einem Problem. Du antwortest, er schickt Logs, du fragst nach, er ist zwei Wochen im Urlaub, dann kommt die Rückfrage vom Einkauf, dann ein Termin, dann ein Angebot. Nach sechs Wochen hängen an dem Vorgang dreißig Mails, zwei Anhänge, eine Teams-Besprechung und mindestens eine Zusage, an die sich keiner mehr genau erinnert.

Der Traum: Copilot hat den kompletten Vorgang im Kopf, formuliert die nächste Antwort im richtigen Ton und weiß dabei, dass „der Kunde Fristen hasst“ und „wir den Workshop schon zugesagt haben“. Die Realität sieht etwas nüchterner aus, ist aber besser als ihr Ruf, wenn man die Werkzeuge richtig kombiniert.

Wie Copilot sich erinnert: drei Schubladen

Microsoft unterscheidet beim Copilot-Gedächtnis drei Arten von Informationen. Die Funktion steht dabei nicht nur Lizenznehmern von Microsoft 365 Copilot zur Verfügung, sondern auch den Benutzern von Copilot Chat ohne Zusatzlizenz.

Benutzerdefinierte Anweisungen

Das sind Regeln, die du selbst festlegst: Rolle, Sprache, Format, Tonfall. „Antworte knapp, sieze Kunden, keine Emojis.“ Die Anweisungen pflegst du unter **Einstellungen** > **Personalisierung**. Sie gelten in jedem Chat und sind das wirksamste Steuerrad, das du als Anwender hast.

Gespeicherte Erinnerungen

Fakten, die Copilot sich ausdrücklich merkt, entweder weil du es darum bittest („Merk dir, dass ich den Einkauf leite“) oder weil es sie im Gespräch aufschnappt. Diese Erinnerungen bleiben, bis du sie selbst löschst.

Aus dem Chatverlauf abgeleitete Details

Die neueste Schublade: Copilot zieht aus früheren Unterhaltungen eigenständig Schlüsse, um künftige Antworten passender zu machen. Genau dieser Teil wird mit der aktuellen Ausrollwelle (Message-Center-Meldung MC1158329) allgemein verfügbar.

Copilot-Gedächtnis: drei Schubladen, ein Speicherort

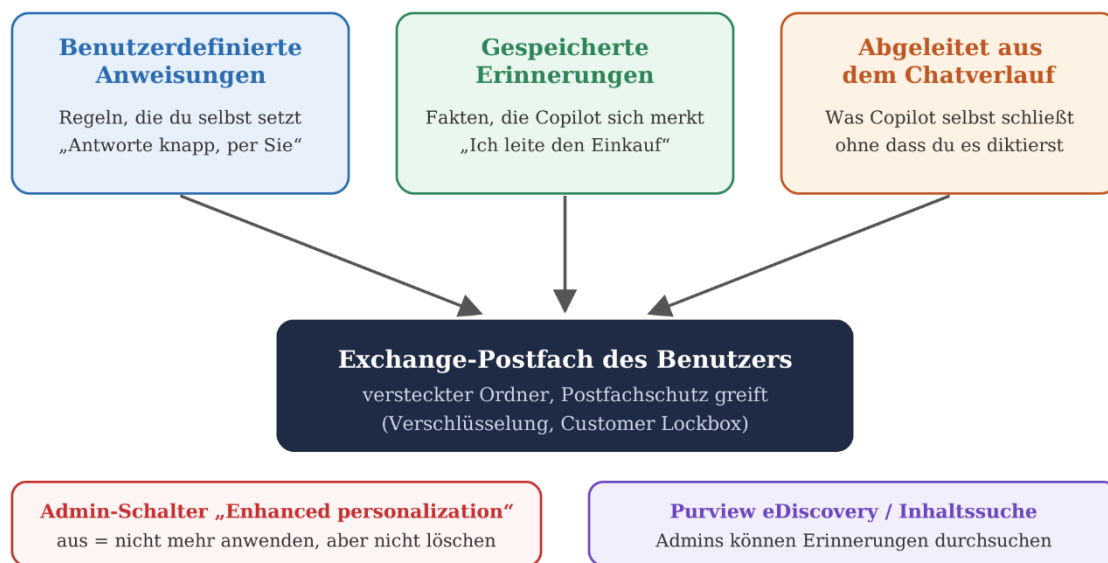


Abbildung 1: Die drei Gedächtnisarten landen alle im Postfach des Benutzers.

Schublade	Wer füllt sie?	Typischer Inhalt	Taugt für Fallarbeit?
Benutzerdefinierte Anweisungen	du selbst	Ton, Format, Rolle	nur für den Ton
Gespeicherte Erinnerungen	du oder Copilot	Fakten über dich und deine Arbeit	bedingt, ohne Struktur
Abgeleitet aus Chatverlauf	Copilot	Muster aus früheren Chats	nicht steuerbar, nicht verlässlich

Wo das Gedächtnis liegt und wer reinschauen kann

Jetzt wird es für Admins und Datenschutz interessant. Alle drei Gedächtnisarten liegen in einem **versteckten Ordner im Exchange-Postfach** des jeweiligen Benutzers. Der Benutzer sieht diesen Ordner in Outlook nicht, die Daten sind aber da. Der Vorteil: Sie erben den Schutz des Postfachs, also Verschlüsselung im Ruhezustand und Customer Lockbox.

Und weil die Erinnerungen Postfachelemente sind, können Administratoren sie über **Microsoft Purview eDiscovery** und die Inhaltssuche finden. Das ist für Compliance ein Segen und für den Betriebsrat ein Gesprächsthema. Eine eigene Aufbewahrungssteuerung für das Copilot-Gedächtnis in Purview hat Microsoft auf der Roadmap (RM569612) angekündigt.

Achtung, Falle: Ausschalten ist nicht Löschen

Wer im Admin Center die „Enhanced personalization“ abdreht, fühlt sich gern auf der sicheren Seite. Ist er aber nur halb: Copilot **wendet** die Erinnerungen dann nicht mehr an, **gelöscht** werden sie dadurch aber nicht. Gleiches gilt für den Schalter auf Benutzerebene.

Und noch einer: Wer einen Chat löscht, löscht damit nicht die Erinnerungen, die Copilot aus diesem Chat gezogen hat. Die musst du separat entfernen. Wer bei einer DSGVO-Auskunftsanfrage nur in die Chathistorie schaut, hat also nur die halbe Wahrheit geliefert.

Der eigentliche Trumpf: Copilot liest den Vorgang selbst

Hier liegt der Punkt, den viele übersehen: Für einen Vorgang braucht Copilot gar kein Gedächtnis im engeren Sinn, denn der Vorgang liegt ja schon da. Copilot arbeitet über Microsoft Graph auf deinen Daten. Der Mailverlauf mit dem Kunden steht in deinem Postfach, die Anhänge in OneDrive oder SharePoint, das Besprechungsprotokoll in Teams. Copilot kann das alles jederzeit neu lesen, auch nach Wochen.

Das ist sogar robuster als jedes Gedächtnis: Die Quelle ist das Original, nicht eine Zusammenfassung davon. Was im Thread steht, steht im Thread, und Copilot muss sich nicht „erinnern“, sondern nur nachlesen.

Copilot Notebooks als Fallakte

Noch einen Schritt weiter gehen die **Copilot Notebooks**. Ein Notebook ist ein Arbeitsbereich, in dem du Chats, Dateien, Pages, Besprechungsnotizen und Links zu einem Thema bündelst. Seit Sommer 2026 lassen sich auch **Outlook-Mails als Quelle** hinzufügen. Damit ist ein Notebook pro Vorgang die naheliegendste Form einer Fallakte, die Copilot von Haus aus mitbringt.

Zwei Einschränkungen solltest du kennen: Mails als Notebook-Quelle setzen eine Lizenz für Microsoft 365 Copilot voraus, und die Zahl der Quellen ist gedeckelt: Mit Copilot-Lizenz

zieht Copilot bis zu **300 Quellen** für die Antworten heran, in Copilot Chat ohne Zusatzlizenz bis zu **50**. Für einen einzelnen Vorgang reicht das locker. Wer dagegen ein Sammel-Notebook „alle Kunden“ anlegt, landet schneller am Deckel, als ihm lieb ist. Also: ein Notebook pro Fall, nicht eins für alles.

Personalisierung ist keine Fallakte

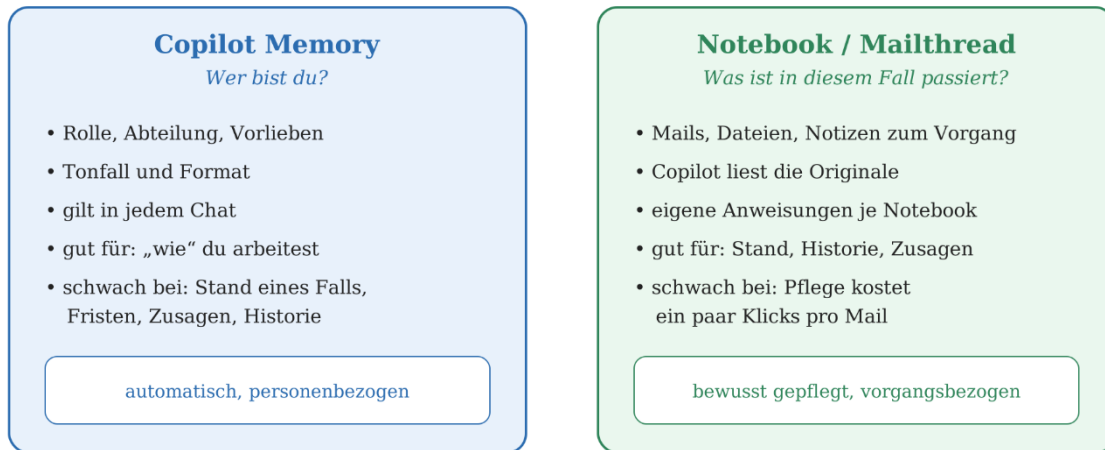


Abbildung 2: Memory beantwortet „Wer bist du?“, das Notebook beantwortet „Was ist passiert?“

Wo es hakt: Personalisierung ist keine Fallakte

Das Copilot-Gedächtnis ist darauf ausgelegt, **dich** besser zu bedienen: deine Rolle, deine Vorlieben, deinen Stil. Es ist nicht darauf ausgelegt, den Stand eines konkreten Falls festzuhalten. Es gibt keine Struktur „Kunde X, offene Punkte, Zusagen, nächste Frist“. Was Copilot aus dem Chatverlauf ableitet, entscheidet Copilot, und du kannst dich nicht darauf verlassen, dass ausgerechnet die Zusage vom 12. Oktober hängen geblieben ist.

Dazu kommt die Mandantenrealität: Die Personalisierung kann zentral abgeschaltet sein, je Gruppe unterschiedlich gesteuert werden oder bei dir noch gar nicht ausgerollt sein. Ein Workflow, der stillschweigend auf das Gedächtnis baut, bricht genau dann, wenn der Admin den Schalter umlegt.

Der Praxistest

Mach den Test selbst: Frag Copilot ohne Quellenangabe nach dem Stand eines Angebots, das schon drei Überarbeitungen hinter sich hat. Gut möglich, dass du eine sehr flüssige, sehr selbstbewusste Antwort bekommst, die sich auf eine ältere Fassung stützt. Klingt souverän, ist aber falsch, und genau das ist im Kundenkontakt der teuerste Fehler. Deshalb die Faustregel: Fakten aus dem Thread, Ton aus dem Gedächtnis.

Praxis: So baust du den Sachbearbeiter-Workflow

Mit dieser Arbeitsteilung bekommst du einen Workflow, der verlässlich ist und trotzdem Zeit spart:

1. **Ton ins Gedächtnis:** Lege in den benutzerdefinierten Anweisungen fest, wie du schreibst: Anrede, Länge, Signatur, Tabus. Das gilt dann in jedem Vorgang.
2. **Ein Notebook pro Vorgang:** Lege für jeden größeren Fall ein Notebook an und hänge die maßgeblichen Mails und Dokumente als Quellen an.
3. **Notebook-Anweisungen nutzen:** Jedes Notebook kann eigene Anweisungen bekommen, etwa „Kunde bevorzugt kurze Mails, Ansprechpartner ist der Einkaufsleiter, Workshop ist zugesagt“. Das ist die eigentliche Fallnotiz.
4. **Entwurf erzeugen lassen:** Neue Kundenmail als Quelle hinzufügen, Antwortentwurf anfordern.
5. **Selbst prüfen und senden:** Fakten, Zusagen, Fristen gegenlesen. Copilot schreibt den Entwurf, die Verantwortung bleibt bei dir.

Der Sachbearbeiter-Kreislauf mit Copilot

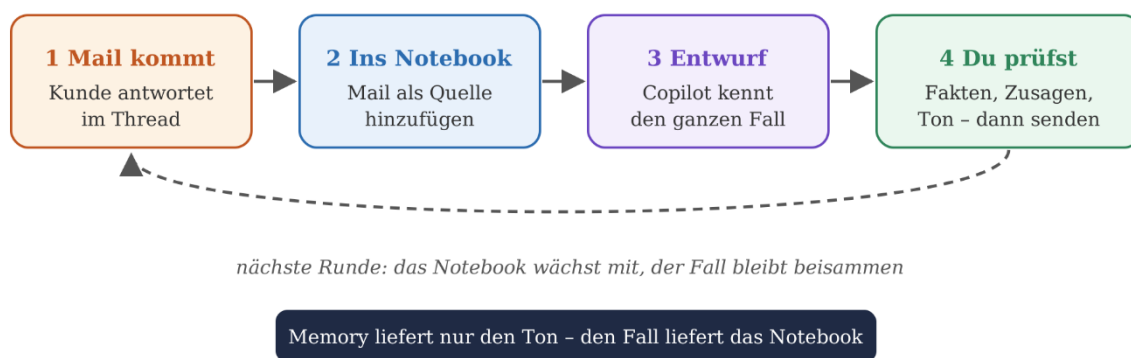


Abbildung 3: Der Kreislauf für vorgangsbezogene Kundenkommunikation.

Für Admins: Was du vor dem Rollout klären solltest

Bevor die Personalisierung im ganzen Haus aktiv ist, gehören ein paar Punkte auf den Tisch:

Thema	Frage	Wo steuern
Freigabe	Personalisierung für alle, für Pilotgruppen oder gar nicht?	Copilot-Einstellungen im Microsoft 365 Admin Center („Enhanced personalization“, auch je Gruppe)
Mitbestimmung	Abgeleitete Details aus Chats sind Verhaltensdaten. Ist das in der Betriebsvereinbarung abgedeckt?	Betriebsrat, Datenschutz-Folgenabschätzung
Auskunft und Löschung	Wie werden Erinnerungen bei Betroffenenanfragen gefunden und gelöscht?	Purview eDiscovery und Inhaltssuche
Aufbewahrung	Gelten die bestehenden Aufbewahrungsrichtlinien auch für Erinnerungen?	Purview Datenlebenszyklus (Roadmap-Funktion beobachten)
Schulung	Wissen die Anwender, was Copilot sich merkt und wie sie es löschen?	Einstellungen › Personalisierung, Anwenderschulung

Die Details zu Speicherort und Steuerung beschreibt Microsoft auf Microsoft Learn:

[Microsoft Learn: Copilot-Personalisierung und Gedächtnis](#)

Häufige Fragen

Braucht man für das Copilot-Gedächtnis eine Copilot-Lizenz?

Nein. Das Gedächtnis steht auch Benutzern von Copilot Chat ohne Microsoft-365-Copilot-Lizenz zur Verfügung. Für Notebooks mit Mails als Quelle brauchst du dagegen die Lizenz.

Kann mein Chef sehen, was Copilot sich über mich gemerkt hat?

Nicht einfach so. Administratoren mit den passenden Purview-Rechten können Erinnerungen aber über eDiscovery und die Inhaltssuche finden. Wer das darf, sollte im Rollenkonzept und mit dem Betriebsrat sauber geregelt sein.

Löscht das Abschalten der Personalisierung die Erinnerungen?

Nein. Copilot wendet sie dann nur nicht mehr an. Löschen musst du sie separat, als Benutzer unter Einstellungen > Personalisierung.

Kann ich mich darauf verlassen, dass Copilot sich an einen bestimmten Kundenvorgang erinnert?

Nein, und das solltest du auch nicht. Für den Stand eines Vorgangs ist der Mailthread oder ein Notebook die verlässliche Quelle. Das Gedächtnis ist für deinen Arbeitsstil gedacht.

Wo genau liegen die Erinnerungen?

In einem versteckten Ordner im Exchange-Postfach des Benutzers. Sie profitieren damit vom Schutz des Postfachs wie Verschlüsselung und Customer Lockbox.

Weiter geht es

Du willst Copilot im Haus sauber einführen, inklusive Gedächtnis, Datenschutz und Betriebsrat? Alle Themen rund um Microsoft 365 und KI findest du in den [Kompetenzbereichen auf boddenberg.de](#).