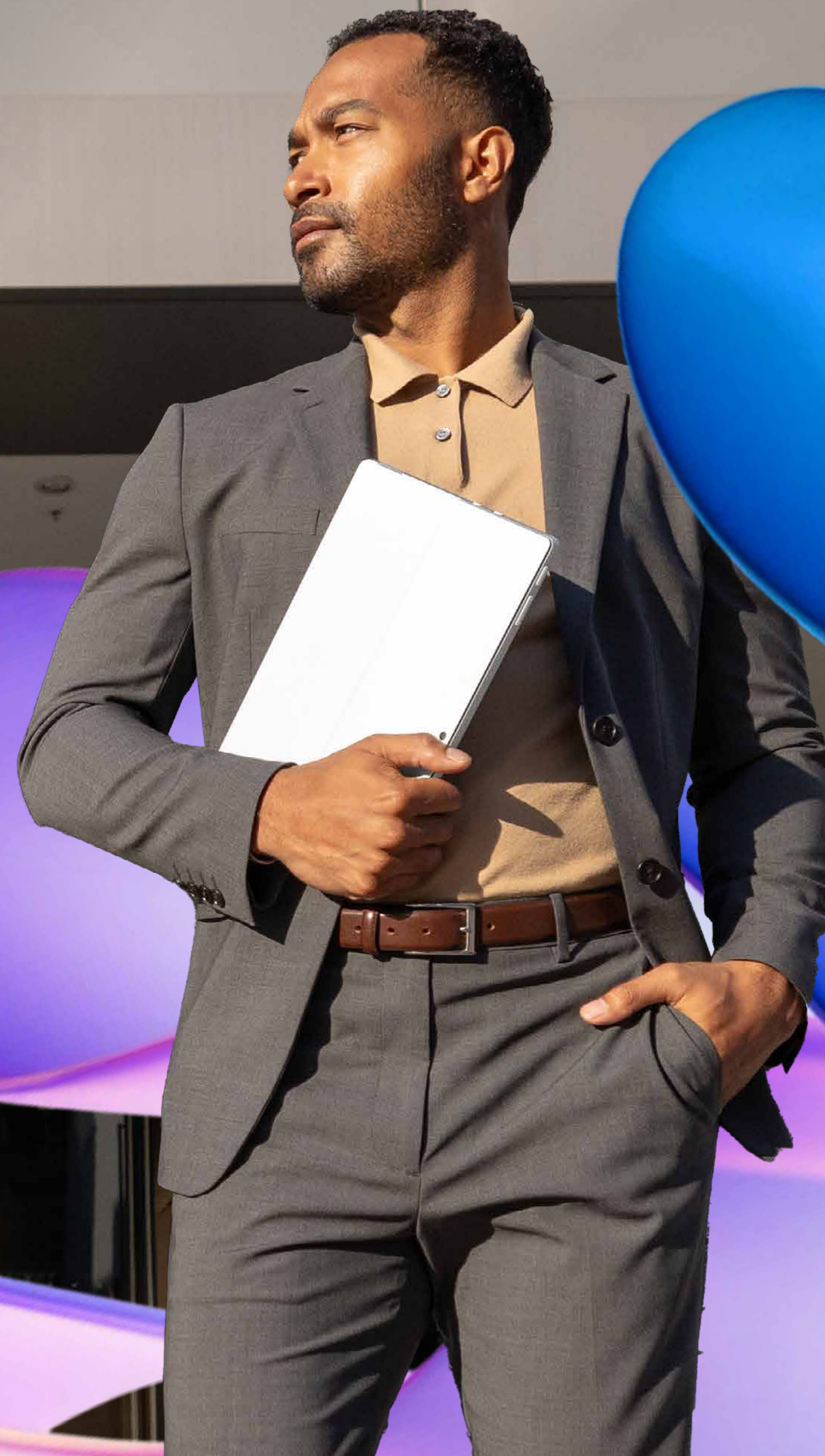




Microsoft 365
Copilot

Jak se stát průkopnickou firmou

s Microsoft 365 Copilotem
a agenty



Obsah

01

Průkopnictví volá

02

Tři fáze transformace
na AI

03

První fáze: Člověk
s asistentem

04

Druhá fáze: Týmy
lidí a agentů

05

Třetí fáze: Řízené
lidmi, provozované
agenty

06

Microsoft 365
Copilot: AI
stvořená pro práci

07

Roadmapa vaší
implementace AI

08

Jednou budete
průkopníky

01

Průkopnictví volá

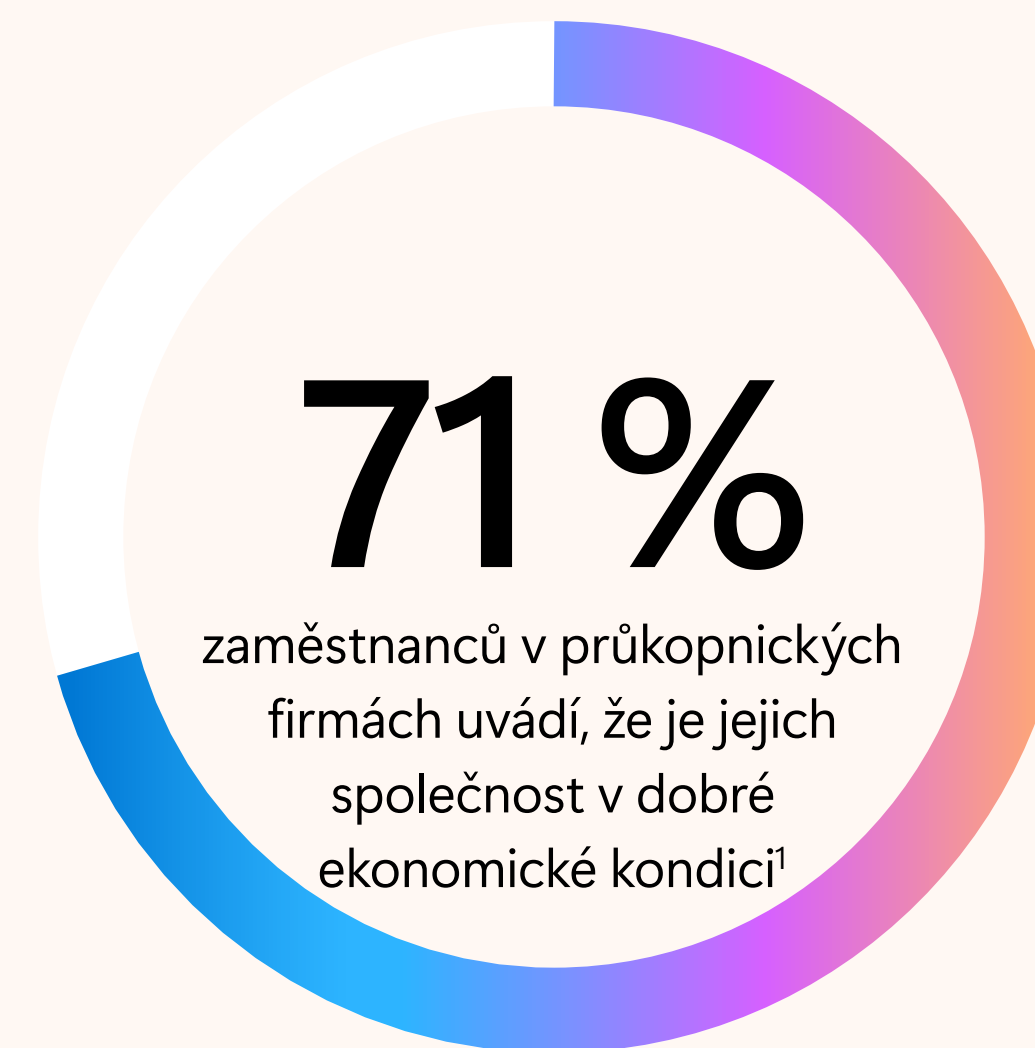
Příležitost nikdy nebyla větší. Trhy oceňují rychlost, zákazníci očekávají výjimečná prostředí a organizace konečně mají technologie, které umožňují splnit obě tato očekávání. Ne tím, že budeme na lidi tlačit tvrději, ale tím, že přehodnotíme, jak se práce dělá.

Je tu ale jeden nedostatek. Index pracovních trendů 2025 od Microsoftu to ukazuje jasně: **53 %** vedoucích pracovníků říká, že produktivita musí vzrůst, ale **80 %** zaměstnanců uvádí, že nemají dost času ani energie na dosažení požadovaných výsledků.¹ Právě v prostoru mezi tím, co je potřeba, a tím, co je možné, dochází k transformaci.

Do tohoto prostoru vstupují průkopnické firmy. Tyto organizace začlenily AI do každodenního pracovního procesu a přijaly agenty AI jako digitální kolegy, kteří se starají o rutinní úkoly, zatímco lidé se mohou soustředit na strategii, kreativitu a inovace. Když má každý zaměstnanec inteligenci neustále k dispozici a týmy dokážou růst díky spolupráci lidí a agentů, práce se stává takovou, jaká měla vždy být: smysluplnou.

Spěch však může vytvořit nové nedostatky v zabezpečení. Proto průkopnické firmy postupují s naléhavostí i opatrností, rozšiřují využití AI a zároveň od začátku začleňují bezpečnost, dodržování předpisů a odpovědné používání.

Transformace
je skutečná



Ve srovnání s pouhými
39 % celkem¹

Tato příručka vás provede třemi
fázemi transformace na AI.

Zjistíte, jak každá fáze vypadá, pochopíte klíčová
rozhodnutí a dozvíte se, jak postupovat dál bez
kompromisů v oblasti zabezpečení.



Tři fáze transformace na AI

Stát se průkopnickou firmou není jednorázový skok. Je to záměrná cesta k vyspělosti v oblasti AI, která na každém kroku otevírá nové možnosti.

Zabezpečení na prvním místě

Organizace, které nejrychleji zavádějí AI, nejsou ty, které dělají kompromisy v zabezpečení. Jsou to takové organizace, které integrují důvěryhodnost přímo do základů. Když zaměstnanci vědí, že AI respektuje oprávnění k datům, když vedoucí vidí, že dodržování předpisů je součástí každé interakce, a když je správa integrovaná, ne dodatečně připojená, transformace se zrychluje. Se správným AI partnerem zabezpečení nezpomaluje zavádění – umožňuje odvážné zavádění.

Každá cesta je jiná a zřídka lineární. Většina organizací má různá oddělení v různých fázích současně. Tento nerovnoměrný pokrok je přirozený. Následující kapitoly podrobně prozkoumají jednotlivé fáze a nabídnou praktická doporučení pro cestu vaší organizace.

První fáze: Člověk s asistentem

Změna koncepce osobní produktivity

Všichni zaměstnanci získávají AI asistenta, který řeší všední úkoly a uvolňuje jim čas, který můžou věnovat smysluplným činnostem.

Druhá fáze: Týmy lidí a agentů

Transformujte pracovní postupy

Agenti AI se ve vašich procesech stávají digitálními kolegy a přebírají konkrétní úkoly pod lidským vedením. Vaši lidé se naučí delegovat a dohlížet na tyto agenty, čímž si rozvíjejí dovednosti jako „šéfové agentů“.

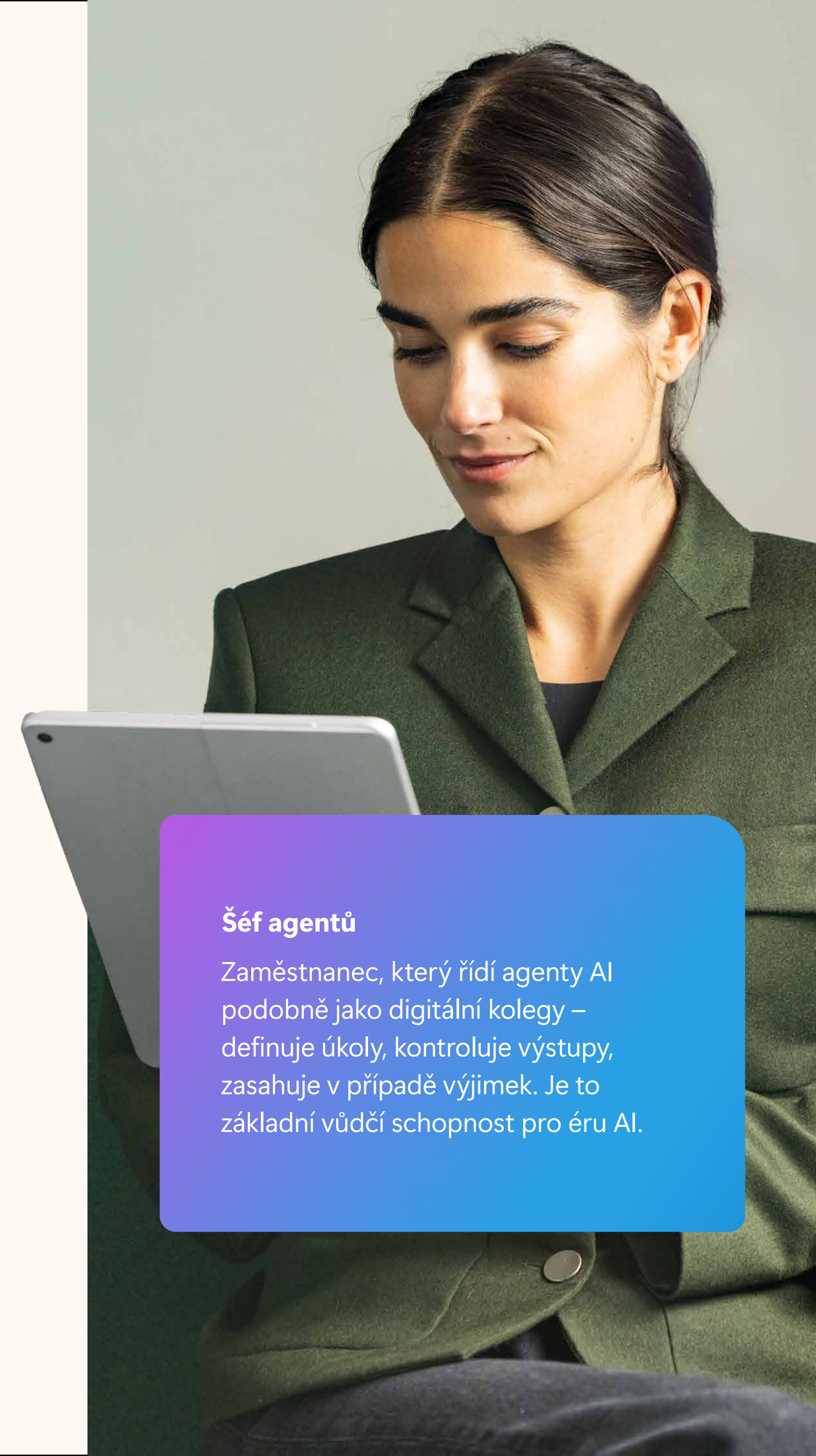
Třetí fáze: Řízené lidmi, provozované agenty

Změna koncepce obchodních procesů

Agenti provozují procesy od začátku do konce, zatímco lidé zajišťují strategický dohled. Vaši lidé přecházejí od provádění úkolů k utváření strategie, péči o vztahy a řízení práce, která definuje budoucnost organizace.

Šéf agentů

Zaměstnanec, který řídí agenty AI podobně jako digitální kolegy – definuje úkoly, kontroluje výstupy, zasahuje v případě výjimek. Je to základní vůdčí schopnost pro éru AI.



03

PRVNÍ FÁZE

Člověk s asistentem

Každá transformace na AI začíná u jednotlivce. V této fázi má každý zaměstnanec k dispozici osobního asistenta AI, který pomáhá zbavit se rutinní práce a získat zpět čas. Dopad na produktivitu je okamžitý, ale tato fáze slouží hlubšímu účelu: budování důvěry, prokazování brzkých výnosů a vytváření návyků, které umožní pozdější větší transformaci. Při správném provedení tato fáze zlepšuje morálku, snižuje únavu a ukazuje, že AI není koncept budoucnosti, ale současný pracovní partner.



Jak to vypadá v praxi

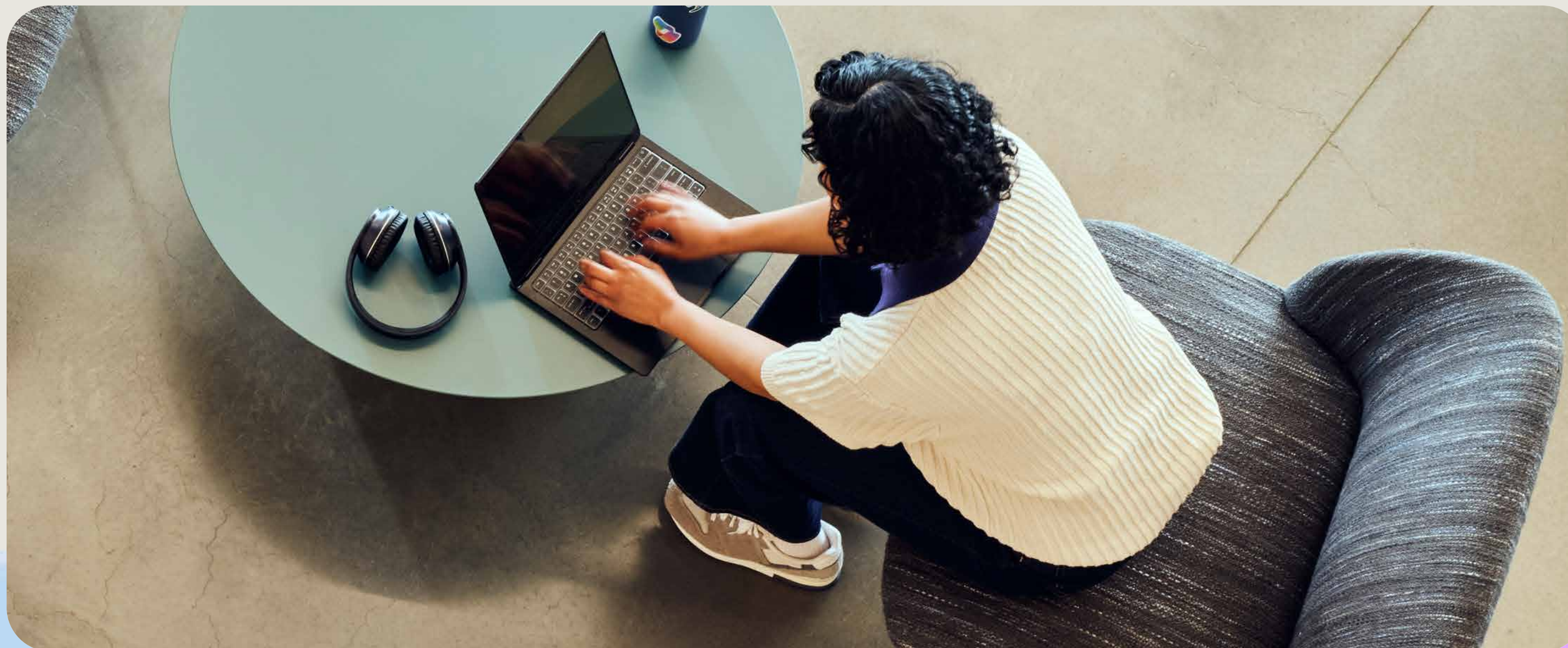
Vaši lidé potřebují bezpečný prostor pro experimentování. Protože **75 %** zaměstnanců již používá AI v práci (často prostřednictvím neschválených nástrojů),² je potřeba zajistit schválený přístup s jasně stanovenými pravidly. Realizujte vzdělávací programy zaměřené na AI, zdůrazněte, kde AI přináší hodnotu, a názorně ukažte, jak vypadá její odpovědné využití.

Kde začít

Zaměřte se na opakující se, časově náročné úkoly napříč rolemi, jako je příprava na schůzky, správa e-mailů, sumarizace dokumentů a tvorba prvních návrhů. Tyto rychlé úspěchy přinášejí okamžitou hodnotu, aniž by bylo nutné přepracovávat celé obchodní procesy.

Jak škálovat

Považujte tuto fázi za příležitost k učení. Spouštějte pilotní projekty na úrovni týmů nebo oddělení, sbírejte zpětnou vazbu a zdokonalujte svůj přístup. Vyhněte se omezeným pilotním projektům, které nelze škálovat. Místo toho zavádějte plošně s jasně strukturovanými smyčkami zpětné vazby, aby zaměstnanci mohli ovlivnit, jak AI zapadne do jejich každodenní pracovní rutiny. Měřítko úspěchu sledujte podle míry využívání, ušetřeného času a spokojenosti zaměstnanců.



Vodafone šetří čas ve velkém

Pilotní nasazení Microsoft 365 Copilota ve Vodafone vedlo v průměru k úspoře zhruba tří hodin týdně na každého zaměstnance. Společnost se chystá zpřístupnit Copilota až 68 000 zaměstnancům.

Přečíst celou případovou studii

04

DRUHÁ FÁZE

Týmy lidí a agentů

Druhá fáze se přesouvá od individuální produktivity ke zlepšování procesů. Zde se agenti připojují k pracovním postupům jako digitální kolegové a řeší úkoly pod lidským vedením. Zaměstnanci přecházejí od pouhého „používání AI“ k jejímu řízení.

Tady týmy začínají pociťovat skutečný rozsah. Marketingové kampaně se spouštějí rychleji. Služby zákazníkům se rozšiřují, aby zvládly více požadavků, aniž by byla ohrožena kvalita. Spojení lidského úsudku a kreativity s efektivitou agentů vede k lepším výsledkům, než jakých by mohli dosáhnout samostatně.



Jak to vypadá v praxi

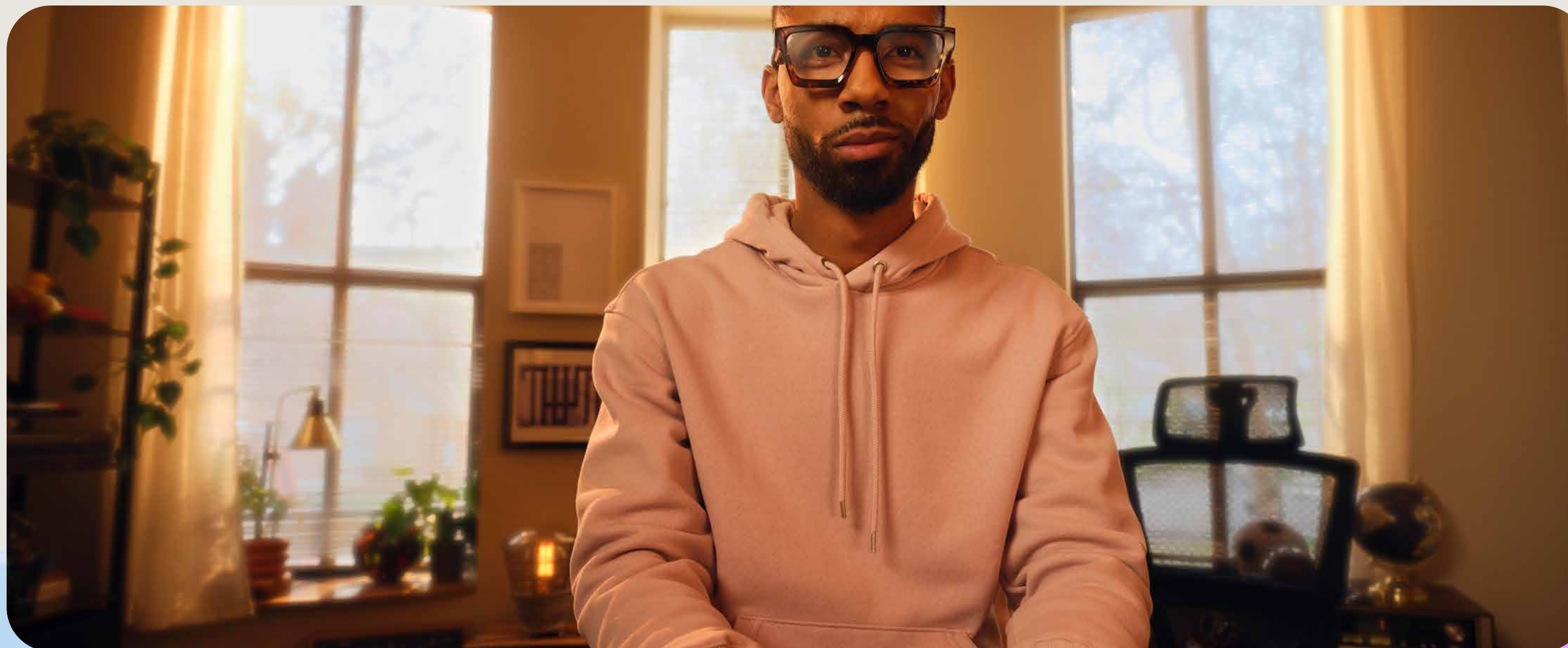
Školení jde nad rámec základní gramotnosti v oblasti AI. Zaměstnanci se učí efektivně delegovat úkoly agentům, definovat jasné pokyny a nastavovat výkonnostní standardy. Agenti vykonávají rutinní práci autonomně a informují lidské kolegy, když narazí na výjimky, které vyžadují úsudek nebo odborné znalosti. Povzbuzujte týmy, aby agenty nevnímaly jen jako nástroje, ale jako mladší kolegy, kteří potřebují praktické vedení.

Kde začít

Zaměřte se na opakovatelné, procesně řízené pracovní postupy, jako je vývoj kampaní, odpovědi na RFP, finanční uzávěrky nebo žádosti o služby HR. Agenti spolehlivě zvládnou většinu kroků, zatímco hraniční případy automaticky eskalují lidem pro strategická a konečná rozhodnutí. Snažte se najít procesy, kde se vyskytují značné objemy, časté kritické body nebo měřitelné nedostatky.

Jak škálovat

Provozujte pilotní projekty na úrovni oddělení, kde lze úspěch měřit pomocí jasných metrik. V zákaznické podpoře sledujte doby odezvy, míru vyřešených případů a skóre spokojenosti. Ve financích sledujte rychlost odsouhlasení a omezení chyb. Přistupujte ke každému pilotnímu nasazení jako k příležitosti ke kodifikaci osvědčených postupů a rozšíření do navazujících pracovních postupů.



T-Mobile zapojuje AI do každé konverzace

Společnost T-Mobile nasadila agenta vyvinutého v nástroji Copilot Studio, který autonomně vyhledává informace o akcích a technické specifikace napříč několika systémy. Aplikace podporující tohoto agenta se stala druhou nejoblíbenější aplikací v celé společnosti T-Mobile, s více než 83 000 uživateli a 500 000 spuštěními za měsíc ve všech maloobchodních prodejnách a call centrech.

Přečíst celou případovou studii

05

TŘETÍ FÁZE

Řízené lidmi, provozované agenty

Zde měníte koncepci celých obchodních procesů. V této fázi agenti přecházejí nad rámec podpory jednotlivých úloh nebo pracovních postupů a začínají řídit ucelené procesy. Vaši zaměstnanci definují cíle a udržují strategický dohled, zatímco agenti provádějí úkoly autonomně a proaktivně upozorňují lidi, když je potřeba zásah.

Dělbá práce transformuje samotnou práci. Lidé se zaměřují na vizi, vztahy a růst, zatímco agenti řídí operace v bezprecedentním měřítku. To přináší průlomovou efektivitu a umožňuje rozšířit dopad bez nutnosti zvyšovat počet zaměstnanců.



Jak to vypadá v praxi

V této fázi musí být znalost práce s AI rozšířena v celé organizaci. Každý zaměstnanec by měl rozumět tomu, jak agenti fungují a kdy je používat – jedná se o posun od „uživatelů AI“ k šéfům agentů. Celé funkce je možné navrhnout znovu, přičemž středem jsou agenti: logistika dodavatelského řetězce, finanční uzávěrky, monitorování dodržování předpisů, fakturace zákazníkům a další. Namísto automatizace částí procesu je od základů měníte s agenty jako primárními operátory a lidmi jako strategickými průvodci.

Kde začít

Třetí fáze je o odvážných experimentech. Hledejte funkce, kde transformace přináší mimořádnou obchodní hodnotu, například optimalizaci globálního dodavatelského řetězce, řízení podnikových rizik a kompletní onboarding zákazníků. To jsou oblasti, kde nové pojetí procesů s agenty v centru přináší průlomový výkon, který nově definuje, co je možné.

Jak škálovat

Provádějte pilotní projekty v rámci celé organizace za přísného dohledu. Přistupujte k agentům jako ke kritické infrastruktuře s jasnými mantinely pro výkon a řešení selhání. Testujte v různých podmínkách. Monitorujte s ohledem na regulační požadavky. Před škálováním do celé organizace integrujte jasné způsoby eskalace a lidské kontrolní body. Na této úrovni musí být úspěch měřen v celé organizaci. Sledujte návratnost investic, dodržování předpisů a snižování rizik v reálném čase prostřednictvím řídicích panelů.



Dow transformuje ve velkém

Společnost Dow nasadila agenta, který skenuje přepravní faktury a hledá chyby ve fakturaci skryté ve složitých poplatcích. Po několika týdnech pilotního provozu agent identifikoval anomálie, které zaměstnanci dříve složitě dohledávali i několik dní. Po globálním rozšíření očekává společnost Dow roční úspory v řádu milionů dolarů.

Přečíst celou případovou studii

Microsoft 365 Copilot: AI stvořená pro práci

Stát se průkopnickou firmou vyžaduje AI navrženou pro práci. Microsoft 365 Copilot přináší nejnovější inovace v oblasti AI, vyladěné pro práci a přizpůsobené vašemu podnikání.

Osobní a týmová produktivita

Microsoft 365 Copilot spojuje chat, vyhledávání, agenty, poznámkové bloky a tvorbu do jednotného prostředí určeného pro práci.

- Copilot se zakládá na nejnovějších dostupných modelech a webových a pracovních datech.
- Je integrován do aplikací Microsoft 365 a Teams a nabízí pokročilé dovednosti AI, jako je režim agenta, kancelářský agent a agenti hluboké analýzy, kteří zvyšují produktivitu jednotlivců i týmů.
- V Agent Store najdete agenty od Microsoftu i důvěryhodné agenty třetích stran, kteří jsou připraveni pracovat pro vás.

Obchodní proces

Vytvářejte vlastní agenty v nástroji Copilot Studio pomocí přirozeného jazyka nebo pokročilého programování s využitím sady Microsoft 365 Agent SDK. Využívejte předem připravené agenty v Agent Store, nebo vytvořte v nástroji Copilot Studio své vlastní agenty.

- Vyberte si z více než 1500 konektorů, dat, akcí a kanálů a vytvořte agenta – ať už jednoduchého, nebo sofistikovaného.
- Tvořte s Azure AI Foundry – vašimi modely, daty, nástroji – a zaveďte tuto službu do nástroje Copilot Studio, abyste mohli vytvářet výkonné agenty na míru.
- IT oddělení má na starosti každého agenta v celé organizaci s plným přehledem, zabezpečením a kontrolami pro dodržování předpisů.

AI připravená na firemní prostředí

Copilot Control System představuje sadu nástrojů určených IT specialistům, které jim umožňují lépe porozumět a spravovat AI v rámci jejich organizace.

- Vaše data jsou zabezpečena v rámci programu Microsoft Security Trust Boundary, který zajišťuje soulad s předpisy a ochranu na všech úrovních.
- Technologie umožňuje lidem vytvářet to, co v práci potřebují. Vyvinuli jsme pokročilé kontrolní nástroje, které vám pomohou řídit rozšiřování AI ve společnosti a zajistit, že správní lidé mají přístup ke správným nástrojům a používají je vhodným způsobem.
- Copilot Analytics pomáhá porozumět a sledovat využití, zavedení a obchodní přínos Copilota a agentů v organizaci.

07

Roadmapa vaší implementace AI

Microsoft 365 Copilot poskytuje funkce, které potřebujete. Teď je načas to vše provést. Tento rámec o pěti krocích vás provede jednotlivými fázemi transformace na AI. Těmito kroky budete procházet opakovaně na stále vyšší úrovni vyspělosti, zatímco se organizace bude posouvat od individuální produktivity přes týmy lidí a agentů až k nově koncipovaným obchodním procesům.

Krok 1

Aktivace Copilot Chatu a příprava zaměstnanců

Začněte s bezpečným a řízeným přístupem k AI pro vaše zaměstnance. Spolupracujte s personálním oddělením na definování způsobu spolupráce mezi lidmi a agenty, stanovení poměru lidí a agentů a rozvoji kompetencí vedoucího agentů, které vaše týmy potřebují k efektivnímu řízení AI.

Krok 2

Definice základních jednotek práce

Identifikujte samostatné, měřitelné pracovní celky, kde může Copilot přinášet konkrétní hodnotu. Tyto oblasti zaměřené na výsledky se stanou vašimi ústředními body transformace.

Krok 3

Stanovení priorit a rozsahu agentních iniciativ

Vyvažte rychlé úspěchy, které přinášejí okamžitý dopad, se strategickými iniciativami, které umožní zásadní transformaci. Propojte každou iniciativu s klíčovými pracovními procesy a stanovte, jestli vaše potřeby nejlépe splní agenti Copilota, nebo Copilot Studio.

Krok 4

Ověření prostřednictvím ověření konceptu nebo pilotního projektu

Před širokým škálováním otestujte svůj přístup v kontrolovaných prostředích. Zajistěte řízení od začátku, iterujte rychle na základě skutečné zpětné vazby od uživatelů a rozlišujte, kdy je vhodné vytvořit testování konceptu a kdy spustit produkční pilotní projekt.

Krok 5

Posouzení a škálování

Monitorujte zavádění a dopad pomocí Copilot Analytics a jiných nástrojů. Sledujte, jak agenti ovlivňují vaše klíčové pracovní procesy, získávejte poznatky ze vzorců používání a činnosti koncového uživatele a poté tyto procesy vylepšujte a škálujte s jistotou podloženou daty.

Jednou budete průkopníky

Zdroje:

¹ „2025: Rok vzniku průkopnických firem“, výroční zpráva Indexu pracovních trendů od Microsoftu, 23. dubna 2025.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

² „AI dorazila do pracovního prostředí. Teď přichází ta těžká část.“ Index pracovních trendů od Microsoftu, 8. května 2024.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part>.

Průzkum Index pracovních trendů byl proveden nezávislou výzkumnou firmou mezi 31 000 zaměstnanci na plný úvazek nebo samostatně výdělečně činnými znalostními pracovníky na 31 trzích v období od 6. února 2025 do 24. března 2025. Znalostními pracovníky se v této souvislosti rozumí ti, kteří obvykle pracují u stolu (doma nebo v kanceláři).

© 2025 Microsoft Corporation. Všechna práva vyhrazena. Tento dokument je poskytován „tak, jak je“. Informace a názory v něm vyjádřené, včetně webových adres a dalších odkazů na internetové stránky, mohou být bez předchozího upozornění změněny. Nesete veškerá rizika vyplývající z jeho používání. Tento dokument vám neuděluje žádné právní nároky k duševnímu vlastnictví k žádným produktům společnosti Microsoft. Tento dokument smíte kopírovat a používat pro své interní referenční účely.

Organizace, které teď zavádějí AI, budou definovat novou éru práce. Průkopnické firmy rozšiřují využití AI odpovědným způsobem, vytvářejí týmy složené z lidí a agentů a umožňují agilitu i inovace, kterým se konkurence nedokáže vyrovnat.

Microsoft 365 Copilot poskytuje schopnosti, zabezpečení a podnikový kontext potřebné k tomu, abyste mohli jednat s jistotou. Je to více než jen nástroj. Je to klíčový základ pro formování budoucnosti utvářené AI.

Zjistěte více o vytvoření správné strategie AI pro organizaci.



Získejte elektronickou knihu
o implementaci Copilota