



Microsoft 365
Copilot

Seznamte se s AI

Praktický průvodce Copilot Chatem pro všechna oddělení

E-kniha





Obsah

01

Nová realita
práce

02

AI, která se
škáluje s vaší
firmou

Oddělení

03 Služby zákazníkům

04 financích

05 HR

06 IT

07 Právní oddělení

08 marketingu

09 prodejních týmech

10

Katalyzátor
obchodní
transformace

01

Nová realita práce

Tempo podnikání se zrychluje a otevírá nové příležitosti pro inovace, agilitu a dopad. Vzhledem k tomu, že práce se stává stále dynamičtější, zaměstnanci ve všech funkcích se snaží splnit měnící se očekávání a priority. Aby však mohli plně využít svůj potenciál, potřebují podporu při zvládání složitosti – zefektivnění rutinních úkolů, soustředění uprostřed neustálých vstupů a přechod od reaktivního k strategickému provádění.

AI se stává klíčovým nástrojem, který pomáhá jednotlivcům soustředit se na hodnotnější práci, urychlit rozhodování a zlepšit možnosti zaměstnanců. Podle Indexu pracovních trendů 2025 od Microsoftu **382 %** vedoucích pracovníků věří, že v příštích 12–18 měsících využijí digitální pracovní sílu k rozšíření kapacity pracovní síly – nikoli proto, aby nahradili lidi, ale aby je podpořili nástroji, které snižují tření, zvyšují soustředění a zvyšují jejich dopad.¹

Tato e-kniha ukazuje, jak Microsoft 365 Copilot Chat a agenti mohou pomoci týmům v celé vaší organizaci pracovat chytřeji, rychleji a soustředit se na to nejdůležitější – s reálnými příklady a praktickými pokyny pro urychlení strategického rozvoje každého týmu. **Transformace AI.**

02

AI, která se škáluje s vaší firmou

Copilot Chat je zabezpečený asistent AI založený na nejnovějších modelech a webu – poskytuje přístupný způsob, jak zavést AI do organizace. Je součástí předplatného Microsoft 365 Business a Enterprise a pomáhá zaměstnancům zvyšovat produktivitu pomocí jednoduchých výzev – přípravy obsahu, odpovídání na dotazy, generování nápadů, a dokonce i vytváření vlastních agentů pomocí verze lite platformy Copilot Studio k automatizaci opakujících se úloh. Jedná se o bezpečný a uživatelsky přívětivý způsob, jak prozkoumat AI, získat důvěru a zvýšit každodenní efektivitu.

Microsoft 365 Copilot staví na tomto základu s pokročilejšími funkcemi AI a bezproblémovou integrací Copilot Chatu do Teams a aplikací Microsoft 365. Díky tomuto upgradu se Copilot Chat připojuje k datům vaší organizace mimo web bezpečným a vyhovujícím způsobem, což umožňuje pokročilou automatizaci, přizpůsobené přehledy a bezproblémovou spolupráci ve velkém měřítku. Zpřístupňuje také ještě více funkcí platformy Copilot Studio a umožňuje organizacím propojit agenty s obchodními znalostmi, což urychluje inovace při zachování kontroly.

Copilot Chat pomáhá týmům v oblasti IT, HR, marketingu, prodeje, financí, právních služeb a služeb zákazníkům přejít od reaktivního ke strategickému přístupu a od přetížení k inovacím. Nejde jen o rychlejší práci, ale také o uvolnění nového potenciálu napříč týmy ve vaší organizaci.

Pojďme se blíže podívat na klíčové funkce, které mění způsob, jakým mohou týmy v celé organizaci pracovat.

Copilot Chat ve službách zákazníkům

Týmy služeb zákazníkům usilovně pracují na zvládnání velkých objemů dotazů, ale kvůli tempu a složitosti může být náročné reagovat rychle a konzistentně.

Příklad

Agent podpory může strávit 10–15 minut vytvářením promyšlené odpovědi jedinému zákazníkovi, takže mnoho lístků zůstane nevyřešeno.

Proměna

Copilot Chat umožňuje rychlejší a personalizovanější služby zákazníkům díky analýze dotazů a generování odpovědí. Zlepšuje dobu odezvy a kvalitu služeb tím, že generuje rychlé, přizpůsobené odpovědi a identifikuje opakující se problémy.

Klíčové funkce

- Analyzuje a určuje priority příchozích dotazů.
- Okamžitě vytváří koncepty přizpůsobených odpovědí.
- Identifikuje trendy a opakující se problémy.

Výsledek

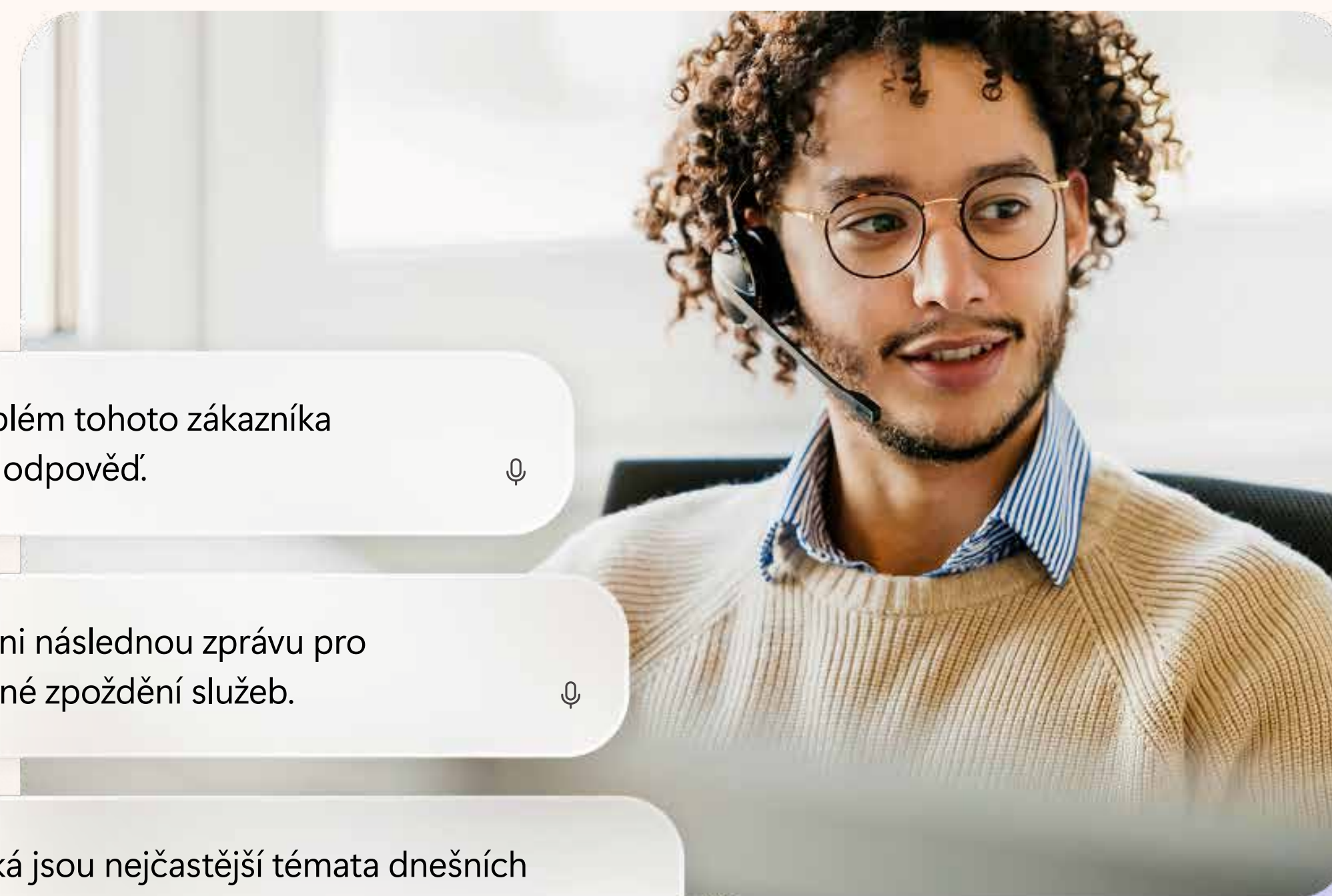
Díky automatizaci opakujících se úkolů se týmy služeb zákazníkům mohou soustředit na poskytování výjimečných služeb a budování silnějších vztahů.

Týmy služeb zákazníkům mohou používat výzvy jako:

+ Shrň problém tohoto zákazníka a navrhní odpověď.

+ Navrhni následnou zprávu pro nedávné zpoždění služeb.

+ Jaká jsou nejčastější témata dnešních příchozích zpráv?



Copilot Chat ve financích

Finanční týmy zvládají složité odpovědnosti, jako je vytváření sestav a plánování rozpočtu, ale opakující se povaha těchto úkolů může zpomalit rozhodování a omezit čas na výhledovou analýzu.

Příklad

Finanční analytik může strávit hodiny shromažďováním dat a opakovanou kontrolou výpočtů pro revizi rozpočtu.

Proměna

Copilot Chat dokáže automatizovat finanční procesy a poskytovat informace v reálném čase. Dokáže analyzovat finanční data a generovat sestavy, což šetří čas na strategické finanční plánování.

Klíčové funkce

- Automatizuje generování sestav a plánování rozpočtu.
- Analyzuje finanční data a identifikuje poznatky.
- Vytváří koncepty souhrnů, prognóz a prezentací.

Výsledek

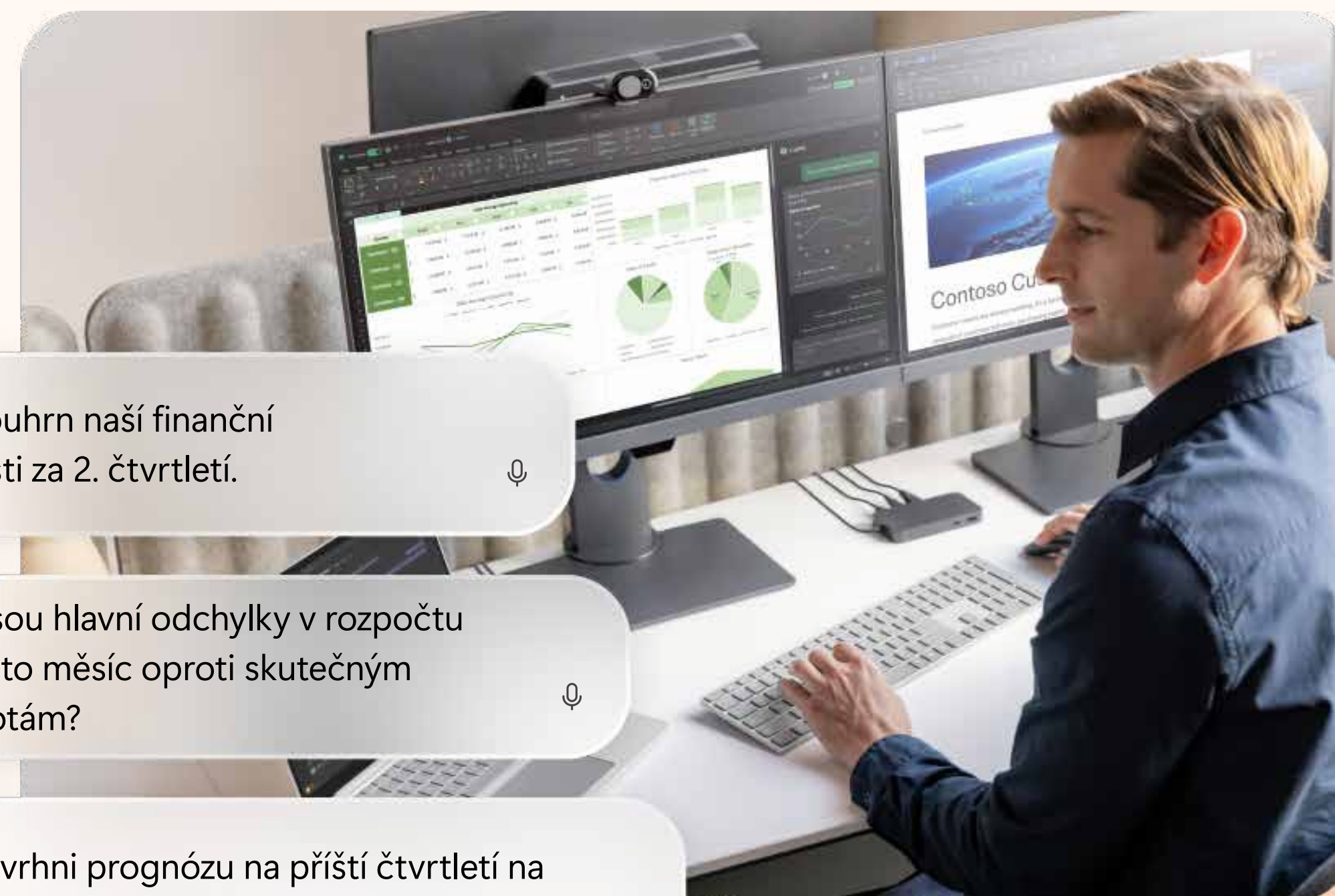
Díky automatizaci opakujících se úkolů se finanční týmy mohou soustředit na práci s velkým dopadem, jako je plánování scénářů a strategická investiční rozhodnutí.

Finanční týmy mohou používat výzvy jako:

+ Vytvoř souhrn naší finanční výkonnosti za 2. čtvrtletí.

+ Jaké jsou hlavní odchylky v rozpočtu na tento měsíc oproti skutečným hodnotám?

+ Navrhni prognózu na příští čtvrtletí na základě aktuálních trendů.



Copilot Chat

v HR

Personalisté zvládají širokou škálu základních odpovědností, jako je kontrola životopisů a generování sestav, což může ztěžovat upřednostňování strategických iniciativ, jako je rozvoj talentů a budování kultury.

Příklad

Personalista může strávit hodiny shromažďováním dat o výkonu a zpětné vazby, aby se připravil na hodnocení talentů.

Proměna

Copilot Chat může personalistům pomoci automatizovat dokumentaci a rychle získat relevantní data. Může poskytovat kontextové odpovědi z e-mailů, poznámek ze schůzek a formulářů zpětné vazby, což pomáhá HR týmům soustředit se na strategické priority.

Klíčové funkce

- Automatizuje dokumentaci a vytváření sestav.
- Analyzuje zpětnou vazbu zaměstnanců a data o výkonu.
- Vytváří návrhy komunikace v oblasti HR a plány rozvoje.

Výsledek

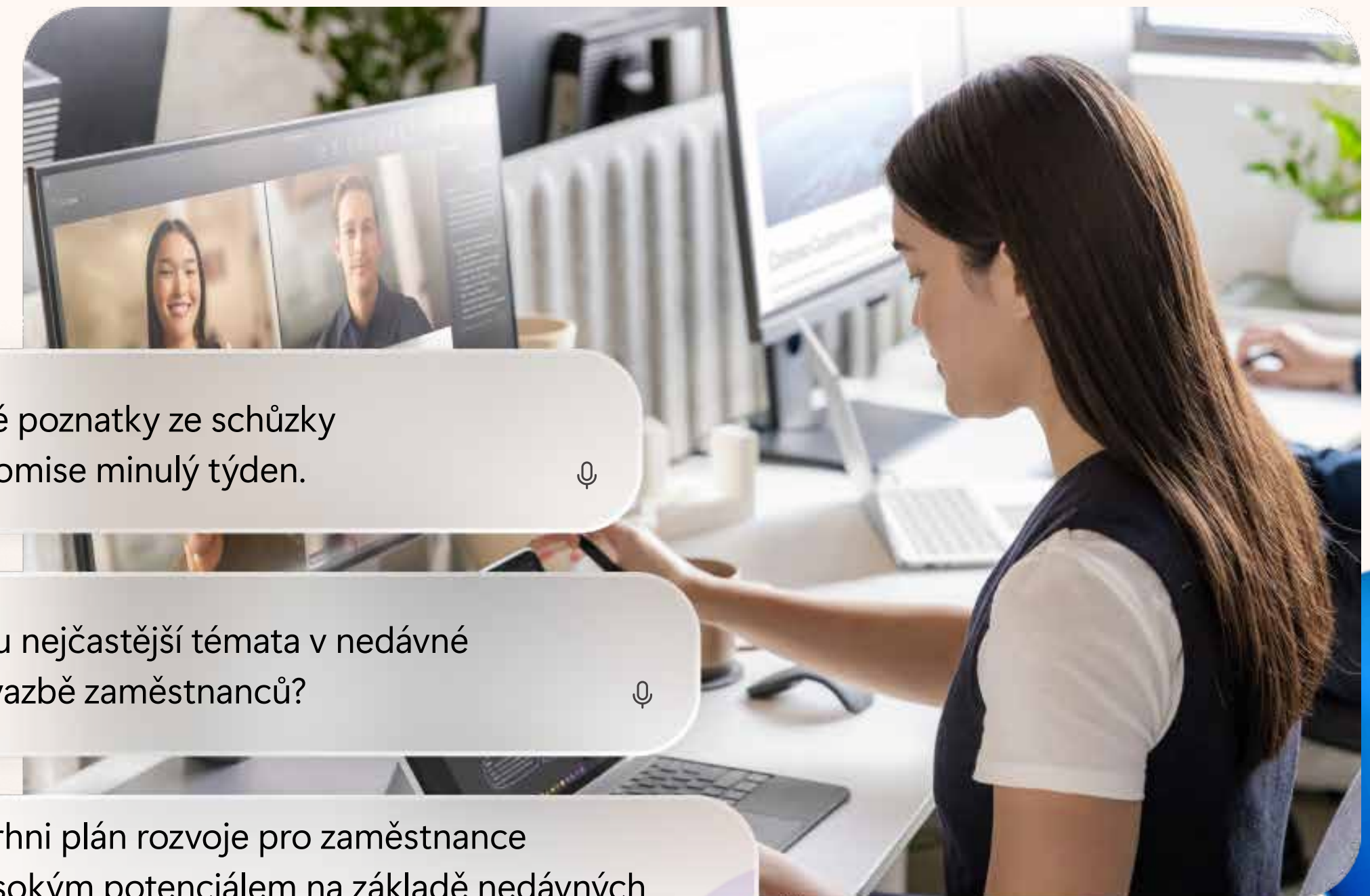
Díky efektivnímu zvládnutí rutinních úkolů se HR může soustředit na rozvoj zaměstnanců, kulturu a strategické rozhodování.

HR týmy mohou používat výzvy jako:

+ Shrň klíčové poznatky ze schůzky
náborové komise minulý týden.

+ Jaká jsou nejčastější témata v nedávné
zpětné vazbě zaměstnanců?

+ Navrhni plán rozvoje pro zaměstnance
s vysokým potenciálem na základě nedávných
kontrol.



Copilot Chat

v IT

IT týmy spravují kritické úkoly, jako je infrastruktura, podpora a dokumentace, což je práce, která je nezbytná, ale často ponechává omezený prostor pro inovace a dlouhodobé plánování.

Příklad

Správce IT může trávit hodiny sestavováním zpráv o výkonu systému nebo odpovídáním na běžné dotazy uživatelů.

Proměna

Copilot Chat může zefektivnit pracovní postupy IT tým, že poskytuje kontextové přehledy v reálném čase. Může konsolidovat data z e-mailů, lístků i systémových protokolů a poskytovat tak přesné a využitelné přehledy.

Klíčové funkce

- Shrnuje technické zprávy a protokoly incidentů.
- Automatizuje dokumentaci a sledování dodržování předpisů.
- Pomáhá s plánováním projektů a komunikací se zúčastněnými stranami.

Výsledek

IT týmy mohou přejít od reaktivní podpory k proaktivním inovacím a zaměřit se na strategické iniciativy, jako je kybernetické zabezpečení a digitální transformace.

IT týmy mohou používat výzvy jako:

+ Shrň klíčové problémy ze zpráv o incidentech z minulého týdne.

+ Jaká jsou největší rizika v oblasti dodržování předpisů vyplývající z posledního auditu?

+ Navrhni plán řízení změn pro nadcházející upgrade systému.

Copilot Chat

v právním oddělení

Právní týmy zvládají velký objem revizí dokumentů a analýz smluv, což může ztěžovat upřednostňování proaktivního řízení rizik a strategického poradenství.

Příklad

Právní poradce může strávit hodiny porovnáváním smluvních doložek, místo aby poskytoval poradenství ohledně širších obchodních dopadů.

Proměna

Copilot Chat může zjednodušit pracovní postupy právních týmů tím, že shrne složité dokumenty a nabídne praktická doporučení. Dokáže poskytnout rychlé a přesné shrnutí, což právníkům umožňuje soustředit se na práci s vyšší hodnotou.

Klíčové funkce

- Kontroluje a shrnuje smlouvy a právní dokumenty.
- Upozorňuje na klíčová rizika a povinnosti.
- Připravuje právní memoranda a shrnutí dodržování předpisů.

Výsledek

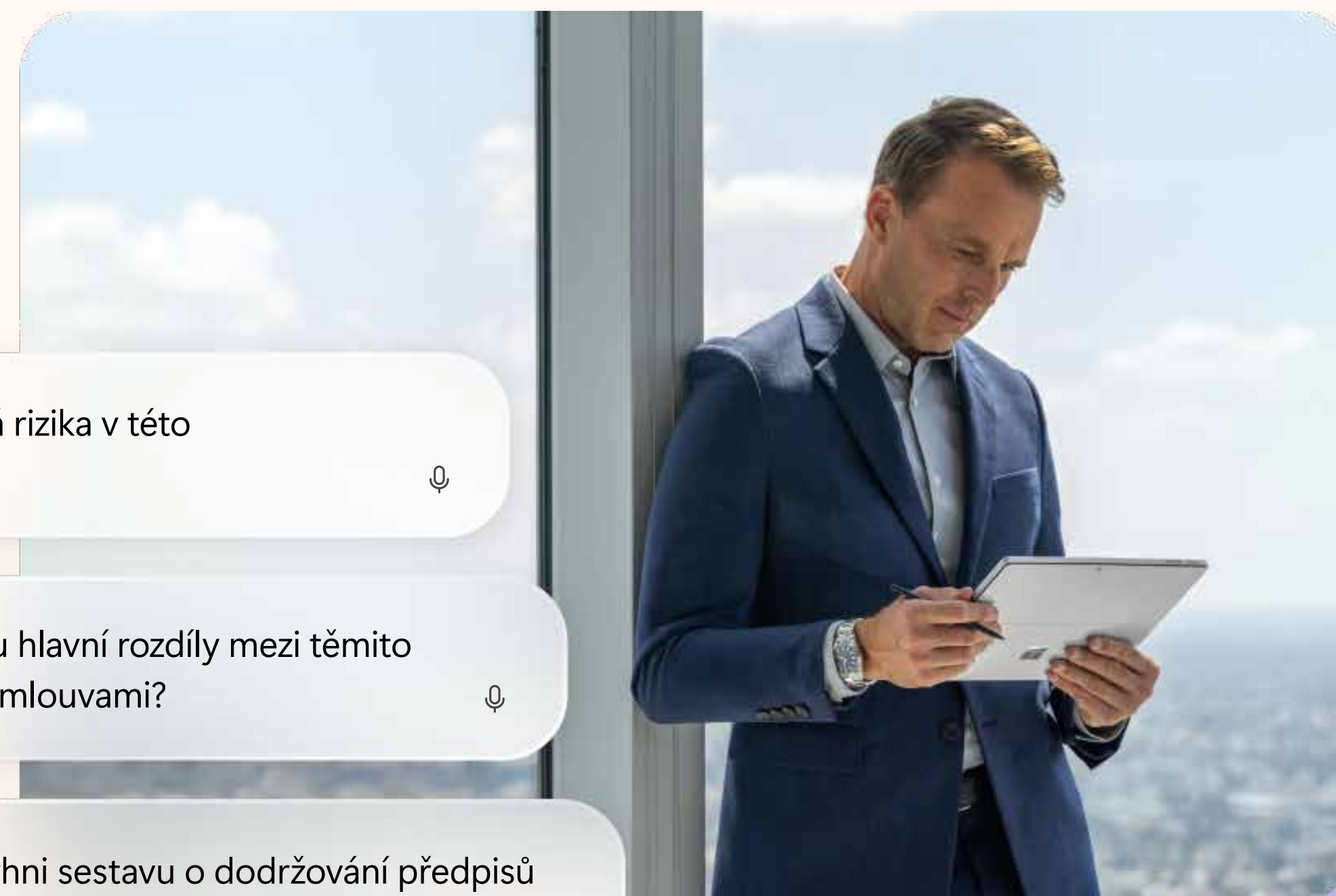
Díky automatizaci rutinních úkolů se právní týmy mohou soustředit na poskytování strategického poradenství a proaktivnější snižování rizik.

Právní týmy mohou používat výzvy jako:

+ Shrň klíčová rizika v této smlouvě.

+ Jaké jsou hlavní rozdíly mezi těmito dvěma smlouvami?

+ Navrhni sestavu o dodržování předpisů pro tuto sadu dokumentů.



Copilot Chat v marketingu

Marketingové týmy vyvažují kombinaci kreativní a analytické práce, často se spoléhají na roztříštěné nástroje a rozptýlená data. Bez jednotného pohledu je náročné odhalovat poznatky nebo se plně soustředit na kreativní strategii.

Příklad

Marketér, který připravuje hodnocení výkonu kampaně, tráví hodiny shromažďováním metrik a formátováním prezentací, než vůbec začne přemýšlet o nových nápadech.

Proměna

Copilot Chat může zefektivnit pracovní postupy tým, že funguje jako asistent v reálném čase, který načítá data a generuje obsah. Analyzuje dokumenty, e-maily, konverzace Teams i sestavy a poskytuje rychlé a přesné přehledy. Může také zpřesňovat zasílání zpráv, generovat kreativní dokumenty a navrhnout optimalizace na základě dat.

Klíčové funkce

- Shrnuje výkon kampaně a průzkum trhu.
- Analyzuje zapojení zákazníků v reálném čase.
- Vytváří koncepty obsahu, sestav a prezentací.

Výsledek

Copilot Chat může ušetřit čas a zvýšit kreativitu tým, že vám dá správné informace na dosah ruky, což týmům umožní soustředit se na strategii a účinné kampaně.

Marketéři mohou používat výzvy jako:

+ Shrň výkon naší poslední e-mailové kampaně.

+ Jaká jsou nejvýkonnější aktiva z 1. čtvrtletí?

+ Navrhni snímek prezentace s klíčovými poznatky z naší nejnovější analýzy trhu.



Copilot Chat

v prodejních týmech

Prodejní týmy jsou často zavaleny časově náročnou administrativní prací – ručním shromažďováním dat ze systémů CRM, e-mailů a sestav – což jim ponechává omezený přehled a méně času na strategické plánování nebo hlubší zapojení zákazníků.

Příklad

Manažer prodeje může strávit hodiny shromažďováním minulých interakcí a historie prodeje, aby se připravil na schůzku s klientem.

Proměna

Copilot Chat dokáže konsolidovat data z více zdrojů a okamžitě tak poskytovat poznatky. Generuje sestavy, připravuje e-maily a poskytuje doporučení na základě mínění zákazníků nebo prodejních trendů.

Klíčové funkce

- Shrnuje interakce se zákazníky a zpětnou vazbu.
- Analyzuje data o prodeji a identifikuje trendy.
- Připravuje koncepty personalizovaných e-mailů nebo nabídek.

Výsledek

Copilot Chat pomáhá prodejním týmům být strategičtější, poskytuje jim poznatky a uvolňuje čas pro smysluplnou komunikaci se zákazníky a uzavírání obchodů.

Prodejní specialisté mohou používat výzvy jako:

+

Jaké byly klíčové body z mého posledního setkání s tímto zákazníkem?



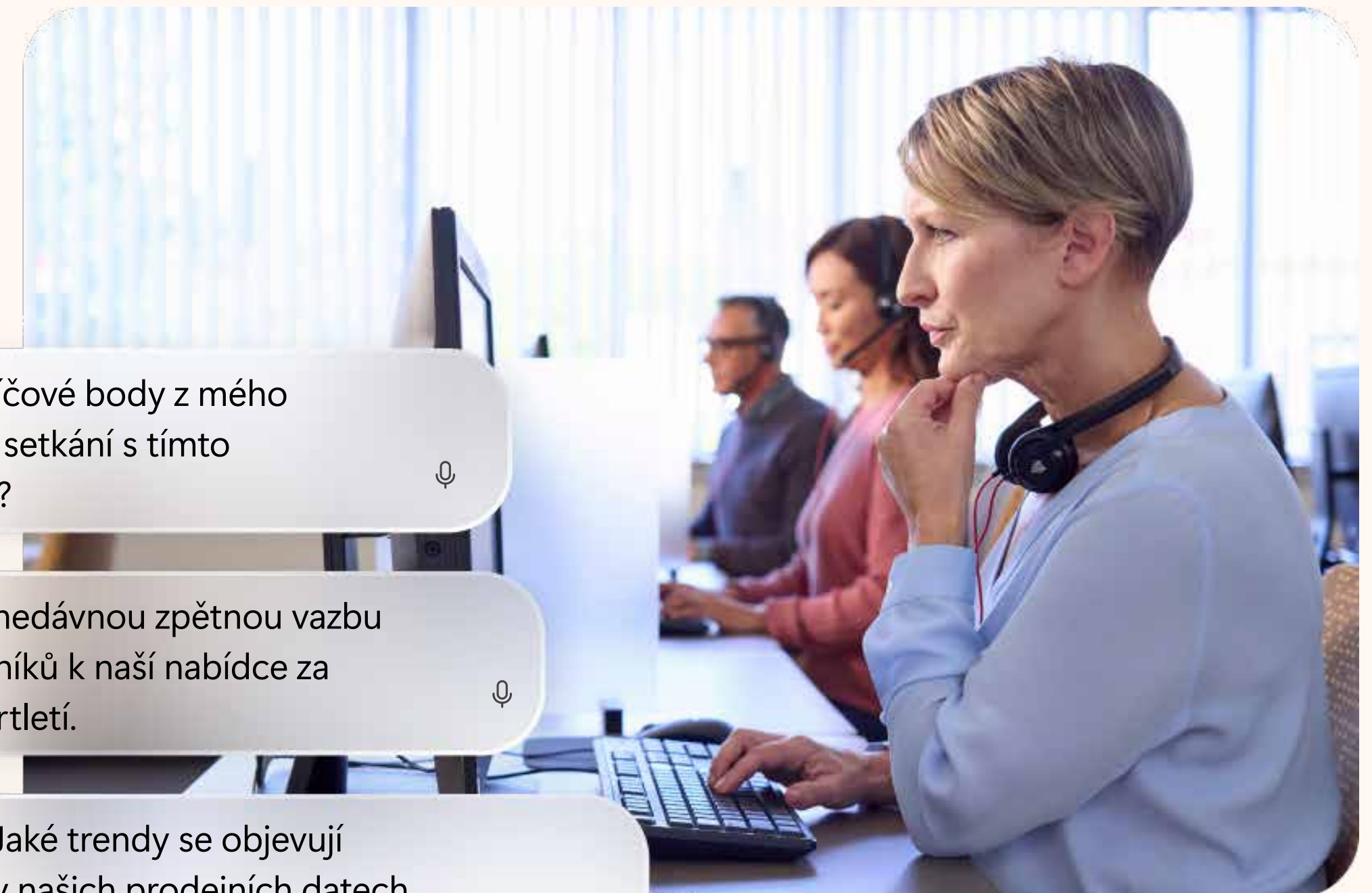
+

Shrň nedávnou zpětnou vazbu zákazníků k naší nabídce za 2. čtvrtletí.



+

Jaké trendy se objevují v našich prodejních datech za 1. čtvrtletí?



Katalyzátor obchodní transformace

Microsoft 365 Copilot Chat může změnit způsob práce napříč týmy – marketingem, prodejem, HR, financemi, IT, právním oddělením i službami zákazníkům. Díky zefektivnění opakujících se úkolů, získávání relevantních informací a umožnění interakce s daty vaší organizace v přirozeném jazyce může Copilot Chat pomoci zaměstnancům pracovat rychleji, myslet ve větším měřítku a jednat strategičtěji.

Je to více než jen nástroj pro produktivitu – je to katalyzátor organizačních změn. Ať už optimalizujete kampaně, připravujete se na klíčové schůzky, nebo analyzujete finanční výkonnost, Copilot Chat vám přináší sílu AI na dosah ruky – bezpečně, zodpovědně a hladce integrovanou do toku práce.

Díky Copilot Chatu nejenže držíte krok s tempem změn, ale dokonce je udáváte.

Zdroj:

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>.

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 můžete kopírovat a používat pro své interní, referenční účely.



Transformujte svou organizaci: **Začněte ještě dnes.**

Přečtěte si Index pracovních trendů 2025 a dozvíte se o příchodu průkopnických firem – založených na inteligenci na vyžádání, týmech lidských agentů a změně ve způsobu práce, ke které dochází jednou za generaci.

2025:
Rok vzniku
průkopnických firem



Přečtěte si zprávu

Navštivte knihovnu scénářů Microsoftu, kde najdete kolekci scénářů pro Copilot a agenty napříč rolemi, funkcemi a odvětvími. Scénáře jsou navrženy tak, aby urychlily transformaci na AI ve vaší organizaci: [Knihovna scénářů Microsoftu – Přijetí Microsoftu.](#)



Knihovna scénářů