



Microsoft 365
Copilot

Et skridt videre end ROI

Sådan kan du konkurrere (og vinde)
i AI-økonomien med Microsoft 365 Copilot



Indhold

1

Hvorfor AI ændrer
det, vi måler

2

Hvor AI hører til i din
organisation

3

Sådan får frontier-
virksomheder
et forspring

4

AI-målingsstrukturen

5

Opbygning af din
virksomhedscase

6

Dit næste skridt

1

Hvorfor AI ændrer det, vi måler

De fleste samtaler om AI-virksomhedscases ender i en blindgyde. Ledere ved, at implementering er afgørende, men alle forsøg på at spore ROI rammer samme mur. Traditionelle målinger kan ikke registrere, hvad der sker, og virksomhedscases går i stå under budgetgennemgange som følge heraf.

Det skyldes, at organisationer begår en kategorifejl. De vurderer kapacitetsinvesteringer ved hjælp af teknologiske udgiftsstrukturer. Men AI – som [Microsoft 365 Copilot](#) – passer ikke ind i de rammer, dit budget er bygget op omkring.

Traditionelle evalueringsmodeller måler enten infrastruktur eller menneskelig præstation. De kan ikke måle begge på samme tid. Når finansafdelingen vurderer AI som en ren teknologiudgift, bliver de menneskelige præstationsforbedringer simpelthen ikke medtaget i analysen.

Din resultatopgørelse afslører dette strukturelle problem: IT-omkostninger og lønomkostninger fremgår som separate linjeposter. I mellemtiden skaber AI værdi på tværs af begge på én gang og bryder den traditionelle cost-benefit-analyse, før den overhovedet begynder.

I stedet for at spørge: "Hvad er ROI'et på denne teknologiinvestering?", bør spørgsmålet være: Hvad sker der med vores konkurrenceevne, hvis vi ikke indfører AI?

De virksomheder, der fører an med Microsoft 365 Copilot og agenter, har allerede foretaget dette skift. Denne vejledning viser dig, hvorfor traditionelle tilgange fejler, hvilken målingsstruktur der fungerer i stedet, og hvordan du bygger en virksomhedscase, der afspejler AI's reelle værdi.

2

Hvor AI hører til i din organisation

De fleste organisationer finansierer som standard AI via it-budgetter. Det er velkendt, centraliseret og passer til eksisterende godkendelsesprocesser. Men dette valg skaber netop det målingsproblem, du forsøger at løse.

Traditionelle it-budgetter finansierer infrastruktur. **AI er ikke infrastruktur.**

Infrastruktur gavner alle lige meget. Mailsystemer, netværkssikkerhed, virksomhedssystemer – alle får samme kapacitet, fordi værdien fordeles ensartet. Når fordelene fordeles ligeligt, giver centraliseret ejerskab god mening.

AI fungerer på en anden måde. Værdien koncentrerer sig der, hvor det anvendes. Når salgsafdelingen implementerer agenter for at kvalificere emner, drager salgsafdelingen fordel af denne værdi. Når HR bruger Microsoft 365 Copilot til at strømline onboarding, drager HR fordel af det. Selvom der kan være afledte fordele for andre teams, samler størstedelen af AI-fordelene sig på anvendelsesstedet.

Men når it-afdelingen ejer budgettet, føler andre afdelinger sig ikke ansvarlige for resultaterne. Salgsafdelingen kan ikke argumentere for udgiften, fordi det ikke er deres budget. HR vil sandsynligvis ikke støtte implementeringen, når det ikke er deres budgetpost. Denne kløft mellem, hvem der betaler, og hvem der får fordelene hindrer fremdrift.

Fremsynede organisationer har valgt en anden tilgang. De flytter AI-omkostninger fra centraliserede it-budgetter til de afdelinger, der skaber resultater. Salgsafdelingen betaler for de AI-agenter, der forbedrer hyppigheden af vundne handler. HR investerer i agentbaserede arbejdsprocesser, der afkorter onboarding-processen.

Dette distribuerede ejerskab betyder, at beslutninger træffes dér, hvor ekspertisen findes, og at værdi måles ud fra de kriterier, der er relevante for den enkelte funktion.



Når afdelingerne ejer investeringen, ejer de også resultaterne.

3

Sådan får frontier-virksomheder et forspring

Nogle organisationer har allerede bevist, at dette virker. De er holdt op med at betragte AI som en centraliseret it-investering og er begyndt at distribuere ejerskabet til de funktioner, der skaber værdien.

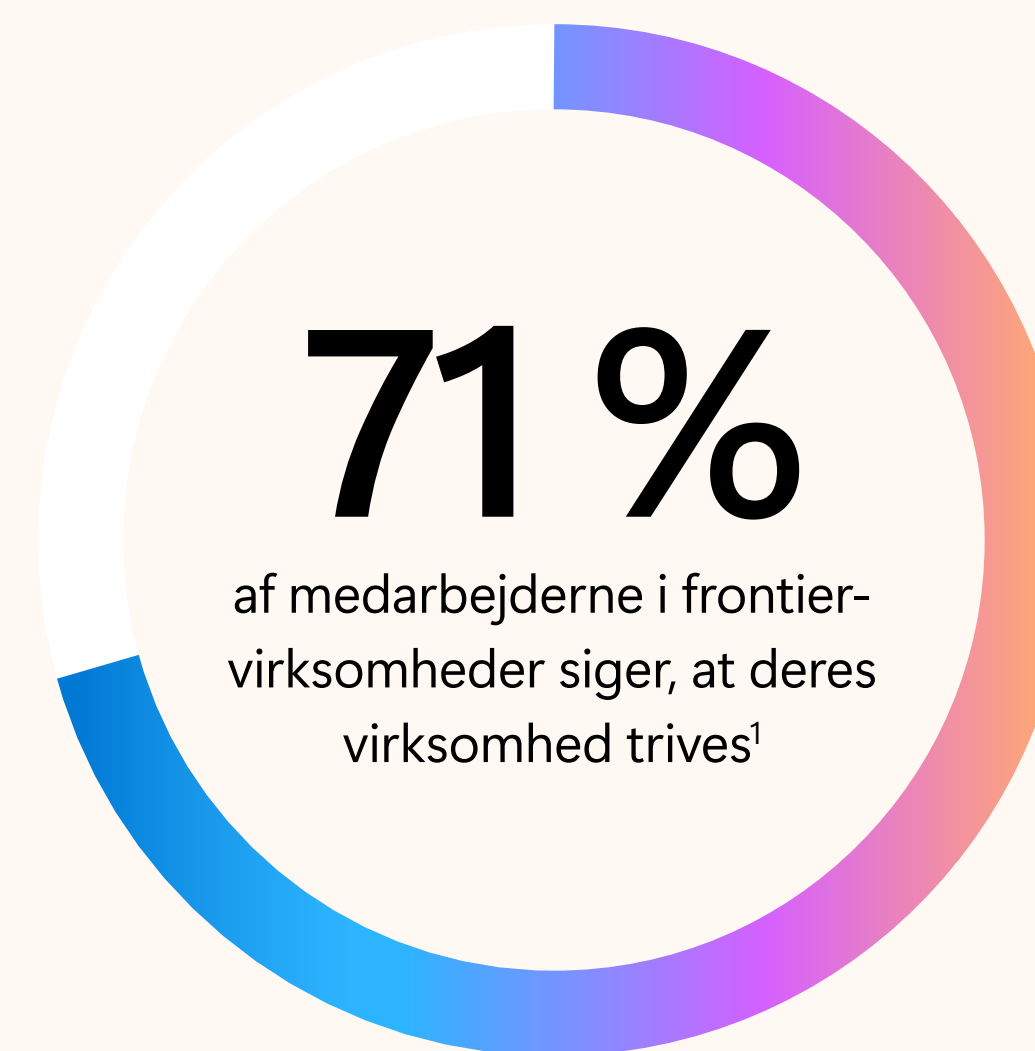
Microsofts indeks over arbejdstendenser for 2025 kalder disse organisationer for "[Frontier-virksomheder](#)." Disse er virksomheder, der har integreret AI i arbejdsprocesserne ved at implementere agenter som digitale kolleger på tværs af deres aktiviteter. De er gået videre end pilotprogrammer og har med succes skaleret AI på tværs af hele organisationen, hvilket har drevet reel forretningsmæssig transformation og givet målbare resultater.

Disse frontier-virksomheder opbygger kapacitet, som deres konkurrenter ikke kan matche. **55 %** af medarbejderne i frontier-virksomheder siger, at de kan påtage sig mere arbejde, sammenlignet med blot **25 %** globalt.¹ Samtidig er disse medarbejdere mere tilbøjelige til at rapportere, at de har muligheder for at udføre meningsfuldt arbejde (**90 %** sammenlignet med **77 %** globalt).¹

Frontier-virksomhedsrejsen udfolder sig i tre særskilte faser. Den første fase fokuserer på individuel forstærkning og giver medarbejderne AI-støtte til at forbedre ydeevnen. Den anden fase handler om transformation af teams, hvor agenter styrer hele arbejdsgange på tværs af afdelinger. Den tredje fase omfatter virksomhedens drift og integrerer digitale kollegaer på tværs af hele virksomheden.

Hver fase frigiver ny værdi. De kræver hver især forskellige målinger. Og hver af dem lægger fundamentet for det, der følger.

Forskellen i ydeevne
er slående



Sammenlignet med
kun **39 %** globalt¹

4

AI-målingsstrukturen

Microsoft 365 Copilot er udviklet til at drive frontier-virksomhedsrejsen. Den integreres på tværs af dit eksisterende Microsoft-økosystem – Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint – og giver medarbejderne AI-assistance, hvor de allerede arbejder. Desuden kan du ved hjælp af [Microsoft Copilot Studio](#) opbygge tilpassede agenter, der er skræddersyet til dine specifikke forretningsprocesser, og som udvider AI-kapaciteten fra individuelle opgaver til komplette arbejdsprocesser.

Det følgende er den praktiske struktur til måling af værdi i alle transformationsfaser.

Fase et: Menneske med AI-assistent

Udnytter hjælpefunktionerne i Microsoft 365 Copilot

Fase to: Hybride teams bestående af mennesker og agenter

Bruger Copilot Studio til at udvikle agenter til arbejdsprocesser i afdelingerne

Fase tre: Menneskeledet, agentdrevet

Implementerer autonome agenter på tværs af virksomhedens aktiviteter



FASE ET

Menneske med AI-assistent

I denne fase får hver medarbejder en personlig AI-assistent. Microsoft 365 Copilot udarbejder mails, opsummerer møder, opretter præsentationer og finder oplysninger på tværs af organisationen. AI tager sig af det praktiske, så folk som dig kan fokusere på arbejde af højere værdi.

Ja, disse funktioner omfatter hele organisationen – alle får den samme AI-assistent. Derfor er det ofte it-afdelingen, der får ansvaret for budgettet i denne fase. Men virkningen er ikke ensartet. Overvej, hvad forskellige medarbejdere kan udrette med den tid, de får tilbage:

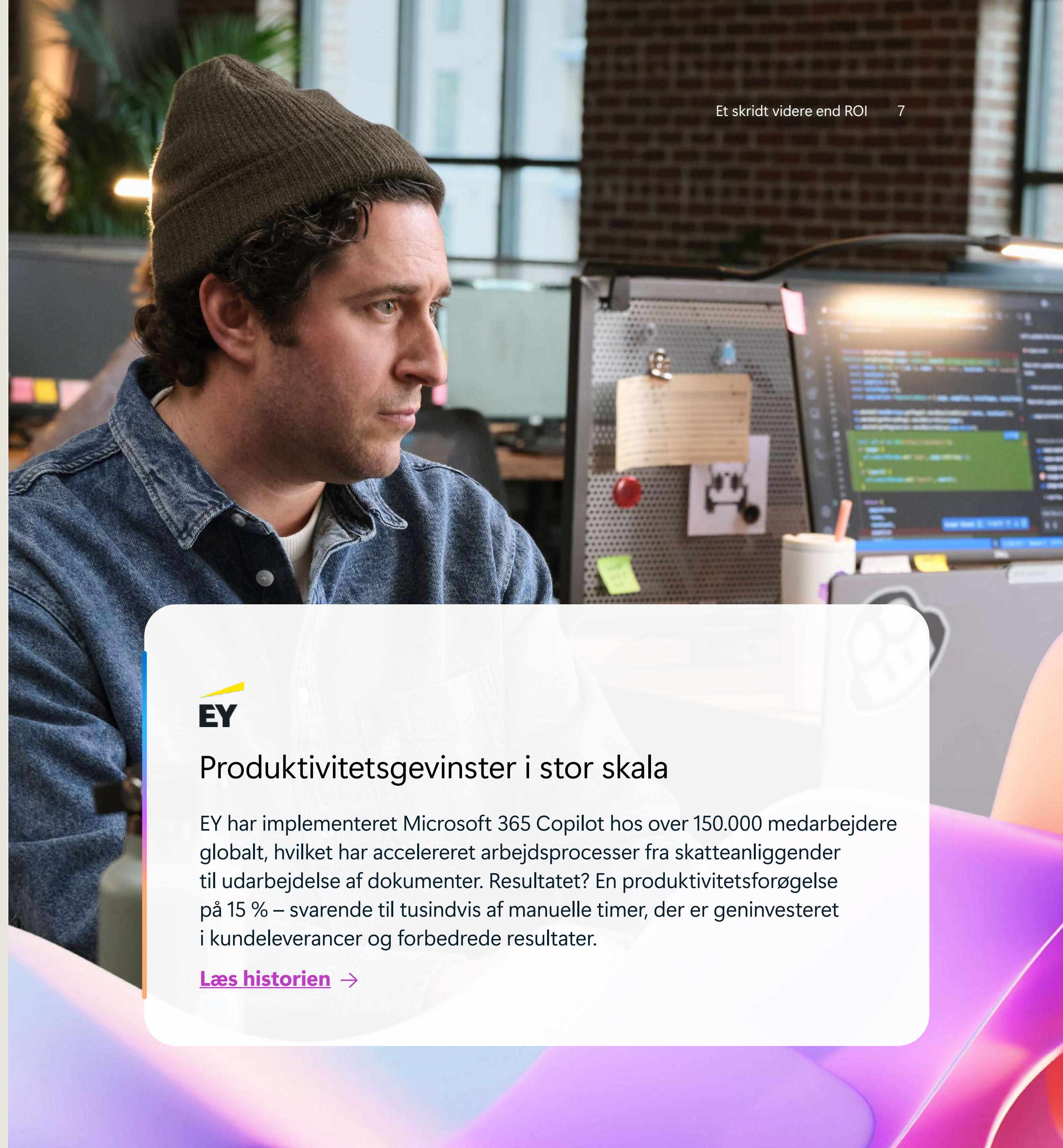
- En sælger sparer 30 minutter på at udarbejde et forslag. Det er ikke tiden, der er værdifuld. Det handler om at bruge de minutter på den ekstra kundesamtale, der lukker en aftale.
- En HR-specialist onboards nye medarbejdere hurtigere. Værdien opstår, når medarbejderne føler sig produktive hurtigere og bliver længere, selv når konkurrencen om talent er hård.



Produktivitetsgevinster i stor skala

EY har implementeret Microsoft 365 Copilot hos over 150.000 medarbejdere globalt, hvilket har accelereret arbejdsprocesser fra skatteanliggender til udarbejdelse af dokumenter. Resultatet? En produktivitsforøgelse på 15 % – svarende til tusindvis af manuelle timer, der er geninvesteret i kundeleverancer og forbedrede resultater.

[Læs historien →](#)



Hvad skal måles

Det vigtigste er at måle resultater fremfor sparet tid. Frigjort tid har kun værdi, hvis den omsættes til målbare resultater, såsom flere lukkede aftaler, hurtigere svartider og højere medarbejderfastholdelse. Hvad opnåede personerne? Hvordan blev deres arbejde bedre?

Salg: Individuelle lukkeprocenter, genererede kvalificerede salgsmuligheder, fremdrift i handler

Marketing: Kampagneydeevne, indholdskvalitet, engagementsrater

HR: Tid til at fuldføre onboarding-opgaver, løsning af medarbejderhenvendelser, tilfredshedsmålinger

Kundeservice: Individuelle løsningsrater, Kundesynspunkt, løsning ved første opkald

Finans: Tid pr. analyse, rapportnøjagtighed, pris pr. anmodning

Juridisk afdeling: Tid pr. kontraktgennemgang, nøjagtighedsprocenter

It: Sagsløsningstid pr. medarbejder, svarhastighed:

Virksomhedscasen

Microsoft 365 Copilot løfter den individuelle ydeevne til et nyt niveau

25 %

hurtigere medarbejder-onboarding²

2,5 %

flere vundne handler²



FASE TO

Hybride teams bestående af mennesker og agenter

I denne fase håndterer assisterende agenter komplette arbejdsprocesser på vegne af teams. Du opbygger disse agenter i Copilot Studio ved hjælp af naturligt sprog og implementerer dem på tværs af afdelinger for at tackle end-to-end-processer. Mennesker har stadig kontrollen. Agenter assisterer i stor skala.

Organisationer måler ikke længere AI's indvirkning på det individuelle niveau, men på afdelingsniveau. Budgetejerskab ændres tilsvarende, idet hver afdeling finansierer deres teams agenter. Overvej disse ændringer:

- Salgsafdelingen implementerer agenter på tværs af teamet for at kvalificere emner og undersøge konti. Repræsentanter lukker stadig aftaler, hvor værdien afspejles i den samlede pipeline-hastighed og afdelingernes hyppighed af vundne handler.
- HR bruger agenter til at gennemføre onboarding-processer, såsom at udsende tilbudsbreve og give nyansatte adgang til værktøjer. HR-medarbejdere fører stadig an i onboarding-oplevelsen, men med lavere administrative byrder og omkostninger.



Finans med AI-hastighed

Levi's har implementeret en agent til at analysere afdelingens økonomiprocesser og evaluere 1.100 standarddriftsprocedurer på en enkelt dag – arbejde, der ville have taget flere mennesker næsten et år. Agenten katalogiserede 18.000 individuelle opgaver, klassificerede dem efter kompleksitet og identificerede automatiseringsmuligheder på tværs af hele finansafdelingen.

[Læs historien](#) →

Virksomhedscasen

Microsoft 365 Copilot og agenter
optimerer teamets præstationer

30,6 %

hurtigere opkvalificering
af medarbejdere²

2,7 %

mere kvalificerede
kundeemner genereret²

Hvad skal måles

Agenter håndterer nu komplette arbejdsprocesser, så målingen skifter fra fuldførelse af individuelle opgaver til effektivitet i processen fra start til slut. Fokus er nu på resultater på afdelingsniveau og samlede ejeromkostninger (TCO) på tværs af implementeringer:

Salg: Samlet aftalestørrelse, afdelingens hyppighed af vundne handler, pipelinehastighed, omsætning pr. sælger

Marketing: Antal emner, ROI for afdelingskampagner, effektivitet af bureauudgifter

HR: Afdelingens fastholdelsesprocent, samlede administrationsomkostninger, ansættelsesomkostning pr. medarbejder

Kundeservice: Samlet antal besvarede opkald, afdelingens løsningsprocent, omkostning pr. interaktion

Finans: Samlede outsourcing-udgifter, afdelingens omkostning pr. analyse, tid til lukning

Juridisk afdeling: Antal behandlede kontrakter, udgifter til eksterne rådgivere, omkostninger pr. sag

It: Samlede driftsomkostninger, afdelingens håndtering af supportsager, udgifter til it-outsourcing

FASE TRE

Menneskeledet, agentdrevet

I denne fase opererer digitale agenter uafhængigt på tværs af hele virksomheden. Disse agenter arbejder på tværs af platforme, systemer og afdelinger – kører processer fra start til slut uden konstant menneskelig indgriben. Mennesker yder strategisk tilsyn og håndterer undtagelser, mens agenter udfører aktiviteter selvstændigt.

Når dette sker, kan du måle den samlede forretningsmæssige effekt på din resultatopgørelse, såsom:

- Omsætningsvækst fra forbedret go-to-market-effektivitet på tværs af alle kunderettede funktioner
- Omkostningsbesparelser fra automatiserede processer på tværs af økonomi, juridiske funktioner, HR og It
- Din organisation opnår en stærkere markedsposition, når I opererer hurtigere end konkurrenter, der udelukkende benytter manuelle processer eller deterministisk automatisering.



Autonome aktiviteter i stor skala

Dow implementerede autonome agenter på tværs af sine globale forsendelsesaktiviteter for at overvåge og analysere fakturaer fra op til 4.000 daglige forsendelser. Agenterne markerer selvstændigt faktureringsuoverensstemmelser på tværs af virksomhedens årlige fragttudgifter for flere milliarder dollar. Dow forventer, at systemet vil spare millioner af dollars alene i det første år.

[Læs historien](#) →

Hvad skal måles

Implementering i hele virksomheden frigør resultater i virksomhedsskala. Når agenter kører processer på tværs af hele organisationen, afspejles resultaterne direkte i din resultatopgørelse. Fokuser på de målinger, der påvirker bundlinjen:

- Omsætningsvækst fra go-to-market-effektivitet
- Samlede omkostningsbesparelser ved automatiseret drift
- Medarbejderfastholdelse og lavere medarbejderafgang
- Teknologiomkostninger i forhold til omsætningsvækst
- Markedsandel og konkurrencemæssig position
- Organisationsmæssigt overskud og tab
- Økonomiske resultater på bundlinjen

Virksomhedscasen

Microsoft 365 Copilot og agenter leverer resultater for hele virksomheden

2,6 %
omsætningsstigning
i positiv retning²

24
basispunktreduktion
i driftsomkostninger²



Opbygning af din virksomhedscase

Du ved, hvad du skal måle i hver fase. Men hvordan integrerer du denne struktur i det arbejde, der allerede udføres i din organisation? Sådan kommer du i gang.

Trin 1

Vælg din pilotafdeling

Vælg en funktion med tre karakteristika: overvågning af resultater, ledelse der går forrest og er fortalere for implementering, og målepunkter der er vigtige for din CFO. Lukkeprocenten for salg, kvaliteten af marketingkundeemner eller hastigheden på HR-onboarding er gode eksempler. Implementer Microsoft 365 Copilot til et lille team i denne funktion i en defineret periode. Dokumenter deres ydeevne på bestemte tidspunkter.

Trin 2

Brug vækstrate til at påvise effekten af AI

Spor vækstraten for dine målepunkter, ikke kun selve målepunkterne. Hvis gevinstraten for salg blev forbedret gradvist før Microsoft 365 Copilot og accelererede efter implementeringen, beviser denne ændring i udviklingen AI's effekt. Sammenlign forbedringshastigheden, ikke de absolutte tal. Dette adskiller AI-værdi fra trinvis teamoptimering.

Trin 3

Opbyg en sag for konkurrencemæssig risiko

Præsenter to scenarier for ledelsen: din nuværende udviklingskurve for ydeevne sammenlignet med konkurrenter, der opererer hurtigere med AI. Vis, hvordan din pipeline ser ud, når de forbedrer sig, og du ikke gør. Virksomhedscasen opbygger sig selv, når du fremstiller stagnation som risikoen.

Trin 4

Skaler udrulninger med evidens

Udvid til tilstødende teams med samme målemetode. Opbyg tilpassede agenter i Copilot Studio til afdelingsspecifikke arbejdsprocesser, efterhånden som teams går fra fase 1 til fase 2. Lad tidlig succes skabe momentum. Nogle afdelinger vil nå fase 3, mens andre optimerer fase 1. Det er ikke et problem – de ujævne fremskridt er til din fordel: Tidlige gevinster skaber beviser og budget for en bredere implementering.

Trin 5

Distribuer ejerskab i hele organisationen

Udrul Microsoft 365 Copilot til hver afdeling, og inviter ledere til at være fortalere for deres AI-implementeringer. Afdelinger finansierer deres licenser og ejer deres resultater. Samtidig opretholder it sikkerhed, styring og infrastruktur på backend. Brug Copilot-analyse til at spore implementeringsmønstre og identificere, hvor der er behov for yderligere support.

Ressourcer, der støtter din sag

Vil du have hjælp til at kvantificere AI's værdi for din organisation? Vi sidder klar til at hjælpe dig.

Samarbejd med Microsofts salgsrepræsentanter

Få adgang til værktøjer og ressourcer til at udarbejde potentielt ROI

Drag fordel af Microsoft Business Value Advisors

Udarbejd omfattende værdivurderinger, der er skræddersyet til din situation

Indgå partnerskab med eksterne specialister

Foretag en detaljeret analyse af virksomhedssagen med tredjepartsleverandører

[Tag kontakt til en Microsoft-ekspert i dag →](#)



Dit næste skridt

Frontier-virksomheder venter ikke. De har allerede ændret samtalens fokus, flyttet AI-ejerskabet til de resultatskabende funktioner og ser målbare forbedringer af ydeevnen. Og hver dag øger de deres forspring.

Den rette målingsstruktur accelererer, hvordan du konkurrerer og vinder. Den forvandler budgetsamtaler til strategiske beslutninger. Den hjælper afdelinger med at se værdien på deres egne præmisser, hvilket fremmer implementering. Den opbygger et momentum, som akkumuleres på tværs af organisationen.

Jo før du begynder at måle det, der virkelig er vigtigt, desto hurtigere bevæger du dig mod at blive en frontier-virksomhed.

Kilder:

¹"2025: Det år, hvor grænsevirksomheden fødes", Microsofts indeks for arbejdstendenser: Årsrapport, 23. april 2025. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²På baggrund af studiet *Total Economic Impact™ of Microsoft 365 Copilot*, en bestilt analyse udført af Forrester Consulting i 2025. Forrester konstruerede en projiceret finansiell model, der er repræsentativ for data indsamlet fra 16 kundeinterviews og undersøgelsessvar fra 367 organisationer, der bruger Microsoft 365 Copilot. Til brug for undersøgelsen samlede Forrester erfaringerne fra de interviewede og undersøgelsesdeltagerne og samlede resultaterne i én sammensat organisation, en global enhed med en årlig omsætning på USD 6,25 mia. og 25.000 ansatte.

Undersøgelsen Indeks for arbejdstendenser blev udført af et uafhængigt analyseinstitut blandt 31.000 fuldtidsansatte eller selvstændige erhvervsdrivende vidensarbejdere på 31 markeder mellem den 6. februar 2025 og den 24. marts 2025. I denne sammenhæng betyder vidensarbejdere personer, der typisk arbejder ved et skrivebord (enten derhjemme eller på et kontor).

© 2026 Microsoft Corporation. Alle rettigheder forbeholdes. Dette dokument leveres, "som det er". De oplysninger og synspunkter, der kommer til udtryk i dette dokument, herunder webadresser og andre referencer til websteder, kan blive ændret uden varsel. Du bærer risikoen for at bruge det. Dette dokument giver dig ingen juridiske rettigheder til nogen immaterielle rettigheder i noget Microsoft-produkt. Du må kopiere og bruge dette dokument til egne interne referenceformål.



Se, hvordan andre virksomheder opbygger deres transformationsstrategier:

Udforsk Microsoft 365 Copilot-begivenheder for ledere