



Microsoft 365
Copilot

A megtérülésen túl

Hogyan versenyezhet (és nyerhet)
az AI-gazdaságban a Microsoft 365
Copilot segítségével



Tartalom

1

Miért változtatja meg
az AI azt, amit mérünk

2

Az AI valódi helye
a vállalatában

3

Hogyan tesznek
szert előnyre az
úttörő vállalatok

4

Az AI mérési
keretrendszere

5

Az üzleti terv
kidolgozása

6

A következő lépés

1

Miért változtatja meg az AI azt, amit mérünk

A legtöbb AI üzleti tervvel kapcsolatos eszmecsere zsákutcába fut. A vezetők tudják, hogy a bevezetés kritikus fontosságú, de minden megtérüléskövetési próbálkozás ugyanabba a falba ütközik. A hagyományos metrikák nem tudják hűen tükrözni azt, hogy mi történik, és ennek eredményeként az üzleti tervek elakadnak a költségvetés-ellenőrzések során.

Ez azért van, mert a vállalatok kategóriabesorolási hibát követnek el. A képességfejlesztési beruházásokat technológiai költségkeretek alapján értékelik ki. De az AI – például a [Microsoft 365 Copilot](#) – nem illik bele abba a keretbe, amely köré a költségvetése épült.

A hagyományos kiértékelési keretrendszerek vagy az infrastruktúrát, vagy az emberi teljesítményt követik nyomon. Egyszerre nem tudják mérni mindkettőt. Ennek eredményeként, amikor a pénzügyi osztály kizárólag technológiai költségként értékeli ki az AI-t, akkor az emberi teljesítmény javulása egyszerűen nem jelenik meg az elemzésükben.

Az eredménykimutatás feltárja ezt a strukturális problémát: Az IT-költségek és a munkaerőköltségek külön sorokban szerepelnek. Mindeközben az AI egyszerre teremt értéket az IT és a munkaerő területén, ezzel már a kezdetek előtt megtöri a hagyományos költség/haszon kiértékelést.

Ahelyett, hogy azt kérdeznénk: „Mekkora ennek a technológiai beruházásnak a megtérülése?”, a következő kérdést kell feltennünk: „Mi történik a versenyképességünkkel, ha nem vezetjük be az AI-t?”

A Microsoft 365 Copilotot és digitális ügynököket alkalmazó, versenyelőnyben lévő vállalkozások már váltottak. Ez az útmutató bemutatja, hogy miért vallanak kudarcot a hagyományos megközelítések és mely mérési keretrendszerekkel érdemes őket helyettesíteni, és hogyan lehet olyan üzleti esettanulmányt készíteni, amely megragadja az AI valódi értékét.

2

Az AI valódi helye a vállalatában

A legtöbb vállalat alapvetően az IT-költségvetésből finanszírozza az AI-t. Ismerős, központosított, és megfelel a meglévő jóváhagyási folyamatoknak. De ezzel pontosan azt a mérési problémát hozza létre, amelyet meg szeretne oldani.

A hagyományos IT-költségvetések finanszírozzák az infrastruktúrát.
Az AI nem infrastruktúra.

Az infrastruktúra mindenkit egyformán szolgál. E-mail-rendszerek, hálózati biztonság, vállalati szoftverek – mindenki ugyanazt a képességet kapja, mert az érték egyenletesen oszlik el. Ha az előnyök egyenletesen oszlanak el, akkor van értelme a központi tulajdonlásnak.

Az AI másképp működik. Az érték ott összpontosul, ahol alkalmazzák. Amikor az értékesítési osztály ügynököket használ az érdeklődők minősítésére, akkor az értékesítési osztály realizálja az ebből származó értéket. Amikor a HR a Microsoft 365 Copilotot használja a beléptetés egyszerűsítésére, maga a HR profitál ebből. Bár más csapatok számára is jelenthet hozzáadott értéket, de az AI előnyeinek többsége leginkább közvetlenül a felhasználás helyén mutatkozik meg.

De amikor az IT rendelkezik a költségvetéssel, akkor a többi osztály nem érzi magát felelősnek az eredmények elérésében. Az értékesítési osztály nem tudja megindokolni a kiadást, mert nem az ő költségvetésükből veszik ki az adott összeget. A HR valószínűleg nem fogja szorgalmazni a bevezetést, ha az nem szerepel az ő költségvetési sorukban. Ez a ki fizet és ki élvez az előnyöket közti szakadék öli meg a lendületet.

Az előretekintő vállalatok másként döntöttek. Az AI-val kapcsolatos költségeket áthelyezik a központi IT-költségvetésből az eredményekért felelős funkciók költségvetésébe. Az értékesítési osztály fizet az ügynökökért, akik javítják az üzletkötési arányt. A HR olyan ügynöki munkafolyamatokba fektet be, amelyek lerövidítik a betanítási időt.

Ez az elosztott felelősség azt jelenti, hogy a döntéseket ott hozzák meg, ahol a szakértelem van, és az értéket minden részleg számára releváns módon mérik.



Ha a részlegek felelnek a befektetésért, az eredmények is hozzájuk tartoznak.

Hogyan tesznek szert előnyre az úttörő vállalatok

Egyes vállalatok már bebizonyították, hogy ez működik. Felhagytak azzal, hogy az AI-t központosított IT-kiadásként kezeljék, és elkezdtek áthelyezni a tulajdonjogot azokra a részlegekre, amelyek valóban értéket teremtenek.

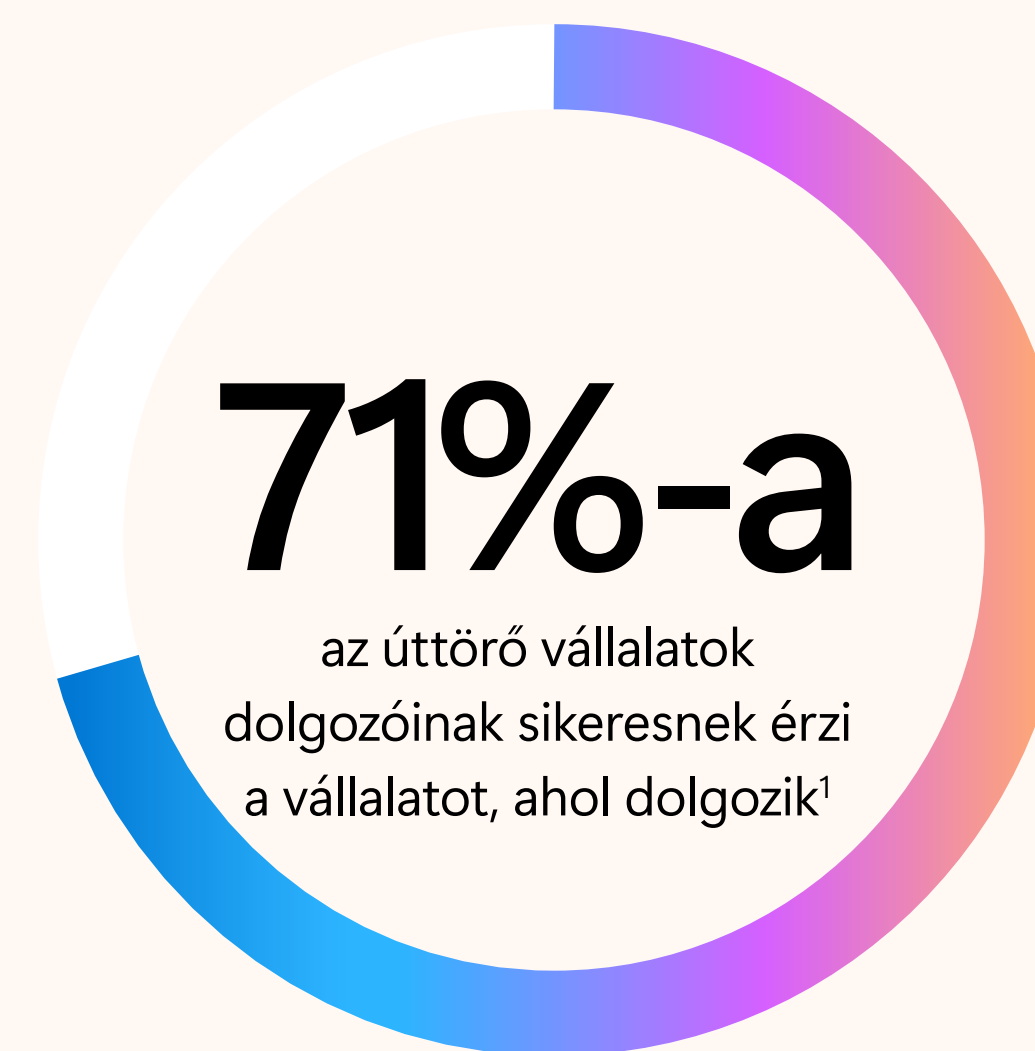
A Microsoft 2025-ös Munkatrendindexe ezeket a vállalatokat „[Úttörő vállalatok](#)” néven emlegeti. Ezek olyan vállalatok, amelyek az AI-t a munkafolyamatok szerves részévé tették, és digitális kollégákként alkalmaznak ügynököket a teljes működésük során. Ők már túlléptek a próbaprogramokon és vállalatszerte sikeresen bevezették az AI-t, amellyel valódi üzleti átalakulást és mérhető eredményeket értek el.

Ezek az úttörő vállalatok olyan kapacitást építenek, amellyel versenytársaik nem tudnak lépést tartani. A világszinten mért **25%-kal** szemben az úttörő vállalatok munkavállalóinak **55%-a** azt állítja, hogy több munkát tudnak vállalni.¹ Ugyanakkor ezek a munkavállalók nagyobb valószínűséggel számolnak be arról, hogy lehetőségük van érdemi munkát végezni (ez **90%** a világszinten mért **77%-kal** szemben).¹

Az úttörő vállalatok fejlődési útja három jól elkülöníthető fázisban zajlik. Az első fázis az egyéni képességek felerősítésére összpontosít, amelyben AI-támogatást biztosítanak az munkavállalóknak a teljesítmény növelése érdekében. A második fázis a csapatok átalakítása, ahol az ügynökök teljes munkafolyamatokat hangolnak össze a részlegek között. A harmadik fázis eléri a vállalati működést, amelyben integrálja a digitális kollégákat a vállalat egészében.

Minden fázis új értéket teremt. Minden fázis eltérő mérési módszereket igényel. És mindegyik megteremti az alapot a következő lépésekhez.

Megdöbbentő a teljesítménybeli különbség



Ez az arány globális viszonylatban mindössze **39%**¹

4

Az AI mérési keretrendszere

A Microsoft 365 Copilotot azért fejlesztették ki, hogy támogassa az úttörő vállalat útját. Integráltan működik a meglévő Microsoft-ökoszisztémában – Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint –, így a munkatársak közvetlenül a megszokott munkakörnyezetükben kapnak AI-támogatást. Ráadásul a [Microsoft Copilot Studio](#) segítségével egyedi, az üzleti folyamataira szabott ügynököket hozhat létre, így az AI képességeit az egyes feladatoktól a teljes munkafolyamatokig kiterjesztheti.

Ezután következik az átalakítás minden fázisában teremtett érték mérésének gyakorlati keretrendszere.

Első fázis: Ember AI-asszisztenssel

Kihasználja a Microsoft 365 Copilot segítő funkcióit

Második fázis: Emberekből és ügynökökből álló hibrid csapatok

Copilot Studiót használ a részlegek munkafolyamataihoz szükséges ügynökök létrehozásához

Harmadik fázis: Emberi irányítás, ügynöki végrehajtás

Autonóm ügynököket telepít a vállalati műveletekben



ELSŐ FÁZIS

Ember AI-asszisztenssel

Ebben a fázisban minden munkavállaló egy személyes AI-asszisztentst kap. A Microsoft 365 Copilot elkészíti az e-mailek tervezetét, összefoglalja a megbeszéléseket, prezentációkat készít, és információkat keres a vállalat egészében. Az AI kezeli a működés mechanikáját, így az Önhöz hasonló szakemberek a nagyobb értékű munkára koncentrálhatnak.

Igen, ezek a képességek az egész vállalatra kiterjednek – mindenki ugyanazt az AI-asszisztentst kapja. Ez az oka annak, hogy ebben a fázisban gyakran az IT-hoz kerül a költségvetés. De a hatás nem egységes. Gondolja át, miket érhetnek el az egyes munkatársak a visszanyert időben:

- Egy értékesítő 30 percet takarít meg az ajánlat elkészítésével. Itt nem az idő az igazi érték. Az a lényeg, hogy ezeket a perceket olyan extra ügyfélbeszélgetésekre használjuk, amelyek során üzleteket kötnek.
- Egy HR-szakember gyorsabban belépteti az új munkatársakat. Az érték akkor jelenik meg, amikor a munkavállalók hamarabb érzik magukat hatékonyaknak, és hosszabb ideig maradnak a vállalatnál, még akkor is, ha nagy a verseny a tehetséges munkaerőért.



Hatékonyágnövekedés nagy léptékben

Az EY világszerte több mint 150 000 munkavállalónál vezette be a Microsoft 365 Copilotot, amivel felgyorsította a munkafolyamatokat az adókutatótól a dokumentumszerkesztésig. Az eredmény? 15%-os hatékonyságnövekedés – ez több ezer manuális munkaórát jelent, amelyet visszaforgathatnak az ügyfélszolgálatba és a jobb eredmények elérésébe.

[Olvassa el a történetet! →](#)

Mit mérjünk

A lényeg az eredmények nyomon követése, nem pedig az időmegtakarítás. Az időmegtakarítás csak akkor számít, ha mérhető eredményekhez vezet, például több megkötött üzlethez, gyorsabb válaszidőhöz és magasabb megtartási arányhoz. Mit értek el a munkatársak? Hogyan javult a munkájuk?

Értékesítési osztály: Egyéni ügylezárási arányok, minősített értékesítési lehetőségek, ügyletek előrehaladása

Marketing osztály: Kampány teljesítménye, tartalomminőség, elköteleződési arány

HR osztály: A beléptetési feladatok elvégzésének ideje, munkavállalói megkeresések kezelése, elégedettségi pontszámok

Ügyfélszolgálat: Egyéni megoldási arányok, ügyfélhangulat, első hívásra történő megoldás

Pénzügyi osztály: Elemzésenkénti idő, jelentés pontossága, kérezenkénti költség

Jogi osztály: Szerződésenkénti felülvizsgálati idő, pontossági arányok

IT-osztály: Munkavállalónkénti megoldási idő, válaszidő

Az üzleti terv

A Microsoft 365 Copilot
magasabb szintre emeli az egyéni
teljesítményt

25%-kal

gyorsabb munkavállalói
beléptetés²

2,5%-kal

jobb üzletkötési
arány²



MÁSODIK FÁZIS

Emberekből és ügynökökből álló hibrid csapatok

Ebben a fázisban a kisegítő ügynökök teljes munkafolyamatokat kezelnek a csapatok nevében. Ezeket az ügynököket a Copilot Studióban természetes nyelven hozza létre, és az összes részlegben telepíti őket, hogy teljes körű folyamatokat kezeljenek. Továbbra is az emberek tartják kézben az irányítást. Az ügynökök nagy léptékű támogatást nyújtanak.

A vállalatok már nem egyéni, hanem részlegszínt mérk az AI hatását. A költségvetés tulajdonjoga ennek megfelelően változik, és minden részleg maga finanszírozza a csapata ügynökeit. Fontolja meg az alábbi változtatások eszközölését:

- Az értékesítési részleg ügynököket vet be a csapaton belül, hogy minősítse az érdeklődőket és ügyfélfőköket kutasson fel. Továbbra is az értékesítők zárják le az üzleteket, és az érték az összesített értékesítési folyamat sebességében és a részleg üzletkötési arányában mutatkozik meg.
- A HR ügynököket alkalmaz a beléptetési folyamatok végrehajtására, például állásajánlatok kiküldésére és új munkatársak rendszerbe történő meghívására. Továbbra is a HR-szakemberek vezeték a beléptetést, de kevesebb adminisztratív teherrel és költséggel kell szembe nézniük.



Pénzügy az AI sebességével

A Levi's egy automatizált ügynököt telepített az egész részlegre kiterjedő pénzügyi folyamatok elemzésére, amely egyetlen nap alatt 1 100 szabványos működési eljárást értékelt ki, ami több embernek majdnem egy évébe telt volna. Az ügynök a teljes pénzügyi területen 18 000 egyedi feladatot katalogizált, összetettség szerint osztályozta őket, és azonosította az automatizálási lehetőségeket.

[Olvassa el a történetet! →](#)

Az üzleti terv

A Microsoft 365 Copilot és az ügynökök fokozzák a csapat teljesítményét

30,6%-kal

rövidebb a munkavállalók továbbképzése²

2,7%-kal

több minősített érdeklődő lett létrehozva²

Mit mérjünk

Az ügynökök most már teljes munkafolyamatokat kezelnek, így a mérés az egyes feladatok elvégzéséről a teljes körű folyamathatékonyaságra vált át. A bevezetések kapcsán a részlegszintű eredményekre és a teljes bekerülési költségre (TCO) helyeződik a hangsúly:

Értékesítési osztály: Teljes üzletméret, részleg üzletkötési aránya, folyamat sebessége, értékesítőnkénti bevétel

Marketing osztály: Az összes érdeklődő mennyisége, részlegszintű kampány megtérülése, ügynökség hatékonyságra fordított kiadásai

HR osztály: A részleg dolgozói megtartási aránya, összes adminisztrációs költség, munkavállalónkénti felvételi költség

Ügyfélszolgálat: Összes fogadott hívás, részlegszintű megoldási arány, interakciónkénti költség

Pénzügyi osztály: Teljes kiszervezési költség, a részleg elemzésenkénti költsége, üzletkötésig eltelt idő

Jogi osztály: Szerződésfeldolgozási teljesítmény, külső jogi tanácsadók költségei, ügynökénti költség

IT-osztály: Teljes működési költség, részlegszintű kéreismegoldás, IT-kiszervezés költségei

HARMADIK FÁZIS

Emberi irányítás, ügynöki végrehajtás

Ebben a fázisban a digitális ügynökök önállóan működnek a vállalat egészében. Ezek az ügynökök platformokon, rendszereken és részlegeken átívelően működnek, a folyamatokat teljes körűen, folyamatos emberi beavatkozás nélkül végrehajtva. Az emberek stratégiai felügyeletet biztosítanak és kezelik a kivételeket, míg az ügynökök autonóm módon hajtják végre a műveleteket.

Amikor ez megtörténik, nyomon követheti a teljes üzleti hatást az eredménykimutatásán, például:

- Bevéternövekedés a piacra lépési folyamatok hatékonyságának javulása révén az összes ügyfélspecifikus funkcióban
- Költségmegtakarítás a pénzügyi, jogi, HR- és IT-részlegekben zajló automatizált folyamatoknak köszönhetően
- Piaci előnyt szerezhethet azáltal, hogy vállalata gyorsabban működik, mint azok a versenytársak, akik kizárólag manuális folyamatokra vagy determinisztikus automatizálásra támaszkodnak



Nagy léptékű autonóm műveletek

A Dow autonóm ügynököket vezetett be globális szállítmányozási műveleteibe, hogy akár napi 4000 szállítmányhoz kapcsolódó számlát monitorozzon és elemezzen. Az ügynökök önállóan jelzik a számlázási eltéréseket a vállalat éves szinten több milliárd dolláros szállítási költségében. A Dow arra számít, hogy a rendszer már az első évben akár több millió dollárt takaríthat meg.

[Olvassa el a történetet!](#) →

Mit mérjünk

A vállalati szintű bevezetés vállalati szintű eredményeket tesz lehetővé. Amikor az ügynökök vállalati szintű folyamatokat futtatnak, akkor az elért eredményeket tükrözni fogja az eredménykimutatás. Összpontosítson azokra a metrikákra, amelyek hatással vannak a nyereségre:

Bevételnövekedés a piacra lépési hatékonyság eredményeként

Teljes költségmegtakarítás az automatizált műveleteknek köszönhetően

Munkavállalói megtartás és kisebb lemorzsolódási arány

Technológiai költségek és bevételnövekedés összevetése

Piaci részesedés és versenyhelyzet

Vállalati nyereség és veszteség

Pénzügyi teljesítmény eredménye

Az üzleti terv

A Microsoft 365 Copilot és az ügynökök vállalati szintű eredményeket érnek el

2,6%-os

növekedés a fő üzleti
bevételekben²

24

bázispontos csökkenés
a működési költségekben²



Az üzleti terv kidolgozása

Tudja, hogy pontosan mit kell mérni az egyes fázisokban. De hogyan kapcsolja össze ezt a keretrendszert a vállalatában már folyamatban lévő munkával? Most megmutatjuk, mire van szükség a kezdéshez.

1. lépés

Válassza ki a próbaosztályt

Válasszon egy olyan funkciót, amely három jellemzővel rendelkezik: meglévő teljesítménykövetés, a bevezetés élére állni hajlandó vezetőség és a pénzügyi igazgató számára fontos metrikák. Az értékesítési üzletkötési arányok, a marketinges érdeklődők minősége vagy a HR beléptetési gyorsasága jól használhatók. Vezesse be a Microsoft 365 Copilotot meghatározott időre egy kis csapat számára ebben a funkcióban. Dokumentálja teljesítményüket adott időpontokban.

2. lépés

Használja a növekedési ütemet az AI hatásának igazolására

Kövesse nyomon a metrikák növekedési ütemét is, ne csak magukat a metrikákat. Ha az értékesítési üzletkötési arányok a Microsoft 365 Copilot bevezetése előtt fokozatosan javultak, majd a bevezetés után felgyorsultak, akkor a javulás ütemében bekövetkezett változás bizonyítja az AI hatását. A javulás görbéjét hasonlítsa össze, ne az abszolút számokat. Ez különbözteti meg az AI értékét a fokozatos csapatoptimalizálástól.

3. lépés

Építse fel a versenykockázati elemzést

Mutasson be két forgatókönyvet a vezetőségnek: az Ön jelenlegi teljesítményiránya összevetve az AI-val gyorsabban működő versenytársakéval. Mutassa be, hogyan néz ki az Ön értékesítési folyamata, amikor ők fejlődnek, de Ön nem. Az üzleti érvek maguktól összeállnak, ha a stagnálást kockázatként mutatja be.

4. lépés

Bizonyítékok alapján skálázza a bevezetéseket

Alkalmazza ugyanazt a mérési módszert a hasonló területen dolgozó csapatokra. Építsen ki egyéni ügynököket a Copilot Studióban részlegspecifikus munkafolyamatokhoz, ahogy a csapatok az 1. fázisból átlépnek a 2. fázisba. Hagyja, hogy a korai siker lendületet adjon. Egyes részlegek már elérik a 3. fázist, mire mások még csak az 1. fázist optimalizálják. Ne aggódjon emiatt, ez az egyenetlen előrehaladás az Ön javára válik: a kezdeti sikerek alátámasztják a képviselt értéket és a költségvetésbeli ráfordítást a szélesebb körű bevezetéshez.

5. lépés

Vállalati szinten ossza meg a felelősséget

Vezesse be a Microsoft 365 Copilotot minden részlegben, és kérje meg a vezetőket, hogy álljanak az AI bevezetés élére. A részlegek finanszírozzák a licenceiket és ők a felelősök az eredményeikért is. Eközben az IT-részleg a háttérben biztosítja a biztonságot, a felügyeletet és az infrastruktúrát. A Copilot-elemzések segítségével nyomon követheti a bevezetési mintákat és azonosíthatja, hogy hol van szükség további támogatásra.

Erőforrások az esete támogatásához

Segítségre van szüksége ahhoz, hogy számszerűsítse az AI értékét a vállalata számára? Számíthat ránk!

Dolgozzon együtt a Microsoft értékesítési képviselőivel

Férjen hozzá olyan eszközökhöz és erőforrásokhoz, amelyekkel modellezheti a megtérülést

Aknázza ki a Microsoft Business Value Advisors nyújtotta lehetőségeket

Dolgozzon ki átfogó, az Ön helyzetére szabott kiértékeléseket

Működjön együtt külső szakemberekkel

Végezzen részletes üzleti esetelemzést külső beszállítókkal

[Vegye fel a kapcsolatot egy Microsoft-szakértővel még ma →](#)



A következő lépés

Források:

¹„2025: Az úttörő vállalatok megszületésének éve”, Microsoft Munkatrendindex éves jelentés, 2025. április 23. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²A Forrester Consulting megbízásából készült, 2025-ös Total Economic Impact™ of Microsoft 365 Copilot tanulmány. A Forrester egy előrejelzett pénzügyi modellt állított össze, amely a Microsoft 365 Copilotot használó 367 vállalattól származó 16 ügyfélinterjún és felmérésre adott válaszokon alapul. A jelen tanulmány céljából a Forrester összesítette az interjúalanyok és a felmérés válaszadóinak tapasztalatait, és az eredmények egyesítésével egyetlen összetett vállalatot hozott létre: egy olyan globális entitást, amely évente 6,25 milliárd dollár bevételt termel és 25 000 főt foglalkoztat.

A Work Trend Index felmérést egy független kutatócég végezte 31 piacon, 31 000 teljes munkaidőben foglalkoztatott vagy egyéni vállalkozó tudásalapú munkavállaló körében, 2025. február 6. és 2025. március 24. között. A tudásalapú munkavállalók ebben az összefüggésben azokat jelentik, akik jellemzően íróasztalnál dolgoznak (otthon vagy irodában).

© 2026 Microsoft Corporation. Minden jog fenntartva. Ezt a dokumentumot a jelen formájában biztosítjuk. A dokumentumban található információk és vélemények előzetes értesítés nélkül módosulhatnak, beleértve az URL-címeket és az egyéb internetes webhelyhivatkozásokat is. Ezek használataért az olvasót illeti a felelősség. A jelen dokumentum nem biztosít Önnek semmilyen törvényes jogot a Microsoft bármely termékének szellemi tulajdonjogával kapcsolatban. A dokumentumot lemásolhatja és felhasználhatja belső, tájékoztató jellegű célokra.

Az úttörő vállalatok nem várnak. Ők már megfordították a beszélgetést, az AI-val kapcsolatos felelősséget áthelyezték az eredményeket szállító funkciókra, és mérhető teljesítményjavulást tapasztalnak. És minden egyes nappal tovább növelik az előnyüket.

A megfelelő mérési keretrendszer fokozza versenyképességét és a sikeres elérését. A költségvetéssel kapcsolatos beszélgetéseket stratégiai döntésekké alakítja. Segít a részlegeknek, hogy a saját szempontjaik szerint felismerjék az értéket, ez pedig bevezetést eredményez. Olyan lendületet teremt, amely összesül és erősödik az egész vállalatban.

Minél hamarabb elkezdi mérni, hogy mi az, ami számít, annál gyorsabban halad afelé, hogy úttörő vállalattá váljon.



Tekintse meg, hogyan építik fel más vállalatok az átalakítási stratégiáikat:

Fedezze fel a vezetőknek szóló Microsoft 365 Copilot eseményeket