



Microsoft 365
Copilot

Ismerkedés az AI-val

gyakorlati útmutató a Copilot Chathez a vállalat
minden részlege számára

E-könyv





Tartalom

1

Az új munkahelyi
környezet

2

A vállalattal
együtt bővülő
mesterséges
intelligencia

Részlegek

3 Ügyfélszolgálat

4 Pénzügy

5 HR

6 IT

7 Jogi osztály

8 Marketing

9 Értékesítés

10

Az üzleti átalakulás
katalizátora

1

Az új munkahelyi környezet

Az üzleti élet tempója folyamatosan gyorsul, ami új lehetőségeket teremt az innováció, az agilitás és a hatásosság terén. A munka világa egyre dinamikusabbá válik, a munkavállalók pedig minden területen igyekeznek megfelelni a változó elvárásoknak és prioritásoknak. De ahhoz, hogy teljes mértékben kiaknázhassák a bennük rejlő potenciált, támogatásra van szükségük, hogy eligazodjanak a jelenlegi összetett környezetben, automatizálhassák a rutinfeladatokat, összpontosíthassanak az információáradatban, és a folyamatos reagálás helyett a stratégiai célokra fókuszálhassanak.

Az AI kritikus tényezővé vált, amely segít az értékesebb munkára összpontosítani, felgyorsítani a döntéshozatalt és javítani a munkavállalói élményt. A Microsoft 2025-ös Work Trend Index felmérése szerint a vezetők **82%**-a úgy véli, hogy a következő 12–18 hónapban fog digitális munkaerőt használni, nem az emberek kiváltására, hanem a támogatásukra, olyan eszközökkel, amelyek csökkentik a súrlódást, segítenek fókuszálni és felerősítik az elért eredményeket.¹

Ebben az e-könyvben valós példákat és gyakorlati útmutatást talál, amelyekből megtudhatja, hogyan segítenek a Microsoft 365 Copilot Chat és az ügynökök abban, hogy a vállalat munkatársai intelligensebben dolgozhassanak, gyorsabban haladjanak a feladataikkal, és a legfontosabbra összpontosíthassanak, mindezt valós példákkal és gyakorlati útmutatással támasztjuk alá, hogy támogassuk Önt a stratégiai **AI-átalakításban**.

A vállalattal együtt bővülő mesterséges intelligencia

A Copilot Chat egy biztonságos AI-segéd, amelyet a legújabb modellek működtetnek és webes alapú – ez hozzáférhető módja az AI vállalatba történő bevezetésére. Megtalálható minden Microsoft 365 Vállalati és nagyvállalati verziós előfizetésben, és segítségével a dolgozók egyszerű promptok segítségével növelhetik a hatékonyságukat: tartalmakat hozhatnak létre, választ kaphatnak a kérdéseikre, ötleteket hozhatnak létre és akár egyéni ügynököket is létrehozhatnak a Copilot Studio lite verziójával, hogy automatizálják az ismétlődő feladatokat. Ez egy biztonságos és felhasználóbarát lehetőség a mesterséges intelligencia felfedezésére, a bizalom megteremtésére és a mindennapos produktivitás növelésére.

A Microsoft 365 Copilot erre az alapra épít a Teamsben és a Microsoft 365-alkalmazásokban lévő fejlettebb AI-képességekkel és zökkenőmentes Copilot Chat-integrációval. Ha erre a megoldásra vált, a Copilot Chatet biztonságos és szabálykövető módon összekapcsolhatja a vállalat adataival, így fejlett automatizálást, személyre szabott elemzéseket és zökkenőmentes együttműködést alakíthat ki. Emellett még több Copilot Studio-képességet tár fel, lehetővé téve a vállalatok számára, hogy ügynökeiket üzleti ismeretekkel kapcsolják össze, ezáltal felgyorsítják az innovációt, viszont továbbra is a kezükben tartják az irányítást.

A Copilot Chat segítségével a csapatok áttérhetnek a folytonos reagálásról a stratégiai megközelítésre, a túlterhelt kapkodás helyett az innovációra, az IT-osztálytól a HR-en és a marketingen át az értékesítésig, a pénzügyekig, a jogi osztályig és az ügyfélszolgálatig mindenhol. Ezzel nemcsak felgyorsíthatjuk a munkavégzést, hanem új lehetőségeket teremthetünk a vállalat különféle csapatainál.

Most közelebbről is megismerjük azokat a fontos funkciókat, amelyekkel a vállalat minden részlegén átalakíthatja a munkavégzést.

A Copilot Chat az ügyfélszolgálaton

Az ügyfélszolgálati csapatok mindent megtesznek, hogy hatékonyan válaszoljanak a nagy mennyiségű megkeresésre, de a munka tempója és összetettsége sokszor megnehezítheti a gyors és egységes reagálást.

Példa

Egy támogatási szakember 10–15 percet is eltölthet azzal, hogy átgondolt választ adjon egy ügyfélnek, így sok jegy megoldatlan marad.

Új megoldás

A Copilot Chat elemzi a megkereséseket és válaszokat generál rájuk, így felgyorsítja és személyesebbé teszi az ügyfélszolgálat működését. Gyors, személyre szabott válaszokat ír, valamint felismeri az ismétlődő problémákat, így lerövidíti a válaszidőt és javítja a szolgáltatás minőségét.

Legfontosabb képességek

- A beérkező megkeresések elemzése és fontossági sorrendbe állítása
- Személyre szabott válaszok azonnali megszövegezése
- A trendek és a visszatérő problémák azonosítása

Eredmény

Az AI elvégzi az ismétlődő feladatokat, így az ügyfélszolgálati csapatok a kivételes kiszolgálásra és az erősebb ügyfélkapcsolatok kiépítésére összpontosíthatnak.

Az ügyfélszolgálati csapatok például az alábbiakhoz hasonló promptokat használhatnak:

+

Az ügyfél problémájának összefoglalása és a válasz pizskozatának megfogalmazása.



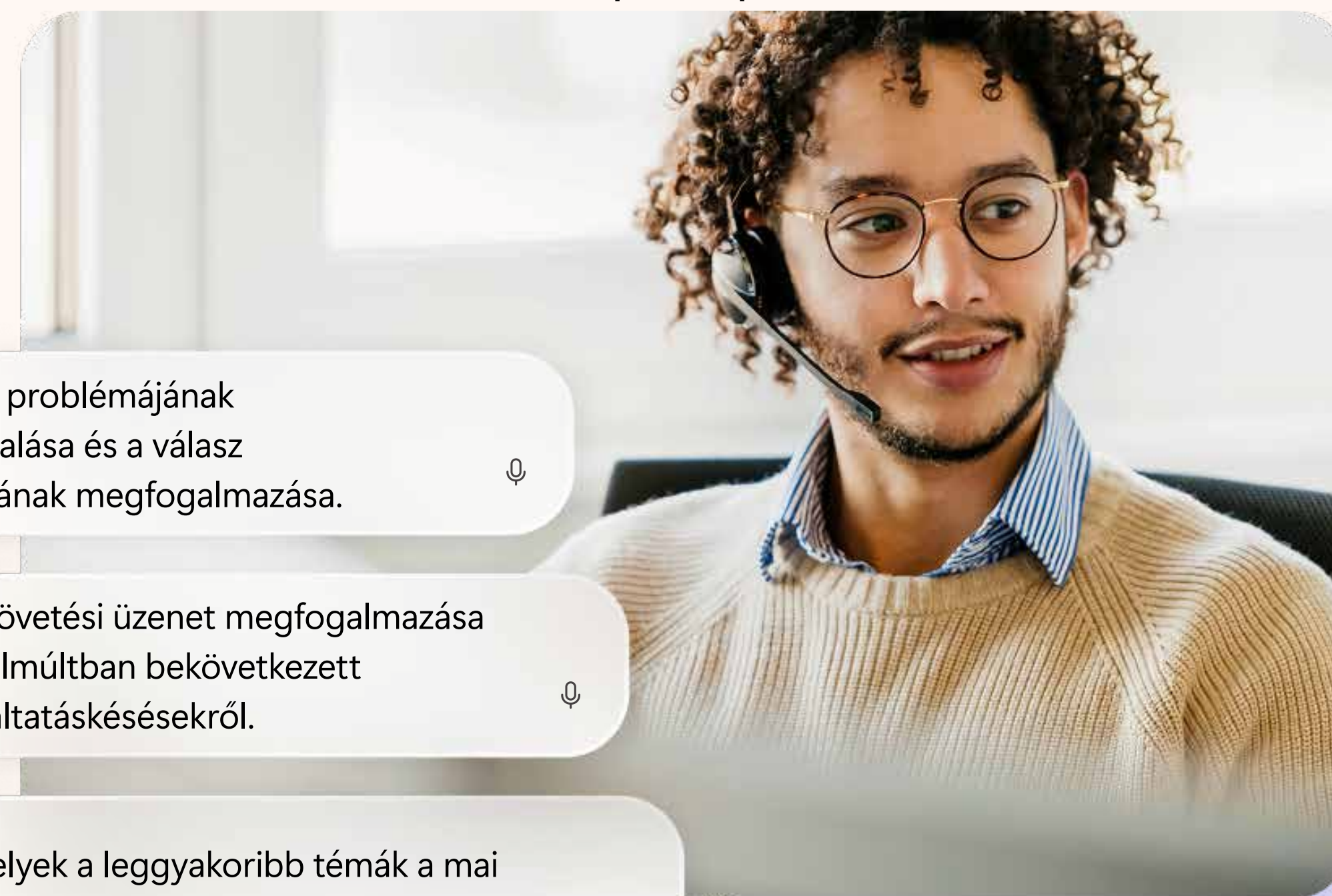
+

Utánkövetési üzenet megfogalmazása a közelmúltban bekövetkezett szolgáltatáskésésekről.



+

Melyek a leggyakoribb témák a mai bejövő üzenetekben?



Copilot Chat:

Pénzügy

A pénzügyi csapatok összetett munkát végeznek, például beszámolókat készítenek és megtervezik a költségvetést, de gyakoriak a repetitív feladatok, ami lelassíthatja a döntéshozatalt és korlátozhatja a jövővel kapcsolatos elemzésekre szánt időt.

Példa

Egy pénzügyi elemző a költségvetés felülvizsgálata során sokszor órákat tölt az adatok összegyűjtésével és a számítások ellenőrzésével.

Új megoldás

A Copilot Chat képes automatizálni a pénzügyi folyamatokat, valamint valós idejű elemzéseket biztosít. Elemzi a pénzügyi adatokat, és elkészíti a beszámolókat, így több idő marad a stratégiai pénzügyi tervezésre.

Legfontosabb képességek

- A jelentéskészítés és a költségvetés-tervezés automatizálása
- A pénzügyi adatok elemzése és a fontos információk azonosítása
- Összefoglalók, előrejelzések és bemutatók piszkozatának elkészítése

Eredmény

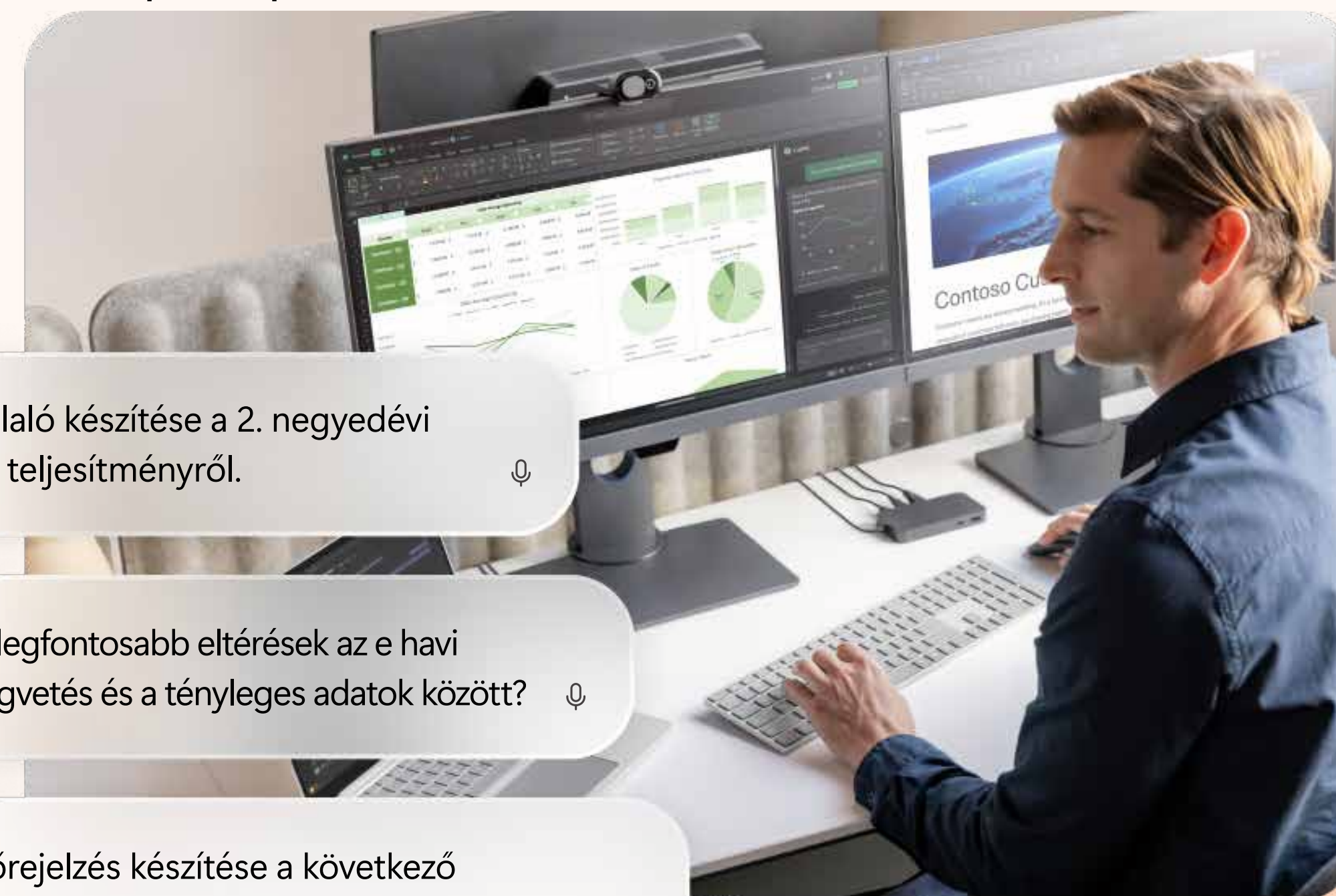
Az ismétlődő feladatok automatizálásának köszönhetően a pénzügyi csapatok a nagyobb értékű feladatokra, például a forgatókönyv-tervezésre és a stratégiai befektetési döntésekre összpontosíthatnak.

A pénzügyi csapatok például az alábbiakhoz hasonló promptokat használhatnak:

+ Összefoglaló készítése a 2. negyedévi pénzügyi teljesítményről. 

+ Mik a legfontosabb eltérések az e havi költségvetés és a tényleges adatok között? 

+ Előrejelzés készítése a következő negyedévre az aktuális trendek alapján. 



Copilot Chat:

HR

A HR-szakemberek számos rendkívül fontos feladatot látnak el, például áttekintik az önéletrajzokat és jelentéseket készítenek, de sokszor kevés idejük marad az olyan stratégiai tevékenységekre, mint például a tehetségfejlesztés és a kultúraépítés.

Példa

A teljesítményértékelést megelőzően a HR-vezető gyakran órákat is eltölt a teljesítményadatok és a visszajelzések összegyűjtésével.

Új megoldás

A Copilot Chat segítségével a HR-szakemberek automatizálhatják a dokumentáció elkészítését, és gyorsan összegyűjthetik a releváns adatokat. A megoldás a kontextust, azaz az e-maileket, az értekezlet leiratát és a visszajelzési űrlapokat egyaránt figyelembe veszi, így segít a HR-csapatoknak a stratégiai prioritásokra összpontosítani.

Legfontosabb képességek

- A jelentések és a dokumentáció automatizálása
- A munkavállalói visszajelzések és a teljesítményadatok elemzése
- A HR kommunikációs anyagainak és fejlesztési terveinek megtervezése

Eredmény

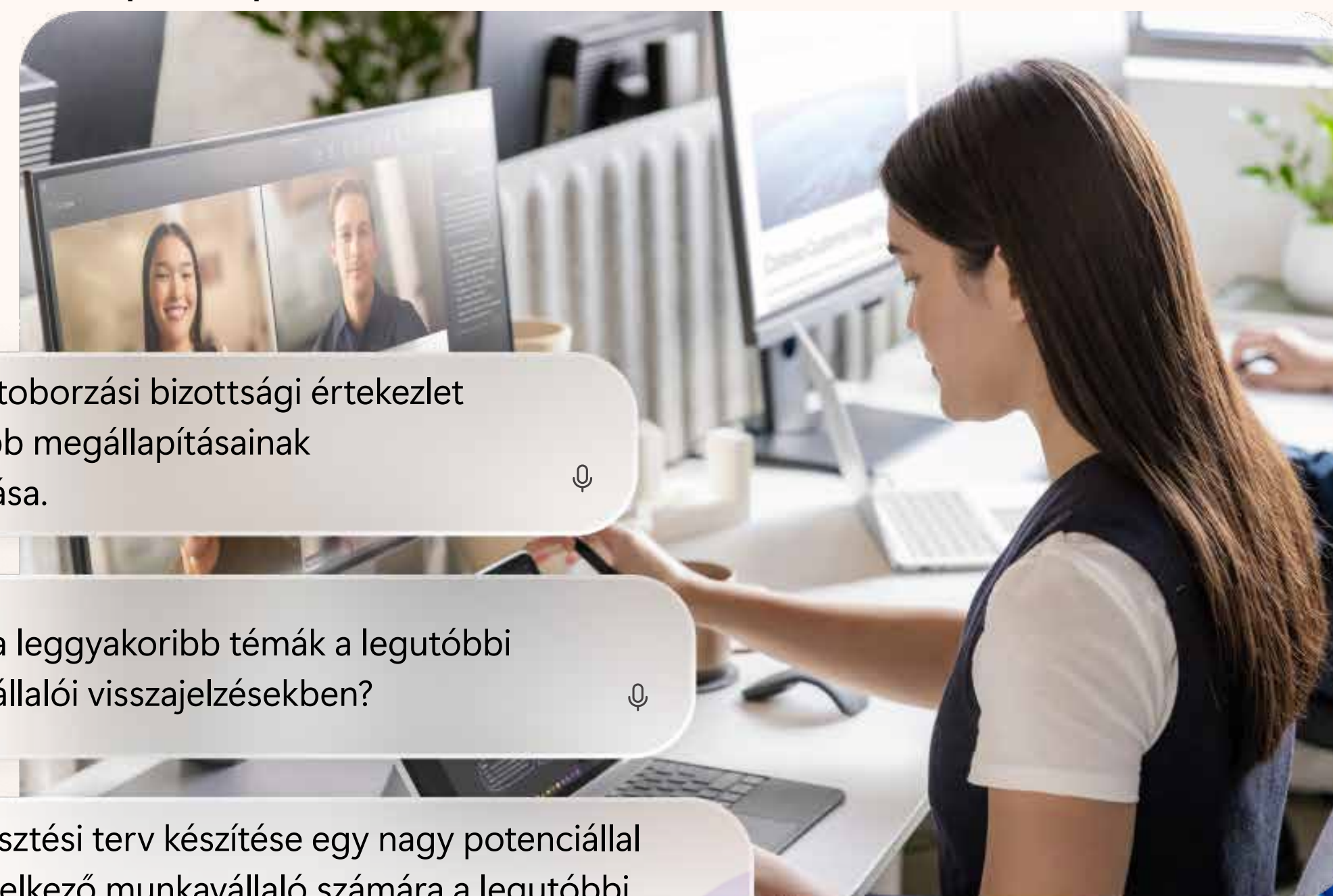
A rutinfeladatok hatékony kezelésének köszönhetően a HR a dolgozók fejlesztésére, a kultúrára és a stratégiai döntéshozatalra összpontosíthat.

A HR-csapatok például az alábbiakhoz hasonló promptokat használhatnak:

+ A múlt heti toborzási bizottsági értekezlet legfontosabb megállapításainak összefoglalása.

+ Melyek a leggyakoribb témák a legutóbbi munkavállalói visszajelzésekben?

+ Fejlesztési terv készítése egy nagy potenciállal rendelkező munkavállaló számára a legutóbbi teljesítményértékelés alapján.



Copilot Chat:

IT

Az IT-csapatok felelősségi körébe számos kritikus fontosságú feladat tartozik, például az infrastruktúra felügyelete, a támogatás és a dokumentáció, amelyek létfontosságúak, de gyakran kevés tér marad az innovációnak és a hosszú távú tervezésnek.

Példa

Egy rendszergazda sokszor órákat tölt a rendszerteljesítmény-jelentések összeállításával és a szokásos felhasználói kérdések megválaszolásával.

Új megoldás

A Copilot Chat egyszerűbbé teszi az IT-munkafolyamatokat, mivel a kontextust figyelembe vevő, valós idejű információkat biztosít. Képes összegyűjteni az adatokat az e-mailekből, a jegyekből és a rendszernaplókból, és pontos, gyakorlatban hasznosítható elemzéseket nyújtani.

Legfontosabb képességek

- A technikai jelentések és incidensnaplók összefoglalása
- A dokumentáció és a megfelelőség ellenőrzésének automatizálása
- A projekttervezés és az érdekeltekkel való kommunikáció támogatása

Eredmény

Az IT-csapatok a reaktív támogatás helyett áttérhetnek a proaktív innovációra, és a stratégiai kezdeményezésekre, például a kiberbiztonságra és a digitális átalakulásra összpontosíthatnak.

Az IT-csapatok például az alábbiakhoz hasonló promptokat használhatnak:

+

A múlt heti incidensjelentések legfontosabb témáinak összefoglalása.



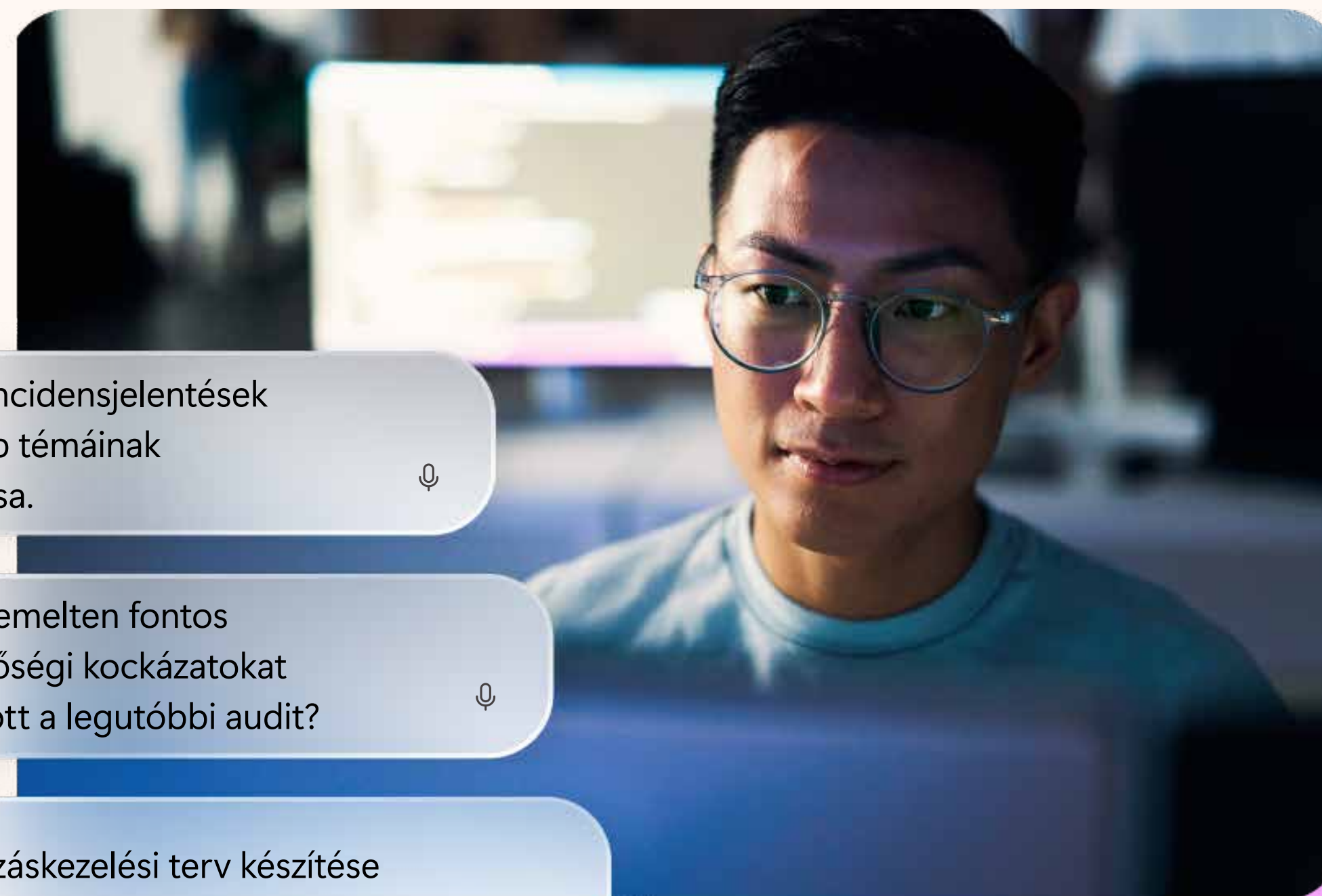
+

Milyen kiemelten fontos megfelelőségi kockázatokat azonosított a legutóbbi audit?



+

Változáskezelési terv készítése a közelgő rendszerfrissítéshez.



Copilot Chat:

Jogi osztály

A jogi csapatok nagy mennyiségű dokumentumot és szerződést vizsgálnak felül, így nehezen jut idejük a proaktív kockázatkezelésre és a stratégiai tanácsadásra.

Példa

Egy jogtanácsos sokszor órákat tölt a szerződések összevetésével, ahelyett, hogy az átfogóbb üzleti hatások elemzésével foglalkozna.

Új megoldás

A Copilot Chat képes egyszerűsíteni a jogi munkafolyamatokat, mivel összefoglalja az összetett dokumentumokat és gyakorlati tanácsokat biztosít. Gyorsan elkészíti a pontos összefoglalókat, a jogi szakemberek így az értékesebb feladatokra összpontosíthatnak.

Legfontosabb képességek

- A szerződések és más jogi dokumentumok felülvizsgálata és összefoglalása
- A legfontosabb kockázatok és kötelezettségek kiemelése
- Jogi vélemények és megfeleléségi összefoglalók megszövegezése

Eredmény

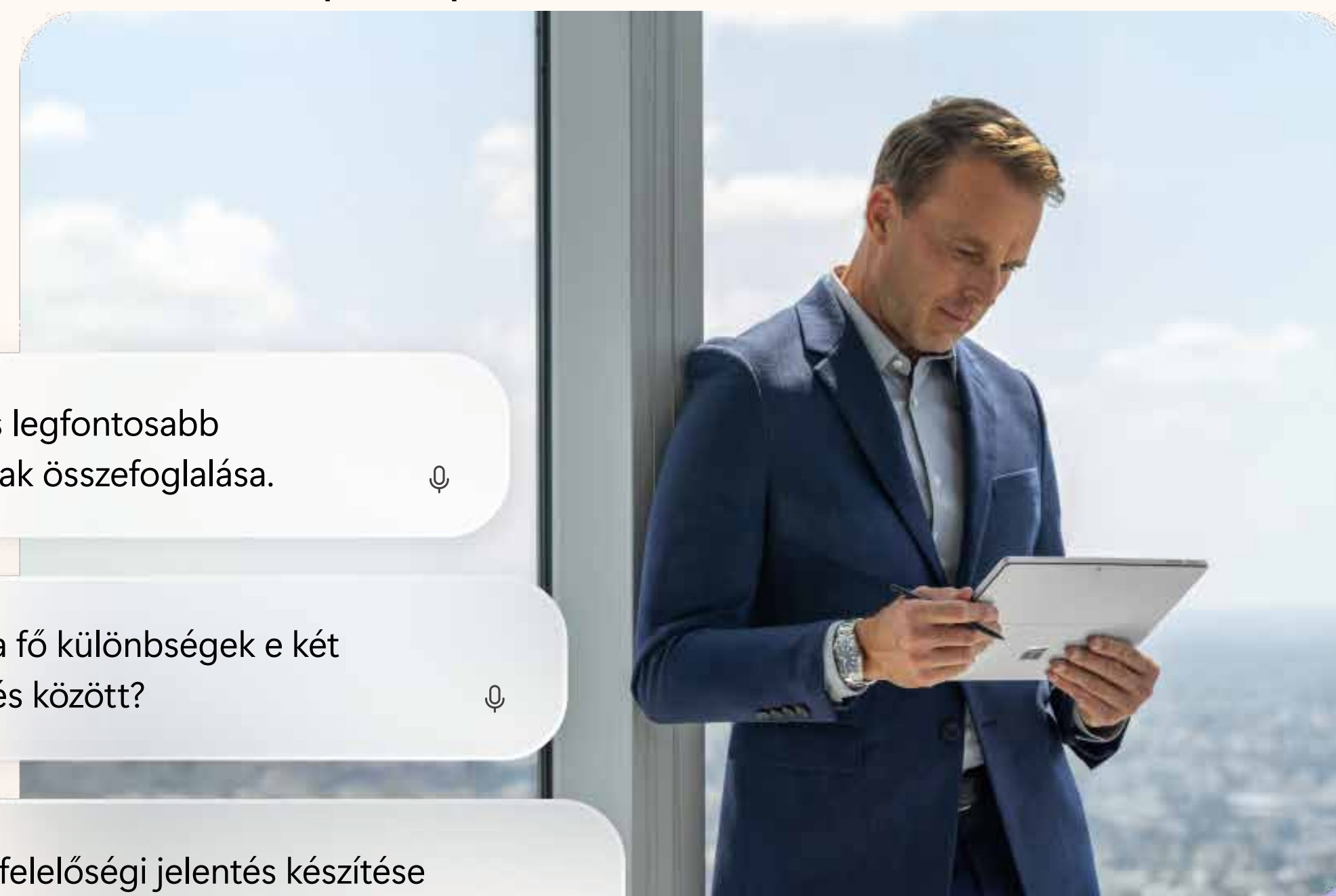
A rutinfeladatok automatizálásának köszönhetően a jogi csapatok a stratégiai tanácsadásra és a proaktív kockázatcsökkentésre összpontosíthatnak.

A jogi csapatok például az alábbiakhoz hasonló promptokat használhatnak:

+ A szerződés legfontosabb kockázatainak összefoglalása. 

+ Melyek a fő különbségek e két szerződés között? 

+ Megfeleléségi jelentés készítése ezekhez a dokumentumokhoz. 



Copilot Chat: Marketing

A marketingcsapatok kreatív és analitikus munkát egyaránt végeznek, gyakran azonban túl sokféle eszközt és nem egységes adatokat kell használniuk. Az átláthatóság hiányában nehezen tudják összegyűjteni a szükséges információkat, valamint kidolgozni a kreatív stratégiákat.

Példa

A kampány teljesítményértékelését előkészítő marketingszakember sokszor órákat tölt a metrikák összegyűjtésével és a diák formázásával, ahelyett, hogy új ötleteken gondolkodna.

Új megoldás

A Copilot Chat képes egyszerűsíteni a munkafolyamatokat, mivel valós idejű asszisztensként működik, amely lekéri az adatokat és tartalmakat generál. Elemzi a dokumentumokat, az e-maileket, a Teams-beszélgetéseket és a jelentéseket, és gyors és pontos információkat biztosít. Ezenfelül szükség esetén átírja az üzeneteket, kreatív briefeket hoz létre, valamint optimalizálásokat javasol az adatok alapján.

Legfontosabb képességek

- A kampány teljesítményének és a piackutatás eredményeinek az összefoglalása
- Az ügyfélkapcsolatos valós idejű elemzése
- Tartalmak, jelentések és prezentációk piszkozatainak elkészítése

Eredmény

A Copilot Chat rögtön elérhetővé teszi a megfelelő információkat, a csapatok így a stratégiára és a hatásos kampányokra összpontosíthatnak, valamint időt takaríthatnak meg és kreatívabban működhetnek.

A marketingcsapatok például az alábbiakhoz hasonló promptokat használhatnak:

+ A legutóbbi e-mail-kampányunk teljesítményének kiértékelése.

+ Melyek az 1. negyedév legjobban teljesítő eszközei?

+ Prezentációs dia elkészítése a legfrissebb piaci elemzésünk legfontosabb tanulságaival.



Copilot Chat:

Értékesítés

Az értékesítési csapatoknak gyakran túl sok idejét veszi el az adminisztráció, például a manuális adatgyűjtés a CRM-ből, az e-mailekből és a jelentésekből, így nem látják át eléggé a piacot, és kevesebb idejük marad a stratégiai tervezésre és az ügyfelek eredményes megszólítására.

Példa

Egy értékesítési vezető sokszor órákat tölt a korábbi interakciók és az értékesítési előzmények összegyűjtésével, amikor felkészül az ügyféllel való tárgyalásra.

Új megoldás

A Copilot Chat képes összevonni a különböző forrásokból származó adatokat, és azonnali elemzéseket készít ezekről. Jelentéseket készít, megszövegezi az e-maileket, és az ügyfelek hangulata vagy az értékesítési trendek alapján javaslatokat tesz.

Legfontosabb képességek

- Az ügyfelekkel való interakciók és a visszajelzések összefoglalása
- Az értékesítési adatok elemzése és a trendek azonosítása
- Személyre szabott e-mailek és javaslatok megfogalmazása

Eredmény

A Copilot Chat hasznos információkat biztosít, így az értékesítési csapatoknak több idejük marad a stratégiai jelentőségű feladatokra, például az ügyfélkapcsolatok ápolására és az üzletkötésre.

Az értékesítési szakemberek például az alábbiakhoz hasonló promptokat használhatnak:

+

Mik voltak a legfontosabb pontok az ügyféllel való legutóbbi találkozó során?



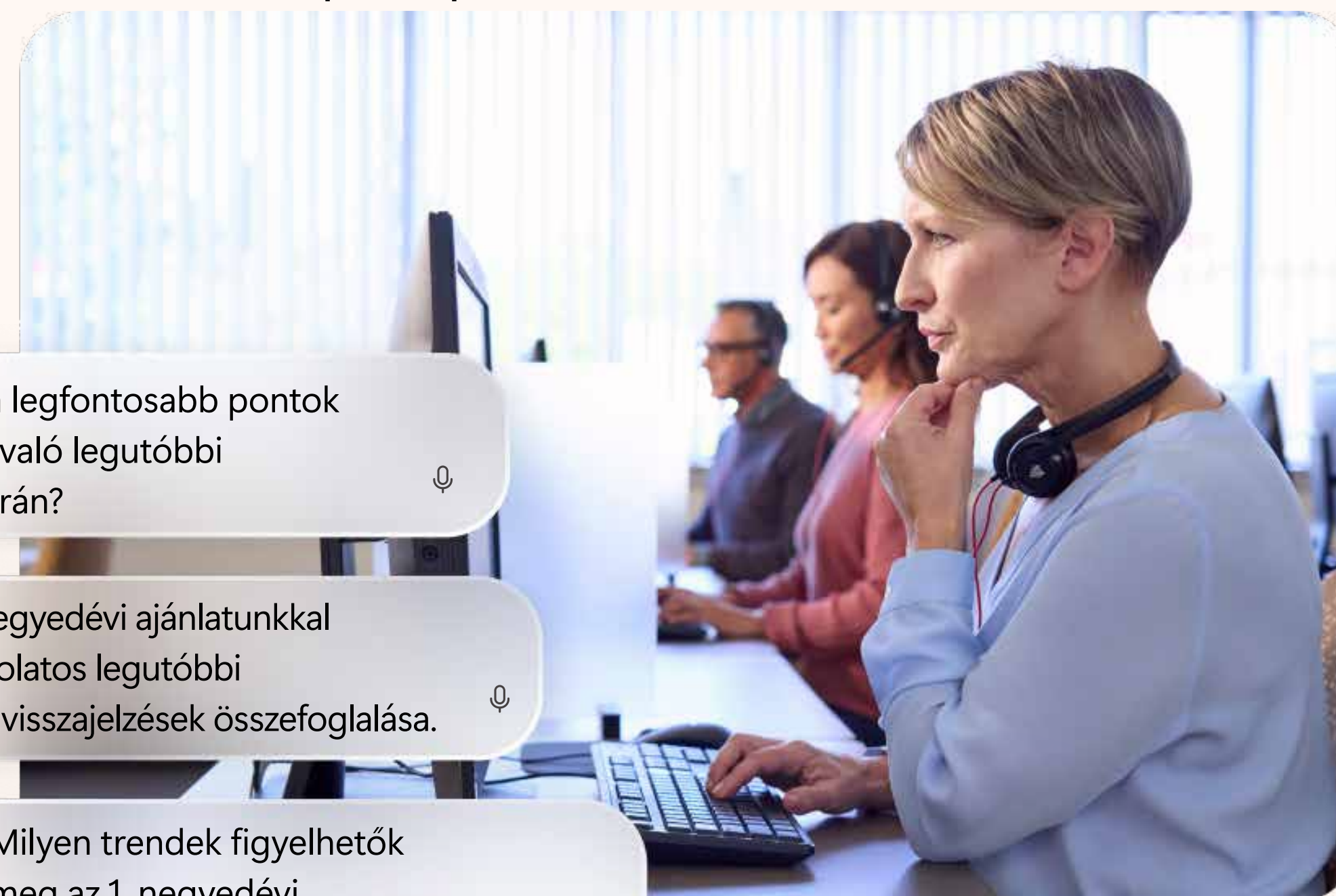
+

A 2. negyedévi ajánlatunkkal kapcsolatos legutóbbi ügyfélvisszajelzések összefoglalása.



+

Milyen trendek figyelhetők meg az 1. negyedévi értékesítési adatainkban?



Az üzleti átalakulás katalizátora

A Microsoft 365 Copilot Chat a vállalat minden pontján képes átalakítani a munkavégzést, a marketing, az értékesítés, a HR, a pénzügy, az IT, a jog és az ügyfélszolgálat terén egyaránt. Az ismétlődő feladatok egyszerűsítésével, a releváns információk megjelenítésével és a vállalati adatok természetes nyelvi felhasználásával a Copilot Chat segít, hogy a dolgozók gyorsabban elvégezzék a feladataikat, merészebb terveket kovácsoljanak és a stratégiai fontosságú tevékenységekre fókuszáljanak.

Több, mint hatékonyságnövelő eszköz: a vállalati transzformáció katalizátora. Legyen szó a kampányok optimalizálásáról, a kulcsfontosságú értekezletek előkészítéséről vagy a pénzügyi teljesítmény elemzéséről, a Copilot Chat az Ön kezébe adja az AI erejét, amely biztonságosan, felelősségteljesen és zökkenőmentesen beépül a munkafolyamatokba.

A Copilot Chat segítségével nemcsak lépést tarthat a változásokkal, hanem az élükre állhat.

Forrás:

¹"2025: The Year the Frontier Firm Is Born", Microsoft Work Trend Index éves jelentés, 2025. április 23. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

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).

© 2025 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 weboldal-hivatkozásokat is. Ezek használatáért 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.

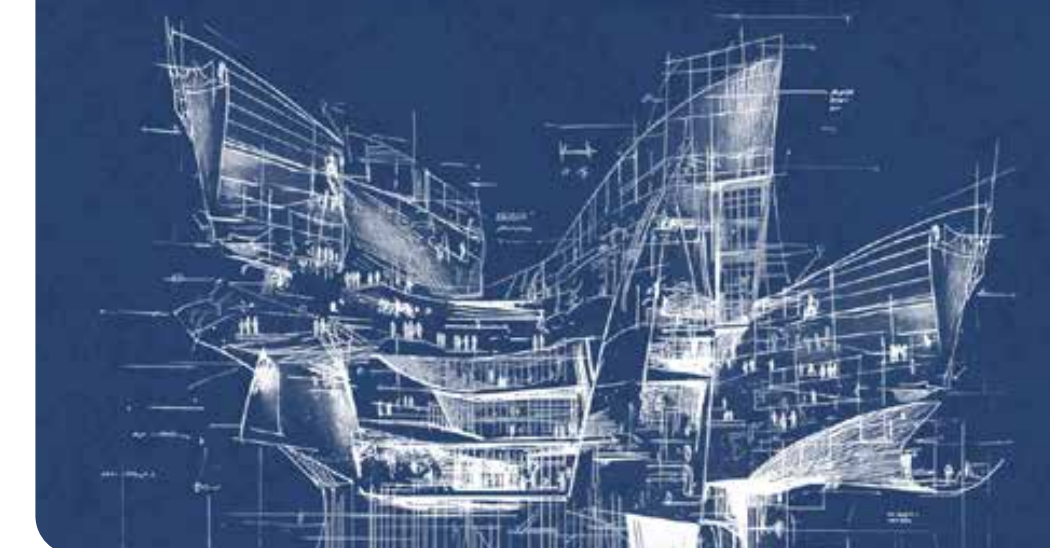


Alakítsa át a vállalatát: **Vágjon bele még ma!**

A 2025-ös Work Trend Index jelentésben egy új cégtípus, az úgynevezett „úttörő vállalat” kialakulásáról olvashat – amely az igény szerinti intelligenciára, az ember-ügynök csapatokra és a munkamódszerek generációnként egyszer bekövetkező átalakulására épül.

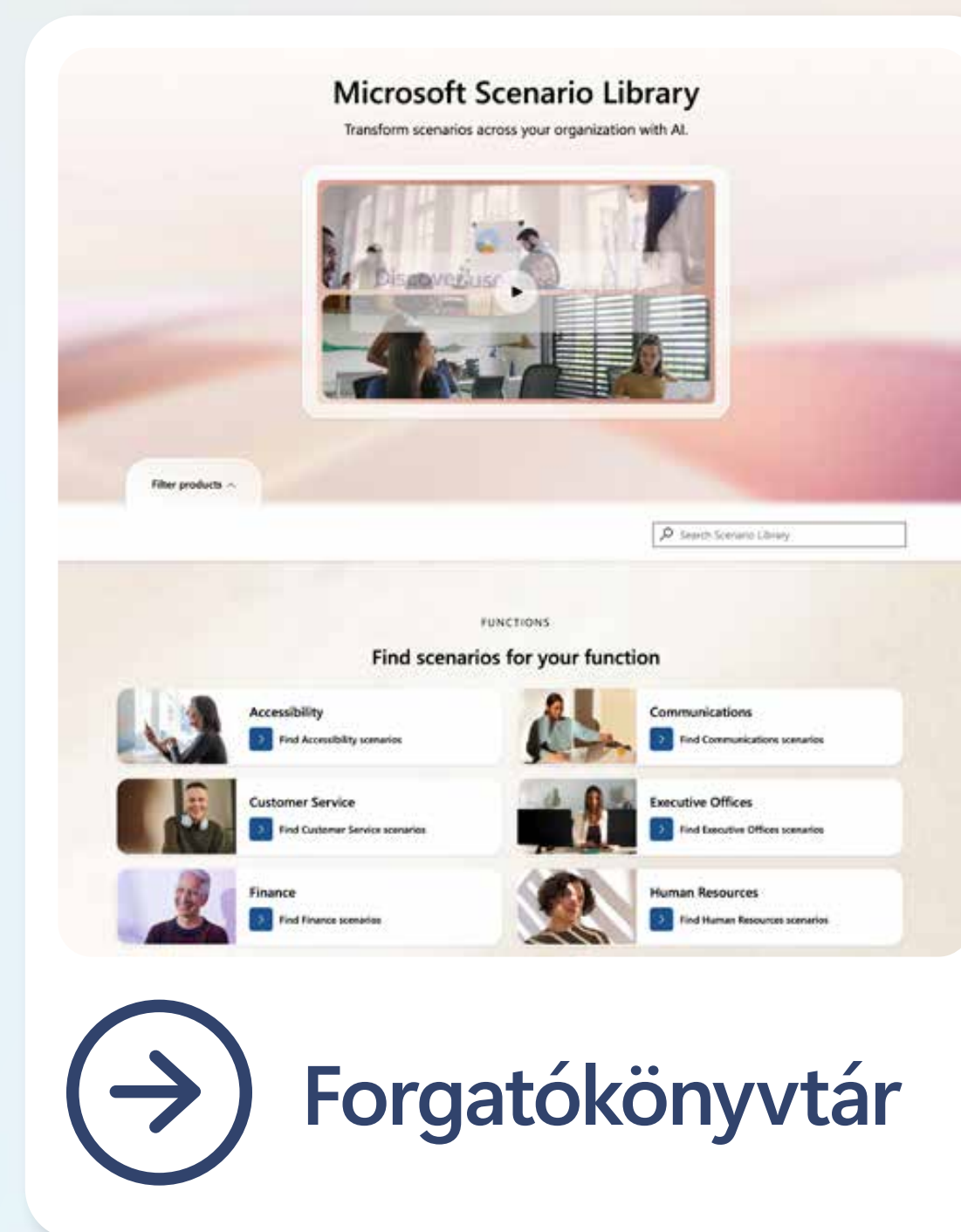
2025:

Az úttörő vállalatok
megszületésének éve



**Elovasom
a jelentést**

Látogasson el a Microsoft forgatókönyvtárba, ahol megismerheti a különböző szerepkörökre, funkciókra és iparágakra kiterjedő Copilot- és ügynökforgatókönyvek gyűjteményét, amelyek célja a vállalat AI-átalakításának felgyorsítása: [Microsoft forgatókönyvtár – Microsoft-bevezetés.](#)



➔ **Forgatókönyvtár**