



Microsoft 365
Copilot

Útmutató az üzleti folyamatok AI általi optimalizálásához



Tartalom

- | | | | |
|----|--|----|---------------------------------|
| 01 | Tűzzön ki magasabb célokat az üzleti funkciókat támogató AI segítségével | 06 | Akcióban az AI: marketing |
| 02 | Gondolkodjon nagyban: Az AI hatása az üzletmenetre | 07 | Akcióban az AI: jogi ügyek |
| 03 | Akcióban az AI: pénzügy | 08 | Akcióban az AI: ügyfélszolgálat |
| 04 | Akcióban az AI: Emberi erőforrások | 09 | Akcióban az AI: IT |
| 05 | Akcióban az AI: értékesítés | | |

AI: lehetőség a nagyobb értékteremtésre

A munkahelyi AI kapcsán főként azokról az eszközökről esik szó, amelyek a hatékonyság növelésében, a rutinfeladatok elvégzésében és a kreativitás fokozásában támogatják a felhasználókat. Ezeknek az eszközöknek a biztosítása az egyes munkatársak számára nagy előrelépés a vállalatok számára. Ez azonban még csak a kezdet.

Az AI-ban rejlő valódi potenciál az egyéni hatékonyságon túlmutató üzleti eredmények elérése. Bár a felhasználók produktivitásának növelése természetesen előnyös a vállalkozások számára, még több lehetőséget kínál a bevételek növelésére, a költségek optimalizálására és a munkatársak elégedettségének fokozására az, ha az AI-megoldásokat a különböző üzleti funkciók támogatására összpontosítják.

Az AI kiterjesztése az alapvető üzleti folyamatokra kibővíti az AI-stratégia hatókörét – és fokozza annak hatékonyságát – azáltal, hogy hosszabb távú üzleti értékteremtést és vállalati átalakulást céloz meg.

Itt jön a képbe a Copilot Studio. A Copilot natív AI-ügynökplatformjaként a Copilot Studio lehetővé teszi a vállalatok számára, hogy az üzleti igényeikre szabott AI-ügynököket építsenek ki, kezeljenek és biztosítsanak. Ezek az ügynökök megtervezhetők úgy, hogy több rendszert vezényeljenek, összetett munkafolyamatokat tömörítsenek, és a stratégiai célokhoz igazított eredményeket biztosítsanak. Számos nagy hatású forgatókönyv esetében a Copilot Studiónak kell kiépítenie azokat az ügynököket, amelyek lehetővé teszik ezeket a forgatókönyveket.

E-könyvünkben megvizsgáljuk, hogy az AI hogyan emeli magasabb szintre a különböző ágazatok közös üzleti funkcióinak munkafolyamatait, és konkrét példákon keresztül bemutatjuk, hogy az AI milyen hatással lehet a bevételnövekedésre, a költségmegtakarításokra és a pozitív munkavállalói élményre – akár az Ön vállalata esetében is.





Tűzzön ki magasabb célokat az üzleti funkciókat támogató AI segítségével

A vállalatok belül minden működési területnek különböző igényei, követelményei és fő teljesítménymutatói vannak. Más-más rendszerek működnek a marketing, az értékesítés, a HR, az ügyfélszolgálat, a jog, a pénzügy és az IT területén. És ezek nincsenek mindig a mai digitális kor igényei szerint optimalizálva. Napjaink rugalmas és hatékony AI-megoldásai az összes ilyen vállalati funkcióban alkalmazhatóak az egyes területek kulcsfontosságú folyamatainak átalakítása érdekében, amivel jelentős bevételnövekedés, költségoptimalizálás és munkavállalóiélmény-javulás érhető el.

Bár sok üzleti vezető tisztában van ezzel az értékkel, és egyetért abban, hogy az AI alkalmazása elengedhetetlen a versenyelőny megőrzéséhez, sokan még mindig hezitálnak. Legyen szó akár az egyértelmű AI-stratégia hiányáról, az adatvédelemmel kapcsolatos aggályokról vagy az AI-befektetések megtérülésével kapcsolatos bizonytalanságról, számos üzleti vezető áll még az AI bevezetése előtt. Ennek ellenére a vezetők 82%-a szerint ez egy meghatározó év a stratégia és az üzemeltetés meghatározó aspektusainak újragondolása szempontjából, és a vezetők 78%-a szerint vállalatuk fontolóra veszi az AI-központú szerepek bevezetését.¹

Az AI-megoldások konkrét üzleti funkciókra való összpontosításával a vezetők olyan megközelítést alkalmazhatnak, amely látható, számszerűsíthető javulást eredményez. Ezzel a célzott megközelítéssel az üzleti vezetők gyorsan igazolhatják AI-kezdemenyezéseik megtérülését, bizonyítva, hogy ezek a technológiák javítják a munkavállalók teljesítményét, optimalizálják a működést, és igazodnak a hosszú távú stratégiai célokhoz.

A következő eredményeket érték el a vállalatok az AI segítségével:

- Négy órától 15 percre csökkent az eladók által az ügyfelek megkeresése előtt kutatással töltött idő²
- 20–30%-os idő- és pénzmegtakarítás az ajánlatkérések elkészítése során³
- Munkavállalónként akár heti öt óra megtakarítás a mindennapos munkafolyamatok kiiktatásának köszönhetően⁴

Az AI alkalmazása az egyes üzleti funkciókban konkrét előnyökkel jár, amelyek jelentős vállalati átalakítást tesznek lehetővé. Nézzük meg, hogyan.

Gondolkodjon nagyban: Az AI hatása az üzletmenetre

Az időmegtakarítást és a kreativitást elősegítő lehetőségek gyökeres változást jelentenek az egyes AI-felhasználók számára. Az AI fókuszának az egyéni hatékonyságról a funkcionális munkafolyamatokra való bővítésével azonban az üzleti vezetők holisztikusabb átalakulást valósíthatnak meg a kulcsfontosságú részlegeknél és az üzleti fókuszú területeken. Ehhez a váltáshoz gyakran többre van szükség, mint csupán a mesterséges intelligencia használatára – meg kell tervezni, hogy az AI hogyan jelenjen meg az egész vállalatnál.

A Copilot Studio éppen ebben segít a vállalatoknak: a csapatok vállalati adatokra épülő ügynököket építhetnek ki, amelyek kapcsolódnak a már használatban lévő eszközökhöz, és ezeket a szükséges vezérlőkkel irányíthatják. Így jutnak el a vállalatok AI alkalmazásától egészen az AI hatásos megtervezéséig.

Bevételnövelés

Az AI munkafolyamatokba való integrálása számos lehetőséget kínál a bevételek növelésére. Például lehetővé teszi a csapatok és az egyes csapattagok számára az üzletkötések arányának javítását, az új termékek és szolgáltatások piacra dobásához szükséges idő csökkentését és az ajánlatok gyorsabb elkészítését.

További információ arról, hogy egy globális kommunikációs szolgáltató hogyan javította az értékesítési folyamatokat és forradalmasította az ügyfél-tájékoztatás az AI-eszközök segítségével, és ért el ezáltal 50 millió USD éves költségmegtakarítást.²

Költségoptimalizálás

Az üzleti funkciók AI-val való támogatása lehetőséget teremt a költséghatékonyságra és a költségelkerülésre – az adatbevitel és a számlafeldolgozás egyszerűsítésével, a hibák és a munkaerőköltségek csökkentésével, valamint a prediktív analitikával. A megnövekedett produktivitás és az ellátási lánc hatékonyabb működése hozzájárul a nettó haszon növekedéséhez, ugyanakkor a vállalkozások egy teljes körű megoldás bevezetésének köszönhetően csökkenthetik a külső IT-szolgáltatókra és az egyéb generatív AI-licencekre fordított kiadásait.

Egy, a tervezési, mérnöki és környezetvédelmi szolgáltatások terén világvezető vállalat 20–30%-kal kevesebb időt és pénzt fordít ajánlattételi költségeikre, és 10%-ot takarít meg az ajánlattételi költségekben.³

A munkavállalói elégedettség fokozása

A csapatok az AI-alapú munkafolyamatokkal jobb eredményeket érhetnek el, ami egyéni szinten is növeli a sikerélményt és a hozzájárulás érzését. Az ismétlődő, jelentéktelen feladatok mennyiségének csökkentése és a releváns információk hozzáférhetőbbé tétele lehetővé teszi, hogy a csapattagok kibontakoztassák kreativitásukat.

Az AI HR-munkafolyamatokba való integrálása jelentős hatással lehet a vállalati szintű munkavállalói élményre is azáltal, hogy növeli a megtartást és javítja a felvételi gyakorlatokat – továbbá jelentős értéket teremt a vállalat számára.

Az AI-megoldásoknak köszönhetően egy-egy munkavállalónak akár heti öt, azelőtt a rutinfeladatok elvégzésével töltött órája is felszabadulhat, ami lehetővé teszi egy távegészségügyi szolgáltató számára, hogy több ezer órát takarítson meg a mindennapos munkafolyamatok kiiktatásával.⁴

Vizsgáljuk meg pontosan, hogy az AI-megoldások különböző üzleti funkciókban történő alkalmazásával a vállalatok hogyan aknázhatják ki ezeket az előnyöket.

Akcióban az AI: pénzügy

Az AI segítségével a pénzügyi csapatok elkerülhetik a hosszadalmas manuális adatelemzést, így gyorsabban hozhatnak okosabb döntéseket. Az AI-eszközök összegyűjtik a valós idejű pénzügyi adatokat, feltárják a trendeket, és pontos előrejelzéseket készítenek – így a csapatok tiszta képet kaphatnak a rendelkezésre álló készpénzről, előre jelezhetik a cash flow ingadozásait, és jelezhetik a kockázatokat, mielőtt azok hatással lennének a pénzügyi eredményekre.

Az ellentmondások felkutatása vagy a számok keresgélése helyett a csapatok olyan hathatós stratégiákra összpontosíthatnak, mint a tőkeallokáció optimalizálása vagy a kiadások hozzáigazítása a dinamikus piaci körülményekhez, miközben minimális erőfeszítéssel biztosíthatják a szabályozásoknak való megfelelést.

A tervezési és elemzési folyamatok támogatásával az AI a következőképpen fejthet ki üzleti hatást:

AI nélkül

Az ügyfél- és piaci trendek ismeretének hiánya proaktív folyamatok helyett reaktív folyamatokhoz vezethet, ami csökkenti a piaci lehetőségek kihasználásának képességét.

AI-val

Az AI-megoldások azáltal segítenek, hogy lehetővé teszik a valós idejű forgatókönyvekről készült modellek elkészítését, és csökkentik a mélyreható, tényeken alapuló javaslatok elkészítéséhez szükséges időt. Az AI segíthet továbbá az ellentmondások gyors azonosításában, a jövőbeli trendek előrejelzésében és a pénzügyi szabályozásoknak való megfelelés biztosításában is.

Ezen a területen az AI bevezetése azáltal növelheti a bevételeket, hogy gyorsabban elvégzi az érdemi feladatokat. Az AI azáltal növeli a munkavállalók elégedettségét, hogy pontos és naprakész információkat biztosít a számukra ahhoz, hogy a legmagasabb szintű teljesítményt nyújtsák.

És ez még csak egyetlen folyamat. Az AI más kritikus pénzügyi területeken is hasznos lehet, többek között a kockázatkezelésben és a megfelelés biztosításában, valamint a beszerzéstől a fizetésig terjedő folyamatokban.

Útmutató az üzleti folyamatok AI általi optimalizálásához

Ezen előnyök fokozása és a megoldások egyedi létrehozása érdekében a Copilot Studio használatával AI-ügynököket hozhat létre és kezelhet. Az M365 Copilot tartalmaz egy könnyű változatot, amely lehetővé teszi az ügynökök egyszerű létrehozását; Az autonóm képességek a teljes verzióban érhetők el. [További információ](#) a Copilot Studióról.

Ez az alkalmazási terület számos KPI-t érint, és az AI-megoldásokkal a pénzügyi csapatok ezeken felül egyéb mutatókat is mérhetnek – és javíthatnak –, úgy mint:

- Pénzügyi kiszervezési kiadások
- Elemzésenkénti költség
- Ügyletek felülvizsgálati ideje
- Ügyletek lezárási ideje
- Megfelelőségi arány
- Előrejelzési pontosság
- A munkatársak megtartása
- Kifizetésre váró értékesítések

Ismerje meg, hogyan használja a Barclays a Copilotot a munkavállalók információkhoz való hozzáféréseinek egyszerűsítésére

➔ Keressen további pénzügyi forgatókönyveket



Akcióban az AI: Emberi erőforrások

A HR-csapatok számára az AI-eszközök a profilok elemzésével, a jelöltek alkalmasságának előrejelzésével és fejlesztési útvonalak ajánlásával egyszerűsíthetik az olyan folyamatokat, mint a jelöltek szűrése és a teljesítményértékelés, lehetővé téve a HR-csapat tagjai számára, hogy a munkaerő megerősítésére összpontosítsanak. Az AI az új munkavállalók beléptetését is felgyorsíthatja. Egy átfogó AI-platform lehetővé teszi a vállalatok számára, hogy egyszerűbbé tegyék a releváns HR-adatokhoz való hozzáférést, javítsák azok minőségét, és áthelyezzék a hangsúlyt a rutinfeladatokról a sikeres stratégiai HR-kezdemenyvezések megvalósítására.

Nézzük meg, hogyan érhet el üzleti hatást az AI a toborzási folyamatok támogatásával:

AI nélkül

A toborzás lassú és nehézkes folyamat lehet, és az önéletrajzok manuális szűrésének és a jelöltek manuális nyomon követésének korlátai miatt nagy a kockázata annak, hogy elsiklanak a legalkalmasabb jelentkezők fölött.

AI-val

Az AI-megoldások segíthetnek elemezni a legújabb ágazati trendeket, összefoglalni a felvételi vezetőkkel folytatott megbeszéléseket, munkaköri leírást készíteni az összegyűjtött kutatások alapján, és kiválogatni a potenciális jelölteket a HR-nyilvántartásokból.

Ezen a területen az AI bevezetése a manuális folyamatok felgyorsításával és a releváns HR-adatokhoz való hozzáférés leegyszerűsítésével segít optimalizálni a költségeket. Az AI továbbá a munkavállalók elégedettségét is növeli azáltal, hogy a segítségével a HR-szakemberek relevánsabb lépéseket tehetnek annak érdekében, hogy a munkavállalók megfeleljenek a szerepkörük elvárásainak, és a képességeikhez mérten a legmagasabb szinten teljesítsenek.

Az AI a HR más kritikus területein is hasznos lehet, ideértve a dolgozói elkötelezettséget, a bérezést és a juttatásokat, a tanulást és a fejlődést, valamint a tehetséggondozást.

Az AI-megoldások lehetőséget kínálnak a HR-csapatok számára számos egyéb KPI mérésére – és javítására – is, úgy mint:

- A dolgozók beléptetési ideje
- A munkatársak által fogadott hívások
- Problémamegoldási idő
- A munkatársak megtartása
- Munkavállalónkénti felvételi költségek
- Munkavállalónkénti adminisztrációs költségek
- Első hívás közbeni megoldás aránya
- A munkaerő demográfiai adatai

[Ismerje meg, hogyan használja a Trace3 a Copilotot a toborzási folyamatok javítására](#)

➔ További emberi erőforrással kapcsolatos forgatókönyvek keresése

Útmutató az üzleti folyamatok AI általi optimalizálásához

Ezen előnyök fokozása és a megoldások egyedi létrehozása érdekében a Copilot Studio használatával AI-ügynököket hozhat létre és kezelhet. Az M365 Copilot tartalmaz egy könnyű változatot, amely lehetővé teszi az ügynökök egyszerű létrehozását; Az autonóm képességek a teljes verzióban érhetők el. [További információ](#) a Copilot Studiőról.

Akcióban az AI: értékesítés

Az értékesítőknek ma nincs könnyű dolga: 79%-uk számol be arról, hogy több ügyfelet kell kiszolgálniuk, és az idejük 70%-át már így is adminisztratív feladatokkal, például kutatással, tervezéssel, javaslatok készítésével, adatbevitellel és belső megbeszélésekkel töltik.⁵ Az AI értékesítési folyamatokba történő integrálásával enyhítheti ezeket a terheket, és lehetővé teheti a csapatok számára, hogy azzal foglalkozzanak, amihez a legjobban értenek.

Nézzük meg, hogyan érhet el üzleti hatást az AI a leadgenerálási folyamatok támogatásával:

AI nélkül

A manuális folyamatok általános, nem célzott stratégiákhoz vezetnek, amelyek alacsony konverziós arányt és magas egy leadre eső költséget eredményeznek.

AI-val

Az értékesítési képviselők az AI segítségével azonosíthatják az ügyféladatokban megfigyelhető mintákat, lehetővé téve a leadek pontozását és további olyan kimutatások létrehozását, amelyek segíthetnek a jobb minőségű leadek felfedezésében.

Ezen a területen az AI bevezetése az értékesítési folyamatok finomhangolásával növelheti a bevételeket. Ezenkívül a munkafolyamatok leegyszerűsítésével és a hatékonyság növelésével javítja a munkavállalók elégedettségét is.

Az AI más kritikus értékesítési területeken is hasznos lehet, ideértve az ügyfélkapcsolatokat (kapcsolatfelvétel és prezentációk), a tárgyalást és az üzletkötést, valamint az értékesítés utáni nyomon követést és a felülértékesítést.

Ez az alkalmazási terület számos KPI-t érint, és az AI-megoldásokkal az értékesítési csapatok ezeken felül egyéb mutatókat is mérhetnek – és javíthatnak –, úgy mint:

- Kiaknázott lehetőségek
- Üzletek mérete
- Szerződéskötési arány/üzletkötési arány
- Ügyfélmegtartás
- Átlagos kedvezmény
- Felülértékesítési/keresztértékesítési arány
- Egy leadre eső költség
- Értékesítési ciklus hossza
- Válaszarány

Ismerje meg, hogyan használja a Lumen a Copilotot az értékesítők támogatására

➔ További értékesítési foratókönyvek keresése

Útmutató az üzleti folyamatok AI általi optimalizálásához

Ezen előnyök fokozása és a megoldások egyedi létrehozása érdekében a Copilot Studio használatával AI-ügynököket hozhat létre és kezelhet. Az M365 Copilot tartalmaz egy könnyű változatot, amely lehetővé teszi az ügynökök egyszerű létrehozását; Az autonóm képességek a teljes verzióban érhetők el. [További információ](#) a Copilot Studiőről.

Akcióban az AI: marketing

Hogyan képesek a marketingcsapatok megfelelni annak a kihívásnak, hogy személyre szabott élményt nyújtsanak a tömegeknek, és közben a változó fogyasztói trendekre is agilisan reagáljanak? Az AI-eszközök lehetővé teszik a csapatok számára, hogy hatalmas mennyiségű ügyféladatot elemezzenek valós időben, azonosítsák a mintákat, és oly módon szabják személyre a kampányokat, hogy azok megfeleljenek az egyes célcsoportoknak. A hirdetési kiadások valós idejű teljesítményadatok alapján történő automatikus optimalizálásával a marketingszakemberek hatékonyabban oszthatják el az erőforrásokat, ami manuális korrekciók nélkül is magasabb elköteleződési és konverziós arányt eredményez.

Nézzük meg, hogyan érhet el üzleti hatást az AI a kampányvégrehajtási folyamatok támogatásával:

AI nélkül

A manuális koordináció és nyomon követés elégtelen erőforrás-elosztáshoz, magasabb működési költségekhez és az agilitás hiányához vezet a piaci válaszokhoz való alkalmazkodás tekintetében.

AI-val

Az AI segít a felhasználóknak a kampányok teljesítményének elemzésében, lehetővé téve a marketingszakemberek számára a leghatékonyabb marketingstratégiák gyors azonosítását és beépítését. Ez biztosítja a marketing-erőforrások tudatosabb és hatékonyabb felhasználását.

Ezen a területen az AI-ra való áttérés a marketing hatékonyságának javításával növeli a bevételeket, a marketingkiadások adatvezérelt eredményeket felmutató csatornákhöz való hozzárendelésével optimalizálja a költségeket, és a munkafolyamatok egyszerűsítésével segíti a munkatársakat a jobb eredmények elérésében.

És ez csak egy az AI számos alkalmazási területe közül a marketingen belül. Az AI a marketing más kritikus területein is hasznos lehet, ideértve a keresletgenerálást, az ügyfélelemzéseket és -stratégiát, valamint a tartalomkészítést.

Útmutató az üzleti folyamatok AI általi optimalizálásához

Ezen előnyök fokozása és a megoldások egyedi létrehozása érdekében a Copilot Studio használatával AI-ügynököket hozhat létre és kezelhet. Az M365 Copilot tartalmaz egy könnyű változatot, amely lehetővé teszi az ügynökök egyszerű létrehozását; Az autonóm képességek a teljes verzióban érhetők el. [További információ](#) a Copilot Studióról.

Ez az alkalmazási terület számos KPI-t érint, és az AI-megoldásokkal a marketingcsapatok ezeken felül egyéb mutatókat is mérhetnek – és javíthatnak –, úgy mint:

- Generált leadek
- Ügynökségi kiadások
- Ügyfélmegtartás
- A munkatársak megtartása
- Egy leadre eső költség
- Márkaérték
- Leadkonverziós arány
- Egy létrehozott leadre jutó bevétel

Ismerje meg, hogyan használja a Finastra a Copilotot a marketingtartalom létrehozásához szükséges idő csökkentésére

➔ **További marketinges forráskönyvek keresése**

Akcióban az AI: Jogi ügyek

A jogi részlegek munkája egyre dinamikusabb és összetettebb jogi, szabályozási és megfelelőségi környezetben zajlik. Az AI-eszközök drasztikusan csökkenthetik a megfelelőség kezelésével, a szerződések ellenőrzésével és a kockázatok nagy léptékű csökkentésével töltött időt azáltal, hogy gyorsan elemeznek nagy mennyiségű jogi dokumentumot, azonosítják a lehetséges kockázatokat vagy eltéréseket, és felhívják a figyelmet a felülvizsgálatot igénylő problémákra.

Ezek az eszközök a szerződések előre meghatározott sablonokkal vagy szabályozási keretrendszerrel való összevetése által azt is biztosítják, hogy a vállalatok folyamatosan megfeleljenek mind a helyi, mind a nemzetközi jogszabályoknak, csökkentve ezzel a jogviták valószínűségét. A szerződések manuális felülvizsgálata helyett a jogi csapatok a kiemelt fontosságú tárgyalásokra összpontosíthatnak, míg az AI kezeli a szabványos záradékokat, így biztosítva a műveletek hatékonyságát és jogi szempontból való megalapozottságát.

Íme egy másik példa, ezúttal arra, hogy az AI hogyan fejthet ki hatást az üzletmenetre a szerződéskötési folyamatok támogatásával:

AI nélkül

A szerződések kezelése olyan érzés lehet, mintha egy papírdzsungelen próbálnánk keresztülvergődni, ahol a kritikus adatok mélyen el vannak temetve, ami azt eredményezi, hogy a folyamat lassú, nem elég hatékony és nagy a hibák valószínűsége.

AI-val

Az AI felgyorsítja a szerződések ellenőrzését, és összeveti az azokban szereplő kulcsszavakat és kifejezéseket a jogi nyilvántartási rendszerekben található vitatott szerződésekkel. Ez lehetővé teszi a gyors elemzést és csökkenti a manuális ellenőrzésekre és a tárgyalásokra fordított időt.

Ezen a területen az AI bevezetése a kulcsfontosságú elemzések felgyorsításával lehetővé teszi a jogi csapatok számára a költséghatékonyabb működést azáltal, hogy értékesebb feladatokra fordíthatják az idejüket, a monoton feladatok kiiktatásával pedig növeli a munkavállalók elégedettségét.

És ez csak egy a sok olyan változás közül, amelyekkel az AI támogathatja a legfontosabb jogi folyamatokat, beleértve a peres eljárásokat és a tanácsadói szolgáltatásokat is.

Útmutató az üzleti folyamatok AI általi optimalizálásához

Ezen előnyök fokozása és a megoldások egyedi létrehozása érdekében a Copilot Studio használatával AI-ügynököket hozhat létre és kezelhet. Az M365 Copilot tartalmaz egy könnyű változatot, amely lehetővé teszi az ügynökök egyszerű létrehozását; Az autonóm képességek a teljes verzióban érhetők el. [További információ](#) a Copilot Studiőről.

Ez az alkalmazási terület számos KPI-t érint, és az AI-megoldásokkal a jogi csapatok ezeken felül egyéb mutatókat is mérhetnek – és javíthatnak –, úgy mint:

- Külső tanácsadói kiadások
- Egy belső ellenőrzésre eső költség
- Megfelelőségi arány
- Szerződési hibaarány
- Viták száma
- Megnyert jogviták aránya

Ismerje meg, hogyan növeli a munka hatékonyságát Clifford Chance a Microsoft 365 Copilot segítségével

➔ További jogi forgatókönyvek keresése

Akcióban az AI: ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálati csapatok számára az AI-eszközök drasztikusan javíthatják a válaszidőket és a szolgáltatás minőségét. A beérkező kérések elemzésével és az automatikus megoldási javaslatokkal ezek az eszközök segítenek az ügyfélszolgálati munkatársaknak a problémák gyorsabb megoldásában, felszabadítva az idejüket azokra az összetettebb esetekre, amelyek empátiát és kritikus gondolkodást igényelnek.

Ezenkívül az AI rangsorolni tudja a kéréseket sürgősség, ügyfélelőzmények vagy súlyosság alapján, biztosítva, hogy először a legkritikusabb problémákkal foglalkozzanak. Ez nemcsak az ügyfelek elégedettségét növeli, hanem azt is lehetővé teszi a csapatok számára, hogy még a legforgalmasabb időszakokban is a minőség feláldozása nélkül skálázhassák működésüket.

A problémamegoldási folyamatok támogatásával az AI a következőképpen fejthet ki üzleti hatást:

AI nélkül

Az inkonzisztens megoldások nagy mennyiségű megoldatlan ügyfélproblémához vezethetnek, ami hatással lehet az ügyfélhűsége és az ismétlődő ügyfélszolgálati megkeresésekre.

AI-val

Az AI részletes megoldási eljárásokat kínál az ügyfélszolgálati munkatársak számára az ügyfélelőzmények, a diagnosztizált problémák és eljárások, valamint a korábbi megoldási adatok alapján a probléma megoldása és az ügyfelek igényeinek jobb kielégítése érdekében.

Az AI bevezetése az ügyfélhűség és a teljes ügyfélérték kiépítésével növeli a bevételeket, az ügyfelek igényeire való gyorsabb és intuitívabb reakciókkal költséghatékonyabb működést eredményez, és a kifogástalan munkavégzéshez szükséges információk biztosításával javítja munkavállalók elégedettségét.

És ez csak egy aspektusa az AI sokkal szélesebb körben kifejtett hatásának. Az ügyfélszolgálat más kritikus területein, például a problémák diagnosztizálásában és a feladatok kiosztásában is számos előnyt kínál.

Útmutató az üzleti folyamatok AI általi optimalizálásához

Ezen előnyök fokozása és a megoldások egyedi létrehozása érdekében a Copilot Studio használatával AI-ügynököket hozhat létre és kezelhet. Az M365 Copilot tartalmaz egy könnyű változatot, amely lehetővé teszi az ügynökök egyszerű létrehozását; Az autonóm képességek a teljes verzióban érhetők el. [További információ](#) a Copilot Studiőról.

Ez az alkalmazási terület számos KPI-t érint, és az AI-megoldásokkal az ügyfélszolgálati csapatok ezeken felül egyéb mutatókat is mérhetnek – és javíthatnak –, úgy mint:

- Első hívás közbeni megoldás aránya
- A munkatársak által fogadott hívások
- Problémamegoldási idő
- Ügyfélmegtartás
- Esetek száma
- Első válaszadás sebessége
- Átlagos hívási idő
- Ügyfélélmény (CSAT)

Ismerje meg, hogyan használja a Holland America Line a Microsoft Copilot Studio alkalmazást az ügyfélszolgálati élmény fokozására

➔ További ügyfélszolgálati foratókönyvek keresése

Akcióban az AI: IT

Az IT-csapatokra egyre nagyobb nyomás nehezedik a növekvő komplexitás és a rendszereken belüli skálázás miatt. Ebben segíthet az informatikai munkafolyamatok AI-megoldásokkal való támogatása. Az AI-eszközök értékes időt szabadítanak fel az innovációra azáltal, hogy még azelőtt észlelik és kezelik az anomáliákat, mielőtt jelentős problémákká fajulnának. Az AI-alapú információk segítségével az IT-csapatok a proaktív karbantartástól a valós idejű teljesítményhangolásig nemcsak hogy gyorsabban oldhatják meg a problémákat, hanem folyamatosan optimalizálhatják is infrastruktúrájukat a jövőbeli igényeknek megfelelően.

Nézzük meg, hogyan érhet el üzleti hatást az AI a szoftverfelügyeleti és-beszerzési folyamatok támogatásával:

AI nélkül

A gyakori manuális frissítések és javítások késéseket és inkonzisztenciákat okozhatnak, ami biztonsági résekhez és a szoftverek leállításához vezethet.

AI-val

Az IT-vezetők gyorsan és pontosan összehasonlíthatják a piacon elérhető megoldásokat, összevonhatják a különböző beszélgetési szálakat, átfogó képet alkothatnak az új megoldások összes alapvető üzleti követelményéről, és gyorsan árajánlatot kérhetnek a megoldásokra.

Ezen a területen az AI bevezetése azáltal növeli a bevételeket, hogy a végfelhasználókat az üzleti célok eléréséhez rendelkezésre álló leginnovatívabb és legrelevánsabb digitális eszközökkel látja el, továbbá azáltal növeli a munkavállalók elégedettségét, hogy javítja a munkakörükben nyújtott teljesítményüket és fokozza a sikerélményüket.

És ez csak egy kis ízelítő abból, hogy mi mindenben támogathatja az AI az IT-csapatok munkáját. Az IT-üzemeltetés más kritikus területein, például az eszközkezelésben, a változáskezelésben, az újdonságok felhasználókkal valói elfogadtatásában és a hálózati műveletekben is számos előnyt kínál.

Útmutató az üzleti folyamatok AI általi optimalizálásához

Ezen előnyök fokozása és a megoldások egyedi létrehozása érdekében a Copilot Studio használatával AI-ügynököket hozhat létre és kezelhet. Az M365 Copilot tartalmaz egy könnyű változatot, amely lehetővé teszi az ügynökök egyszerű létrehozását; Az autonóm képességek a teljes verzióban érhetők el. [További információ](#) a Copilot Studióról.

Az AI-megoldások lehetőséget kínálnak az IT-csapatok számára számos egyéb KPI mérésére – és javítására is –, úgy mint:

- IT működési költségek
- IT-problémák/kérések megoldásának ideje
- IT kiszervezési költségek
- Termékbevezetés és -használat
- Alkalmazások állásideje
- A hálózat és az infrastruktúra megbízhatósága
- Az árnyék-infrastruktúra kockázatának csökkentése
- Felhasználói elégedettség

Ismerje meg, hogyan használja az NTT DATA a Microsoft Copilot Studio alkalmazást az informatikai szolgáltatások automatizálásának növelésére

➔ További IT foratókönyvek keresése

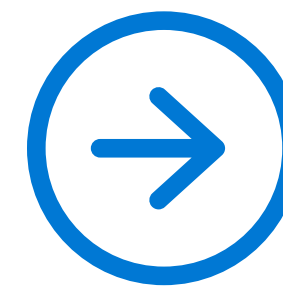


Microsoft 365 Copilot

A Microsoft 365 Copilot az Ön munkahelyi AI-asszisztense, amelyet arra terveztek, hogy ágazatvezető integrációt, innovációt és biztonságot kínálva javítsa a munkafolyamatokat a legfontosabb üzleti funkciókon belül. A Copilot segítségével a vállalatok teljes mértékben kiaknázzhatják az AI-ban rejlő lehetőségeket az üzleti értékteremtés érdekében a bevételek növelése, a költségek optimalizálása és a munkavállalói élmény javítása által. A Copilot és az ügynökök kombinálásával a vállalatok egyszerűsíthetik műveleteiket és felgyorsíthatják az eredmények elérését. A Copilot Studio, a Copilot natív AI-ügynökplatform támogatja, hogy olyan AI-ügynököket hozzon létre, kezeljen és biztosítson, akik tanulnak, cselekszenek és alkalmazkodnak az üzleti igényeihez.

Az AI hatékony bevezetésével nemcsak az egyéni és a csapatszintű hatékonyságot növelheti – hanem utat nyithat a jelentős üzleti átalakulás és működési kiválóság előtt is.

Fedezze fel, hogyan aknázzhatja ki a Copilotban rejlő lehetőségeket a vállalata napi szinten használt alkalmazásaiban és munkafolyamataiban, hogy gyorsabban és hatékonyabban végezhesse el a munkáját.



Vágjon bele a Microsoft 365 Copilot segítségével!

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 weboldalhivatkozásokat 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.

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

²„A Lumen stratégiai lépése: Hogyan definiálja újra a Copilot a hatékonyságot és a munkavállalói elégedettséget?”, Microsoft Inc., 2024. május 21.

³„A GHD produktivitásnak növekedése: Hogyan definiálja újra az AI az árajánlatkérési beszerzési folyamatot az építőipar és a mérnöki szolgáltatások területén?”, Microsoft, Inc., 2024. március 12.

⁴„Teladoc Health: A távegészségügyi üzemeltetés átalakítása a Copilottal”, Microsoft, Inc., 2024. augusztus 23.

⁵„A Copilot használata az értékesítésben”, Microsoft, Inc., 2024