



Microsoft 365
Copilot

Mer enn bare avkastning

Slik konkurrerer (og vinner) du i KI-økonomien
med Microsoft 365 Copilot



Innhold

01

Hvorfor kunstig
intelligens endrer
hva vi måler

02

Hvor kunstig
intelligens faktisk hører
hjemme i bedriften

03

Hvordan banebrytende
firmaer rykker fra

04

Rammeverket
for KI-måling

05

Lag en
prosjektbegrunnelse

06

Ditt neste trekk

01

Hvorfor kunstig intelligens endrer hva vi måler

De fleste samtaler om prosjektbegrunnelse med kunstig intelligens ender i blindveier. Ledere vet at innføring er avgjørende, men hvert forsøk på å måle avkastning møter den samme veggen. Tradisjonelle målemetoder klarer ikke å fange opp hva som skjer, og derfor stopper prosjektbegrunnelsene opp i budsjettrevisjonene.

Dette skyldes at bedrifter begår en kategorifeil. De vurderer investeringer i kapasiteter ved hjelp av utgiftsrammeverk for teknologi. Men kunstig intelligens – [for eksempel Microsoft 365 Copilot](#) – passer ikke inn i kategoriene budsjettet er bygd rundt.

Tradisjonelle evalueringsrammeverk sporer enten infrastruktur eller menneskelig ytelse. De kan ikke måle begge deler samtidig. Når økonomiavdelingen evaluerer kunstig intelligens som en ren teknologiutgift, blir forbedringer i menneskelig ytelse derfor ikke tatt med i analysen.

Resultatregnskapet ditt avslører dette strukturelle problemet: IT-kostnader og lønnskostnader vises som separate linjeposter. I mellomtiden skaper kunstig intelligens verdi i begge delene samtidig, og gjør tradisjonell kost/nytte-analyse irrelevant allerede før den begynner.

I stedet for å spørre «Hva er avkastningen på denne teknologiinvesteringen?», bør spørsmålet heller være: «Hva skjer med konkurranseevnen hvis vi ikke tar i bruk kunstig intelligens?»

Bedriftene som leder an med Microsoft 365 Copilot og KI-agenter har allerede gjort dette skiftet. Denne veiledningen viser deg hvorfor tradisjonelle tilnærminger mislykkes, hvilket målerammeverk som fungerer i stedet, og hvordan du bygger en prosjektbegrunnelse som fanger den reelle verdien av kunstig intelligens.

02

Hvor kunstig intelligens faktisk hører hjemme i bedriften

De fleste bedrifter finansierer kunstig intelligens som standard gjennom IT-budsjetter. Det er kjent, sentralisert og passer til eksisterende godkjenningsprosesser. Men dette valget skaper akkurat det måleproblemet du prøver å løse.

Tradisjonelle IT-budsjetter finansierer infrastruktur. **Kunstig intelligens er ikke infrastruktur.**

Infrastruktur tjener alle likt. E-postsystemer, nettverkssikkerhet, bedriftsprogramvare – alle får den samme funksjonaliteten fordi verdien spres jevnt. Når godene fordeles jevnt, gir sentralisert eierskap mening.

Kunstig intelligens fungerer på en annen måte. Den konsentrerer verdien der den implementeres. Når salgsavdelingen utplasserer agenter for å kvalifisere potensielle kunder, henter salgsavdelingen ut denne verdien. Når personalavdelingen bruker Microsoft 365 Copilot for å effektivisere innfasing, får avdelingen fordeler. Selv om det kan være verdier nedstrøms for andre avdelinger, akkumuleres de fleste KI-fordelene på bruksstedet.

Men når IT eier budsjettet, føler ikke andre avdelinger seg ansvarlige for resultatene. Salgsavdelingen kan ikke diskutere utgiften, siden det ikke er deres budsjett. Personalavdelingen vil sannsynligvis ikke støtte innføringen når det ikke er deres linjepost. Dette skillet mellom den som betaler og den som får fordelene, stopper fremdriften.

Fremtidsrettede bedrifter har tatt et annet valg. De flytter KI-kostnadene ut av sentraliserte IT-budsjetter og over i avdelinger som skaper resultater. Salgsavdelingen betaler for KI-agentene som forbedrer suksessgraden. Personalavdelingen investerer i KI-agentbaserte arbeidsprosesser som reduserer innfasingstiden.

Dette desentraliserte eierskapet betyr at beslutninger tas der kompetansen finnes, og at verdi måles på måter som er relevante for hver funksjon.



Når avdelingene eier investeringen, eier de resultatene.

Hvordan banebrytende firmaer rykker fra

Noen bedrifter har allerede bevist at dette fungerer. De har sluttet å behandle kunstig intelligens som sentralisert IT-utgift og begynt å distribuere eierskap til funksjonene der verdien skapes.

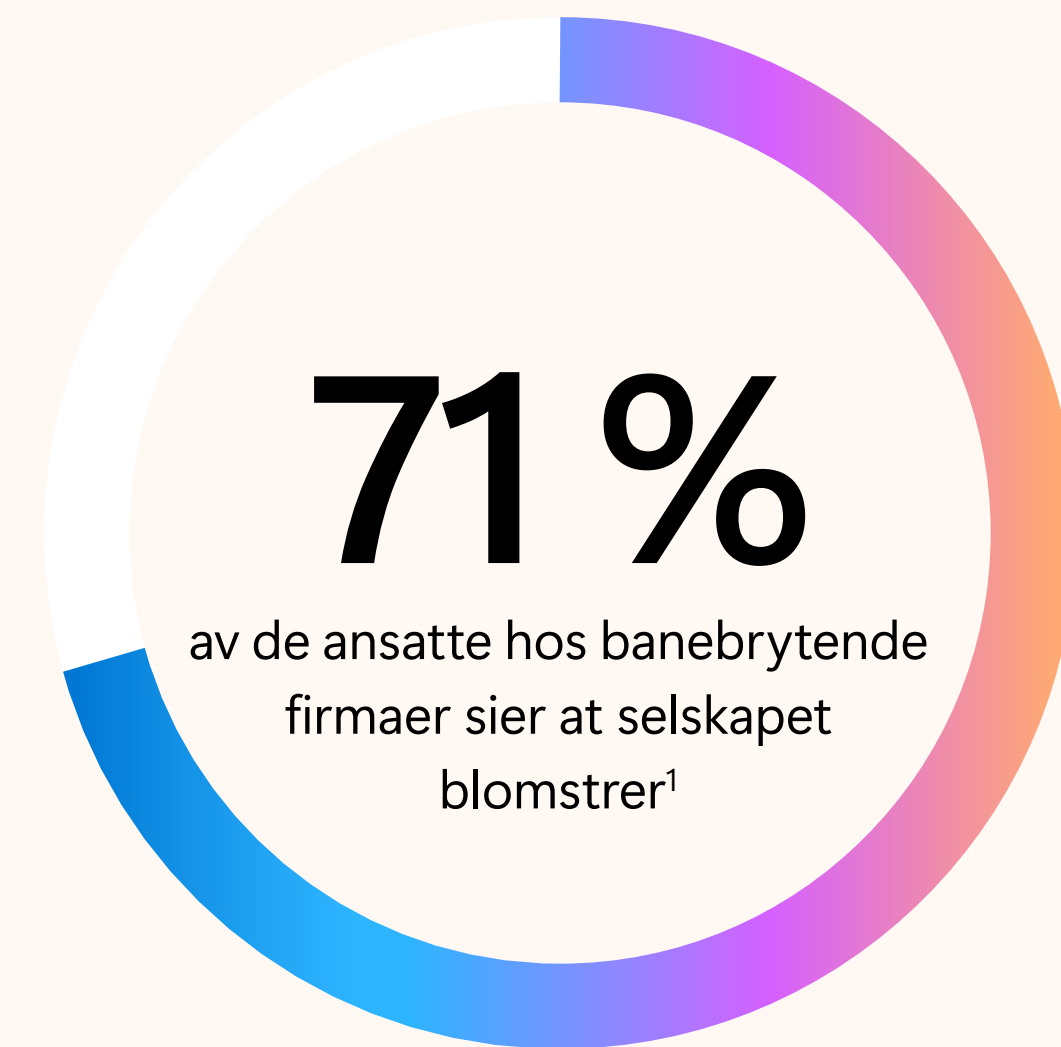
Microsofts Work Trend Index for 2025 kaller disse bedriftene «[banebrytende firmaer](#)». Dette er selskaper som har integrert kunstig intelligens i arbeidsprosessene ved å ta i bruk KI-agenter som digitale kolleger i hele virksomheten. De har gått forbi pilotstadiet og har implementert kunstig intelligens i bedriften, noe som har drevet frem reell forretningstransformasjon og gitt målbare resultater.

Disse banebrytende firmaene bygger kapasitet som konkurrentene deres ikke kan måle seg med. **55 %** av ansatte i banebrytende firmaer oppgir at de kan ta på seg mer arbeid, mot bare **25 %** globalt.¹ Samtidig rapporterer disse ansatte oftere at de har mulighet til å utføre meningsfullt arbeid (**90 %** sammenlignet med **77 %** globalt).¹

Overgangen til et banebrytende firma har tre distinkte faser. Den første fasen fokuserer på individuell forsterkning, og gir ansatte KI-støtte for å forbedre ytelsen. Den andre fasen handler om transformasjon av avdelinger, der KI-agenter styrer den komplette arbeidsflyten i avdelingene. Den tredje fasen strekker seg til virksomhetens drift, og implementerer digitale kolleger i hele bedriften.

Hver fase frigjør ny verdi. Hver fase krever forskjellige målemetoder. Og hver legger grunnlaget for det som følger.

Prestasjonsforskjellen
er slående



Sammenlignet med
bare **39 %** globalt¹

04

Rammeverket for KI-måling

Microsoft 365 Copilot er utviklet for å drive overgangen for banebrytende firmaer. Den integreres i det eksisterende Microsoft-økosystemet – Teams, Outlook, Word, Excel og PowerPoint – og gir ansatte KI-hjelp der de allerede jobber. I tillegg kan du ved hjelp av [Microsoft Copilot Studio](#) bygge tilpassede KI-agenter skreddersydd for dine spesifikke forretningsprosesser, og utvide KI-funksjonaliteten fra individuelle oppgaver til komplett arbeidsflyt.

Det følgende presenterer det praktiske rammeverket for å måle verdi i hver fase av transformasjonen.

Fase 1: Menneske med KI-assistent

Utnytter hjelpefunksjonene i Microsoft 365 Copilot

Fase 2: Hybride avdelinger med mennesker og KI-agenter

Bruker Copilot Studio til å bygge KI-agenter for avdelingsarbeidsflyt

Fase 3: Menneskeledet, KI-agentdrevet

Ruller ut autonome agenter i virksomhetens drift



Fase 1

Menneske med KI-assistent

I denne fasen får hver ansatt en personlig KI-assistent. Microsoft 365 Copilot utarbeider e-poster, oppsummerer møter, lager presentasjoner og finner informasjon i bedriften. Kunstig intelligens håndterer mekanikken, slik at du og andre kan fokusere på arbeid med høyere verdi.

Ja, funksjonene omfatter hele bedriften – alle får den samme KI-assistenten. Derfor blir budsjettet ofte ITs ansvar i denne fasen. Men virkningen er ikke jevn. Vurder hva ulike medarbeidere kan oppnå med frigjort tid:

- En selger sparer 30 minutter på å utarbeide et tilbud. Verdien er ikke tiden. Det er å bruke disse minuttene på den ekstra kundesamtalen som sikrer en avtale.
- En personalmedarbeider faser inn nyansatte raskere. Verdien oppstår når ansatte føler seg produktive raskere og forblir lenger, selv når konkurransen om talenter er tøff.



Produktivitetsgevinster i stor skala

EY rullet ut Microsoft 365 Copilot til over 150 000 ansatte globalt, noe som påskyndte arbeidsflyten i alt fra skatteundersøkelser til dokumentutarbeidelse. Resultatet? En produktivitetsøkning på 15 % – tilsvarende tusenvis av manuelle timer reinvestert i leveranser til kunder og forbedrede resultater.

[Les historien →](#)

Hva måles

Nøkkelen er å måle resultater snarere enn spart tid. Tid spart har bare betydning hvis det fører til målbare resultater, som flere undertegnede avtaler, raskere svartider og høyere kundebevaring. Hva ble oppnådd? Hvordan ble arbeidet bedre?

Salgsavdelinger: Individuelle avslutningsrater, genererte kvalifiserte muligheter, avtaleprogresjon

Markedsføringsavdelinger: Kampanjeytelse, innholdskvalitet, engasjementsrater

Personalforvaltning: Tid til å fullføre innfasingsoppgaver, løsning av henvendelser fra ansatte, høyere tilfredshet

Kundeserviceavdelinger: Andel saker løst individuelt, kundesentiment, løsning ved første kontakt

Finans: Tid per analyse, rapportnøyaktighet, kostnad per forespørsel

Juridiske avdelinger: Tid per kontraktsgjennomgang, nøyaktighetsprosent

IT-avdelinger: Løsningstid per henvendelse per ansatt, responshastighet

Prosjektbegrunnelsen

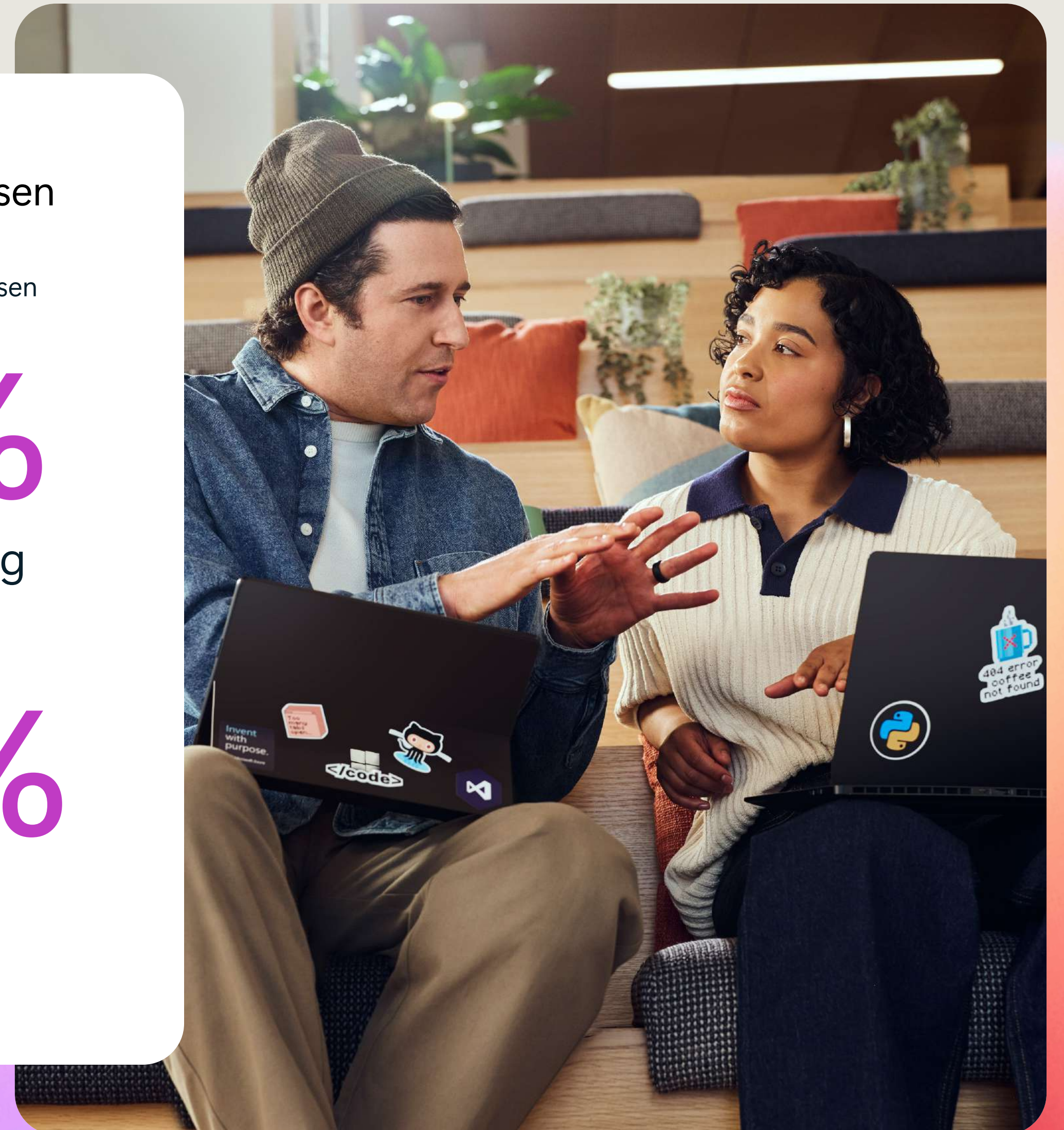
Microsoft 365 Copilot
løfter den individuelle ytelsen

25 %

raskere innfasing
av ansatte²

2,5 %

bedre avtale-
suksessgrad²



Fase 2

Hybride avdelinger med mennesker og KI-agenter

I denne fasen håndterer støtteagenter den komplette arbeidsflyten på vegne av medarbeiderne. Du bygger disse KI-agentene i Copilot Studio ved hjelp av naturlig språk og ruller dem ut i avdelinger for å håndtere prosessene fra start til slutt. Mennesker har fortsatt kontrollen. KI-agenter bistår i stor skala.

Bedrifter måler ikke lenger effekten av kunstig intelligens på individnivå, men på avdelingsnivå. Budsjetteierskapet endres tilsvarende, og hver avdeling finansierer avdelingens KI-agenter. Vurder disse endringene:

- KI-agenter rulles ut i salgsavdelingen for å kvalifisere potensielle kunder og innhente informasjon om dem. Selgerne fullfører fortsatt avtaler, og verdien vises i totalt rørledningstempo og avdelingens suksessgrad.
- Personalavdelingen bruker KI-agenter til å utføre innfasing, for eksempel å sende tilbudsbrev og invitere nyansatte til verktøy. Personalmedarbeidere leder fortsatt innfasingen, men med redusert administrativ belastning og lavere kostnader.



Finans i KI-hastighet

Levi's rullet ut en KI-agent for å analysere hele avdelingens finansprosesser, og evaluerte 1100 standard driftsprosedyrer på én dag – en oppgave som ville tatt flere personer nesten et år. KI-agenten katalogiserte 18 000 individuelle oppgaver, klassifiserte dem etter kompleksitet og identifiserte automatiseringsmuligheter i hele finansfunksjonen.

[Les historien](#) →

Prosjektbegrunnelsen

Microsoft 365 Copilot og KI-agenter styrker medarbeidernes ytelse

30,6 %

raskere kompetanseheving av ansatte²

2,7 %

flere potensielle kunder generert²

Hva måles

KI-agenter håndterer nå hele arbeidsflyten, så målingen skifter fra fullføring av individuelle oppgaver til prosesseffektivitet fra start til slutt. Fokus på avdelingsresultater og totale eierkostnader i utrullinger:

Salgsavdelinger: Total avtaleverdi, avdelingens suksessgrad, rørledningshastighet, inntekter per selger

Markedsføringsavdelinger: Totalt volum av potensielle kunder, avkastning på avdelingskampanjer, effektiv bruk av byråbudsjetter

Personalforvaltning: Andelen ansatte som blir værende, totale administrasjonskostnader, ansettelseskostnader per ansatt

Kundeserviceavdelinger: Totalt antall besvarte henvendelser, avdelingens løsningsgrad, kostnad per kundesamhandling

Finans: Utkontraheringskostnader, kostnad per analyse per avdeling, kontraktfullføringstid

Juridiske avdelinger: Antall behandlede kontrakter, utgifter til ekstern advokat, kostnad per sak

IT-avdelinger: Totale driftskostnader, avdelingsomfattende løsning av IT-støttehenvendelser, utgifter til IT-utkontrahering

Fase 3

Menneskeledet, KI-agentdrevet

I denne fasen kjører digitale agenter autonomt i hele bedriften. Disse KI-agentene jobber i plattformer, systemer og avdelinger – og kjører prosesser fra start til slutt uten konstant menneskelig innblanding. Mennesker gir strategisk tilsyn og håndterer unntak, mens KI-agenter utfører oppgaver autonomt.

Når dette skjer, kan du registrere den samlede forretningseffekten på resultatregnskapet. Eksempel:

- Omsetningsvekst fra forbedret markedslanseringstid i alle kundevendte funksjoner
- Kostnadsbesparelser fra automatisert drift i finans-, personalforvaltnings- og IT-avdelingene samt juridisk avdeling.
- Gevinst i markedsposisjon når bedriften drives raskere enn konkurrenter som utelukkende er avhengige av manuelle prosesser eller deterministiske automatiseringer



Autonom drift i stor skala

Dow rullet ut autonome KI-agenter i de globale fraktoperasjonene for å overvåke og analysere fakturaer fra opptil 4000 daglige forsendelser. KI-agentene flagger automatisk faktureringsavvik i selskapets årlige fraktutgifter i milliardbeløp. Dow forventer at systemet vil spare millioner av dollar bare i løpet av det første året.

[Les historien](#) →

Hva måles

Bedriftsomfattende utrulling gir resultater på bedriftsnivå. Når KI-agenter kjører prosesser i hele bedriften, registreres resultatene i resultatregnskapet. Fokuser på nøkkeltallene som påvirker bunnlinjen:

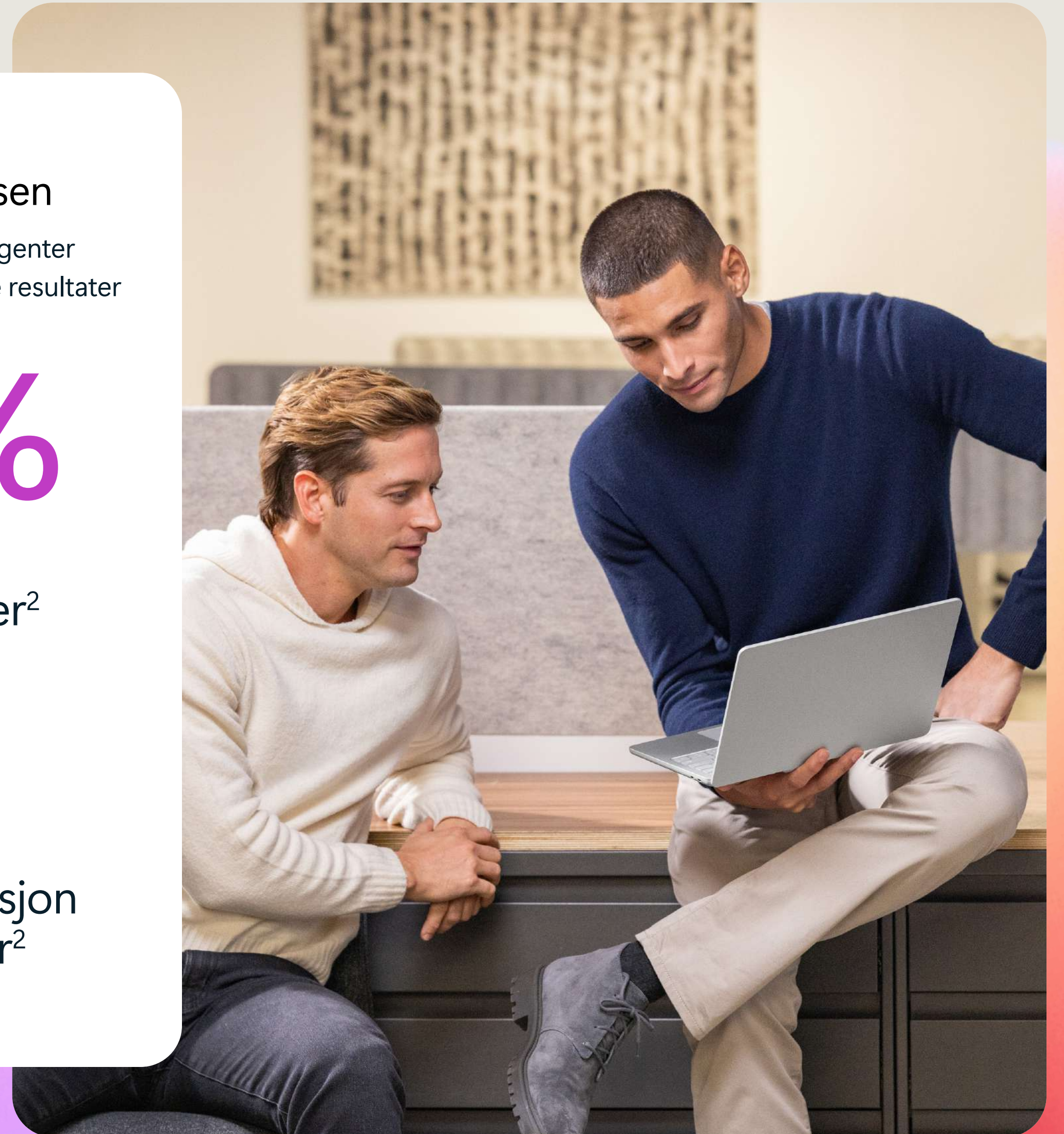
- Inntektsvekst fra effektiv markeds lansering
- Totale kostnadsbesparelser fra automatisert drift
- Redusert gjennomtrekk
- Teknologikostnader mot inntektsvekst
- Markedsandel og konkurranseposisjon
- Bedriftens overskudd og underskudd
- Økonomisk bunnlinjeytelse

Prosjektbegrunnelsen

Microsoft 365 Copilot og KI-agenter leverer virksomhetsomspennende resultater

2,6 %
økning i
topplinjeinntekter²

24
basispoengsreduksjon
i driftskostnader²



Lag en prosjektbegrunnelse

Du vet hva du skal måle i hver fase. Men hvordan kobler du dette rammeverket til arbeidet som allerede skjer i bedriften? Slik kommer du i gang.

Trinn 1

Velg pilotavdelingen

Velg en funksjon med tre egenskaper: eksisterende resultatmåling, ledelse som er villig til å gå i bresjen for innføringen, og nøkkeltall som er viktige for finansdirektøren. Salgsavslutningsgrad, kvaliteten på potensielle kunder eller hastigheten på innfasing av nye ansatte fungerer bra som måleparametere. Ta i bruk Microsoft 365 Copilot for en liten avdeling innenfor denne funksjonen i en definert periode. Dokumenter prestasjonene på bestemte tidspunkter.

Trinn 2

Bruk vekstraten for å dokumentere KI-effekten

Spor veksthastigheten til nøkkeltallene, ikke bare nøkkeltallene i seg selv. Hvis salgsuksessgradene økte gradvis før Microsoft 365 Copilot og påskyndte etter utrullingen, beviser denne endringen i utvikling KI-innflytelsen. Sammenlign utviklingstakten, ikke de absolutte tallene. Dette skiller KI-verdi fra inkrementell avdelingsoptimering.

Trinn 3

Bygg en sak om konkurranserisiko

Legg frem to scenarioer for ledelsen: din nåværende ytelsesutvikling sammenlignet med konkurrenter som driver raskere med kunstig intelligens. Vis hvordan rørledningen din ser ut når konkurrentene forbedrer seg, mens du står stille. Argumentet bygger seg selv når du fremstiller stagnasjon som en risiko.

Trinn 4

Skaler utrullinger basert på bevis

Utvid til tilstøtende avdelinger ved å bruke samme målemetode. Bygg skreddersydde KI-agenter i Copilot Studio for arbeidsflyt tilpasset avdelingen etter hvert som du går fra fase 1 til fase 2. La tidlig suksess skape fremdrift. Noen avdelinger vil nå fase 3, mens andre fortsetter å optimere fase 1. Ikke bekymre deg for dette. Den ujevne fremgangen er til din fordel: Tidlige gevinster skaper grunnlag og budsjett for bredere innføring.

Trinn 5

Fordel eierskap i hele bedriften

Rull ut Microsoft 365 Copilot i alle avdelinger, og inviter ledere til å være pådrivere for sine KI-utrullinger. Avdelingene dekker lisenskostnadene og står ansvarlig for resultatene. I mellomtiden sørger IT for sikkerhet, styring og infrastruktur i bakgrunnen. Bruk Copilot-analyse til å spore implementeringsmønstre, og kartlegg hvor det er behov for ytterligere støtte.

Ressurser til støtte for din sak

Trenger du hjelp til å kvantifisere verdien av kunstig intelligens for din bedrift? Vi er her for deg.

Samarbeid med Microsofts salgsrepresentanter

Få tilgang til verktøy og ressurser for å modellere potensiell avkastning

Utnytt Microsoft Business Value Advisors

Utvikle omfattende verdivurderinger skreddersydd for din situasjon

Samarbeid med eksterne spesialister

Gjennomfør en detaljert analyse av prosjektbegrunnelsen sammen med tredjepartsleverandører.

[Kom i kontakt med en Microsoft-ekspert i dag →](#)



Ditt neste trekk

Banebrytende firmaer venter ikke. De har allerede skapt et nytt perspektiv, flyttet KI-eierskapet til avdelingene som skaper resultater, og opplever målbare forbedringer i ytelse. Og hver dag øker de forspranget.

Det riktige målerammeverket påskynder måten du konkurrerer og vinner på. Det omformer budsjettdiskusjoner til strategiske beslutninger. Det hjelper avdelinger med å se verdien på sine egne premisser, noe som fører til at de tar det i bruk. Det bygger fremdrift som forsterkes og vokser i bedriften.

Jo før du begynner å måle det som betyr noe, desto raskere blir du representant for et banebrytende firma.

Kilder:

¹«2025: Året et banebrytende firma blir født», Microsofts årsrapport for arbeidstrendindeks, 23. april 2025. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²Basert på studien «Total Economic Impact™ of Microsoft 365 Copilot», en oppdragsstudie utført av Forrester Consulting, 2025. Forrester utarbeidet en økonomisk modell som gjenspeiler data samlet inn fra 16 kundeintervjuer og spørreundersøkelsessvar fra 367 bedrifter som bruker Microsoft 365 Copilot. I denne studien samlet Forrester erfaringene til intervjuobjektene og respondentene i undersøkelsen og kombinerte resultatene til én sammensatt bedrift, en global enhet som genererer 6,25 milliarder dollar i årlig omsetning og sysselsetter 25 000 mennesker.

Spørreundersøkelsen i arbeidstrendindeksen ble utført av et uavhengig forskningsfirma blant 31 000 heltidsansatte eller selvstendig næringsdrivende kunnskapsarbeidere i 31 markeder mellom 6. februar 2025 og 24. mars 2025. Kunnskapsarbeidere i denne sammenhengen betyr personer som vanligvis jobber ved et skrivebord (enten hjemme eller på et kontor).

© 2026 Microsoft Corporation. Med enerett. Dette dokumentet tilbys uten noen form for garanti. Informasjonen og synspunktene som uttrykkes i dette dokumentet, inkludert nettadresser og andre henvisninger til Internett-sider, kan endres uten forvarsel. Du har ansvaret for eventuelle risikoer ved å bruke det. Dette dokumentet gir deg ingen juridiske rettigheter i tilknytning til immaterielle rettigheter i Microsoft-produkter. Du kan kopiere og bruke dokumentet til interne referanseformål.



Se hvordan andre virksomheter utvikler sine transformasjonsstrategier:
Utforsk Microsoft 365 Copilot-arrangementer for ledere