



Microsoft 365
Copilot

I samtale med kunstig intelligens

En praktisk veiledning i bruk av Copilot Chat i avdelingene

E-bok





Innhold

01

Den nye
arbeidsrealiteten

02

Kunstig intelligens
som vokser med
bedriften

Avdelinger

03 Kundeservice

04 Økonomi

05 Personalforvaltning

06 IT-avdelinger

07 Juridisk avdeling

08 Markedsføring

09 Salg

10

En katalysator for
bedriftstransformasjon

01

Den nye arbeidsrealiteten

Næringslivets tempo øker stadig og åpner for nye muligheter for innovasjon, fleksibilitet og gjennomslagskraft. Etter hvert som arbeidet blir mer dynamisk, hever ansatte i alle funksjoner seg for å møte nye forventninger og prioriteringer. Men for å utnytte sitt fulle potensial trenger de støtte til å finne veien i kompleksiteten. De må effektivisere rutineoppgaver, holde fokus midt i konstant påvirkning og gå fra reaktiv til strategisk utføring.

Kunstig intelligens fremstår som avgjørende for å hjelpe enkeltpersoner med å fokusere på arbeid med høyere verdi, ta beslutninger raskere og forbedre ansattes opplevelse. Ifølge Microsofts arbeidstrendindeks for 2025 er **82 %** av lederne sikre på at de vil bruke digital arbeidskraft til å utvide arbeidsstyrkens kapasitet i løpet av de neste 12–18 månedene – ikke for å erstatte ansatte, men for å støtte dem med verktøy som reduserer friksjonen, øker fokuset og forsterker slagkraften.¹

Denne e-boken viser hvordan Microsoft 365 Copilot Chat og agenter kan hjelpe medarbeidere i hele bedriften med å jobbe smartere, reagere raskere og fokusere på det som betyr mest – med ekte eksempler og praktisk veiledning for å få fart på den strategiske utviklingen. **Transformasjon med kunstig intelligens.**

02

Kunstig intelligens som vokser med bedriften

Copilot Chat er en sikker KI-assistent drevet av de nyeste modellene med innsikt fra Internett – og gir en tilgjengelig måte å bringe kunstig intelligens inn i bedriften på. Den er inkludert i Microsoft 365 Business- og Enterprise-abonnementer, og hjelper ansatte med å øke produktiviteten med enkle instruksjoner – å utarbeide innhold, svare på spørsmål, generere ideer og til og med bygge tilpassede agenter ved hjelp av Copilot Studio Lite-versjonen for å automatisere repeterende oppgaver. Det er en trygg og brukervennlig måte å utforske kunstig intelligens på, bygge selvtillit og oppnå bedre hverdagseffektivitet.

Microsoft 365 Copilot bygger videre på dette fundamentet med mer avanserte KI-funksjoner og sømløs Copilot Chat-integrasjon i Teams og Microsoft 365-apper. Med denne oppgraderingen kobler Copilot Chat seg ikke bare til nettet, men også til bedriftens data på en sikker og forskriftsmessig måte for avansert automatisering, personlig innsikt og sømløst samarbeid i stor skala. Det frigjør enda flere Copilot Studio-funksjoner, slik at bedrifter kan koble agentene sine til forretningskunnskap – noe som akselererer innovasjon samtidig som de beholder kontrollen.

Fra IT og personalforvaltning til markedsføring, salg, finans, juridiske anliggender og kundeservice gir Copilot Chat medarbeiderne muligheten til å gå fra en reaktiv til en strategisk tilnærmingstype, fra en overveldende til en innovativ arbeidsdag. Dette handler ikke bare om å jobbe raskere – det handler om å frigjøre nytt potensial hos alle medarbeiderne i bedriften.

La oss se nærmere på de viktigste funksjonene som forvandler måten medarbeidere i hele bedriften jobber på.

Copilot Chat i kundeservice

Kundeserviceansatte jobber hardt for å håndtere store mengder henvendelser, men tempoet og kompleksiteten kan gjøre det utfordrende å svare raskt og konsekvent.

Eksempel

En kundestøtterepresentant kan bruke 10–15 minutter på å skrive et gjennomtenkt svar til én enkelt kunde mens andre saker står på vent.

Transformasjon

Copilot Chat kan gi raskere og mer personlig kundeservice ved å analysere henvendelser og generere svar. Produktet forbedrer svartiden og tjenestekvaliteten ved å generere raske, personlige svar og identifisere tilbakevendende problemer.

Nøkkelfunksjoner

- Analyserer og prioriterer innkommende henvendelser
- Skriver utkast til personlige svar umiddelbart
- Identifiserer trender og tilbakevendende problemer

Resultat

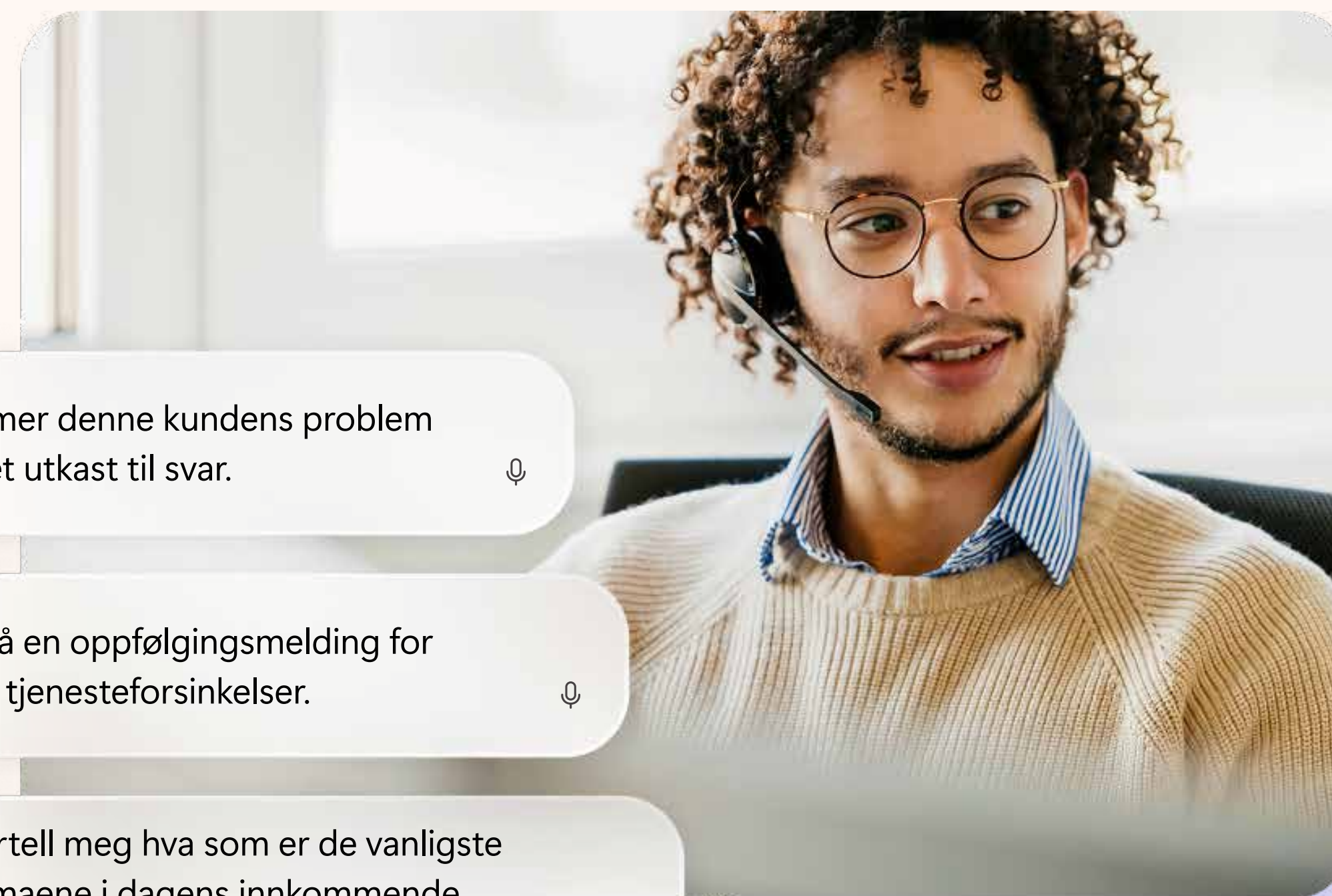
Når repetitive oppgaver er tatt hånd om, kan kundeserviceansatte fokusere på å yte eksepsjonell service og bygge sterkere relasjoner.

Kundeserviceansatte kan gi instruksjoner som dette:

+ Oppsummer denne kundens problem og skriv et utkast til svar.

+ Foreslå en oppfølgingsmelding for nylige tjenesteforsinkelser.

+ Fortell meg hva som er de vanligste temaene i dagens innkommende meldinger?



Copilot Chat i økonomi

Finansmedarbeidere håndterer komplekse ansvarsområder som rapportgenerering og budsjettplanlegging, men den repetitive beskaftenheten til disse oppgavene kan forsinke beslutningstakingen og begrense tiden som kan brukes på fremtidsrettet analyse.

Eksempel

En finansanalytiker kan bruke timer på å samle inn data og dobbeltsjekke beregninger for en budsjettgjennomgang.

Transformasjon

Copilot Chat kan automatisere økonomiske prosesser og gi innsikt i sanntid. Produktet kan analysere økonomiske data og generere rapporter, og spare tid for strategisk økonomisk planlegging.

Nøkkelfunksjoner

- Automatiserer rapportgenerering og budsjettplanlegging
- Analyserer økonomiske data og identifiserer innsikt
- Utarbeider sammendrag, prognoser og presentasjoner

Resultat

Med automatiserte repeterende oppgaver kan finansmedarbeidere fokusere på arbeid med stor innvirkning, som scenarioplanlegging og strategiske investeringsbeslutninger.

Økonomiansatte kan bruke instruksjoner som dette:

+ Lag et sammendrag av finansresultatene for andre kvartal.

+ Hva er de viktigste avvikene mellom denne månedens budsjett og faktiske tall?

+ Lag et utkast til en prognose for neste kvartal basert på nåværende trender.



Copilot Chat i personalforvaltning

Personalforvaltningsmedarbeidere håndterer et bredt spekter av viktige oppgaver – som å gjennomgå CV-er og generere rapporter – noe som kan gjøre det utfordrende å prioritere strategiske initiativer som talentutvikling og kulturbygging.

Eksempel

En personalforvaltningssjef kan bruke timevis på å samle inn ytelsesdata og tilbakemeldinger for å forberede seg til en talentvurdering.

Transformasjon

Copilot Chat kan hjelpe personalforvaltningsmedarbeidere med å automatisere dokumentasjon og raskt hente relevante data. Funksjonen kan levere kontekstuelle svar fra e-poster, møtenotater og tilbakemeldingsskjemaer, noe som hjelper personalforvaltningsansatte med å fokusere på strategiske prioriteringer.

Nøkkelfunksjoner

- Automatiserer dokumentasjon og rapportering
- Analyserer tilbakemeldinger og ytelsesdata fra ansatte
- Skriver utkast til personalforvaltningskommunikasjon og utviklingsplaner

Resultat

Når rutineoppgaver håndteres effektivt, kan personalforvaltningsansatte fokusere på medarbeiderutvikling, kultur og strategisk beslutningstaking.

Personalforvaltningsmedarbeidere kan bruke instruksjoner som dette:

+ Oppsummer de viktigste punktene fra møtet i ansettelseskomiteen i forrige uke.

+ Hva er de vanligste temaene i nylige tilbakemeldinger fra ansatte?

+ Skriv et utkast til en utviklingsplan for en ansatt med høyt potensial basert på nylige vurderinger.



Copilot Chat i IT-avdelinger

IT-medarbeidere håndterer kritiske oppgaver som infrastruktur, brukerstøtte og dokumentasjon – arbeid som er viktig, men som ofte gir begrenset rom for innovasjon og langsiktig planlegging.

Eksempel

En IT-administrator kan bruke timevis på å lage systemytelsesrapporter eller svare på rutinemessige brukerspørsmål.

Transformasjon

Copilot Chat kan effektivisere IT-arbeidsflyten ved å gi kontekstuell innsikt i sanntid. Funksjonen kan konsolidere data fra e-poster, henvendelser og systemlogger for å gi nøyaktig og handlingsrettet innsikt.

Nøkkelfunksjoner

- Oppsummerer tekniske rapporter og hendelseslogger
- Automatiserer dokument- og etterlevelsessporing
- Bistår med prosjektplanlegging og interessentkommunikasjon

Resultat

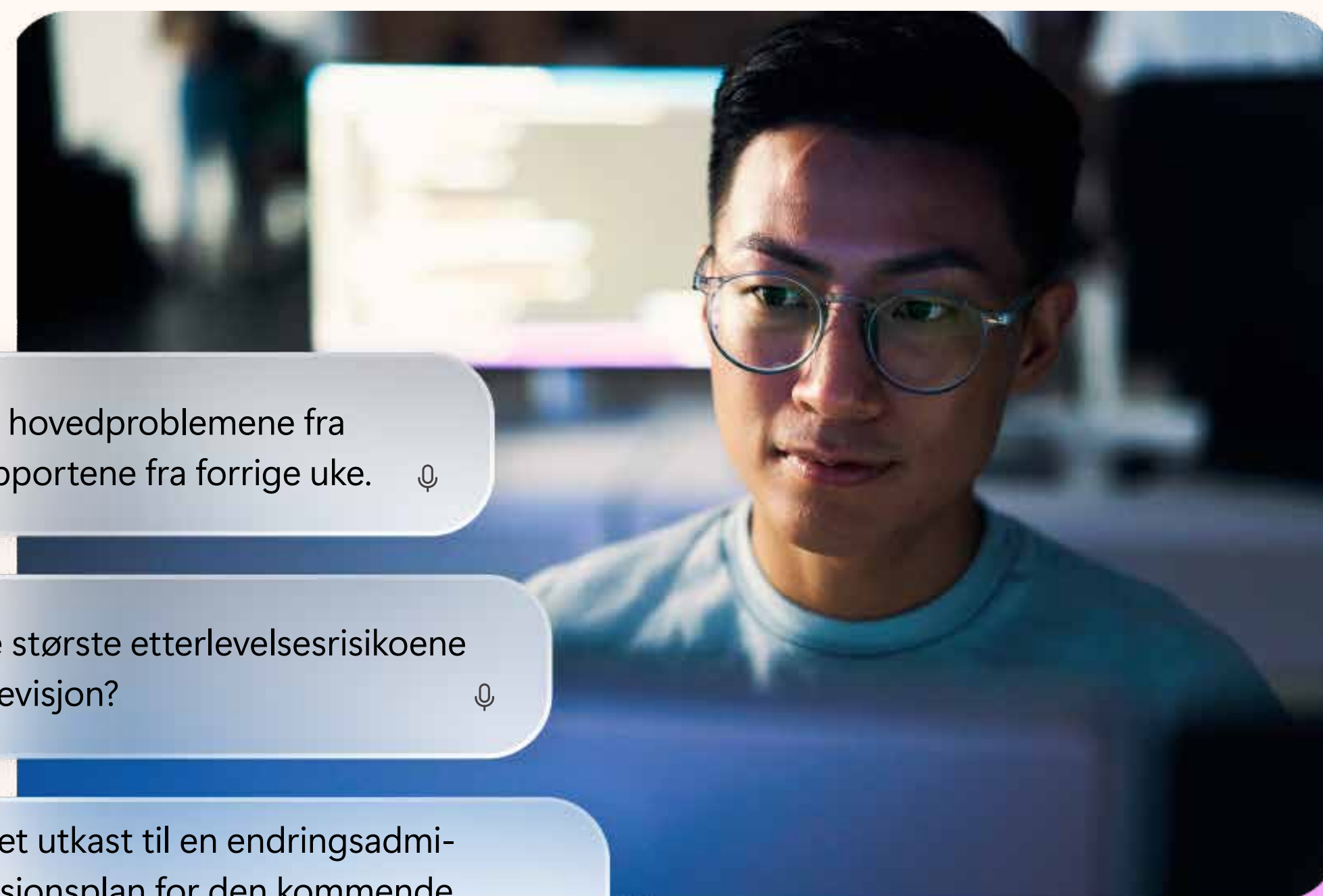
IT-medarbeidere kan gå fra reaktiv støtte til proaktiv innovasjon, med fokus på strategiske initiativer som cybersikkerhet og digital transformasjon.

IT-medarbeidere kan bruke instruksjoner som dette:

+ Oppsummer hovedproblemene fra hendelsesrapportene fra forrige uke. 🗣️

+ Hva er de største etterlevelsesrisikoene fra siste revisjon? 🗣️

+ Skriv et utkast til en endringsadministrasjonsplan for den kommende systemoppgraderingen. 🗣️



Copilot Chat i juridisk avdeling

Juridiske eksperter håndterer store volumer av dokumentgjennomgang og kontraktsanalyse. Dette kan gjøre det utfordrende å prioritere proaktiv risikostyring og strategisk rådgivning.

Eksempel

En juridisk rådgiver kan bruke timevis på å krysshenvise kontraktsklausuler i stedet for å gi råd om bredere forretningsmessige implikasjoner.

Transformasjon

Copilot Chat kan forenkle den juridiske arbeidsflyten ved å oppsummere komplekse dokumenter og tilby handlingsbare anbefalinger. Den kan levere raske og nøyaktige sammendrag, slik at jurister kan fokusere på arbeid med høyere verdi.

Nøkkelfunksjoner

- Gjennomgår og oppsummerer kontrakter og juridiske dokumenter
- Fremhever viktige risikoer og forpliktelser
- Skriver utkast til juridiske notater og etterlevelsessammendrag

Resultat

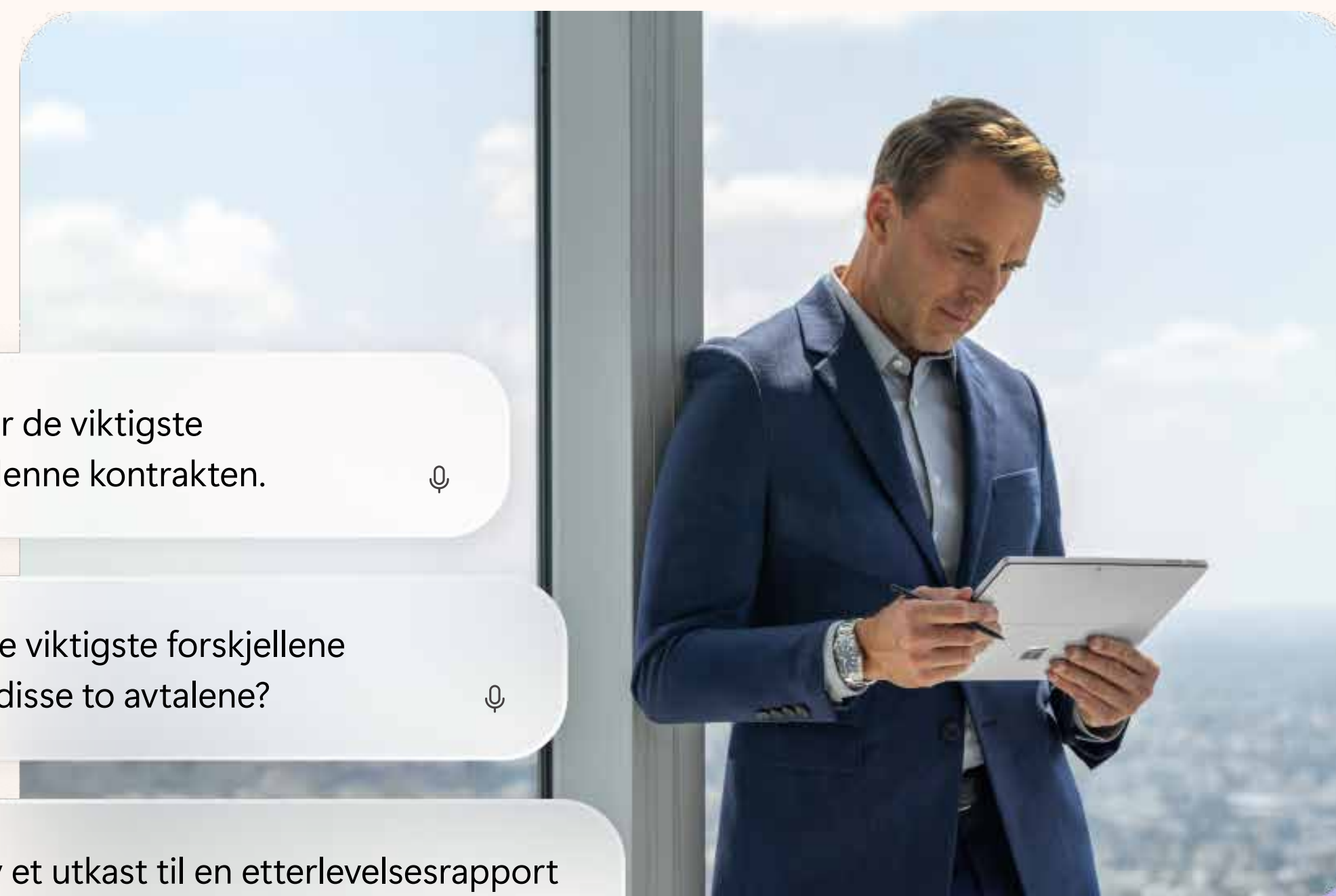
Med automatiserte rutineoppgaver kan juridiske eksperter fokusere på å gi strategisk rådgivning og redusere risikoer mer proaktivt.

Juridiske eksperter kan bruke instruksjoner som dette:

+ Oppsummer de viktigste risikoene i denne kontrakten. 

+ Hva er de viktigste forskjellene mellom disse to avtalene? 

+ Skriv et utkast til en etterlevelsrapport for dette dokumentsettet. 



Copilot Chat i markedsføring

Markedsførere balanserer en blanding av kreativt og analytisk arbeid, og er ofte avhengige av fragmenterte verktøy og spredte data. Uten et samlet syn er det utfordrende å avdekke innsikt eller fokusere fullt ut på kreativ strategi.

Eksempel

En markedsfører som utarbeider en gjennomgang av kampanjeytelse, bruker timevis på å hente ut målinger og formatere skjermbilder før vedkommende i det hele tatt tenker på nye ideer.

Transformasjon

Copilot Chat kan effektivisere arbeidsflyten ved å fungere som en sanntidsassistent som innhenter data og genererer innhold. Den analyserer dokumenter, e-post, Teams-samtaler og rapporter for å gi rask og nøyaktig innsikt. Den kan også forbedre budskapet, generere kreative brifinger og foreslå optimeringer basert på data.

Nøkkelfunksjoner

- Oppsummerer kampanjeytelse og markedsundersøkelser
- Analyserer kundeengasjement i sanntid
- Skriver utkast til innhold, rapporter og presentasjoner

Resultat

Copilot Chat kan spare tid og forbedre kreativiteten ved å gjøre riktig informasjon lett tilgjengelig, slik at medarbeiderne kan fokusere på strategi og effektive kampanjer.

Markedsførere kan bruke instruksjoner som dette:

+ Oppsummer resultatene av den siste e-postkampanjen.

+ Hvilke ressurser har gitt best resultater i første kvartal?

+ Lag et presentasjonsbilde med viktige poenger fra vår siste markedsanalyse.



Copilot Chat i salg

Selgere er ofte opptatt med tidkrevende administrativt arbeid – manuell innsamling av data fra kunderelasjonsansvarlige, e-poster og rapporter – noe som gir dem begrenset oversikt og mindre tid til strategisk planlegging eller dypere kundeengasjement.

Eksempel

En salgssjef kan bruke timevis på å samle inn tidligere interaksjoner og salgshistorikk for å forberede seg til et kundemøte.

Transformasjon

Copilot Chat kan konsolidere data fra flere kilder for å gi innsikt umiddelbart. Den genererer rapporter, skriver utkast til e-poster og gir anbefalinger basert på kundesentiment eller salgstrender.

Nøkkelfunksjoner

- Oppsummerer kundeinteraksjoner og tilbakemeldinger
- Analyserer salgsdata og oppdager trender
- Skriver utkast til personlige e-poster eller forslag

Resultat

Copilot Chat kan hjelpe selgere med å bli mer strategiske, gi innsikt og frigjøre tid til meningsfulle kundeengasjementer og avtaleinngåelse.

Selgere kan bruke instruksjoner som dette:

+ Hva var hovedpunktene fra mitt siste møte med denne kunden? 

+ Oppsummer nylige tilbakemeldinger fra kunder om tilbudet for andre kvartal. 

+ Hvilke trender dukker opp i salgstallene for første kvartal? 



En katalysator for bedriftstransformasjon

For alle medarbeidere innen markedsføring, salg, personalforvaltning, finans, IT, juridiske anliggender og kundeservice kan Microsoft 365 Copilot Chat omdefinere måten arbeidet gjøres på. Ved å effektivisere repeterende oppgaver, avdekke relevant innsikt og muliggjøre naturlig språkinteraksjon med bedriftens data kan Copilot Chat hjelpe ansatte med å reagere raskere, tenke større og operere mer strategisk.

Det er mer enn et produktivitetsverktøy – det er en katalysator for organisatorisk endring. Enten du optimerer kampanjer, forbereder deg til viktige møter eller analyserer økonomisk ytelse, gir Copilot Chat deg kraften i kunstig intelligens – sikkert, ansvarlig og sømløst integrert i arbeidsflyten.

Med Copilot Chat holder du ikke bare tritt med tempoet i endringene – du leder dem.

Kilde:

¹2025: 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>.

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).

© 2025 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 bruk av det. Dette dokumentet gir deg ingen juridiske rettigheter i tilknytning til immaterielle rettigheter i Microsoft-produkter. Du kan kopiere og bruke dette dokumentet til interne referanseformål.

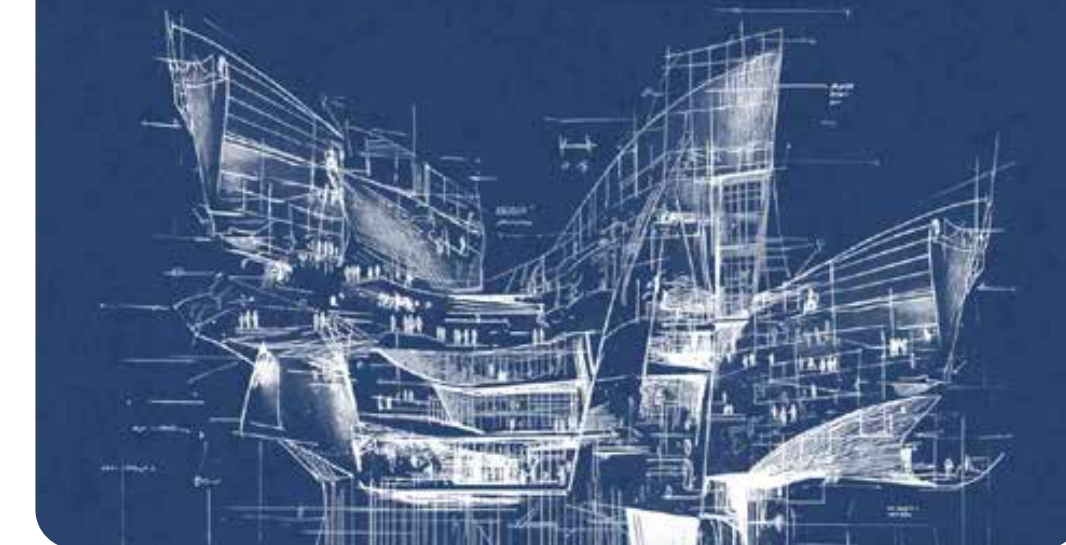


Transformer bedriften: **Kom i gang allerede i dag.**

Les arbeidstrendindeksen fra 2025 for å finne ut mer om fremveksten av selskaper som ligger i forkant – bygd på behovsbasert intelligens, samspill mellom mennesker og agenter og et unikt skifte i måten vi arbeider på.

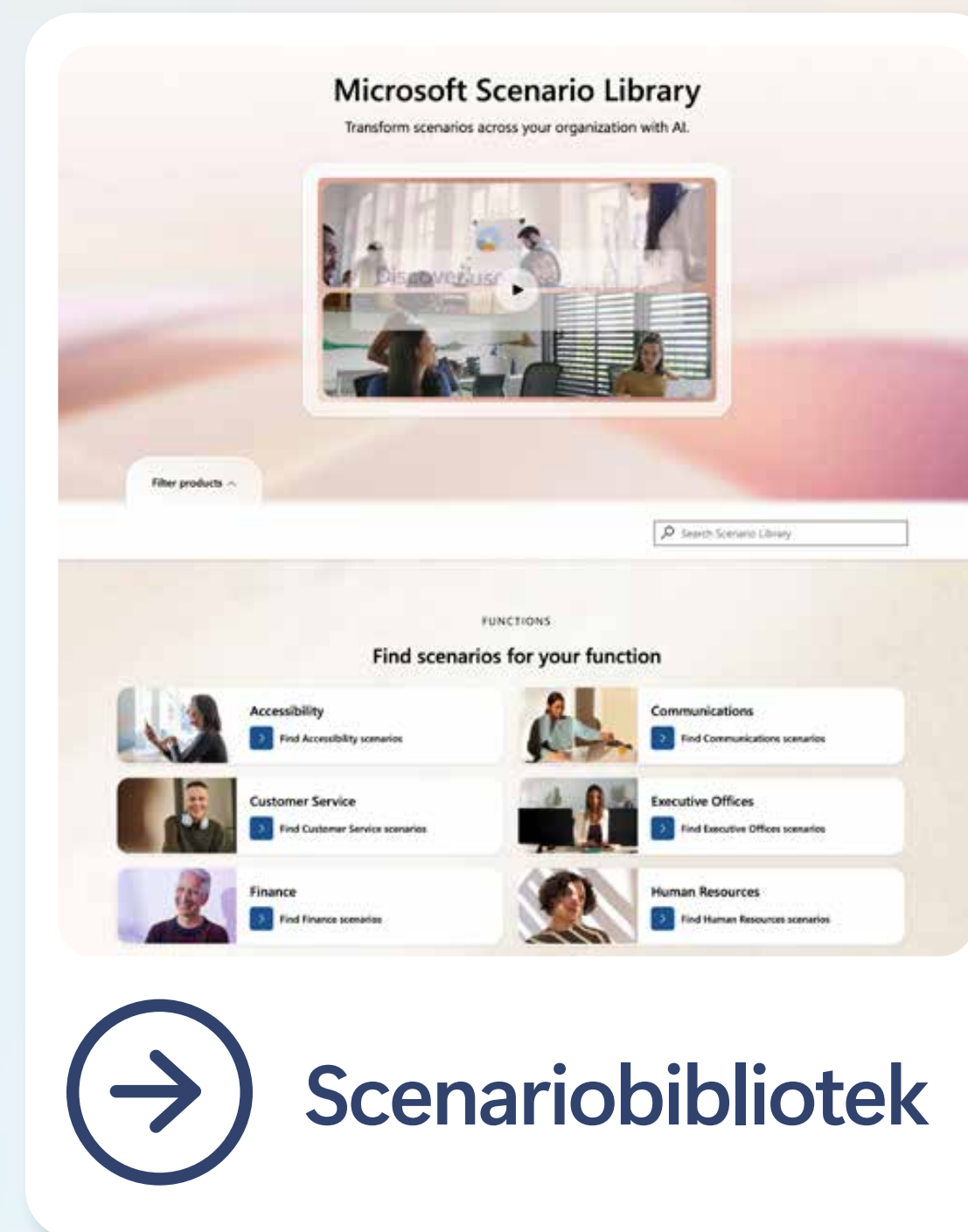
2025:

Året et banebrytende
firma blir født



Les rapporten

Besøk Microsofts scenariobibliotek for å oppdage en samling av Copilot- og agentscenarioer på tvers av roller, funksjoner og bransjer, bygd for å akselerere bedriftens KI-transformasjon: [Microsofts scenariobibliotek – Innføring i Microsoft](#).



➔ **Scenariobibliotek**