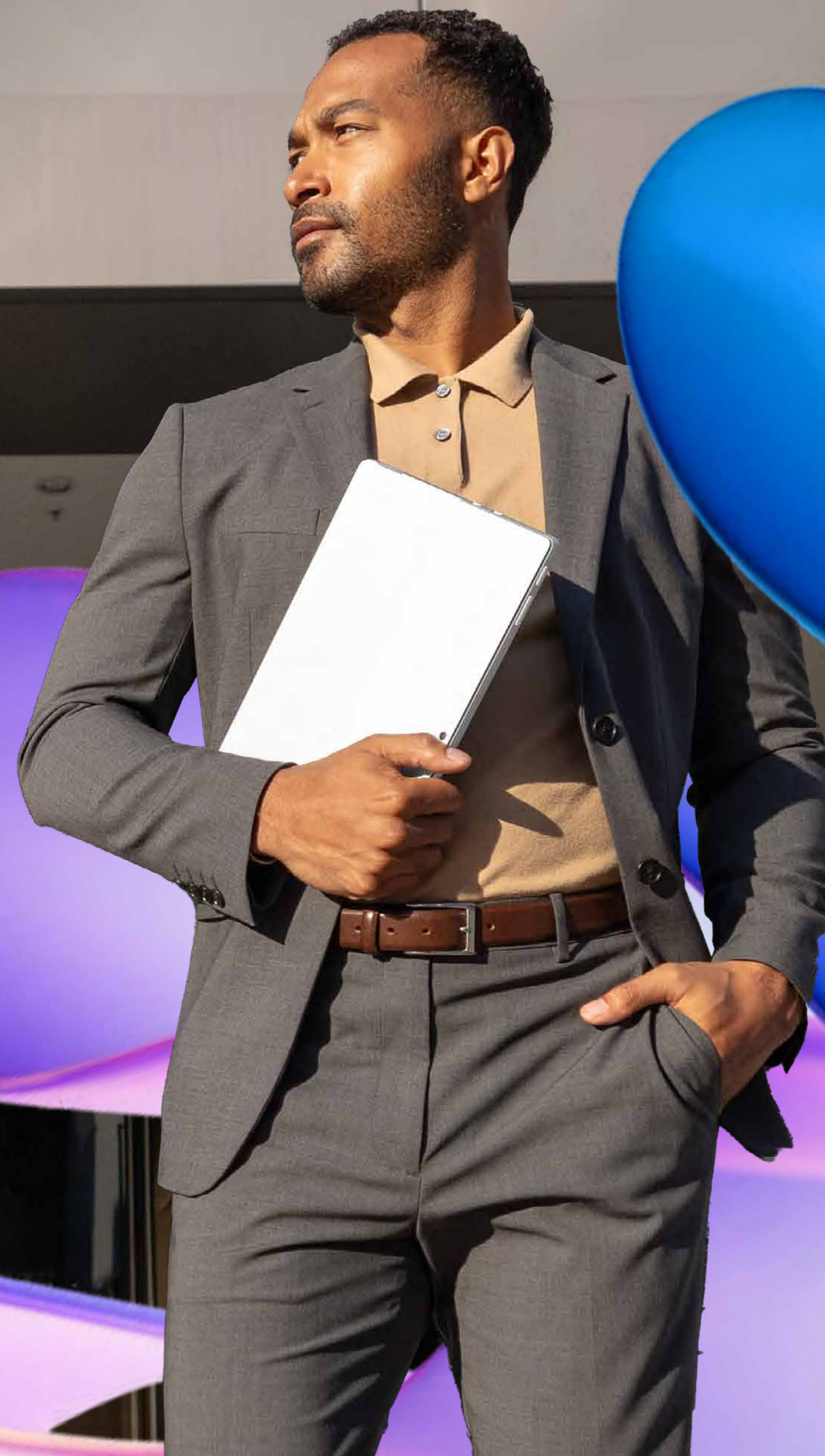




Microsoft 365
Copilot

Jak stać się firmą pionierską

dzięki Microsoft 365 Copilot
i agentom



Spis treści

01

Horyzont wzywa

02

Trzy fazy
transformacji AI

03

Faza pierwsza:
Człowiek z asystentem

04

Faza druga: Zespoły
ludzi i agentów

05

Faza trzecia: Kierowane
przez ludzi, obsługiwane
przez agentów

06

Microsoft 365 Copilot:
AI stworzona do pracy

07

Twój plan
implementacji AI

08

Twój horyzont
czeka

01

Horyzont wzywa

Możliwości nigdy nie były większe. Rynki premiąją szybkość, klienci oczekują wyjątkowych doświadczeń, a organizacje wreszcie mają technologię, aby spełnić oba te oczekiwania. Nie przez zwiększanie presji na ludzi, lecz przez zmianę sposobu, w jaki pracujemy.

Ale istnieje luka. Wyraźnie pokazuje to raport Microsoft Trendy na rynku pracy na rok 2025: **53 proc.** liderów twierdzi, że produktywność musi wzrosnąć, ale **80 proc.** pracowników zgłasza, że brakuje im czasu lub energii, by to osiągnąć.¹ Przestrzeń między tym, co potrzebne, a tym, co możliwe, to miejsce, w którym zachodzi transformacja.

W tę przestrzeń wchodziły firmy pionierskie. Te organizacje wbudowały AI w strukturę pracy, traktując agentów AI jako cyfrowych współpracowników, którzy zajmują się powtarzalnymi zadaniami, a ludzie mogą skupić się na strategii, kreatywności i innowacjach. Gdy każdy pracownik ma analizę na wyciągnięcie ręki, a zespoły rozwijają się dzięki współpracy ludzi i agentów, praca staje się taka, jaka zawsze miała być: sensowna.

Jednak pośpiech może stworzyć nowe zagrożenia. Dlatego firmy pionierskie działają zarówno z poczuciem pilności, jak i z ostrożnością, skalując AI i od samego początku dbając o bezpieczeństwo, zgodność z przepisami oraz odpowiedzialne wykorzystanie.

Transformacja jest prawdziwa



W porównaniu do zaledwie **39 proc.** na świecie¹

Ten przewodnik przeprowadzi Cię
przez trzy fazy transformacji AI.

Zobaczysz, jak wygląda każda faza, zrozumiesz,
które decyzje są najważniejsze, i dowiesz się, jak
postępować, nie naruszając zabezpieczeń.



Trzy fazy transformacji AI

Powstanie firmy pionierskiej to nie jednorazowy skok. To świadoma podróż w kierunku dojrzałości AI, otwierająca nowe możliwości na każdym kroku.

Bezpieczeństwo jako priorytet

Organizacje, które najszybciej wdrażają AI, to nie te, które idą na skróty w kwestii bezpieczeństwa. To one czynią zaufanie fundamentem. Gdy pracownicy wiedzą, że AI szanuje uprawnienia do danych, gdy liderzy widzą, że zgodność z przepisami jest uwzględniona w każdej interakcji, a zarządzanie jest wbudowane, a nie dodane z zewnątrz, transformacja przyspiesza. Z odpowiednim partnerem AI bezpieczeństwo nie spowalnia wdrażania — umożliwia jego odważne tempo.

Każda podróż jest inna i rzadko kiedy przebiega liniowo. Większość organizacji ma różne działy, które znajdują się w różnych fazach jednocześnie. Ten nierównomierny postęp jest naturalny. W kolejnych rozdziałach znajdziesz omówienie każdej fazy wraz z praktycznymi wskazówkami na kolejne etapy procesu transformacji Twojej organizacji.

Faza pierwsza: Człowiek z asystentem

Nowe spojrzenie na osobistą produktywność

Każdy pracownik otrzymuje asystenta AI, który przejmuje żmudne zadania, umożliwiając skupienie się na istotnych zadaniach w pracy.

Faza druga: Zespoły ludzi i agentów

Przekształcanie przepływów pracy

Agenci AI stają się cyfrowymi współpracownikami w ramach Twoich procesów, wykonując określone zadania na polecenie człowieka. Twoi pracownicy uczą się delegować zadania do agentów i nadzorować ich, rozwijając umiejętności „szefów agentów”.

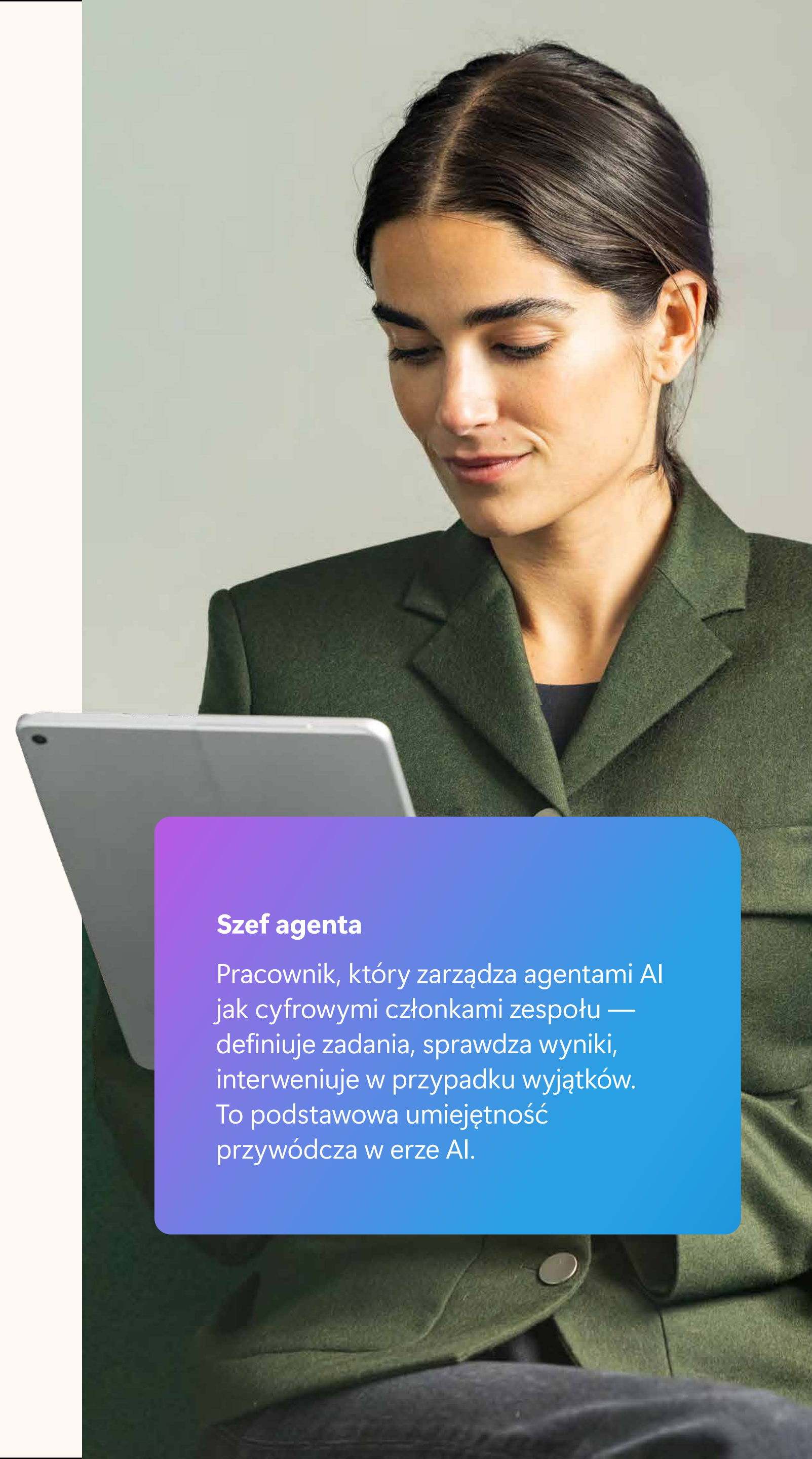
Faza trzecia: Kierowane przez ludzi, obsługiwane przez agentów

Nowy wymiar procesów biznesowych

Agenci przeprowadzają kompleksowe procesy, a ludzie zapewniają strategiczny nadzór. Twoi pracownicy przestają zajmować się wykonywaniem zadań, zaczynają kształtować strategię, pielęgnować relacje i kierować pracą, która decyduje o przyszłości Twojej organizacji.

Szef agenta

Pracownik, który zarządza agentami AI jak cyfrowymi członkami zespołu — definiuje zadania, sprawdza wyniki, interweniuje w przypadku wyjątków. To podstawowa umiejętność przywódcza w erze AI.



03

FAZA PIERWSZA

Człowiek z asystentem

Każda transformacja AI zaczyna się od osoby. Na tym etapie każdy pracownik otrzymuje osobistego asystenta AI, który eliminuje żmudne zadania i pozwala odzyskać czas. Wpływ na produktywność jest natychmiastowy, ale ta faza ma głębszy cel: budowanie pewności siebie, prezentowanie wczesnych rezultatów oraz rozwijanie nawyków, które umożliwiają większe transformacje w przyszłości. Dobrze przeprowadzona faza podnosi morale, zmniejsza zmęczenie i sygnalizuje, że AI nie jest koncepcją przyszłości, lecz obecnym współpracownikiem.



Jak to wygląda w praktyce

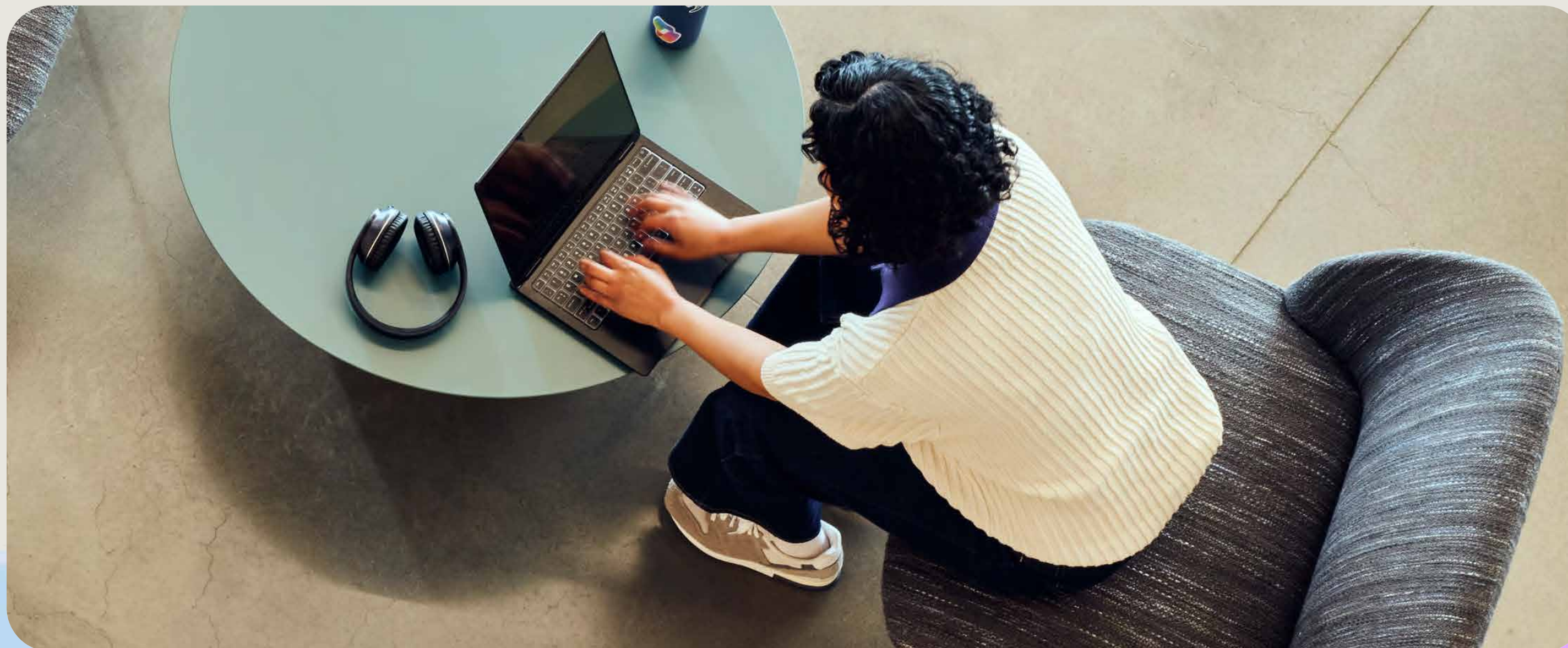
Twoi pracownicy potrzebują bezpiecznego środowiska do eksperymentowania. Ponieważ **75 proc.** pracowników już korzysta z AI w pracy (często za pomocą niezatwierdzonych narzędzi),² należy zapewnić zatwierdzony dostęp z wyraźnie określonymi zasadami. Uruchom programy podnoszące kompetencje w zakresie AI, wskaż obszary, w których AI przynosi korzyści, i pokaż, jak wygląda odpowiedzialne korzystanie z AI.

Od czego zacząć

Skoncentruj się na powtarzalnych, czasochłonnych zadaniach, które dotyczą różnych ról, takich jak przygotowanie spotkań, zarządzanie skrzynką odbiorczą, podsumowanie dokumentów i tworzenie pierwszych wersji roboczych. Te szybkie sukcesy zapewniają natychmiastową wartość bez konieczności przebudowywania całych procesów biznesowych.

Jak skalować

Potraktuj tę fazę jako etap nauki. Przeprowadź programy pilotażowe na poziomie zespołu lub działu, zbierz opinie i udoskonal swoje podejście. Unikaj ograniczonych programów pilotażowych, które nie są wdrażane na szerszą skalę. Zamiast tego wdróż rozwiązania na szeroką skalę, z ustrukturyzowanymi pętlami opinii, aby pracownicy mogli kształtować sposób, w jaki AI wpisuje się w ich codzienny rytm pracy. Kontroluj wskaźniki wdrażania, zaoszczędzony czas i zadowolenie pracowników, aby mierzyć sukces.



Vodafone oszczędza czas na dużą skalę

Pierwszy test Microsoft 365 Copilot przeprowadzony przez firmę Vodafone przyniósł średnio około trzy godziny oszczędności tygodniowo na osobę. Firma planuje wdrożyć rozwiązanie Copilot dla nawet 68 000 pracowników.

[Przeczytaj całą historię](#)

04

FAZA DRUGA

Zespoły ludzi i agentów

Faza druga przesuwana nacisk z produktywności indywidualnej na usprawnienie procesów. Agenci stają się tutaj częścią przepływu pracy jako cyfrowi współpracownicy, wykonując zadania zgodnie z poleceniami ludzi. Pracownicy przechodzą od zwykłego „korzystania z AI” do zarządzania tą technologią.

To tutaj zespoły zaczynają odczuwać prawdziwą skalę. Kampanie marketingowe są uruchamiane szybciej. Obsługa klienta może obsługiwać więcej zapytań bez obniżania jakości. Ludzka ocena i kreatywność w połączeniu z efektywnością agentów pozwalają osiągać lepsze rezultaty niż każda z nich osobno.



Jak to wygląda w praktyce

Program szkoleniowy wykracza poza podstawową wiedzę o AI. Pracownicy uczą się skutecznie delegować zadania do agentów, formułując jasne instrukcje i ustalając standardy wydajności. Agenci autonomicznie wykonują rutynowe zadania i informują osoby, gdy napotkają wyjątki wymagające osądu lub ekspertyzy. Zachęcaj zespoły, aby traktowały agentów nie tylko jako narzędzia, ale jako młodszych współpracowników, którzy potrzebują praktycznych wskazówek.

Od czego zacząć

Skup się na powtarzalnych, opartych na procesach przepływach pracy, takich jak tworzenie kampanii, przygotowywanie odpowiedzi na zapytania ofertowe (RFP), uzgadnianie finansowe czy obsługa zgłoszeń HR. Agenci niezawodnie realizują większość etapów, automatycznie eskalując nietypowe przypadki do ludzi, którzy będą podejmować decyzje strategiczne i ostateczne. Szukaj procesów o wysokim wolumenie, częstych wąskich gardłach lub wyraźnych, mierzalnych problemach.

Jak skalować

Przeprowadź programy pilotażowe na poziomie poszczególnych działów, gdzie sukces będzie można zmierzyć za pomocą jasnych wskaźników. W dziale obsługi klienta monitoruj czas odpowiedzi, współczynnik rozwiązywania zgłoszeń oraz poziom satysfakcji klientów. W dziale finansów monitoruj szybkość uzgadniania i zmniejszenie liczby błędów. Traktuj każdy program pilotażowy jako okazję do skodyfikowania najlepszych rozwiązań i rozszerzenia ich na sąsiadujące przepływy pracy.



T-Mobile wprowadza AI do każdej rozmowy

Firma T-Mobile wdrożyła agenta zbudowanego w programie Copilot Studio, który autonomicznie wyszukuje szczegóły promocyjne i specyfikacje techniczne w wielu systemach. Aplikacja obsługująca tego agenta stała się drugą najpopularniejszą aplikacją T-Mobile w całej firmie, z ponad 83 000 użytkowników i 500 000 uruchomieniami miesięcznie we wszystkich punktach sprzedaży detalicznej i biurach obsługi.

[Przeczytaj całą historię](#)

05

FAZA TRZECIA

Kierowane przez ludzi, obsługiwane przez agentów

Na tym etapie tworzysz nową wizję całych procesów biznesowych. W tej fazie agenci wykraczają poza wspieranie pojedynczych zadań lub przepływów pracy i zaczynają realizować kompleksowe procesy. Pracownicy definiują cele i utrzymują nadzór strategiczny, a agenci wykonują zadania autonomicznie i z wyprzedzeniem informują ludzi, gdy potrzebna jest interwencja.

Podział pracy zmienia samą pracę. Ludzie koncentrują się na wizji, relacjach i rozwoju, a agenci stymulują operacje na niespotykaną dotąd skalę. Zapewnia to przełomową efektywność i pozwala zwiększyć wpływ bez konieczności zwiększania liczby pracowników.



Jak to wygląda w praktyce

Na tym etapie cała organizacja powinna biegle posługiwać się AI. Każdy pracownik powinien rozumieć, jak działają agenci i kiedy z nich korzystać — to przejście od roli „użytkowników AI” do roli szefów agentów. Całe funkcje można przeprojektować pod kątem agentów: logistyka łańcucha dostaw, zamykanie cykli finansowych, monitorowanie zgodności, fakturowanie klientów i wiele innych. Zamiast automatyzować poszczególne etapy procesu, budujesz go od podstaw, gdzie agenci są głównymi operatorami, a ludzie pełnią rolę strategicznych przewodników.

Od czego zacząć

W fazie trzeciej chodzi o śmiałe eksperymenty. Szukaj funkcji, w których transformacja przynosi wyjątkowe korzyści biznesowe, takich jak optymalizacja globalnego łańcucha dostaw, zarządzanie ryzykiem w przedsiębiorstwie oraz kompleksowe dołączanie klientów. To obszary, w których ponowne przemysłowanie procesu z agentami w kluczowej roli prowadzi do przełomowych wyników, od nowa definiując granice możliwości.

Jak skalować

Przeprowadź programy pilotażowe obejmujące całą organizację przy zachowaniu ścisłego nadzoru. Traktuj agentów jako infrastrukturę o znaczeniu krytycznym, z jasnymi wytycznymi dotyczącymi wydajności i obsługi awarii. Testuj w różnych warunkach. Monitoruj działania pod kątem zgodności z wymogami regulacyjnymi. Wprowadź jasne ścieżki eskalacji i punkty kontrolne z udziałem ludzi, zanim zaczniesz skalować działania w całej organizacji. Na tym poziomie sukces należy mierzyć w całej organizacji. Korzystaj z pulpitów zarządczych, aby śledzić zwrot z inwestycji, zgodność z przepisami i ograniczanie ryzyka w czasie rzeczywistym.



Dow przechodzi transformację na dużą skalę

Firma Dow wdrożyła agenta, który skanuje faktury wysyłkowe pod kątem błędów w rozliczeniach ukrytych w skomplikowanych opłatach. Już po kilku tygodniach programu pilotażowego agent zaczął zgłaszać nieprawidłowości, które wcześniej pracownicy musieli przez całe dni żmudnie wyszukiwać. Po wdrożeniu na skalę globalną firma Dow spodziewa się rocznych oszczędności sięgających milionów dolarów.

[Przeczytaj całą historię](#)

Microsoft 365 Copilot: AI stworzona do pracy

Powstanie firmy pionierskiej wymaga technologii AI stworzonej z myślą o pracy. Microsoft 365 Copilot dostarcza najnowsze innowacje AI, zoptymalizowane pod kątem pracy i dostosowane do potrzeb Twojej firmy.

Produktywność osobista i zespołowa

Microsoft 365 Copilot łączy funkcje czatu, wyszukiwania, agentów, notatników i tworzenia w ramach ujednoliconego środowiska stworzonego z myślą o pracy.

- Copilot opiera się na najnowszych dostępnych modelach i korzysta z potwierdzonych danych internetowych oraz związanych z pracą.
- Rozwiązanie to jest zintegrowane z aplikacjami Microsoft 365 i Teams oraz oferuje zaawansowane umiejętności AI, takie jak tryb agenta, agent Office i agenci głębokiego rozumowania, które zwiększają produktywność osobistą i zespołową.
- Od agentów Microsoft po zaufanych agentów firm trzecich — w sklepie z agentami znajdziesz agentów gotowych do pracy dla Ciebie.

Proces biznesowy

Twórz własnych agentów w Copilot Studio, korzystając z narzędzi języka naturalnego lub profesjonalnych narzędzi do kodowania z użyciem zestawu Microsoft 365 Agent SDK. Uzyskaj dostęp do gotowych agentów w sklepie z agentami lub twórz niestandardowych agentów w Copilot Studio.

- Wybierz spośród ponad 1500 łączników, danych, akcji i kanałów, aby zbudować agenta — od prostego po zaawansowanego.
- Twórz za pomocą Azure AI Foundry — swoje modele, dane, narzędzia — i przenoś je do Copilot Studio, aby tworzyć potężnych, niestandardowych agentów.
- Dział IT zachowuje kontrolę nad każdym agentem w organizacji, mając pełny wgląd oraz dostępne mechanizmy kontroli bezpieczeństwa i zgodności.

AI klasy korporacyjnej

System kontroli rozwiązania Copilot to zestaw narzędzi przeznaczonych dla specjalistów IT, umożliwiających lepsze zrozumienie AI w organizacji i zarządzanie tą technologią.

- Twoje dane są bezpieczne w ramach granicy Microsoft Security Trust Boundary, co gwarantuje zgodność i ochronę na wszystkich poziomach.
- Technologia pozwala ludziom tworzyć to, czego potrzebują w pracy. Stworzyliśmy zaawansowane mechanizmy kontroli, które pomogą Ci zarządzać rozwojem AI w Twojej organizacji, zapewniając, że odpowiednie osoby mają dostęp do właściwych narzędzi i korzystają z nich zgodnie z przeznaczeniem.
- Rozwiązanie Analizy Copilot pomagają zrozumieć i kontrolować użycie, wdrażanie oraz wpływ biznesowy usługi Copilot i agentów w Twojej organizacji.

07

Twój plan implementacji AI

Microsoft 365 Copilot oferuje możliwości, których potrzebujesz. A teraz nadchodzi wykonanie. Ten pięcioetapowy schemat przeprowadzi Cię przez wszystkie fazy transformacji AI. Będziesz wielokrotnie przechodzić przez te etapy na coraz wyższym poziomie dojrzałości, w miarę jak Twoja organizacja przechodzi od indywidualnej produktywności, przez zespoły ludzi i agentów, do zaprojektowanych od nowa procesów biznesowych.

Etap 1

Włączanie czatu Copilot Chat i przygotowywanie zespołu

Zacznij od bezpiecznego i kontrolowanego dostępu do AI dla swoich pracowników. Razem z działem HR określ, jak ludzie i agenci będą współdziałać, ustal proporcje między ludźmi a agentami oraz rozwijaj kompetencje zarządzania agentami („szef agenta”), których Twoje zespoły potrzebują do skutecznego zarządzania AI.

Etap 2

Definiowanie podstawowych jednostek pracy

Zidentyfikuj wyodrębnione, mierzalne obszary pracy, w których Copilot może dostarczyć realną wartość. Te obszary zorientowane na wyniki staną się punktami centralnymi Twojej transformacji.

Etap 3

Ustalanie priorytetów i zakresu inicjatyw dotyczących agentów

Równoważ szybkie sukcesy, które przynoszą natychmiastowe efekty, z inicjatywami strategicznymi, które otwierają drogę do dużej transformacji. Połącz każdą inicjatywę z jednostkami pracy i określ, co lepiej odpowiada Twoim potrzebom: agenci funkcji Copilot czy rozwiązanie Copilot Studio.

Etap 4

Walidacja w ramach weryfikacji koncepcji lub programu pilotażowego

Przetestuj swoje podejście w kontrolowanych warunkach przed wdrożeniem na szerszą skalę. Wdrażaj zarządzanie od samego początku, szybko wprowadzaj zmiany na podstawie rzeczywistych opinii użytkowników i zrozum, kiedy warto opracować weryfikację koncepcji, a kiedy uruchomić produkcyjny program pilotażowy.

Etap 5

Przeprowadzanie oceny i skalowanie

Zmierz wdrażanie i wpływ za pomocą rozwiązania Analizy Copilot i innych narzędzi. Kontroluj, jak agenci wpływają na kluczowe jednostki pracy, zbieraj informacje z wzorców użytkowania i środowisk użytkowników, a następnie udoskonalać i skaluj działania w oparciu o dane.

Twój horyzont czeka

Organizacje, które postawią teraz na AI, wyznaczą kolejną erę pracy. Firmy pionierskie odpowiedzialnie skalują AI, budują zespoły ludzi i agentów oraz odblokowują zwinność i innowacje nieosiągalne dla konkurencji.

Microsoft 365 Copilot zapewnia funkcje, bezpieczeństwo i kontekst korporacyjny niezbędne do pewnego działania. To coś więcej niż tylko narzędzie. To fundament, na którym zbudujesz swoją przyszłość opartą na AI.

Dowiedz się więcej na temat tworzenia właściwej strategii AI dla Twojej organizacji.

Źródła:

¹„2025: Rok powstania firmy pionierskiej”, raport roczny Microsoft dotyczący trendów na rynku pracy, 23 kwietnia 2025 r. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²„AI wspomagająca pracę już tu jest. A wraz z nią nowe wyzwania”. Trendy na rynku pracy, Microsoft, 8 maja 2024 r. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part>.

Badanie „Trendy na rynku pracy” przeprowadziła niezależna firma badawcza wśród 31 000 pełnoetatowych pracowników umysłowych lub osób prowadzących działalność na własny rachunek na 31 rynkach w okresie od 6 lutego 2025 r. do 24 marca 2025 r. Pracownicy umysłowi w tym kontekście oznaczają osoby, które zazwyczaj pracują przy biurku (w domu lub w biurze).

©2025 Microsoft Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. Niniejszy dokument jest udostępniany „w stanie takim, w jakim jest”. Informacje i poglądy w nim wyrażone, w tym adresy URL i inne odwołania do witryn internetowych, mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Ryzyko związane z ich wykorzystaniem ponosi użytkownik. Niniejszy dokument nie zapewnia żadnych praw do własności intelektualnej dotyczących jakiegokolwiek produktu Microsoft. Kopiowanie i używanie niniejszego dokumentu jest dozwolone wyłącznie do wewnętrznych celów informacyjnych.



Pobierz e-book dotyczący implementacji rozwiązania Copilot