



Microsoft 365
Copilot

Poznaj AI

Praktyczny przewodnik po Copilot Chat
w całej organizacji

E-book





Spis treści

01

Nowe realia
pracy

02

AI, która skaluje się
wraz z firmą

Działy

03 Obsługa klienta

04 Finanse

05 Zasoby ludzkie

06 IT

07 Dział prawny

08 Marketing

09 Sprzedaż

10

Katalizator
transformacji
biznesowej

01

Nowe realia pracy

Tempo działalności biznesowej przyspiesza, otwierając nowe możliwości w zakresie innowacji, elastyczności i oddziaływania. Ponieważ praca staje się coraz bardziej dynamiczna, pracownicy na każdym stanowisku muszą sprostać zmieniającym się oczekiwaniom i priorytetom. Jednak aby w pełni wykorzystać swój potencjał, potrzebują wsparcia w poruszaniu się w nowym złożonym środowisku pracy — usprawnianiu rutynowych zadań, zachowaniu koncentracji pośród ciągłych bodźców oraz przejściu od reaktywnego do strategicznego działania.

Sztuczna inteligencja staje się coraz ważniejszym narzędziem — pomaga pracownikom skupić się na pracy o większym znaczeniu, przyspieszyć podejmowanie decyzji i poprawić środowisko pracy. Rzeczywiście, według indeksu trendów w pracy na rok 2025 od Microsoft **82 proc.** liderów jest przekonanych, że w ciągu najbliższych 12–18 miesięcy będą wykorzystywać pracę cyfrową do zwiększenia potencjału siły roboczej — nie po to, aby zastąpić ludzi, ale aby wesprzeć ich narzędziami, które usprawnią ich pracę, zwiększą koncentrację i wzmocnią ich wpływ na firmę.¹

W tym e-booku pokazujemy, w jaki sposób czat i agenty usługi Microsoft 365 Copilot mogą pomóc zespołom w całej organizacji pracować mądrzej, działać szybciej i skupiać się na tym, co najważniejsze. Podajemy rzeczywiste przykłady i praktyczne wskazówki, które przyspieszą strategiczną transformację AI.

02

AI, która skaluje się wraz z firmą

Copilot Chat to bezpieczny, oparty na najnowszych modelach i informacjach z sieci web asystent AI, który umożliwia wprowadzenie AI do organizacji w przystępny sposób. Ta funkcja jest dostępna w ramach subskrypcji Microsoft 365 Business i Enterprise. Dzięki niej pracownicy mogą pracować produktywniej, używając prostych poleceń w celu tworzenia wersji roboczych zawartości, uzyskiwania odpowiedzi na pytania, generowania pomysłów, a nawet tworzenia agentów niestandardowych przy użyciu wersji Lite aplikacji Copilot Studio w celu automatyzacji powtarzalnych zadań. Korzystanie z tej funkcji stanowi bezpieczny i przyjazny dla użytkownika sposób poznawania AI, nabierania pewności siebie i usprawniania codziennej pracy.

Dzięki wykorzystaniu tej podstawy rozwiązanie Microsoft 365 Copilot oferuje bardziej zaawansowane możliwości AI oraz bezproblemową integrację funkcji Copilot Chat z aplikacją Teams oraz aplikacjami platformy Microsoft 365. W wyniku tego uaktualnienia funkcja Copilot Chat łączy się z danymi organizacji poza siecią — bezpiecznie i zgodnie z przepisami — umożliwiając zaawansowaną automatyzację, tworzenie spersonalizowanych spostrzeżeń oraz płynną współpracę na dużą skalę. Umożliwia także dostęp do kolejnych możliwości aplikacji Copilot Studio, dzięki czemu organizacje mogą łączyć agentów ze swoją wiedzą biznesową, co przyspiesza wprowadzanie innowacji przy jednoczesnym zachowaniu kontroli.

Funkcja Copilot Chat pomaga zespołom zajmującym się różnymi sprawami — od IT i HR po marketing, sprzedaż, finanse, dział prawny i obsługę klienta — przechodzić od działań reaktywnych do strategicznych i od przytłoczenia do innowacyjności. Nie chodzi tu tylko o szybszą pracę, ale o uwolnienie nowego potencjału w zespołach w organizacji.

Przyjrzyjmy się bliżej kluczowym funkcjom, które zmieniają sposób, w jaki zespoły w całej organizacji mogą wykonywać swoją pracę.

Copilot Chat

Obsługa klienta

Zespoły obsługi klienta ciężko pracują, aby poradzić sobie z dużą liczbą zapytań, ale tempo i złożoność mogą utrudniać szybkie i spójne reagowanie.

Przykład

Pracownik pomocy technicznej może poświęcić nawet 10–15 minut na przygotowanie przemyślanej odpowiedzi dla jednego klienta, przez co wiele zgłoszeń pozostanie nierozwiązanych.

Zmiana

Copilot Chat umożliwia szybszą, bardziej spersonalizowaną obsługę klienta poprzez analizę zapytań i generowanie odpowiedzi. Skraca czas odpowiedzi i poprawia jakość usług dzięki generowaniu szybkich, spersonalizowanych odpowiedzi i identyfikowaniu powtarzających się problemów.

Najważniejsze funkcje

- Analizuje i ustala priorytety przychodzących zapytań
- Natychmiast tworzy spersonalizowane odpowiedzi
- Identyfikuje trendy i powtarzające się problemy

Wynik

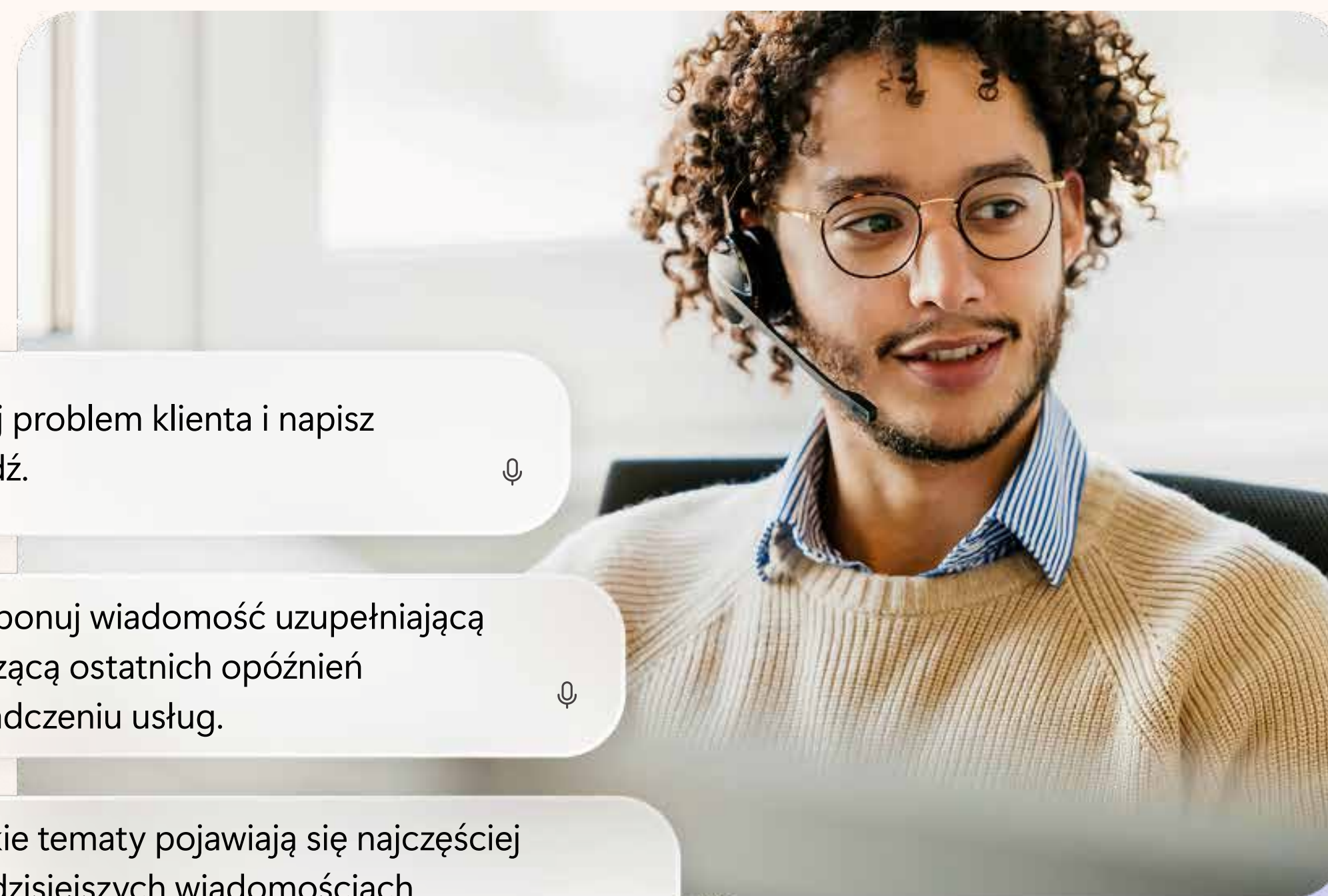
Dzięki wykonywaniu powtarzalnych zadań zespoły obsługi klienta mogą się skupić na świadczeniu wyjątkowej obsługi i budowaniu silniejszych relacji.

Zespoły obsługi klienta mogą korzystać z następujących poleceń:

+ Podsumuj problem klienta i napisz odpowiedź.

+ Zaproponuj wiadomość uzupełniającą dotyczącą ostatnich opóźnień w świadczeniu usług.

+ Jakie tematy pojawiają się najczęściej w dzisiejszych wiadomościach przychodzących?



Copilot Chat

Finanse

Zespoły finansowe zajmują się złożonymi zadaniami, takimi jak generowanie raportów i planowanie budżetu, jednak powtarzalny charakter tych zadań może spowalniać podejmowanie decyzji i ograniczać czas na analizy prognostyczne.

Przykład

Analitik finansowy może spędzić wiele godzin na gromadzeniu danych i wielokrotnym sprawdzaniu obliczeń na potrzeby przeglądu budżetu.

Zmiana

Copilot Chat umożliwia automatyzację procesów finansowych i dostarczanie analiz w czasie rzeczywistym. Potrafi analizować dane finansowe i generować raporty, oszczędzając czas, który można przeznaczyć na strategiczne planowanie finansowe.

Najważniejsze funkcje

- Automatyzuje generowanie raportów i planowanie budżetu
- Analizuje dane finansowe i wyciąga wnioski
- Sporządza szkice podsumowań, prognoz i prezentacji

Wynik

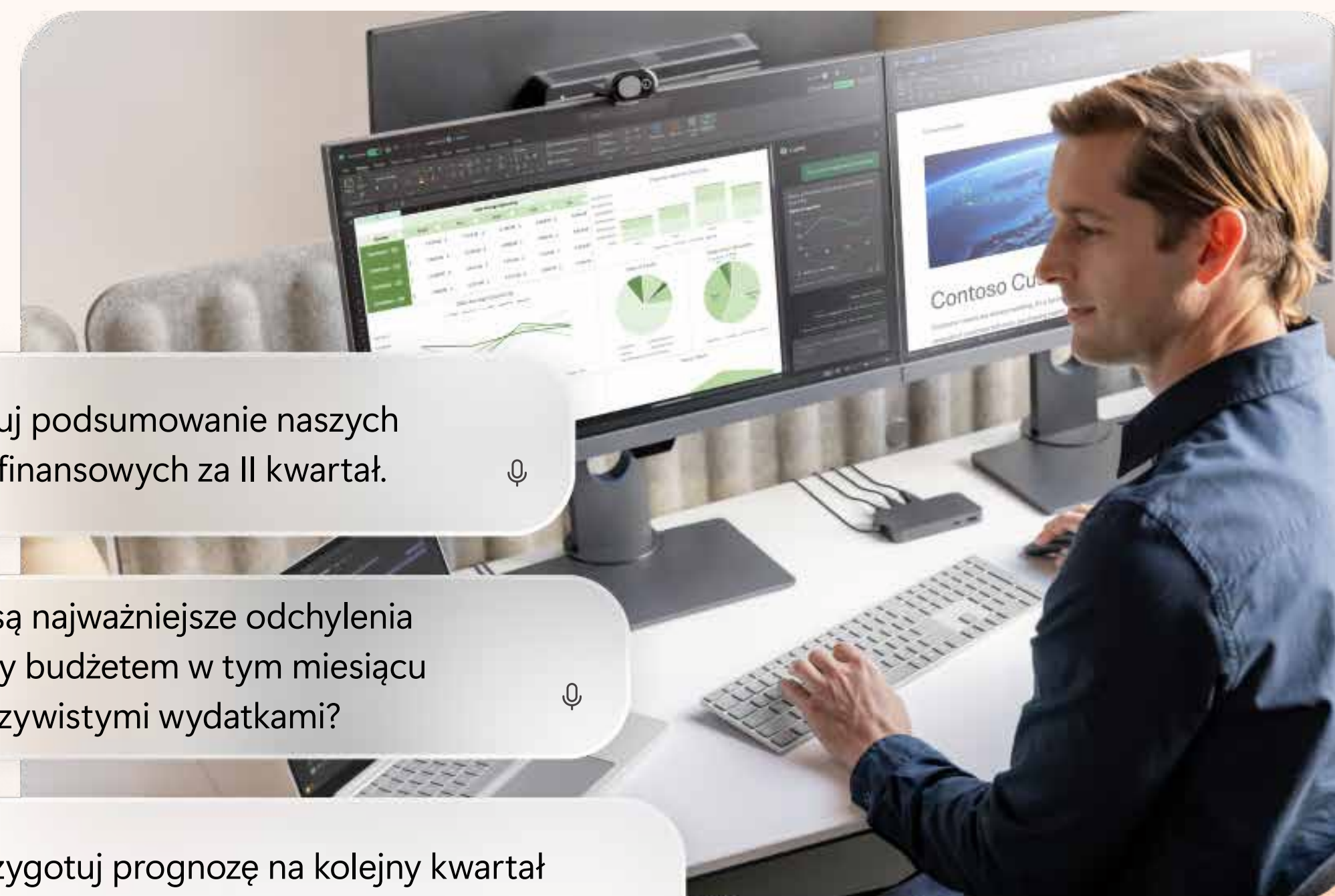
Dzięki automatyzacji powtarzalnych zadań zespoły finansowe mogą się skupić na pracy o dużym znaczeniu, np. planowaniu scenariuszy i podejmowaniu strategicznych decyzji inwestycyjnych.

Zespoły finansowe mogą korzystać z następujących poleceń:

+ Wygeneruj podsumowanie naszych wyników finansowych za II kwartał.

+ Jakie są najważniejsze odchylenia między budżetem w tym miesiącu a rzeczywistymi wydatkami?

+ Przygotuj prognozę na kolejny kwartał w oparciu o obecne trendy.



Copilot Chat

Zasoby ludzkie

Specjaliści HR zajmują się szerokim zakresem podstawowych zadań, takich jak przeglądanie CV i generowanie raportów, co może utrudniać nadawanie priorytetów strategicznym inicjatywom, takim jak rozwój talentów i budowanie kultury organizacyjnej.

Przykład

Menedżer ds. HR może spędzić wiele godzin na zbieraniu danych dotyczących wydajności i opinii, aby przygotować się do oceny pracowników.

Zmiana

Copilot Chat może pomóc specjalistom HR zautomatyzować dokumentację i szybko wyszukiwać istotne dane. Może dostarczać kontekstowe odpowiedzi z wiadomości e-mail, notatek ze spotkań i formularzy opinii, pomagając zespołom HR skupić się na priorytetach strategicznych.

Najważniejsze funkcje

- Automatyzuje raportowanie i dokumentację dotyczące zgodności
- Analizuje opinie pracowników i dane dotyczące wydajności
- Sporządza plany komunikacji i rozwoju HR

Wynik

Dzięki sprawnemu wykonywaniu rutynowych zadań dział HR może skupić się na rozwoju pracowników, kulturze i podejmowaniu strategicznych decyzji.

Zespoły HR mogą korzystać z następujących poleceń:

+

Podsumuj najważniejsze wnioski ze spotkania komisji rekrutacyjnej, które odbyło się w zeszłym tygodniu.



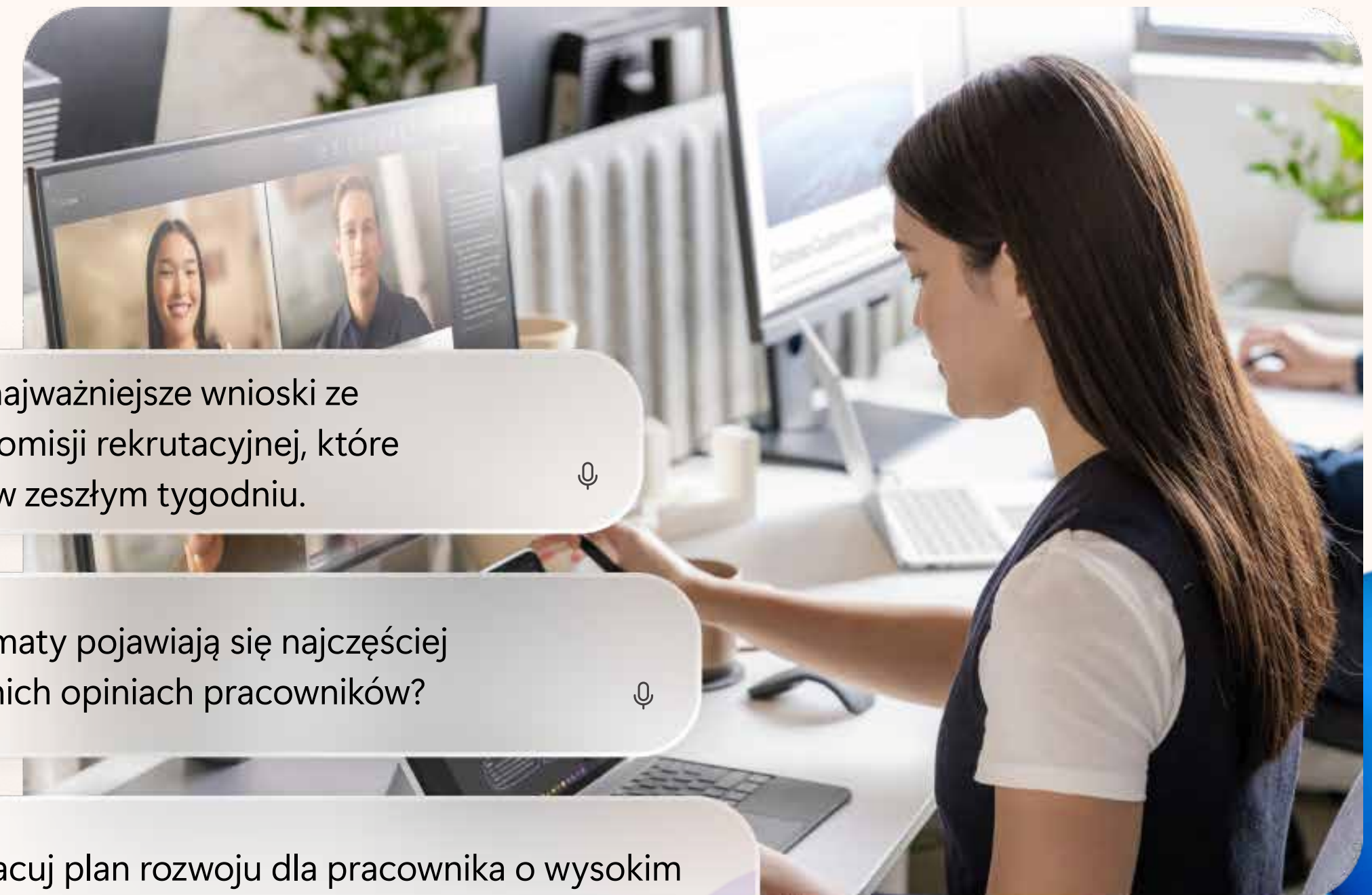
+

Jakie tematy pojawiają się najczęściej w ostatnich opiniach pracowników?



+

Opracuj plan rozwoju dla pracownika o wysokim potencjale na podstawie ostatnich ocen.



Copilot Chat

IT

Zespoły IT zarządzają kluczowymi zadaniami, takimi jak infrastruktura, wsparcie i dokumentacja — pracami, które są niezbędne, ale często pozostawiają ograniczoną przestrzeń na innowacje i długoterminowe planowanie.

Przykład

Administrator IT może spędzić wiele godzin na opracowywaniu raportów dotyczących wydajności systemu lub odpowiadaniu na rutynowe zapytania użytkowników.

Zmiana

Copilot Chat może usprawnić przepływ prac IT, zapewniając kontekstowe informacje w czasie rzeczywistym. Umożliwia konsolidację danych pochodzących z wiadomości e-mail, zgłoszeń i dzienników systemowych, co pozwala na dostarczanie praktycznych szczegółowych informacji.

Najważniejsze funkcje

- Podsumowuje raporty techniczne i dzienniki incydentów
- Automatyzuje raportowanie i dokumentację dotyczące zgodności
- Pomaga w planowaniu projektów i komunikacji z interesariuszami

Wynik

Zespoły IT mogą przejść od reaktywnego wsparcia do proaktywnych innowacji, koncentrując się na inicjatywach strategicznych, takich jak cyberbezpieczeństwo i transformacja cyfrowa.

Zespoły IT mogą korzystać z następujących poleceń:

+

Podsumuj najważniejsze kwestie poruszone w raportach o zdarzeniach z poprzedniego tygodnia.



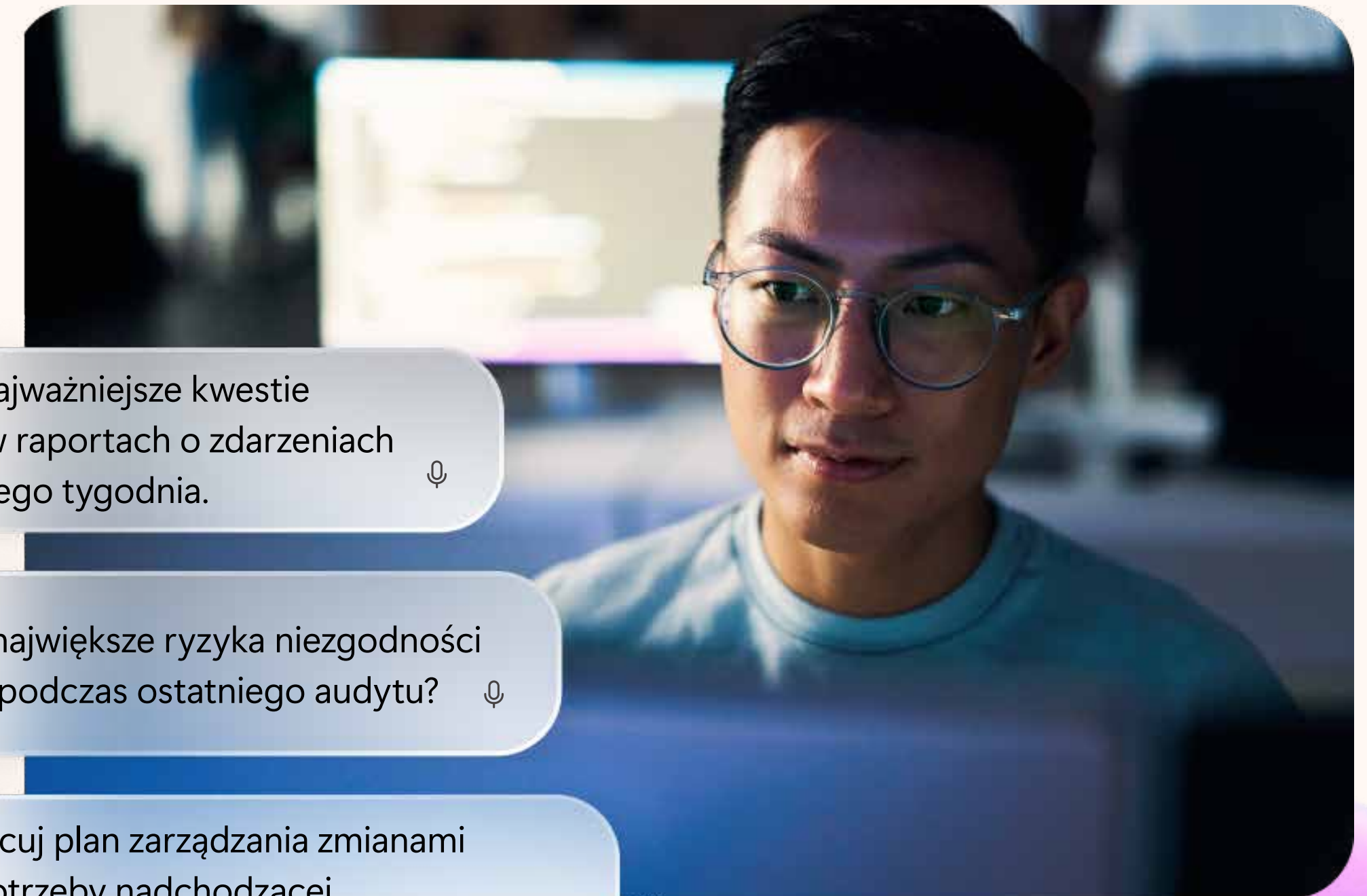
+

Jakie są największe ryzyka niezgodności wykryte podczas ostatniego audytu?



+

Opracuj plan zarządzania zmianami na potrzeby nadchodzącej aktualizacji naszego systemu.



Copilot Chat

Dział prawny

Zespoły prawne muszą zarządzać dużą liczbą przeglądów dokumentów i analiz umów, co może utrudniać ustalanie priorytetów w zakresie proaktywnego zarządzania ryzykiem i strategicznego doradztwa.

Przykład

Radca prawny może spędzić wiele godzin na analizowaniu klauzul umowy, zamiast udzielać porad dotyczących szerszych implikacji biznesowych.

Zmiana

Copilot Chat może uprościć obieg prac prawnych, podsumowując złożone dokumenty i oferując przydatne rekomendacje. Umożliwia szybkie i dokładne przygotowywanie podsumowań, dzięki czemu prawnicy mogą skupić się na ważniejszej pracy.

Najważniejsze funkcje

- Recenzuje i podsumowuje umowy i dokumenty prawne
- Podkreśla kluczowe ryzyka i obowiązki
- Sporządza notatki prawne i podsumowania zgodności

Wynik

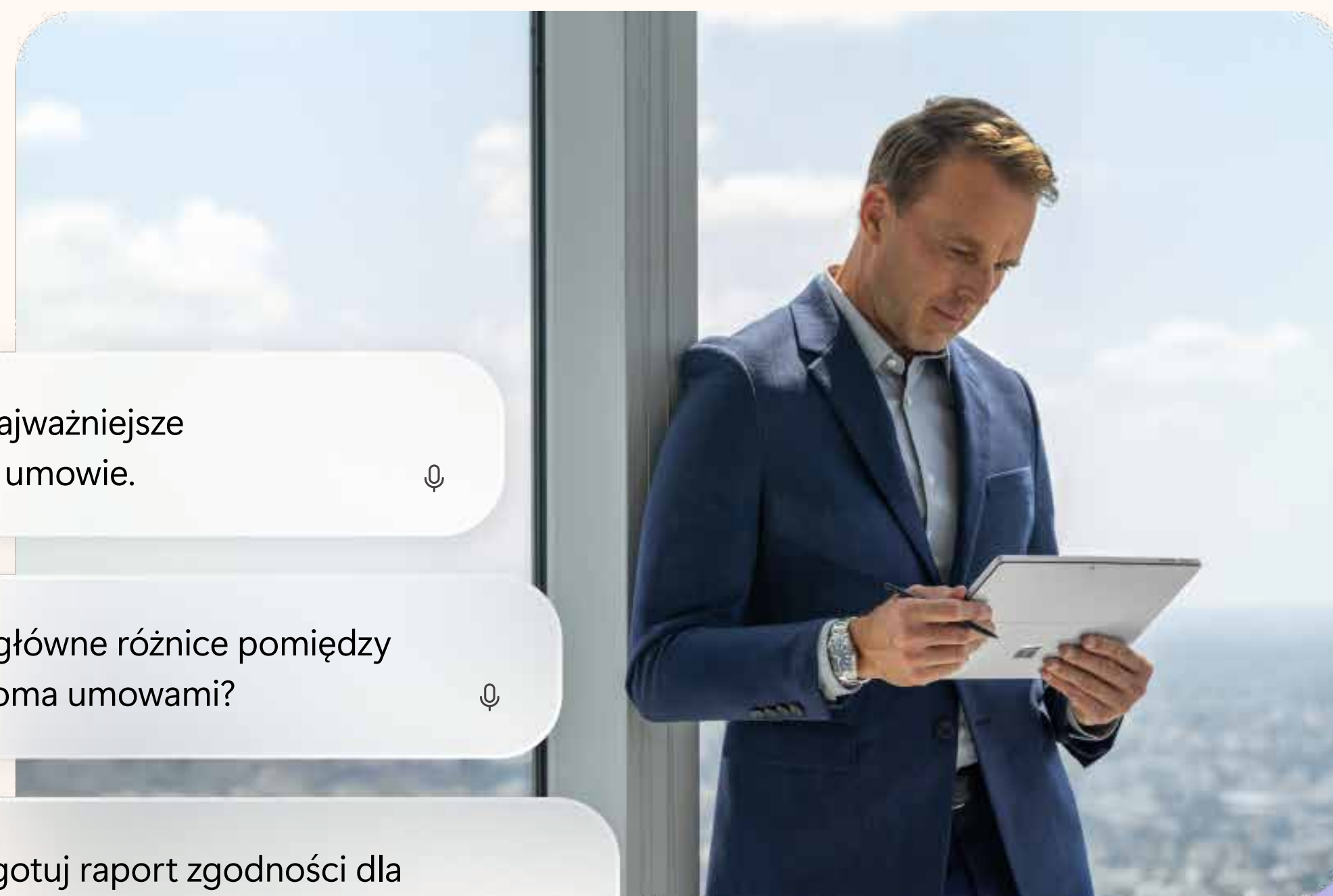
Dzięki automatyzacji rutynowych zadań zespoły prawne mogą skupić się na udzielaniu strategicznych porad i bardziej proaktywnym ograniczaniu ryzyka.

Zespoły prawne mogą korzystać z następujących poleceń:

+ Podsumuj najważniejsze ryzyka w tej umowie. 

+ Jakie są główne różnice pomiędzy tymi dwoma umowami? 

+ Przygotuj raport zgodności dla tego zestawu dokumentów. 



Copilot Chat

Marketing

Zespoły marketingowe łączą pracę kreatywną z analityczną, często opierając się na rozproszonych narzędziach i danych. Bez jednolitego obrazu trudno wyciągać wnioski i w pełni skupić się na strategii kreatywnej.

Przykład

Specjalista ds. marketingu przygotowujący ocenę skuteczności kampanii spędza wiele godzin na zbieraniu danych statystycznych i formatowaniu slajdów, zanim w ogóle pomyśli o nowych koncepcjach.

Zmiana

Copilot Chat może usprawnić przepływ pracy, działając jako asystent w czasie rzeczywistym, który pobiera dane i generuje treści. Analizuje dokumenty, wiadomości e-mail, konwersacje w aplikacji Teams i raporty, aby zapewnić szybkie i dokładne informacje. Może także udoskonalać komunikaty, generować kreatywne streszczenia i sugerować optymalizacje na podstawie danych.

Najważniejsze funkcje

- Podsumowuje wyniki kampanii i badania rynku
- Analizuje zaangażowanie klienta w czasie rzeczywistym
- Tworzy szkice treści, raportów i prezentacji

Wynik

Copilot Chat pozwala zaoszczędzić czas i zwiększyć kreatywność, udostępniając właściwe informacje na wyciągnięcie ręki. Dzięki temu zespoły mogą skupić się na strategii i skutecznych kampaniach.

Specjaliści ds. marketingu mogą korzystać z następujących poleceń:

+ Podsumuj skuteczność naszej ostatniej kampanii e-mailowej.

+ Które aktywa osiągnęły najlepsze wyniki w I kwartale?

+ Przygotuj slajd prezentacji zawierający najważniejsze wnioski z naszej najnowszej analizy rynku.



Copilot Chat

Sprzedaż

Zespoły sprzedaży często zajmują się czasochłonną pracą administracyjną — ręcznie zbierają dane z systemów CRM, wiadomości e-mail i raportów — co ogranicza im szerszy ogląd i pozostawia mniej czasu na planowanie strategiczne lub głębsze angażowanie klientów.

Przykład

Specjalista ds. sprzedaży może spędzić wiele godzin na gromadzeniu danych na temat wcześniejszych interakcji i historii sprzedaży, aby przygotować się do spotkania z klientem.

Zmiana

Copilot Chat umożliwia konsolidację danych z wielu źródeł i natychmiastowe dostarczanie spostrzeżeń. Generuje raporty, tworzy wiadomości e-mail i dostarcza rekomendacje w oparciu o opinie klientów lub trendy sprzedaży.

Najważniejsze funkcje

- Podsumowuje interakcje i opinie klientów
- Analizuje dane sprzedażowe i identyfikuje trendy
- Przygotowuje spersonalizowane wiadomości e-mail lub propozycje

Wynik

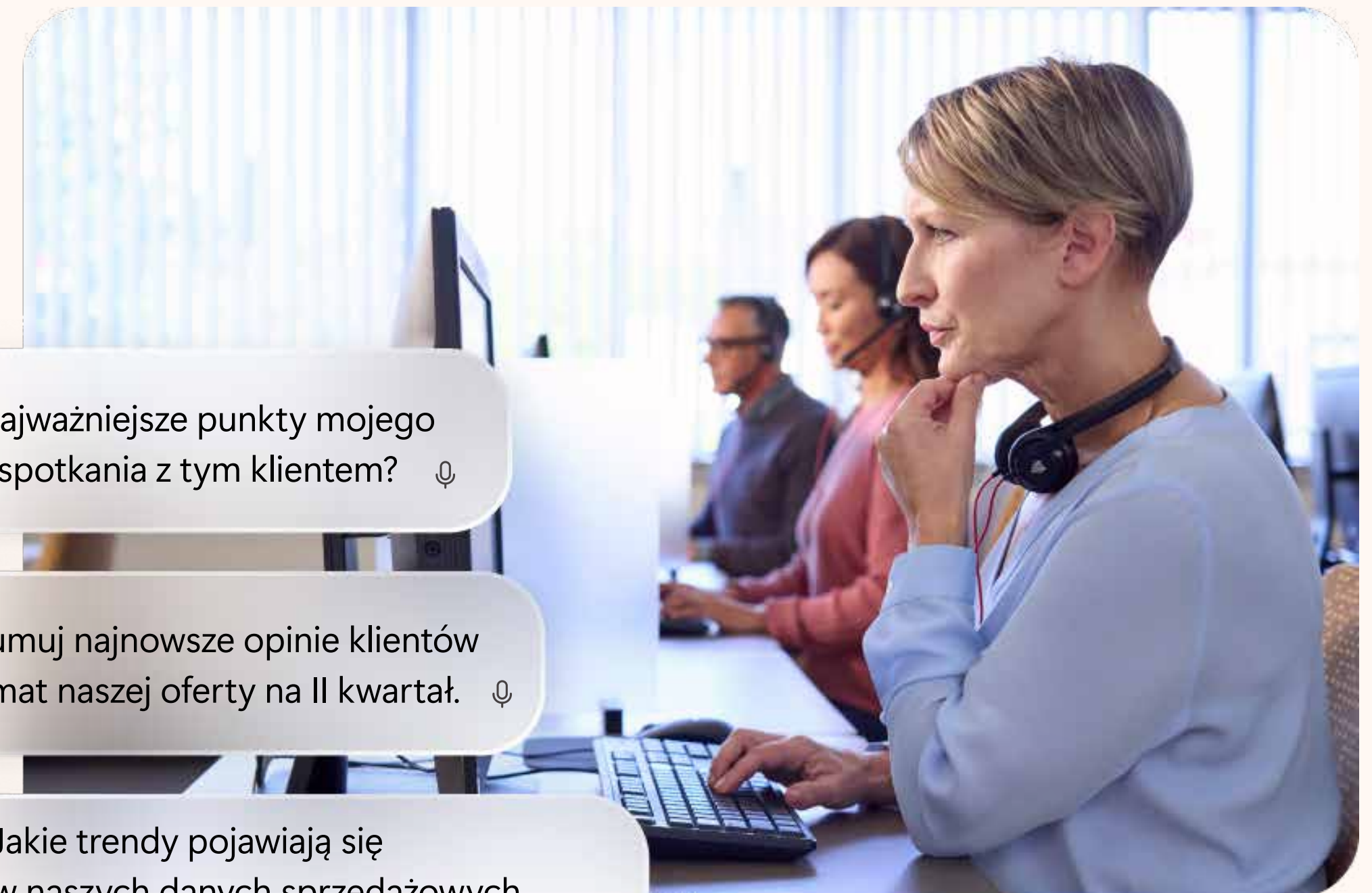
Copilot Chat może pomóc zespołom sprzedaży działać bardziej strategicznie, dostarczając analizy oraz uwalniając czas na wartościowe angażowanie klientów i zawieranie transakcji.

Specjaliści ds. sprzedaży mogą korzystać z następujących poleceń:

+ Jakiego były najważniejsze punkty mojego ostatniego spotkania z tym klientem? 

+ Podsumuj najnowsze opinie klientów na temat naszej oferty na II kwartał. 

+ Jakiego trendy pojawiają się w naszych danych sprzedażowych za I kwartał? 



Katalizator transformacji biznesowej

Rozwiązanie Microsoft 365 Copilot Chat może zmienić sposób wykonywania pracy w różnych zespołach (marketing, sprzedaż, HR, finanse, IT, dział prawny i obsługa klienta). Usprawniając powtarzalne zadania, dostarczając istotnych informacji i umożliwiając interakcje z danymi organizacji przy użyciu języka naturalnego, Copilot Chat może pomóc pracownikom działać szybciej, myśleć globalnie i działać strategicznie.

To coś więcej niż narzędzie do zwiększania produktywności — to katalizator zmian organizacyjnych. Niezależnie od tego, czy optymalizujesz kampanie, przygotowujesz się do kluczowych spotkań czy analizujesz wyniki finansowe, Copilot Chat pozwala Ci wykorzystać potencjał sztucznej inteligencji w sposób bezpieczny, odpowiedzialny i płynnie zintegrowany z Twoim tokiem pracy.

Dzięki Copilot Chat nie tylko nadążasz za zmianami, ale wręcz je wyprzedzasz.

Źródło:

¹"2025: Rok powstania firmy granicznej", Raport roczny pt. „Indeks Trendów w Pracy Microsoft”, 23 kwietnia 2025 r.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

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.

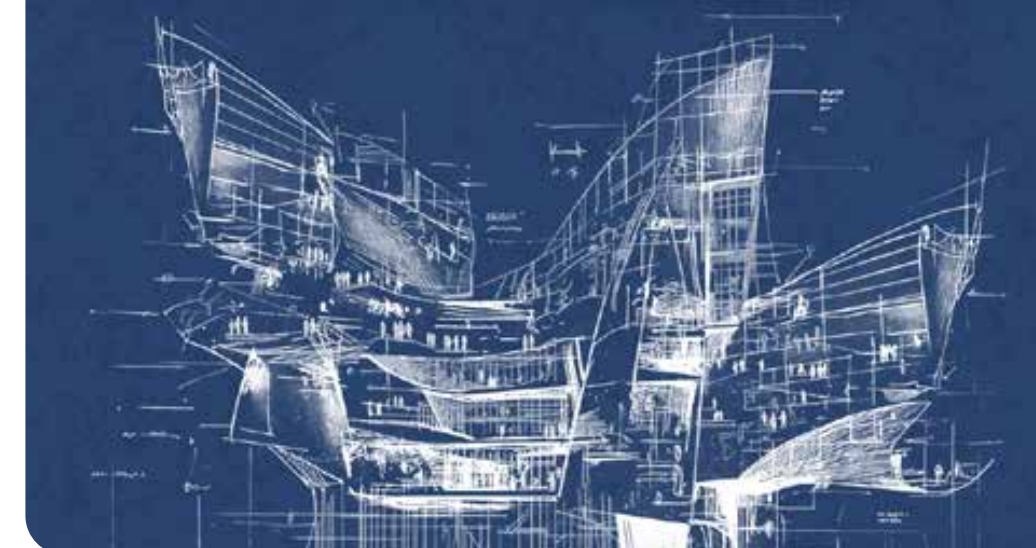


Przekształć swoją organizację: **Zacznij już dziś.**

Przeczytaj raport „Trendy na rynku pracy (2025 r.)”, aby dowiedzieć się, jak powstała firma Frontier, której podstawą działania są analizy na żądanie, zespoły składające się z ludzi i agentów oraz mająca miejsce raz na pokolenie zmiana w sposobie pracy.

2025:

Rok powstania firmy
granicznej



Przeczytaj raport

Odwiedź utworzoną przez Microsoft bibliotekę scenariuszy, aby przejrzeć zbiór scenariuszy związanych z rozwiązaniem Copilot i agentami, które obejmują różne role, funkcje i branże. Te scenariusze zostały opracowane z myślą o przyspieszeniu transformacji AI w Twojej organizacji: [Biblioteka scenariuszy Microsoft — wdrażanie rozwiązań Microsoft](#).

