



Microsoft 365
Copilot

Przewodnik po optymalizacji procesów biznesowych za pomocą AI



Spis treści

- | | | | |
|----|---|----|---------------------------------|
| 01 | | 06 | AI w działaniu: marketing |
| 02 | Pełniejszy obraz: ogólny wpływ na biznes i AI | 07 | AI w działaniu: dział prawny |
| 03 | AI w działaniu: dział finansowy | 08 | AI w działaniu: obsługa klienta |
| 04 | AI w działaniu: zasoby ludzkie | 09 | |
| 05 | AI w działaniu: sprzedaż | | |

Szansa na zwiększenie wartości dzięki AI

Dyskusja na temat tego, jak AI wspomaga pracę użytkowników w miejscu pracy, koncentrowała się głównie na narzędziach potrzebnych do zwiększenia produktywności, zaoszczędzenia czasu na rutynowych zadaniach i odzyskania przestrzeni na kreatywność. Wyposażenie pracowników w te narzędzia to duży krok naprzód dla organizacji. Ale to także dopiero pierwszy etap.

Osiągnięcie wpływu biznesowego wykraczającego poza produktywność poszczególnych pracowników to prawdziwy potencjał AI. Zwiększenie produktywności użytkowników to z pewnością korzyść dla firm, ale skupienie rozwiązań opartych na AI na wspieraniu przepływów pracy w różnych funkcjach biznesowych może zapewnić jeszcze większe możliwości generowania wyższych przychodów, optymalizacji kosztów i wspomagania rozwoju pracowników.

Spojrzenie z szerszej perspektywy na zastosowanie AI w podstawowych procesach biznesowych może poszerzyć cel strategii dotyczącej AI — i wzmocnić jej efekty — poprzez ukierunkowanie na długoterminową wartość biznesową i transformację organizacyjną.

Tutaj właśnie na scenę wchodzi Copilot Studio. Copilot Studio, jako natywna platforma agentów AI usługi Copilot, umożliwia organizacjom tworzenie, zarządzanie i zabezpieczanie agentów AI dostosowanych do ich potrzeb biznesowych. Agenty te można projektować tak, aby mogły one koordynować pracę w obrębie systemów, kompresować złożone przepływy pracy i dostarczać wyniki zgodne z celami strategicznymi. Wiele scenariuszy o dużym wpływie na działalność będzie wymagało zastosowania rozwiązania Copilot Studio w celu utworzenia agentów, które umożliwią ich realizację.

W tym e-booku przyjrzymy się bliżej sposobowi, w jaki AI może usprawnić przepływy pracy dla funkcji biznesowych wspólnych dla różnych branż. Posłużymy się konkretnymi przykładami, aby podkreślić wpływ, jaki AI może mieć na wzrost przychodów, oszczędności i pozytywne doświadczenia pracowników w Twojej organizacji.





Osiągaj ambitniejsze cele dzięki AI obsługującej funkcje biznesowe

Każdy obszar działalności w organizacji ma inne potrzeby, wymagania i kluczowe wskaźniki efektywności (KPI). Systemy stosowane w działach: marketingu, sprzedaży, zasobów ludzkich, obsługi klienta, prawnym, finansowym i IT są zróżnicowane i nie zawsze zoptymalizowane pod kątem cyfrowej ery. Elastyczne i wydajne rozwiązania oparte na AI można zastosować w przepływach pracy we wszystkich tych funkcjach, transformując kluczowe procesy w każdym obszarze, aby zapewnić znaczne wzrosty przychodów, optymalizację kosztów i poprawę doświadczenia pracowników.

Chociaż wielu liderów biznesowych rozumie tę wartość i zgadza się, że wdrożenie AI jest konieczne do utrzymania przewagi konkurencyjnej, nadal istnieje lekka niepewność. Niektórzy liderzy biznesowi nie wdrożyli jeszcze AI, czy to z powodu braku jasnej strategii w tym zakresie, obaw o prywatność, czy też dowodów potwierdzających zwrot z inwestycji w AI. Mimo to 82% liderów uważa, że jest to kluczowy rok, w którym należy przemyśleć najważniejsze aspekty strategii i operacji, a 78% liderów twierdzi, że ich firma rozważa dodanie ról skupionych na sztucznej inteligencji.¹

Skupiając rozwiązania oparte na AI na konkretnych funkcjach biznesowych, liderzy mogą wdrożyć podejście, które przyniesie widoczne, wymierne korzyści. Takie ukierunkowane podejście może również umożliwić liderom biznesowym szybkie potwierdzenie zwrotu z inwestycji w inicjatywy w zakresie AI, pokazując, jak te technologie mogą poprawić wydajność pracowników, zoptymalizować operacje i wspierać realizację długoterminowych celów strategicznych.

Rzeczywiste organizacje wykorzystują AI do:

- skrócenia czasu poświęcanego przez sprzedawców na zebranie potrzebnych informacji przed dotarciem do klienta z czterech godzin do 15 minut²;
- uzyskania oszczędności 20–30 proc. czasu i pieniędzy podczas pracy nad odpowiedziami na zapytania ofertowe (RFP)³;
- zaoszczędzenia do pięciu godzin pracy jednego pracownika tygodniowo dzięki wyeliminowaniu codziennych procesów⁴.

Wdrożenie AI w ramach określonych funkcji biznesowych przynosi realne korzyści, które umożliwiają znaczną transformację organizacyjną. Przyjrzyjmy się bliżej, jak to działa.

Pełniejszy obraz: ogólny wpływ na biznes i AI

Oszczędność czasu i pobudzenie kreatywności to czynniki o przełomowym znaczeniu dla indywidualnych użytkowników AI. Jednak gdy liderzy biznesowi myślą o AI nie tylko w kontekście zwiększania produktywności poszczególnych pracowników, ale także uwzględniają funkcjonalne przepływy pracy, mogą stymulować bardziej holistyczną transformację w kluczowych działach i obszarach działalności biznesowej. Taka zmiana często wymaga czegoś więcej niż tylko wykorzystania AI — oznacza to zaprojektowanie sposobu, w jaki technologia AI będzie wykorzystywana w przedsiębiorstwie.

Copilot Studio pomaga organizacjom właśnie to zrobić: zespoły mogą tworzyć agenty oparte na danych przedsiębiorstwa, połączone z narzędziami, których organizacje już używają, i zarządzanych za pomocą potrzebnych im kontrolek. W ten sposób firmy przechodzą od wdrażania technologii AI do projektowania jej działania pod kątem oddziaływania.

Zwiększanie przychodów

Integracja AI z przepływami pracy może zwiększyć przychody firmy na wiele sposobów. Na przykład, umożliwiając zespołom i ich członkom poprawę wskaźników zawartych transakcji, skrócenie czasu wprowadzania na rynek nowych produktów i usług oraz szybsze generowanie ofert sprzedaży.

Dowiedz się, jak globalny dostawca usług komunikacyjnych korzysta z narzędzi opartych na AI do usprawniania procesów sprzedaży i rewolucjonizowania sposobu docierania do klientów, co przekłada się na oszczędności w wysokości 50 milionów USD rocznie².

Optymalizacja kosztów

Wdrożenie AI do wspierania funkcji biznesowych stwarza możliwości zwiększenia efektywności kosztowej i unikania kosztów — poprzez usprawnienie wprowadzania danych i przetwarzania faktur, zmniejszenie liczby błędów i kosztów pracy oraz umożliwienie analityki predykcyjnej. Zwiększona produktywność i efektywność łańcucha dostaw przyczyniają się do wzrostu marży netto, a firmy mogą oczekiwać zmniejszenia wydatków zewnętrznych na dostawców usług IT, a także innych licencji generatywnej AI, które zostaną zastąpione kompleksowym rozwiązaniem.

Światowy lider w dziedzinie projektowania, inżynierii i usług środowiskowych poświęca o 20–30% mniej czasu i pieniędzy na opracowywanie odpowiedzi na zapytania ofertowe oraz oszczędza 10% na kosztach przetargów³.

Wspieranie rozwoju pracowników

Przepływy pracy oparte na AI mogą generować lepsze wyniki uzyskiwane przez zespoły, prowadząc do zwiększenia poczucia spełnienia i wkładu na poziomie indywidualnym. Dzięki zmniejszeniu liczby powtarzalnych, mało wartościowych zadań i ułatwieniu dostępu do istotnych informacji, członkowie zespołu mogą w pełni wykorzystać drzemającą w nich kreatywność.

Zastosowanie AI w procesach kadrowych może również znacząco wpłynąć na doświadczenia pracowników w całym przedsiębiorstwie, zwiększając retencję i usprawniając proces rekrutacji, co z kolei przełoży się na istotną wartość dla firmy.

Rozwiązania oparte na AI oszczędzają do pięciu godzin pracy pracowników tygodniowo, które zazwyczaj poświęca się na wykonywanie rutynowych zadań, umożliwiając temu dostawcy usług telemedycznych odzyskanie tysięcy godzin dzięki wyeliminowaniu codziennych procesów⁴.

Przeanalizujemy dokładnie, jak zastosowanie rozwiązań opartych na AI do określonych funkcji biznesowych w organizacji może pomóc w uzyskaniu tych korzyści.

AI w działaniu: dział finansowy

AI pomaga zespołom finansowym uniknąć pogrążenia się w ręcznej analizie danych, dzięki czemu mogą szybciej podejmować mądrzejsze decyzje. Narzędzia oparte na AI mogą pobierać dane finansowe w czasie rzeczywistym, odkrywać trendy i generować dokładne prognozy, dając zespołom jasny obraz dostępnej gotówki, przewidując wahania przepływów pieniężnych i sygnalizując ryzyko, zanim wpłynie ono na wynik finansowy.

Zamiast doszukiwać się rozbieżności lub dokonywać żmudnych analiz danych liczbowych, zespoły mogą skupić się na istotnych strategiach, takich jak optymalizacja alokacji kapitału lub dostosowanie wydatków w zależności od dynamicznie zmieniających się warunków rynkowych, a jednocześnie z łatwością zapewnić zgodność z przepisami.

Oto jak AI może wpływać na działalność biznesową poprzez wspieranie procesów planowania i analizy:

Przed AI

Brak wglądu w trendy dotyczące klientów i rynku może prowadzić do reaktywnych, a nie proaktywnych procesów, ograniczając zdolność do wykorzystania możliwości rynkowych.

Z AI

Rozwiązania oparte na AI mogą pomóc, umożliwiając modelowanie scenariuszy w czasie rzeczywistym i skracając czas potrzebny na dostarczenie wnikliwych, opartych na dowodach wniosków. AI może również pomóc poprzez szybkie identyfikowanie rozbieżności, przewidywanie przyszłych trendów i zapewnienie zgodności z przepisami dotyczącymi finansów.

W tym przypadku przejście na AI może zwiększyć przychody dzięki szybszemu wykonywaniu ważnych zadań. AI pomaga pracownikom rozwijać się, zapewniając im szczegółowe, aktualne informacje, których potrzebują do osiągnięcia najwyższego poziomu wydajności.

A to zaledwie jeden proces. AI może również przynieść korzyści w innych krytycznych procesach finansowych, takich jak zarządzanie ryzykiem i zgodność z przepisami, a także w procesie „procure-to-pay” (od zamówienia do płatności).

Przewodnik po optymalizacji procesów biznesowych za pomocą AI

Aby zwiększyć korzyści i dostosować rozwiązania do swoich potrzeb, użyj rozwiązania Copilot Studio do tworzenia agentów AI i zarządzania nimi. Wersja uproszczona dostępna w pakiecie M365 Copilot umożliwia tworzenie prostych agentów, natomiast pełna wersja zapewnia dostęp do funkcji autonomicznych. [Dowiedz się więcej](#) na temat narzędzia Copilot Studio.

Ten przykład użycia ma wpływ na mnóstwo wskaźników KPI i istnieje wiele innych czynników, które rozwiązania oparte na AI mogą mierzyć i ulepszać, aby usprawnić pracę zespołów finansowych. Są to na przykład:

- Wydatki na outsourcing finansowy
- Koszt jednej analizy
- Czas sprawdzenia oferty
- Czas do zamknięcia
- Wskaźnik zgodności z przepisami
- Dokładność prognozy
- Utrzymanie pracowników
- Rotacja należności w dniach

[Dowiedz się, jak Barclays korzysta z usługi Copilot, aby uprościć dostęp pracowników do informacji](#)

➔ [Znajdź więcej scenariuszy finansowych](#)



AI w działaniu: zasoby ludzkie

W przypadku zespołów HR narzędzia oparte na AI mogą usprawnić procesy, takie jak selekcja kandydatów i oceny pracownicze, poprzez analizowanie profili, przewidywanie dopasowania i sugerowanie ścieżek rozwoju, aby członkowie zespołu HR mogli skupić się na wspieraniu pracowników. AI może również przyspieszyć wdrażanie pracowników do pracy. Solidna platforma AI pozwala organizacjom uprościć dostęp do odpowiednich danych kadrowych, poprawić ich jakość i przenieść uwagę z rutynowych zadań na realizację udanych strategicznych inicjatyw w zakresie zasobów ludzkich.

Przyjrzyjmy się, jak AI może wpływać na działalność biznesową poprzez wspieranie procesów rekrutacyjnych:

Przed AI

Rekrutacja może być procesem powolnym i uciążliwym, co wiąże się z dużym ryzykiem przeoczenia najważniejszych talentów ze względu na ograniczenia związane z ręcznym sprawdzaniem CV i śledzeniem kandydatów.

Z AI

Rozwiązania oparte na AI mogą pomóc w analizie najnowszych trendów w branży, podsumowaniu spotkań z rekrutującymi menedżerami, przygotowaniu opisu stanowiska na podstawie zebranych danych oraz wskazaniu potencjalnych kandydatów poprzez dostęp do systemów ewidencji kadr.

W tym przypadku przejście na AI pomaga zoptymalizować koszty poprzez przyspieszenie ręcznych procesów i uproszczenie dostępu do odpowiednich danych kadrowych. Pomaga także pracownikom w osiągnięciu sukcesu dzięki wyposażeniu ich w narzędzia do podejmowania trafniejszych działań w celu zapewnienia, że spełniają oczekiwania związane z pełnioną rolą i że mogą osiągać najwyższą wydajność w pracy.

AI może również przynieść korzyści w innych krytycznych procesach kadrowych, takich jak zaangażowanie pracowników, wynagrodzenia i świadczenia, uczenie się i rozwój oraz zarządzanie talentami.

Istnieje wiele innych wskaźników KPI, które rozwiązania AI mogą mierzyć i ulepszać, aby ułatwić pracę zespołów HR. Są to na przykład:

- Czas poświęcany na wdrażanie pracowników do pracy
- Połączenia odbierane przez pracowników
- Czas poświęcany na załatwianie spraw
- Utrzymanie pracowników
- Koszty zatrudnienia jednego pracownika
- Koszty administracyjne na pracownika
- Wskaźnik rozwiązywania spraw już podczas pierwszego połączenia
- Dane demograficzne pracowników

[Dowiedz się, jak Trace3 wykorzystuje usługę Copilot do usprawniania procesów rekrutacyjnych](#)

➔ **Znajdź więcej scenariuszy dotyczących działu zasobów ludzkich**

Przewodnik po optymalizacji procesów biznesowych za pomocą AI

Aby zwiększyć korzyści i dostosować rozwiązania do swoich potrzeb, użyj rozwiązania Copilot Studio do tworzenia agentów AI i zarządzania nimi. Wersja uproszczona dostępna w pakiecie M365 Copilot umożliwia tworzenie prostych agentów, natomiast pełna wersja zapewnia dostęp do funkcji autonomicznych. [Dowiedz się więcej](#) na temat narzędzia Copilot Studio.

AI w działaniu: sprzedaż

Sprzedaż w dzisiejszych czasach nie jest łatwa: 79 proc. sprzedawców twierdzi, że musi obsługiwać więcej klientów i już 70 proc. czasu spędza na zadaniach administracyjnych, takich jak poszukiwanie informacji, planowanie, generowanie ofert, wprowadzanie danych i spotkania wewnętrzne⁵. Zastosowanie AI w procesach sprzedażowych to świetna okazja, aby zmniejszyć część tych obciążeń i pozwolić zespołom skupić się na tym, co robią najlepiej.

Przyjrzyjmy się, jak AI może wpływać na działalność biznesową poprzez wspieranie procesów generowania potencjalnych klientów:

Przed AI

Ręczne procesy prowadzą do opracowania szeroko zakrojonych, nieukierunkowanych strategii, które skutkują niskim współczynnikiem konwersji i wysokim kosztem przypadającym na potencjalnego klienta.

Z AI

Przedstawiciele handlowi mogą zlecić AI identyfikację wzorców w danych klientów, co umożliwia scoring potencjalnych klientów i wyznaczanie innych mierników pomocnych w odkrywaniu wartościowych potencjalnych klientów.

W tym przypadku przejście na AI może zwiększyć przychody dzięki dostosowywaniu procesów sprzedaży. Pomaga również pracownikom rozwijać się, usprawniając przepływ pracy i zwiększając efektywność.

AI może również przynieść korzyści innym krytycznym procesom sprzedażowym, w tym zaangażowaniu klientów (dotarcie i prezentacje), negocjacjom i zamykaniu transakcji oraz monitorowaniu posprzedażowemu i sprzedaży droższych produktów.

Ten przykład użycia ma wpływ na mnóstwo wskaźników KPI i istnieje wiele innych czynników, które rozwiązania oparte na AI mogą mierzyć i ulepszać, aby usprawnić pracę zespołów sprzedażowych. Są to na przykład:

- Wykorzystane możliwości
- Wielkość transakcji
- Wskaźnik zrealizowanych/zamkniętych transakcji
- Utrzymanie klientów
- Średnia wielkość rabatu
- Wzrost sprzedaży droższych/ dodatkowych produktów
- Koszt na potencjalnego klienta
- Długość cyklu sprzedaży
- Wskaźnik odpowiedzi

[Dowiedz się, jak Lumen korzysta z usługi Copilot, aby wspierać sprzedawców](#)

➔ [Znajdź więcej scenariuszy sprzedaży](#)

Przewodnik po optymalizacji procesów biznesowych za pomocą AI

Aby zwiększyć korzyści i dostosować rozwiązania do swoich potrzeb, użyj rozwiązania Copilot Studio do tworzenia agentów AI i zarządzania nimi. Wersja uproszczona dostępna w pakiecie M365 Copilot umożliwia tworzenie prostych agentów, natomiast pełna wersja zapewnia dostęp do funkcji autonomicznych. [Dowiedz się więcej](#) na temat narzędzia Copilot Studio.

AI w działaniu: marketing

W jaki sposób dzisiejsze zespoły marketingowe mogą sprostać wyzwaniu, jakim jest zapewnienie spersonalizowanych doświadczeń na dużą skalę, przy jednoczesnym zachowaniu elastyczności w reagowaniu na zmieniające się trendy konsumenckie? Narzędzia oparte na AI umożliwiają zespołom analizę ogromnych ilości danych klientów w czasie rzeczywistym, identyfikowanie wzorców i dostosowywanie kampanii opracowanych z myślą o docelowej grupie odbiorców. Dzięki automatycznej optymalizacji wydatków na reklamy, opartej na danych o wynikach w czasie rzeczywistym, specjaliści ds. marketingu mogą efektywniej alokować zasoby, zwiększając zaangażowanie i współczynniki konwersji bez konieczności ręcznego korygowania.

Przyjrzyjmy się, jak AI może wpływać na działalność biznesową poprzez wspieranie procesów realizowania kampanii:

Przed AI

Ręczne koordynowanie i śledzenie prowadzą do nieefektywnej alokacji zasobów, wyższych kosztów operacyjnych i braku elastyczności w dostosowywaniu się do reakcji rynku.

Z AI

AI pomaga użytkownikom w analizie skuteczności kampanii, umożliwiając specjalistom ds. marketingu szybkie zidentyfikowanie i włączenie najbardziej efektywnych taktyk marketingowych. Zapewnia to bardziej strategiczne i efektywne wykorzystanie zasobów marketingowych.

W tym przypadku przejście na AI może zwiększyć przychody poprzez poprawę efektywności działań marketingowych, zoptymalizować koszty poprzez alokację wydatków marketingowych na poszczególne kanały, które wykazują rezultaty oparte na danych, a także pomóc pracownikom w osiągnięciu lepszych wyników poprzez usprawnienie ich przepływów pracy.

To tylko jedno z zastosowań AI w marketingu. AI może również usprawnić inne kluczowe procesy marketingowe, takie jak generowanie popytu, analiza i strategia dotycząca klientów oraz tworzenie treści.

Ten przykład użycia ma wpływ na mnóstwo wskaźników KPI i istnieje wiele innych czynników, które rozwiązania oparte na AI mogą mierzyć i ulepszać, aby usprawnić pracę zespołów marketingowych. Są to na przykład:

- Generowanie potencjalnych klientów
- Wydatki agencyjne
- Utrzymanie klientów
- Utrzymanie pracowników
- Koszt na potencjalnego klienta
- Wartość marki
- Współczynnik konwersji potencjalnych klientów
- Przychody generowane na potencjalnego klienta

[Dowiedz się, jak Finastra korzysta z usługi Copilot, aby skrócić czas potrzebny na tworzenie treści marketingowych](#)

➔ [Znajdź więcej scenariuszy marketingowych](#)

Przewodnik po optymalizacji procesów biznesowych za pomocą AI

Aby zwiększyć korzyści i dostosować rozwiązania do swoich potrzeb, użyj rozwiązania Copilot Studio do tworzenia agentów AI i zarządzania nimi. Wersja uproszczona dostępna w pakiecie M365 Copilot umożliwia tworzenie prostych agentów, natomiast pełna wersja zapewnia dostęp do funkcji autonomicznych. [Dowiedz się więcej](#) na temat narzędzia Copilot Studio.

AI w działaniu: dział prawny

Działy prawne muszą sobie radzić z coraz bardziej dynamicznymi i złożonymi kwestiami prawnymi, regulacyjnymi i dotyczącymi zgodności. Narzędzia oparte na AI mogą znacząco skrócić czas poświęcany na zarządzanie na dużą skalę zgodnością z przepisami, analizę umów i ograniczanie ryzyka poprzez szybką analizę obszernej dokumentacji prawnej, identyfikację potencjalnych zagrożeń lub rozbieżności oraz oznaczanie kwestii wymagających weryfikacji.

Narzędzia te pomagają również zapewnić zgodność organizacji z przepisami prawa zarówno krajowego, jak i międzynarodowego, poprzez szybkie porównywanie umów ze wstępnie zdefiniowanymi szablonami lub ramami regulacyjnymi, co zmniejsza prawdopodobieństwo sporów sądowych. Zamiast ręcznie analizować umowy, zespoły prawne mogą skupić się na najważniejszych negocjacjach, podczas gdy AI zajmuje się standardowymi klauzulami, zapewniając efektywność operacyjną i bezpieczeństwo prawne.

Oto kolejny sposób, w jaki AI może wpłynąć na działalność biznesową, tym razem poprzez wsparcie procesów związanych z zawieraniem umów:

Przed AI

Zarządzanie umowami może przypominać przedzieranie się przez papierową dżunglę, gdzie kluczowe szczegóły gubią się w stosach dokumentów, co czyni ten proces powolnym, podatnym na błędy i nieefektywnym.

Z AI

AI może przyspieszyć analizę umów oraz błyskawicznie porównać słowa kluczowe i oświadczenia związane ze sporami dotyczącymi umów znajdujących się w systemach ewidencji prawnej. Umożliwia to szybką analizę i skrócenie czasu poświęcanego na ręczne przeglądy i negocjacje.

W tym przypadku przejście na AI pozwala zespołom prawnym na przekierowanie swojego czasu na wartościowsze zadania, zwiększając przez to efektywność kosztową poprzez przyspieszenie kluczowych analiz i pomagając pracownikom rozwijać się poprzez wyeliminowanie pracochłonnych zadań.

To tylko jedna z wielu zmian, które AI może umożliwić w kluczowych procesach prawnych, w tym sporach sądowych i usługach doradczych.

Przewodnik po optymalizacji procesów biznesowych za pomocą AI

Aby zwiększyć korzyści i dostosować rozwiązania do swoich potrzeb, użyj rozwiązania Copilot Studio do tworzenia agentów AI i zarządzania nimi. Wersja uproszczona dostępna w pakiecie M365 Copilot umożliwia tworzenie prostych agentów, natomiast pełna wersja zapewnia dostęp do funkcji autonomicznych. [Dowiedz się więcej](#) na temat narzędzia Copilot Studio.

Ten przykład użycia ma wpływ na mnóstwo wskaźników KPI i istnieje wiele innych czynników, które rozwiązania oparte na AI mogą mierzyć i ulepszać, aby usprawnić pracę zespołów prawnych. Są to na przykład:

- Wydatki na doradców zewnętrznych
- Koszt przeglądu wewnętrznego
- Wskaźnik zgodności z przepisami
- Wskaźnik błędnych umów
- Liczba sporów
- Wskaźnik wygranych sporów

[Dowiedz się, jak Clifford Chance zwiększa wydajność pracy dzięki usługom Microsoft 365 Copilot](#)

➔ [Znajdź więcej scenariuszy prawnych](#)

AI w działaniu: obsługa klienta

W przypadku zespołów obsługi klienta narzędzia oparte na AI mogą drastycznie skrócić czas reakcji i podnieść jakość usług. Analizując przychodzące zapytania i automatycznie sugerując odpowiednie rozwiązania, narzędzia te pomagają pracownikom szybciej rozwiązywać problemy, pozwalając im skupić się na bardziej złożonych przypadkach, które wymagają empatii i krytycznego myślenia.

Dodatkowo AI może nadawać priorytety zgłoszeniom na podstawie ich pilności, historii klienta lub wpływu, zapewniając, że najbardziej krytyczne problemy są obsługiwane w pierwszej kolejności. To nie tylko zwiększa satysfakcję klienta, ale także umożliwia zespołom skalowanie operacji bez utraty jakości, nawet w okresach dużego zapotrzebowania.

Oto jak AI może wpływać na działalność biznesową poprzez wspieranie procesów rozwiązywania problemów:

Przed AI

Niespójne rozwiązania mogą prowadzić do dużej liczby nierozwiązanych problemów klientów, co potencjalnie wpływa na ich lojalność i prowadzi do kilkakrotnego przesyłania tych samych wniosków.

Z AI

AI może dostarczyć agentom szczegółowych wytycznych dotyczących rozwiązywania problemów, bazując na historii klienta, zdiagnozowanych problemach i procedurach oraz historycznych danych o rozwiązywaniu problemów, aby załatwić sprawę i lepiej odpowiedzieć na potrzeby klienta.

To przejście na AI zwiększa przychody dzięki budowaniu lojalności klientów i ich wartości w całym okresie, umożliwia obniżenie kosztów poprzez szybsze i bardziej intuicyjne reagowanie na potrzeby klientów, a także pomaga pracownikom rozwijać się, zapewniając im informacje niezbędne do wykonywania pracy.

To tylko jeden z aspektów szerszego wpływu AI. Może również przynieść korzyści innym krytycznym procesom obsługi klienta, w tym diagnozowaniu problemów i udzielaniu pomocy technicznej.

Ten przykład użycia ma wpływ na mnóstwo wskaźników KPI i istnieje wiele innych czynników, które rozwiązania oparte na AI mogą mierzyć i ulepszać, aby usprawnić pracę zespołów obsługi klienta. Są to na przykład:

- Wskaźnik rozwiązywania spraw już podczas pierwszego połączenia
- Połączenia odbierane przez pracowników
- Czas poświęcany na załatwianie spraw
- Utrzymanie klientów
- Liczba spraw
- Czas reakcji
- Średni czas rozmowy
- Obsługa klienta (CSAT)

[Dowiedz się, jak linia Holland America korzysta z rozwiązania Microsoft Copilot Studio, aby ulepszyć obsługę klienta](#)

➔ **Znajdź więcej scenariuszy obsługi klienta**

Przewodnik po optymalizacji procesów biznesowych za pomocą AI

Aby zwiększyć korzyści i dostosować rozwiązania do swoich potrzeb, użyj rozwiązania Copilot Studio do tworzenia agentów AI i zarządzania nimi. Wersja uproszczona dostępna w pakiecie M365 Copilot umożliwia tworzenie prostych agentów, natomiast pełna wersja zapewnia dostęp do funkcji autonomicznych. [Dowiedz się więcej](#) na temat narzędzia Copilot Studio.

AI w działaniu: IT

Zespoły IT stoją w obliczu rosnącej presji, aby sprostać coraz większej złożoności i skali swoich systemów. Wsparcie przepływów pracy IT rozwiązaniami opartymi na AI może w tym pomóc. Dzięki wykrywaniu i usuwaniu anomalii, zanim przerodzą się w poważne problemy, narzędzia oparte na AI uwalniają cenny czas na wprowadzanie innowacji. Od proaktywnej konserwacji po dostrajanie wydajności w czasie rzeczywistym, oparte na AI analizy pomagają zespołom IT nie tylko szybciej rozwiązywać problemy, ale także stale optymalizować infrastrukturę pod kątem przyszłych potrzeb.

Przyjrzyjmy się, jak AI może wpływać na działalność biznesową poprzez wspieranie procesów zakupu oprogramowania i zarządzania nim:

Przed AI

Częste ręczne aktualizacje i poprawki mogą powodować opóźnienia i niespójności, prowadząc do luk w zabezpieczeniach i przestojów oprogramowania.

Z AI

Liderzy IT mogą szybko i dokładnie porównywać rozwiązania dostępne na rynku, agregować wiele wątków rozmów, tworzyć całościowy obraz wszystkich istotnych wymagań biznesowych dotyczących nowego rozwiązania oraz szybko tworzyć zapytanie ofertowe.

W tym przypadku przejście na AI zwiększa przychody dzięki wyposażeniu użytkowników końcowych w najbardziej innowacyjne, odpowiednie narzędzia cyfrowe dostępne do realizacji celów biznesowych, a także pomaga pracownikom rozwijać się, umożliwiając zwiększenie wydajności i osiągnięcie sukcesów w ramach pełnionych ról.

Oto zaledwie kilka przykładów tego, jak AI może pomóc zespołom AI. Może również przynieść korzyści innym krytycznym operacjom IT, takim jak zarządzanie urządzeniami lub zmianami, wdrażanie użytkowników i operacje sieciowe.

Przewodnik po optymalizacji procesów biznesowych za pomocą AI

Aby zwiększyć korzyści i dostosować rozwiązania do swoich potrzeb, użyj rozwiązania Copilot Studio do tworzenia agentów AI i zarządzania nimi. Wersja uproszczona dostępna w pakiecie M365 Copilot umożliwia tworzenie prostych agentów, natomiast pełna wersja zapewnia dostęp do funkcji autonomicznych. [Dowiedz się więcej](#) na temat narzędzia Copilot Studio.

Istnieje wiele innych wskaźników KPI, które rozwiązania AI mogą mierzyć i ulepszać, aby ułatwić pracę zespołom IT. Są to na przykład:

- Koszty operacyjne IT
- Czas zgłoszenia/rozwiązania problemu IT
- Koszty outsourcingu IT
- Wdrażanie i wykorzystywanie produktów
- Przestój aplikacji
- Niezawodność sieci i infrastruktury
- Zmniejszone ryzyko niezatwierdzonych zasobów IT
- Zadowolenie użytkowników sieci (NSAT)

[Dowiedz się, jak NTT DATA wykorzystuje rozwiązanie Microsoft Copilot Studio do zwiększenia automatyzacji usług informatycznych](#)

➔ [Znajdź więcej scenariuszy IT](#)

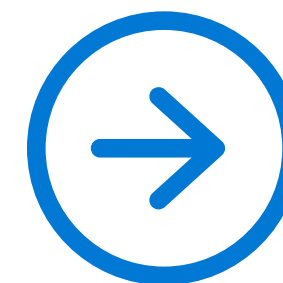


Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot to asystent AI, zaprojektowany z myślą o usprawnieniu przepływów pracy w ramach kluczowych funkcji biznesowych przy użyciu wiodącej w branży integracji, innowacji i bezpieczeństwa. Dzięki rozwiązaniu Copilot organizacje mogą wykorzystać pełny potencjał AI do generowania wartości biznesowej poprzez zwiększenie przychodów, optymalizację kosztów i poprawę doświadczenia pracowników. Łącząc możliwości usługi Copilot i agentów, organizacje mogą usprawnić swoje działania i przyspieszyć osiąganie wyników. Copilot Studio, natywna platforma agentów AI dla usługi Copilot, umożliwia tworzenie, zarządzanie i zabezpieczanie agentów AI, które uczą się, działają i dostosowują się do potrzeb Twojej firmy.

Wprowadzając przełomowe zmiany oparte na AI, zwiększasz nie tylko wydajność poszczególnych pracowników i zespołów, ale także otwierasz drzwi do ogromnej transformacji działalności biznesowej i doskonałości operacyjnej.

Dowiedz się, jak używać usługi Copilot w codziennych aplikacjach i przepływach pracy organizacji, aby szybciej i efektywniej wykonywać swoją pracę.



**Zacznij korzystać z rozwiązania
Microsoft 365 Copilot**

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.

¹„2025: Rok powstania firmy granicznej”, Trendy na rynku pracy: raport roczny (2025 r.), str. 1. Microsoft, Inc. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>

² „Strategiczny skok Lumen: jak usługa Copilot na nowo definiuje produktywność i zaangażowanie pracowników”, Microsoft Inc., 21 maja 2024 r.

³ „Skokowy wzrost wydajności GHD: jak AI zmienia oblicze RFP w budownictwie i inżynierii”, Microsoft, Inc., 12 marca 2024 r.

⁴ „Teladoc Health: transformacja działalności w zakresie telemedycyny dzięki usłudze Copilot”, Microsoft, Inc., 23 sierpnia 2024 r.

⁵ „Korzystanie z usługi Copilot w sprzedaży”, Microsoft, Inc., 2024