



Microsoft 365
Copilot

Inte bara ROI

Så konkurrerar du (och vinner)
i AI-ekonomin med Microsoft 365 Copilot



Innehållsförteckning

01

Varför AI förändrar
vad vi mäter

02

AI-teknikens plats i
din organisation

03

Hur framkantsföretagen
drar ifrån

04

Ramverket för
AI-mätning

05

Bygg upp ditt
affärs-case

06

Nästa steg

01

Varför AI förändrar vad vi mäter

De flesta diskussioner om AI-affärscase slutar i en återvändsgränd. Ledare vet hur viktigt det är att införa AI, men varje försök att följa upp ROI stöter på samma hinder. Traditionella mätvärden kan inte fånga upp vad som händer, och affärscase fastnar därför i en budgetgranskning.

Det beror på att organisationer gör ett kategorimisstag. De utvärderar funktionsinvesteringar genom att använda ramverk för teknikutgifter. Men AI-teknik – som [Microsoft 365 Copilot](#) – passar inte in i de ramar som din budget är uppbyggd kring.

Traditionella ramverk för utvärdering spårar antingen infrastruktur eller mänskliga prestationer. De kan inte mäta båda samtidigt. När ekonomiavdelningen utvärderar AI som en ren teknikutgift, syns därför de mänskliga resultatförbättringarna helt enkelt inte i den analysen.

I resultaträkningen framkommer detta strukturella problem: IT-kostnader och personalkostnader visas som separata poster. Samtidigt skapar AI värde inom både IT- och personalkostnader, vilket omkullkastar den traditionella kostnads-/nyttoanalysen redan innan den påbörjas.

I stället för att fråga "Vad är avkastningen på denna teknikinvestering?" bör frågan i stället vara: "Vad händer med vår konkurrenskraft om vi inte inför AI?"

Företagen som ligger i framkant med Microsoft 365 Copilot och agenter har redan genomfört detta skifte. I den här guiden visar vi dig varför traditionella angreppssätt inte räcker, vilket mätramverk som fungerar i stället, och hur du bygger upp ett affärscase som fångar upp AI-teknikens verkliga värde.

02

AI-teknikens plats i din organisation

De flesta organisationer finansierar AI via sin IT-budget. Det är välbekant, centraliserat och passar in i befintliga godkännandeprocesser. Men det här valet skapar exakt det mätproblem du försöker lösa.

Traditionella IT-budgetar finansierar infrastruktur. **AI är inte infrastruktur.**

Infrastrukturen tjänar alla lika. E-postsystem, nätverkssäkerhet, företagsprogramvara – alla får samma funktionalitet eftersom värdet fördelas jämnt. När fördelarna fördelas jämnt är centraliserat ägande vettigt.

AI fungerar på ett annat sätt. Värdet koncentreras till där tekniken används. När försäljningsavdelningen implementerar agenter för att kvalificera leads, drar försäljningsavdelningen nytta av det värdet. När HR använder Microsoft 365 Copilot för att effektivisera introduktionen av nya medarbetare, gynnas HR. Även om det kan finnas värde för andra team längre fram, uppstår de flesta AI-fördelarna där de faktiskt används.

Men när IT-avdelningen äger budgeten känner sig andra avdelningar inte ansvariga för resultaten. Försäljningsavdelningen kan inte argumentera för kostnaden eftersom den inte ligger inom deras budget. HR kommer sannolikt inte att driva på för införandet när det inte är deras budgetpost. Detta gap mellan vem som betalar och vem som gynnas hämmar utvecklingen.

Framåtblickande organisationer har valt en annan väg. De flyttar AI-kostnaderna från centraliserade IT-budgetar till de funktioner som driver resultat. Försäljningsavdelningen betalar för de digitala agenter som ökar antalet vunna affärer. HR investerar i agentbaserade arbetsflöden som förkortar introduktionstiden.

Detta decentraliserade ägande innebär att beslut fattas där expertisen finns och att värdet mäts enligt varje funktions relevanta kriterier.



När avdelningar äger investeringen, äger de också resultaten.

03

Hur framkantsföretagen drar ifrån

Vissa organisationer har redan visat att detta fungerar. De har slutat se AI som en centraliserad IT-utgift och har börjat fördela ägandet till de funktioner som skapar värdet.

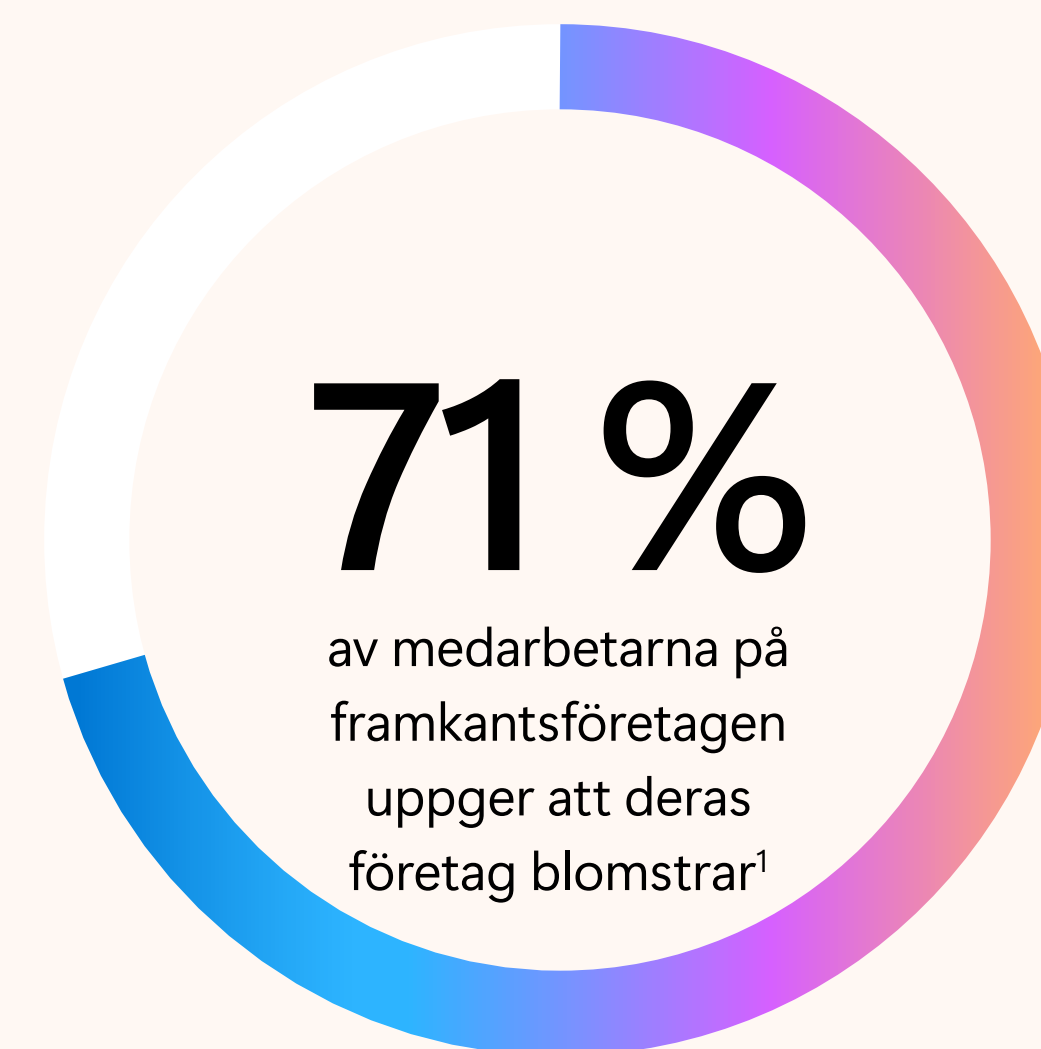
I Microsofts arbetstrendindex för 2025 kallas dessa organisationer för [framkantsföretag](#). Det är företag som har integrerat AI i sina arbetsprocesser genom att använda agenter som digitala kollegor i hela verksamheten. De har tagit steget förbi pilotprogrammen och framgångsrikt rullat ut AI på organisationsnivå, vilket har lett till att verksamheten verkligen har förnyats och gett mätbara resultat.

Dessa framkantsföretag skapar kapacitet som deras konkurrenter inte kan mäta sig med. **55 procent** av framkantsföretagens medarbetare uppger att de kan ta på sig mer arbete, jämfört med bara **25 procent** globalt.¹ Samtidigt är dessa medarbetare mer benägna att rapportera att de får möjlighet att utföra ett mer meningsfullt arbete (**90 procent** jämfört med **77 procent** globalt).¹

Resan mot att bli ett framkantsföretag sker i tre distinkta faser. Den första fasen fokuserar på att stärka individen, genom att ge medarbetarna AI-stöd som kan förbättra deras prestationer. Den andra fasen går vidare till teamnivå, där digitala agenter styr arbetsflöden över avdelningsgränser. Den tredje fasen handlar om hela företagets drift, där digitala kollegor integreras tvärs över hela verksamheten.

Varje fas frigör nytt värde. Varje fas kräver olika mätningar. Och varje fas lägger grunden för vad som kommer närmast.

Skillnaden i resultat
är slående



Jämfört med bara
39 procent globalt¹

04

Ramverket för AI-mätning

Microsoft 365 Copilot skapades för att möjliggöra resan mot ett framkantsföretag. I lösningen integreras ditt befintliga Microsoft-ekosystem – Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint – och ger medarbetarna AI-assistans där de redan arbetar. Dessutom kan du med [Microsoft Copilot Studio](#) skapa skräddarsydda agenter anpassade efter dina specifika affärsprocesser, vilket utökar AI-kapaciteten från enskilda uppgifter till kompletta arbetsflöden.

Det som följer är det praktiska ramverket för att mäta värde i varje fas av transformationen.

Fas ett: Människa med AI-assistent

Utnyttjar Microsoft 365 Copilots assistansfunktioner

Fas två: Hybridteam av människor och agenter

Använder Copilot Studio för att skapa agenter för avdelningsarbetsflöden

Fas tre: Människostyrd, agentdriven

Distribuerar autonoma agenter till hela organisationens verksamhet



FAS ETT

Människa med AI-assistent

I den här fasen får varje medarbetare en personlig AI-assistent. Microsoft 365 Copilot skriver utkast till e-postmeddelanden, sammanfattar möten, skapar presentationer och söker efter information i hela din organisation. AI sköter det operativa, så att personer som du kan ägna sig åt mer värdeskapande arbete.

Ja, dessa funktioner spänner över hela organisationen – alla får samma AI-assistent. Därför är det ofta IT-avdelningen som äger budgeten i denna fas. Men effekten är inte enhetlig. Tänk på vad olika medarbetare kan åstadkomma med den frigjorda tiden:

- En säljare sparar 30 minuter på att utarbeta ett förslag. Värdet handlar inte om tiden. Det handlar om att använda dessa minuter till det extra kundsamtalet som leder till en affär.
- En HR-specialist introducerar nyanställda snabbare. Värdet uppstår när medarbetarna känner sig produktiva snabbare och stannar längre i företagen, även när konkurrensen om talangerna är hård.



Produktivitetsvinster i stor skala

EY implementerade Microsoft 365 Copilot för över 150 000 medarbetare världen över, vilket effektiviserade en mängd arbetsflöden – från skattefrågor till dokumentframtagning. Och resultatet? En produktivitetssökning på 15 procent – vilket motsvarar tusentals manuella timmar som har kunnat återinvesteras i leverans till kund och förbättrade resultat.

[Läs kundcaset](#) →

Vad som ska mätas

Nyckeln är att följa upp resultat, snarare än tidsbesparingar. Tidsbesparingen spelar bara roll om den leder till mätbara resultat, som fler avslutade affärer, snabbare svarstider och lägre personalomsättning. Vad åstadkom människorna? Hur förbättrades deras arbete?

Försäljning: Hur många affärer som tas hem, hur många kvalificerade affärsmöjligheter som genereras, hur affärer fortlöper – på individnivå

Marknadsföring: Kampanjresultat, innehållskvalitet, engagemangsgrad

HR: Tid för att utföra introduktionsuppgifter, hantering av medarbetarfrågor, nöjdhetsbetyg

Kundtjänst: Andel stängda ärenden på individnivå, kundsentiment, lösning vid första samtalet

Ekonomi: Tid per analys, rapporternas noggrannhet, kostnad per begäran

Juridik: Tid per kontraktsgranskning, noggrannhetsgrad

IT: Ärendehanteringstid per medarbetare, svarstid

Affärscaset

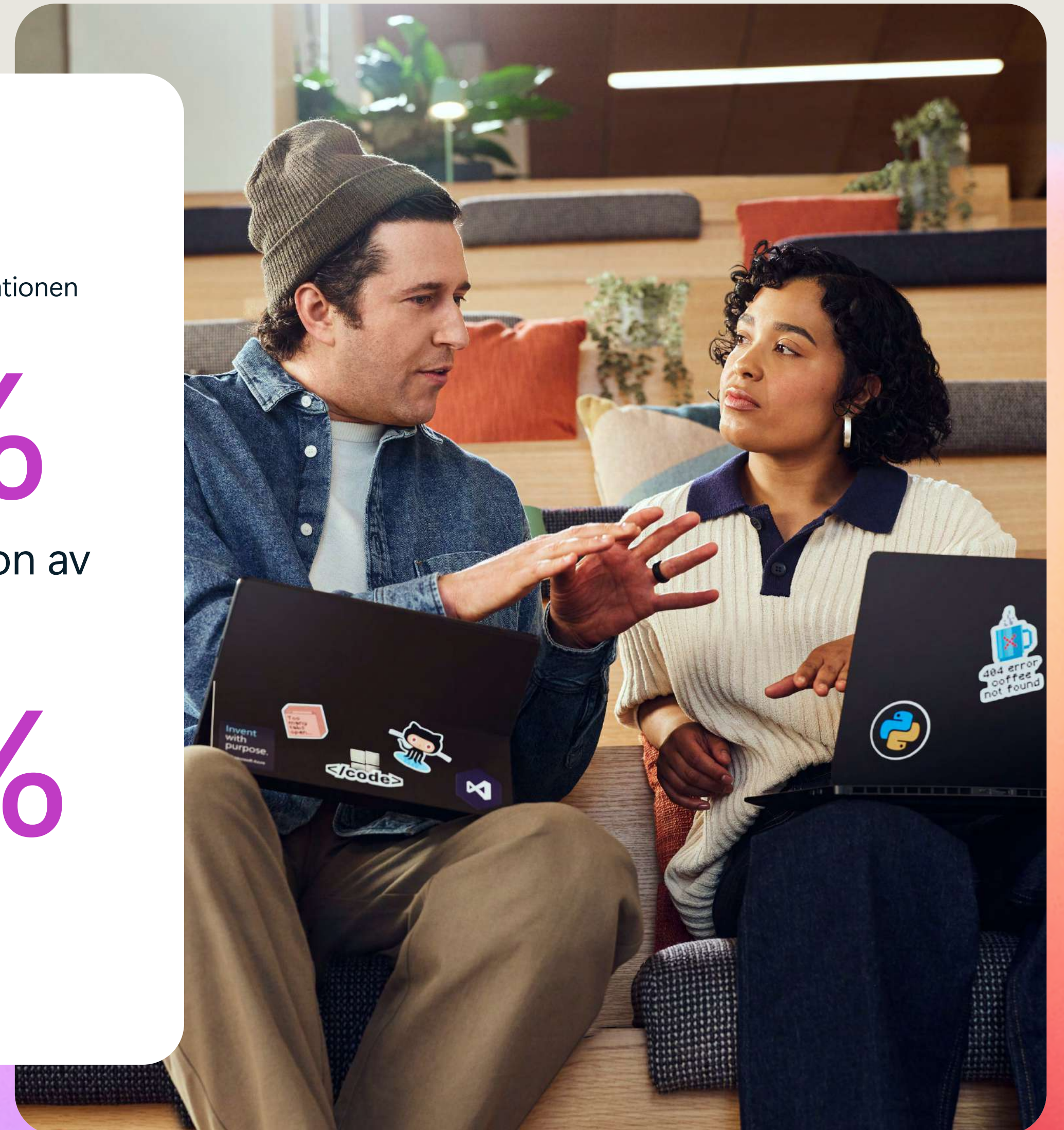
Microsoft 365 Copilot
stärker den individuella prestationen

25 %

snabbare instruktion av
nyanställda²

2,5 %

fler vunna
affärer²



FAS TVÅ

Hybridteam av människor och agenter

I den här fasen hanterar assisterande agenter kompletta arbetsflöden för teamens räkning. Du skapar dessa agenter i Copilot Studio genom att använda naturligt språk och distribuerar dem till olika avdelningar för att hantera kompletta processer. Människor har fortfarande kontroll. Agenter assisterar i stor skala.

Organisationer mäter inte längre AI-teknikens påverkan på individnivå, utan på avdelningsnivå. Budgetansvaret skiftar i enlighet med behoven, och varje avdelning finansierar de egna teamens agenter. Överväg dessa ändringar:

- Försäljningsavdelningen implementerar agenter för hela teamet i syfte att kvalificera leads och analysera kundkonton. Säljare tar fortfarande hem affärer, och värdet syns hur snabbt det går i deras försäljningspipeline och avdelningens procent vunna affärer.
- HR använder agenter för att genomföra introduktionsarbetsflöden, såsom brev om förlängningserbjudanden och bjuda in nya medarbetare till verktyg. HR-personalen leder fortfarande introduktionsupplevelsen, men med mindre administrativ börda och lägre kostnader.



Ekonomi med AI-teknikens hastighet

Levi's har implementerat en agent för att analysera avdelningsövergripande ekonomiprocesser, som gör det möjligt att utvärdera 1 100 standardrutiner på en enda dag – ett arbete som skulle ha tagit flera personer nästan ett år. Agenten katalogiserade 18 000 enskilda uppgifter, klassificerade dem efter komplexitet och identifierade automatiseringsmöjligheter inom hela ekonomifunktionen.

[Läs kundcaset](#) →

Affärscaset

Microsoft 365 Copilot och agenter effektiviserar teamets prestationer

30,6 %

snabbare
kompetensutveckling för
medarbetarna²

2,7 %

fler kvalificerade
leads skapade²

Vad som ska mätas

Agenter hanterar nu kompletta arbetsflöden, så fokus för mätningen skiftar från slutförande av enskilda uppgifter till effektivitet i hela arbetsflödet. Fokus ligger på resultat på avdelningsnivå och total ägandekostnad (TCO) för distributionerna:

Försäljning: Affärens totala storlek, procent vunna affärer per avdelning, hastighet i en försäljningspipeline, intäkter per säljare

Marknadsföring: Total leadvolym, ROI för avdelningskampanjer, kostnadseffektivitet för reklambyrå

HR: Personalomsättning, totala administrationskostnader, anställningskostnad per medarbetare

Kundtjänst: Totalt antal besvarade samtal, avdelningens andel stängda ärenden, kostnad per interaktion

Ekonomi: Totala outsourcingkostnader, avdelningens kostnad per analys, tid till avslut

Juridik: Kontraktsgenomströmning, kostnader för externa juridiska ombud, kostnad per ärende

IT: Totala driftkostnader, avdelningsövergripande ärendehantering, kostnader för IT-outsourcing

FAS TRE

Människostyrd, agentdriven

I denna fas drivs digitala agenter självständigt i hela organisationen. Dessa agenter genomför processer från början till slut för olika plattformar, system och avdelningar – utan konstant mänsklig inblandning. Människor arbetar med strategisk tillsyn och hanterar undantag, medan agenter utför åtgärder självständigt.

När detta sker kan du se den totala affärseffekten i resultaträkningen, såsom

- ökade intäkter tack vare förbättrad marknadseffektivitet inom alla kundnära funktioner
- kostnadsbesparingar från automatiserade processer som sträcker sig över ekonomi, juridik, HR och IT
- stärkt marknadsposition när organisationen agerar snabbare än konkurrenterna, som enbart förlitar sig på manuella processer eller förutbestämd automatiseringar.



Autonoma åtgärder i stor skala

Dow införde autonoma agenter i sin globala fraktverksamhet för att övervaka och analysera fakturor från upp till 4 000 leveranser per dag. Agenterna identifierar och flaggar självständigt faktureringsavvikelser bland företagets årliga fraktkostnader i mångmiljardklassen. Dow förväntar sig att systemet ska spara miljontals dollar bara under det första året.

[Läs kundcaset](#) →

Vad som ska mätas

Företagsövergripande distribution ger resultat på företagsnivå. När agenter utför processer som berör hela företaget, syns resultaten i organisationens resultaträkning. Fokus ligger på de mätvärden som påverkar resultatet:

Intäktsökning från marknadseffektivitet

Totala kostnadsbesparingar från automatiserade åtgärder

Minskad personalomsättning

Teknikkostnader i förhållande till intäktsökning

Marknadsandel och konkurrensläge

Organisatoriska vinster och förluster

Finansiellt resultat

Affärscaset

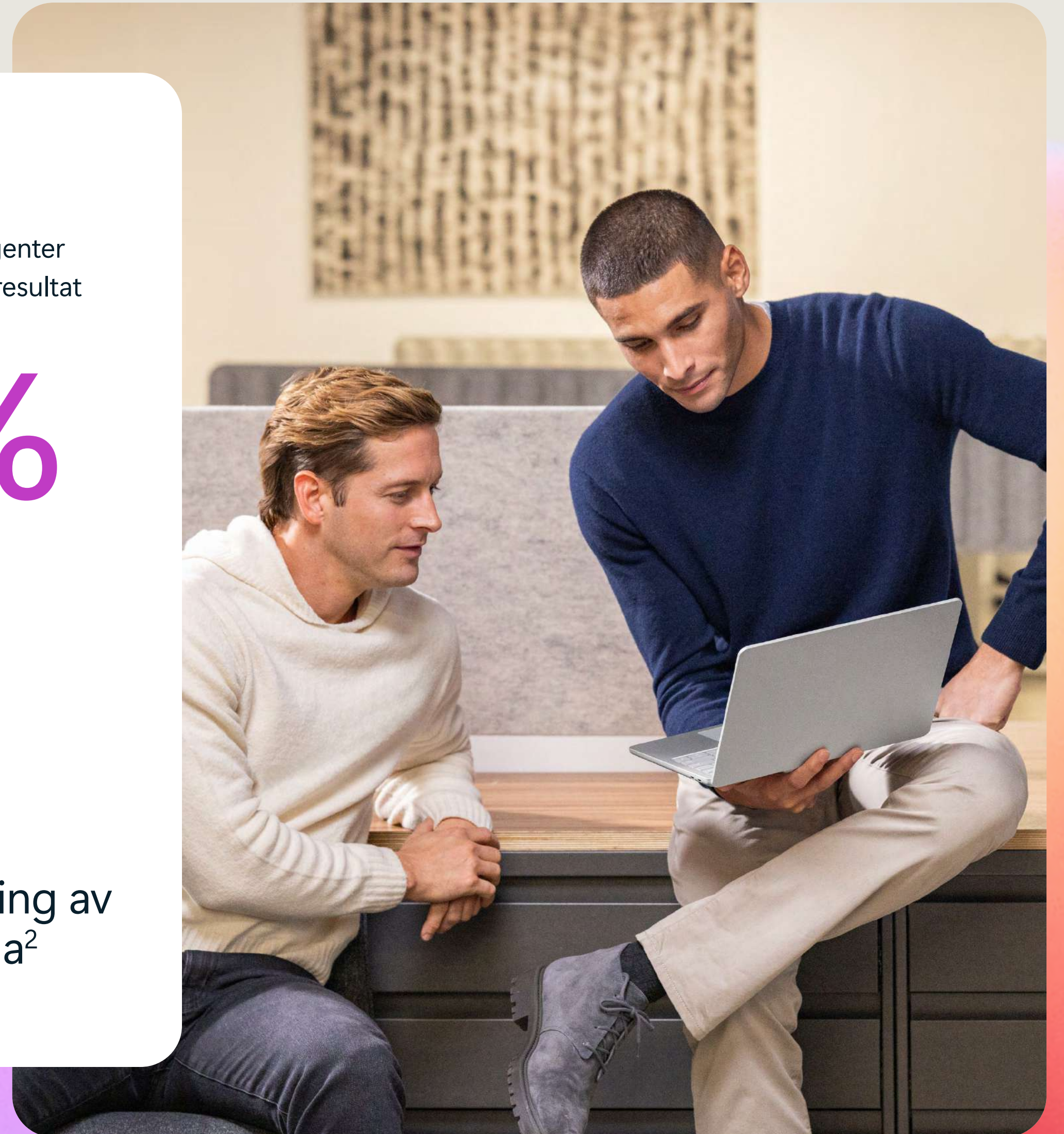
Microsoft 365 Copilot och agenter levererar företagsomfattande resultat

2,6 %

ökning av
intäkterna²

24

baspunkters minskning av
driftskostnaderna²



Bygg upp ditt affärscase

Du vet vad du ska mäta under varje fas. Men hur integrerar du detta ramverk med det arbete som redan pågår i din organisation? Så här kommer du i gång.

Steg 1

Välj pilotavdelning

Välj en funktion med tre kännetecken: befintlig resultatuppföljning, ledare som aktivt stödjer införandet och nyckeltal som är viktiga för ekonomichefen. Andel vunna affärer, kvaliteten på marknadsföringsleads eller introduktionshastighet fungerar bra. Distribuera Microsoft 365 Copilot till ett litet team inom den här funktionen under en bestämd tidsperiod. Dokumentera teamets resultat vid specifika tidpunkter.

Steg 2

Använd tillväxthastighet för att bevisa AI-effekten

Spåra tillväxttakten för dina mätvärden, inte bara själva mätvärdena. Om procent vunna affärer förbättrades gradvis före Microsoft 365 Copilot och accelererade efter distributionen, visar den förändrade utvecklingen AI-teknikens effekter. Jämför förbättringstakten, inte de absoluta siffrorna. Detta särskiljer AI-värdet från stegvis teamoptimering.

Steg 3

Skapa ett case för konkurrensrisker

Lägg fram två scenarier för ledningen: din nuvarande prestationsutveckling jämfört med konkurrenter som arbetar snabbare med AI. Visa hur din pipeline ser ut när andra förbättras, medan din organisation står stilla. Affärscaset bygger sig självt när du framställer stagnation som en risk.

Steg 4

Skala distributioner med bevis

Utöka till angränsande team med samma mätmetod. Skapa skräddarsydda agenter i Copilot Studio för avdelningsspecifika arbetsflöden när teamen går från fas 1 till fas 2. Låt tidiga framgångar ligga till grund för utvecklingstakten. Vissa avdelningar kommer att nå fas 3 medan andra optimerar fas 1. Oroa dig inte för detta: ojämna framsteg kan vara bra. tidiga vinster skapar bevis och budget för ett bredare införande.

Steg 5

Fördela ägarskapet över hela organisationen

Rulla ut Microsoft 365 Copilot till varje avdelning och bjud in ledare att bli ambassadörer för sina AI-distributioner. Avdelningar finansierar sina licenser och äger sina resultat. Samtidigt upprätthåller IT-avdelningen säkerhet, styrning och infrastruktur i bakgrunden. Använd Copilot-analys för att spåra införandemönster och identifiera var ytterligare stöd behövs.

Resurser som stöttar ditt affärscase

Vill du ha hjälp med att kvantifiera
AI-teknikens värde för din organisation?
Vi hjälper er.

Samarbeta med Microsofts säljare

Skapa modeller av potentiell ROI genom
de verktyg och resurser som erbjuds

Dra nytta av Microsofts rådgivare om affärsvärde

Utveckla omfattande värdebedömningar
som är anpassade efter din situation

Samarbeta med externa specialister

Genomför en detaljerad analys
av affärscaset tillsammans med
tredjepartsleverantörer

[Ta kontakt med en Microsoft-expert i dag →](#)



Nästa steg

Källor:

¹2025: Året då framkantsföretaget föds, årsrapporten Arbetstrendindex, 23 april. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²Baserat på studien Total Economic Impact™ of Microsoft 365 Copilot, en uppdragsstudie utförd av Forrester Consulting, 2025. Forrester tog fram en ekonomisk prognosmodell baserad på data insamlade från 16 kundintervjuer och enkätresultat från 367 organisationer som använder Microsoft 365 Copilot. För denna studie har Forrester samlat in erfarenheter från både intervjupersoner och enkätresponder och sammanställt resultaten till en sammansatt organisation – en global aktör med en årlig omsättning på 6,25 miljarder USD och 25 000 anställda.

Undersökningen Arbetstrendindex genomfördes av ett oberoende forskningsföretag bland 31 000 heltidsanställda eller egenföretagare på 31 marknader mellan 6 februari 2025 och 24 mars 2025. Kunskapsarbetare i detta sammanhang är personer som vanligtvis arbetar vid ett skrivbord (antingen hemma eller på ett kontor).

© 2026 Microsoft Corporation. Med ensamrätt. Det här dokumentet tillhandahålls i befintligt skick. Den information och de åsikter som uttrycks i dokumentet, inklusive webbadresser och hänvisningar till andra webbplatser, kan ändras utan förvarning. Risken för att använda dessa åvilar dig. Det här dokumentet ger dig inga juridiska rättigheter till någon immateriell egendom i någon Microsoft-produkt. Du får kopiera och använda detta dokument för interna referensändamål.

Framkantsföretagen väntar inte. De har redan omdefinierat samtalet, flyttat AI-ägandet till de funktioner som driver resultat och ser mätbara förbättringar. Och varje dag ökar de sitt försprång.

Med rätt ramverk för mätning kan du konkurrera bättre och vinna. Det förvandlar budgetdiskussioner till strategiska beslut. Det hjälper avdelningarna att se värdet på sina egna villkor, vilket främjar införandet. Det genererar en rörelse som förstärks och ackumuleras i hela organisationen.

Ju tidigare du börjar mäta det som verkligen betyder något, desto snabbare kan organisationen bli ett framkantsföretag.



Se hur andra organisationer bygger upp sina digitaliseringsstrategier:
Utforska Microsoft 365 Copilot-event för ledare