



Microsoft 365
Copilot

超越 ROI

借助智能 Microsoft 365 Copilot
副驾驶® 赢在 AI 经济时代



目录

01

AI 为何改变我们的
衡量标准

02

AI 在企业中的真正定位

03

前沿企业如何借助
AI 脱颖而出

04

AI 衡量框架

05

构建你的业务案例

06

你的下一步行动

01

AI 为何改变我们的衡量标准

大多数 AI 业务案例的讨论都会陷入僵局。领导者知道采用 AI 至关重要, 但每次尝试跟踪 ROI 都会碰壁。传统指标无法反映正在发生的情况, 因此业务案例在预算评审中停滞不前。

这是因为企业犯了一个类别错误: 他们在用技术支出框架评估能力型投资。但 AI - 比如 [智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®](#) - 并不符合你预算体系的固有分类。

传统评估框架要么跟踪基础结构, 要么衡量人员绩效, 无法同时兼顾两者。因此, 当财务部门将 AI 视为纯粹的技术支出时, 人员绩效的提升根本不会在他们的分析中体现出来。

你的损益表就揭示了这一结构性问题: IT 成本和人力成本是分开的明细项目。而 AI 却能同时在这两个层面创造价值, 让传统的成本收益分析在开始之前就不再适用。

与其关注 “这项技术投资的 ROI 是多少? ”, 不如思考: “如果不采用 AI, 我们的竞争力会受到什么影响?”

那些借助智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 和智能体脱颖而出的企业已经实现了这一思维转变。本指南将阐述传统方法的局限性、有效的衡量框架, 以及如何构建能够充分反映 AI 价值的业务案例。

02

AI 在企业中的真正定位

大多数企业默认将 AI 纳入 IT 预算。这种方式熟悉、集中, 也符合现有的审批流程。但恰恰是这一选择, 制造了你正试图解决的衡量难题。

传统 IT 预算用于投资基础结构。而 **AI 并不是基础结构。**

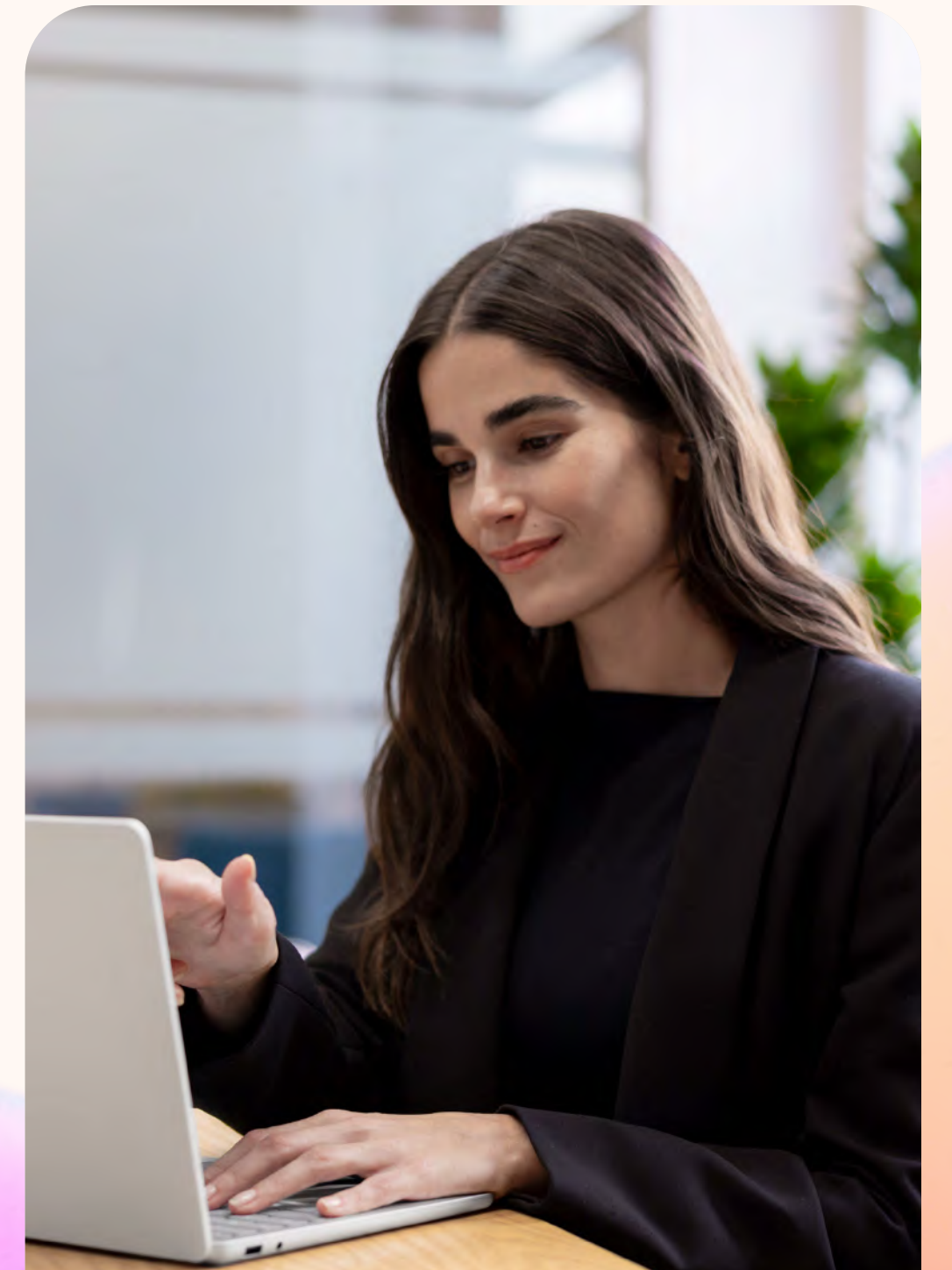
基础结构服务于所有人。电子邮件系统、网络安全、企业软件 - 每个人得到的能力都一样, 因为价值分布均匀。当收益被平均分配时, 集中式管理自然合理。

AI 的运作方式则完全不同。它将价值集中在部署的场景。销售部门使用智能体筛选销售线索, 价值就归销售部门。HR 使用智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 精简入职流程, 收益就归 HR。虽然其他团队可能间接受益, 但 AI 的主要价值始终在使用点产生。

但当 IT 部门掌握预算时, 其他部门就不会对结果负责。销售部门不会为别人的预算争取资源, HR 也不会为别人的列支项目主动推动。这种支付方与受益方的脱节, 会直接扼杀推进动力。

具有前瞻性的企业做出了不同的选择。他们将 AI 成本从集中式 IT 预算中移出, 转由驱动业务成果的职能部门承担。销售部门为提升赢单率的智能体付费, HR 投资能缩短入职时间的智能体工作流。

这种分布式所有权意味着决策由最懂业务的人员做出, 而价值也能以各职能部门真正重视的方式被衡量。



当部门拥有投资权,
他们也会对结果负责。

03

前沿企业如何借助 AI 脱颖而出

一些企业已经证实这种模式切实可行。他们不再将 AI 视为集中式 IT 支出, 而是开始将所有权分配给真正创造价值的职能部门。

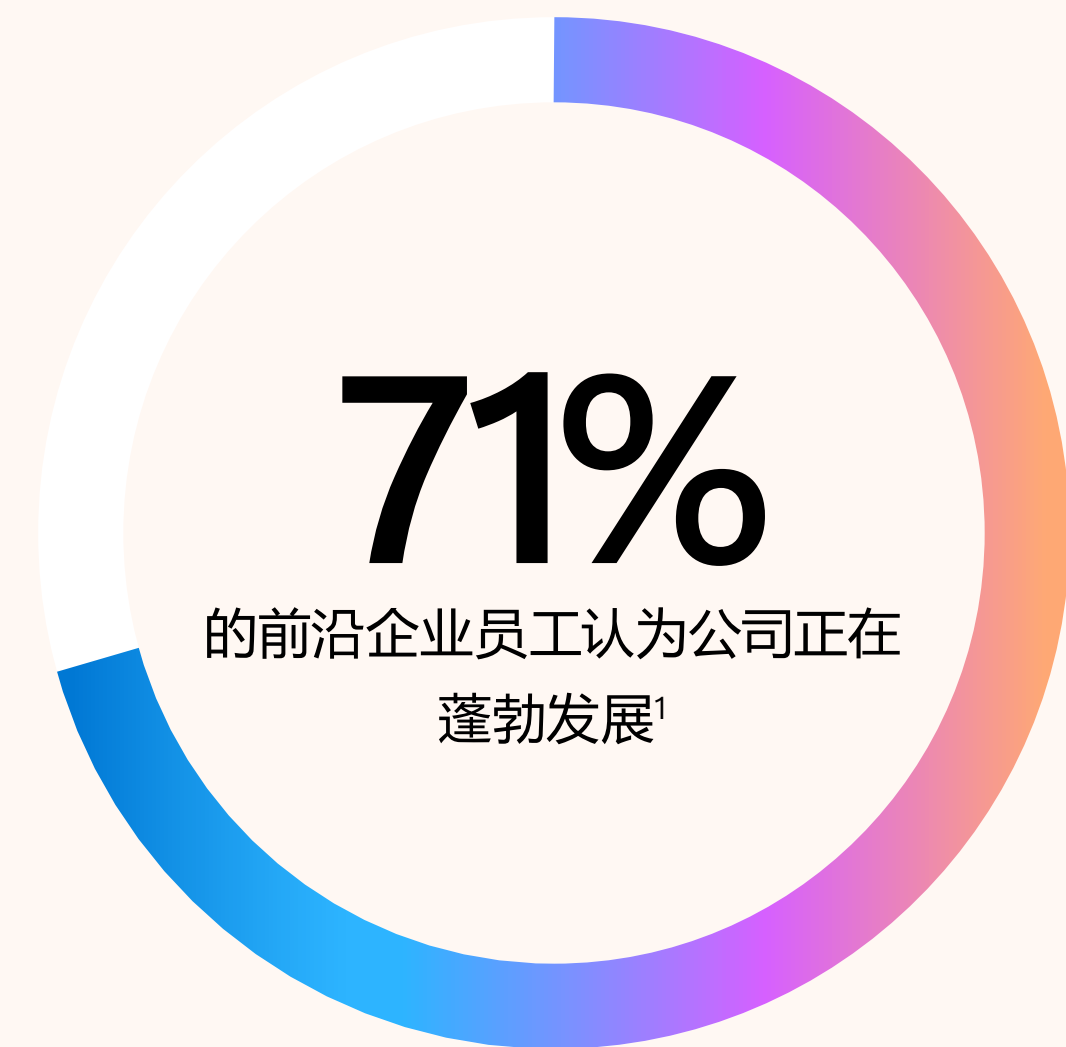
Microsoft 的《2025 年工作趋势指数》将这些企业称为“**前沿企业**”。这些公司通过在业务中部署智能体作为数字同事, 将 AI 融入工作的方方面面。他们已经从试点走向规模化, 在全公司成功落地 AI, 推动真正业务转型并取得可衡量的成效。

这些前沿企业正在打造竞争对手难以企及的能力。55% 的前沿企业员工表示他们能够承担更多工作, 而全球平均水平仅为 25%。¹ 与此同时, 这些员工更有可能表示自己拥有从事有意义工作的机会 (这一比例为 90%, 而全球平均水平为 77%)。¹

前沿企业的发展历程分为三个截然不同的阶段。第一阶段聚焦个人能力增强, 为员工提供 AI 支持以提升工作表现。第二阶段推动团队转型, 由智能体跨部门编排整个 workflow。第三阶段扩展至企业运营, 将数字同事嵌入整个业务体系。

每个阶段都会释放新的价值, 每个阶段都需要不同的衡量方式, 而每个阶段都为下一阶段奠定基础。

绩效差距十分显著



相较之下, 全球范围内的这一比例仅为 **39%**¹

04

AI 衡量框架

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 专为支持前沿企业的发展历程而打造。它集成于你现有的 Microsoft 生态系统 (Teams、Outlook、Word、Excel、PowerPoint) 之中, 在员工日常工作的环境中提供 AI 协助。此外, 借助 [Microsoft Copilot Studio](#), 你还可以构建针对特定业务流程的自定义智能体, 将 AI 能力从单个任务扩展到完整 workflows。

以下是在转型的每个阶段衡量价值的实用框架。

第一阶段: 人类与 AI 助手

利用智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 的辅助功能

第二阶段: 人类与智能体组成的混合型团队

借助 Copilot Studio 打造适用于部门工作流的智能体

第三阶段: 人类主导, 智能体执行

在企业运营中全面部署自主智能体



第一阶段

人类与 AI 助手

在这一阶段, 每位员工都会获得一个个人 AI 助手。智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 可以起草邮件、总结会议、制作演示文稿, 并在整个组织中查找信息。AI 负责处理机械性工作, 让像你这样的员工能够专注于更高价值的任务。

这些能力覆盖整个组织, 每个人都能获得同一个 AI 助手, 因此 IT 部门往往在这一阶段负责预算。但影响因人而异。想一想, 不同的员工在节省出时间后能实现什么:

- 销售代表节省了 30 分钟起草提案的时间。价值不在于时间本身, 而在于利用这些时间多进行一次客户沟通, 从而促成交易。
- 人力资源专员能更快地完成新员工入职流程。价值体现在员工能更快进入高效状态并更长期留任, 即使在人才竞争激烈的情况下也是如此。



大规模生产力提升

EY 向全球超过 150,000 名员工部署了智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®, 加速了从税务研究到文档起草的各类工作流。成效如何? 生产力提升了 15%, 相当于将数千个人工小时重新投入到客户交付和成果改进中。

[阅读案例 →](#)

需要衡量什么

关键在于跟踪成果, 而不是节省的时间。只有当节省下来的时间转化为可衡量的成果 (例如更多成交、更快响应、更高留任率) 才有意义。真正的价值在于: 人们到底完成了什么? 工作到底提升了多少?

销售: 个人成交率、生成的合格商机数量、交易推进速度

营销: 营销活动表现、内容质量、互动率

人力资源: 入职任务完成时间、员工咨询解决速度、满意度评分

客户服务: 个人解决率、客户情绪、首次通话解决率

财务: 每次分析所需时间、报告准确性、每次请求成本

法务: 每份合同审核时间、准确率

IT: 每位员工的工单解决时间、响应速度

业务案例

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®
提升个人绩效

25%

员工入职速度提升幅度²

2.5%

赢单率提升幅度²



第二阶段

人类与智能体组成的混合型团队

在这一阶段, 辅助智能体代表团队处理完整的工作流。你可以在 Copilot Studio 中使用自然语言构建这些智能体, 并将其部署到各个部门, 实现端到端流程自动化。人类始终掌控全局, 智能体则大规模提供协助。

组织不再仅从个人层面衡量 AI 的影响, 而是从部门层面进行评估。预算归属也随之发生变化, 由各个部门为其团队的智能体提供资金支持。不妨看看以下变化:

- 销售部门在整个团队中部署智能体, 用于筛选销售线索和研究客户帐户。销售代表仍然负责成交, 而价值则体现在整体销售管道速度和部门成交率的提升上。
- HR 部门使用智能体执行入职工作流, 例如发送录用通知和邀请新员工使用工具。人力资源专业人员仍然主导入职体验, 但行政负担和成本显著降低。



以 AI 速度驱动财务运营

Levi's 部署了一个智能体来分析全部门的财务流程, 在短短一天内评估了 1,100 份标准操作程序 - 这项工作原本需要多人耗时近一年才能完成。该智能体对 18,000 项独立任务进行了分类, 按复杂度分级, 并在整个财务职能中识别出了自动化机会。

[阅读案例 →](#)

业务案例

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®
和智能体提升团队绩效

30.6%

员工技能提升速度升幅²

2.7%

生成的合格线索数增幅²

需要衡量什么

现在, 智能体能够处理完整的工作流, 因此衡量方式也从“个人任务完成情况”转向“端到端流程效率”。重点关注部门层面的成果以及各项部署的总拥有成本 (TCO):

销售: 总交易规模、部门成交率、销售管道速度、每位销售代表的收入

营销: 总销售线索量、部门营销活动 ROI、代理机构支出效率

人力资源: 部门留任率、总管理成本、每位员工的招聘成本

客户服务: 总接听电话数、部门解决率、每次互动成本

财务: 总外包支出、部门每次分析成本、结账时间

法务: 合同处理量、外部法律顾问支出、每件事务成本

IT: 总运营成本、部门级工单解决率、IT 外包支出

第三阶段

人类主导, 智能体执行

在这一阶段, 数字智能体在全企业范围内自主运行。它们跨平台、跨系统、跨部门工作, 无需持续的人工干预即可端到端地运行流程。人类提供战略监督并处理异常情况, 而智能体则自主执行运营任务。

当这成为现实时, 你可以在损益表中看到总体业务影响, 例如:

- 所有面向客户的职能全面提升进入市场效率, 直接带动收入增长
- 通过覆盖财务、法务、HR 和 IT 的自动化运营实现成本节约
- 随着你的组织比那些完全依赖人工流程或确定性自动化的竞争对手运营得更快, 从而获得市场地位优势



大规模自主运营

Dow 在其全球航运业务中部署了自主智能体, 用于监控和分析每天多达 4,000 票货运的发票。这些智能体独立标记公司每年数十亿美元运费支出中的账单差异。Dow 预计, 仅在第一年, 该系统就能节省数百万美元。

[阅读案例 →](#)

需要衡量什么

企业级部署带来企业级成果。当智能体在整个组织中运行流程时, 相关成果会直接体现在损益表中。重点关注那些影响盈利的指标:

- 进入市场效率提升带来的收入增长
- 自动化运营带来的总成本节约
- 员工留任率提升与流失率下降
- 技术成本与收入增长对比
- 市场份额与竞争地位
- 组织损益情况
- 盈利财务业绩

业务案例

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 和智能体实现企业级成果

2.6%

营收增长幅度²

24

运营费用降低 24 个基点²



构建你的业务案例

你已经了解每个阶段的衡量重点。接下来的关键是将这个框架真正融入组织的日常工作。以下是入手方式。

第 1 步

选择试点部门

挑选具备以下三个特征的职能部门: 已有绩效跟踪机制、领导层愿意推动采用, 以及拥有对首席财务官重要的指标。销售成交率、营销线索质量或 HR 入职速度都是不错的选择。在该职能部门内的小团队中部署智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®, 运行一段明确的时间。在特定时间点记录其绩效表现。

第 2 步

利用增长率证明 AI 的影响

跟踪指标的增长率, 而不仅仅是指标本身。如果在部署智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®之前, 销售赢单率只是逐步提升, 而在部署之后出现加速, 那么这种趋势变化就证明了 AI 的影响。比较改进的斜率, 而不是绝对数值。这样可以将 AI 的价值与团队的增量优化区分开来。

第 3 步

构建竞争风险案例

向领导层展示两种情景: 你当前的绩效表现轨迹, 以及竞争对手借助 AI 加速运营后的轨迹。展示当竞争对手持续提升而你停滞不前时, 你的销售管道将面临怎样的变化。当你将“停滞”定义为风险时, 案例就会自动成立。

第 4 步

基于证据推进规模化部署

使用相同的衡量方法将部署扩展到相邻团队。随着团队从第 1 阶段迈向第 2 阶段, 在 Copilot Studio 中为部门特定工作流构建自定义智能体。让早期的成功推动整体势头。有些部门会进入第 3 阶段, 而另一些部门仍在优化第 1 阶段。不用担心这种不平衡 - 这种差异化进展对你有利: 早期的成功会为更广泛的采用提供证据和预算支持。

第 5 步

在全组织范围内分配所有权

将智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®推广到每个部门, 并邀请各部门领导担任其 AI 部署的推动者。部门自行承担许可费用并对结果负责。同时, IT 部门在后端负责安全、治理和基础结构。利用 Copilot 分析工具台跟踪采用模式, 并确定需要额外支持的环节。

为构建案例 提供支持的 资源

想帮助量化 AI 对组织的价值吗? 我们随时为你提供支持。

与 Microsoft 销售代表合作

获取用于模拟潜在 ROI 的工具和资源

利用 Microsoft 业务价值顾问

制定根据你的情况量身定制的全面价值评估

与外部专家合作

与第三方供应商一起进行详细的业务案例分析

[立即与 Microsoft 专家联系](#) →



你的下一步行动

前沿企业不会等待。他们已经重新构建了对话框架, 将 AI 所有权转移到驱动结果的职能部门, 并正在看到可衡量的绩效提升。而且每一天, 他们都在进一步拉开差距。

合适的衡量框架是你加速竞争、赢得市场的关键。它将预算对话转化为战略决策, 帮助各部门从自身角度理解价值, 从而推动采用, 同时在整个组织内形成持续增长的动力。

你越早开始衡量真正重要的指标, 就越能快速迈向成为前沿企业。

资料来源:

¹《2025: 前沿企业诞生之年》, Microsoft 工作趋势指数年度报告, 2025 年 4 月 23 日。 <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>。

²根据《智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 的 Total Economic Impact™》研究 (由 Forrester Consulting 于 2025 年委托开展) 。Forrester 构建了一个预测财务模型, 该模型基于对 16 位客户的访谈以及 367 家使用智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 的组织的调查数据构建而成。为本研究目的, Forrester 汇总了受访者的经验和调查结果, 并将其整合成一个单一的综合性组织 - 一家年收入 62.5 亿美元、员工 25,000 人的全球性企业。

“工作趋势指数” 调查由独立研究公司在 2025 年 2 月 6 日至 2025 年 3 月 24 日期间, 在 31 个市场的 31,000 名全职员工或自雇知识型员工中进行。此处的 “知识型员工” 指通常在办公桌前工作 (无论是在家还是在办公室) 的人群。

©2026 Microsoft Corporation. 保留所有权利。本文档按 “原样” 提供。文中信息和表达的观点 (包括 URL 和对其他 Internet 网站的引用) 有可能会发生更改, 恕不另行通知。使用风险需自行承担。本文档未赋予你对任何 Microsoft 产品中任何知识产权的任何法律权利。你可以出于内部参考目的复制和使用本文档。



了解其他组织如何制定自己的转型战略:
探索面向领导者的智能 Microsoft 365 Copilot
副驾驶® 活动