



Microsoft 365
Copilot

Säg hej till AI

En praktisk guide till Copilot Chat för olika avdelningar

E-bok





Innehålls- förteckning

01

Arbetets nya
verklighet

02

AI som
skalanpassas med
ditt företag

Avdelningar

03 Kundtjänsten

04 Ekonomiavdelningen

05 Personalavdelningen

06 IT-avdelningen

07 Rättsavdelningen

08 Marknadsföringsavdelningen

09 Säljavdelningen

10

En katalysator för
affärsutveckling

01

Arbetets nya verklighet

Hjulen snurrar allt snabbare i affärlivet, och det ger nya möjligheter till innovation, smidighet och inverkan. När arbetet blir mer dynamiskt anpassar sig personal i alla roller så att de uppfyller förändrade förväntningar och prioriteringar. Men för att frigöra hela sin potential behöver de hjälp att hantera komplexiteten: effektivisera rutinuppgifter, hålla fokus i stormen av propåer och övergå från att reagera till att agera strategiskt.

AI håller på att bli en viktig kugge som hjälper enskilda att fokusera på mer värdefullt arbete, påskynda beslut och förbättra medarbetarnas upplevelse. Enligt 2025 års Index inom arbetstrender från Microsoft säger **82 %** av alla ledare att de är övertygade om att de kommer att använda digitala arbetare för att utöka arbetsstyrkans kapacitet under de kommande 12–18 månaderna. De vill inte ersätta någon utan hjälpa dem med verktyg som minskar friktionen, ökar fokusförmågan och stärker deras inverkan.¹

Den här e-boken visar hur Microsoft 365 Copilot Chat och agenter kan hjälpa team i hela organisationen att arbeta smartare, agera snabbare och fokusera på det viktigaste. Den innehåller verkliga exempel och praktiska råd för att påskynda varje teams strategiska **AI-utveckling**.

02

AI som skalanpassas med ditt företag

Copilot Chat är en säker AI-assistent som drivs av de senaste modellerna och är förankrad i webben, så att det blir enkelt att införa AI i organisationen. Den ingår i Microsoft 365 Business- och Enterprise-prenumerationer och hjälper medarbetarna att öka produktiviteten med enkla prompter: den skapar utkast till innehåll, besvarar frågor, genererar idéer och till och med skapar anpassade agenter genom att använda Lite-versionen av Copilot Studio för att automatisera repetitiva uppgifter. Den utgör ett säkert och användarvänligt sätt att utforska AI, skapa förtroende och bli mer effektiv i vardagen.

Microsoft 365 Copilot bygger vidare på den grunden med mer avancerade AI-funktioner och sömlös integration av Copilot Chat i Teams och Microsoft 365-appar. Med den här uppgraderingen kan Copilot Chat ansluta till mer än webben – till organisationens data – på ett säkert sätt som följer reglerna. På så sätt får du tillgång till avancerad automatisering, personliga insikter och smidigt samarbete i stor skala. Din organisation får också tillgång till ännu fler Copilot Studio-funktioner, så att ni kan ansluta era agenter till den kunskap som finns i verksamheten – vilket ökar innovationskraften samtidigt som kontrollen bibehålls.

Med Copilot Chat får team chansen att övergå från att reagera till att tänka strategiskt, från att vara överväldigade till att vara innovativa, och det gäller alla avdelningar. Det handlar inte bara om att arbeta snabbare utom om att frigöra ny potential i olika team i organisationen.

Låt oss kika närmare på de viktiga funktioner som förändrar hur team i hela organisationen kan få jobbet gjort.

Copilot Chat och kundtjänsten

Kundtjänsten försöker hantera en massa förfrågningar, men floden av komplexa frågor kan göra det svårt att reagera snabbt och konsekvent.

Exempel

En supportagent kan lägga 10–15 minuter på att skriva ett genomtänkt svar till en enda kund, vilket gör att många ärenden inte blir lösta.

Förändring

Copilot Chat kan ge snabbare och mer personlig kundservice genom att analysera förfrågningar och generera svar. Det förbättrar svarstiden och servicekvaliteten genom att generera snabba, personliga svar och identifiera återkommande problem.

Viktiga funktioner

- Analyserar och prioriterar inkommande förfrågningar
- Skriver personliga svar omedelbart
- Identifierar trender och återkommande problem

Resultat

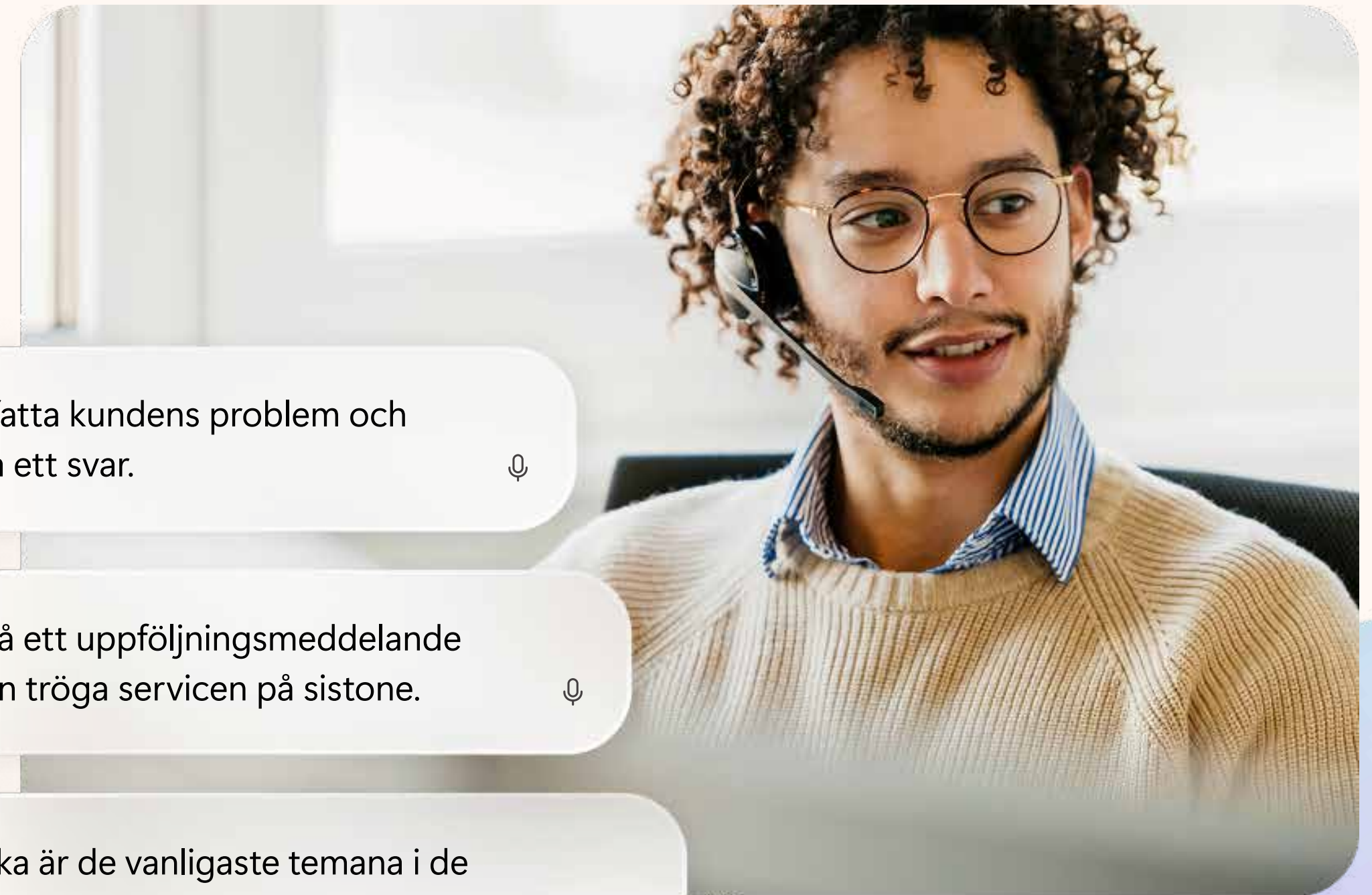
Eftersom repetitiva uppgifter hanteras kan kundtjänstteam fokusera på att ge exceptionell service och skapa starkare relationer.

Kundtjänsten kan använda promptar som dessa:

+ Sammanfatta kundens problem och formulera ett svar. 

+ Föreslå ett uppföljningsmeddelande för den tröga servicen på sistone. 

+ Vilka är de vanligaste temana i de inkommande meddelandena i dag? 



Copilot Chat och ekonomiavdelningen

Ekonomiteam har komplexa ansvarsområden som att generera rapporter och planera budgetar, men beslut kan bli försenade och tiden till förtänsam analys begränsas eftersom dessa uppgifter är repetitiva.

Exempel

En finansanalytiker kan ägna timmar åt att sammanställa data och dubbelkolla beräkningar för en budgetöversyn.

Förändring

Copilot Chat kan automatisera finansiella processer och ge insikter i realtid. Det kan analysera finansiella data och generera rapporter, vilket ger tid över till strategisk finansiell planering.

Viktiga funktioner

- Automatiserar rapportgenerering och budgetplanering
- Analyserar finansiella data och identifierar insikter
- Skapar sammanfattningar, prognoser och presentationer

Resultat

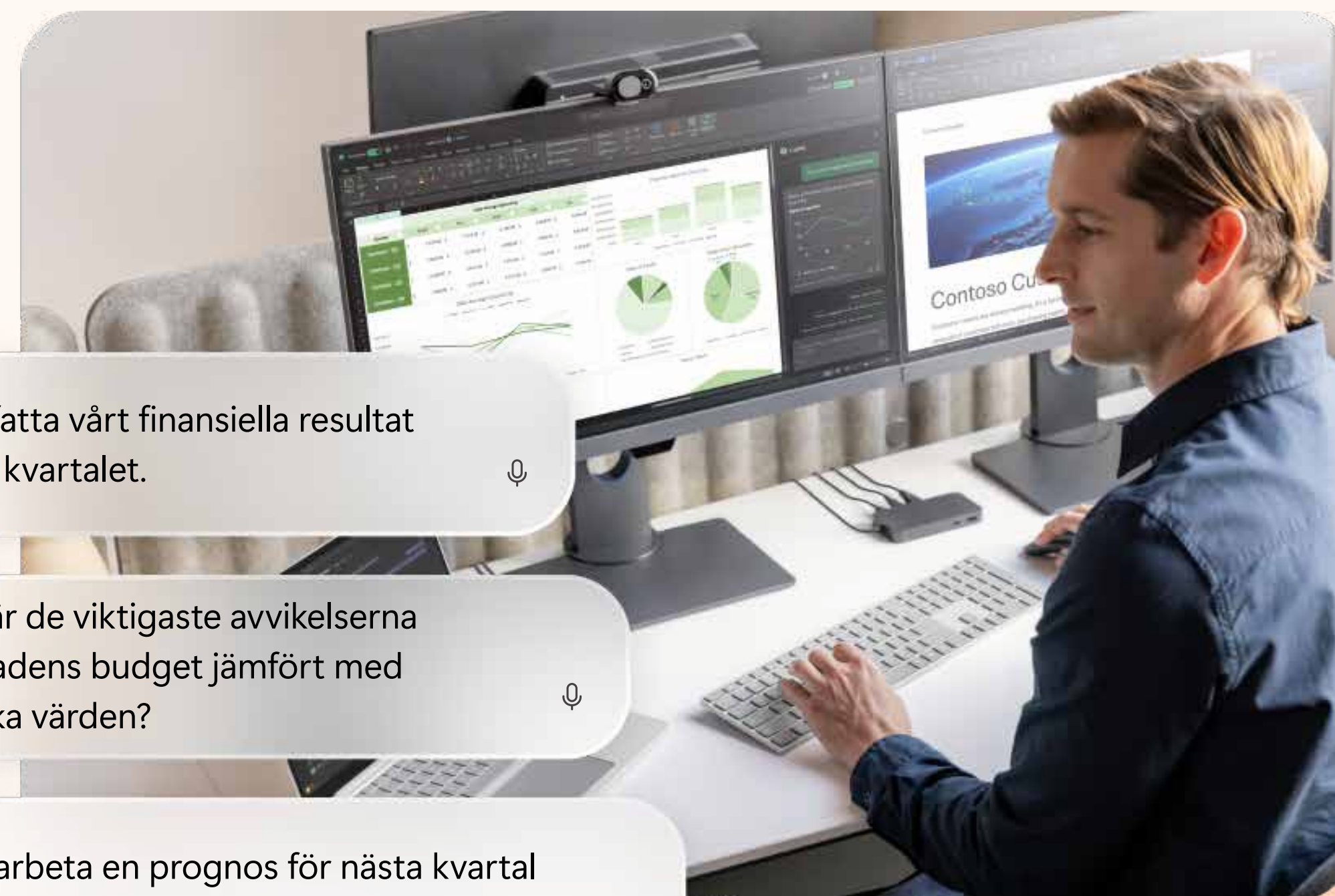
Finanssteam kan fokusera på viktiga uppgifter som scenarieplanering och strategiska investeringsbeslut när repetitiva uppgifter har automatiserats.

Ekonomiteam kan använda promptar som dessa:

+ Sammanfatta vårt finansiella resultat för andra kvartalet.

+ Vilka är de viktigaste avvikelserna i månadens budget jämfört med faktiska värden?

+ Utarbeta en prognos för nästa kvartal baserat på aktuella trender.



Copilot Chat och personalavdelningen

Folk på personalavdelningen hanterar en lång rad viktiga ansvarsområden, som att granska meritförteckningar och generera rapporter. Det kan vara svårt att prioritera strategiska initiativ som talangutveckling och uppbyggnad av företagets anda.

Exempel

En personalchef kan ägna många timmar åt att samla in resultat och återkoppling för att förbereda sig på granskningen av en anställd.

Förändring

Copilot Chat kan hjälpa personalavdelningen att automatisera dokumentationen och snabbt skaffa fram relevanta data. Det kan lämna sammanhangsberoende svar från e-post, mötesanteckningar och återkopplingsformulär, så att personalavdelningen kan koncentrera sig på strategiska prioriteringar.

Viktiga funktioner

- Automatiserar dokumentation och rapporter
- Analyserar återkopplingen från och data om medarbetares resultat
- Skriver utkast till meddelanden från personalavdelningen och utvecklingsplaner

Resultat

När rutinuppgifter hanteras effektivt kan personalavdelningen fokusera på medarbetarnas utveckling, andan i företaget och strategiska beslut.

Personalavdelningen kan använda promptar som dessa:

+

Sammanfatta de viktigaste slutsatserna från mötet i förra veckan med anställningskommittén.



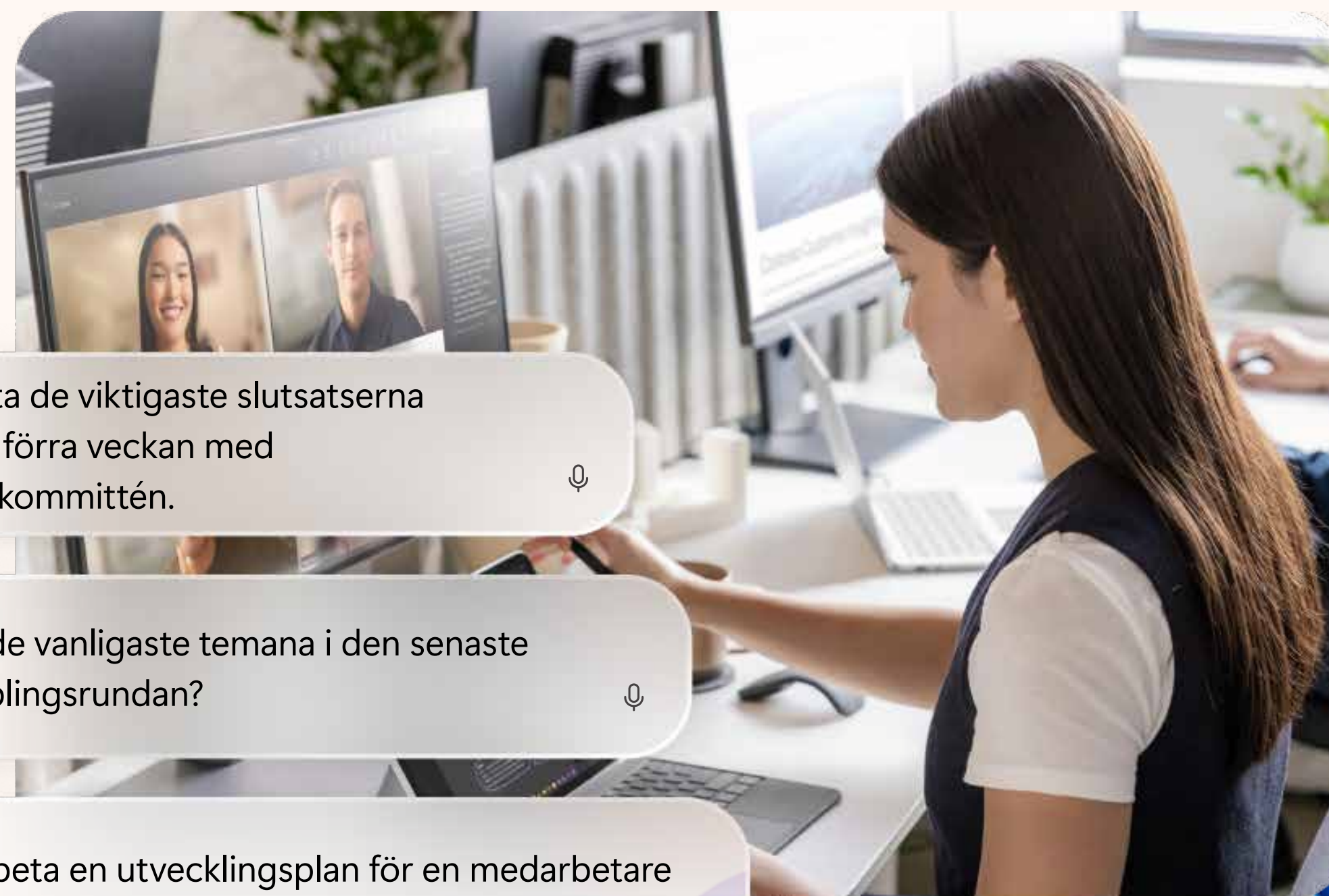
+

Vilka är de vanligaste temana i den senaste återkopplingsrundan?



+

Utarbeta en utvecklingsplan för en medarbetare med hög potential utifrån de senaste betygen.



Copilot Chat och IT-avdelningen

IT-team hanterar viktiga uppgifter som infrastruktur, support och dokumentation. Det är viktigt arbete, men det ger begränsat utrymme för innovation och långsiktig planering.

Exempel

En IT-administratör kan ägna timmar åt att sammanställa systemprestanda-rapporter eller besvara rutinmässiga frågor från användarna.

Förändring

Copilot Chat kan effektivisera IT-arbetsflöden genom att lämna sammanhangsberoende insikter i realtid. Det kan samla data från e-post, ärenden och systemloggar och lämna korrekta, användbara insikter.

Viktiga funktioner

- Sammanfattar tekniska rapporter och incidentloggar
- Automatiserar dokumentation och kontroll av efterlevnaden
- Hjälper till med projektplaneringen och kommunikationen med intressenter

Resultat

IT-team kan övergå från reaktivt stöd till proaktiv innovation med fokus på strategiska initiativ som cybersäkerhet och digitalisering.

IT-team kan använda promptar som dessa:

+ Sammanfatta de viktigaste ärendena från förra veckans incidentrapporter. 🗣️

+ Vilka är de främsta efterlevnadsriskerna från den senaste granskningen? 🗣️

+ Utarbeta en plan för hanteringen av förändringar inför den kommande systemuppgraderingen. 🗣️



Copilot Chat och rättsavdelningen

Juristerna granskar en massa dokument och analyserar avtal, vilket kan göra det svårt att prioritera proaktiv riskhantering och strategiska råd.

Exempel

En juridisk rådgivare kan ägna timmar åt att referera fram och tillbaka till avtalsklausuler i stället för att ge råd om mer allmänna konsekvenser för företaget.

Förändring

Copilot Chat kan förenkla arbetsflöden för juristerna genom att sammanfatta komplexa dokument och lämna nyttiga rekommendationer. Det kan sammanfatta text snabbt och korrekt så att juristerna kan fokusera på mer värdefullt arbete.

Viktiga funktioner

- Granskar och sammanfattar avtal och juridiska dokument
- Belyser viktiga risker och skyldigheter
- Skriver juridiska memorandum och sammanfattar efterlevnaden

Resultat

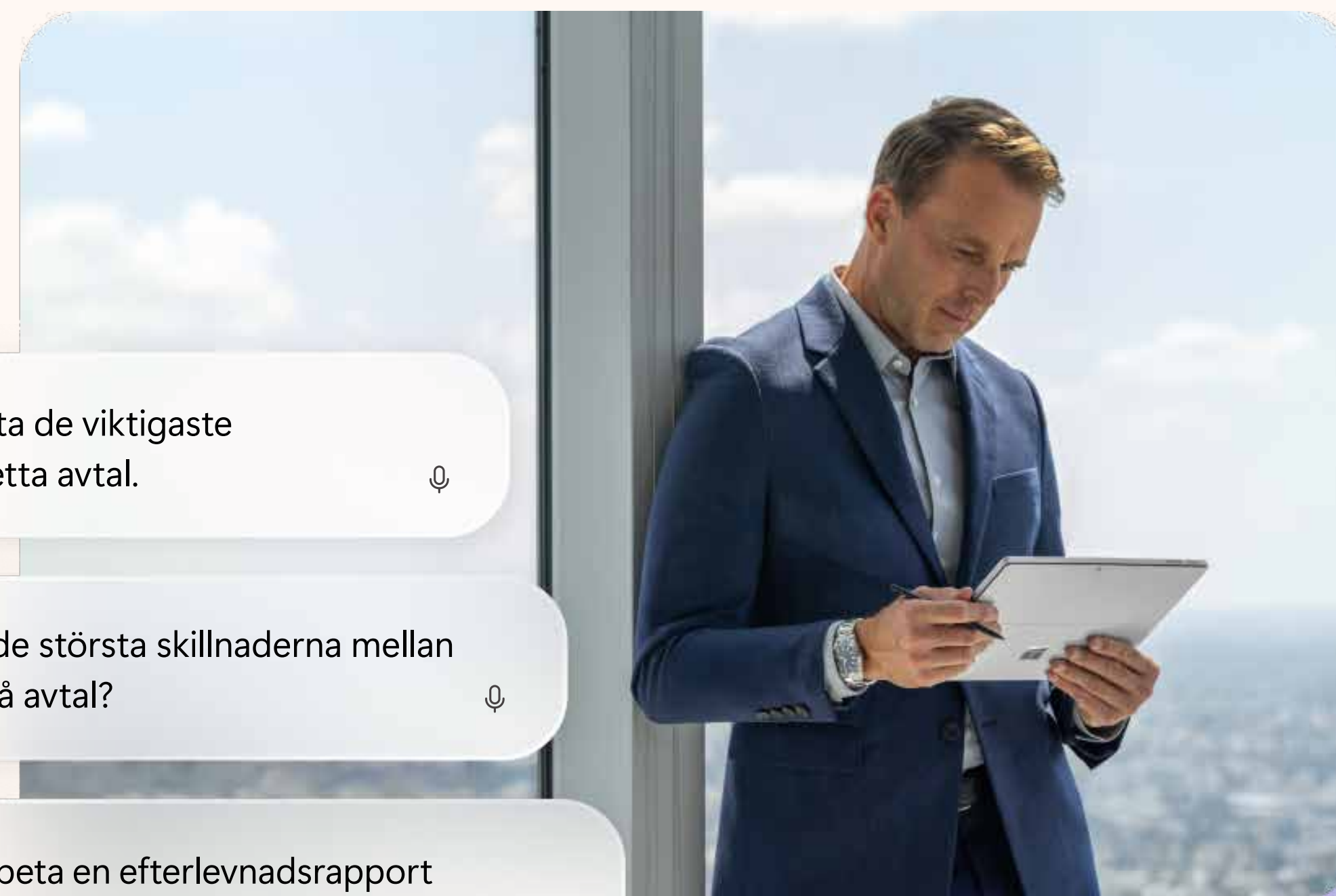
När rutinuppgifter har automatiserats kan juristerna fokusera på att ge strategiska råd och minska riskerna mer proaktivt.

Juristerna kan använda promptar som dessa:

+ Sammanfatta de viktigaste riskerna i detta avtal.

+ Vilka är de största skillnaderna mellan dessa två avtal?

+ Utarbeta en efterlevnadsrapport för dessa dokument.



Copilot Chat och marknadsföringsavdelningen

Marknadsförare jobbar både kreativt och analytiskt och är ofta beroende av fragmenterade verktyg och spridda data. Utan överblick är det svårt att få fram insikter eller fokusera helt på en kreativ strategi.

Exempel

En marknadsförare som förbereder en utvärdering av resultatet av en kampanj tillbringar timmar med att hämta fram mätvärden och formatera bilder innan hen ens försöker komma på nya idéer.

Förändring

Copilot Chat kan effektivisera arbetsflöden genom att vara en realtidsassistent som hämtar data och genererar innehåll. Det analyserar dokument, e-post, Teams-samtal och rapporter och ger snabba och korrekta insikter. Det kan även justera budskap, generera kreativa uppdrag och föreslå optimeringar utifrån data.

Viktiga funktioner

- Sammanfattar kampanjresultat och marknadsundersökningar
- Analyserar kundernas engagemang i realtid
- Skriver, rapporterar och författar presentationer

Resultat

Copilot Chat kan spara tid och öka kreativiteten genom att ge enkel tillgång till rätt information så att teamen kan fokusera på strategi och effektfulla kampanjer.

Marknadsförare kan använda promptar som dessa:

+

Sammanfatta resultatet av vår senaste e-postkampanj.



+

Vilka tillgångar gav bäst resultat under det första kvartalet?



+

Ta fram en presentationsbild med de viktigaste punkterna i den senaste marknadsanalysen.



Copilot Chat och säljavdelningen

Säljare knäar under tidskrävande administrativt arbete och samlar manuellt in data från CRM-system, e-postmeddelanden och rapporter. Det ger dem begränsad insyn och lite tid över till strategisk planering eller djupare kundengagemang.

Exempel

En säljchef kan lägga timmar på att samla in tidigare interaktioner och säljhistoriken för att förbereda sig på ett kundmöte.

Förändring

Copilot Chat kan samla data från flera källor och leverera insikter direkt. Det genererar rapporter, skriver e-post och ger rekommendationer utifrån kundsentiment eller försäljningstrender.

Viktiga funktioner

- Sammanfattar kundinteraktioner och återkoppling
- Analyserar säljdata och identifierar trender
- Skriver personliga e-postmeddelanden eller offerter

Resultat

Copilot Chat kan hjälpa säljarna att bli mer strategiska, ge insikter och frigöra tid för meningsfulla kundmöten och affärer.

! Säljare kan använda promptar som dessa:

+ Vad var de viktigaste punkterna från mitt senaste möte med den här kunden? 

+ Sammanfatta vad kunderna har sagt om vårt erbjudande under andra kvartalet. 

+ Vilka trender börjar framträda i försäljningsdata från första kvartalet? 



En katalysator för affärsutveckling

Källa:

¹"2025: Året då framkantsföretaget föds," årsrapporten Arbetstrendindex, 23 april 2025. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

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).

© 2025 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 dina interna referensändamål.

Microsoft 365 Copilot Chat kan välta arbetet över ända för marknadsförare, säljare, personalavdelningen, ekonomer, IT-folket, juristerna och kundtjänsten. Genom att effektivisera repetitiva uppgifter, ta fram relevanta insikter och ge tillgång till organisationens data på naturligt språk kan Copilot Chat hjälpa medarbetarna att agera snabbare, tänka större och arbeta mer strategiskt.

Det är mer än ett produktivitetsverktyg: det är en katalysator för förändringar i organisationen. Oavsett om ni optimerar kampanjer, förbereder er på viktiga möten eller analyserar ekonomiska resultat ger Copilot Chat tillgång till kraftfull AI som är säkert, ansvarsfullt och smidigt integrerat i arbetsflödet.

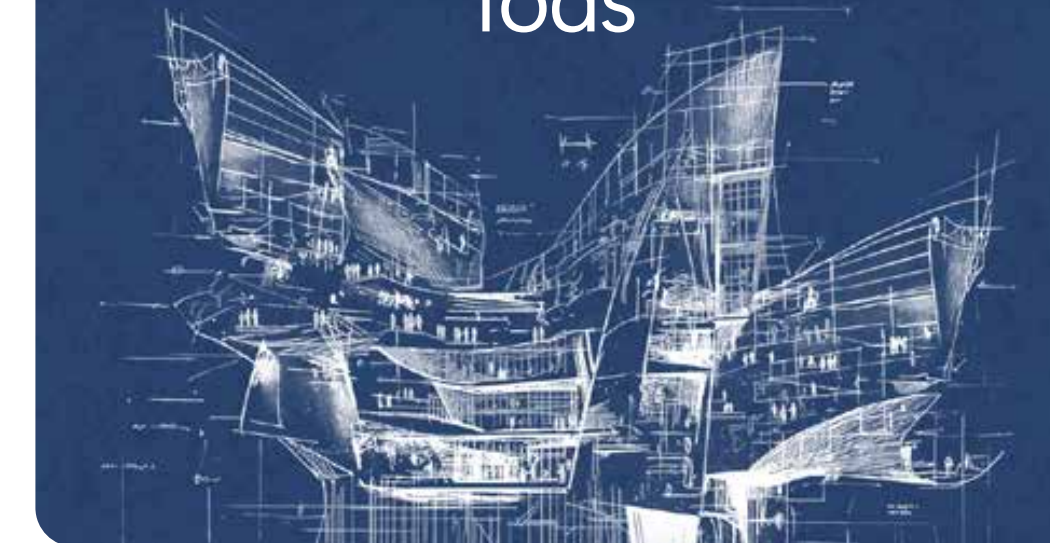
Med Copilot Chat håller ni inte bara jämna steg med förändringarna: ni leder dem.



Utveckla organisationen: **kom igång redan i dag.**

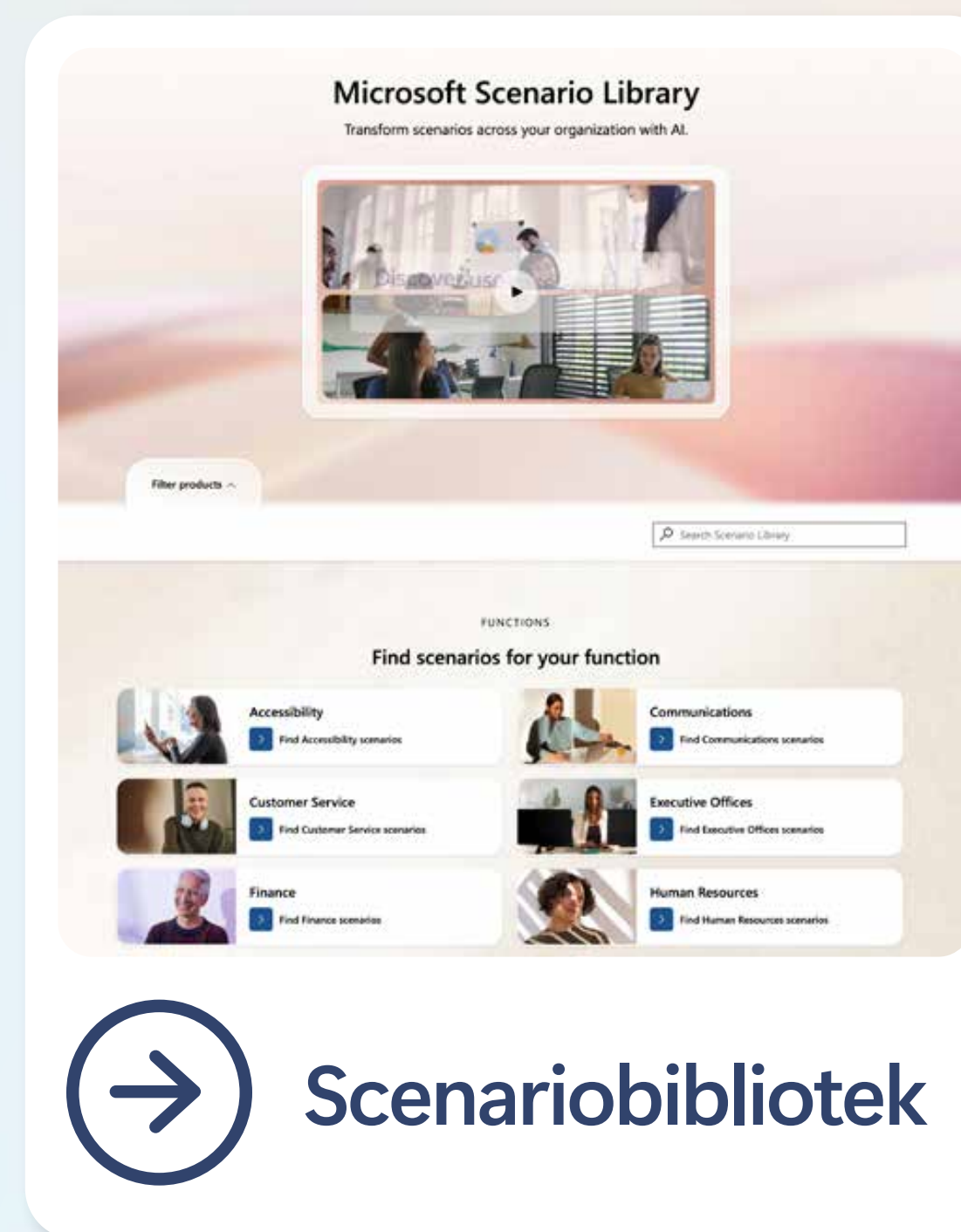
Läs Arbetstrendindex 2025 om du vill veta mer om framväxten av framkantsbolagen, som baseras på underrättelser på begäran och team som omfattar både människor och agenter. Du får också läsa om hur sättet vi arbetar på har förändrats, något som bara sker en gång per generation.

2025:
Året då
framkantsföretaget
föds



Läs rapporten

Besök Microsofts scenariobibliotek där det finns en samling Copilot- och agentscenarier för olika roller, funktioner och branscher, avsedda att effektivisera organisationens AI-omvandling: [Microsofts scenariobibliotek – Microsoft Adoption](#).



➔ **Scenariobibliotek**