



Microsoft 365
Copilot

AI 转型实用指南

如何借助智能 Microsoft 365 Copilot
副驾驶[®] 打造前沿企业



目录

01 前沿在召唤	02 AI 转型的三个阶段	03 第一阶段：人类与助手	04 第二阶段：人类与智能体团队
05 第三阶段：人类主导，智能体操作	06 智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®：专为工作打造的 AI	07 你的 AI 实施路线图	08 你的前沿，正待开启

01

前沿在召唤

目前的机遇前所未见。市场青睐速度，客户期待卓越体验，而组织终于拥有了可同时实现这两者的技术。不是通过压榨人力，而是通过重新构想工作方式来实现。

但理想与现实之间存在差距。Microsoft 的 2025 年工作趋势指数清晰地揭示了这一点：53% 的领导者表示生产力必须提升，但 80% 的员工表示他们缺乏足够的时间或精力来完成工作。¹ 需求与可能性之间的差距，正是变革的契机所在。

前沿企业正在逐渐弥补这一差距。这些组织已经将 AI 深度融入工作流程，采用 AI 智能体作为数字同事，负责处理重复性任务，让人类专注于战略、创造力和创新。当每位员工都拥有随需即用的智能，团队通过人类与智能体协作实现规模化发展时，工作便回归其本质：成为意义的创造过程。

然而，仓促行事可能会造成新的漏洞。因此，前沿企业应在把握时机的同时保持谨慎，推动 AI 的规模化应用，并从一开始就将安全、合规和负责任的使用融入其中。

转型已经拉开序幕



相较之下，全球范围内的这一比例仅为 39%¹

本指南将带你了解 AI 转型的三个
阶段。

你将了解每个阶段的特点，了解关键决策，并学习
如何在不影响安全的前提下推进转型。



AI 转型的三个阶段

成为前沿企业并非一蹴而就。这是一个有计划地迈向 AI 成熟的旅程，每一步都在开启新的可能性。

安全至上

在 AI 领域发展最快的组织，并不是那些在安全方面走捷径的组织，而是那些将信任融入基础的企业。当员工知道 AI 尊重数据权限，当领导者看到合规性融入每一次互动，当治理是内嵌式而非附加时，转型就会加速。有了合适的 AI 合作伙伴，安全不仅不会减缓采纳速度，反而能推动大胆采纳。

每段旅程都各不相同，而且很少是线性的。大多数组织的各个部门在同一时间处于不同的阶段。这种不均衡的进展很正常。接下来的章节将探讨每个阶段，并为组织的转型之旅提供切实可行的指导。

第一阶段：人类与助手

重塑人员的工作效率

每位员工都将获得一个 AI 助手，负责处理繁琐事务，让他们能够专注于更有意义的工作。

第二阶段：人类与智能体团队

转变 workflow

AI 智能体成为流程中的数字同事，在人类的指导下承担特定任务。你的团队成员逐步学会向这些智能体授权并进行监督，提升作为“智能体领袖”的相关能力。

第三阶段：人类主导，智能体操作

重塑业务流程

智能体运行端到端流程，同时人类提供战略性监督。员工的角色将从执行任务转变为制定战略、培养关系，并引领用于塑造组织未来的工作。

智能体领袖

一名员工像管理数字团队成员一样管理 AI 智能体 - 定义任务、审核结果、在出现异常情况时介入。这是 AI 时代必不可少的领导技能。



03

第一阶段

人类与助手

每一次 AI 转型都始于个人。在这个阶段，每位员工都将拥有个人 AI 助手，帮助消除繁琐工作，节省时间。生产力提升立竿见影，但这一阶段还有更深层次的目的：树立信心，展示初期成效，并培养日后可推动更大转变的习惯。若执行得当，这一阶段不仅能提振士气、缓解倦怠，更向团队传递一个明确信号：AI 不再是未来的概念，而是当下并肩协作的伙伴。



具体实践方式

员工需要一个安全的空间来进行实验。由于 **75%** 的员工已经在工作中使用 AI（往往通过未获批准的工具）²，因此您需要提供获批准的访问途径，并设立明确的管理规范。开展 AI 素养提升项目，强调 AI 的价值，并展示如何负责任地使用 AI。

着手点

锁定那些重复性强、耗时长且涉及多个角色的任务，比如会议准备、收件箱管理、文档总结和初稿撰写。这些速赢举措能够立即体现价值，无需重新设计整个业务流程。

如何扩展

把这个阶段当作学习的机会。开展团队或部门试点，收集反馈意见，并完善你的实施方案。避免开展无法扩展的狭窄试点项目。相反，应该全面推行，并建立结构化的反馈循环，让员工能够塑造 AI 如何融入他们的日常工作流程。跟踪采用率、节省的时间以及员工满意度，以衡量成功。



Vodafone 实现规模化 时间节省

Vodafone 对智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 的初步试用结果显示，平均每人每周可节省约 3 小时。公司计划将 Copilot 推广至多达 68,000 名员工。

[阅读完整案例](#)

人类与智能体团队

第二阶段的重点从提升个人生产力转向改进流程。在这里，智能体作为数字同事加入工作流，在人类的指导下完成任务。员工不再只是“使用 AI”，而是开始管理它。

在这个阶段，团队开始真正感受到规模化的力量。营销活动启动速度更快。客户服务能够在不降低质量的情况下处理更多请求。人类的判断力和创造力与智能体的高效性相结合，能够实现单独一方无法达到的更优成果。



具体实践方式

培训内容不仅限于基本的 AI 素养。员工学习如何高效地将任务委派给智能体，制定清晰的指令并设定工作标准。智能体自主处理日常工作，并在遇到需要判断或专业知识的异常情况时提醒人类。鼓励团队将智能体视为需要实际指导的初级同事，而不仅仅是工具。

着手点

专注于可重复的、流程驱动的工作流，例如活动策划、RFP 响应、财务对账或人力资源服务请求。智能体能够可靠地完成大多数步骤，同时自动将边缘情况升级给人类，由人类负责策略制定和最终决策。寻找业务量大、经常出现瓶颈或存在可量化痛点的流程。

如何扩展

开展部门级试点项目，并通过明确的指标来衡量成功。在客户支持方面，跟踪响应时间、解决率和满意度评分。在财务方面，监控对账速度和错误减少情况。将每次试点都视为固化最佳实践并扩展到相邻工作流的机会。



T-Mobile 将 AI 融入每一次对话

T-Mobile 部署了一个使用 Copilot Studio 构建的智能体，能够自主在多个系统中搜索促销详情和技术规格。支持该智能体的应用程序成为了 T-Mobile 公司范围内第二受欢迎的应用程序，在所有零售店和呼叫中心拥有超过 83,000 名用户，月均启动 500,000 次。

[阅读完整案例](#)

05

第三阶段

人类主导， 智能体操作

这是重新构想整个业务流程的阶段。在这一阶段，智能体不再仅仅支持单个任务或工作流，而是开始执行端到端流程。员工负责设定目标并保持战略性监督，AI 智能体则负责自主执行任务，并在需要人类介入时主动提醒。

这种分工重塑了工作本身。人们专注于愿景、关系和发展，而智能体以空前的规模驱动运营。这带来了突破性的效率提升，让你在不增加员工人数的情况下扩大影响力。



具体实践方式

如今，AI 素养必须在整个组织内得到普及。每个员工都应该了解智能体的工作原理以及何时使用它们 - 这是从“AI 用户”到“智能体领袖”的转变。所有职能都可以围绕智能体进行重新设计，包括供应链物流、财务结算周期、合规性监控、客户账单等等。与其对流程的某些环节进行自动化，不如从头开始重新构建流程，让智能体成为主要操作者，同时由人类提供战略性指导。

着手点

第三阶段是进行大胆的实验。寻找那些转型能够带来巨大商业价值的职能，例如全球供应链优化、企业风险管理和端到端客户加入流程。在这些领域，围绕智能体重新设计流程能够创造突破性的绩效，重新定义业务的可能性。

如何扩展

在严格的监督下，开展全公司范围的试点项目。将智能体视为关键任务基础结构，并为其设定明确的性能和故障处理界限。在各种不同条件下进行测试。对照监管要求监控合规性。在全公司范围内推广之前，建立明确的问题升级路径和人工审核点。在这个阶段，成功必须以整个组织为单位进行衡量。使用仪表盘实时跟踪投资回报率、合规性和风险降低情况。



Dow 实现大规模转型

Dow 部署了一款智能体来扫描运输发票，以查找隐藏在复杂费用中的计费错误。试点运行数周后，该智能体开始识别出员工以往需要花费数天才能追踪到的异常情况。如果在全球范围内推广，Dow 预计每年可节省数百万美元。

[阅读完整案例](#)

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®： 专为工作打造的 AI

要成为前沿企业，需要专为工作打造的 AI。智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 提供前沿 AI 创新技术，专门针对工作进行了优化，并根据你的业务量身定制。

个人和团队生产力

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 将聊天、搜索、智能体、笔记本和创作功能整合为一个专为工作打造的统一体验。

- Copilot 由可用的最新模型驱动，并以网络和工作数据为基础。
- 它集成在 Microsoft 365 应用程序和 Teams 中，具备智能体模式、Office 智能体和深度推理智能体等先进 AI 技能，可提升个人和团队的生产力。
- 从 Microsoft 到值得信赖的第三方智能体，智能体商店提供大量出色工具，可让你找到随时准备为你工作的智能体。

业务流程

结合使用 Copilot Studio 和 Microsoft 365 Agent SDK，用自然语言或专业代码工具构建自己的智能体。在智能体商店访问预构建的智能体，或在 Copilot Studio 中创建自定义智能体。

- 从 1,500 多个连接器、数据、操作和渠道中进行选择，打造从简单到复杂的智能体。
- 使用 Azure AI Foundry 搭建模型、数据和工具，并将其引入 Copilot Studio，以创建强大的自定义智能体。
- IT 部门对组织内的每个智能体进行全方位管理，具有完整的可见性、安全性和合规性控制。

企业就绪型 AI

Copilot 控制系统是一套专为 IT 专业人员设计的工具，可帮助他们更好地了解和管理组织内的 AI。

- 数据在 Microsoft 安全信任边界内受到保护，确保各层级的合规性和安全性。
- 科技赋能人们在工作中创造所需之物。我们构建了强大的管控措施，帮助你管理公司内的 AI 蔓延问题，确保合适的人员能够访问合适的工具，并按预期使用这些工具。
- Copilot 分析可帮助你了解和跟踪 Copilot 和智能体在组织内的使用情况、采用率以及业务影响。

你的 AI 实施路线图

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 为你提供所需的功能。接下来就需要执行了。这个五步框架将带领你完成 AI 转型的各个阶段。随着组织从个人生产力迈向人类与智能体协作团队，再到重新构想业务流程，你将以不断提升的成熟度水平循环经历这些步骤。

第 1 步

启用 Copilot 对话助手并帮助员工做好准备

首先为员工提供安全、受管控的 AI 访问权限。与人力资源部门合作，界定人类与智能体将如何协作，设定人类与智能体比率，并培养团队有效管理 AI 所需的“智能体领袖”能力。

第 2 步

定义核心工作单元

确定 Copilot 能够带来切实价值的独立且可衡量的工作群组。这些以结果为导向的领域将成为转型的重点。

第 3 步

确定智能体举措的优先级并界定其范围

平衡能够迅速见效的速赢举措与能够开启重大变革的战略投入。将每项举措与你的核心工作单元相关联，并确定是 Copilot 智能体还是 Copilot Studio 更能满足你的需求。

第 4 步

通过概念证明或试点进行验证

在大范围推广之前，先在受控环境中测试你的方案。从一开始就嵌入治理机制，根据真实用户反馈快速迭代，并了解何时构建概念证明、何时启动生产试点。

第 5 步

评估和扩展

使用 Copilot 分析和其他工具衡量采用率和影响。追踪智能体对核心工作单元的影响，从使用模式和用户体验中收集洞察数据，然后依托数据充满信心地进行优化和扩展。

你的前沿，正待开启

信息来源：

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 “AI 已应用于工作，挑战随之而来”，Microsoft 工作趋势指数，2024 年 5 月 8 日。
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part>

“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。

©2025 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。

率先拥抱 AI 的组织将塑造未来的工作格局。前沿企业正在负责任地扩展 AI，组建人类与智能体协作团队，并释放出竞争对手无法匹敌的敏捷性和创新能力。

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 为你提供所需的功能、安全保障和企业级支持，助力你自信前行。它不仅仅是一个工具，更是构筑 AI 赋能未来的基石。

详细了解如何为你的组织制定适当的 AI 战略



开始使用智能 Microsoft 365 Copilot
副驾驶® 对话助手