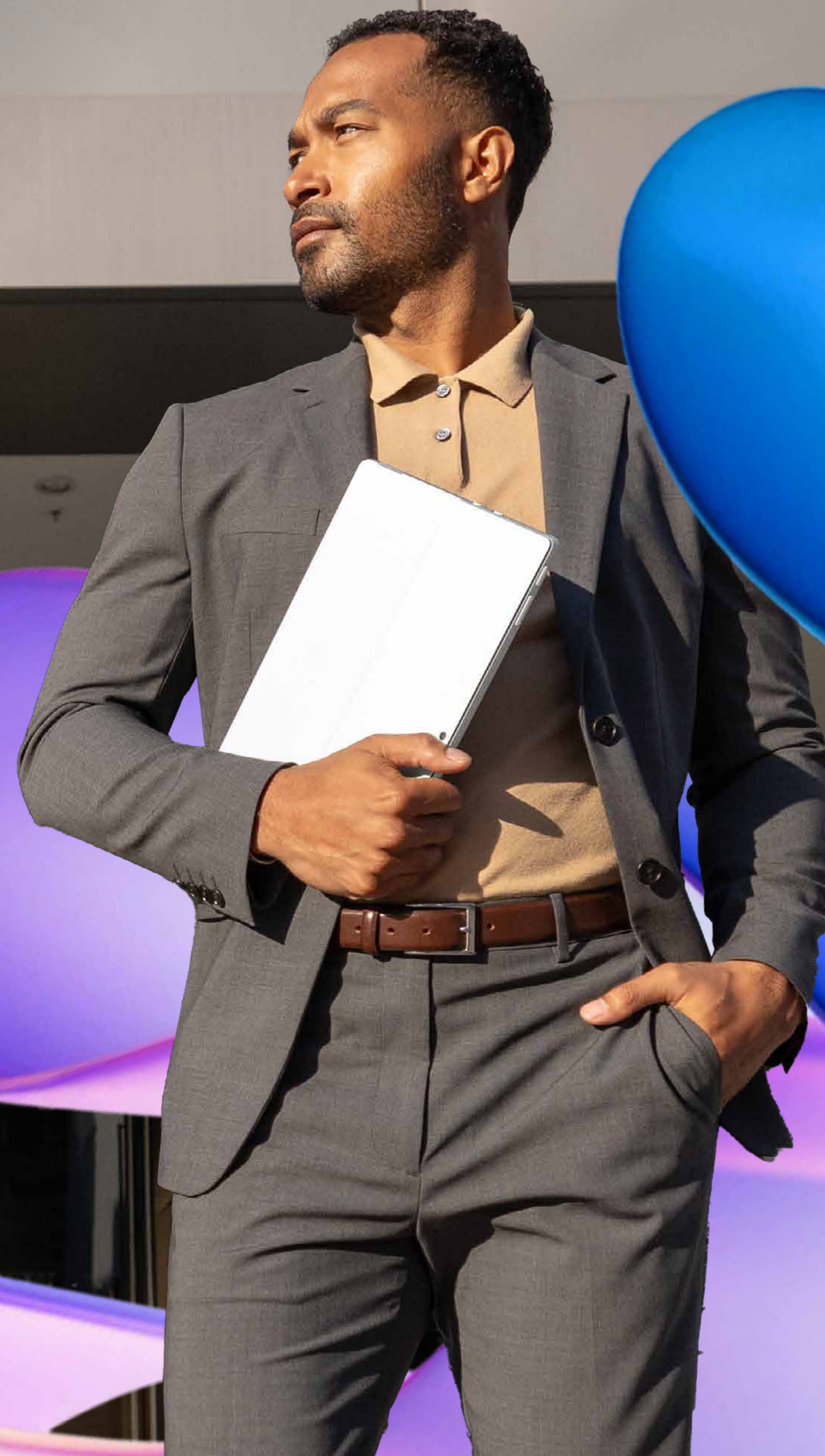




Microsoft 365
Copilot

Att bli ett framkantsföretag

med Microsoft 365 Copilot
och agenter



Innehålls- förteckning

01

Framtiden anropar

02

Tre faser av
AI-omvandling

03

Fas ett: Människa
med assistent

04

Fas två: Team med
människor och
agenter

05

Fas tre: Människostyrd,
agentdriven

06

Microsoft 365 Copilot:
AI för arbetet

07

Så här implementerar
du AI

08

Framtiden väntar
på dig

01

Framtiden anropar

Möjligheterna har aldrig varit större. Marknader belönar snabbhet, kunder förväntar sig exceptionella upplevelser och organisationer har äntligen tekniken som kan uppfylla båda kraven. Inte genom att pressa människor hårdare, utan genom att omdefiniera hur arbetet utförs.

Men det finns en stor lucka. I Microsofts [index för arbetstrender](#) 2025 framgår detta tydligt: **53 procent** av ledarna uppger att produktiviteten måste öka, men **80 procent** av medarbetare rapporterar att de saknar tid eller energi för att leverera.¹ Det är i luckan mellan vad som behövs och vad som är möjligt som den digitala omvandlingen kommer in.

Det är här som framkantsföretagen verkar. Dessa organisationer har gjort AI till en naturlig del av arbetet och tagit till sig AI-agenter som digitala kollegor som hanterar rutinuppgifter, medan människor fokuserar på strategi, kreativitet och innovation. När alla medarbetare har [intelligens nära till hands](#) och teamen växer genom samarbete mellan människor och AI-agenter, blir arbetet så som det alltid varit tänkt att vara: meningsfullt.

Men att gå för fort fram kan skapa nya sårbarheter. Därför kombinerar framkantsföretagen snabbhet med noggrannhet och skalar upp AI samtidigt som säkerhet, efterlevnad och ansvarsfull användning byggs in redan från början.

Omvandlingen har
börjat



jämfört med bara
39 procent globalt¹

Den här guiden tar dig igenom tre
faser av **AI-omvandling**.

Du får se hur varje fas ser ut, förstå vilka beslut
som är viktigast och lära dig att gå vidare utan att
kompromissa med säkerheten.



Tre faser av AI-omvandling

Det går inte att bli ett framkantsföretag i ett enda språng. Det är en målmedveten resa mot AI-mognad där nya möjligheter uppstår under varje steg.

Säkerheten främst

De företag som ligger i framkant med AI är inte de som tar genvägar när det gäller säkerheten. Det är de som bygger in tillit redan från grunden. När medarbetarna vet att AI respekterar databehörigheter, när ledare ser till att efterlevnad är integrerat i varje interaktion och när styrning är inbyggt i stället för pålagt, tar omvandlingen fart. Med rätt AI-partner utgör säkerheten inte något hinder – den gör ett bredare införande möjligt.

Varje resa är annorlunda och sällan linjär. De flesta organisationer har olika avdelningar som samtidigt befinner sig i olika faser. Denna ojämna utveckling är naturlig. I de kommande kapitlen utforskar vi de olika faserna tillsammans med praktisk vägledning för din organisations resa.

Fas ett: Människa med assistent

En helt ny personlig produktivitet

Alla medarbetare får en AI-assistent som tar hand om monotona uppgifter och gör det möjligt för dem att fokusera på det som verkligen är viktigt.

Fas två: Team med människor och agenter

Förnya arbetsflödena

AI-agenter blir digitala kollegor i processerna och tar på sig specifika uppgifter under mänsklig ledning. Medarbetarna lär sig att delegera och övervaka dessa agenter, och utvecklar färdigheter som "agentchefer" (personer som leder och styr AI-agenter).

Fas tre: Människostyrd, agentdriven

Förnya affärsprocesserna

Agenter driver fullständiga processer medan människorna står för den strategiska tillsynen. Dina medarbetare går från att utföra rutinuppgifter till att utforma strategier, vårda relationer och styra det arbete som definierar organisationens framtid.

Agentchefen

En medarbetare som hanterar AI-agenter som digitala teammedlemmar – definierar uppgifter, granskar resultat och vidtar åtgärder där det behövs. Det är den grundläggande ledarskapskompetensen för AI-eran.



03

FAS ETT

Människa med assistent

Varje AI-omvandling utgår från individen. Under den här fasen får varje medarbetarna en personlig AI-assistent som gör att de slipper monotona uppgifter och får mer tid över. Effekten på produktiviteten är omedelbar, men fasen har också ett djupare syfte: att bygga förtroende, visa tidiga resultat och etablera vanor som möjliggör större förändringar längre fram. Om denna fas genomförs väl lyfter den arbetsmoralen, minskar tröttheten och signalerar att AI inte är ett framtida koncept utan en kollega redan i dag.



Hur detta ser ut i praktiken

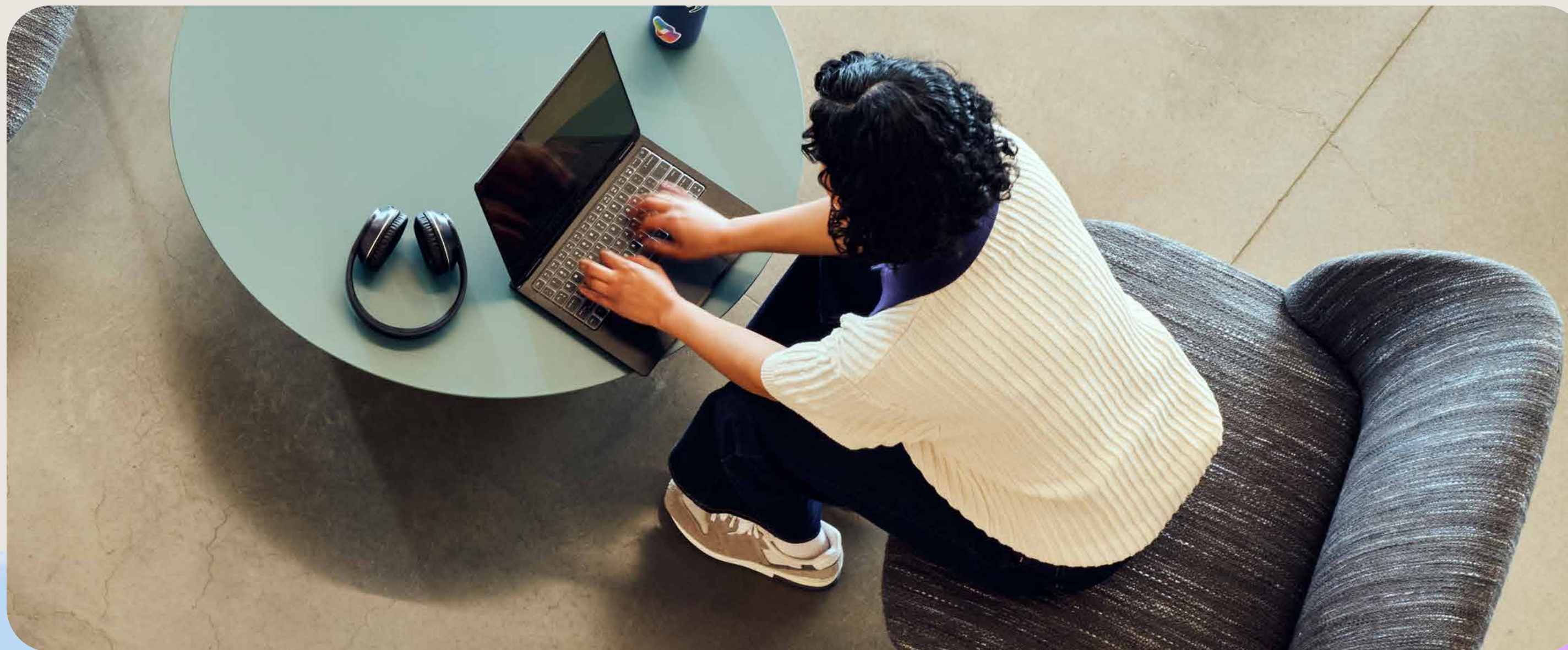
Dina medarbetare behöver ett tryggt utrymme där de kan experimentera. Eftersom **75 procent** av medarbetarna redan använder AI på jobbet (ofta via icke godkända verktyg)² behöver du erbjuda godkänd åtkomst med tydliga skyddsräcken. Inled ett kompetensutvecklingsprogram för AI, lyft fram var AI tillför värde och visa vad ansvarsfull användning innebär.

Börja här

Rikta in dig på repetitiva, tidskrävande uppgifter som skär över roller, såsom mötesförberedelser, inkorgshantering, sammanfattning av dokument och generering av första utkast. Dessa snabba vinster visar omedelbart värde utan att du behöver göra om hela affärsprocesser.

Skala så här

Se den här fasen som en grund för lärande. Genomför pilotprojekt på team- eller avdelningsnivå, samla in feedback och finjustera strategin. Undvik begränsade pilotprojekt som inte kan skalas upp. Rulla i stället ut brett med strukturerade återkopplingsloopar så att medarbetarna kan utforma hur AI passar in i deras dagliga arbetsflöde. Mät framgången genom att spåra användningsgrad, sparad tid och hur nöjda medarbetarna blir.



Vodafone sparar tid i stor skala

Vodafone's inledande test med Microsoft 365 Copilot resulterade i att varje person i genomsnitt sparade omkring tre timmar per vecka. Företaget planerar att distribuera Copilot till upp till 68 000 medarbetare.

[Läs hela artikeln](#)

04

FAS TVÅ

Team med människor och agenter

Fas två skiftar från individuell produktivitet till processförbättring. Här integreras agenter i arbetsflöden som digitala kollegor och utför uppgifter enligt människornas instruktioner. Medarbetarna går från att helt enkelt "använda AI" till att hantera tekniken.

Det är här teamen börjar uppleva verklig skala. Marknadsföringskampanjer kan sjösättas snabbare. Kundservice skalas upp för att hantera fler förfrågningar utan att tumma på kvaliteten. Mänskligt omdöme och kreativitet kombineras med AI-agenternas effektivitet för att leverera bättre resultat än vad någon av dem skulle kunna uppnå var och en för sig.



Hur detta ser ut i praktiken

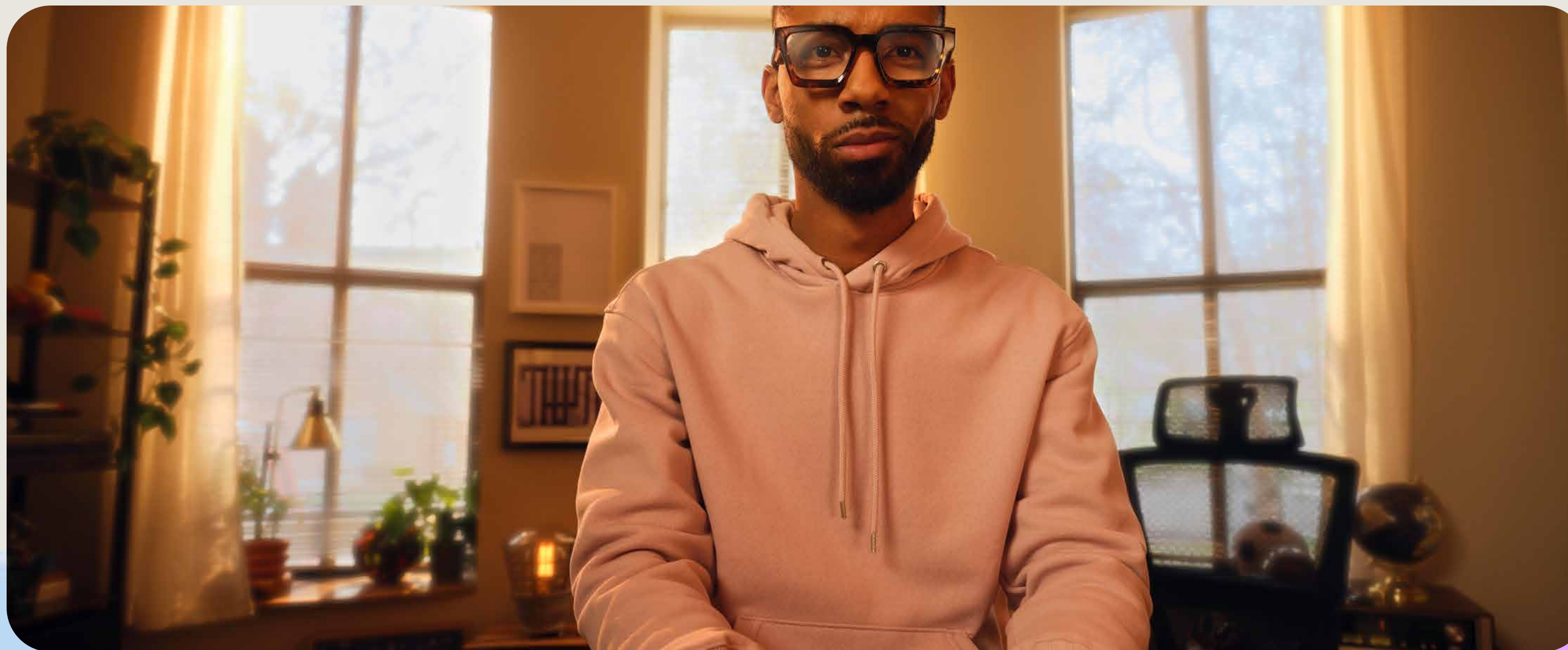
Utbildningen handlar om mer än grundläggande AI-kompetens. Medarbetarna lär sig att delegera effektivt till agenter, definiera tydliga instruktioner och fastställa prestandastandarder. Agenter hanterar rutinuppgifter självständigt och informerar människor när de stöter på undantag som kräver omdöme eller expertkunskaper. Uppmuntra teamen att se agenterna inte bara som verktyg, utan som digitala kollegor i juniora roller som behöver praktisk handledning.

Börja här

Fokusera på repeterbara, processdrivna arbetsflöden som kampanjutveckling, upphandlingssvar, ekonomiska avstämningar eller förfrågningar om HR-tjänster. Agenter utför de flesta steg på ett tillförlitligt sätt och eskalerar automatiskt undantagsfall till människor för strategi och slutliga beslut. Leta efter processer med hög volym, frekventa flaskhalsar eller mätbara smärtpunkter.

Skala så här

Genomför pilotprojekt på avdelningsnivå där framgång kan mätas genom tydliga mätvärden. Inom till exempel kundtjänst kan du följa upp svarstider, andel lösta ärenden och nöjdhetspoäng. Inom ekonomi kan du övervaka hur snabbt avstämning sker och antal färre fel. Behandla varje pilot som en möjlighet att kodifiera bästa praxis och expandera till angränsande arbetsflöden.



T-Mobile kompletterar alla konversationer med AI

T-Mobile distribuerade en agent skapad med Copilot Studio som självständigt söker igenom kampanjdetaljer och tekniska specifikationer i flera system. Appen som stöder denna agent blev T-Mobiles näst mest populära app över hela företaget, med över 83 000 användare och 500 000 lanseringar per månad på alla försäljningsställen och callcenter.

[Läs hela artikeln](#)

05

FAS TRE

Människostyrd, agentdriven

Det är här du omformar affärsprocesserna. Under den här fasen går agenterna längre än att stötta enskilda uppgifter eller arbetsflöden och börjar hantera fullständiga processer. Dina medarbetare definierar mål och står för den strategiska tillsynen, medan agenterna utför uppgifter självständigt samt informerar människor proaktivt när insatser behövs.

Arbetsfördelningen förändrar själva arbetet. Människor fokuserar på visioner, relationer och tillväxt medan agenter driver verksamheten i en helt ny skala. Detta skapar banbrytande effektivitet och gör att du kan öka effekten utan att utöka personalstyrkan.



Hur detta ser ut i praktiken

Vid det här laget måste AI-kompetensen finnas i hela organisationen. Alla medarbetare måste förstå hur agenter fungerar och när man ska använda dem – detta är skiftet från att vara "AI-användare" till att bli agentchefer. Hela verksamhetsområden eller avdelningar kan förnyas utifrån agenterna: logistik i försörjningskedjan, bokslutsprocesser, efterlevnadsövervakning, kundfaktureringsprocesser och mycket mer. I stället för att automatisera delar av en process skapar man dem från grunden med agenter som primära operatörer och människor som strategiska vägledare.

Börja här

Fas tre handlar om djärva experiment. Identifiera funktioner där omvandlingen skapar stort affärsvärde, såsom optimering av globala försörjningskedjor, företagets riskhantering och rekrytering av nya kunder. Detta är områden där omprövning av processerna med agenter i centrum skapar genombrott i prestanda som omdefinierar vad som är möjligt.

Skala så här

Genomför pilotprojekt på organisationsnivå med noggrann tillsyn. Behandla agenter som verksamhetskritisk infrastruktur med tydliga skyddsräcken för prestanda och hantering av fel. Testa under varierande förhållanden. Övervaka hur efterlevnadskraven uppfylls. Inför tydliga eskaleringsvägar och mänskliga kontrollpunkter innan du skalar ut i organisationen. På den här nivån måste framgången mätas i hela organisationen. Använd instrumentpaneler för att spåra ROI, efterlevnad och riskreducering i realtid.



Dow genomgår en omvandling på bred front

Dow implementerade en agent som genomsöker fraktfakturer efter faktureringsfel som kan döljas i komplexa avgifter. Några veckor in i pilotprojektet började agenten flagga avvikelser som tidigare tog medarbetare flera dagar att hitta. Efter en global utrullning förväntar sig Dow besparingar på flera miljoner USD per år.

[Läs hela artikeln](#)

Microsoft 365 Copilot: AI för arbetet

Ett framkantsföretag måste införa AI-teknik som är utformad för arbetslivet. Microsoft 365 Copilot levererar de senaste AI-innovationerna, framtagna för arbetslivet och skräddarsydda för din verksamhet.

Produktivitet för individer och team

Microsoft 365 Copilot förenar Chatt, Sök, Agenter, Anteckningsböcker och Skapa i en samlad upplevelse som utformats för arbete.

- Copilot drivs av de senaste tillgängliga modellerna och förankras i webb- och arbetsdata.
- Den är integrerad i Microsoft 365-appar och Teams, med avancerade AI-färdigheter som Agentläge, Kontorsagent och agenter för djupa resonemang vilket stärker produktiviteten för både individer och team.
- Allt från Microsofts egna till betrodda tredjepartsagenter – Agent Store är platsen där du hittar agenter som är redo att arbeta för dig.

Affärsprocesser

Skapa dina egna agenter med Copilot Studio genom att använda naturligt språk eller professionella kodverktyg med Microsoft 365 Agent SDK. Få tillgång till färdiga agenter i Agent Store eller skapa egna anpassade agenter i Copilot Studio.

- Välj bland mer än 1 500 anslutningsprogram, data, åtgärder och kanaler om du vill skapa en agent – från enkel till avancerad.
- Skapa med Azure AI Foundry – din organisations modeller, data, verktyg – och överför dem till Copilot Studio för att skapa kraftfulla, anpassade agenter.
- IT-avdelningen har kontroll över varje agent i hela organisationen med full tillsyn, säkerhet och efterlevnadskontroller.

Företagsanpassad AI

Copilots kontrollsystem är en uppsättning verktyg som är utformade för IT-specialister så att de bättre kan förstå och hantera AI inom organisationen.

- Dina data är säkra inom Microsoft Security Trust Boundary, vilket säkerställer efterlevnad och skydd på olika nivåer.
- Teknik gör det möjligt för människor att skapa vad de behöver på jobbet. Vi har utvecklat kraftfulla kontrollfunktioner som hjälper dig att hantera AI-spridningen inom din organisation och säkerställer att rätt personer har tillgång till rätt verktyg och använder dem så som avsett.
- Copilot-analys hjälper dig att förstå och spåra användning, införande och affärspåverkan av Copilot och agenter inom din organisation.

07

Så här implementerar du AI

Microsoft 365 Copilot innehåller de funktioner du behöver. Det är nu du ska genomföra förändringarna. Denna femstegsmodell leder dig genom de olika faserna av AI-omvandling. Du ska gå igenom dessa steg på allt högre mognadsnivåer i takt med att din organisation går från individuell produktivitet, till team av människor och AI-agenter och vidare till omarbetade affärsprocesser.

Steg 1

Aktivera Copilot Chat och förbered personalen

Börja med säker, styrd AI-åtkomst för dina medarbetare. Arbeta tillsammans med HR för att definiera hur människor och agenter ska samarbeta, fastställa förhållandet mellan människor och agenter samt utveckla de funktioner för "agentchefer" som dina team behöver för att hantera AI effektivt.

Steg 2

Definiera centrala arbetsuppgifter

Identifiera de diskreta, mätbara arbetsenheter där Copilot kan leverera konkret värde. Dessa resultatdrivna områden blir dina fokusområden för omvandling.

Steg 3

Prioritera och avgränsa agentbaserade initiativ

Balansera snabba vinster som visar omedelbar effekt med strategiska satsningar som möjliggör större omvandling. Koppla varje initiativ till dina centrala arbetsmoment och avgör om Copilot-agenter eller Copilot Studio bäst tillgodoser dina behov.

Steg 4

Validera genom ett koncepttest eller pilotprojekt

Testa metoden i kontrollerade miljöer innan du skalar ut brett. Integrera styrning redan från början, iterera snabbt baserat på verklig användarfeedback och avgör när du ska skapa ett koncepttest jämfört med att införa ett pilotprojekt i produktionsmiljö.

Steg 5

Utvärdera och skala upp

Mät användning och påverkan med hjälp av Copilot-analys och andra verktyg. Följ upp hur agenter påverkar centrala arbetsmoment, samla in insikter från användningsmönster och användarvänlighet, och förbättra samt skala tryggt utifrån data.

Framtiden väntar på dig

Källor:

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

²"AI på arbetet är här. Det är nu det svåra jobbet börjar". Microsofts årliga index för arbetstrender, 8 maj 2024.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part>.

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.

Organisationer som tar till sig AI nu kommer att definiera framtidens arbete. Framkantsföretag skalar AI på ett ansvarsfullt sätt, skapar team av både människor och AI-agenter samt och frigör agilitet och innovationer som konkurrenterna inte kan matcha.

Microsoft 365 Copilot innehåller de funktioner, den säkerhet och den företagskontext som behövs för att agera med tillförsikt. Det är mer än bara ett verktyg. Det är grunden för att skapa din AI-drivna framtid.

Läs mer om hur du kan skapa rätt AI-strategi för din organisation.



Ladda ner e-boken om
Copilot-implementering