



Microsoft 365
Copilot

Více než jen návratnost investic

Jak konkurovat (a uspět) v ekonomice AI
pomocí Microsoft 365 Copilota



Obsah

01

Proč AI mění,
co měříme

02

Kam AI patří
v organizaci

03

Jak průkopnické
firmy získávají náskok

04

Rámec pro měření AI

05

Budování obchodního
případu

06

Další krok

01

Proč AI mění, co měříme

Většina konverzací o obchodních případech pro AI se dostává do slepých uliček. Lídři vědí, že její zavedení je životně důležité, ale každý pokus o sledování návratnosti investic naráží na stejnou zeď. Tradiční metriky nedokážou zachytit, co se děje, a obchodní případy se v důsledku toho zastaví u schvalování rozpočtu.

Je to proto, že organizace se dopouštějí kategoriální chyby. Vyhodnocují investice do schopností podle technologických nákladových rámců. Ale AI – například [Microsoft 365 Copilot](#) – nezapadá do škatulek, na kterých byl rozpočet postaven.

Tradiční hodnoticí rámce sledují buď infrastrukturu, nebo lidskou výkonnost. Nemohou měřit obojí současně. Proto, když finanční oddělení hodnotí AI jako čistě technologický výdaj, přínosy k lidskému výkonu zůstávají v jeho analýze opomenuty.

Výkaz zisku a ztráty tento strukturální problém odhaluje: náklady na IT a náklady na pracovní sílu jsou uvedeny jako samostatné řádkové položky. AI přitom vytváří hodnotu napříč oběma kategoriemi zároveň, čímž znehodnocuje tradiční analýzu nákladů a přínosů dříve, než vůbec začne.

Namísto otázky „Jaká je návratnost investic této technologické investice?“ je třeba se ptát: „Co se stane s naší konkurenceschopností, pokud nezavedeme AI?“

Firmy, které se díky Microsoft 365 Copilotovi a agentům dostávají na přední pozice, už tento posun provedly. Tento průvodce vám ukáže, proč tradiční přístupy selhávají, jaký rámec měření funguje lépe a jak vytvořit obchodní případ, který skutečně vystihuje hodnotu AI.

02

Kam AI patří v organizaci

Většina organizací standardně financuje AI z rozpočtů na IT. Je to obvyklé, centralizované a vyhovuje to stávajícím schvalovacím procesům. Tato volba však vytváří přesně ten problém měření, který se snažíte vyřešit.

Tradiční rozpočty na IT financují infrastrukturu. **AI není infrastruktura.**

Infrastruktura slouží všem stejně. E-mailové systémy, zabezpečení sítě, podnikový software – všichni získávají stejné funkce, protože hodnota se rovnoměrně distribuuje. Když jsou výhody rozděleny rovnoměrně, centralizované vlastnictví dává smysl.

AI funguje jinak. Koncentruje hodnotu tam, kde je nasazena. Když obchodní oddělení nasadí agenty ke kvalifikaci potenciálních zákazníků, získává tím hodnotu. Když personální oddělení využije Microsoft 365 Copilota ke zefektivnění onboardingu, má to pro něj přínos. Ačkoli mohou mít další týmy z AI určité přínosy, hlavní výhody se kumulují přímo v místě použití.

Ale když rozpočet spravuje oddělení IT, ostatní oddělení necítí odpovědnost za výsledky. Prodejní oddělení nemůže obhajovat tento výdaj, protože to není jeho rozpočet. Personální oddělení pravděpodobně nebude prosazovat zavedení, pokud to nemá ve svém rozpočtu. Takový rozdíl mezi tím, kdo platí a kdo z toho má prospěch, tlumí dynamiku.

Vizionářské organizace zvolily jinou cestu. Náklady na AI vyčleňují mimo centralizované rozpočty na IT, vkládají je do funkcí, které podporují výsledky. Obchodní oddělení financuje agenty, kteří zvyšují míru uzavírání obchodů. Personální oddělení vynakládá prostředky na agentní pracovní postupy, které zkracují dobu potřebnou na onboarding.

Toto distribuované vlastnictví znamená, že rozhodnutí se dělají tam, kde jsou odborné znalosti, a hodnota se měří podle toho, co je důležité pro jednotlivé funkce.



Pokud oddělení vlastní investici, vlastní i výsledky.

03

Jak průkopnické firmy získávají náskok

Některé organizace již prokázaly, že to funguje. Přestaly považovat AI za centralizované výdaje na IT a začaly rozdělovat odpovědnost mezi funkce, které přinášejí hodnotu.

Index pracovních trendů 2025 od Microsoftu označuje tyto organizace jako „průkopnické firmy“. Jsou to společnosti, které integrovaly AI jako digitální kolegy do každodenní práce napříč svými operacemi. Překročily fázi pilotních projektů a úspěšně rozšířily AI v celé organizaci, čímž dosáhly skutečné transformace podnikání a zaznamenaly měřitelné výsledky.

Tyto průkopnické firmy budují kapacity, kterým se jejich konkurenti nemohou vyrovnat. **55 %** zaměstnanců průkopnických firem tvrdí, že mohou přijmout více práce, oproti pouhým **25 %** celosvětově.¹ Zároveň tito zaměstnanci častěji uvádějí, že mají příležitost vykonávat smysluplnou práci (**90 %** ve srovnání se **77 %** celosvětově).¹

Cesta průkopnických firem probíhá ve třech odlišných fázích. První fáze se zaměřuje na podporu jednotlivce, kdy zaměstnanci získávají podporu AI, aby mohli zvýšit svůj výkon. Druhá fáze se zaměřuje na týmovou transformaci, kdy agenti orchestrují celé pracovní postupy napříč odděleními. Třetí fáze dosahuje úrovně podnikových operací a integruje digitální kolegy napříč celou organizací.

Každá fáze přináší novou hodnotu. Každá vyžaduje jiné metriky. A každá vytváří základ pro další krok.

Rozdíl ve výkonnosti
je výrazný



Ve srovnání s pouhými
39 % celosvětově¹

04

Rámec pro měření AI

Microsoft 365 Copilot vznikl proto, aby pomáhal firmám stát se průkopnickými. Integruje se napříč stávajícím ekosystémem Microsoftu – Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint – a poskytuje zaměstnancům asistenci AI tam, kde již pracují. Navíc pomocí nástroje [Microsoft Copilot Studio](#) můžete vytvářet vlastní agenty šité na míru konkrétním obchodním procesům, čímž rozšíříte možnosti AI od jednotlivých úloh až po kompletní pracovní postupy.

Následuje praktický rámec pro měření hodnoty v každé fázi transformace.

První fáze: Člověk s AI asistentem

Využití pomocných funkcí Microsoft 365 Copilota

Druhá fáze: Hybridní týmy lidí a agentů

Využití nástroje Copilot Studio k vytváření agentů pro pracovní postupy oddělení

Třetí fáze: Řízené lidmi, provozované agenty

Nasazení autonomních agentů napříč podnikovými operacemi



PRVNÍ FÁZE

Člověk s AI asistentem

V této fázi získá každý zaměstnanec osobního AI asistenta. Microsoft 365 Copilot připravuje návrhy e-mailů, shrnuje schůzky, vytváří prezentace a vyhledává informace napříč organizací. AI řeší rutinní úkoly, takže se můžete zaměřit na hodnotnější práci.

Ano, tyto schopnosti pokrývají celou organizaci – všichni mají stejného AI asistenta. Proto rozpočet má v této fázi na starosti oddělení IT. Ale dopad není rovnoměrný. Zamyslete se nad tím, čeho mohou různí zaměstnanci s ušetřeným časem dosáhnout:

- Obchodní zástupce ušetří 30 minut při přípravě návrhu. Hodnotu nepřináší samotný čas. Přináší ji skutečnost, že se tyto minuty dají využít na další rozhovor se zákazníkem, který uzavře obchod.
- Personalista přijímá nové zaměstnance rychleji. Hodnota se projevuje, když se zaměstnanci cítí produktivní dříve a zůstávají déle, i když je poptávka po talentovaných zaměstnancích silná.



Zvýšení produktivity ve velkém

Společnost EY nasadila Microsoft 365 Copilot pro více než 150 000 zaměstnanců po celém světě, čímž urychlila pracovní postupy od daňového průzkumu po vypracování dokumentů. Výsledek? Nárůst produktivity o 15 % – to odpovídá tisícům hodin ruční práce, které byly znovu investovány do služeb pro klienty a zlepšení výsledků.

[Přečíst studii](#) →

Co měřit

Klíčem je sledování výsledků, nikoli ušetřeného času. Ušetřený čas má smysl jen tehdy, pokud se promění v měřitelné výsledky, jako jsou více uzavřených obchodů, rychlejší doby odezvy a menší fluktuace zaměstnanců. Čeho lidé dosáhli? Jak se jejich práce zlepšila?

Prodejní oddělení: Úspěšnost uzavření obchodů, počet kvalifikovaných obchodních příležitostí, průběh obchodu

Marketingové oddělení: Výkonnost kampaně, kvalita obsahu, míra zapojení

Personalistika: Čas potřebný k dokončení úkolů onboardingu, vyřízení dotazů zaměstnanců, hodnocení spokojenosti

Služby zákazníkům: Míry úspěšných vyřešení, postoj zákazníka, vyřešení při prvním hovoru

Finanční oddělení: Doba potřebná k analýze, přesnost výkazu, cena za požadavek

Právní oddělení: Doba kontroly smlouvy, úrovně přesnosti

IT: Rychlost řešení lístků na zaměstnance, rychlost reakce

Obchodní případ

Microsoft 365 Copilot
zvyšuje výkon jednotlivců

o 25 %

rychlejší onboarding
zaměstnanců²

o 2,5 %

vyšší míra
úspěchu jednání²



DRUHÁ FÁZE

Hybridní týmy lidí a agentů

V této fázi asistenční agenti zpracovávají kompletní pracovní postupy za týmy. Tyto agenty vytváříte v nástroji Copilot Studio pomocí přirozeného jazyka a nasazujete napříč odděleními, aby řešili procesy od začátku do konce. Lidé si zachovávají kontrolu. Agenti pomáhají ve velkém.

Organizace už neměří dopad AI na individuální úrovni, ale na úrovni oddělení. Vlastnictví rozpočtu se odpovídajícím způsobem posouvá, přičemž každé oddělení financuje agenty svého týmu. Zvažte tyto změny:

- Prodejní oddělení nasazuje agenty celému týmu, aby kvalifikovalo potenciální zákazníky a provádělo průzkum účtů. Zástupci stále uzavírají obchody, přičemž hodnota se projevuje v celkové rychlosti obchodního procesu a míře úspěšnosti oddělení.
- Personální oddělení využívá agenty k realizaci pracovních postupů při onboardingu, například k zasílání nabídkových dopisů a registraci nových zaměstnanců, aby mohli používat firemní nástroje. Personalisté stále vedou onboarding, ale s nižší administrativní zátěží a nižšími náklady.



Finance rychlostí AI

Společnost Levi's nasadila agenta k analýze finančních procesů celého oddělení, který během jediného dne vyhodnotil 1100 standardních provozních postupů – práce, která by několika lidem trvala téměř rok. Agent vytvořil katalog 18 000 jednotlivých úloh, přidělil jim klasifikaci podle složitosti a identifikoval možnosti, jak je automatizovat, a to v celé finanční divizi.

[Přečíst studii](#) →

Obchodní případ

Microsoft 365 Copilot a agenti
zvyšují výkon týmu

o 30,6 %

rychlejší zvyšování
kvalifikace zaměstnanců²

o 2,7 %

více vygenerovaných
kvalifikovaných
potenciálních zákazníků²

Co měřit

Agenti nyní zvládají kompletní pracovní postupy, takže měření se přesouvá od dokončení jednotlivých úloh k efektivitě celého procesu. Zaměřte se na výsledky na úrovni oddělení a celkové náklady na vlastnictví (TCO) napříč nasazeními:

Prodejní oddělení: Celková hodnota obchodu, míra úspěšnosti oddělení, rychlost prodejního kanálu, tržby na jednoho zástupce

Marketingové oddělení: Celkový počet potenciálních zákazníků, návratnost investic do kampaní oddělení, efektivita výdajů agentury

Personalistika: Míry udržení zaměstnanců v oddělení, celkové administrativní náklady, náklady na nábor jednoho zaměstnance

Služby zákazníkům: Celkový počet přijatých hovorů, míra vyřešení požadavků oddělení, cena za interakci

Finanční oddělení: Celkové výdaje na outsourcing, náklady oddělení na jednu analýzu, doba potřebná k uzavření

Právní oddělení: Objem zpracovaných smluv, výdaje na externí právní služby, náklady na případ

IT: Celkové provozní náklady, řešení požadavků v rámci celého oddělení, výdaje na outsourcing IT

TŘETÍ FÁZE

Řízené lidmi, provozované agenty

V této fázi digitální agenti fungují nezávisle napříč celou organizací. Tito agenti pracují napříč platformami, systémy a odděleními a řídí procesy komplexně bez neustálého lidského zásahu. Lidé zajišťují strategický dohled a řeší výjimky, zatímco agenti samostatně vykonávají operace.

Když k tomu dojde, můžete zachytit celkový obchodní dopad na výkaz zisku a ztrát, například:

- Nárůst tržeb díky zvýšení efektivity uvedení produktu na trh ve všech divizích komunikujících se zákazníky
- Úspory nákladů díky automatizovaným operacím napříč financemi, právem, personalistikou a IT
- Lepší pozice na trhu, protože organizace funguje rychleji než konkurenti, kteří spoléhají výhradně na ruční procesy nebo deterministické automatizace



Autonomní operace ve velkém

Společnost Dow nasadila autonomní agenty v rámci svých globálních přepravních operací, aby monitorovala a analyzovala faktury až ze 4000 zásilek denně. Agenti nezávisle upozorňují na nesrovnalosti ve fakturaci v rámci mnohamiliardových ročních výdajů společnosti na přepravu. Dow očekává, že systém jen v prvním roce ušetří miliony dolarů.

[Přečíst studii →](#)

Co měřit

Celopodnikové nasazení přináší výsledky v celopodnikovém měřítku. Když agenti řídí procesy v celé organizaci, výsledky se promítají do výkazů zisků a ztrát. Zaměřte se na metriky, které mají vliv na konečný hospodářský výsledek:

- Nárůst tržeb díky efektivitě uvádění produktů na trh
- Celkové úspory nákladů díky automatizovanému provozu
- Udržení zaměstnanců a snížení fluktuace
- Náklady na technologie ve srovnání s růstem tržeb
- Podíl na trhu a konkurenční postavení
- Zisky a ztráty v organizaci
- Konečný hospodářský výsledek

Obchodní případ

Microsoft 365 Copilot a agenti přinášejí výsledky v celopodnikovém měřítku

2,6 %
zvýšení hrubých
tržeb²

o 24
bazických bodů nižší
provozní náklady²



Budování obchodního případu

Víte, co měřit v každé fázi. Jak ale tento rámec propojit s prací, která už v organizaci probíhá? Začít můžete takto.

1. krok

Vyberte oddělení pro pilotní projekt

Zvolte funkci, která bude mít tři charakteristiky: sledování stávající výkonnosti, vedení ochotné prosazovat zavedení a metriky, které jsou pro CFO důležité. Dobře fungují míry úspěšnosti prodeje, kvalita potenciálních zákazníků z marketingů nebo rychlost onboardingu. Nasadte Microsoft 365 Copilota do malého týmu v rámci této funkce na definované období. Dokumentujte jeho výkon v konkrétních časových okamžicích.

2. krok

Pomocí míry růstu prokažte dopad AI

Sledujte míru růstu svých metrik, nejen samotné metriky. Pokud se míra úspěchů při prodeji před nasazením Microsoft 365 Copilota zlepšovala postupně a po nasazení se růst zrychlil, tato změna trendu dokazuje dopad AI. Porovnejte tempo zlepšování, ne absolutní hodnoty. Tím se hodnota AI odlišuje od přírůstkové týmové optimalizace.

3. krok

Stanovte případ rizika u konkurence

Předložte vedení dva scénáře: vaše současná výkonnostní trajektorie ve srovnání s konkurencí, která s AI pracuje rychleji. Ukažte, jak bude obchodní kanál vypadat, když se konkurentilepší, ale vy ne. Obchodní případ vzniká sám, když stagnaci definujete jako riziko.

4. krok

Škálujte nasazení s důkazy

Rozšiřte řešení do sousedních týmů stejným přístupem k měření. Vytvářejte vlastní agenty v nástroji Copilot Studio pro pracovní postupy specifické pro jednotlivá oddělení, když týmy přecházejí z první fáze do druhé. Nechejte první úspěchy vytvořit dynamiku. Některá oddělení dosáhnou 3. fáze, zatímco jiná optimalizují 1. fázi. S tím si nedělejte starosti – různorodost pokroku je přínosná: počáteční úspěchy vytvářejí podklady a rozpočet pro širší zavedení.

5. krok

Rozdělte odpovědnost napříč celou organizací

Zavedte Microsoft 365 Copilota do každého oddělení a nabídněte vedoucím pracovníkům, aby podpořili nasazení AI. Každé oddělení si financuje své výsledky. Mezitím IT zajišťuje bezpečnost, správu a infrastrukturu na pozadí. Využijte Analýzy Copilota ke sledování vzorců zavádění a identifikaci oblastí, kde je potřeba další podpora.

Materiály, které podpoří váš případ

Potřebujete pomoc s vyčíslením hodnoty
AI pro vaši organizaci? Jsme tu pro vás.

Spolupracujte s obchodními zástupci Microsoftu

Získejte přístup k nástrojům a materiálům pro
modelování potenciální návratnosti investic

Využijte poradce Microsoft Business Value Advisor

Vypracujte komplexní posouzení
hodnoty přizpůsobené vaší situaci

Spolupracujte s externími specialisty

Provedte podrobnou analýzu obchodního
případu s externími dodavateli

[Spojte se ještě dnes se specialistou
Microsoftu →](#)



Další krok

Průkopnické firmy nečekají. Už konverzaci vedou jiným směrem, přesunuly vlastnictví AI na divize, které přinášejí výsledky, a vidí měřitelné zlepšení výkonu. A každý den získávají další náskok.

Správný rámec měření urychluje schopnost soutěžit a vítězit. Z diskusí o rozpočtu se stávají strategická rozhodnutí. Pomáhá oddělením vidět hodnotu z jejich pohledu, což vede k zavedení. Vytváří dynamiku, která se kumuluje v celé organizaci.

Čím dříve začnete měřit to, na čem záleží, tím rychleji se posunete směrem k tomu, abyste se stali průkopnickou firmou.

Zdroje:

¹„2025: Rok vzniku průkopnických firem“, výroční zpráva Indexu pracovních trendů od Microsoftu, 23. dubna. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²Na základě studie *Total Economic Impact™ of Microsoft 365 Copilot*, kterou na zakázku vypracovala společnost Forrester Consulting v roce 2025. Společnost Forrester sestavila předpokládaný finanční model reprezentující data získaná z 16 rozhovorů se zákazníky a z odpovědí na průzkum od 367 organizací využívajících Microsoft 365 Copilota. Pro účely této studie společnost Forrester agregovala zkušenosti účastníků rozhovorů a respondentů průzkumu a spojila výsledky do jedné složené organizace – globálního subjektu, který generuje roční tržby 6,25 miliardy USD a zaměstnává 25 000 lidí.

Průzkum Index pracovních trendů byl proveden nezávislou výzkumnou firmou mezi 31 000 zaměstnanci na plný úvazek nebo samostatně výdělečně činnými znalostními pracovníky na 31 trzích v období od 6. února 2025 do 24. března 2025. Znalostními pracovníky se v této souvislosti rozumí ti, kteří obvykle pracují u stolu (doma nebo v kanceláři).

© 2026 Microsoft Corporation. Všechna práva vyhrazena. Tento dokument je poskytován „tak, jak je“. Informace a názory v něm vyjádřené, včetně webových adres a dalších odkazů na internetové stránky, mohou být bez předchozího upozornění změněny. Nesete veškerá rizika vyplývající z jeho používání. Tento dokument vám neuděluje žádné právní nároky k duševnímu vlastnictví k žádným produktům společnosti Microsoft. Tento dokument smíte kopírovat a používat pro své interní referenční účely.



Podívejte se, jak ostatní organizace budují své transformační strategie:

Projděte si události Microsoft 365 Copilota pro vedoucí pracovníky