



AI 智能体 蓝图

如何快速入门并迅速取得成效



目录

01	02
从演示到部署	智能体实用功能
03	04
最先带来回报的流程	审慎起步。规模化扩展时坚守管控原则。
05	06
生态系统使这一切成为现实：智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 和智能体	开始体验

01

从演示到部署

演示阶段已然结束，绝大多数企业管理者已了解智能体的概念。但在真实企业环境中落地应用智能体，仍是众多组织亟待解决的难题。

原因：在企业中部署智能体比演示中看起来要难得多。大多数 IT 环境并不是全新环境。它们受到旧的系统、数据碎片化、自定义身份规则以及多年技术债务的拖累。智能体必须落地于现实环境，而现实环境往往与推介材料中描绘的版本大相径庭。



对于大多数市场而言，部署停滞不前的原因在于三个悬而未决的问题：



1. 它能与我们现有的系统连接吗？

预构建智能体的设计前提往往是拥有纯净的运行环境。现实企业环境并不是全新环境。如果没有清晰的方案说明智能体如何接入你现有的系统，初始部署往往会在证明其价值之前陷入停滞。

2.IT 部门如何保持控制？

对于 IT 领导者而言，这不容妥协：随着智能体在整个组织中不断增加，如何维护治理、监督和数据边界？当部署规模扩大时，市面上各类方案在透明度、治理能力以及 IT 管控程度上差距悬殊。

3. 是否能带来实际的 ROI ？

或者，它会变成一个需要大量定制、长达六个月开发才能见到回报的成本高昂项目？领导者希望看到与当下工作相关的可衡量成果，而不是通往未来某个阶段的价值路线图。

那些取得实际成效的组织已经不再只是试验智能体了。他们将智能体部署在为管控、整合和可衡量回报而构建的生态系统中。本指南面向推动这项工作的 IT 和业务领导者。本指南详细阐述智能体的适用场景、如何审慎起步，以及企业级生态系统的构建方式。

智能体实用功能

AI 聊天机器人仅负责应答，而智能体可主动执行任务。厘清二者差异，能帮助大家正确认知部署目标与人员职责边界。在你们团队设定的边界内，智能体会按顺序执行三项任务：

评估

接收的各类场景信息，包括客户请求、流程异常、新收到货运发票等。

原因

基于规则、业务逻辑以及他们可以访问的数据，执行下一步操作。

行动

通过起草、总结、路由或执行，然后将输出结果交由人工审查或批准。



02

智能体与传统的确定性工作流程的区别在于推理和行动的结合。工作流程遵循固定的脚本 - 适用于可预测、可重复的步骤。智能体可结合场景动态判断执行方案，在保证操作一致性时，也可调用传统工作流程。两者协同工作。

智能体负责可重复、规则驱动的工作，让你的员工能够专注于需要判断、处理例外和制定战略决策的任务。人们设定边界、审核产出、处理例外情况，并对企业依赖的工作负责。



PwC 依托平台整合， 节约 1.5 亿美元成本

在 136 个国家 / 地区，PwC 通过智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 节省了 **1.5 亿美元** 的时间成本，目前由 Copilot Studio 构建的自定义人力资源和 IT 支持智能体已在全球范围内部署。

[阅读完整案例](#)

03

最先带来回报的流程

并非所有业务流程都是首批候选对象。回报最快的智能体具有以下四个特征：

1. 涉及多个角色或团队

多人共用同一流程，可让价值持续放大，因为每个用户都能从同一个智能体节省时间。

2. 可预测的结果

正确答案遵循明确的规则，这使得智能体的输出很容易验证。

3. 变更管理开销低

落地使用无需改变原有工作方式、重新培训或重新设计流程。人们以他们惯常的方式完成工作，并会得到帮助。

4. 在你的团队已经在使用的系统中

无需学习新工具，无需额外登录，AI 项目内部也没有隐藏的迁移项目。



当你用这四个特征来筛选业务流程时，常见的几个起点会在各个组织中脱颖而出：

文档处理和财务工作流程

发票、表格和采购订单遵循可预测的规则，并经过多人之手。智能体提取数据，对照你的 ERP 系统进行验证，标记异常情况以供审核，将正常单据流转至审批环节，从而将多天的周期缩短为当天完成。

员工入职和访问管理

新员工每次入职都会启动相同的流程：开通账户、分配许可证、登记福利、安排入职培训，并通知经理。智能体在 HR、IT 和身份系统中运行该序列，并且只展示需要人工决策的步骤，例如非标准访问请求。

跨不同系统的销售和账户更新

销售代表在 CRM 系统中完成一笔交易后，同样的更新也需要同步到预测和财务系统中。通常，这意味着人工录入数据或交接失误。智能体在各系统间同步变更，确认变更已落地，并在冲突演变为报告错误之前及时标记出来。

员工支持和 IT 故障排查

密码重置、政策查询、设备问题和福利问题。智能体在你的服务门户内处理高并发、低难度的请求，能够解决的自行处理，无法解决的上报，并从两者中学习。

选对落地场景即可实现首次成功。依托生态体系可将成功模式常态化。



在 Copilot Studio 中创建你的第一个智能体

Dow 借助智能体
管控数十亿美元
物流开支

Dow 在 Microsoft Copilot Studio 中构建了两个供应链智能体，用于标记货运发票差异并全天候处理 PDF 发票。公司预计第一年将节省数百万美元。

[阅读完整案例](#)

审慎起步。规模化扩展时坚守管控原则。

想要快速构建企业智能能力，一味求快并不可取，稳步推进才是上策。信任是通过每一次经过验证的部署逐步积累的，以下的流程展示了 IT 团队如何在不承担无法管理的风险的情况下建立这种信任。

第 1 步。从已就绪的环境着手

在数据、身份和访问权限已经到位的流程中启用预构建智能体。数日之内即可产生价值，无需等待数个季度。预构建智能体已经内置于团队日常使用的 Microsoft 365 应用中（例如 Teams 中的 Facilitator），并且可以通过现有的管理控件部署来自 Microsoft Agent Store 的其他智能体。无论哪种方式，IT 都是从受治理的路径开始，而不是从零开始创建。

第 2 步。针对企业的具体情况进行构建

选取一两个存在明显流程卡点的业务场景。为他们打造一个自定义智能体，由业务和 IT 部门共同设计。业务部门负责流程知识，IT 部门负责数据和身份模型。使用简单明了的语言，以流程所依赖的数据为依据。

第 3 步。基于现有成果进行规模化扩展

随着信任的建立和 ROI 得到验证，逐步扩展到各个职能部门。规模化部署智能体会提升复杂度：更多整合、更多身份异常情况，以及更大的治理面。这就是集中式控制平面变得至关重要的地方 - 为 IT 提供可视性、一致的治理模型，并在保持控制的同时实现部署的可扩展性。

该工作由 IT 主导， 并在设计之初就融入协作理念

业务人员身处一线，最易发现流程卡点。IT 负责部署，因为他们掌握着智能体所依赖的数据、身份、安全和治理。当 IT 掌握主导权时，他们可以制定战略、设定边界，并决定哪些内容可以扩展规模。

精心规划的路径让你走得更远，而你所选择的生态系统决定了这种方法能够拓展到多大的范围，包括不断壮大的合作伙伴网络，他们可以直接构建并发布智能体到 Copilot Agent Store。

Morningstar 每周
为顾问们节省出
一天的工作时间

Morningstar 顾问每天有 20% 到 30% 的时间花在日常运营工作上。通过 **Copilot Studio** 将智能体依托于 Morningstar 自身的研究数据，使这项工作从数小时缩短到几分钟。

[阅读完整案例](#)

生态系统使这一切成为现实

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 和智能体

智能体是智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 的一部分。它们与 AI 模型、安全控制和平台服务一起，使 Copilot 成为专为工作而构建的 AI 平台。

Copilot 在工作过程中为你的员工提供支持。员工可在 Word、Excel、PPT、Outlook、Teams 等应用中，借助其完成信息梳理、决策研判、文稿编写与操作执行。智能体进一步拓展了该系统，承担了可重复的、跨任务、工具和 Teams 的多步骤流程，并在需要判断时让人员介入。它们共同消除了导致工作变慢的人工交接、遗漏步骤和等待时间。



在真正的企业中持续部署 AI 需要一个为此而构建的平台。

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 汇聚了三项能力，专为实现这一目标。



连接到你现有的系统

在 Microsoft 365 平台上，智能体可以通过受监管的连接器和由管理员管理的策略，访问你的团队当前使用的数据、工具和系统。Copilot Studio 支持 1,400 多个连接器，Microsoft 预构建智能体、合作伙伴构建智能体以及你自己的自定义智能体都可以在实际工作场景中使用。在 Microsoft 365 应用程序和你的团队每天早上打开的业务线应用中。



部署预构建和自定义智能体， 适用于各种工作

Microsoft Copilot Studio 是 Copilot 的原生 AI 智能体平台。团队可以通过直观、简洁的构建体验，创建涵盖所有类型的智能体，从每次都需要以相同方式运行的确定性工作流程，到能够推理新情况的自主智能体。在其他云平台构建的智能体也可以集成到 Microsoft 365 环境中，因此此前的投资持续产生价值。



为所有智能体提供控制 平面

Microsoft Agent 365 是贵组织内所有智能体的控制平面，为 IT 提供单一解决方案，以观察、治理和保护每个智能体。随着智能体数量的不断增加，单一可见性点是保持端到端策略一致性的核心因素。这样一来，IT 部门就能识别哪些智能体有效，优化那些效果不佳的智能体，并淘汰不再需要的智能体。

最终形成一个生态系统，其中每个智能体（无论是预构建的、自定义的还是合作伙伴提供的）都与工作连接，在统一模型下治理，并在一个平台上可见。

开始体验

首个智能体的上线部署难度最高。之后，影响范围迅速扩大。智能体越多，意味着需要维护的整合越多、需要执行的身份规则越多，治理范围也会随着每次部署而不断扩大。

做得好的组织都是建立在能够承接各类复杂业务场景的基础之上。一个控制平面，一个治理模型，一个地方可以看到企业中所有智能体的运行。

这就是从智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 开始的优势。你部署的每个智能体都延续同一套连贯策略，因此随着企业足迹的扩大，IT 团队能够保持端到端的可见性。



打开智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶®，
立即开始体验



[了解如何通过 Copilot Studio 构建智能体](#)



[了解 Microsoft Agent 365 如何针对每个智能体为 IT 部门提供统一的控制平台](#)