



Microsoft 365
Copilot

向 AI 问好

跨部门使用 Copilot 对话助手的实用指南

电子书



目录

01

全新
工作格局

02

与你的业务同步扩
展的 AI

各部门

03 客户服务

04 财务

05 人力资源

06 IT

07 法律

08 市场营销

09 销售

10

业务转型的催化剂

01

全新 工作格局

商业发展的步伐正在加快，为创新、敏捷性和影响力带来了新的机遇。随着工作环境日益多变，各个职能的员工都在不断提升自己，以应对不断演变的期望与重点任务。但要想充分发挥他们的潜力，就需要在复杂环境中提供支持 - 帮助他们精简日常任务，在持续的信息输入中保持专注，并实现从被动响应向战略性执行的转变。

AI 正在成为推动变革的关键力量，可帮助员工专注于更高价值的工作，加速决策过程，并提升员工体验。事实上，根据 Microsoft 的《2025 年工作趋势指数》报告，**82%** 的领导者表示，他们有信心在未来 12 至 18 个月内利用数字员工来扩展劳动力能力 - 不是为了取代员工，而是通过提供减少摩擦、提升专注力和扩大其影响力的技术工具，来更好地为他们提供支持。¹

本电子书展示了智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 对话助手和智能体如何帮助整个组织的团队更智能地工作、更快速地行动并专注于最重要的事情 - 通过真实案例和实用指导，助力各团队加速实现战略性 **AI 转型**。

02

与你的业务同步 扩展的 AI

Copilot 对话助手是一款安全可靠的 AI 助手，由最新模型驱动，并基于 Web 信息，为组织运用 AI 提供了便捷的途径。它已包含在 Microsoft 365 商业版和企业版订阅中，可帮助员工通过简单的提示提高工作效率 - 无论是起草内容、回答问题、生成创意，还是使用 Copilot Studio 精简版构建定制化智能体以自动执行重复性任务。这是一种安全、用户友好的方式，可帮助你探索 AI、建立信心并提高日常工作效率。

智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 在此基础上进一步升级，提供更强大的 AI 功能，并将 Copilot 对话助手无缝集成到 Teams 与 Microsoft 365 应用中。通过这一升级，Copilot 对话助手不仅能连接 Web，还能以安全合规的方式连接你组织内部的数据，从而实现高级自动化、个性化洞察，并支持大规模的无缝协作。它还解锁了更多 Copilot Studio 功能，让组织能够将智能体与业务知识相连接，在保持管控的同时加速创新。

从 IT 和人力资源到市场营销、销售、财务、法律和客户服务，Copilot 对话助手可助力团队从被动应对转向战略规划，从应接不暇迈向高效创新。这不仅是为了提高工作效率，也是为了释放组织内各个团队的新潜力。

让我们详细了解一下那些改变组织内各个团队工作方式的关键功能。

Copilot 对话助手的实际应用之客户服务部门

客户服务团队努力应对大量咨询，但面对快节奏和复杂性，要实现快速且一致的响应往往充满挑战。

示例

一位支持代理可能需要花费 10 到 15 分钟来精心撰写对一位客户的回复，导致许多其他工单无法及时处理。

转变

Copilot 对话助手可以通过分析咨询内容和生成响应来提供更快、更个性化的客户服务。它通过生成快速、个性化的回复并识别重复出现的问题来提高响应速度和服务质量。

关键功能

- 分析并确定收到的咨询的优先顺序
- 立即起草个性化回复
- 识别趋势和重复出现的问题

成果

重复性任务得到处理后，客户服务团队就可以专注于提供卓越的服务和建立更牢固的客户关系。

客户服务团队可以使用以下提示：

+ 总结这位客户的问题并起草回复。

+ 为近期的服务延迟建议一条跟进信息。

+ 今天收到的消息中，最常见的主题有哪些？



Copilot 对话助手的实际应用之财务部门

财务团队负责管理报告生成和预算规划等复杂任务，但这些工作的重复性往往会降低决策效率，并压缩用于前瞻性分析的时间。

示例

财务分析师可能会花费数小时来整理数据并反复核对预算审查中的各项计算。

转变

Copilot 对话助手可自动执行财务流程并提供实时见解。它可以分析财务数据并生成报告，省出时间以进行战略性财务规划。

关键功能

- 自动执行报告生成和预算规划
- 分析财务数据并识别见解
- 起草摘要、预测报告和演示文稿

成果

通过自动执行重复性任务，财务团队可以专注于场景规划和战略投资决策等高影响力的工作。

财务团队可以使用以下提示：

+ 生成我们第二季度财务业绩的摘要。

+ 本月预算与实际支出的主要差异是什么？

+ 根据当前趋势，起草下个季度的预测报告。



Copilot 对话助手的实际应用之人力资源部门

人力资源专员通常承担多种重要职责，如筛选简历和生成报告，这些工作使得他们难以将重点放在人才发展和文化建设等战略性举措上。

示例

人力资源经理可能会花费数小时收集绩效数据和反馈，以便为人才评估做准备。

转变

Copilot 对话助手可以帮助人力资源专员自动编写文档并快速检索相关数据。它可以根据电子邮件、会议记录和反馈表提供基于情境的回复，帮助人力资源团队专注于战略优先事项。

关键功能

- 自动生成文档和编写报告
- 分析员工反馈和绩效数据
- 起草人力资源沟通和发展计划

成果

通过高效处理日常任务，人力资源部门可以专注于员工发展、文化建设和战略决策等重要事项。

人力资源团队可以使用以下提示：

+ 总结上周招聘委员会会议的主要内容。

+ 最近员工反馈中最常见的主题有哪些？

+ 根据近期的评估结果，为高潜力员工起草发展计划。



Copilot 对话助手的实际应用之 IT 部门

IT 团队负责管理基础结构、技术支持和文档管理等关键任务，这些工作必不可少，但往往会占据时间，使团队难以腾出空间进行创新和长期规划。

示例

IT 管理员可能会花费数小时来编制系统性能报告或解答常规用户查询。

转变

Copilot 对话助手可通过提供基于情境的实时见解来精简 IT 工作流。它可以整合来自电子邮件、工单和系统日志的数据，以提供切实可行的准确见解。

关键功能

- 总结技术报告和事件日志
- 自动执行文档生成和合规性跟踪
- 协助进行项目规划和利益相关者沟通

成果

IT 团队可以从被动支持转向主动创新，专注于网络安全和数字化转型等战略举措。

IT 团队可以使用以下提示：

+ 总结上周事件报告中的关键问题。

+ 上次审计发现的最大的合规风险是什么？

+ 为我们即将进行的系统升级起草一份变更管理计划。



Copilot 对话助手的实际应用之法律部门

法律团队需要处理大量的文件审阅和合同分析工作，这使他们难以将重点放在主动性的风险管理与战略性法律建议上。

示例

法律顾问可能会花费数小时交叉引用合同条款，而不是就更广泛的商业影响提供建议。

转变

Copilot 对话助手可通过总结复杂文档并提供切实可行的建议来简化法律 workflow。它可以提供快速、准确的摘要，让法律专员专注于更高价值的工作。

关键功能

- 审阅并总结合同和法律文件
- 突出关键风险和义务
- 起草法律备忘录和合规摘要

成果

在日常任务实现自动化后，法律团队能够专注于提供战略性法律建议，并更主动地识别降低风险。

法律团队可以使用以下提示：

+ 总结这份合同中的主要风险。



+ 这两项协议的主要区别是什么？



+ 为这批文档起草一份合规性报告。



Copilot 对话助手的实际应用之市场营销部门

市场营销团队需要平衡创造性工作和分析性工作，通常依赖于分散的工具和零散的数据。如果缺乏统一的视图，他们很难挖掘有价值的见解，也难以将注意力完全集中在创意策略上。

示例

负责准备市场活动效果评估的营销人员往往需要花费数小时整理指标并制作幻灯片，才能开始思考新的创意。

转变

Copilot 对话助手可以充当检索数据和生成内容的实时助手，从而帮助精简工作流。它可以分析文档、电子邮件、Teams 对话和报告，以提供快速、准确的见解。它还可以优化消息传递、生成创意简报并根据数据提出优化建议。

关键功能

- 总结市场活动表现和市场研究
- 实时分析客户参与度
- 起草内容、报告和演示文稿

成果

Copilot 对话助手让你可以触手可及正确的信息，使团队能够专注于战略策划和有影响力的市场活动，从而节省时间并增强创造力。

营销人员可以使用以下提示：

+ 总结我们上次电子邮件市场活动的表现。

+ 第一季度表现最佳的资产有哪些？

+ 起草一份演示幻灯片，在其中包含我们最新市场分析的要点。



Copilot 对话助手的实际应用之销售部门

销售团队常常被耗时的行政事务所困扰 - 需要手动从 CRM、电子邮件和报告中收集数据，这使得他们难以全面掌握业务情况，也减少了用于战略规划和深入客户沟通的时间。

示例

销售经理可能会花费数小时，从过去的互动和销售历史中收集数据以准备客户会议。

转变

Copilot 对话助手可以整合来自多个来源的数据，以立即提供见解。它可以生成报告、起草电子邮件并根据客户情绪或销售趋势提供建议。

关键功能

- 总结客户互动和反馈
- 分析销售数据并识别趋势
- 起草个性化电子邮件或提案

成果

Copilot 对话助手可提供实用见解，并释放销售团队的时间用于有意义的客户互动与业务成交，从而让他们变得更具战略性。

销售专员可以使用以下提示：

+

我上次与这位客户会面的要点是什么？



+

总结最近客户对我们第二季度产品的反馈。



+

我们第一季度的销售数据呈现出哪些趋势？



业务转型的催化剂

在市场营销、销售、人力资源、财务、IT、法律和客户服务等团队中，智能 Microsoft 365 Copilot 副驾驶® 对话助手可以重新定义工作完成的方式。通过精简重复性任务、呈现相关见解以及实现与组织数据的自然语言交互，Copilot 对话助手可帮助员工更快速地行动、更大胆地思考并更具战略性地运营。

它不仅仅是一种高效工作工具，更是组织变革的催化剂。无论你是在优化市场活动、准备重要会议还是分析财务表现，Copilot 对话助手都能将 AI 的强大功能安全、可靠且无缝地融入你的工作流，触手可及。

借助 Copilot 对话助手，你不仅能够跟上变革的步伐，更能够引领变革的方向。

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>。

“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。

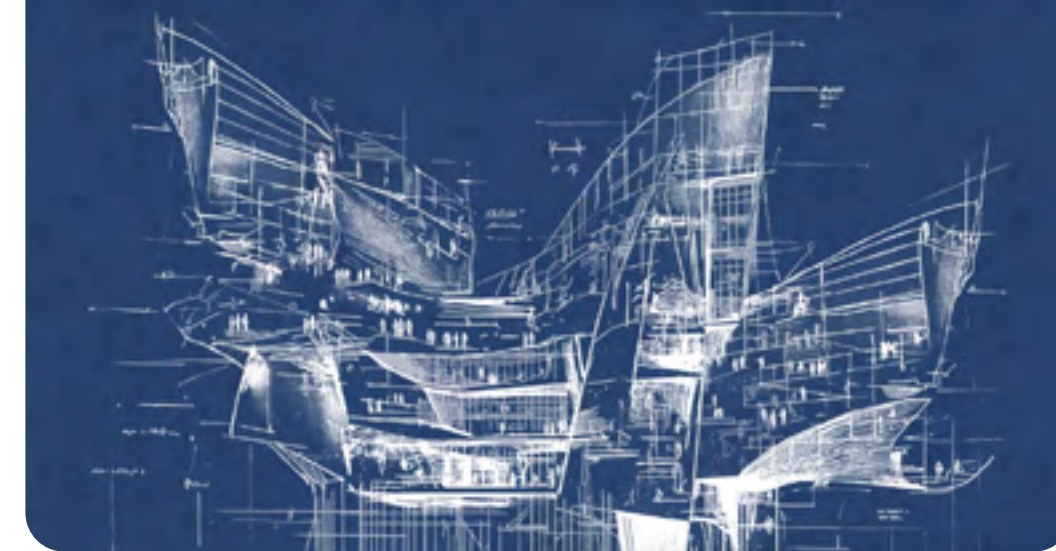
©2025 Microsoft Corporation. 保留所有权利。文中信息和表达的观点（包括 URL 和对其他 Internet 网站的引用）有可能会发生更改，恕不另行通知。使用风险需自行承担。本文档未赋予你对任何 Microsoft 产品中任何知识产权的任何法律权利。你可以出于内部参考目的复制和使用本文档。



组织转型之旅：立即开启。

阅读《2025 年工作场所趋势指数》，了解“前沿企业”的兴起 - 这些企业建立在按需智能、人机协同团队以及工作方式千载难逢的变革之上。

2025:
前沿企业诞生之年



阅读报告

访问 Microsoft 场景库，探索一系列涵盖不同角色、职能和行业的 Copilot 与智能体应用场景，助力加速贵组织的 AI 转型：[Microsoft 场景库 - Microsoft 采用](#)。

