

AI oparte na procesach biznesowych: realne use case'y, governance i bezpieczne wdrożenie



Kamil Kłosiewicz

Value Delivery Manager

Do 2028 roku co najmniej...



95%

procesów researchu
sprzedażowego będzie
rozpocząć się od AI

Źródło: 2025 Strategic Roadmap for an AI-First Sales Organization Gartner 2025



82%

liderów deklaruje, że
spodziewa się
wykorzystania agentów AI
w ciągu najbliższych 12-18
miesięcy.

Źródło Microsoft Work Trend Index 2025

„Firmy wyznaczające nowe standardy wykorzystują **agentów**, aby **zwiększać potencjał swoich zespołów** i projektować przepływy pracy i **procesy** na nowo.”



Droga do Frontier firm

Faza 1

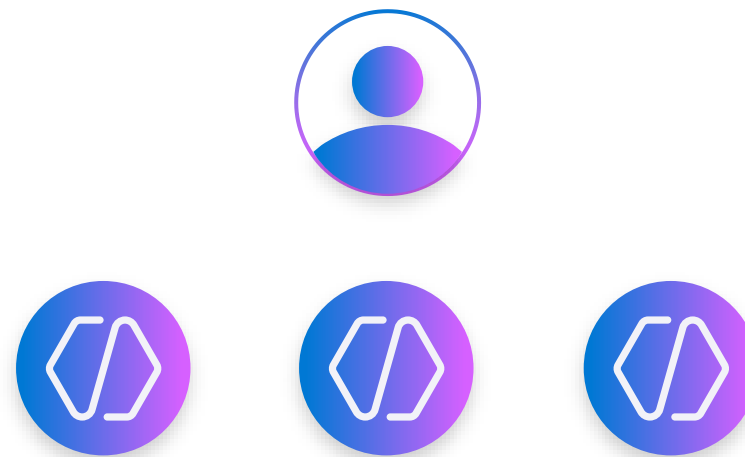
Człowiek wspierany przez asystenta AI



Każdy pracownik korzysta z asystenta AI, który pomaga mu pracować sprawniej, szybciej i bardziej efektywnie

Faza 2

Agenci działający pod kierunkiem człowieka



Agenci dołączają do zespołów jako „cyfrowi współpracownicy”, przejmując określone zadania zgodnie z decyzjami człowieka

Faza 3

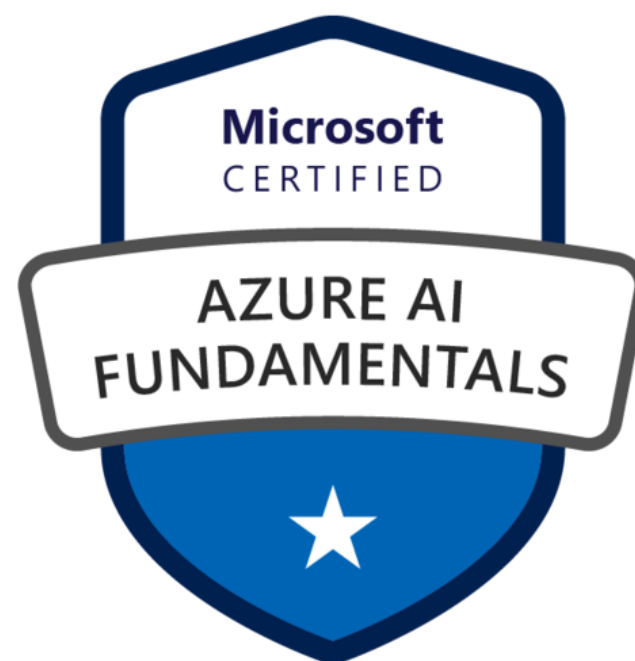
Pod kontrolą człowieka, realizowane przez agentów



Człowiek wyznacza kierunek działania, a agenci realizują całe procesy biznesowe i przepływy pracy, angażując człowieka tam, gdzie jest to potrzebne

AI First!

- Naszą przygodę z **AI w Netwise** (~~zaczęliśmy~~) sformalizowaliśmy wewnętrznym wyzwaniem i zdobyciem certyfikatu **AI-900 (Microsoft Azure AI Fundamentals)**, przez **cały Netwise Team w 2025 roku!**
- Ten wspólny fundament ma dla nas znaczenie kluczowe: zapewnia jednolite rozumienie zagadnień AI w całej firmie i pozwala nam projektować, wdrażać oraz skalować zaawansowane rozwiązania AI dla naszych klientów w sposób **odpowiedzialny i spójny.**



Kluczowe obszary AI

AI wokół Dynamics 365 (Sales, Customer Service i nie tylko)

- Naszym głównym kierunkiem jest wbudowywanie AI bezpośrednio **w procesy** CRM, jako rozszerzenie platformy Dynamics 365. Budujemy funkcje **AI wokół realnych procesów biznesowych** z wykorzystaniem Copilot Studio, Azure AI Foundry i innych usług Azure, dobieranych do potrzeb klienta, nie jako osobne narzędzia, lecz jako **naturalną część ekosystemu CRM**.

Adopcja Copilota i (governance) w AI

- Odpowiadamy na jedną z największych luk na rynku: niską adopcję AI i brak zasad zarządzania. Nasza oferta zapewnia kontrolowane wdrożenie, realne wykorzystanie przez użytkowników, bezpieczeństwo, zgodność oraz mierzalną wartość biznesową z Copilota i rozwiązań AI.

Agenci AI - samodzielni lub wbudowani w procesy

- Projektujemy i budujemy agentów AI osadzonych w procesach lub działających samodzielnie. Dotyczy to również scenariuszy bez rozbudowanego środowiska Dynamics 365 w pełni dopasowanych do oczekiwań klienta.

Azure Data & AI

- Zaawansowana analityka i AI, w tym scoring predykcyjny oraz wnioski oparte na danych, budowane na Azure Data & AI. Ten obszar wspiera nasz dedykowany zespół Azure Data & AI.

Kompletne, modułowe rozwiązania od Microsoft



Unify service



Dynamics 365
Contact Center



Dynamics 365
Customer Service



Dynamics 365
Field Service



Teams



Outlook

Connect to the business



Dynamics
365 Sales



Dynamics 365
Customer Insights



Dynamics 365
Supply Chain



Dynamics 365
Finance



Third party
services + data

Collaboration & productivity



Microsoft 365

Orchestrate workflows



Copilot Studio

Trusted AI



Azure Open
AI Service

Harness data



Dataverse



Graph



Power Platform



Fabric

Azure foundation



Identity, security, management, and compliance + Global cloud infrastructure and services



Dynamics 365 Sales

Copilot w Dynamics 365 Sales

Wirtualny asystent, który potrafi podsumowywać spotkania, przygotowywać do spotkań, podsumowywać rekordy i konwersacje oraz przygotowywać wiadomości e-mail. Można go rozszerzyć o tworzenie rekordów, odpowiadanie na pytania w oparciu o bazę wiedzy oraz akcje niestandardowe, takie jak sprawdzanie danych w systemach zewnętrznych..

Sales Qualification Agent

Agent, który wspiera kwalifikację leadów. Przeprowadza research na temat leada oraz rekomenduje lub wykonuje następną najlepszą akcję. Potrafi przeszukiwać Internet, porównywać ofertę z konkurencją oraz przygotowywać i wysyłać wiadomości e-mail do leada.

Sales Close Agent (Research type)

Dostarcza praktyczne wnioski w jednym miejscu. Potrafi wcześniej wykrywać ryzyka, priorytetyzować szanse sprzedaży na podstawie sygnałów w czasie rzeczywistym oraz przedstawiać pełny obraz sytuacji (łączy informacje z CRM, wiadomości e-mail, spotkań i Internetu).

Sales Close Agent (Engage type)

Proactively reaches potential customer with personalized Proaktywnie kontaktuje się z potencjalnym klientem, prowadząc spersonalizowaną komunikację. Potrafi rekomendować produkty, odpowiadać na najczęstsze pytania i reagować na obiekcje, a także działać w oparciu o konfigurowalny playbook., can recommend products, answer common questions, address objections, can work based on customizable playbook

Sales Research Agent

Pomaga odpowiadać na złożone pytania biznesowe poprzez dialog z danymi (zarówno z CRM, jak i ze źródeł zewnętrznych) prowadzony językiem naturalnym.



Dynamics 365 Contact Center

Copilot w Contact Center

Wirtualny asystent zapewniający wsparcie AI w czasie rzeczywistym, które pomaga konsultantom obsługi klienta automatyzować czasochłonne zadania, sprawnie obsługiwać sprawy i szybciej rozwiązywać problemy, dzięki czemu mogą dostarczać realną wartość klientom. W aplikacji Copilot Service workspace konsultanci mogą odpowiadać na pytania, redagować wiadomości e-mail, przygotowywać odpowiedzi na czacie oraz podsumowywać sprawy i konwersacje..

Customer Intent Agent

Agent, który wykorzystuje generatywną AI do autonomicznego wykrywania intencji poprzez analizę bieżących i historycznych spraw oraz konwersacji z klientami. Identyfikuje najczęstsze intencje i proponuje nowe, pomagając lepiej zrozumieć potrzeby klientów. Agent potrafi również rekomendować najlepsze artykuły z bazy wiedzy służące rozwiązaniu problemu klienta, co podnosi jakość obsługi zarówno w kanale samoobsługowym, jak i wspieranym przez konsultanta.

Customer Knowledge Management Agent

Customer Knowledge Management Agent pomaga pozyskiwać wiedzę ze spraw i zarządzać bazą wiedzy o klientach w czasie rzeczywistym. Po zamknięciu sprawy agent analizuje jej szczegóły, uzupełnia luki w wiedzy i dba o zgodność z obowiązującymi wymaganiami.

Quality Evaluation Agent

Quality Evaluation Agent pomaga generować autonomiczne oraz wspierane przez AI oceny interakcji z klientami w ramach spraw i konwersacji, w oparciu o model oceny zdefiniowany przez kierowników zespołów. Kierownicy mogą tworzyć kryteria i plany oceny, a następnie wykorzystywać ich wyniki do podnoszenia jakości interakcji z klientami.



Dynamics 365 Customer Service

Copilot w Customer Service

Wirtualny asystent zapewniający wsparcie AI w czasie rzeczywistym, które pomaga konsultantom obsługi klienta automatyzować czasochłonne zadania i szybciej rozwiązywać sprawy. W aplikacji Copilot Service workspace konsultanci mogą odpowiadać na pytania, redagować wiadomości e-mail, przygotowywać odpowiedzi na czacie oraz podsumowywać sprawy i konwersacje.

Customer Intent Agent

Agent, który wykorzystuje generatywną AI do autonomicznego wykrywania intencji na podstawie bieżących i historycznych spraw oraz konwersacji z klientami. Identyfikuje najczęstsze intencje, proponuje nowe i rekomenduje artykuły z bazy wiedzy, co podnosi jakość obsługi w kanale samoobsługowym i wspieranym przez konsultanta.

Case Management Agent

Automatyzuje cykl życia sprawy - utworzenie, aktualizację, rozwiązanie i zamknięcie - oszczędzając czas konsultantów poświęcany na ręczne uzupełnianie danych.

Customer Knowledge Management Agent

Pomaga pozyskiwać wiedzę ze spraw i zarządzać bazą wiedzy w czasie rzeczywistym. Po zamknięciu sprawy analizuje jej szczegóły, uzupełnia luki w wiedzy i dba o zgodność z obowiązującymi wymaganiami.

Quality Evaluation Agent

Generuje autonomiczne i wspierane przez AI oceny interakcji z klientami w sprawach i konwersacjach, w oparciu o model oceny zdefiniowany przez kierowników zespołów. Kierownicy tworzą kryteria i plany oceny, a ich wyniki wykorzystują do podnoszenia jakości obsługi.

**Wdrażajmy agentów
bezpiecznie**

Microsoft Agent 365

Panel kontrolny dla agentów

Monitoruj



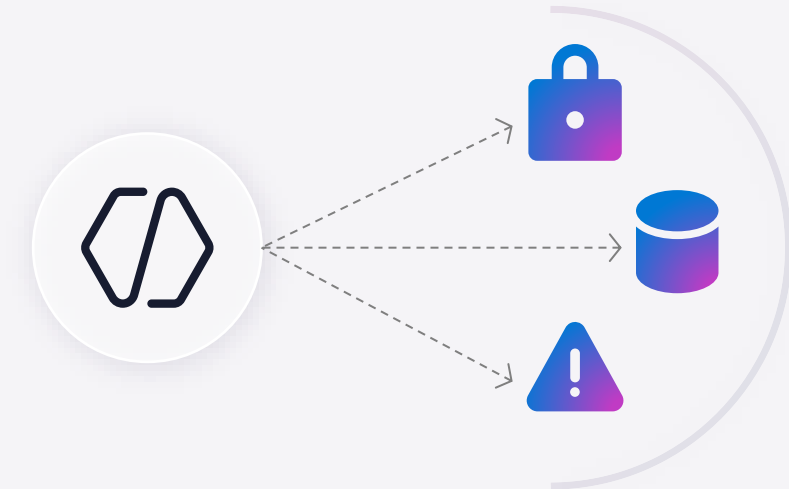
Monitoruj agentów i zarządzaj nimi w czasie rzeczywistym

Zarządzaj



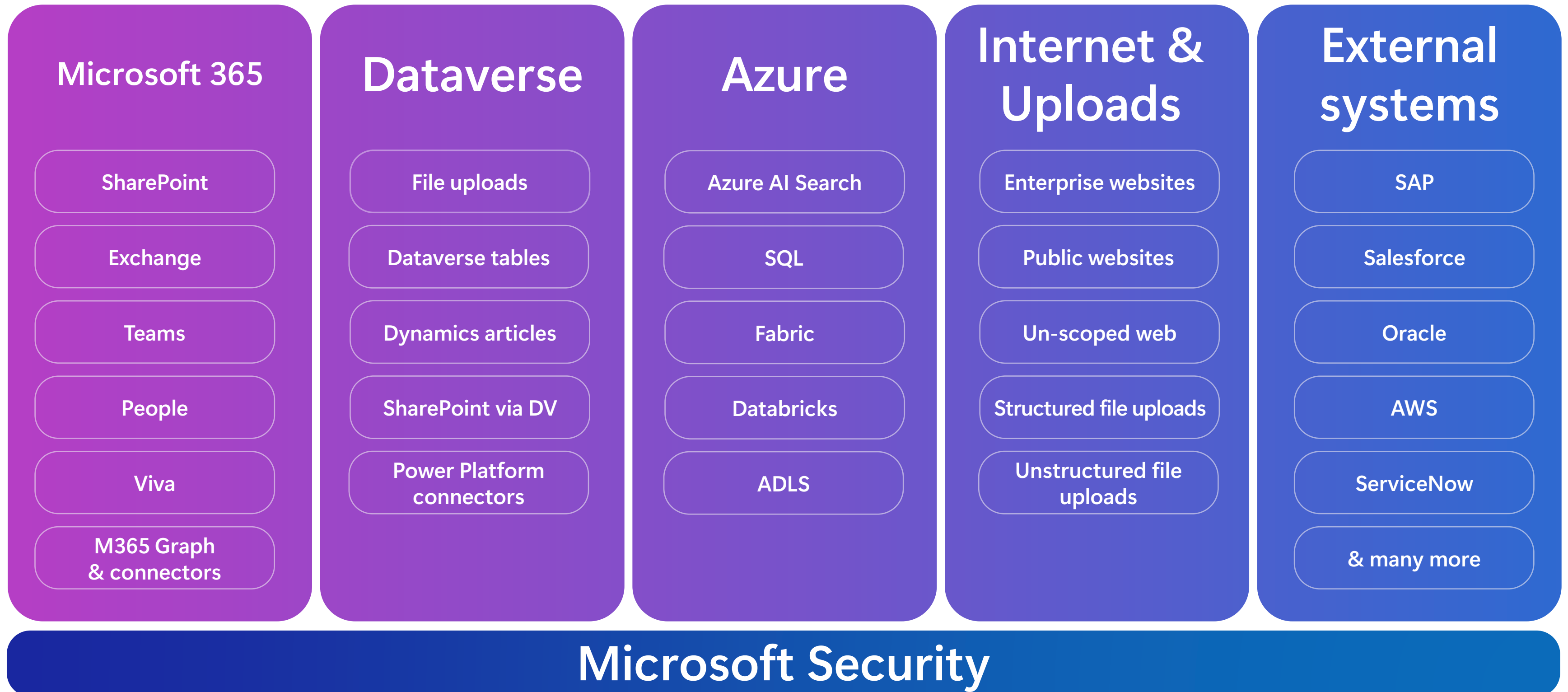
Określ zasady i zabezpieczenia dla agentów oraz użytkowników

Zabezpieczaj



Zapewnij agentom kompleksową ochronę

Zapewnij agentom AI właściwy kontekst, zaufanie i zgodność z politykami



Wykorzystaj istniejącą infrastrukturę zarządzania użytkownikami jako podstawę do skutecznego zarządzania agentami



Microsoft 365 Admin
Center

Centralne miejsce do
zarządzania
użytkownikami,
aplikacjami i
ustawieniami w całym
środowisku Microsoft
365



Microsoft
Defender

Obejmij agentów tym
samym poziomem
bezpieczeństwa i
zaawansowanej
ochrony przed
zagrożeniami



Microsoft
Entra

Chroń tożsamości
agentów oraz kontroluj
ich dostęp do aplikacji i
zasobów



Microsoft
Purview

Zapewnij ochronę,
kontrolę i nadzór nad
danymi, z których
agenci korzystają i które
tworzą w organizacji

Demo

Jak zacząć z Agentic AI?

1

Zapewnij pracownikom wsparcie Copilot w codziennej pracy

2

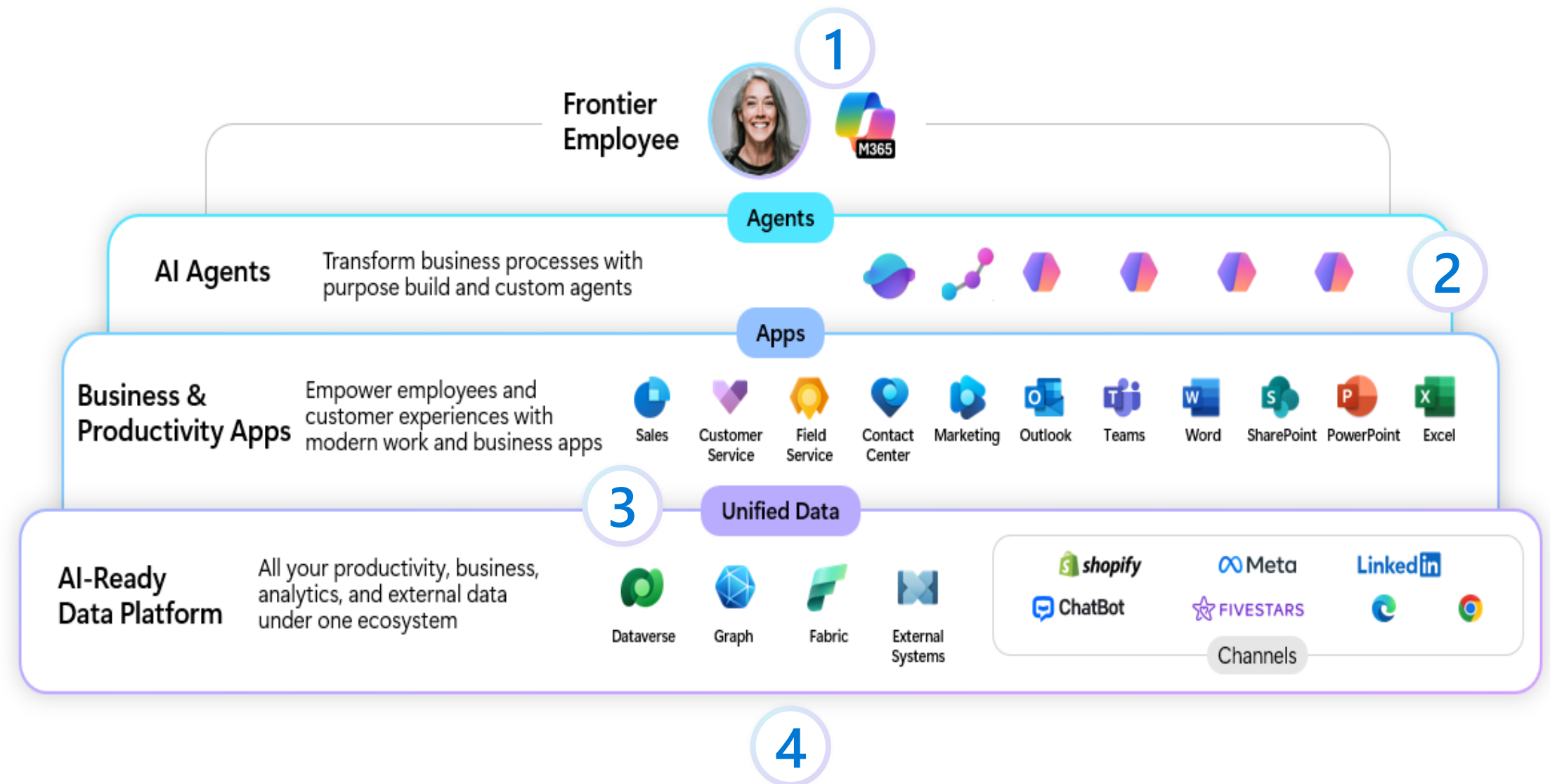
Wskaż 1-3 priorytetowe przypadki użycia agentów AI oraz powiązane KPI

3

Przetestuj kluczowych agentów dla wybranej grupy użytkowników, a następnie skaluj rozwiązanie

4

Monitoruj efekty, mierz wartość biznesową i kontroluj całkowity koszt



Od Copilot Chat do Agentic AI - Jak możemy pomóc? 😊

POZIOM 1

01

Copilot Chat

Produktywność indywidualna

- ✓ Zadawanie pytań i streszczanie dokumentów
- ✓ Tworzenie maili i notatek ze spotkań
- ✓ AI konwersacyjna dla pojedynczego użytkownika
- ✓ Punkt startowy - efekty widoczne w kilka dni

Tu zaczyna większość firm

POZIOM 2

02

Copilot w aplikacjach M365

Procesy dopasowane do ról

- ✓ Copilot w Teams, Outlooku, Wordzie i Excelu
- ✓ Prompty i playbooki dopasowane do stanowisk
- ✓ Scenariusze działowe (sprzedaż, HR, finanse)
- ✓ Program adopcji zmieniający codzienne nawyki

Oferta Netwise 90 dni

POZIOM 3

03

Agenci Copilot Studio

Zautomatyzowane procesy biznesowe

- ✓ Dedykowani agenci działający na danych wewnętrznych i API
- ✓ Wieloetapowe zautomatyzowane procesy
- ✓ Integracja z Power Platform i Dataverse
- ✓ Model współpracy IT z biznesem

Kolejny etap współpracy

POZIOM 4

04

Autonomiczni agenci AI

Agentic AI w skali całej organizacji

- ✓ Agenci działają, podejmują decyzje i koordynują zadania
- ✓ Automatyzacja end-to-end między systemami
- ✓ Mechanizmy nadzoru z udziałem człowieka
- ✓ Kluczowa rola ram governance dla AI

Stan docelowy - planuj już teraz



Dziękuję!

Netwise S.A.

ul. Szamocka 8,
01-748 Warszawa

+48 (22) 3797170

www.netwiseglobal.com

Netwise USA, Inc.

301 Yamato Rd.
Boca Raton,
FL 33431

(800) 994-8224