

A man with a beard and a blue blazer is speaking at a conference. He is wearing a headset microphone and has a small yellow object in his hand. The background is dark with some blue light on the left.

Ta neste steg med
Microsoft 365 Copilot:

Fra assistent til AI-agent

AI-agenter løser konkrete oppgaver
og frigjør tid for deg og dine ansatte

ATERA



INNHold

Fra pilotprosjekt til kraftfullt lederverktøy	3
Derfor må ledelsen eie AI og bruke det selv	5
Gjør AI oss dummere?	8
Slik blir kunstig intelligens en naturlig del av lederens verktøykasse	9
Gode prompts gir bedre svar!	12
Fra AI-assistent til AI-agent: Slik rigger du deg for neste steg	13
Mills i pardans med kunstig intelligens	16
Slik lager du din første AI-agent	20
God dataforvaltning blir enda viktigere med Copilot	21
Slik gjør Sparebanken Møre AI til et hverdagsverktøy	24
Hvordan Atea frigjorde 418 500 timer – og hva du som leder kan lære av det	28
Hvordan Copilot effektiviserer rekrutteringsprosessen	31

Fra pilotprosjekt til kraftfullt lederverktøy

De fleste er godt i gang med innføringen av Microsoft 365 Copilot. Men har du en plan for veien videre? Denne guiden viser hvordan kunstig intelligens kan gå fra pilot til gevinst.

Å ta i bruk kunstig intelligens (AI) på en effektiv og forsvarlig måte er endringsledelse i praksis. Skal du lykkes, må du som leder ikke bare forstå teknologien. Du må bruke den selv.

De beste resultatene ser vi der ledelsen går foran, tør å feile litt underveis og samtidig hjelper ansatte med å jobbe smartere. Alle vil vel gjerne slippe unna de mest gjentakende oppgavene?

Og ja, med riktig bruk kan du faktisk frigjøre mye tid. Når du slipper å bruke tid på å grave frem gamle presentasjoner, kan du heller fokusere på det som er viktig for deg og samtidig øke kvaliteten på det du leverer. Mange ledere jeg snakker med, stiller ofte spørsmål om hva vi egentlig skal bruke den oppsparte tiden til. Svaret er at den frigjorte tiden gir rom for mer grundig arbeid, bedre oppfølging og økt verdi for virksomheten.

AI-agenter er neste steg

I denne guiden viser vi deg hvordan du får mest mulig effekt av Microsoft 365 Copilot. Du kan lese mer om hvordan andre ledere har tatt i bruk teknologien, hvilke resultater det har skapt og hvordan du selv kan ta grep. Husk: Copilot er bare det første viktige steget mot en fremtid med mer bruk av kunstig intelligens.

For mange som har innført Copilot i virksomheten er AI-agenter neste steg. Vi viser deg hvordan du kan planlegge og bygge dine egne agenter for å løse konkrete oppgaver. Vil du se hvordan en AI-agent kan fungere i praksis? Les om hvordan Mills bruker teknologien til å håndtere reklamasjoner raskere, mer presist og med bedre dialog med kundene.



Christoffer Besler Hansen, leder for AI Workplace i Atea og Microsoft MVP

Du må gjøre AI trygt å bruke

Kunstig intelligens er ikke lenger noe du kan «vente litt med». Går du ikke foran, tar noen andre grepene for deg. Plutselig har du femten ulike AI-verktøy i sving, hvor ingen vet hva som skjer eller hvor informasjonen havner.

Dette kan utgjøre en stor sikkerhetsrisiko for virksomheten. Det høres dramatisk ut, og det er det

også. Men det er heldigvis mulig å unngå. Du må velge verktøy som fungerer og gjøre dem trygge å bruke. Du må gi folk god opplæring og sørge for at dere jobber i samme retning.

Mange oppdager at det å starte med Copilot gir en praktisk inngang til AI, og at du først etter å ha brukt en AI-assistent virkelig ser potensialet i å ta i bruk AI-agenter. Ved å bygge stein på stein får du nødvendig forståelse til å gå videre til mer avanserte løsninger.

I 2025 er AI-agenter på full fart inn i arbeidslivet, og det kan være vanskelig å se for seg alt de kan gjøre. Noen er enkle informasjonsagenter. Andre er mer avanserte og utfører handlinger for deg. Allerede i dag finnes generative AI-agenter som jobber i opptil en halvtime før de leverer en rapport. Jeg antar at vi i løpet av 2026 også vil ha AI-agenter som opptrer som virtuelle ansatte. Vi gir dem en oppgave, de utfører den og til slutt får vi en fullstendig rapport av hva som er gjort.

Dette må du gjøre for å lykkes med Microsoft 365 Copilot:

- Eie endringen og bruke teknologien selv (ja, vi ser på deg!)
- Velge riktige verktøy og sørge for at disse er trygge å bruke
- Gi folk opplæring som gjør dem trygge, og kanskje litt nysgjerrige
- Tenke helhetlig: Hvordan hjelper dette oss på lang sikt, og ikke bare i hverdagen?
- Sette datasikkerhet og ansvarlig bruk på agendaen fra første klikk

Vi håper denne guiden gir deg innsikten du trenger til å ta neste steg.

God lesning!

Christoffer Besler Hansen
Leder for AI Workplace i Atea og Microsoft MVP

«Kunstig intelligens er ikke lenger noe du kan «vente litt med». Går du ikke foran, tar noen andre grepene for deg.»





Silje Therese Gabrielsen, finansdirektør i Atea

Derfor må ledelsen eie AI og bruke det selv

Hvis vi ikke gjør det nå, når skal vi da?
For oss var det aldri et alternativ å vente.

Finansdirektør i Atea, Silje Therese Gabrielsen, så tidlig at Microsoft 365 Copilot kunne gi mer effektive prosesser og mer motiverte ansatte.

Da Copilot ble introdusert, var det derfor naturlig for Gabrielsen å være tidlig ute med å prøve selv. Lang erfaring fra år med RPA (Robotic Process Automation) og automatisering i økonomiavdelingen hadde vist henne at ny teknologi kan gi reell gevinst.

For Gabrielsen handlet det ikke bare om å teste noe nytt, men om å ta et aktivt valg:

– Det er lett å tenke at AI er en stor investering. Men hva er kostnaden hvis vi ikke gjør det? For oss i ledelsen var

det viktig å ikke bli akterutseilt, sier hun.

Forankring hadde toppledelsen allerede skrevet i stein. Atea skulle bli «verdens beste Copilot-brukere».

Fra kontroll til tillit – med tydelige rammer

Som finansdirektør var Gabrielsen opptatt av å holde IT-kostnaden på et fornuftig nivå, og Copilot har en betydelig lisenskostnad. Men hun så fort at de måtte endre holdning, fra å tenke kostnad til å fokusere på kompetanse.

– I starten tenkte vi litt for mye på hvem som burde få tilgang. Men det riktige spørsmålet var: Hvordan får vi flest mulig til å ville bruke det?

Ledelsen i Atea har bestemt at alle som vil ha, får lisens. Men med én klar forventning: Hvis noen ikke har brukt



Copilot på 30 dager, går lisensen videre til noen andre.

– Det skjerper. Du vet at lisensen er til bruk, ikke pynt. Og det gjør noe med motivasjonen, sier hun, og utdyper:

– Vi ville vekk fra tanken om at dette er noe bare noen få skal bruke. Men vi trengte også mekanismer for å sikre ansvarlighet og trygg bruk.

Det handlet også om datasikkerhet. For å unngå at ansatte fortsatte å bruke andre AI-verktøy, med lavere sikkerhet, ble Copilot presentert som det trygge, integrerte alternativet. Det gjorde valget enklere for de ansatte.

«Det er lett å tenke at AI er en stor investering. Men hva er kostnaden hvis vi ikke gjør det?»

– Vi må sikre at ikke andre AI-verktøy lever sitt eget liv i virksomheten, der folk mater språkmodeller med vår informasjon, uten at sikkerheten er bra nok, poengterer hun.

Får tilbake arbeidsgleden

Gabrielsen utfordrer også forestillingen om at Microsoft 365 Copilot kun handler om tidsbesparelse:

– Det er ikke alltid lett å stille seg opp som finansdirektør og snakke om produktivitet uten at det tolkes som «her kommer det kutt». Men dette handler jo om å ta bort det som er kjedelig og tungvint, og bruke mer tid på det som motiverer deg, sier hun.

Det handler faktisk i stor grad om arbeidsglede, mener Gabrielsen. Folk får gjort mer av det som gir energi, og mindre av det som stjeler den. Ved å bruke AI til å fjerne repeterende oppgaver, kan ansatte frigjøre tid til kundedialog, faglig utvikling og samarbeid. Det gir bedre resultater.

Nysgjerrighet og ansvar er to av kjerneverdiene hos Atea, og de er blitt bærebjelker i AI-arbeidet. Det er lov å prøve seg fram, og forventet å dele.

– Vi sier at du må gjerne prøve og feile, men du må dele hva du lærte. Det er når vi forteller hverandre hva vi faktisk bruker AI til, at det får størst verdi, forteller hun.

«Vi sier at du må gjerne prøve og feile, men du må dele hva du lærte. Det er når vi forteller hverandre hva vi faktisk bruker AI til, at det får størst verdi.»



Lærer av hverandre

Nettopp for å utveksle kunnskap har det blitt en greie å dele «AI-øyeblikket» i avdelingsmøter: Små, konkrete erfaringer andre kan lære av. Eksempelvis hvordan noen brukte Copilot til å tolke en e-post fra kunden, eller hvordan man fikk oversikt i en Excel-modell.

Gabrielsen påpeker at slike små historier senker terskelen og bygger tillit. Det er enklere å prøve selv når kollegaen din har fortalt deg hva som funket.

– Det er ikke lov å legge bort Copilot. Våre ansatte må fortsette å være nysgjerrig på hvilke muligheter som finnes med AI. Det kommer hele tiden nye funksjoner som kan hjelpe med arbeidet, sier hun.

Gabrielsen er tydelig på at verken opplæringsprogrammer eller teknisk tilrettelegging er nok hvis ikke toppledelsen bruker verktøyene selv. I Atea

ble derfor ledergruppen kurset og forpliktet til å dele egne erfaringer med AI i ledermøter.

– Jeg visste at jeg ikke kunne forvente at mine ansatte tok det i bruk hvis ikke jeg selv forsto hvordan Copilot faktisk kunne hjelpe meg. Ambassadørrollen starter med ærlig bruk, sier hun.

Nå tar de et steg videre og utforsker hvordan AI-agenter kan brukes til å hente innsikt fra tusenvis av kundekontrakter for å få enda bedre oversikt over avtalene, og til å hjelpe ansatte med å finne svar i personalhåndboka så de slipper å lete gjennom mange sider med innhold. Men arbeidet gjøres trinnvis og med tydelig formål og mening.

– Vi spør oss alltid: Hva er det vi vil forbedre? Kan en agent gi bedre innsikt, sparer den tid, øker den trygghet? Bare da er det verdt det, avslutter hun med.



Gjør AI oss dummere?

Svaret er tja! Brukt på riktig måte kan kunstig intelligens gi oss superkrefter. Men du må være kritisk til svarene du får, og kildene som brukes.

Christopher Frenning, teknologidirektør i Microsoft Norge, Maryann Rosenhave, strategisk rådgiver i Atea, Morten Goodwin, professor i kunstig intelligens ved Universitetet i Agder og Christian Brosstad, kommunikasjonsdirektør i Atea og programleder

– Jeg lærte gangetabellen en gang i tiden, men i hele mitt voksne liv har jeg hatt kalkulator i lomma. Hver gang jeg får et litt avansert regnestykke, tar jeg opp telefonen og taster det inn. Foreldrene mine, som ikke har vokst opp med samme tilgang på teknologi, kan gangetabellen mye bedre enn meg, sier Morten Goodwin, professor i kunstig intelligens ved Universitetet i Agder.

– Jeg har altså blitt dummere – på akkurat det området – takket være teknologien. Det samme kan skje med AI hvis vi lar den gjøre tenkingen for oss, i stedet for å bruke den til å tenke bedre, sier han.

Kommer AI til å ta jobben din?

I podkasten *Teknologi og mennesker* diskuterer Maryann Rosenhave, strategisk rådgiver i Atea, Christopher Frenning, teknologidirektør i Microsoft Norge og Morten Goodwin hvordan AI-teknologien påvirker oss som arbeidstakere. At kunstig intelligens kan påvirke kritisk tenking, kreativitet og evne til å løse problemer – både i hverdagen og over tid.

Hvordan sikrer vi at mennesket forblir i førersetet når AI er på vei til å bli en del av alt?

– Det er som å være snekker. Du får utdelt hammer og spiker på jobb, men så tilbyr noen en spikerpistol for 300

Skygge-AI og klasseskiller

Over 75 prosent av kunnskapsarbeidere bruker AI på jobb – men ofte uten at virksomheten har lagt til rette for det (Microsoft Work Trend Index 2025)

Såkalt skygge-AI, hvor ansatte tar i bruk verktøy selv, kan både være en sikkerhetsrisiko og bidra til et digitalt klasseskille

kroner i måneden. Denne kan hjelpe deg med å gjøre jobben raskere og bedre. Klart du velger den, sier Frenning.

– Men det er også et lederansvar å sørge for at folk vet hvordan du bruker spikerpistol riktig. Den kan gjøre mye skade hvis du ikke har lært hvordan den skal brukes. Akkurat som med AI, sier han.

Ukritisk bruk gjør at vi slutter å tenke selv

Skal du lykkes med AI på arbeidsplassen må du drive hyppig opplæring. Du må ha klare retningslinjer for hvordan AI skal brukes, og hvilke verktøy som er trygge. Du må finne en god balanse mellom tilgjengelighet og kontroll.

– Du har et ansvar som leder. Du må sørge for at ansatte bruker teknologien på en ansvarlig måte. Hvilke oppgaver kan fint løses med AI, og hvor bør du la være? spør Rosenhave i podkasten.

De tre er enige om at faren ikke ligger i teknologien selv, men i hvordan vi bruker den. Ukritisk bruk av AI kan svekke refleksjon, kreativitet og læring. Riktig bruk kan gi deg superkrefter, som gjør at du kan levere raskere, bedre og smartere.

[Hør podkasten Gjør AI oss dummere? her.](#)



«Det interessante er ikke hva Copilot gjør. Det er hva jeg slipper å gjøre. Jeg får mer tid til å forstå konsekvenser, analysere alternativer og være til stede der det trengs.»

Thomas Askeland, finansdirektør i Microsoft Norge

Slik blir kunstig intelligens en naturlig del av lederens verktøykasse

Hvordan kan du som leder bruke kunstig intelligens i praksis? Og hvordan vil det påvirke hvordan du leder, prioriterer og tar beslutninger?

– Kunstig intelligens (AI) er ikke lenger et fremtidsprosjekt. Det er en ny måte å jobbe på. Hvis du ikke aktivt former bruken av teknologien i egen organisasjon nå, skjer utviklingen uansett, bare uten en tydelig retning, sier Thomas Askeland, finansdirektør i Microsoft Norge.

Han viser oss en helt vanlig tirsdag. Fylt med ledermøter, salgsrapporter, forberedelser og uventede avvik. Alt håndtert med støtte fra Microsoft 365 Copilot.

– Jeg bruker Copilot til å gjøre grovarbeidet. Oppsummere e-poster. Foreslå punkter til presentasjoner. Gi innsikt i dokumenter jeg ikke har lest. Jeg bruker mindre tid på å lete etter informasjon, og mer tid på å forstå hva som faktisk betyr noe. Det gir meg bedre grunnlag for å prioritere riktig, forteller han.

Kunstig intelligens i praksis

Når Askeland åpner PC-en om morgenen, ber han Copilot gi en oppsummering av e-poster og Teams-meldinger fra de siste to dagene. Deretter ber han om en liste med gjøremål og planlegger dagen. Senere bruker han Copilot i [Power BI](#) for å få overblikk over tall før møter. Når et avvik mellom lønssystem og bankutbetalinger dukker

opp, gjennomgå det sammen med controller, med støtte fra [Microsoft 365 Copilot for Finance](#) som lanseres snart.

– Det interessante er ikke hva Copilot gjør. Det er hva jeg slipper å gjøre. Jeg får mer tid til å forstå konsekvenser, analysere alternativer og være til stede der det trengs. For meg som finansdirektør handler det ikke om å automatisere regnearket, men om å styrke dømmekraften, sier han.

Han peker på at teknologien alene ikke endrer hvordan en organisasjon jobber. Det handler om hva du lærer, hvordan du blir trygg, og hvilke insentiver som faktisk styrer arbeidshverdagen.

«De virksomhetene som lykkes, har én ting til felles. De ser ikke på AI som et IT-prosjekt. Det er et forretningsprosjekt. Et endringsprosjekt og et lederprosjekt.»

– De mest modne virksomhetene kobler kunstig intelligens til forretningsmålene. Det gjør det lettere å forsvare investeringene i AI – og det blir enklere for ansatte å forstå hvorfor det betyr noe, sier han.

Ledere må ta styring selv

Askeland er krystallklar på én ting: Kunstig intelligens må eies av toppledelsen. Teknologien påvirker ikke bare produktivitet, men også prosesser, kultur og organisasjonsstruktur.

– De virksomhetene som lykkes, har én ting til felles. De ser ikke på AI som et IT-prosjekt. Det er et forretningsprosjekt. Et endringsprosjekt og et lederprosjekt, poengterer han.

Han løfter frem fire faktorer som avgjørende om kunstig intelligens skal skape verdi:

1. Strategiske AI-initiativ må eies og følges opp av ledelsen
2. AI må brukes som beslutningsstøtte – ikke bare automatisering
3. Bruk av AI må kobles til konkurransekraft og mål
4. Endringsledelse må skje over tid – ikke bare i prosjektform

– Du må hjelpe folk å forstå hvorfor AI er relevant – og bygge trygghet mens du gjør det, utdyper han.

Ikke mål med magemålet

Mange ledere etterspør fortsatt bevis på gevinst før de setter i gang. Askeland forstår skepsisen til kunstig intelligens – men advarer samtidig mot å vente på noe som ikke kan måles på tradisjonell måte.



«Vi må skjønne teknologien nok til å stille gode spørsmål, og samtidig sørge for at bruken er ansvarlig og verdiskapende.»



Dette er ikke et typisk IT-prosjekt. Det er mer som da vi tok i bruk mobiltelefoner. Det handler om å endre måten vi jobber på, tenker og prioriterer. Ikke bare å automatisere noe vi allerede gjør, sier han.

Tid er en del av gevinsten. Men han mener at den største verdien handler om kvalitet, dømmekraft og hastighet i beslutninger.

– Du trenger ikke ha hele veikartet klart. Men du må komme i gang, og gjøre det relevant for organisasjonen din, sier han.

Han peker på at Microsoft har investert mye i både opplæring, sikkerhet og intern kulturbygging rundt AI. Og at CFO-rollen selv er i endring:

– Vi må være både økonomer og forandringsagenter. Vi må skjønne teknologien nok til å stille gode spørsmål, og samtidig sørge for at bruken er ansvarlig og verdiskapende, sier han.

Videre forteller han at teamet hans utvikler et AI-først tankesett der spesifikke AI-agenter for økonomioppgaver og generelle AI-assistenter blir en naturlig del av arbeidshverdagen. AI vil øke kapasiteten i teamet, forbedre kvaliteten på arbeidet og gi en mer spennende arbeidshverdag!

Råd til andre ledere

Avslutningsvis deler Askeland tre råd til andre ledere som står i startgropa:

- 1. Begynn med deg selv.** Hvis du ikke bruker Copilot, hvordan skal du da forstå hvordan det påvirker dine ansatte?
- 2. Ikke gjør det til et sideprosjekt.** AI må inn i måten du leder og styrer virksomheten på.
- 3. Og ikke vent på «riktig tidspunkt».** Du må ikke ha hele strategien klar før du tar første steg.

– Det eneste valget du egentlig har, er om du vil være passiv tilskuer eller aktiv deltaker. For denne utviklingen skjer – med eller uten deg, avslutter han.



Gode prompts gir bedre svar!

Microsoft 365 Copilot er som en god kollega. Den svarer best når du spør tydelig, forklarer hvorfor og sier hvordan du vil ha det. Her er fem enkle grep som gjør deg til en mester i prompting.

Vær tydelig og detaljert

1

I stedet for å skrive: **Lag en rapport**

Eksempel på prompt:

Lag en kort rapport på én side om resultatet i første kvartal 2025. Bruk dokumentene / (legg inn dokumentene du ønsker at Copilot skal bruke)

Gi kontekst

2

Fortell hva du skal bruke svaret til. Hvem er målgruppen? Hva er viktigst?

Eksempel på prompt:

Jeg skal presentere for ledergruppen 25. juni. Lag en én-sides rapport med nøkkeltall og forklaringer, basert på (legg inn dokumentene du ønsker at Copilot skal bruke)

Sett rammer med stil

3

Copilot jobber best når du setter klare rammer for innhold og hvilken stil du ønsker.

Eksempel på prompt:

Lag rapporten som et Word-utkast med overskrift og fire korte avsnitt: inntekter, kostnader, resultat og utsikter. Hold tonen formell og konsis.

Be om flere forslag

4

To eller flere forslag gir deg valgmuligheter og kanskje nye ideer.

Eksempel på prompt:

Gi meg to én-sides Q1-rapporter. Én vinklet på kostnadskutt. Én på vekstmuligheter.

Still oppfølgingsspørsmål

5

Følg opp. Still nye spørsmål basert på det du har fått.

Eksempel på prompt:

Hvilke tre risikofaktorer bør fremheves i rapporten, basert på dokumentet / (legg inn dokumentene du ønsker at Copilot skal bruke)

Fra AI-assistent til AI-agent: Slik rigger du deg for neste steg

De fleste norske virksomheter er godt i gang med Microsoft 365 Copilot. Men har du en plan for veien videre? Nå er neste steg å utforske mulighetene med AI-agenter.

Ifølge Forrester vil selskaper som tidlig satser på AI-agenter ha et betydelig konkurransefortrinn. Det støttes også av Microsofts 2025 Work Trend Index, som viser at AI-modne virksomheter rapporterer høyere vekst og bedre trivsel blant sine ansatte.

«Vi trodde gevinsten først og fremst skulle være effektivisering. Men det vi så, var at folk brukte tiden de sparte til å levere bedre, ikke bare raskere».

– Vi trodde gevinsten først og fremst skulle være effektivisering. Men det vi så, var at folk brukte tiden de sparte til å levere bedre, ikke bare raskere, sier Christoffer Besler Hansen, leder for AI Workplace i Atea og Microsoft MVP.

Hva er en AI-agent?

En AI-agent kan utføre komplekse oppgaver på egen hånd – innenfor tydelig definerte rammer. Der Microsoft 365 Copilot svarer deg på spørsmålene du stiller, kan en AI-agent være helt selvgående. Agenten kan eksempelvis håndtere en reklamasjon fra start til slutt ved å hente inn data, analysere informasjonen og iverksette tiltak autonomt. Du bestemmer om du vil ha et menneske i loop eller ikke.

– Copilot er en AI-assistent som kan mye om mye, mens en AI-agent er veldig god på et spesifikt område. Copilot hjelper deg med å jobbe smartere. AI-agenter vil snu opp ned på hvordan du organiserer arbeidet, sier han.



*Christoffer Besler Hansen,
leder for AI Workplace i Atea og Microsoft MVP*

Egenskap:	Copilot (AI-assistent):	AI-agent:
Initiativ	Sparringspartner når du spør om hjelp	Kan trigges av hendelser og handle selv
Omfang	Bred, generalist	Smal, spesialist
Autonomi	Utfører kun det du ber om	Kan fullføre hele prosesser
Eksempel	Skriver et utkast til e-post	Håndterer en reklamasjon fra start til slutt

Agenter kan utvikles for alt fra saksbehandling og prosjektledelse til kundeservice og økonomistyring. Med Microsoft 365 Copilot Studio og Agent Builder kan du bygge verktøy skreddersydd for ulike roller og prosesser i virksomheten.

«Mange prøver å løpe før de har lært å gå. Du kan bygge teknologien, men hvis ikke folk forstår hvorfor de skal bruke den, blir verktøyene stående ubrukt».

For at kunstig intelligens skal være nyttig, er det viktig at ansatte har kunnskap om bruk av verktøyene, og at informasjonen håndteres på en korrekt og sikker måte.

– Mange prøver å løpe før de har lært å gå. Du kan bygge teknologien, men hvis ikke folk forstår hvorfor de skal bruke den, blir verktøyene stående ubrukt, forteller han.

– Vi ser på AI-agenter som en videreutvikling av Copilot. Ikke noe fundamentalt nytt, men et steg videre i hvordan kunstig intelligens faktisk brukes i praksis, utdyper Besler Hansen.

Er organisasjonen din godt nok rustet?

Du må ikke ha rullet ut Copilot før du utforsker AI-agenter. Men for mange vil det være en fordel å starte her – fordi Microsoft 365 Copilot gir praktisk AI-erfaring og

etablerer strukturer for bruk, opplæring og datasikkerhet.

For å lykkes med agenter, bør du ha:

- Reell erfaring med kunstig intelligens. Ikke bare et pilotprosjekt eller en intensjon om å komme i gang
- Ansatte som forstår hvordan kunstig intelligens virker og hvorfor verktøyene er relevante for deres arbeid
- En organisasjonskultur der det er trygt å teste, feile og lære
- Klare rammer for lagring av informasjon, tilgangsstyring og ansvar

– Du må starte med tillit og kompetanse. Hvor godt du har rigget organisasjonen, avgjør resultatet, påpeker Besler Hansen.

Hvor bør du begynne?

Det finnes allerede avanserte Copilot-agenter fra Microsoft – som Researcher, Analyst og Surveys. Start med å teste disse og utforsk hva de kan gjøre. Deretter velger du én prosess som i dag krever mye manuell innsats og følger tydelige regler, for eksempel statusrapportering, håndtering av interne henvendelser eller søk etter dokumentasjon. Bygg en agent som løser nettopp dette – og la erfaringene forme neste steg.

– Min anbefaling til alle som ikke har prøvd AI-agenter ennå, er å teste Researcher-agenten på et område du kjenner godt. Se på kvaliteten den leverer, da forstår du hva som er mulig, og dette er bare begynnelsen, sier han.

Fire prinsipper som bør styre AI-satsingen

Erfaringer fra Atea viser at organisasjoner lykkes best når de følger disse prinsippene:

1. **Tenk helhetlig:** Agenter må støtte forretningsmål og verdier – ikke bare løse enkeltoppgaver
2. **Invester i kompetanse:** De ansatte må få opplæring og støtte, ikke bare tilgang
3. **Sørg for forankring:** Ledelsen må eie initiativet, ellers stopper det opp
4. **Bygg sikkerhet inn fra start:** AI-agenter jobber med informasjon – og det krever klare rammer

– Det vi har sett, er at forankring er helt avgjørende. Når toppledelsen forstår verdien, sprer det seg raskt videre i organisasjonen, sier Besler Hansen.

Selv om gevinstene med kunstig intelligens ofte måles i timer spart, er det minst like viktig å se på hvordan

kvaliteten på arbeidet endres. Når ansatte får støtte til å automatisere det rutinepregede, frigjør det tid – men også mentalt overskudd.

Personlige verktøy, ikke store systemer

Besler Hansen ser nå for seg at ansatte får tilgang til et personlig sett av smarte verktøy – skreddersydd etter rolle og behov. Det handler ikke om å bygge én stor agent, men heller en portefølje av hjelpere som tilpasser seg ulike arbeidsformer.

Dette [samsvarer med funnene i Microsofts Work Trend Index](#), hvor stadig flere virksomheter ser på kunstig intelligens som en ressurs som skal jobbe sammen med ansatte – ikke bare for dem.

– Jeg tror vi nærmer oss et punkt der hver medarbeider får sin egen AI-støtte. Ikke nødvendigvis én løsning som kan alt, men små, presise verktøy som gjør deg bedre i jobben din, avslutter han.

- 
1. **Start i det små:** Velg én konkret arbeidsprosess og bygg en agent som løser et tydelig definert problem.
 2. **Sikre forankring:** Sørg for at både ledere og ansatte forstår hvordan agentene skal brukes.
 3. **Invester i kompetanse:** Bygg ferdigheter i organisasjonen parallelt med at teknologien utvikles.
 4. **Ha sikkerheten på plass:** Agenter må håndtere informasjon på en trygg og kontrollert måte fra første dag.



Mills i pardans med kunstig intelligens

Når noen oppdager en feil med et produkt fra Mills, sender de gjerne inn et reklamasjonsskjema på hjemmesiden. Og der starter AI-dansen.

En AI-agent leser reklamasjonen, med blick for detaljer. Den sjekker produktdata, henter frem tidligere avvik og sørger for at all informasjonen om nettopp det produktet samles og havner i avvikssystemet hos lab-ingeniøren på riktig fabrikk, klar for utredning.

Bak den raske saksbehandlingen ligger en løsning utviklet av Mills sammen med Atea. AI-agenten forenkler det som tidligere var en tidkrevende og manuell prosess.

– Vi ville starte med dette som første AI-prosjekt fordi det var konkret og håndterbart. Og fordi vi ønsket å lære om hva kunstig intelligens kan gjøre for oss. Vi har mange kompetente ansatte, og de skal ha de beste verktøyene. Da må vi også vite hvordan teknologien fungerer, sier Grete Godtland Noem, fagsjef for digital kommunikasjon i Mills.

Fra manuell behandling til AI-drevet flyt

Reklamasjoner og henvendelser i Mills kan handle om alt fra smak og lukt, til holdbarhet eller emballasje. Mills har over hundre produkter, og gjerne flere utgaver av hvert produkt. Hver måned kan det tikke inn mellom 60 og 200 henvendelser og reklamasjoner, av disse er flest henvendelser og spørsmål.

Tidligere måtte ansatte på sentralbordet manuelt identifisere produkt og batch, og registrere i

«Vi har mange kompetente ansatte, og de skal ha de beste verktøyene. Da må vi også vite hvordan teknologien fungerer.»

Grete Godtland Noem, Mills



*Grete Godtland Noem,
fagsjef for digital kommunikasjon i Mills*

avvikssystemet. Reklamasjonene måtte også sorteres fra typiske kundenhendelser, som «Kan gravide spise kaviar?».

– Bare noe så enkelt som majones har vi i flere ulike typer, og alle har forskjellige varenummer. Det har vært

en tung og tidkrevende prosess å sortere og registrere reklamasjoner, sier Ida Henriksen, fagsjef for kvalitet i Mills.

Sammen med Atea utviklet Mills en AI-agent som henter inn informasjon fra et reklamasjonsskjema på nettsidene, identifiserer produkt og fabrikk. Deretter foreslår den svar til forbruker basert på en omfattende svarbank, og oppretter en oppgave direkte i Microsoft Teams.

– Nå går reklamasjonen direkte til fabrikkene med all relevant informasjon og et ferdig forslag til svar. Vi har frigjort tid for sentralbordet og sikrer mer konsekvente og profesjonelle tilbakemeldinger til kundene fra våre fagfolk på fabrikkene, sier Henriksen, og utdyper:

– Vi har en stor bank med både tidligere svar og detaljerte beskrivelser av årsaker til avvik. Det er en ganske stor gevinst i at vi kan frembringe svarforslag basert på dette.

«Vi har frigjort tid for sentralbordet og sikrer mer konsekvente og profesjonelle tilbakemeldinger til kundene fra våre fagfolk på fabrikkene.»

Ida Henriksen, Mills



Mills AS

Mills AS er et norsk, familieeid selskap som ble etablert på Grünerløkka i Oslo i 1885. Der holder de hus fremdeles, og produserer produkter som Melange, Soft Flora, Vita Hjertego' og Olivero. De har 372 ansatte og har fabrikker i Drammen og Fredrikstad. De er kjent for kvalitet, innovasjon og ansvarlig matproduksjon.



«Vi liker å bygge ting selv. Vi ønsket ikke en ferdigløsning, men en flyt som var skreddersydd for oss.»

Grete Godtland Noem, Mills

Om leveransen:

- AI-agent integrert med Outlook, ERP-system og Microsoft 365
- Automatisert sortering av reklamasjoner
- Svarforslag basert på omfattende svarbank
- Oppgavefordeling direkte til lab-ingeniører
- Brukergrensesnitt tilpasset Mills' behov

Lab-ingeniørene bruker mindre tid på å lete opp, klippe og lime informasjon, og mer tid på å utrede selve avviket. Det betyr bedre grunnlag for forbedringer i produksjonen, forteller hun videre.

De ansatte får nå en oppgave tildelt direkte i Teams, det samme verktøyet de allerede bruker hver dag. Det gjør det lettere å ta teknologien i bruk.

Konkrete mål og engasjerte ansatte

Reklamasjonene var en perfekt start for Mills, som ønsket å utforske hvilke muligheter som ligger i kunstig intelligens. Behovet og målet var konkret, det fantes strukturerte og ustrukturerte data, og løsningen kunne utvikles i tett samarbeid med engasjerte ansatte.

– Vi ville lære, og vi ville lære sammen som organisasjon, sier Godtland Noem.

Hele prosjektet har vært støttet av toppledelsen og utviklet i tett samarbeid med de som faktisk skal bruke løsningen. Heidi Berg er SAP Business Partner i Mills og har vært ansvarlig for integrasjonen mot ERP-systemet. Ansatte har testet systemet underveis, i et verktøy de allerede bruker.

– Vi liker å bygge ting selv. Vi ønsket ikke en ferdigløsning, men en flyt som var skreddersydd for oss. Det tok litt lengre tid å få på plass et godt brukergrensesnitt, men det var viktig for at folk skulle føle eierskap og trygghet, forteller Godtland Noem.

Henriksen legger til:

– Det er utrolig motiverende å se at teknologien faktisk løser reelle problemer. Vi er stolte av å ha gått fra å snakke om AI til å ha tatt det i bruk.

Et AI-skritt som gir mersmak

AI-genererte svarforslag basert på Mills egne data bidrar ikke bare til effektivitet, men styrker også merkevaren. Kundene vil oppleve bedre, raskere og mer konsekvent oppfølging.



Ida Henriksen, fagsjef for kvalitet i Mills

«Med dette prosjektet har vi vist hvordan målrettet bruk av teknologi, kombinert med engasjerte ansatte og støtte fra ledelsen, kan gi veldig konkrete gevinster.»

Ida Henriksen, Mills

Dette medfører «færre ledd, færre kokker og mindre søl», som Henriksen uttrykker det.

Rådgiver Vegard Molaug i Atea, som ledet leveransen, er hjertens enig:

– Det viktigste var å skape noe som føltes naturlig å bruke for de ansatte. Vi har rigget løsningen slik at den kan videreutvikles, for dette er bare begynnelsen på hvordan kunstig intelligens kan hjelpe Mills i hverdagen.

Et utstillingsvindu for arbeidet videre

AI-agenten for reklamasjonssaker har blitt et utstillingsvindu for hvordan kunstig intelligens kan brukes praktisk i hverdagen. Nå ser Mills på hvordan tilsvarende løsninger kan forenkle andre manuelle prosesser og gi de ansatte en bedre arbeidshverdag.

– Med dette prosjektet har vi vist hvordan målrettet bruk av teknologi, kombinert med engasjerte ansatte og støtte fra ledelsen, kan gi veldig konkrete gevinster. Og til deg som fortsatt lurar, gravide kan trygt spise kaviar! avslutter Henriksen.



Slik lager du din første AI-agent

Har du en oppgave som tar for mye tid? Er det noen spørsmål som stadig dukker opp? Da er det kanskje på tide å lage din egen AI-agent. Du trenger ikke være utvikler. Du trenger bare en idé og en plan.

En AI-agent fungerer best når du gir den en tydelig rolle i virksomheten. Tenk på det som en stillingsbeskrivelse. Her er tips til hvordan du kommer i gang med planleggingen.

Jo tydeligere planen er, jo lettere blir det å bygge noe som faktisk fungerer.

Hva bør du tenke på?	Eksempel
Formål – hva skal løses?	Hjelpe ansatte med å få svar på HR-relaterte spørsmål
Målgruppe	HR-rådgivere og alle ansatte
Kunnskapskilder	SharePoint-området «HR Policies NO» og Teams-kanalen «HR»
Suksesskriterier	90 prosent treffrate i første svar

Bygg din egen Copilot-agent

1. **Bruk Agent Builder i Copilot Chat** hvis du ikke har gjort dette før. Den hjelper deg steg for steg.
2. **Tenk smalt og spisset.** Copilot kan litt om alt, en agent skal kunne mye om én ting.
3. **Beskriv agenten med vanlige ord.** Hva skal den hete? Hva skal den gjøre? Hvilke kilder trenger den tilgang til? Se for deg at du ansetter en ny kollega.
4. **Tilpass under «Konfigurer».** Sørg for at instruksjonene er tydelige.
5. **Legg til kilder under «Kunnskap».** Det kan være SharePoint, OneDrive, opplastede filer, Teams og mer.
6. **Test agenten.** Bruk den selv, og be andre prøve. Juster etter behov.

Eksempel på en agent du kan lage

Navn: HR-agent

Oppgave: Svare på HR-spørsmål basert på interne retningslinjer

Kilder: <https://<ditt-domene>.sharepoint.com/sites/HR-Policies-NO>

Stil: Svar på norsk. Bruk maks 150 ord. Vær vennlig og tydelig.

Eksempelspørsmål: «Jeg får barn i oktober. Hvor lenge kan jeg ta permisjon med lønn?»

Mål: 90 prosent av brukerne klikker ikke på «Trenger mer hjelp»

Bonustips

Disse to ferdigbygde Copilot-agentene burde du teste allerede nå.

- **Researcher** – dykker ned i intern og ekstern informasjon og henter akkurat det du trenger.
- **Analyst** – leser og analyserer Excel- og CSV-filer. Lager tabeller, grafer og forklarer tallene med kode og innsikt.



God dataforvaltning blir enda viktigere med Copilot

Andreas Istad, arkitekt i Atea

Det er lett å la seg fascinere av alle mulighetene som kommer med Microsoft 365 Copilot. Men uten kontroll på virksomhetens data kan drømmen fort ende opp som et skikkelig mageplask eller mareritt.

Vi sier det allerede nå: Det er én ting du skal huske etter å ha lest denne artikkelen: God dataforvaltning er særdeles viktig, og det blir enda viktigere for virksomheter som bruker Microsoft 365 Copilot.

Dataforvaltning (ofte kalt data governance) handler om å sørge for at all informasjon i virksomheten er organisert,

sikker, nøyaktig og tilgjengelig for de som trenger den. Og la det ikke være noen tvil: Alle virksomheter trenger retningslinjer for hvordan informasjon skal håndteres, uavhengig av om du bruker Copilot eller ikke. Du bør som et minimum kunne svare på og håndheve følgende:

- Hvilken informasjon er viktig for deg å ha kontroll på?
- Hvilke krav har du til forvaltningen av informasjonen?
- Hvor og hvordan skal informasjonen lagres og beskyttes?
- Hvem har tilgang til hvilken informasjon?
- Hvordan sikrer du at informasjonen til enhver tid er riktig og oppdatert?

«Microsoft 365 Copilot leser all data den får tak i, så god dataforvaltning er avgjørende for å lykkes.»

I dagens digitale verden er informasjon en svært verdifull ressurs for enhver virksomhet. God dataforvaltning legger til rette for at verdien av informasjonen din både bevares og økes, på samme måte som god forvaltning av andre eiendeler i virksomheten kan gi verdiøkning.



«Det handler om å sikre at virksomheten din får verdi ut av investeringen du gjør i Copilot.»

– Microsoft 365 Copilot leser all data den får tak i, så god dataforvaltning er avgjørende for å lykkes. Du må ha styring på hvilken informasjon du har hvor, hvem som har tilgang, om informasjonen skal være lesbar og om den er riktig. Har du feil i, eller lav kvalitet på informasjonen, vil det du får ut av Copilot eller andre AI-løsninger være tilsvarende dårlig, sier arkitekten Andreas Istad i Atea.

Slik får du verdi av Copilot

Atea er en av få utvalgte partnerbedrifter i verden som har hatt tilgang til Microsoft 365 Copilot siden sommeren 2023. Dette har gitt oss verdifull og langsiktig erfaring. Det gjør at vi kan tilby en skreddersydd tjeneste for innføring og oppfølging av Copilot. Vi bistår deg blant annet med en gjennomgang av hvilke verktøy, teknologier og løsninger for dataforvaltning du allerede har eller kan ta i bruk, og vi hjelper deg med å lære opp de som skal bruke verktøyene.

– Det handler om å sikre at virksomheten din får kvalitet ut av investeringen du gjør i Copilot. Mange av disse løsningene er også de samme som du skal bruke for å ha kontroll på GDPR og andre lover, regler og anbefalinger, sier Istad.

Han understreker at mange virksomheter allerede er godt i gang med forvaltningsjobben. Er du en av disse, vil Ateas Copilot-tjeneste fungere som en kvalitetssikring og kunne «tette noen hull her og der».

– Andre virksomheter vil se dette som en mulighet til å komme skikkelig i gang med personvernarbeidet. For en IT-avdeling kan dette være en gyllen mulighet til å få på plass løsninger for automatisering av både ansatthåndtering, tilgangsstyring, dokumentklassifisering og styring av dokumentlivssyklusen. Dermed får virksomheten en stor tilleggsverdi, samtidig som du legger forholdene til rette for Copilot på en fin måte, sier han.

Datakilder utenfor Microsoft-økosystemet

Mange virksomheter har mye informasjon utenfor sitt Microsoft 365-miljø. For at Copilot skal kunne lese slik informasjon, må du ta i bruk tilkoblinger. Det finnes

rundt 1 500 slike ferdigbygde tilkoblinger for å gjøre disse datakildene tilgjengelige for Copilot. Andreas Istad forteller at det er flere veier til mål.

– For noen kan dette være det riktige tidspunktet for å gjøre seg ferdig med flytting til skyen, og på samme tid rydde i datatilgang og -merking. Hvis du har applikasjoner og løsninger som krever tradisjonell lagring, blir tilkoblinger svaret, sier han, og fortsetter:

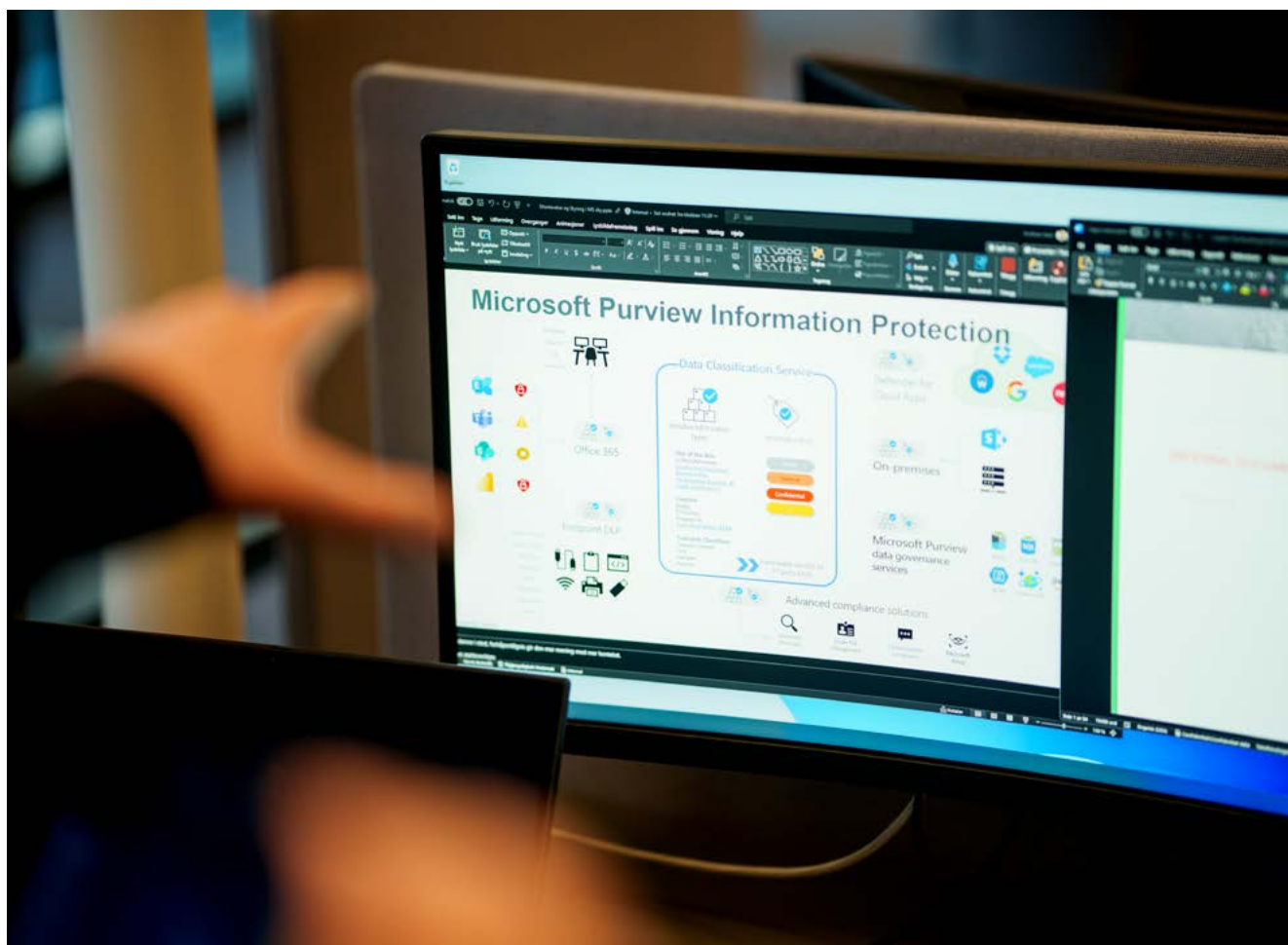
«Tjenesten er bygget som en à la carte-meny, hvor du kan plukke det som er relevant for deg, med oss som rådgiver og sparringspartner.»

– Her kan det bli komplisert. Mye er allerede ferdigbyggt, og vi kan utvikle nye tilkoblinger. Men spørsmålet er hva disse tilkoblingene støtter av tilgangsstyring. I hvilken grad kan du få en fornuftig kontroll på hvilken informasjon sluttbrukere eksponeres for – fra den datakilden som er koblet til? Dette er en løype som vi må gå opp sammen med deg. Her er det ingen enkle fasitsvar.

Tilpasset mange varierende behov

Ateas tjeneste speiler alle sider av Copilot. Fra en workshop-introduksjon om forretningsverdien av å ta i bruk Copilot, via en lærings-, beslutnings- og oppdagelsesfase, til en gjennomføringsfase basert på dine spesifikke behov for kontroll.

– Tjenesten er bygget som en à la carte-meny, hvor du kan plukke det som er relevant for deg, med oss som rådgiver og sparringspartner. Vi kan få alle opp og stå på Copilot, men vårt klare budskap er at du må få på plass dataforvaltning så raskt som mulig, samtidig som du driver opplæring av dine ansatte, ellers vil det bli en skuffende affære, fastslår Istad.





«Vi trengte ikke et nytt verktøy. Vi trengte en ny måte å jobbe på.»

Ove Skjeret, Sparebanken Møre

Ove Skjeret, leder for forretningsutvikling i Sparebanken Møre og Guro Klubbenes, HR-sjef i Sparebanken Møre

Slik gjør Sparebanken Møre AI til et hverdagsverktøy

I Sparebanken Møre er kunstig intelligens blitt en hverdagshelt. Men det skjedde ikke av seg selv.

– Vi trengte ikke et nytt verktøy. Vi trengte en ny måte å jobbe på, forteller HR-sjef i Sparebanken Møre, Guro Klubbenes.

Bankens ansatte hadde brukt ulike AI-løsninger i ett til to år allerede, og tiden var overmoden for å få på plass et felles og sikkert AI-system som alle ansatte kunne bruke. Valget falt på Microsoft 365 Copilot.

– Vi ønsket å gi våre ansatte et reelt kunnskapsløft. Vi så at kunstig intelligens kunne hjelpe oss med å forstå

og tolke reguleringer mer effektivt og treffsikkert, at vi kunne lage bedre beslutningsgrunnlag og støtte våre kunderådgivere på en bedre måte, sier Ove Skjeret, leder for forretningsutvikling i Sparebanken Møre.

Til sjuende og sist var målet at bruken av kunstig intelligens skulle komme kundene til gode, med kortere svartid, bedre kvalitet i vurderingene og mer effektiv drift.

Med strategi i ryggsekken og toppledelsen på laget

For å få hele organisasjonen med på våronna måtte banken gjøre mer enn å skru på en Microsoft Copilot-lisens. De måtte spa litt i egen jord også, og skru om på tankesettet.

«Det er den balansegangen vi må ta vare på: fortsatt være personlig, men bruke teknologien så langt vi kan.»

Guro Klubbenes, Sparebanken Møre

– Hverdagen i en bank består av mye mer enn tall. Den er fylt av strenge regler og krav til dokumentasjon og rutiner. Og regelverket endres ofte. Det er krevende for den enkelte ansatte å holde oversikt over alt, derfor ønsket vi å utforske om kunstig intelligens kunne hjelpe oss med dette, sier Skjeret.

Banken ønsket å rydde plass for de ansatte: Ikke kutte

Sparebanken Møres Copilot-prosjekt kort oppsummert

- Microsoft 365 Copilot til alle
- Azure for utvikling av AI-agenter
- Microsoft Purview for tilgangsstyring og datasikkerhet
- Pilotprosjekt med 50 ansatte
- Fullt opplæringsløp med Møreskolen og Atea

hjørner, men hogge seg vei gjennom den administrative jungelen. Gjennom forretningsstrategien Møre 2028 hadde ledelsen bestemt at to av tre satsningsområder var å jobbe smartere, og å satse på folkene ved å bygge kompetanse. Copilot-prosjektet svarer på begge disse.

– For oss var ikke dette et valg, men en helt nødvendig utvikling. Vi hadde hele toppledelsen med oss på at vi skulle få til en kulturendring med dette prosjektet, sier Skjeret.

Må svare på usikkerheten de ansatte har

De startet med 50 ansatte i en pilotgruppe. Mange av disse hadde administrative støttefunksjoner, som har som mål å gjøre hverdagen bedre for både kunder og bankens kunderådgivere. Sammen med Atea bygget bankens kompetanseavdeling, Møreskolen, opp sitt eget opplæringsløp.

– Vi ga de ansatte innføring i hvordan verktøyene fungerer, og snakket om usikkerhet, personvern, datatilgang og hva Copilot er og ikke er. Vi ønsket å avmystifisere spørsmål som «hvem får tilgang til dataene?» og «kan jeg prøve uten å gjøre feil?». Når folk er trygge på det, tør de å teste mer, sier Klubbenes.

Banken la også inn ukentlig oppfølging av pilotgruppen. Der ble erfaringer delt og nye bruksområder oppdaget.



«Å ta i bruk kunstig intelligens er noe ledelsen har bestemt seg for, og det gjelder hele organisasjonen.»

Marte Aarseth, Atea

Tid spart, tillit skapt

Allerede i pilotfasen så banken klare effekter. De ansatte brukte Copilot til å:

- Oppsummere komplekse regelverk og dokumenter
- Automatisere møtereferater og dokumentasjonsarbeid
- Forenkle intern kommunikasjon og rutineoppgaver

– Effektivitet og forbedring skal alltid komme kundene våre til gode. Det handler om å forenkle banken slik at vi kan bruke enda mer ressurser og tid på det som er viktig, nemlig kundene våre, sier Skjeret.

Han mener at Copilot vil bidra til å forenkle og forbedre dialogen med kundene.

AI-agenter er neste steg

Banken er allerede i gang med å bygge sine egne Copilot-agenter. Det som tidligere var et statisk intranett, er nå i ferd med å bli en samtalepartner for de ansatte. Istedenfor å klikke seg gjennom sider, kan ansatte nå spørre en AI-agent – og få gode svar.

– Dette sparer oss for mye tid. Men det handler også om at ansatte blir mer fornøyde, fordi de får jobbe med



Marte Aarseth, Atea



det som gir verdi og slipper å bruke tiden på å lete etter informasjon, sier Skjeret.

Han får skryt av regiondirektør i Atea, Marte Aarseth, som er imponert over hvordan Sparebanken Møre har grepet tak i mulighetene med kunstig intelligens.

– I Sparebanken Møre er det ingen som sitter og venter for å «se hvordan det går». Å ta i bruk kunstig intelligens er noe ledelsen har bestemt seg for, og det gjelder hele organisasjonen. Det er en del av forretningsstrategien, sier hun.

Hun trekker frem banken som et forbilde på hvordan teknologi skal forankres:

– Sparebanken Møre gjør ikke dette fordi det er trendy, men fordi det er avgjørende for å nå egne forretningsmål. Det er kanskje nettopp derfor det fungerer så godt, fordi beslutningene er tatt, og retningen er tydelig kommunisert, sier Aarseth.

Bygger sikkerhetskultur

Allerede i planleggingsfasen ble personvern og datasikkerhet satt i førersetet. Banken involverte de tillitsvalgte for å sikre at alle hensyn ble ivaretatt, og for å øke forståelsen og tilliten til prosjektet.

– Vi innførte tydelige regler for bruk av AI, og valgte Microsoft Purview for å kontrollere tilgang og sikre at informasjon ikke beveger seg mellom feil funksjoner eller nivåer i organisasjonen, forklarer Skjeret.

Når AI tas i bruk på bred front, stiller det krav til at de ansatte forstår hva som er sensitiv informasjon og hvordan du behandler den. På dette området har banken solid erfaring, og etterlever et omfattende regelverk.

– Vi ser at de ansatte blir stadig tryggere på å bruke kunstig intelligens. Når vi vet hvordan vi skal bruke verktøyene, og hvordan vi skal kvalitetssikre det som kommer ut, kan vi også tørre å stole på informasjonen, sier han.

AI som kollega, ikke konkurrent

Nå står Sparebanken Møre klare for en ny intensiv satsning. Alle 400 ansatte skal ta i bruk Microsoft 365 Copilot, basert på erfaringene fra pilotfasen.

– Opplæringsopplegget er klart, og strategien er tydelig: AI skal støtte, ikke erstatte. Agenter vil bli videreutviklet til å utføre konkrete handlinger, og i neste fase blir de kanskje selvgående. Men vi skal ha hånden på rattet hele veien, sier Skjeret.

– Grunnen til at vi er blitt kåret til Norges beste på kundeservice seks år på rad, tror jeg handler om at du møter en fysisk person når du ringer til oss. Det er den balansegangen vi må ta vare på: fortsatt være personlig, men bruke teknologien så langt vi kan, avslutter Klubbenes.

Sparebanken Møre

Sparebanken Møre er en regional bank med hovedkontor i Ålesund og nærmere 500 ansatte. Banken er kåret til Norges beste på kundeservice seks år på rad, og har med «Møre 2028» lagt en strategisk plan for sin digitale utvikling. En bank med hjertet på Vestlandet – og blikket vendt mot fremtiden.



Hvordan Atea frigjorde 418 500 timer – og hva du som leder kan lære av det

Slik fikk Atea Microsoft 365 Copilot til å virke i praksis.

Hvordan får du reell verdi ut av Copilot? Med erfaringer fra våre 8 000 ansatte viser vi deg hvordan tydelig ledelse, målrettet opplæring og tålmodig arbeid kan frigjøre enorme ressurser i organisasjonen.

– Mange tror de kan gå rett på AI-agenter. Men hopper du over arbeidet med brukeradopsjon, hopper du over det viktigste steget, sier Gry Gulbrandsen, HR-direktør i Atea.

De fleste norske selskaper har skaffet seg Copilot-lisenser. Mange har så smått begynt å bruke dem. Færre har fått hjulene til å rulle for alvor.

For Atea startet reisen forsiktig. I dag bruker over 2 700 ansatte Microsoft 365 Copilot som en naturlig del av arbeidsdagen. Det krevde tøffe prioriteringer, læring underveis – og en vilje til å gjøre endringer der det trengtes.

Suksessen skyldes ikke teknologien alene. Den er resultatet av systematisk opplæring, sterk ledelsesforankring og en tydelig strategi for hvordan kunstig intelligens (AI) skal bygges inn i hverdagen.

«Copilot alene skaper ingen verdi. Det er når folk får verktøyet i hendene, lærer å bruke det og ser gevinsten i egen arbeidshverdag, at det begynner å skje noe.»

– Copilot alene skaper ingen verdi. Det er når folk får verktøyet i hendene, lærer å bruke det og ser gevinsten i egen arbeidshverdag, at det begynner å skje noe, forteller Gulbrandsen.



Gry Gulbrandsen, HR-direktør i Atea

[Tall fra Forrester-rapporten The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 Copilot](#) viser at selskaper kan forvente ni timer spart per måned per ansatt. For norske virksomheter betyr det lavere kostnader, raskere verdiskaping og bedre utnyttelse av ressursene.

Fra pilot til bred utrulling

Vår Copilot-reise startet høsten 2023, da 300 ansatte fikk tilgang gjennom et pilotprogram. Uten formell opplæring slet mange med å komme i gang.

– Uten tydelige rammer for hvordan Copilot skulle brukes, slet mange med å se hvordan de kunne få verdi ut av verktøyet, sier Gulbrandsen.

«Å lykkes handler om å bygge stein på stein. Ikke om å håpe at teknologien endrer arbeidsvanene på egen hånd.»

Denne erfaringen ble et vendepunkt. Vi bygget et strukturert opplæringsprogram med ukentlige fellesesjoner, korte digitale treningsmoduler og praktiske eksempler fra arbeidshverdagen.

Vi lanserte også et ekspertprogram, hvor utvalgte ansatte fikk ansvar for å være lokale ressurspersoner og løfte kompetansen i teamene sine.

– Vi startet med enkle digitale sesjoner annenhver uke. Etter hvert utviklet vi et system for å følge opp de ansatte, måle progresjon og sikre kontinuerlig læring, forteller Gulbrandsen.

Resultatene lot ikke vente på seg. Ved slutten av 2024 hadde vi økt antallet aktive ansatte til 1 250. Undersøkelser viste at:

- 90 prosent følte at opplæringsøktene gjorde dem tryggere i bruken av Copilot.
- 85 prosent rapporterte en god eller svært god opplevelse etter hver økt.
- De mest aktive ansatte sparte opptil 60 minutter hver dag.

Gulbrandsen er tydelig:

– Å lykkes handler om å bygge stein på stein. Ikke om å håpe at teknologien endrer arbeidsvanene på egen hånd.

Enorm tidsbesparelse – og smartere arbeid

Med Microsoft 365 Copilot på plass og en klar strategi for hvordan teknologien skal tas i bruk, har vi frigjort store ressurser.

– Vi ser at Copilot fjerner tidstyver. Oppgaver som før tok timer, løses på minutter, sier Gulbrandsen.

Interne analyser viser at ansatte sparer i snitt 40 minutter hver dag. Over et år tilsvarer det 155 timer per ansatt. Med 2 700 ansatte gir dette en samlet besparelse på rundt 418 500 timer – tilsvarende kapasiteten til cirka 200 fulltidsstillinger.

Dette representerer ikke bare effektivisering, men reell verdiskaping: Mer kapasitet uten å øke kostnadene. Raskere levering uten å øke bemanningen.

– Copilot er ikke lenger et prøveprosjekt i Atea. Det er en del av måten vi jobber på hver dag, påpeker Gulbrandsen.

Den viktigste endringen har skjedd i organisasjonskulturen. Ansatte bruker kunstig intelligens som en naturlig del av arbeidsflyten – i møter, i rapportering og i beslutningsprosesser.

Atea Norges lederteam





«Det er de små, jevne investeringene i læring som skaper varig effekt.»

Med tydelig ledelse, målrettet opplæring og en ambisjon om kontinuerlig utvikling, er vi i ferd med å gjøre AI til en naturlig del av hvordan virksomheten styres.

Hva gjorde vi riktig?

Vi hentet ut verdien av Microsoft 365 Copilot gjennom tre klare grep: systematisk opplæring, sterk ledelsesforankring og evnen til å justere kursen underveis.

Opplæringen ble første prioritet. I stedet for å overlate læringen til den enkelte, bygget vi et strukturert løp med fellessesjoner, korte treningsvideoer og praktiske læringsarenaer.

– Det er de små, jevne investeringene i læring som skaper varig effekt, sier Gulbrandsen.

Ledelsen ble involvert fra start. De forsto at Copilot ikke bare var et teknologiprojekt, men et strategisk løft for hele virksomheten.

– Når toppledelsen støtter initiativet, følger resten av organisasjonen etter, sier Gulbrandsen.

«Copilot var startpunktet. Nå bygger vi videre på det fundamentet med spesialiserte AI-agenter som kan skape enda større verdier.»

Ekspertprogrammet ble også skjerpet underveis. Nå må ansatte vise konkret bidrag for å få rollen som Copilot-eksperter lokalt. Det skaper stolthet, eierskap – og bedre støtte for kollegaene.

Endringsledelse er en integrert del av arbeidet. Verktøyet krever at ansatte justerer arbeidsvaner, lærer nye metoder og bruker AI som en naturlig del av prosessene.

Rigger seg for neste nivå

[Microsofts 2025 Work Trend Index](#) viser at selskaper som investerer tidlig i kunstig intelligens allerede ser større fremgang enn andre. Ifølge rapporten opplever 71 prosent av ansatte i AI-modne selskaper at virksomheten deres går godt, sammenlignet med 37 prosent globalt.

Vår erfaring viser at gevinstene med Copilot ikke kommer av seg selv. De kommer når virksomheten investerer i mennesker, kompetanse og endringsvilje.

På bare ett år har vi frigjort kapasiteten tilsvarende omtrent 200 årsverk og styrket arbeidsprosessene betydelig.

Med erfaringene fra Copilot i ryggsekken er vi allerede i gang med neste steg: Å utvikle egne AI-agenter gjennom Copilot Studio. Målet er å skape agenter som kan ta egne initiativ, automatisere oppgaver og hjelpe ansatte enda mer effektivt.

– Copilot var startpunktet. Nå bygger vi videre på det fundamentet med spesialiserte AI-agenter som kan skape enda større verdier, avslutter Gulbrandsen.

Hvordan Copilot effektiviserer rekrutteringsprosessen

Effektive og smidige rekrutteringsprosesser er avgjørende for å tiltrekke seg toptalenter, samt redusere ansettelseskostnader. Smart bruk av Microsoft 365 Copilot kan være en game changer for mange.

Evy Johansen er HR-medarbeider i Atea og har brukt Copilot aktivt i rekrutteringsprosesser. Her er hennes tips for å jobbe smartere med Copilot:



Evy Johansen, HR-medarbeider i Atea

1

Oppstartsmøte for å definere kvalifikasjoner og ferdigheter som kreves for en ny medarbeider

– Her kan Copilot brukes til å transkribere møtet og oppsummere nøkkelpunkter og utvalgsriterier. Dette sparer verdifull tid for meg, og gjør at jeg fokuserer mer på selve diskusjonen, sier hun.

2

Utarbeide stillingsannonsen

– Med kvalifikasjonene oppsummert, kan Copilot hjelpe meg med å utarbeide selve stillingsannonsen. Sammen sikrer vi Ateas standarder er oppfylt og at stillingsbeskrivelsen er konkurransedyktig sammenlignet med lignende stillinger i markedet. Det som vanligvis ville tatt timer med utkast og revisjoner, kan raskt og presist settes opp med Copilot, sier hun.

3

Forberedelse til intervju

– Å forberede intervjuer kan være svært tidkrevende. Det innebærer å lage skreddersydde spørsmål og forstå hva som gjør et kandidatsvar godt. Jeg bruker Copilot til å generere spesifikke intervju spørsmål tilpasset stillingskravene og får innsikt i hva som kjennetegner gode og mindre gode svar. Denne forberedelsesprosessen, som vanligvis tar flere dager, blir forkortet og gir en mer fokusert intervju fase, forklarer hun.

4

Tilbakemeldinger til kandidatene

– Etter intervjuene skal jeg skrive tilbakemeldinger og utarbeide tilbudsbrev. Med Copilot får jeg hjelp til å strukturere tilbakemeldinger til kandidatene og til å utforme en profesjonell tilbuds-epost til den utvalgte kandidaten. Dette sikrer både tydelighet og grundighet, samtidig som det sparer meg for mye tid og bidrar til raskere fremdrift i rekrutteringsprosessen, sier hun.

Nå bruker Johansen mindre tid på rutineoppgavene og mer energi på selve samtalerne. Det gjør det lettere å identifisere den riktige kandidaten.

– Copilot har vært en skikkelig game changer for meg! Verktøyet har endret måten jeg jobber med rekruttering på, og gjør at jeg får bruke mer av tiden min på det som virkelig gir verdi, nemlig samtalen med kandidatene. Jeg vil anslå at jeg sparer 2,5 dagsverk per rekrutteringsprosess ved å jobbe på denne måten, sier hun.

Atea er Norges største IT-selskap

Med 1 800 ansatte fordelt på 23 kontorer rundt i hele Norge står vi i Atea klare for å bistå virksomheten din. Våre rådgivere har solid teknologiforståelse og høy kompetanse, og vi støtter alt av teknologi.

Sammen med vår partner Microsoft sørger vi for en trygg og effektiv implementering av Microsoft 365 Copilot. Vi hjelper deg med å kartlegge, analysere og sikre dine data og legger til rette for god dataforvaltning. Våre rådgivere gir deg oversikt over mulighetene kunstig intelligens kan gi, og du får hjelp til å bygge AI-agenter og annen skreddersøm tilpasset din virksomhet.

Vil du vite mer?

Ta kontakt med:

Christoffer Besler Hansen

Leder for AI Workplace
i Atea og Microsoft MVP

christoffer.hansen@atea.no

atea.no/kunstig-intelligens/

ATEA



Microsoft



Microsoft 365
Copilot

