

Get ready for Microsoft 365 Copilot

Hvordan forberede din organisasjon på å bruke AI i sin arbeidshverdag

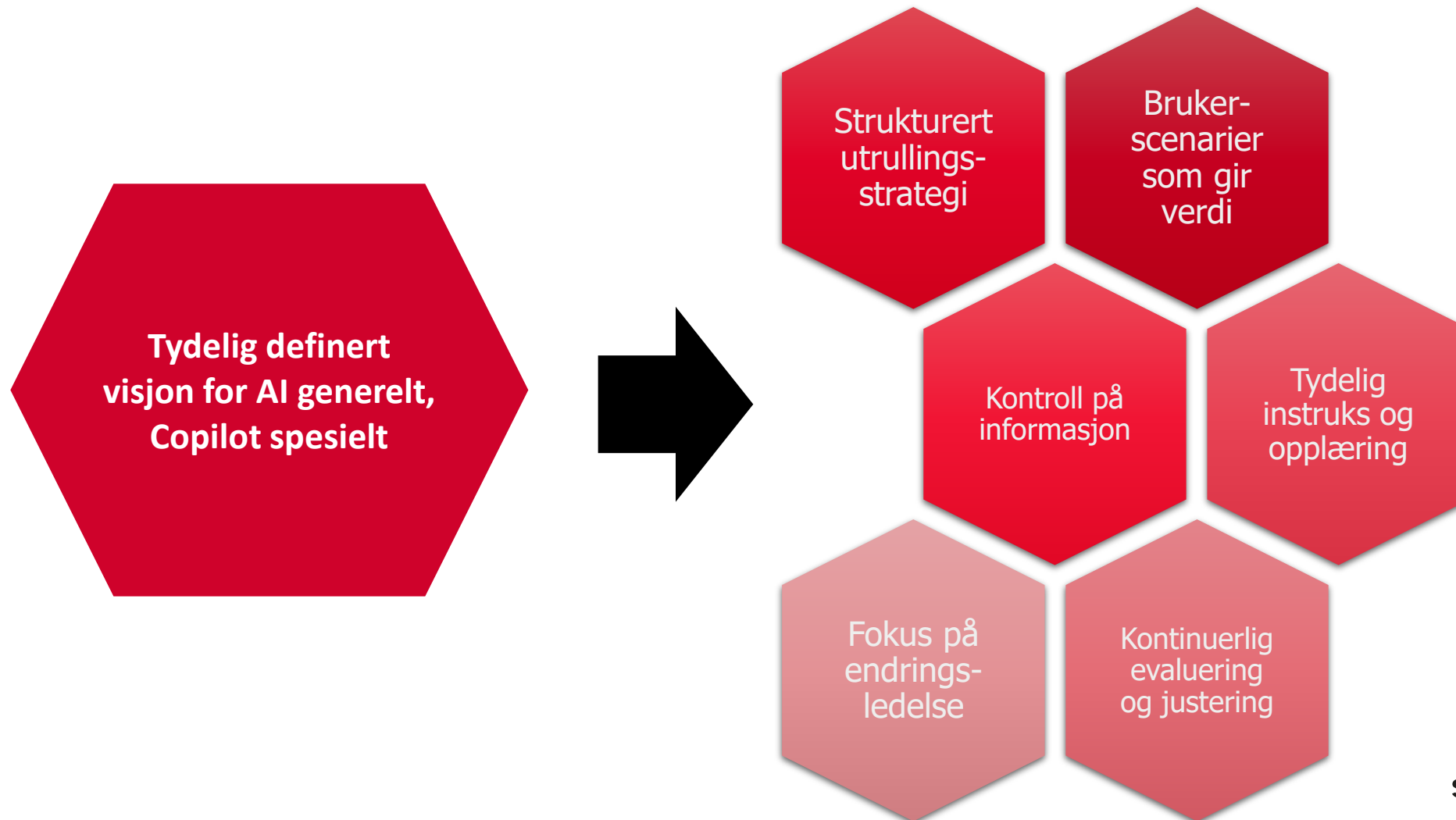
Vår visjon for å starte med Copilot i Microsoft 365

- Copilot i M365 har det meste klart fra Microsoft, men vi ser at mange trenger ekstra støtte når de får kunstig intelligens i sine interne arbeidsflater
- Våre innføringsprosjekt har fokus på å lære de ansatte opp i å bruke det nye, slik at virksomheten får igjen for sin investering i lisenser
- Copilot er din personlige assistent i arbeidshverdagen, og vil lese innholdet du som bruker har tilgang til. Vi anbefaler å teste tilgangsnivå i en mindre gruppe, og ikke starte med store ryddeprosjekt på virksomhetens innhold – dette kan fort bli tidkrevende.

Forutsetninger på å lykkes



Anbefalinger – forutsetninger for å lykkes



En tydelig etablert visjon for Copilot

- Man må sette seg tydelig definerte **mål** og etablere en **visjon** for Copilot, og denne må være knyttet opp til organisasjonens overordnede mål. Dette skaper en tydelig retning for eksperimentering og pilotering av Copilot.
- Man må etablere gode hypoteser for hvilken **verdi** Copilot kan gi organisasjonen
Eksempler kan være: mer effektive arbeidsdager, frigjøring av tid til mer komplekse arbeidsoppgaver, mer konsistens i arbeidet, mulighet til å håndtere økende arbeidsmengder etc.
- Man må ha en formening om hvordan man kan **måle verdien** av Copilot.
Eksempler på dette kan være øke antall prosesserte saker, reduksjon i antall feil, tid man bruker på høyprioritetsaker vs rutinesaker, reduksjon i antall ganger man må gjøre en oppgave om igjen etc.

En strukturert utrullingsstrategi

- I sin «GenAI Planning Playbook» fra 2023 sier Gartner at **god adopsjon er essensielt** for å lykkes med KI.
- Nå kan man selvsagt argumentere for at dette gjelder alle IT-prosjekter, men det er særskilt viktig at man gjør dette på en ordentlig måte når man innfører teknologi som på mange måter innebærer et **paradigmeskifte** fra tidligere måter å jobbe på.
- De viktigste elementene å ta hensyn til er **ansvarliggjøring av individet** slik at man aldri kan fraskrive seg ansvaret av sluttproduktet når man har benyttet M365 Copilot; det være seg i et nytt dokument, en beslutning eller aksjonspunkter.
- Den kan finnes en del risiko ved bruken av M365 Copilot. Disse kan mitigeres om man har en gradvis utrulling. Vi anbefaler **tre ulike tilnærminger**: en minimumsløsning, en «gyllen middelvei» og en grundigere som etablere et optimalisert miljø før man ruller ut.

Brukerscenarier som gir verdi

- Ved å velge og **prioritere bruksscenarier** som også gir verdi for organisasjonen, kan man tidlig høste fordeler fra investeringene i lisenser og opplæring. Dette bidrar til å maksimere avkastningen på investeringen og sikrer at bedriften ser resultatene av sine investeringer så tidlig som mulig.
- Det å velge prioriterte bruksscenarier er avgjørende for å **optimalisere verdien av M365 Copilot-lisensene**. Dette innebærer å tildele lisenser til de riktige brukerne fra et begrenset antall lisenser som er tilgjengelige i begynnelsen av implementeringen.
- En annen fordel med å starte med klart definerte scenarier er evnen til å **håndtere risikoer og potensielle utfordringer** på en bevisst måte. Disse scenariene kan også være en verdifull ressurs i utformingen av opplæringsprogrammer for å sikre en jevn implementering.
- Definerings av brukerscenarier vil også være en verdifull input dersom man behøver å gjøre en **juridisk vurdering** av bruken av Copilot. Dette gir de juridiske ekspertene bedre forståelse av hva man bruker AI til slik at rådene kan bli mer spesifikke. Dette er spesielt viktig for offentlige etater, men også flere private organisasjoner.

Kontroll på informasjon

- En full gjennomgang av all data i organisasjonen vil være svært tidkrevende og vil kunne skyve produksjonssetting av M365 Copilot fram i tid. Det anbefales i stedet at man tar i bruk et sett ulike tilnærminger i parallell for å redusere den ovennevnte risikoen:
- I en **pilotfase** forsøker man å strukturert «**fremprovosere**» funn av **sensitiv informasjon**. Dette gjøres av et begrenset publikum. Dette er en metode benyttet av andre organisasjoner som har innført M365 Copilot.
- En **feedback loop** der sluttbruker har en enkel måte å gi tilbakemelding til et team med dataforvaltere, slik at de kan punktsjekke enkeltdokumenter for å se om de skal reklassifiseres, anonymiseres eller flyttes.
- Ved å benytte disse tilnærmingene i parallell, vil man kunne rulle ut M365 Copilot med en **begrenset og kontrollerbar risiko**. Man bør uansett ha en plan for hvordan man optimaliserer informasjon og data, men dette behøver ikke nødvendigvis gjøres før man ruller ut M365 Copilot til de ansatte.
- **Automatisert klassifisering** av informasjon i M365 er ett eksempel på et tiltak man kan gjennomføre. Her vil man eksempelvis kunne benytte **SharePoint Premium** eller andre verktøy. Eierne kan så få beskjed om å slette, anonymisere eller flytte til en SharePoint-site som er unntatt søk
- Merk at for mange offentlige etater, men også en del private organisasjoner, vil det kunne være nødvendig å få gjort en **juridisk vurdering** av om det er problematiske sider ved bruken av Copilot i organisasjonen.

Tydelig instruks og opplæring

- Organisasjonen må ha en **klar instruks** for bruk av M365 Copilot, enten som en egen instruks eller som en del av en generell instruks for bruk av KI. Dette er avgjørende for å sikre at de ansatte bruker verktøyet på en riktig og intuitiv måte.
- Instruksen må omfatte temaer som **håndtering av sensitiv informasjon** og ansvarlig bruk av IP-beskyttet innhold. Det er viktig at instruksen er på plass før implementeringen av M365 Copilot, slik at den kan danne grunnlaget for opplæringsprogrammet.
- **Opplæring av personalet** er avgjørende for at instruksen skal etterleves korrekt. Det er viktig å gi tilstrekkelig informasjon og opplæring slik at de ansatte kan bruke verktøyet med konsistens og kvalitet.
- Ansvaret for oppdatering og etterlevelse av instruksen og bruk av M365 Copilot er ikke bare et prosjekt, men en **vedvarende funksjon**. Det er derfor viktig å integrere dette ansvaret i den daglige driften så raskt som mulig. Opplæringen bør også knyttes til relevante brukerscenarier for organisasjonen, inkludert effektiv bruk av "prompting".

Kontinuerlig evaluering og justering

Etter som bruken av M365 Copilot tiltar, vil det være nødvendig å følge opp hvordan M365 Copilot faktisk blir brukt for å kunne korrigere uønsket bruk (ikke i hht krav om god forvaltning).

Det anbefales derfor at man bruker et sett av ulike metoder for å innhente informasjon:

- **Rapporter og statistikk** fra M365
- **Spørreundersøkelser** til brukere. Eksempelvis spør andre organisasjoner som benytter M365 Copilot om hva fungerer bra?, hva fungerer ikke så bra?, hvilke scenarier bruker du Copilot mest til?
- **Fokusgrupper** der man samler superbrukere for å diskutere bruk, utfordringer og uutnyttet potensiale.

For at dette skal forvaltes med kvalitet over tid er det viktig at forvaltningsansvaret plasseres et hensiktsmessig sted i organisasjonen. Det understrekes at dette **ikke er et rent IT-anliggende**.

Én mulig måte å sette opp dette på er ved å opprette et **Center of Excellence**.

Man må påregne at Copilot kommer med ny funksjonalitet i høy hastighet, slik at et CoE vil stadig måtte ta stilling til bruk av nye funksjoner i verktøyet.

Fokus på endringsledelse

- Det er en utbredt misforståelse i mange organisasjoner at endringsledelse starter når IT-prosjekter er ferdig, og at det er tilstrekkelig å informere og lage gode brukerguider. Informasjon og opplæring er viktige, men ikke tilstrekkelige, forutsetninger for å lykkes med utrullingsstrategi.
- Vi anbefaler at man følger en helhetlig metode/prosess for endringsledelse, for eksempel ADKAR. En slik modell starter med at man tilbyr brukerne noe de faktisk **ønsker å bruke**. I tillegg til opplæringsaspektet, er det også sentralt at man måler og forsterker bruken over tid.

Tre alternative fremgangsmåter



Strukturert utrulling: Tre alternative fremgangsmåter

Man kan tilnærme seg innføring av Copilot for Microsoft 365 på ulike måter. Vi har skissert tre fremgangsmåter, som skiller seg fra hverandre i sin grad av styring med prosessen.

MINIMUMSLØSNING



Kick-start på
endringsreisen

GYLNE MIDDELVEI



Fullskala
endringsledelses-
prosjekt

OPTIMALISERING



Fullskala
endringsledelses-prosjekt
pluss optimalisering av
data/sikkerhet

Leveransealternativ 1 – Minimumsløsning

Få hjelp til en kick-start

Dette forslaget fokuserer på å gi en kick-start på Copilot adopsjonsreisen.

To ressurser vil bruke en ukes tid på å produsere relevant opplæringsmateriale for Laerdal, sette opp opplæringskalendere og invitere brukere til opplæring, levere opplærings sesjoner og være tilgjengelig for brukere som har spørsmål og ønsker bistand for å komme i gang.

Forslaget vil hjelpe dere med en start, men krever at dere tar over videre aktiviteter og fortsetter adopsjonsreisen selv.

Risiko: Pangstart men lite bærekraftig endring.

Kort oppsummert:

- 2 FTEs
- Varighet: 6 uker*
 - 1 uke forberedelse
 - 4 uker opplæring
 - 1 uker utfasing og handover

*Varighet kan justeres underveis ved behov

Leveransealternativ 2 – middelvei

En hånd å holde et stykke på reisen - Et program som er mer enn bare intensiv opplæring

Vil her fokusere på å hjelpe virksomheten bygge opp en mer bærekraftig plan for endring og dokumentering av Copilot effekt.

Dette kan for eksempel innebære:

- Kravspekk for hva det kreves av en bruker å beholde deres Copilot lisens
 - Eksempelvis obligatorisk opplæring, "lekser", aktivitet.
- Oppbygning av et nettverk av superbrukere (eller Early Adopters)
- Opplæring og veiledning av superbrukere
- Gjenbrukbart opplæringsmateriale som videoer, nanolearnings, m.m.
- Plan for lisens administrering
- Aktiviteter med mål om å inspirere og lære brukerne mer om Copilot (konkurranser, workshops)
- Workshops for å definere use caser og måle Copilot effekt og impact

Kort oppsummert:

- 2.5 FTEs
 - Project Lead
 - 2 User Adoption Specialists
- Varighet: 3 måneder*

*Varighet kan justeres underveis ved behov

Leveransealternativ 3 – Optimalisering av M365 miljø for Copilot

Bistand til Information Protection og data optimalisering

I tillegg til å støtte dere på endringsreisen, foreslår vi her å også hjelpe dere optimalisere deres M365 miljø for bruk av Copilot.

Forslaget vil bygge videre på aktivitetene i forslag 2. I tillegg vil vi her kunne bistå dere med ytterligere implementering og utrulling av Information Protection funksjonalitet som Sensitivity Labels, Retention Labels og Data Loss Prevention. Disse er fundament for å kunne ta i bruk verktøy som AI Hub fra Microsoft, som vil gi dere bedre kontroll på deres data og hvilke AI som benyttes og ikke.

Dere kan lese mer om AI hub her: [Securing data in an AI-first world with Microsoft Purview - Microsoft Community Hub](#)

Kort oppsummert:

- 4 TEs
 - Project Lead
 - 2 User Adoption Specialists
 - Information Management Specialist
- Varighet: 6 måneder*

*Varighet kan justeres underveis ved behov

sopra  steria