

NEW TECH

New Technology: Projected Total Economic Impact™ do Microsoft Copilot para Microsoft 365

Benefícios e redução de custos para a empresa possibilitados pelo Copilot para Microsoft 365

ABRIL DE 2024

Índice

Sumário executivo	1
A jornada do cliente do Microsoft Copilot para Microsoft 365	7
Principais desafios	7
Requisitos da solução	8
Organização composta	9
Análise dos benefícios	10
Transformação dos negócios: entrada no mercado	10
Transformação de negócios: operações	13
Transformação dos negócios: pessoas e cultura	18
Benefícios não quantificados	21
Flexibilidade	21
Análise dos custos	23
Licenças do Copilot para Microsoft 365	23
Custos de implementação e gerenciamento	25
Treinamento e descoberta de funcionários	27
Resumo financeiro	29
Apêndice A: New Technology: Projected Total Economic Impact	30
Apêndice B: Dados demográficos da entrevista e da pesquisa	31
Apêndice C: Exemplos de eficiências laborais	33
Apêndice D: Materiais complementares	36
Apêndice E: Observações finais	36

Equipe consultiva: Jonathan Lipsitz
Nahida Nisa



SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester presta consultoria independente e objetiva com base em pesquisas para ajudar líderes a obter resultados decisivos. Motivados pela nossa pesquisa focada no cliente, os consultores experientes da Forrester colaboram com líderes para executar suas prioridades específicas, usando um modelo de engajamento que garante um impacto duradouro. Para mais informações, acesse forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada é estritamente proibida. As informações são baseadas nos melhores recursos disponíveis. As opiniões refletem o julgamento do momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave e Total Economic Impact são marcas registradas da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas registradas são propriedade de suas respectivas empresas.

Sumário executivo

A IA generativa é vista como uma tecnologia empresarial disruptiva, no mesmo nível da adoção da Internet. O Microsoft Copilot para Microsoft 365 é uma das primeiras soluções de IA generativa de nível empresarial. Os entrevistados dos primeiros utilizadores já estão economizando tempo do usuário e avançando em direção à transformação dos negócios. Com base em entrevistas e respostas da pesquisa, espera-se que o Copilot para Microsoft 365 transforme todos os aspectos de um negócio, incluindo entrada no mercado, operações, pessoas e cultura.

O [Copilot para Microsoft 365](#) é um assistente de IA generativa para trabalhadores que os ajuda a usar melhor todas as soluções do Microsoft 365. Os entrevistados de organizações que usam o Copilot para Microsoft 365 observaram sucessos iniciais e um grande potencial futuro para enfrentar desafios. Os sucessos iniciais incluem a diminuição da sobrecarga de informação e da fadiga dos trabalhadores, a redução dos prazos para a inovação e o gerenciamento do cenário competitivo cada vez maior das empresas.

A Microsoft encomendou à Forrester Consulting um estudo TEI (Total Economic Impact™) e uma análise do retorno sobre o investimento (ROI) potencial que as empresas podem conseguir por meio da implantação do Copilot para Microsoft 365.¹ O objetivo deste estudo é fornecer aos leitores uma estrutura para avaliar o potencial impacto financeiro do Copilot para Microsoft 365 em suas organizações.

Para entender melhor os benefícios, custos e riscos associados a esse investimento, a Forrester entrevistou oito representantes com experiência inicial no uso do Copilot para Microsoft 365. A Forrester também entrevistou 351 tomadores de decisão de empresas que consideraram a implementação de soluções de IA generativa, como o Copilot para Microsoft 365, e que refletiram sobre as implicações para suas organizações. Para efeitos deste estudo, a Forrester agregou as experiências dos entrevistados e dos respondentes da pesquisa e combinou os resultados em uma única [organização](#)

PRINCIPAIS ESTATÍSTICAS



Retorno sobre o investimento (ROI) projetado
112% a 457%



Valor presente líquido (VPL) projetado
US\$ 19,1 milhões a US\$ 77,4 milhões

[composta](#). A organização composta é uma empresa de 25.000 pessoas com sede nos EUA, com ampla presença na América do Norte e na Europa e com operações de vendas em todo o mundo. As receitas anuais são de US\$ 6,25 bilhões. O objetivo da organização é alcançar a transformação dos negócios, e não apenas eficiências em atividades laborais de baixa complexidade. O Copilot para Microsoft 365 é implementado para 3.000 usuários no Ano 1, mais 3.000 no Ano 2 e mais 4.000 no Ano 3, totalizando 10.000 trabalhadores, o que representa 40% da força de trabalho total. As implementações futuras dependem do sucesso nos primeiros três anos.

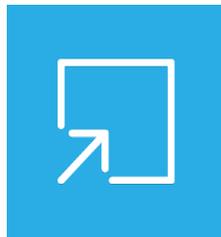
Os entrevistados e os respondentes da pesquisa disseram que antes de usar o Copilot para Microsoft 365, suas organizações estavam inundadas de dados e ferramentas, mas não tinham a capacidade de reunir tudo isso e desbloquear o valor potencial.

Tentativas anteriores de desbloquear o valor dos dados e das pessoas produziram um sucesso limitado, deixando-os com funcionários frustrados, atrasos em inovação e agilidade, e custos excessivos. Tudo isso contribuiu para o esgotamento dos funcionários, a insatisfação dos clientes e a diminuição do desempenho financeiro.

Após o investimento no Copilot para Microsoft 365, os entrevistados e os respondentes da pesquisa observaram que suas organizações aproveitaram dados, pessoas, materiais e processos internos para alcançar a transformação dos negócios em três pilares: entrada no mercado, operações e pessoas, e cultura. Coletivamente, essas transformações aumentaram as receitas, reduziram os custos operacionais internos e externos e melhoraram a experiência dos funcionários e a cultura da empresa.

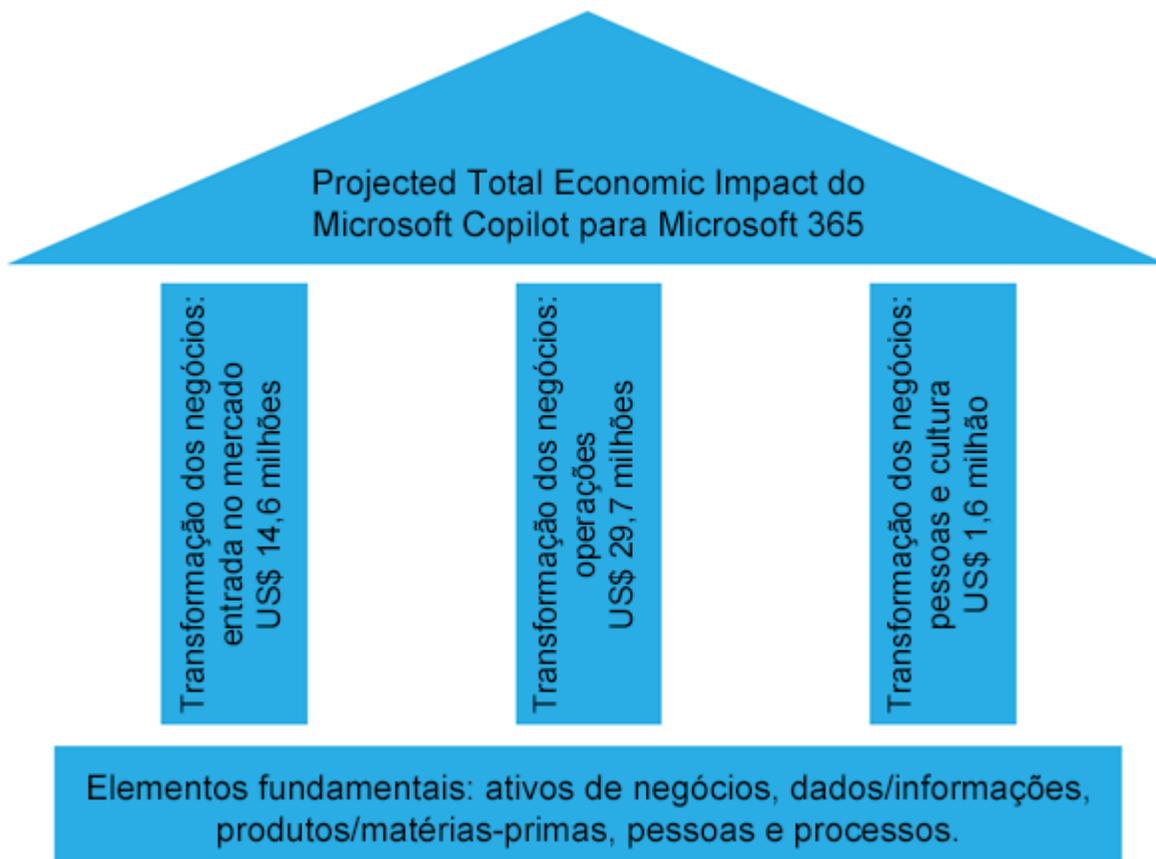
Os benefícios do Copilot para Microsoft 365, tanto os já realizados como os previstos, são mostrados na

figura abaixo como parte dos três pilares de transformação dos negócios: entrada no mercado, operações e pessoas, e cultura. Além dos exemplos de benefícios quantificados, este New Tech TEI também discute os fatores que contribuem para os benefícios e como se espera que os benefícios se expandam e evoluam ao longo do tempo.



Aumento em três anos no lucro líquido devido ao aumento das receitas e à diminuição dos custos

2,9% até 7,6%



PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Benefícios quantificados projetados. O Copilot para Microsoft 365 foi lançado em novembro de 2023, portanto este estudo inclui benefícios quantificados para cada um dos pilares de transformação, bem como uma discussão de outros benefícios que ainda não puderam ser quantificados. Os benefícios quantificados em valor presente (VP) ajustado ao risco em três anos para a organização composta incluem:

- **A transformação de entrada no mercado aumentou as receitas em até 4%.** A organização composta aumenta as receitas melhorando as taxas de ganho, reduzindo o tempo de lançamento de novos produtos e serviços no mercado, e gerando propostas de vendas mais rapidamente. Melhorias na satisfação do cliente também contribuem para aumentar o valor da vida útil. O benefício aumenta com o tempo e o aumento total é proporcional à quantidade de transformação dos negócios alcançada. O aumento no lucro líquido, após a aplicação de uma margem líquida de 7,8%, vale uma projeção entre US\$ 7,5 milhões e US\$ 35,6 milhões em três anos.
- **A transformação operacional reduziu as despesas totais em até 0,7%.** O aumento da produtividade dos trabalhadores em muitas funções e tarefas é um dos principais contribuintes para a economia de custos operacionais para a organização composta (consulte o [Apêndice C](#) para exemplos detalhados de economia de mão de obra). Existem também eficiências na cadeia de suprimentos que contribuem para o aumento da margem líquida. Além disso, há uma redução nos gastos externos com prestadores de serviços de TI, bem como outras licenças de IA generativa que são substituídas pelo Copilot para Microsoft 365. No total, isso reduz as despesas totais em uma projeção de US\$ 27,6 milhões a US\$ 56,7 milhões em três anos. Do ponto de

vista da margem líquida, essa economia de custos aumenta a margem líquida dos 7,8% iniciais para até 8,45%.

- **A transformação organizacional e de pessoas reduziu o tempo de integração de novas contratações em até 30%.** O Copilot para Microsoft 365 melhora a satisfação dos funcionários, reduzindo tarefas repetitivas e de baixo valor e tornando as informações relevantes mais acessíveis. A longo prazo, isso deve contribuir para aumentar a retenção de funcionários na organização composta. Um benefício inicial obtido pela organização composta é a integração mais rápida de novos contratados, o que significa que eles começam a criar valor para a empresa mais rapidamente. A integração mais rápida também reduz o tempo gasto pelos gerentes na integração de seus novos subordinados diretos. Em conjunto, isso vale entre US\$ 946.000 e US\$ 2,1 milhões projetados em três anos.

Benefícios não quantificados. Outros benefícios que agregam valor à organização composta, mas que não são quantificados neste estudo, incluem:

- **Melhoria da diversidade, equidade e inclusão (DEI, do inglês: diversity, equity, and inclusion).** O Copilot para Microsoft 365 permite que os funcionários incorporem contribuições e exemplos mais diversos em seu trabalho, possibilitando um local de trabalho mais equitativo e inclusivo. O trabalho deles também melhora a qualidade dos produtos para a organização composta e ajuda a neutralizar alguns vieses humanos.
- **Melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional.** Grande parte do trabalho habitual e repetitivo realizado pelos funcionários da organização composta pode ser feito pelo Copilot para Microsoft 365, e os usuários podem então gastar apenas uma fração do tempo refinando o trabalho. Isso não apenas reduz a carga de

trabalho, mas também diminui a proporção de tempo gasto em tarefas repetitivas e não criativas.

- **Conformidade e segurança.** Com o Copilot para Microsoft 365, as informações confidenciais da organização composta permanecerão dentro de seu locatário comercial, em vez de serem inseridas pelos funcionários em ferramentas públicas de IA generativa. Isso reduz significativamente o risco de dados proprietários se tornarem de conhecimento público devido ao manuseio incorreto de funcionários que usam ferramentas de IA generativa não aprovadas.

Custos. Os custos em VP ajustado ao risco em três anos para a organização composta incluem:

- **Custos com licenças.** A organização composta já possui as licenças necessárias do Microsoft 365. Para a análise financeira, o custo mensal de US\$ 30 por usuário do Copilot para Microsoft 365 é aplicado com base no cronograma de implementação da organização composta. O custo total em três anos é de US\$ 5,7 milhões.
- **Custos de implementação.** Os custos de implementação consistem em esforços técnicos e de gerenciamento de mudanças para a organização composta. A implantação inicial requer 10 funcionários FTE (sigla em inglês para: equivalente em tempo integral) em diversas funções. A mudança contínua e o gerenciamento técnico requerem seis FTEs. Há também uma utilização considerável de serviços profissionais de parceiros da Microsoft. O custo total ao longo da vida do estudo é de US\$ 5,5 milhões.
- **Treinamento e descoberta de funcionários.** A pesquisa da Forrester descobriu que o treinamento dos funcionários é um componente crítico para criar produtividade com IA generativa, e as organizações não devem economizar nesse investimento.² Além dos custos de implementação, há também um

esforço considerável para treinar os funcionários sobre como usar o Copilot para Microsoft 365, como criar prompts eficazes, como controlar e reconhecer alucinações de IA (ou seja, quando resultados imprecisos são gerados) e como redesenhar o trabalho. Setenta e cinco dias são gastos na criação e divulgação do conteúdo de treinamento no período inicial da organização composta. A entrega é conduzida por profissionais de aprendizagem e desenvolvimento e por superusuários dos vários departamentos. O cálculo do custo também inclui o tempo que os usuários gastam em treinamento e descoberta, o que pode ser visto como perda de produtividade. São gastas oito horas quando um usuário é integrado pela primeira vez e mais 2 horas em cada ano subsequente. O custo total é de US\$ 5,7 milhões.

A Forrester modelou uma série de resultados previstos de baixo, médio e alto impacto com base no risco avaliado e na extensão da transformação dos negócios alcançada. Essa análise financeira projeta que a organização composta acumula o seguinte valor presente líquido projetado (VPLP) ajustado ao risco em três anos para cada cenário ao habilitar o Microsoft Copilot para Microsoft 365:

- Alto impacto projetado de US\$ 77,4 milhões em VPLP e ROI projetado de 457%.
- Médio impacto projetado de US\$ 47,7 milhões em VPLP e ROI projetado de 281%.
- Baixo impacto projetado de US\$ 19,1 milhões em VPLP e ROI projetado de 112%.



PROI
**112% a
457%**



VP PROJETADO
DOS BENEFÍCIOS
**US\$ 36,0
milhões a
US\$ 94,4
milhões**

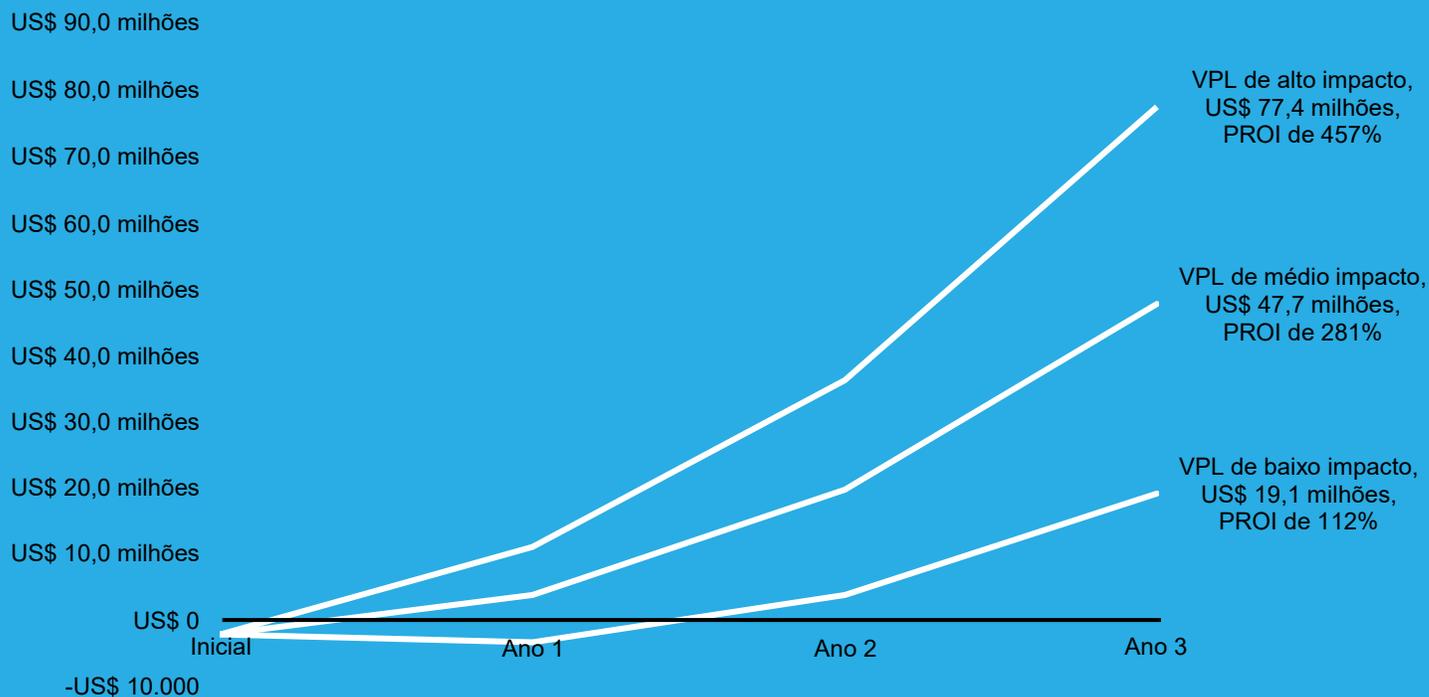


VPL PROJETADO
**US\$ 19,1
milhões a
US\$ 77,4
milhões**



CUSTOS
TOTAIS
**US\$ 17,0
milhões**

Análise financeira projetada para três anos para a organização composta



ESTRUTURA E METODOLOGIA DO NEW TECH TEI

A partir das informações fornecidas nas entrevistas, a Forrester elaborou um modelo New Technology: Projected Total Economic Impact™ (New Tech TEI) para as organizações que consideram investir no Copilot para Microsoft 365.

O objetivo da estrutura é identificar custos, benefícios, flexibilidade e fatores de risco potenciais que afetam a decisão de investimento. A Forrester adotou uma abordagem de várias etapas para avaliar o impacto projetado que o Copilot para Microsoft 365 pode ter em uma organização.

CONSIDERAÇÕES

Os leitores devem estar cientes do seguinte:

Este estudo foi encomendado pela Microsoft e entregue pela Forrester Consulting. Ele não deve ser usado como análise da concorrência.

A Forrester não faz premissas quanto ao ROI potencial que outras organizações possam vir a ter. A Forrester recomenda enfaticamente que os leitores usem suas próprias estimativas dentro da estrutura fornecida no estudo para determinar a adequação de um investimento no Copilot para Microsoft 365.

A Microsoft revisou e forneceu feedback à Forrester, porém a Forrester mantém o controle editorial sobre o estudo e os resultados, e não aceita alterações que possam contradizer os resultados ou comprometer o propósito do trabalho.

A Microsoft forneceu os nomes dos clientes, mas não participou das entrevistas.



DEVIDA DILIGÊNCIA

Foram entrevistadas partes interessadas da Microsoft e analistas da Forrester para coletar dados relativos ao Copilot para Microsoft 365.



ENTREVISTAS E PESQUISA DA IMPLEMENTAÇÃO INICIAL

Foram entrevistados oito representantes de organizações que usam o Copilot para Microsoft 365 em um estágio piloto ou beta e pesquisados 351 respondentes de organizações que estão considerando o uso de soluções de IA generativa para obter dados sobre custos, benefícios e riscos projetados.



ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Foi criada uma organização composta com base nas características das organizações dos entrevistados.



ESTRUTURA DO MODELO FINANCEIRO PROJETADO

Foi construído um modelo financeiro projetado representativo das entrevistas utilizando a metodologia New Tech TEI, que foi ajustado ao risco com base nas questões e preocupações dos entrevistados.



ESTUDO DE CASO

Foram empregados quatro elementos fundamentais do New Tech TEI na modelagem do impacto potencial do investimento: benefícios, custos, flexibilidade e riscos. Dada a crescente sofisticação das análises do ROI relacionadas a investimentos em TI, a metodologia do TEI da Forrester fornece uma imagem completa do impacto econômico total das decisões de compra. Consulte o Apêndice A para obter informações adicionais sobre a metodologia do TEI.

A jornada do cliente do Microsoft Copilot para Microsoft 365

■ Motivadores que levam ao investimento no Copilot para Microsoft 365

PRINCIPAIS DESAFIOS

A Forrester entrevistou oito representantes com experiência no uso do Copilot para Microsoft 365 em suas organizações e pesquisou outros 351 tomadores de decisão de organizações que consideram usar o Copilot para Microsoft 365. Para mais detalhes sobre essas pessoas e as organizações que elas representam, consulte o [Apêndice B](#).

Muitos tomadores de decisão e funcionários estão considerando como a IA generativa irá transformar seu trabalho, sua empresa e seu setor. A pesquisa da Forrester descobriu que 92% dos tomadores de decisão acreditam que a IA generativa já está tendo um grande impacto nas suas decisões de investimento.³ O elevado interesse e expectativas na IA generativa são em grande parte impulsionados pelo ambiente atual em que a informação e os processos são desarticulados e os funcionários têm dificuldades para aproveitar os ativos intelectuais de suas organizações para criar valor.

Os entrevistados e respondentes da pesquisa observaram como suas organizações tinham dificuldades com desafios comuns, incluindo:

- **Incapacidade de contratar pessoas suficientes para algumas funções essenciais e funcionários existentes que se sentem sobrecarregados.** Os entrevistados observaram que contratar funcionários e depois criar um ambiente no qual eles possam prosperar tem sido mais difícil desde a pandemia de COVID-19 devido ao maior número de pessoas trabalhando remotamente. Os trabalhadores muitas vezes tinham duas reuniões ao mesmo tempo e estavam sobrecarregados com e-mails e outras formas de comunicação on-line.

O chefe global do local de trabalho de TI de uma organização conglomerada disse: “O equilíbrio entre vida profissional e pessoal é agora um tema para todos e é ainda maior nas novas gerações. Precisamos ser inteligentes com as ferramentas que estamos dando a eles para que possam economizar algum tempo. Acredito que tecnologias como essa nos permitirão fornecer isso a todos os nossos trabalhadores, independentemente das funções que desempenham”.

- **Dificuldade em iniciar o processo criativo.** Comumente chamado de “problema da página em branco”, os entrevistados observaram que seus funcionários acham especialmente difícil iniciar o processo criativo, seja escrevendo um e-mail, criando um documento ou colaborando com colegas. A natureza do trabalho distribuído, bem como o acesso a informações isoladas, foram fatores mencionados.

“Realmente não há futuro sem esse tipo de tecnologia. Essa é a direção que o trabalho seguirá. Ela fará parte de todos os aplicativos que você usar no futuro. Não é uma questão de 'se' você deveria, mas 'quando' você deveria e em que ponto da curva de adoção você deseja estar. Quanto mais você esperar, mais para trás ficará.”

Líder de contas, serviços profissionais

O líder de contas de uma organização de serviços profissionais disse: “Inicialmente, eu estava interessado apenas em como o [Copilot para Microsoft 365] me ajudaria a acompanhar meu trabalho ao longo das semanas e a me manter organizado. (...) Mas à medida que o usei mais, fiquei mais interessado em como ele poderia me ajudar a fazer brainstorming e criar conteúdo, além de alguns dos outros casos de uso”.

- **Uma explosão em tecnologias de IA generativa.** Os entrevistados afirmaram que havia uma escolha cada vez maior de ferramentas de IA generativa de nível empresarial e de consumo sendo lançadas no mercado. Isso estava criando muita complexidade tanto para os usuários finais quanto para as organizações de TI que tinham a tarefa de avaliar quais ferramentas usar e qual a melhor forma de utilizá-las. Os subprodutos desse crescimento explosivo incluíram o aumento dos gastos em múltiplas tecnologias de IA generativa e os riscos de segurança e conformidade de dados, que são inerentes a tornar as informações da empresa mais detectáveis. Além disso, as organizações entrevistadas precisavam controlar as inclinações dos funcionários de trazer sua própria IA (BYOAI, do inglês “bring-your-own-AI”), o que criava riscos de segurança de dados e conformidade.

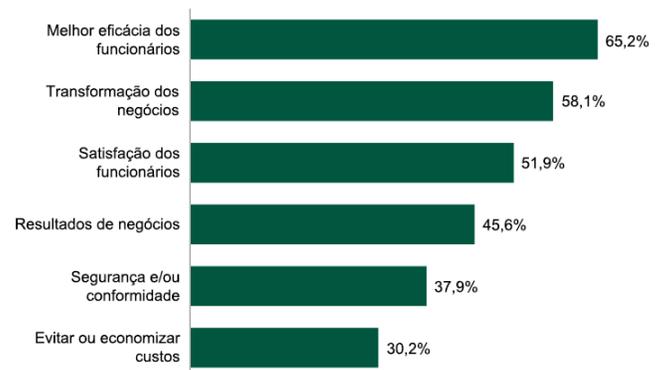
O chefe global do local de trabalho de TI de uma organização conglomerada disse: “Precisamos acompanhar. Queremos começar agora para que possamos realmente aproveitar e realmente entender tudo sobre IA generativa e como podemos usar isso em nossos negócios ou em outras atividades que estamos desenvolvendo”.

REQUISITOS DA SOLUÇÃO

As organizações dos entrevistados buscavam uma solução que pudesse:

- Aumentar a produtividade do trabalhador do conhecimento.
- Melhorar o conhecimento, a satisfação e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional dos funcionários.
- Aumentar a criatividade em muitas atividades, como desenvolvimento de produtos e formas de reduzir o tempo de lançamento no mercado.
- Criar eficiências operacionais em toda a organização.
- Melhorar o atendimento e a satisfação do cliente.
- Consolidar ferramentas e plataformas de IA para reduzir custos e ajudar a organização da TI sobrecarregada.
- Realizar o descrito acima de maneira que atenda aos requisitos de conformidade e privacidade.

“Quais áreas você viu resultados ou espera que se beneficiem mais com o Microsoft 365 Copilot?”



Base: 351 tomadores de decisão com responsabilidade ou influência sobre a estratégia de soluções de IA de suas organizações.

Fonte: um estudo encomendado pela Microsoft e conduzido pela Forrester Consulting, janeiro de 2024.

“Acabei de concluir uma tarefa no Word que levou 5 segundos em vez de passar o dia todo tentando encontrar tempo para colocar palavras no papel. Eu não preciso mais reservar 90 minutos para criar algo do zero. As pessoas acham muito mais fácil reagir a algo e esse é um dos grandes benefícios do Copilot. Isso nos leva de uma página em branco para algo ao qual podemos reagir.”

Líder de contas, serviços profissionais

ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Com base nas entrevistas e na pesquisa, a Forrester construiu uma estrutura TEI, uma organização composta e uma análise de ROI que mostra as áreas financeiramente afetadas. A organização composta é representativa dos oito entrevistados e dos 351 respondentes da pesquisa e é utilizada para apresentar a análise financeira agregada na próxima seção. A organização composta possui as seguintes características:

Descrição da organização composta. Uma empresa global com sede nos Estados Unidos. Possui extensas operações na América do Norte e na Europa, bem como operações de vendas e serviços em todo o mundo. A empresa composta tem receitas anuais de US\$ 6,25 bilhões, que são mantidas constantes para simplificar o modelo. Também possui 25.000 funcionários.

Características de implantação. A organização composta já havia migrado para o Microsoft 365 e

estava bem adiantada em sua jornada de migração para a nuvem, com muitos repositórios de informações já migrados para o SharePoint Online. O objetivo da implantação do Copilot para Microsoft 365 era alcançar a transformação dos negócios, além de ganhos rápidos de produtividade do trabalho. O Copilot para Microsoft 365 foi implementado em fases ao longo de três anos: 3.000 profissionais do conhecimento são integrados no Ano 1, com mais 3.000 integrados no Ano 2 e mais 4.000 no Ano 3. Esses usuários abrangem todos os departamentos e são priorizados com base no valor do caso de uso.

Principais premissas

- **Receita de US\$ 6,25 bilhões**
- **25.000 colaboradores**
- **Implementação em fases para 40% da força de trabalho**

Análise dos benefícios

Dados dos benefícios quantificados conforme aplicados à organização composta

Benefícios totais projetados

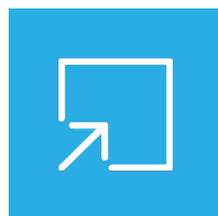
Benefício	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	Valor presente
Total de benefícios projetados (baixo)	US\$ 3.003.650	US\$ 14.362.845	US\$ 28.518.181	US\$ 45.884.676	US\$ 36.026.842
Total de benefícios projetados (médio)	US\$ 10.866.485	US\$ 24.965.655	US\$ 45.423.475	US\$ 81.255.615	US\$ 64.638.724
Total de benefícios projetados (alto)	US\$ 18.854.145	US\$ 36.152.413	US\$ 63.041.400	US\$ 118.047.958	US\$ 94.382.096

TRANSFORMAÇÃO DOS NEGÓCIOS: ENTRADA NO MERCADO

Evidências e dados. Os entrevistados e os respondentes da pesquisa observaram vários benefícios de entrada no mercado com o Copilot para Microsoft 365, incluindo melhores vendas, marketing e experiências do cliente, o que poderia resultar em maior crescimento da receita. Eles também compartilharam muitos exemplos de como suas organizações alcançaram sucessos iniciais e como esperavam que as receitas crescessem no futuro:

- O líder de contas de uma organização de serviços profissionais compartilhou alguns exemplos de como os processos de vendas melhoraram. Em primeiro lugar, os funcionários poderiam concluir 10% mais propostas de vendas por mês, com o tempo de criação de slides em PowerPoint diminuindo 75%. Em segundo lugar, o tempo para fechar um negócio diminuiu de 30 para 20 dias, acelerando o tempo de obtenção de receitas.
- O gerente de outra organização de serviços profissionais disse acreditar que as receitas eventualmente aumentariam em 20% devido a uma melhor automatização e a uma melhor agregação e apresentação de informações de múltiplos sistemas.

- O gerente de projetos de um varejista explicou que as equipes de marketing da sua organização se tornaram mais eficazes e eficientes. Atividades que costumavam levar meio período, como a criação de um briefing de projeto, passaram a levar 30 minutos. Ele também compartilhou melhorias no gerenciamento de produtos e no processo de marketing de produtos. Isso foi especialmente verdadeiro para o design de embalagens multilíngues. O que era um processo que se estendia por vários meses foi significativamente reduzido, acelerando o tempo de geração de receita.
- O gerente de projetos de varejo também disse que a satisfação do cliente melhorou porque os funcionários puderam fornecer as informações corretas ao cliente com mais rapidez.
- O chefe do local de trabalho de TI de um conglomerado relatou que começou a observar uma redução no tempo de lançamento no mercado.



Aumento da receita líquida

Até 2,9%

- Os respondentes da pesquisa relataram muitas maneiras pelas quais suas organizações realizaram transformações dos negócios de entrada no mercado, incluindo melhores taxas de ganho, tempo de lançamento no mercado mais rápido e melhor identificação de novos fluxos de receita.
- Os respondentes da pesquisa disseram que esperavam que as vendas dos fluxos de receita existentes aumentassem em média 5,7%. Eles também esperavam que as taxas de ganho melhorassem em 16%. Era esperado que o tempo de colocação no mercado de novos produtos e serviços melhorasse 16%. Os respondentes da pesquisa também esperavam que novos fluxos de receitas aumentassem as receitas totais em 4,3%.
- A extensão do aumento da receita pelas razões descritas acima varia com base no nível de transformação de negócios de entrada no mercado alcançado. No cenário baixo, foi alcançada muito pouca transformação. Para o cenário alto, os objetivos de transformação dos negócios são completamente alcançados. O cenário médio fica em algum lugar intermediário. Esses três cenários são utilizados para todos os benefícios quantificados.
- O benefício aumenta com o tempo por vários motivos, incluindo um aumento no número de usuários do Copilot para Microsoft 365, maior familiaridade e competência no uso do Copilot para Microsoft 365, ingestão de informações de mais sistemas de terceiros e maior transformação dos processos de negócios. Pelas mesmas razões, é utilizado um aumento para todos os benefícios quantificados subsequentes.
- Uma margem líquida de 7,8% é aplicada ao crescimento da receita principal para concentrar o estudo nas melhorias financeiras finais. Essa margem líquida é a média dos EUA em todos os setores.⁴

“É sempre uma vantagem se você for mais rápido que seus concorrentes ao interagir com os clientes. Caso contrário, você poderá perder negócios. O Copilot já está ajudando nessa área preparando respostas no Outlook.”

Chefe global do local de trabalho de TI, conglomerado

Resultados. Isso gera um VP projetado para três anos variando de US\$ 7,5 milhões (baixo) a US\$ 35,6 milhões (alto).

Modelagem e premissas. Com base nas entrevistas e na pesquisa, a Forrester assume o seguinte sobre a organização composta:

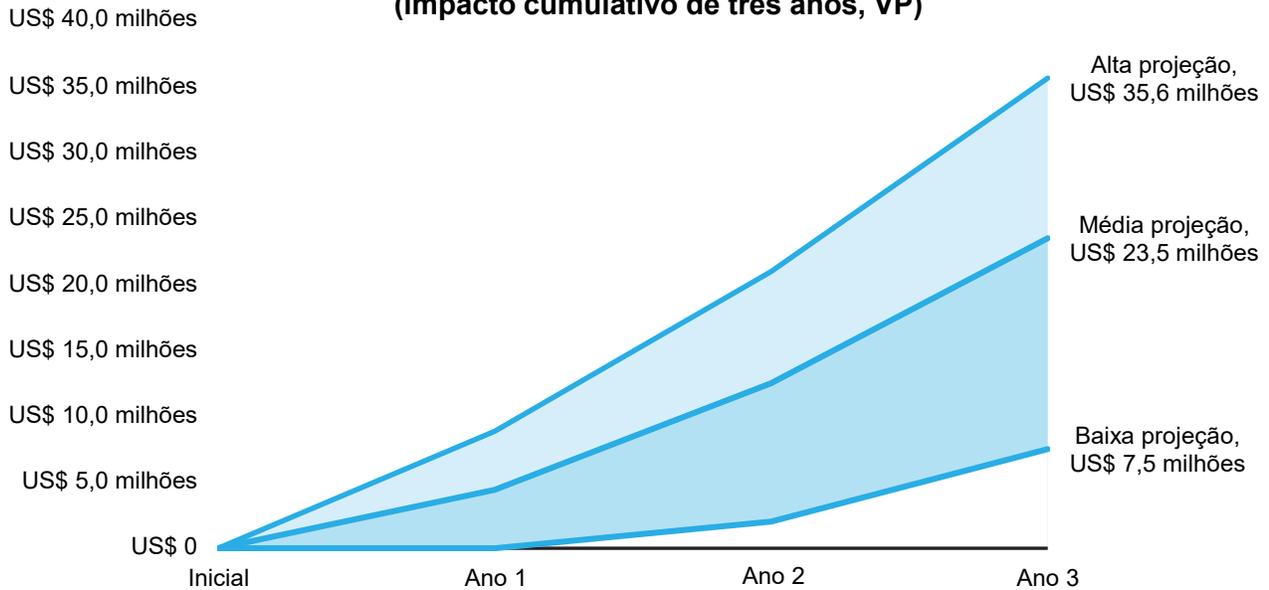
- A receita principal anual anterior à adoção do Copilot para Microsoft 365 é de US\$ 6,25 bilhões. Isso é mantido consistente durante toda a vida do estudo para simplificar o modelo.

“Você viu ou espera experimentar algum dos seguintes resultados de negócios devido ao uso do Microsoft 365 Copilot?”



Base: 351 tomadores de decisão com responsabilidade ou influência sobre a estratégia de soluções de IA de suas organizações.
 Fonte: um estudo encomendado pela Microsoft e conduzido pela Forrester Consulting, janeiro de 2024.

Transformação dos negócios: entrada no mercado (impacto cumulativo de três anos, VP)



Transformação de negócios: entrada no mercado					
Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
A1	Receitas iniciais	Organização composta	US\$ 6.250.000.000	US\$ 6.250.000.000	US\$ 6.250.000.000
A2 _{Baixo}			0,0%	0,5%	1,5%
A2 _{Médio}	Aumento das receitas devido à melhoria da geração de receitas e da experiência do cliente	Entrevistas	1,0%	2,0%	3,0%
A2 _{Alto}			2,0%	3,0%	4,0%
A3 _{Baixo}			US\$ 0	US\$ 31.250.000	US\$ 93.750.000
A3 _{Médio}	Subtotal: receita devido à melhor geração de receita	A1*A2	US\$ 62.500.000	US\$ 125.000.000	US\$ 187.500.000
A3 _{Alto}			US\$ 125.000.000	US\$ 187.500.000	US\$ 250.000.000
A4	Margem líquida inicial	Padrão do TEI	7,80%	7,80%	7,80%
At _{Baixo}			US\$ 0	US\$ 2.437.500	US\$ 7.312.500
At _{Médio}	Transformação de negócios: entrada no mercado	A3*A4	US\$ 4.875.000	US\$ 9.750.000	US\$ 14.625.000
At _{Alto}			US\$ 9.750.000	US\$ 14.625.000	US\$ 19.500.000
Total projetado para três anos: US\$ 9.750.000 a US\$ 43.875.000			Valor presente para três anos: US\$ 7.508.452 a US\$ 35.601.052		

TRANSFORMAÇÃO DE NEGÓCIOS: OPERAÇÕES

Evidências e dados. Os entrevistados e os respondentes da pesquisa disseram esperar que suas organizações alcançassem eficiências internas e externas significativas, melhorias nos processos operacionais e melhor otimização da cadeia de suprimentos. Um componente importante desse pilar de transformação foi a economia de tempo dos funcionários. Exemplos de como o Copilot para Microsoft 365 economizou o tempo dos respondentes da pesquisa e dos funcionários dos respondentes foram compartilhados nesta seção e também foram ilustrados com muito mais detalhes no [Apêndice C](#). As maneiras pelas quais o Copilot para Microsoft 365 economizou tempo para pessoas em muitas funções foram bem documentadas, inclusive no relatório da Forrester Research sobre como criar um caso de negócios para o Copilot para Microsoft 365.⁵ Os entrevistados também observaram que o

Copilot para Microsoft 365 também criou oportunidades para reduzir gastos externos em muitas áreas, como mão de obra terceirizada e outras licenças de software. As reduções de custos externos foram importantes porque contribuíram diretamente para melhorias no desempenho financeiro. Exemplos de como os entrevistados e os respondentes da pesquisa alcançaram sucesso inicial na transformação das operações para reduzir custos e como esperam que isso melhore no futuro incluem o seguinte:

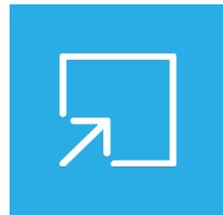
- Os entrevistados discutiram muitos exemplos de economia de tempo de atividades individuais que impactaram grande parte dos usuários do Copilot para Microsoft 365. Alguns dos mais comuns incluíam recapitulações pós-reuniões que foram concluídas em 5 minutos em vez de 30 minutos; economias de até 30 minutos por dia na leitura de e-mails; economias de mais 30 minutos por

“O Copilot tem um elemento de economia de mão de obra, mas é mais do que isso. É sobre não precisar esperar dois dias para que um processo seja concluído. Tudo é feito mais rápido.”
Líder de experiência, serviços profissionais

dia escrevendo e-mails; e economias de mais de 1 hora por semana na busca de informações.

- Os entrevistados também notaram economias de tempo de criação de conteúdo menos amplamente alcançadas, vinculadas a funções mais restritas. Algumas tarefas/funções incluíam a capacidade dos gerentes de projetos de lidar com o dobro de projetos, uma redução do tempo gasto na redação de descrições de cargos de 4 horas para 30 minutos, e uma redução no tempo gasto pelas equipes jurídicas em um documento de um dia para 15 minutos.
- O gerente de projetos de um varejista compartilhou várias maneiras pelas quais sua organização esperava obter eficiências operacionais e na cadeia de suprimentos, incluindo novos designs de lojas e melhorias nas análises de dados para identificar oportunidades de melhoria na cadeia de suprimentos e no gerenciamento de estoque.
- O gerente do local de trabalho digital de uma empresa de serviços financeiros afirmou: “Podemos nos tornar mais eficientes, o que reduzirá o custo de fazer negócios. Isso nos anima muito porque gerenciamos pensões para trabalhadores essenciais do serviço público”.
- Quase 50% dos respondentes da pesquisa disseram esperar que o Copilot para Microsoft

365 melhore as cadeias de suprimentos de suas organizações. Esses respondentes disseram esperar que os custos da cadeia de suprimentos sejam reduzidos em 5%, em média.



Redução nas despesas totais

Até 0,7%

- O chefe global do local de trabalho de TI de um conglomerado viu uma oportunidade de longo prazo para reduzir os gastos com software de análise de dados porque o Copilot para Microsoft 365 democratizou a análise de dados.
- O gerente de um local de trabalho digital de uma empresa de serviços financeiros investigou sobre como eliminar vários chatbots usando o Copilot Studio.
- O gerente de projetos de um varejista disse que uma solução interna de IA generativa será descontinuada. Ele também viu uma oportunidade de reduzir custos para sua plataforma de gestão do conhecimento, que enfrentava um aumento de preço de 3 vezes como parte da mudança para a nuvem. Apenas isso poderia valer milhões de dólares em economias por ano.
- O mesmo gerente de projetos também esperava que o número de prestadores de serviços de TI fosse reduzido em até 20%.
- O líder de contas de uma organização de serviços profissionais disse esperar que a quantidade de serviços terceirizados de copywriting seja reduzida em até dois terços.
- As duas soluções que podem ser aposentadas comumente mencionadas pelos respondentes da

pesquisa foram os assistentes de redação (70%) e gestão do conhecimento (57%).

- Os respondentes da pesquisa também disseram esperar que os custos de serviços profissionais/agências sejam reduzidos em muitas categorias, incluindo análise de dados (65%), consultoria (52%), TI (48%), suporte administrativo (41%) e design gráfico (31%).

Modelagem e premissas. Com base nas entrevistas e na pesquisa, a Forrester assume o seguinte sobre a organização composta:

- Os vários cenários de receita principal provenientes do benefício da transformação de entrada no mercado são aplicados aqui.

“Compramos muitos softwares e hardwares para iniciativas de análise de dados. Acredito que em alguns anos não precisaremos disso e que seremos capazes de alcançar resultados iguais ou melhores com o Copilot para Microsoft 365.”

Chefe global do local de trabalho de TI, conglomerado

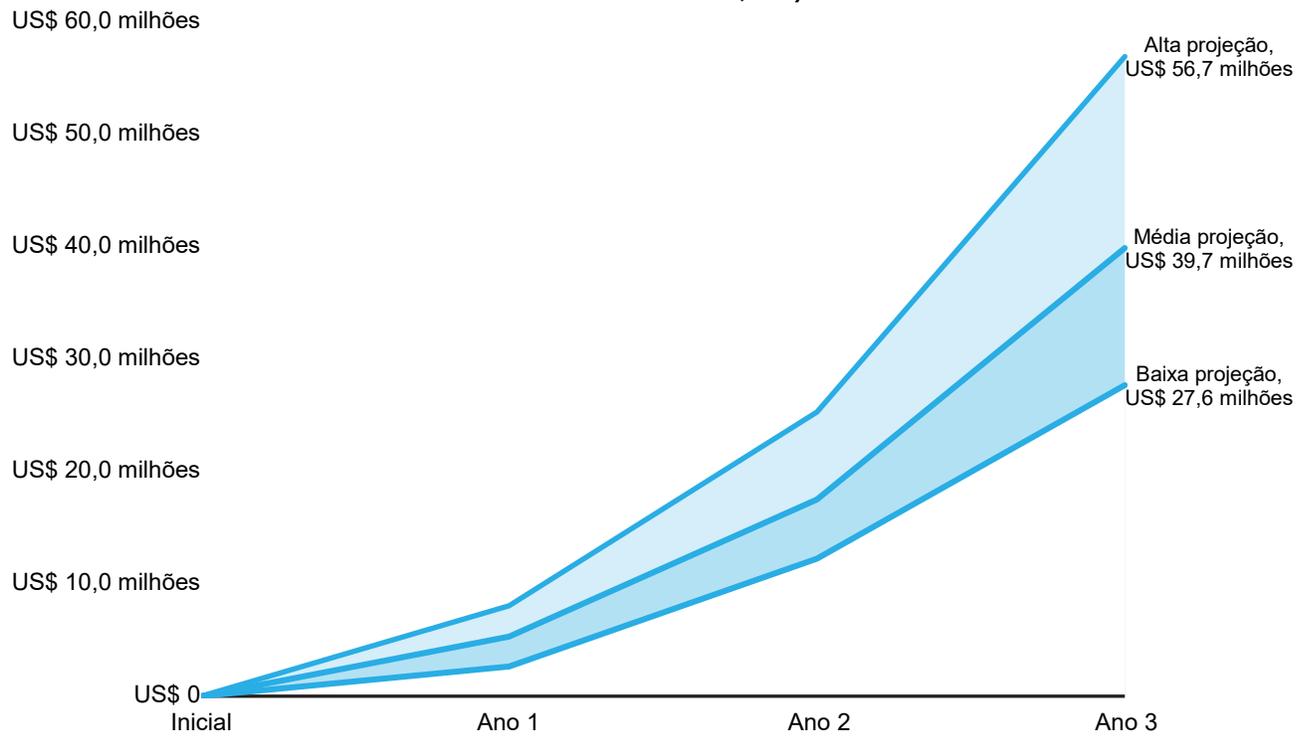
“Como departamento de TI, sabemos que os sistemas de varejo e a logística são as duas maiores áreas onde podemos agregar valor. O Copilot deve ajudar muito nessas duas áreas. Não consigo quantificar isso agora, mas as melhorias podem ser enormes.”

Gerente de projetos, varejo

- As despesas totais da organização composta são calculadas aplicando a margem líquida inicial de 7,8%.
- Esses custos totais são reduzidos em até 0,7% devido à eficiência dos funcionários, às melhorias na cadeia de suprimentos/processos operacionais e à diminuição dos gastos externos com prestadores de serviços e outras licenças de TI. Essas melhorias aumentam com o tempo e dependem da quantidade de transformação alcançada.

Resultados. Isso gera um VP projetado para três anos variando de US\$ 27,6 milhões (baixo) a US\$ 56,7 milhões (alto). Do ponto de vista da margem líquida, a margem líquida inicial de 7,80% tem um aumento entre 8,12% (baixo) e 8,45% (alto).

Transformação dos negócios: operações (impacto cumulativo de três anos, VP)



Transformação dos negócios: operações					
Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
B1 _{Baixo}			US\$ 6.250.000.000	US\$ 6.281.250.000	US\$ 6.343.750.000
B1 _{Médio}	Receitas totais	A1+A3	US\$ 6.312.500.000	US\$ 6.375.000.000	US\$ 6.437.500.000
B1 _{Alto}			US\$ 6.375.000.000	US\$ 6.437.500.000	US\$ 6.500.000.000
B2 _{Baixo}			US\$ 5.762.500.000	US\$ 5.791.312.500	US\$ 5.848.937.500
B2 _{Médio}	Total de despesas antes do Copilot para Microsoft 365	B1*(100%-7,80% da margem líquida inicial)	US\$ 5.820.125.000	US\$ 5.877.750.000	US\$ 5.935.375.000
B2 _{Alto}			US\$ 5.877.750.000	US\$ 5.935.375.000	US\$ 5.993.000.000
B3	Margem Líquida inicial	Padrão do TEI	7,80%	7,80%	7,80%
B4 _{Baixo}			0,05%	0,20%	0,35%
B4 _{Médio}	Redução percentual nas despesas devido a eficiências internas e externas	Entrevistas	0,10%	0,25%	0,50%
B4 _{Alto}			0,15%	0,35%	0,70%
B5 _{Baixo}			US\$ 2.881.250	US\$ 11.582.625	US\$ 20.471.281
B5 _{Médio}	Redução de despesas	B2*B4	US\$ 5.820.125	US\$ 14.694.375	US\$ 29.676.875
B5 _{Alto}			US\$ 8.816.625	US\$ 20.773.813	US\$ 41.951.000
B6 _{Baixo}			7,85%	7,98%	8,12%
B6 _{Médio}	Margem Líquida resultante	1-(B2-B5)/B1	7,89%	8,03%	8,26%
B6 _{Alto}			7,94%	8,12%	8,45%
Bt _{Baixo}			US\$ 2.881.250	US\$ 11.582.625	US\$ 20.471.281
Bt _{Médio}	Transformação dos negócios: operações	B5	US\$ 5.820.125	US\$ 14.694.375	US\$ 29.676.875
Bt _{Alto}			US\$ 8.816.625	US\$ 20.773.813	US\$ 41.951.000
Total projetado para três anos: US\$ 34.935.156 a US\$ 71.541.438			Valor presente para três anos: US\$ 27.572.112 a US\$ 56.701.961		

TRANSFORMAÇÃO DOS NEGÓCIOS: PESSOAS E CULTURA

Evidências e dados. Os entrevistados observaram que o Copilot para Microsoft 365 melhorou a satisfação dos funcionários, reduzindo ou eliminando tarefas tediosas e repetitivas. Ele também melhorou a cultura da empresa através do aumento da capacitação dos funcionários. No curto prazo, isso reduziu o tempo necessário para integrar novas contratações. Embora ainda seja cedo para quantificar, os entrevistados observaram que os benefícios a longo prazo podem incluir maior retenção de funcionários e desempenho no trabalho, bem como uma menor dependência de funcionários especializados. Exemplos específicos de como os entrevistados e respondentes da pesquisa observaram o Copilot para Microsoft 365 transformando pessoas e cultura incluem o seguinte:

- O gerente de uma organização de serviços profissionais disse: “Em um ou dois anos será muito difícil contratar pessoas inovadoras se não usarmos o Copilot. Sem uma pilha de TI moderna, as pessoas não vão querer trabalhar aqui”.
- O mesmo gerente acrescentou: “A satisfação dos funcionários melhorará porque as tarefas repetitivas simplesmente desaparecerão”.
- O gerente de projetos do varejista disse: “Nossos funcionários gostam da nossa cultura, mas estão

sobrecarregados. Eles têm ótimas ideias, mas não têm tempo para se dedicarem a elas. Eles também não têm tempo para treinamento. Se conseguirmos melhorar tudo isso, nossa cultura será melhor. O Copilot deve ajudar muito, e esse é o grande motivo pelo qual quisemos implementá-lo”.

- O chefe global de um local de trabalho de TI de um conglomerado previu que o tempo de integração de novos funcionários seria reduzido em até 25%.
- O especialista em sucesso do cliente de uma empresa de serviços financeiros disse: “Os novos contratados estão se afogando em informações durante os primeiros seis meses. O Copilot deve reduzir esse período de integração em dois meses”.
- Sessenta e nove por cento dos respondentes da pesquisa disseram esperar que o Copilot para Microsoft 365 melhore a satisfação dos funcionários.
- Os respondentes da pesquisa que preveem que o Copilot para Microsoft 365 reduza a rotatividade de funcionários esperam uma redução média de 12%.

“A integração de novos funcionários é muito difícil. Requer RH, TI e muitas outras equipes. Estamos usando o Copilot com o Power Automate para agilizar o compartilhamento e a coordenação de informações necessárias para melhorar isso.”
Gerente, serviços profissionais



Aceleração no tempo de integração de novas contratações

Até 30%

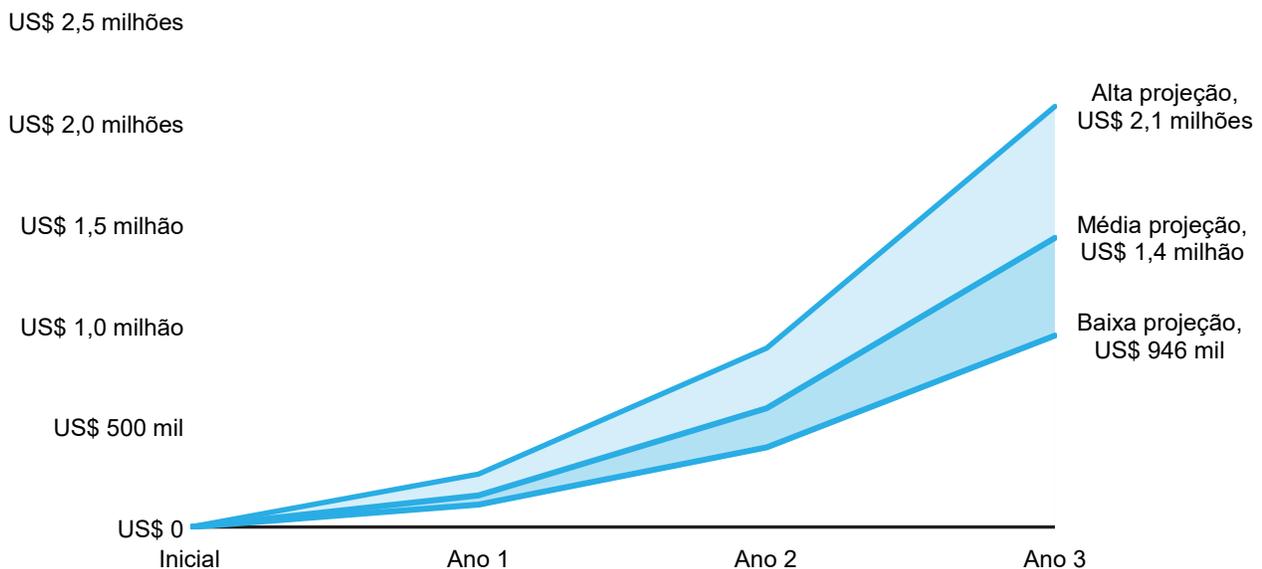
Modelagem e premissas. Com base nas entrevistas e na pesquisa, a Forrester assume o seguinte sobre a organização composta:

- Vinte por cento da força de trabalho muda a cada ano e presume-se que o mesmo se aplica aos funcionários que usam o Copilot para Microsoft 365.

- Antes do Copilot para Microsoft 365, demorava 45 dias para integrar um novo funcionário. Isso é reduzido em até 30% no Ano 3.
- O custo, com todos os encargos, de uma nova contratação, incluindo salário, benefícios e impostos sobre folha de pagamento, é de US\$ 34 por hora.
- Os novos contratados contribuem com apenas 30% do valor que um funcionário experiente e totalmente integrado contribui.
- Do aumento potencial total na produtividade/criação de valor, apenas 50% são incluídos porque nem todo o tempo economizado é usado para realizar e concluir trabalho adicional.
- Os gerentes também economizam até 1 hora como parte da integração de cada um de seus novos subordinados diretos.
- Os gerentes têm um custo maior, incluindo todos os encargos, e a mesma captura de produtividade é aplicada.

Resultados. Isso gera um VP projetado para três anos variando de US\$ 946.000 (baixo) a US\$ 2,1 milhões (alto).

Transformação dos negócios: pessoas e cultura (impacto cumulativo de três anos, VP)



Transformação de negócios: pessoas e cultura					
Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
C1	Número de trabalhadores que usam o M365 Copilot	Organização composta	3.000	6.000	10.000
C2	Porcentagem de funcionários que são novas contratações	Organização composta	20%	20%	20%
C3	Dias para integração antes do M365 Copilot	Entrevistas	45	45	45
C4 _{Baixo}			10%	15%	20%
C4 _{Médio}	Aceleração na integração de novos funcionários devido ao M365 Copilot	Organização composta	15%	20%	25%
C4 _{Alto}			20%	25%	30%
C5 _{Baixo}			5	7	9
C5 _{Médio}	Dias economizados por novo funcionário integrado (arredondado)	C3*C4	7	9	11
C5 _{Alto}			9	11	14
C6	Custo médio por hora, com todos os encargos, de novos funcionários	Padrão do TEI	US\$ 34	US\$ 34	US\$ 34
C7	Produtividade de novo contratado durante a preparação	Entrevistas	30%	30%	30%
C8	Tempo recuperado	Padrão do TEI	50%	50%	50%
C9 _{Baixo}			US\$ 122.400	US\$ 342.720	US\$ 734.400
C9 _{Médio}	Subtotal: aceleração da integração de novos funcionários	$C1 * C2 * C5 * 8 \text{ horas} * C6 * C7 * C8$	US\$ 171.360	US\$ 440.640	US\$ 897.600
C9 _{Alto}			US\$ 220.320	US\$ 538.560	US\$ 1.142.400
C10 _{Baixo}			0,00	0,00	0,00
C10 _{Médio}	Dias economizados por gerentes por novo funcionário integrado	Entrevistas	0,00	0,30	0,50
C10 _{Alto}			0,50	0,80	1,00
C11	Custo por hora, com todos os encargos, de gerente de novo funcionário	Padrão do TEI	US\$ 56	US\$ 56	US\$ 56
C12	Tempo recuperado	Padrão do TEI	50%	50%	50%
C13 _{Baixo}			US\$ 0	US\$ 0	US\$ 0
C13 _{Médio}	Subtotal: integração mais fácil de novos funcionários por gerentes	$C1 * C2 * C10 * 8 \text{ horas} * C11 * C12$	US\$ 0	US\$ 80.640	US\$ 224.000
C13 _{Alto}			US\$ 67.200	US\$ 215.040	US\$ 448.000
Ct _{Baixo}			US\$ 122.400	US\$ 342.720	US\$ 734.400
Ct _{Médio}	Transformação de negócios: pessoas e cultura	C9+C13	US\$ 171.360	US\$ 521.280	US\$ 1.121.600
Ct _{Alto}			US\$ 287.520	US\$ 753.600	US\$ 1.590.400
Total projetado para três anos: US\$ 1.199.520 a US\$ 2.631.520			Valor presente para três anos: US\$ 946.278 a US\$ 2.079.083		

BENEFÍCIOS NÃO QUANTIFICADOS

Os entrevistados e os respondentes da pesquisa mencionaram os seguintes benefícios adicionais que suas organizações obtiveram, mas não foram capazes de quantificar:

- **Melhoria da diversidade, equidade e inclusão (DEI, do inglês: diversity, equity, and inclusion).** Os entrevistados disseram esperar que o conteúdo gerado pelo Copilot para Microsoft 365 forneça uma variedade maior de exemplos e extraia experiências mais diversas do que um funcionário médio pode imaginar.

O líder de contas de uma empresa de serviços profissionais disse: “Penso no brainstorming com o Copilot como uma forma de potencialmente neutralizar alguns dos vieses inerentes que temos como humanos. É possível usar o Copilot para ajudar a identificar essas coisas, para que no final cheguemos a soluções de maior qualidade”.

- **Melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional.** Os entrevistados descobriram que parte do trabalho reduzido pelo Copilot para Microsoft 365 eram tarefas banais e frustrantes, liberando o tempo dos funcionários.

O líder de experiência de uma empresa de serviços profissionais disse: “Falamos sobre a possibilidade da IA generativa permitir semanas de trabalho de quatro dias. Acho que isso é possível, pelo menos para determinadas funções e setores”.

O líder de contas de outra empresa de serviços profissionais disse: “O valor do Copilot é eliminar algumas das tarefas repetitivas e braçais que são realizadas hoje. Você pode perguntar ao Copilot diretamente em qualquer programa que estiver usando e mantê-lo consistente no fluxo de trabalho e apoiando seus objetivos de trabalho ao longo do dia, seja durante

brainstorming, redação ou análise de dados. Ele é um assistente para apoiá-lo na conexão entre todos os diferentes sistemas que você usa”.

- **Conformidade e segurança.** Uma melhoria comum encontrada com o Copilot para Microsoft 365 foi que os funcionários pararam de usar IA generativa pública para trabalhar. Como resultado, a liderança ficou mais confiante de que as informações proprietárias seriam mantidas seguras dentro da empresa.

O chefe global de um local de trabalho de TI em um conglomerado disse: “Ninguém gosta de mexer com dados corporativos. Se pudermos usar uma ferramenta interna de forma segura, isso melhorará a segurança. (...) Isso é algo obrigatório que precisamos fazer e é um benefício para nós”.

O chefe de tecnologia no local de trabalho de uma empresa de serviços públicos disse: “Se usarmos o Copilot e até mesmo o Bing Chat, os dados permanecerão dentro dos limites de nossos locais. As pessoas não vão mais colar informações em [uma ferramenta pública de IA generativa]”.

FLEXIBILIDADE

O valor da flexibilidade é único para cada cliente. Existem vários cenários em que um cliente pode implementar o Copilot para Microsoft 365 e, posteriormente, identificar usos e oportunidades de negócios adicionais. Esses cenários incluem:

- **Colaboração mais fácil entre regiões geográficas e idiomas.** Trabalhar em diferentes regiões geográficas e idiomas pode ser difícil para organizações com uma força de trabalho distribuída. Os tomadores de decisão entrevistados disseram esperar que o Copilot para Microsoft 365 reduza as barreiras de comunicação entre as equipes, permitindo uma

colaboração mais fácil e uma contribuição mais diversificada para os projetos.

O chefe global de um local de trabalho de TI de um conglomerado disse: “Eu diria que o Copilot é muito melhor para pessoas que não são boas no idioma inglês. Vejo benefícios em termos de qualidade e redução do número de erros gramaticais e construção de frases”.

- **Resolução de problemas mais criativa.** Os líderes de negócios e de TI entrevistados viram uma oportunidade para o Copilot para Microsoft 365 ajudar seus funcionários a serem mais criativos, não apenas no conteúdo que criam, mas também em seus processos gerais de resolução de problemas. O aumento da criatividade é um resultado esperado, pois o Copilot pode extrair de um conjunto maior de informações, muito além do que um funcionário médio seria capaz de extrair, permitindo conexões que antes não eram realizadas.

O líder de contas de uma empresa de serviços profissionais disse: “Isso proporciona uma criatividade que seria difícil de ter sem o Copilot. Ele ajuda você a fazer conexões que não teria feito de outra forma ou a se colocar em outro contexto em que normalmente você não se encontra. Então você poderia dizer algo como: ‘Dê-me cinco ideias sobre como resolver esse problema se eu fosse um engenheiro aeroespacial’”.

- **Crescimento futuro do Copilot.** Os entrevistados e os respondentes da pesquisa disseram esperar que as capacidades e os casos de uso do Copilot cresçam substancialmente nos próximos anos, proporcionando-lhes oportunidades e benefícios adicionais não disponíveis atualmente. Algumas dessas alterações são esperadas no Copilot para Microsoft 365 e outras virão na forma de Copilot para produtos adicionais da Microsoft, como o Dynamics 365. Além disso, o uso do Copilot

Studio para conectar aplicativos de terceiros criará benefícios adicionais.

A flexibilidade também seria quantificada quando avaliada como parte de um projeto específico (descrito em mais detalhes no [Apêndice A](#)).

Análise dos custos

Dados dos custos quantificados conforme aplicados à organização composta

Total de custos							
Ref.	Custo	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	Valor presente
Dtr	Licenças do Copilot para Microsoft 365	US\$ 0	US\$ 1.134.000	US\$ 2.268.000	US\$ 3.780.000	US\$ 7.182.000	US\$ 5.745.259
Etr	Custos de implementação e gerenciamento	US\$ 2.160.000	US\$ 1.356.000	US\$ 1.356.000	US\$ 1.356.000	US\$ 6.228.000	US\$ 5.532.171
Ftr	Treinamento e descoberta de funcionários	US\$ 25.200	US\$ 1.823.760	US\$ 2.107.440	US\$ 2.997.360	US\$ 6.953.760	US\$ 5.676.811
	Total de custos (ajustado ao risco)	US\$ 2.185.200	US\$ 4.313.760	US\$ 5.731.440	US\$ 8.133.360	US\$ 20.363.760	US\$ 16.954.241

LICENÇAS DO COPILOT PARA MICROSOFT 365

Evidências e dados. Os entrevistados observaram que o Copilot para Microsoft 365 exigia que os usuários primeiro tivessem uma licença do Microsoft 365 E3 ou E5 com acesso ao Azure Active Directory. O Copilot para Microsoft 365 custa US\$ 30 adicionais por usuário por mês.

Os entrevistados para esta análise avaliaram o Copilot para Microsoft 365 como parte do Programa de Acesso Antecipado da Microsoft. Embora os tomadores de decisão de TI e de negócios entrevistados não tenham pago pelas licenças para testar o Copilot para Microsoft 365, eles avaliaram seus planos para expansão futura com base em um custo de licença sem desconto de US\$ 30 por usuário por mês. Da mesma forma, os respondentes da pesquisa ainda não estavam pagando pelo Copilot para Microsoft 365, pois seu interesse e avaliação se baseavam em um investimento potencial. No entanto, futuros casos de uso e casos de negócios internos foram construídos com base no custo de US\$ 30 por usuário por mês.

Exemplos específicos de como os entrevistados e respondentes da pesquisa viam os custos de licença do Copilot para Microsoft 365 incluem o seguinte:

- Os tomadores de decisão de TI geralmente esperavam implementar o Copilot para Microsoft 365 para a maioria dos trabalhadores do conhecimento, embora isso variasse dependendo dos tipos de trabalhadores do conhecimento e das regulamentações locais.
- O chefe de tecnologia no local de trabalho de uma empresa de serviços públicos disse: “Se você usá-lo uma vez por semana para criar uma apresentação em PowerPoint ou um documento do Word, então, potencialmente, isso será suficiente, porque cobriria o custo da licença”.

“Economizar um dia por mês paga a licença do Copilot com bastante facilidade porque presumimos que custará cerca de € 30 por usuário por mês para o Copilot. (...) Uma hora por mês provavelmente cobriria o custo da licença do Copilot.”
Chefe de tecnologia no local de trabalho, serviços públicos

Modelagem e premissas. Com base nas entrevistas e na pesquisa, a Forrester assume o seguinte sobre a organização composta:

- A organização composta amplia suas licenças do Copilot para Microsoft 365 para 10.000 funcionários ao longo de três anos.
- O custo do Copilot para Microsoft 365 é de US\$ 30 por usuário por mês.
- Todos os usuários do Copilot para Microsoft 365 na organização composta já possuem uma licença do Microsoft 365 E5 ou E3, e os custos e benefícios associados não estão incluídos nesta análise.

Riscos. Os resultados podem não representar todas as experiências, e o custo varia entre as organizações dependendo dos seguintes fatores:

- Os funcionários que não possuem o Microsoft 365 E5 ou E3 terão custos e benefícios adicionais associados a essas licenças.
- Não é garantido que os custos de licença do Copilot para Microsoft 365 permaneçam em US\$ 30 por usuário por mês indefinidamente. Esta análise não leva em conta qualquer alteração no custo ao longo do tempo.

Resultados. Para contabilizar esses riscos, a Forrester ajustou esse custo para cima em 5%, gerando um VP total ajustado ao risco em três anos (com desconto de 5%) de US\$ 5,7 milhões.

Licenças do Copilot para Microsoft 365

Ref.	Métrica	Fonte	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3
D1	Número de funcionários que usam o Copilot para Microsoft 365	Organização composta		3.000	6.000	10.000
D2	Custo do Copilot para Microsoft 365 por usuário por mês	Entrevistas		US\$ 30	US\$ 30	US\$ 30
Dt	Licenças do Copilot para Microsoft 365	$D1 * D2 * 12$ meses	US\$ 0	US\$ 1.080.000	US\$ 2.160.000	US\$ 3.600.000
	Ajuste ao risco	↑5%				
Dtr	Licenças do Copilot para Microsoft 365 (ajustadas ao risco)		US\$ 0	US\$ 1.134.000	US\$ 2.268.000	US\$ 3.780.000
Total em três anos: US\$ 7.182.000			Valor presente em três anos: US\$ 5.745.259			

CUSTOS DE IMPLEMENTAÇÃO E GERENCIAMENTO

Evidências e dados. Os entrevistados observaram que seus funcionários veem o Copilot para Microsoft 365 como uma tecnologia transformacional que permite uma nova forma de trabalhar. No entanto, transformar um negócio com uma nova tecnologia exigiu uma integração completa e um realinhamento de processos, recursos e estratégias internas. Também houve muito esforço em torno do gerenciamento de dados: limpeza de dados internos, garantia de que as permissões de dados fossem definidas corretamente e exclusão de determinados dados da indexação do Copilot para Microsoft 365.

- Em geral, as organizações dos entrevistados que implementaram o Copilot para Microsoft 365 tinham um patrocinador executivo e líderes de equipe que identificaram pessoas-chave e casos de uso de alta prioridade que permitiram a transformação dos negócios.
 - O chefe de tecnologia no local de trabalho de uma empresa de serviços públicos estimou que seu envolvimento como patrocinador executivo exigia meio dia por semana. Outros quatro líderes atuaram como gestores de suas unidades de negócios.
 - O gerente de projetos de uma empresa de varejo estimou que liderar a transformação por meio do Copilot para Microsoft 365 era equivalente a um trabalho de tempo integral.
- Após a fase inicial de planejamento e análise de dados, os líderes identificaram os recursos necessários para transformar as partes apropriadas do negócio e garantir que a higienização e governança de dados adequadas estivessem em vigor. Isso exigiu que os líderes organizacionais e suas respectivas equipes identificassem as principais partes do negócio que precisavam ser transformadas e as formas

de concluir melhor essa transformação. Geralmente, isso envolvia uma equipe de profissionais de TI para adicionar fontes de conhecimento ao Copilot para Microsoft 365 e garantir que todos os recursos estivessem alinhados para uma transformação bem-sucedida.

- O líder de contas de uma empresa de serviços profissionais observou que sua organização tinha uma equipe de oito profissionais de TI para gerenciar a implementação técnica do Copilot para Microsoft 365. Grande parte dos seus trabalhos foi concluída em quatro semanas.
- O gerente de projetos de uma empresa de varejo estimou que a implementação e o gerenciamento completos do Copilot para Microsoft 365 exigiriam US\$ 90.000 em mão de obra interna e externa ao longo de um ano.
- O especialista em sucesso do cliente e o gerente do local de trabalho digital de uma empresa de serviços financeiros observaram que sua organização precisava de assistência em tempo parcial de suas equipes de engenharia, TI e central de atendimento para a implementação bem-sucedida do Copilot para Microsoft 365.
- O líder de experiência de uma empresa de serviços profissionais identificou vários requisitos para implementação e gerenciamento bem-sucedidos do Copilot para Microsoft 365. Esses requisitos eram:
 - Estabelecer políticas e práticas recomendadas para o uso de IA generativa no local de trabalho.
 - Implementar segurança de dados, protocolos de privacidade e sistemas

para indivíduos, grupos empresariais e toda a empresa.

- Atualizar e preparar uma plataforma de gerenciamento de conteúdo, incluindo rotulagem de dados para que o Copilot para Microsoft 365 saiba o que é apropriado e para quem.
- Reunir requisitos de alinhamento de funções jurídicas, de RH, de informação, de segurança e outras para garantir que as necessidades internas sejam atendidas e as regulamentações externas sejam seguidas.
- Preparar os funcionários do suporte técnico de TI com recursos, materiais e tecnologias apropriados para dar suporte ao Copilot para Microsoft 365.
- Considerar as diferenças geográficas para todos os itens acima.

Modelagem e premissas. Com base nas entrevistas e na pesquisa, a Forrester assume o seguinte sobre a organização composta:

- Um valor inicial de US\$ 500.000 é gasto em serviços profissionais para implementar o Copilot para Microsoft 365, o que diminui para US\$ 350.000 por ano à medida que grupos empresariais adicionais são integrados.

- São necessários mais US\$ 1,3 milhão de mão de obra interna para a implementação e o gerenciamento iniciais, incluindo envolvimento técnico e empresarial. Isso continua em US\$ 780.000 por ano para apoiar unidades de negócios adicionais.

Riscos. Os resultados podem não representar todas as experiências, e o custo varia entre as organizações dependendo dos seguintes fatores:

- O nível de implementação e gerenciamento do Copilot para Microsoft 365 irá variar entre as organizações, dependendo do setor, da região, das regulamentações, da complexidade, do tamanho, da maturidade, da especialização, do ambiente técnico e de outros fatores.
- A extensão da limpeza de dados necessária pode variar muito.
- Os leitores devem considerar cuidadosamente os custos internos e externos associados às atividades listadas acima, que são necessárias para a implementação e o gerenciamento bem-sucedidos do Copilot para Microsoft 365.

Resultados. Para contabilizar esses riscos, a Forrester ajustou esse custo para cima em 20%, gerando um VP total ajustado ao risco em três anos (com desconto de 10%) de US\$ 5,5 milhões.

Custos de implementação e gerenciamento						
Ref.	Métrica	Fonte	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3
E1	Serviços profissionais	Entrevistas	US\$ 500.000	US\$ 350.000	US\$ 350.000	US\$ 350.000
E2	Número de FTEs de TI envolvidos na integração técnica e no gerenciamento de mudanças	Entrevistas	10	6	6	6
E3	Custo anual com todos os encargos	Entrevistas	US\$ 130.000	US\$ 130.000	US\$ 130.000	US\$ 130.000
E4	Subtotal: custos de integração técnica e reengenharia de processos	E2*E3	US\$ 1.300.000	US\$ 780.000	US\$ 780.000	US\$ 780.000
Et	Custos de implementação e gerenciamento	E1*E4	US\$ 1.800.000	US\$ 1.130.000	US\$ 1.130.000	US\$ 1.130.000
	Ajuste ao risco	↑20%				
Etr	Custos de implementação e gerenciamento (ajustados ao risco)		US\$ 2.160.000	US\$ 1.356.000	US\$ 1.356.000	US\$ 1.356.000
Total em três anos: US\$ 6.228.000			Valor presente em três anos: US\$ 5.532.171			

TREINAMENTO E DESCOBERTA DE FUNCIONÁRIOS

Evidências e dados. Os entrevistados observam que os usuários finais precisavam de treinamento formal e treinamento/descoberta informal para mudar efetivamente a maneira como trabalhavam com o Copilot para Microsoft 365. Os treinadores e facilitadores também precisavam dedicar tempo ao desenvolvimento de materiais de aprendizagem e à condução de sessões de treinamento. Esperava-se que a mão de obra necessária fosse maior do que tecnologias marginalmente incrementais, onde os usuários só precisavam fazer pequenas alterações em seu trabalho.

- As organizações da maioria dos entrevistados organizou sessões de treinamento semanais para usuários do Copilot para Microsoft 365. Essas sessões permitiram que os funcionários melhorassem sua engenharia de prompt e aprendessem novas dicas e truques. O treinamento também incluiu como criar prompts para evitar alucinações de IA generativa e como identificá-las.
- O chefe global de um local de trabalho de TI em um conglomerado estimou que os usuários demoravam entre 4 e 8 horas experimentando o Copilot para Microsoft 365 antes que pudessem usá-lo de forma eficaz em seu trabalho.
- O vice-presidente de TI de funcionários de uma empresa industrial envolveu muitos grupos em treinamento, incluindo TI e jurídico.
- O líder de experiência de uma organização de serviços profissionais disse: “Não acho que uma organização precisaria contratar mais pessoas de suporte para o Copilot [para Microsoft 365], mas seria necessário prepará-las de maneiras diferentes. É muito diferente do suporte de outras aplicações”.

“É essencial mostrar como [o Copilot para Microsoft 365] pode realmente ser usado de forma valiosa e significativa em um contexto de trabalho. Portanto, não apenas mostrando funcionalidades, mas também casos de uso e dando às pessoas ideias sobre o que podem fazer com ele.”
Vice-presidente de TI de funcionários, industrial

Modelagem e premissas. Com base nas entrevistas e na pesquisa, a Forrester assume o seguinte sobre a organização composta:

- São gastas inicialmente 600 horas de trabalho para desenvolver materiais de treinamento. Anualmente são gastas 120 horas de trabalho adicionais para refinar e adaptar esse material para grupos adicionais à medida que as licenças são expandidas para mais funcionários.
- Os funcionários passam 8 horas em um treinamento inicial no ano em que recebem uma licença do Copilot para Microsoft 365 e mais 2 horas adicionais anualmente. Esse tempo contabiliza sessões semanais durante as primeiras semanas em que um novo usuário obtém acesso ao Copilot para Microsoft 365.
- Os funcionários gastam 5 horas anualmente em descobertas e testes individuais, fora do treinamento formal.

Riscos. Os resultados podem não representar todas as experiências, e o custo varia entre as organizações dependendo dos seguintes fatores:

- Embora os entrevistados tenham descoberto que o Copilot para Microsoft 365 não exige treinamento extensivo, as funções com uso mais intenso do Copilot para Microsoft 365 podem precisar de mais tempo.
- Da mesma forma, o treinamento contínuo e de novos usuários pode precisar ser estendido por mais tempo do que esta análise pressupõe, dependendo da complexidade do ambiente da

empresa. O ponto de vista da Forrester Research é que o treinamento é um fator crítico de sucesso e que as empresas deveriam dedicar mais tempo ao treinamento do que muitas delas dedicam atualmente.

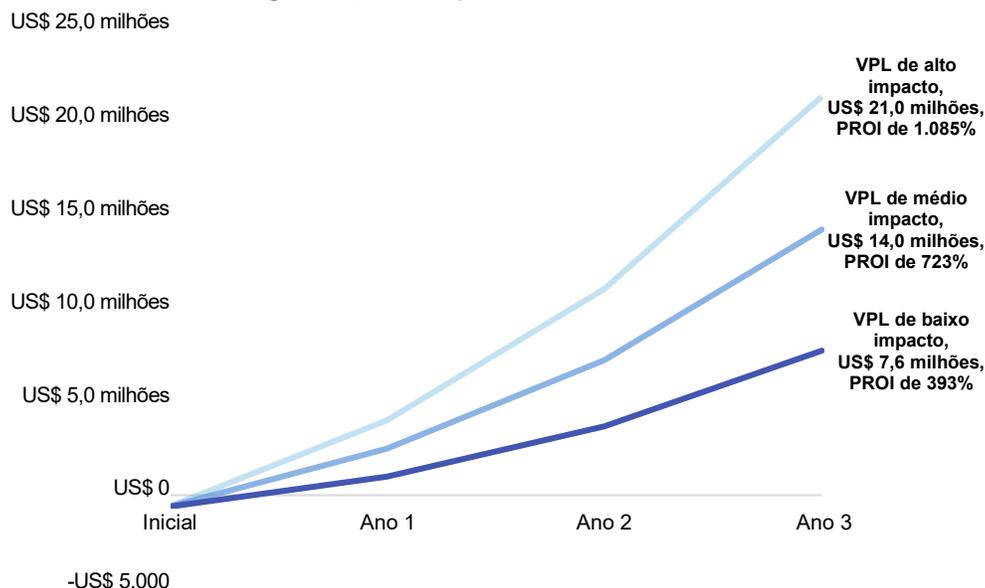
Resultados. Para contabilizar esses riscos, a Forrester ajustou esse custo para cima em 20%, gerando um VP total ajustado ao risco em três anos (com desconto de 10%) de US\$ 5,57 milhões.

Treinamento e descoberta de funcionários						
Ref.	Métrica	Fonte	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3
F1	Horas para criação de conteúdo de aprendizagem e desenvolvimento	Organização composta	600	120	120	120
F2	Custo médio por hora com todos os encargos	Padrão do TEI	US\$ 35	US\$ 35	US\$ 35	US\$ 35
F3	Subtotal: custo para criação de conteúdo de aprendizagem e desenvolvimento	F1*F2	US\$ 21.000	US\$ 4.200	US\$ 4.200	US\$ 4.200
F4	Número de usuários do Copilot para Microsoft 365	Organização composta	0	3.000	6.000	10.000
F5	Número de novos usuários do Copilot para Microsoft 365	F4-F4 _{por ano}	0	3.000	3.000	4.000
F6	Horas por ano por funcionário para treinamento de novos funcionários	Entrevistas	8	8	8	8
F7	Total de horas de treinamento para funcionários iniciais	F5*F6	0	24.000	24.000	32.000
F8	Horas adicionais por funcionário por ano para treinamento contínuo	Entrevistas	2	2	2	2
F9	Total de horas de treinamento para treinamento contínuo de funcionários	F8*F4 _{por ano}	0	0	6.000	12.000
F10	Número de funcionários por sessões de treinamento	Entrevistas	25	25	25	25
F11	Subtotal: custo para treinadores conduzirem sessões de treinamento	F2*(F7+F9)/F10	US\$ 0	US\$ 33.600	US\$ 42.000	US\$ 61.600
F12	Total de horas por ano para treinamento de funcionários	F7+F9	0	24.000	30.000	44.000
F13	Horas adicionais por ano por novos usuários do M365 Copilot para descoberta	Entrevistas	5	5	5	5
F14	Total de horas por ano para descoberta de funcionários	F5*F13	0	15.000	15.000	20.000
F15	Custo médio por hora com todos os encargos	Padrão do TEI	US\$ 38	US\$ 38	US\$ 38	US\$ 38
F16	Subtotal: custo para os funcionários treinarem e descobrirem	(F12+F14)*F15	US\$ 0	US\$ 1.482.000	US\$ 1.710.000	US\$ 2.432.000
Ft	Treinamento e descoberta de funcionários	F3+F11+F16	US\$ 21.000	US\$ 1.519.800	US\$ 1.756.200	US\$ 2.497.800
	Ajuste ao risco	↑20%				
Ftr	Treinamento e descoberta de funcionários (ajustados ao risco)		US\$ 25.200	US\$ 1.823.760	US\$ 2.107.440	US\$ 2.997.360
Total em três anos: US\$ 6.953.760			Valor presente em três anos: US\$ 5.676.811			

Resumo financeiro

MÉTRICAS CONSOLIDADAS DE TRÊS ANOS AJUSTADAS AO RISCO

Análise financeira projetada para três anos para a organização composta



Os resultados financeiros calculados nas seções Benefícios e Custos podem ser usados para determinar o PROI e o VPL projetado para o investimento da organização composta. A Forrester considerou uma taxa de desconto anual de 10% para esta análise.

Esses valores de VPL projetado e PROI ajustados ao risco são determinados pela aplicação de fatores de ajuste de risco aos resultados não ajustados em cada seção de Benefícios e Custos.

Análise do fluxo de caixa (estimativas ajustadas ao risco)

	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	Valor presente
Total de custos	(US\$ 2.185.200)	(US\$ 4.313.760)	(US\$ 5.731.440)	(US\$ 8.133.360)	(US\$ 20.363.760)	(US\$ 16.954.241)
Total de benefícios (baixo)	US\$ 0	US\$ 3.003.650	US\$ 14.362.845	US\$ 28.518.181	US\$ 45.884.676	US\$ 36.026.842
Total de benefícios (médio)	US\$ 0	US\$ 10.866.485	US\$ 24.965.655	US\$ 45.423.475	US\$ 81.255.615	US\$ 64.638.724
Total de benefícios (alto)	US\$ 0	US\$ 18.854.145	US\$ 36.152.413	US\$ 63.041.400	US\$ 118.047.958	US\$ 94.382.096
PROI (baixo)						112%
PROI (médio)						281%
PROI (alto)						457%

Apêndice A: New Technology: Projected Total Economic Impact

New Technology: Projected Total Economic Impact (New Tech TEI) é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que realça os processos de tomada de decisões de tecnologia de uma empresa e auxilia os fornecedores a divulgar o valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia New Tech TEI ajuda as empresas a demonstrar e justificar o valor tangível projetado das iniciativas de TI para a alta administração e as principais partes interessadas.

ABORDAGEM DO TOTAL ECONOMIC IMPACT

Os benefícios projetados representam o valor projetado a ser entregue à empresa pelo produto. A metodologia New Tech TEI usa o mesmo critério para avaliar os benefícios e os custos projetados, possibilitando um exame completo do efeito da tecnologia sobre toda a organização.

Os custos projetados consideram todas as despesas necessárias para a entrega do valor do produto. A categoria de custos projetados do New Tech TEI inclui o valor incremental dos custos contínuos do ambiente existente associados à solução.

A flexibilidade representa o valor estratégico que pode ser obtido com algum investimento adicional futuro, além do investimento inicial feito. A capacidade de capturar esse benefício produz um VP que pode ser estimado.

Os riscos medem a incerteza das estimativas de benefícios e custos, considerando: 1) a probabilidade de que as estimativas corresponderão às projeções originais e 2) a probabilidade de que as estimativas serão acompanhadas ao longo do tempo. Os fatores de risco do TEI são baseados na “distribuição triangular”.

A coluna “Investimento inicial” inclui os custos incorridos no “tempo 0” ou no início do ano 1, sem descontos. Todos os outros fluxos de caixa são descontados, usando a taxa de desconto ao final do ano. Os cálculos do VP são feitos para cada estimativa do total de custos e benefícios. Os cálculos do VPL das tabelas de resumo são a soma do investimento inicial e do fluxo de caixa descontado de cada ano. As somas e os cálculos do valor presente das tabelas “Total de benefícios”, “Total de custos” e “Fluxos de caixa” podem não ser exatos devido a possíveis arredondamentos.



VALOR PRESENTE (VP)

As estimativas do valor presente ou atual de custos (descontado) e benefícios, com uma taxa de juros fornecida (taxa de desconto). O VP dos custos e benefícios entra no VPL total dos fluxos de caixa.



VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL) PROJETADO

O valor presente ou atual projetado do fluxo de caixa líquido futuro (descontado) calculado com uma taxa de juros (a taxa de desconto). Um projeto com VPL positivo geralmente indica que o investimento deve ser feito, a menos que outros projetos tenham VPLs mais elevados.



RETORNO SOBRE O INVESTIMENTO PROJETADO (PROI)

O retorno financeiro esperado do projeto em termos de percentual. O ROI é calculado dividindo-se os benefícios líquidos (benefícios menos custos) pelos custos.



TAXA DE DESCONTO

A taxa de juros usada na análise de fluxo de caixa, considerando o valor monetário em um período. As organizações normalmente usam taxas de desconto entre 8% e 16%.

Apêndice B: Dados demográficos da entrevista e da pesquisa

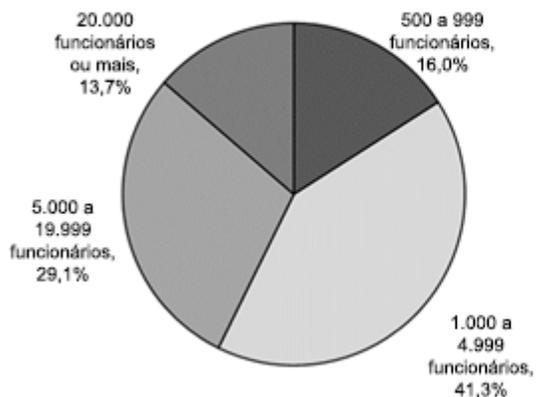
Entrevistas			
Cargo	Setor	Localização geográfica	Funcionários
Líder de contas	Serviços profissionais	Sede na América do Norte, operações globais	50.000
Chefe global do local de trabalho de TI	Conglomerado	Sede na EMEA, operações globais	10.000
Chefe de tecnologia no local de trabalho	Serviços públicos	Sede na EMEA, operações globais	25.000
Líder de experiência	Serviços profissionais	Sede na América do Norte, operações globais	> 500.000
Vice-presidente de TI de funcionários	Industrial	Sede na EMEA, operações globais	95.000
Gerente	Serviços profissionais	Operações globais	15.000
Gerente de projetos	Varejo	EMEA	70.000
Especialista em sucesso do cliente	Serviços financeiros	Canadá	1.000
Gerente de local de trabalho digital			

Dados demográficos da pesquisa

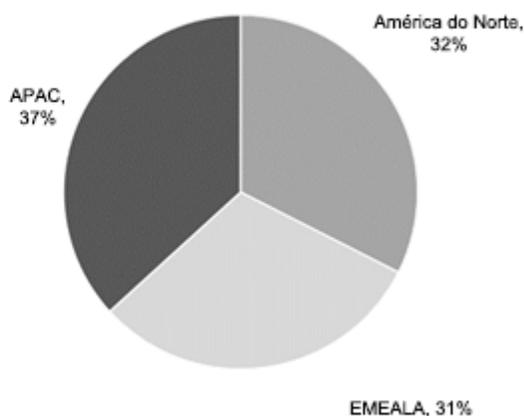
Setor



Número de funcionários



Região



Base: 351 tomadores de decisão com responsabilidade ou influência sobre a estratégia de soluções de IA de suas organizações.
 Fonte: um estudo encomendado pela Microsoft e conduzido pela Forrester Consulting, janeiro de 2024.

Apêndice C: Exemplos de eficiências laborais

Trabalho economizado devido ao resumo de informações					
Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
XX1	Número de usuários do Copilot para Microsoft 365	Organização composta	3.000	6.000	10.000
XX2	Horas gastas por funcionário lendo um grande número de e-mails por semana (sem o Copilot para Microsoft 365)	Entrevistas	2,0	2,0	2,0
XX3 _{Baixo}			20%	20%	20%
XX3 _{Médio}	Redução no tempo de leitura de um grande número de e-mails com o Copilot para Microsoft 365	Entrevistas	40%	40%	40%
XX3 _{Alto}			60%	60%	60%
XX4 _{Baixo}			0,4	0,4	0,4
XX4 _{Médio}	Horas economizadas por trabalhador lendo um grande número de e-mails por semana	XX2*XX3	0,8	0,8	0,8
XX4 _{Alto}			1,2	1,2	1,2
XX5	Porcentagem de usuários do Copilot para Microsoft 365 que leem um grande número de e-mails por semana	Entrevistas	40%	50%	60%
XX6 _{Baixo}			23.040	57.600	115.200
XX6 _{Médio}	Subtotal: total de horas economizadas por usuários do Copilot para Microsoft 365 escrevendo um grande número de e-mails por ano	XX1*XX4*XX5*48 semanas	46.080	115.200	230.400
XX6 _{Alto}			69.120	172.800	345.600
XX7	Número de horas gastas fazendo anotações de reuniões por semana (sem o Copilot para Microsoft 365)	Entrevistas	2,0	2,0	2,0
XX8 _{Baixo}			30%	30%	30%
XX8 _{Médio}	Redução no tempo de elaboração de atas de reuniões usando o Copilot para Microsoft 365	Entrevistas	50%	50%	50%
XX8 _{Alto}			70%	70%	70%
XX9 _{Baixo}			0,6	0,6	0,6
XX9 _{Médio}	Tempo economizado por funcionário fazendo anotações de reuniões regularmente por semana	XX7*XX8	1,0	1,0	1,0
XX9 _{Alto}			1,4	1,4	1,4

XX10	Porcentagem de usuários do Copilot para Microsoft 365 que fazem anotações de reuniões regularmente	Organização composta	5%	6%	7%
XX11_{Baixo}			8.640	20.736	40.320
XX11_{Médio}	Subtotal: total de horas economizadas por usuários do Copilot para Microsoft 365 fazendo anotações de reuniões regularmente por ano	XX1*XX9*XX10*48 semanasC4	14.400	14.400	14.400
XX11_{Alto}			20.160	48.384	94.080
XX12_{Baixo}			31.680	78.336	155.520
XX12_{Médio}	Subtotal: total de horas economizadas por ano por usuários do Copilot para Microsoft 365 resumindo as informações	XX6+XX11	60.480	60.480	60.480
XX12_{Alto}			89.280	221.184	439.680
XX13	Tempo recuperado	Padrão do TEI	50%	50%	50%
XX14	Custo médio por hora com todos os encargos	Padrão do TEI	US\$ 38	US\$ 38	US\$ 38
XXt_{Baixo}			US\$ 601.920	US\$ 1.488.384	US\$ 2.954.880
XXt_{Médio}	Trabalho economizado devido ao resumo de informações	XX12*XX13*XX14	US\$ 1.149.120	US\$ 2.845.440	US\$ 5.654.400
XXt_{Alto}			US\$ 1.696.320	US\$ 4.202.496	US\$ 8.353.920

Trabalho economizado devido à elaboração de novos documentos e e-mails

Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
YY1	Número de usuários do Copilot para Microsoft 365	Organização composta	3.000	6.000	10.000
YY2 _{Baixo}			30%	30%	30%
YY2 _{Médio}	Redução no tempo para redigir novos documentos usando o Copilot para Microsoft 365	Entrevistas	45%	45%	45%
YY2 _{Alto}			60%	60%	60%
YY3	Horas gastas por funcionário escrevendo um grande número de e-mails por semana (sem o Copilot para Microsoft 365)	Organização composta	4	4	4
YY4 _{Baixo}			1,2	1,2	1,2
YY4 _{Médio}	Horas economizadas por funcionário escrevendo um grande número de e-mails por semana (com o Copilot para Microsoft 365)	YY2*YY3	1,8	1,8	1,8
YY4 _{Alto}			2,4	2,4	2,4
YY5	Porcentagem de usuários do Copilot para Microsoft 365 que escrevem um grande número de e-mails por semana	Organização composta	40%	50%	60%
YY6_{Baixo}			69.120	172.800	345.600
YY6_{Médio}	Subtotal: total de horas economizadas por usuários do Copilot para Microsoft 365 escrevendo um grande número de e-mails por ano	YY1*YY4*YY5*48 semanas	103.680	259.200	518.400
YY6_{Alto}			138.240	345.600	691.200

YY7	Horas gastas por funcionário escrevendo propostas de vendas por semana (sem o Copilot para Microsoft 365)	Organização composta	15	15	15
YY8_{Baixo}	Subtotal: horas economizadas por funcionário escrevendo propostas de vendas por semana (com o Copilot para Microsoft 365)		4,5	4,5	4,5
YY8 _{Médio}		YY2*YY7	6,8	6,8	6,8
YY8_{Alto}			9,0	9,0	9,0
YY9	Porcentagem de usuários do Copilot para Microsoft 365 que escrevem propostas de vendas por semana	Organização composta	6%	8%	10%
YY10_{Baixo}	Subtotal: total de horas economizadas por usuários do Copilot para Microsoft 365 escrevendo propostas de vendas por ano		38.880	103.680	216.000
YY10 _{Médio}		YY1*YY8*YY9*48 semanas	58.752	156.672	326.400
YY10_{Alto}			77.760	207.360	432.000
YY11	Horas gastas por funcionário escrevendo descrições de cargos e perguntas de entrevistas por semana (sem o Copilot para Microsoft 365)	Organização composta	8	8	8
YY12 _{Baixo}			2,4	2,4	2,4
YY12 _{Médio}	Horas economizadas por funcionário escrevendo descrições de cargos e perguntas de entrevistas por semana (com o Copilot para Microsoft 365)	YY2*YY11	3,6	3,6	3,6
YY12 _{Alto}			4,8	4,8	4,8
YY13	Porcentagem de usuários do Copilot para Microsoft 365 que escrevem descrições de cargos e perguntas de entrevistas por semana	Organização composta	3%	4%	5%
YY14_{Baixo}	Subtotal: total de horas economizadas por usuários do Copilot para Microsoft 365 escrevendo descrições de cargos e perguntas de entrevistas por ano		10.368	27.648	57.600
YY14 _{Médio}		YY1*YY12*YY13*48 semanas	15.552	15.552	41.472
YY14_{Alto}			20.736	20.736	55.296
YY15	Horas gastas por funcionário escrevendo rascunhos de documentos jurídicos por semana (sem o Copilot para Microsoft 365)	Organização composta	10	10	10
YY16 _{Baixo}			3,0	3,0	3,0
YY16 _{Médio}	Horas economizadas por funcionário escrevendo rascunhos de documentos jurídicos por semana (com o Copilot para Microsoft 365)	YY2*YY15	4,5	4,5	4,5
YY16 _{Alto}			6,0	6,0	6,0
YY17	Porcentagem de usuários do Copilot para Microsoft 365 que escrevem rascunhos de documentos jurídicos por semana	Organização composta	2%	3%	4%
YY18_{Baixo}	Subtotal: total de horas economizadas por usuários do Copilot para Microsoft 365 escrevendo rascunhos de documentos jurídicos por ano		8.640	25.920	57.600
YY18 _{Médio}		YY1*YY16*YY17*48 semanas	12.960	38.880	86.400
YY18_{Alto}			17.280	51.840	115.200
YY19	Número de funcionários planejando e realizando	Organização composta	10	10	10

	workshops por semana (com o Copilot para Microsoft 365)				
YY20 _{Baixo}			3,0	3,0	3,0
YY20 _{Médio}	Horas economizadas por funcionário planejando e realizando workshops por semana (com o Copilot para Microsoft 365)	YY2*YY19	4,5	4,5	4,5
YY20 _{Alto}			6,0	6,0	6,0
YY21	Porcentagem de usuários do Copilot para Microsoft 365 que planejam e realizam workshops por semana	Organização composta	1%	2%	2%
YY22 _{Baixo}			4.320	17.280	28.800
YY22 _{Médio}	Subtotal: total de horas economizadas por usuários do Copilot para Microsoft 365 planejando e realizando workshops por ano	YY1*YY20*YY21* 48 semanas	6.480	25.920	43.200
YY22 _{Alto}			8.640	34.560	57.600
YY23 _{Baixo}			131.328	347.328	705.600
YY23 _{Médio}	Subtotal: total de horas economizadas por ano por usuários do Copilot para Microsoft 365 elaborando novos documentos e e-mails por ano	YY6+YY10+YY14 +YY18+YY22	197.424	522.144	1.060.800
YY23 _{Alto}			262.656	694.656	1.411.200
YY24	Tempo recuperado	Padrão do TEI	50%	50%	50%
YY25	Custo médio por hora com todos os encargos	Padrão do TEI	US\$ 38	US\$ 38	US\$ 38
YYt _{Baixo}			US\$ 2.495.232	US\$ 6.599.232	US\$ 13.406.400
YYt _{Médio}	Trabalho economizado devido à elaboração de novos documentos e e-mails	YY23*YY24*YY25	US\$ 3.751.056	US\$ 9.920.736	US\$ 20.155.200
YYt _{Alto}			US\$ 4.990.464	US\$ 13.198.464	US\$ 26.812.800

Apêndice D: Materiais complementares

Pesquisas relacionadas da Forrester

[Predictions 2024: Tech Leadership](#), Forrester Research, Inc., 8 de setembro de 2023.

[The State Of Generative AI, 2024](#), Forrester Research, Inc., 26 de janeiro de 2024.

Apêndice E: Observações finais

¹ O Total Economic Impact é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que aprimora os processos de tomada de decisão das empresas em relação à tecnologia e ajuda os fornecedores a comunicar aos clientes a proposta de valor dos produtos e serviços que oferecem. A metodologia do TEI ajuda as empresas a demonstrar, justificar e perceber o valor tangível das iniciativas de TI para a gerência sênior e as principais partes interessadas.

² Fonte: [How to Drive Employee Productivity With Generative AI](#), Forrester Research, Inc., 11 de março de 2024.

³ As porcentagens mencionadas neste parágrafo baseiam-se em 239 tomadores de decisão de TI em todo o mundo com uma estratégia de IA generativa que responderam à pergunta: “Qual o impacto que a IA generativa teve nos seus outros planos de investimento em IA?”; Fonte: [Forrester’s July 2023 AI Pulse Survey](#).

⁴ Fonte: [Margins by sector](#), NYU Stern School of Business, janeiro de 2024.

⁵ Fonte: [Build Your Business Case For Microsoft 365 Copilot](#), Forrester Research, Inc., 24 de outubro de 2023.



FORRESTER®