



Microsoft 365
Copilot

Dites bonjour à l'IA

Guide pratique de Copilot Chat entre les services

Ebook





Table des matières

01

La nouvelle
réalité du travail

02

Une IA qui
évolue avec
votre entreprise

Départements

03 Service Client

04 Finance

05 Ressources humaines

06 Équipe informatique

07 Juridique

08 Marketing

09 Service commercial

10

Un catalyseur pour
la transformation
des entreprises

01

La nouvelle réalité du travail

Le rythme des affaires s'accélère, ouvrant de nouvelles opportunités d'innovation, d'agilité et d'impact. À mesure que le travail devient plus dynamique, les collaborateurs de toutes les fonctions s'efforcent de répondre à des attentes et à des priorités en constante évolution. Mais pour exploiter pleinement leur potentiel, ils ont besoin d'aide pour naviguer dans cette complexité : rationaliser les tâches routinières, rester concentrés malgré un flux constant d'informations et passer d'une exécution réactive à une exécution stratégique.

L'IA apparaît aujourd'hui comme un levier essentiel : elle aide les individus à se concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée, à accélérer la prise de décision et à améliorer l'expérience des collaborateurs. De fait, selon l'indice des tendances au travail 2025 de Microsoft, **82 %** des dirigeants se disent confiants qu'ils utiliseront le travail numérique pour augmenter les capacités de la main-d'œuvre dans les 12 à 18 prochains mois, non pas pour remplacer les gens, mais pour les soutenir avec des outils qui réduisent les frictions, augmentent la concentration et amplifient leur impact.¹

Cet Ebook montre comment Microsoft 365 Copilot Chat et les agents peuvent aider les équipes de votre entreprise à travailler plus intelligemment, à agir plus rapidement et à se concentrer sur l'essentiel, avec des exemples concrets et des conseils pratiques pour accélérer la transformation par l'IA stratégique de chaque équipe.

02

Une IA qui évolue avec votre entreprise

Copilot Chat est un assistant sécurisé d'IA optimisé par les derniers modèles et ancré dans le Web. C'est un moyen accessible d'intégrer l'IA dans votre organisation. Inclus dans les abonnements Microsoft 365 pour professionnels et entreprises, ce service aide les collaborateurs à augmenter leur productivité grâce à des invites simples : rédaction de contenu, réponse à des questions, génération d'idées et même création d'agents personnalisés à l'aide de la version allégée de Copilot Studio pour automatiser les tâches répétitives. Il s'agit d'une manière sûre et conviviale d'explorer l'IA, de renforcer votre confiance et de gagner en efficacité au quotidien.

Microsoft 365 Copilot s'appuie sur cette base avec des capacités d'IA plus avancées et une intégration transparente de Copilot Chat dans Teams et les applications Microsoft 365. Grâce à cette mise à niveau, Copilot Chat se connecte au-delà du Web aux données de votre organisation d'une manière sécurisée et conforme, permettant une automatisation avancée, des informations personnalisées et une collaboration transparente à grande échelle. En outre, il donne accès à davantage de capacités de Copilot Studio : il permet aux organisations de connecter leurs agents aux connaissances métiers, en accélérant l'innovation tout en gardant le contrôle.

De l'informatique aux ressources humaines, en passant par le marketing, les ventes, les finances, le service juridique et le service client, Copilot Chat permet aux équipes de passer d'une approche réactive à une approche stratégique, et de surmonter leur surcharge de travail pour faire preuve d'innovation. Il ne s'agit pas seulement de travailler plus vite, mais aussi de libérer le nouveau potentiel des équipes de votre organisation.

Examinons de plus près les fonctions clés qui transforment la manière dont les équipes de votre organisation peuvent accomplir leur travail.

Chat Copilot dans le Service Client

Les équipes du Service Client travaillent dur pour gérer un volume élevé de demandes, mais le rythme et la complexité peuvent rendre difficile une réponse rapide et cohérente.

Exemple

Un agent de support peut passer de 10 à 15 minutes à élaborer une réponse réfléchie à un seul client, laissant de nombreux tickets non résolus.

Changement

Copilot Chat permet un Service Client plus rapide et personnalisé en analysant les demandes et en générant des réponses. Elle améliore le temps de réponse et la qualité de service en générant des réponses rapides et personnalisées et en identifiant les problèmes récurrents.

Fonctionnalités clés

- Analyse et hiérarchise les demandes entrantes
- Rédige des réponses personnalisées instantanément
- Identifie les tendances et les problèmes récurrents

Résultats

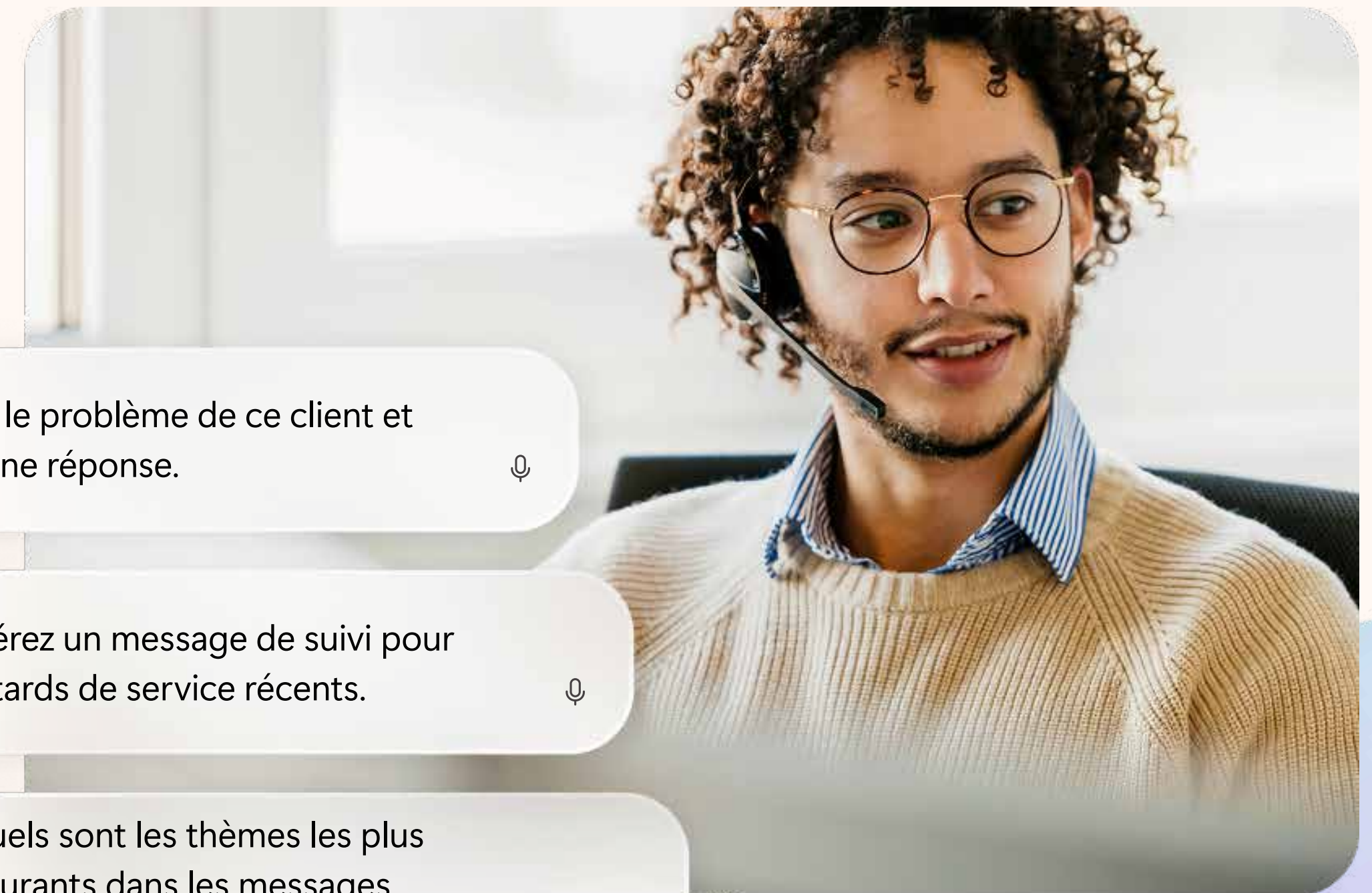
Grâce à la gestion des tâches répétitives, les équipes du Service Client peuvent se concentrer sur la fourniture d'un service exceptionnel et l'établissement de relations plus solides.

Les équipes du Service Client peuvent utiliser des invites telles que :

+ Résumez le problème de ce client et rédigez une réponse. 🗣️

+ Suggérez un message de suivi pour les retards de service récents. 🗣️

+ Quels sont les thèmes les plus courants dans les messages entrants d'aujourd'hui ? 🗣️



Chat Copilot dans les finances

Les équipes financières gèrent des responsabilités complexes comme la génération de rapports et la planification budgétaire, mais la nature répétitive de ces tâches peut ralentir la prise de décision et limiter le temps d'analyse prospective.

Exemple

Un analyste financier peut passer des heures à compiler des données et à revérifier les calculs pour un examen budgétaire.

Changement

Copilot Chat peut automatiser les processus financiers et fournir des informations en temps réel. Il peut analyser les données financières et générer des rapports, ce qui permet de gagner du temps pour la planification financière stratégique.

Fonctionnalités clés

- Automatise la génération de rapports et la planification budgétaire
- Analyse les données financières et identifie les informations exploitables
- Rédige des résumés, des prévisions et des présentations

Résultats

Grâce à l'automatisation des tâches répétitives, les équipes financières peuvent se concentrer sur les tâches ayant un impact élevé, comme la planification de scénarios et les décisions d'investissement stratégiques.

Les équipes financières peuvent utiliser des invites telles que :

+ Génère un résumé de notre performance financière au T2.

+ Quels sont les principaux écarts entre le budget de ce mois-ci et les dépenses réelles ?

+ Établis des prévisions pour le prochain trimestre en fonction des tendances actuelles.



Chat Copilot dans les ressources humaine

Les professionnels des RH assument un large éventail de responsabilités essentielles, comme l'examen des curriculum vitae et la génération de rapports, ce qui peut rendre difficile la priorisation des initiatives stratégiques telles que le développement des talents et le développement de la culture.

Exemple

Un responsable des ressources humaines peut passer des heures à collecter des données sur les performances et des commentaires afin de préparer une évaluation des talents.

Changement

Copilot Chat peut aider les professionnels des RH à automatiser la documentation et à récupérer rapidement les données pertinentes. Il est capable de fournir des réponses contextuelles à partir d'e-mails, de notes de réunion et de formulaires de commentaires, permettant ainsi aux équipes RH de se concentrer sur les priorités stratégiques.

Fonctionnalités clés

- Automatise la documentation et la création de rapports
- Analyse les commentaires des collaborateurs et les données relatives à leurs performances
- Rédiger les plans de communication et de développement des RH

Résultats

Avec des tâches de routine gérées efficacement, les RH peuvent se concentrer sur le développement des employés, la culture et la prise de décisions stratégiques.

Les équipes des ressources humaines peuvent utiliser des invites telles que :

+

Résume les principaux points à retenir de la réunion du comité de recrutement de la semaine dernière.



+

Quels sont les thèmes les plus courants dans les commentaires récents des employés ?



+

Rédige un plan de développement pour un employé à fort potentiel basé sur des examens récents.



Chat Copilot dans l'équipe informatique

Les équipes informatiques gèrent des tâches critiques telles que l'infrastructure, le support et la documentation, un travail essentiel mais qui laisse souvent peu de place pour l'innovation et la planification à long terme.

Exemple

Un administrateur informatique peut passer des heures à compiler des rapports sur les performances du système ou à répondre aux requêtes courantes des utilisateurs.

Changement

Copilot Chat rationalise les workflows IT en fournissant des informations contextuelles en temps réel. Il peut consolider les données provenant d'e-mails, de tickets et de journaux système pour fournir des informations précises et exploitables.

Fonctionnalités clés

- Résume les rapports techniques et les journaux d'incidents
- Automatise la documentation et le suivi de la conformité
- Aide à la planification de projet et à la communication avec les parties prenantes

Résultats

Les équipes informatiques peuvent passer d'un support réactif à une innovation proactive, en se concentrant sur des initiatives stratégiques telles que la cybersécurité et la transformation numérique.

Les équipes informatiques peuvent utiliser des invites telles que :

+

Résume les principaux problèmes soulevés dans les rapports d'incident de la semaine dernière.



+

Quels sont les principaux risques de conformité découlant du dernier audit ?



+

Rédige un plan de gestion des changements pour notre prochaine mise à niveau du système.



Chat Copilot dans les services juridiques

Les équipes juridiques gèrent un volume élevé d'examen de documents et d'analyses de contrats, ce qui peut rendre difficile la priorisation de la gestion proactive des risques et des conseils stratégiques.

Exemple

Un conseiller juridique peut passer des heures à croiser les clauses contractuelles au lieu de donner des conseils sur des implications commerciales plus larges.

Changement

Copilot Chat simplifie les workflows juridiques en résumant des documents complexes et en offrant des recommandations exploitables. Il peut fournir des résumés rapides et précis, permettant aux professionnels du droit de se concentrer sur le travail de plus grande valeur.

Fonctionnalités clés

- Examine et résume les contrats et les documents juridiques
- Souligne les principaux risques et obligations
- Rédige des résumés de conformité et des notes juridiques

Résultats

Grâce à l'automatisation des tâches de routine, les équipes juridiques peuvent se concentrer sur la fourniture de conseils stratégiques et l'atténuation des risques de manière plus proactive.

Les équipes juridiques peuvent utiliser des invites telles que :

+

Résume les principaux
risques mentionnés dans
ce contrat.



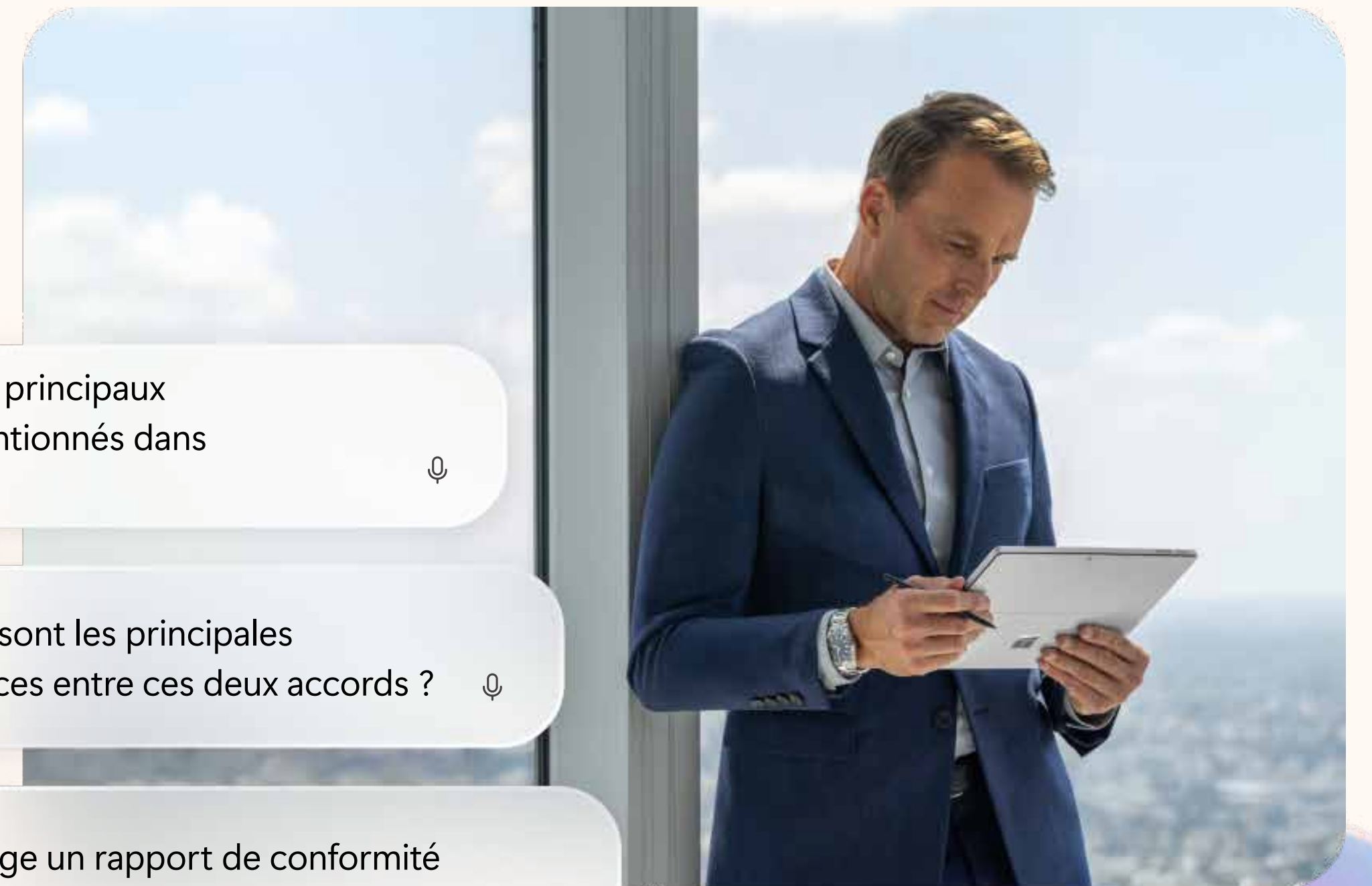
+

Quelles sont les principales
différences entre ces deux accords ?



+

Rédige un rapport de conformité
pour cet ensemble de documents.



Chat Copilot dans le marketing

Les équipes marketing doivent équilibrer leur travail créatif et analytique, en s'appuyant souvent sur des outils fragmentés et des données éparpillées. Sans une vue unifiée, il est difficile de découvrir des informations ou de se concentrer pleinement sur une stratégie créative.

Exemple

Un expert en marketing qui prépare un examen des performances d'une campagne passe des heures à extraire des métriques et à mettre en forme des diapositives avant même de penser à de nouvelles idées.

Changement

Copilot Chat peut rationaliser les flux de travail en agissant comme un assistant en temps réel qui récupère les données et génère le contenu. Il analyse les documents, les e-mails, les conversations Teams et les rapports pour fournir des informations rapides et précises. Il peut également affiner les messages, générer des briefs créatifs et suggérer des optimisations basées sur des données.

Fonctionnalités clés

- Résume les performances des campagnes et les études de marché
- Analyse l'engagement des clients en temps réel
- Rédige le contenu, les rapports et les présentations

Résultats

Copilot Chat permet de gagner du temps et d'améliorer la créativité en mettant les bonnes informations à portée de main, ce qui permet aux équipes de se concentrer sur la stratégie et les campagnes percutantes.

Les spécialistes du marketing peuvent utiliser des invites telles que :

+ Résume la performance de notre dernière campagne d'emailing.

+ Quels sont les actifs les plus performants du T1 ?

+ Rédige une diapositive de présentation avec les principaux points à retenir de notre dernière analyse de marché.



Chat Copilot dans le service commercial

Les équipes de ventes sont souvent accaparées par des tâches administratives chronophages, telles que la collecte manuelle de données à partir des CRM, des e-mails et des rapports, qui limitent leur visibilité et réduisent le temps qu'elles peuvent consacrer à la planification stratégique ou à l'approfondissement de la relation client.

Exemple

Un directeur des ventes peut passer des heures à rassembler des interactions passées et des historiques de vente pour préparer une réunion avec un client.

Changement

Copilot Chat peut consolider les données provenant de plusieurs sources pour fournir des informations instantanées. Il génère des rapports, rédige des e-mails et fournit des recommandations en fonction des retours des clients ou des tendances de vente.

Fonctionnalités clés

- Résume les interactions et les commentaires des clients
- Analyse les données de vente et identifie les tendances
- Rédige des e-mails ou des propositions personnalisés

Résultats

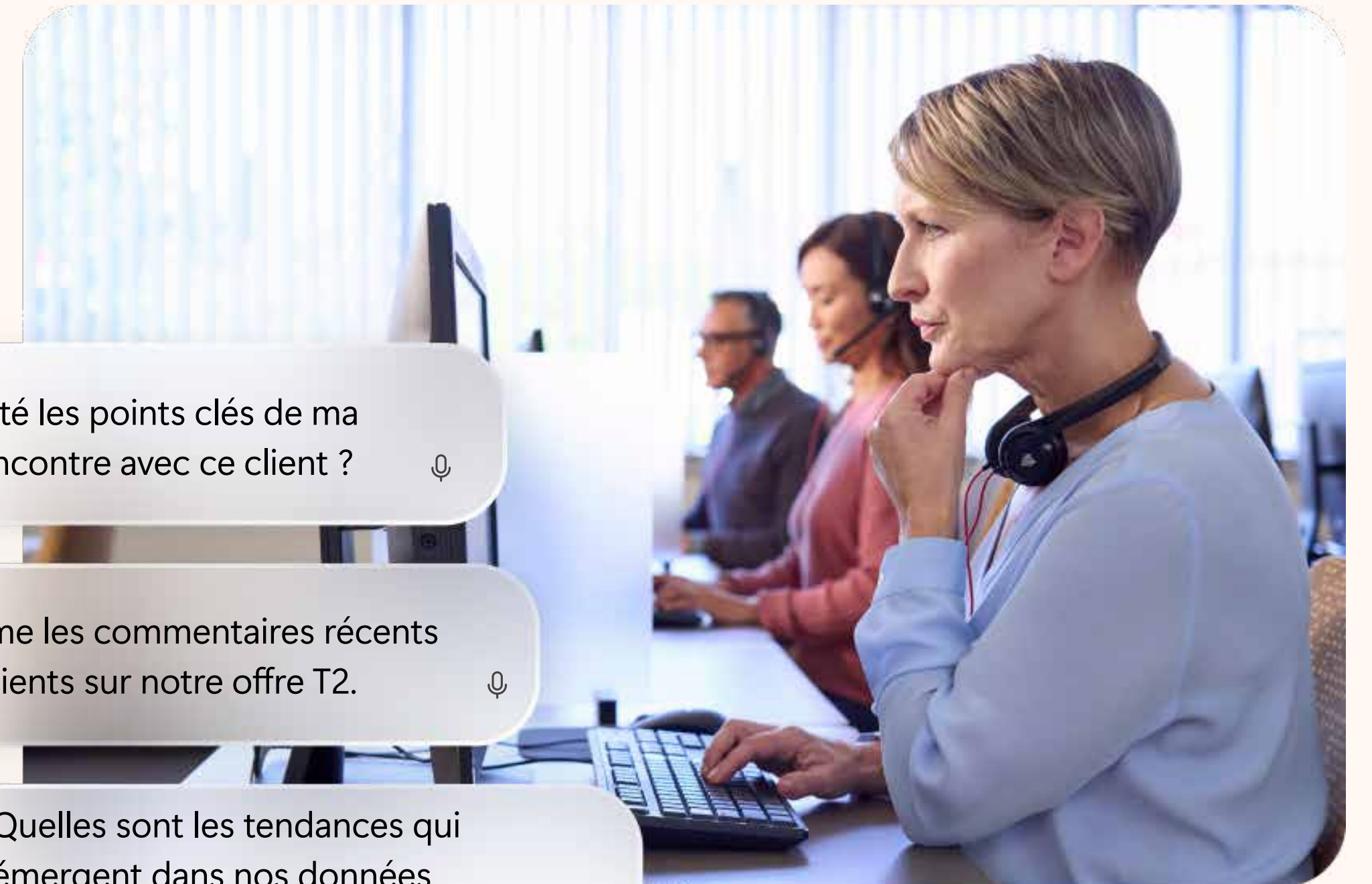
Copilot Chat peut aider les équipes de vente à devenir plus stratégiques, en fournissant des informations et en libérant du temps pour un engagement significatif avec les clients et la conclusion d'accords.

Les professionnels de la vente peuvent utiliser des invites telles que :

+ Quels ont été les points clés de ma dernière rencontre avec ce client ?

+ Résume les commentaires récents des clients sur notre offre T2.

+ Quelles sont les tendances qui émergent dans nos données de ventes du T1 ?



Un catalyseur pour la transformation des entreprises

Au sein des équipes (marketing, ventes, RH, financières, informatiques, juridiques et Service Client), Microsoft 365 Copilot Chat peut redéfinir la manière dont le travail est effectué. En rationalisant les tâches répétitives, en faisant émerger des informations pertinentes et en permettant des interactions en langage naturel avec les données de votre organisation, Copilot Chat peut aider les employés à évoluer plus rapidement, à voir plus grand et à fonctionner de manière plus stratégique.

C'est plus qu'un outil de productivité, c'est un catalyseur de changement organisationnel. Qu'il s'agisse d'optimiser des campagnes, de préparer des réunions clés ou d'analyser les performances financières, Copilot Chat met la puissance de l'IA à votre disposition, de manière sécurisée, responsable et intégrée de manière transparente dans le flux de travail.

Avec Copilot Chat, non seulement vous suivez le rythme du changement, mais vous le menez.

Source :

¹2025: L'année de naissance de l'entreprise pionnière », Rapport annuel Microsoft Work Trend Index, 23 avril 2025.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

L'enquête Work Trend Index a été menée par un cabinet de recherche indépendant auprès de 31 000 « travailleurs de la connaissance » employés à temps plein ou indépendants sur 31 marchés, entre le 6 février 2025 et le 24 mars 2025. Dans ce contexte, les « travailleurs de la connaissance » désignent les personnes qui travaillent généralement à un bureau (à domicile ou dans un bureau).

© 2025 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Le présent document est fourni « tel quel ». Les informations et les points de vue exprimés dans le document, y compris les adresses URL et autres références à des sites web, sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Vous assumez les risques associés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez copier et utiliser ce document uniquement à des fins de référence interne.



Transformez votre organisation : **Lancez-vous dès aujourd'hui.**

Lisez le rapport du Work Trend Index 2025 pour en savoir plus sur l'émergence de l'entreprise pionnière, basée sur l'intelligence à la demande, la collaboration entre humains et agents, et un changement générationnel dans notre façon de travailler.

2025 :
L'année de naissance de
l'entreprise pionnière



Lire le rapport

Visitez la bibliothèque de scénarios Microsoft pour découvrir une collection de scénarios Copilot et agent à travers les rôles, les fonctions et les secteurs, conçus pour accélérer la transformation de l'IA de votre organisation : [Bibliothèque de scénarios Microsoft - Adoption de Microsoft](#).

