



Microsoft 365
Copilot

Agents d'IA

votre avantage concurrentiel à l'ère numérique

Livre électronique



Table des matières

1

L'ère des agents : transformer l'exploitation de votre entreprise

Imaginez des équipes qui ne ralentissent jamais, ne passent jamais à côté d'un détail et ne cessent jamais d'améliorer la manière dont le travail est effectué : une main-d'œuvre numérique toujours active qui agit non seulement en réponse aux demandes soumises par les utilisateurs, mais aussi pour atteindre des buts et des objectifs communs de manière autonome.

Les agents sont cette main-d'œuvre : ils analysent les activités, les automatisent et les accélèrent inlassablement d'une manière que l'on croyait impossible. Ils ne se contentent pas de fournir de l'aide; ils exécutent des tâches. Sans attendre de directives, ils prennent des initiatives, gèrent des tâches, prennent des décisions et fournissent des résultats mesurables.

Tandis que les assistants d'IA générative ont outillé les utilisateurs, les agents révolutionnent la manière dont des organisations entières travaillent à grande échelle.

Les agents transforment de manière fondamentale la façon dont le travail est effectué au sein de tous les services, du service à la clientèle au service informatique en passant par les ventes, les services juridiques, le marketing, et plus encore.



Dans ce livre électronique, vous découvrirez comment les agents transforment le fonctionnement des entreprises. Voyez comment décharger les équipes des tâches chronophages et banales afin qu'elles puissent se concentrer sur l'innovation.

Découvrez des informations transformatrices contenues dans vos données qui seraient impossibles à trouver pour les utilisateurs. Relevez des défis commerciaux simples et complexes avec une rapidité et une précision incroyables.

Prêt à étendre les effets de l'IA des gains de productivité individuels à la transformation à l'échelle de l'organisation? Les agents vous permettront d'atteindre le niveau supérieur de l'excellence opérationnelle. Nous vous démontrerons comment vous y prendre.



2

Les facteurs d'efficacité

Les agents sont des outils numériques alimentés par l'IA qui exécutent des tâches et automatisent des processus commerciaux complexes dans votre organisation. Ils connectent les systèmes, analysent les données et accomplissent des flux de travail, transformant les opérations en traitant des tâches qui nécessitaient auparavant une attention humaine.

Les organisations intègrent des agents dans les opérations pour accroître l'efficacité, accélérer la prise de décisions et stimuler l'innovation à grande échelle. Ces agents ne se limitent pas à fournir de l'aide aux utilisateurs. Ils automatisent les processus, simplifient les opérations et accroissent l'agilité, ce qui permet aux équipes de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée qui alimentent la croissance de l'entreprise.

Envisagez les possibilités qu'offrent les agents à votre organisation :

« Si seulement j'avais plus de temps pour réfléchir. »

Consacrez plutôt à l'innovation le temps passé à effectuer des tâches répétitives produisant une faible valeur

Les tâches routinières mais essentielles comme la saisie de données, la planification et la production de rapports peuvent désormais être accomplies par les agents, ce qui réduit les erreurs et donne aux employés plus de temps pour les tâches créative ayant une incidence élevée. Imaginez pouvoir économiser les heures passées à effectuer la tenue de feuilles de calcul et les consacrer plutôt à l'élaboration de nouvelles idées et innovations qui font progresser votre entreprise.

« Il doit y avoir un meilleur moyen. »

Résolvez les goulots d'étranglement frustrants des processus pour accroître l'efficacité

Les agents simplifient les flux de travail complexes et fragmentés en automatisant les rapports, en vérifiant les données et en détectant les erreurs avant qu'elles n'entraînent des retards. Quel est le résultat? Moins de goulots d'étranglement, moins de risques et des opérations plus fluides pour l'ensemble des flux de travail interconnectés.

« Nous n'avons pas de problème de données, nous avons un problème d'informations. »

Transformez vos surplus de données en informations précises et exploitables

Votre organisation a beaucoup de données, mais peu de temps pour les analyser. Les agents traitent rapidement des flux de données complexes, découvrant des possibilités cachées que vos équipes pourraient ne pas remarquer en ayant à gérer le flot quotidien de renseignements.



« Si seulement nous l'avions remarqué plus tôt. »

Prévenez les incohérences et les erreurs avant qu'elles n'entraînent des retards coûteux

Lorsque des données divergentes et des détails négligés font dérailler les projets, les coûts grimpent rapidement. Les agents peuvent valider l'information de manière proactive, signaler les incohérences et assurer la conformité avant que les petites erreurs ne deviennent de grandes difficultés. Quel est le résultat? Moins de surprises, des flux de travail plus fluides et des résultats plus fiables.

« Notre bande passante est insuffisante. »

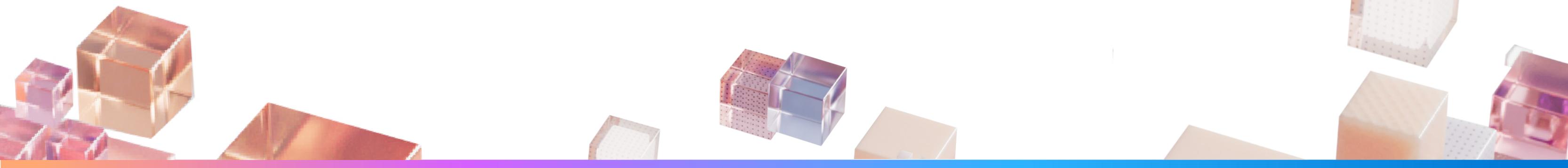
Résolvez les limites en matière de mise à l'échelle et de ressources

Lorsque vos équipes disposent de ressources limitées, l'épuisement professionnel et l'inefficacité s'ensuivent. Les agents vous aident à faire évoluer vos opérations en automatisant les tâches de routine et en optimisant les flux de travail, ce qui libère un temps précieux qui peut être consacré aux priorités stratégiques. À l'aide des agents, vous pouvez accroître votre capacité sans surcharger votre personnel.

« Cela prend trop de temps avant de passer à l'action. »

Accélérez la prise de décisions et l'amélioration de la réactivité

La prise de décisions est interrompue lorsque les dirigeants ne disposent pas d'informations opportunes et pertinentes. Les agents peuvent fournir des données et des recommandations en temps réel pour accélérer la prise de décisions. Plus besoin d'attendre les rapports : vous pouvez prendre des mesures éclairées rapidement pour progresser avec confiance.



Les agents ne sont pas seulement des outils. Ce sont des catalyseurs d'entreprise efficaces qui travaillent en permanence pour éliminer les obstacles au sein de votre organisation.

Copilot et les agents : l'IA qui fonctionne de concert

Copilot et les agents sont-ils identiques? Pas tout à fait. Les deux sont alimentés par l'IA et stimulent la productivité, mais ils fonctionnent à des niveaux différents et sont utilisés conjointement pour transformer la manière dont les tâches sont accomplies.

Copilot améliore la productivité individuelle en aidant les employés à rédiger des courriels, à analyser des feuilles de calcul et à résumer des documents, le tout dans des applications Microsoft 365 familières.

Les **agents** vont plus loin dans l'IA, en automatisant les flux de travail à l'échelle de l'entreprise. Ils ne se contentent pas de fournir de l'aide, ils exécutent des tâches. Ils connectent les systèmes, gèrent les processus en plusieurs étapes et sont exécutés en continu, exécutant des tâches même lorsque personne ne les surveille.

Copilot vous aide lorsque vous le demandez, tandis que les agents travaillent seuls, ce qui permet d'assurer la continuité des activités commerciales, même lorsque vous vous concentrez sur autre chose. Ensemble, ils forment un environnement d'IA efficace, accroissant l'efficacité personnelle et l'automatisation dans l'ensemble de votre organisation.



3

Comprendre les agents, de la récupération à l'autonomie

Les agents ne se limitent pas à répondre aux questions liées à la tâche à effectuer; ils prennent des mesures au nom de votre organisation. Ils peuvent fonctionner de manière indépendante pour analyser l'information, prendre des décisions en fonction des règles de votre entreprise et accomplir des tâches sans supervision constante.

Ces outils numériques fonctionnent en permanence, gérant tout, des tâches routinières à l'orchestration de processus très complexes, sans nécessiter une surveillance constante.

Ce qui rend les agents si efficaces, c'est la manière dont ils connectent vos systèmes et vos données. En ayant accès à vos applications commerciales, des plateformes de gestion des relations avec la clientèle aux systèmes financiers en passant par les solutions de productivité, ils peuvent créer et exécuter des flux de travail transparents couvrant l'ensemble de votre organisation.

Les agents exécutent une gamme de tâches couvrant diverses capacités :

Réactif

Proactif et autonome

Simple

Avancé

Agents de récupération

Ils récupèrent des renseignements à partir de données ancrées, formulent des raisonnements, créent des résumés et répondent aux questions des utilisateurs.

Comment puis-je utiliser les dernières macros de feuilles de calcul?

Où puis-je me renseigner à propos de notre nouveau processus d'évaluation du rendement?

Quel budget reste-t-il pour le projet X cette année?

Agents de tâches

Ils prennent des mesures à la demande, automatisent les flux de travail et effectuent les tâches répétitives pour les utilisateurs.

Demande un nouvel ordinateur portable pour le nouvel employé de notre service.

Évalue les bons de commande en suspens et ouverts et produit des rapports à leur sujet pour préparer la planification financière à venir.

Résume les progrès réalisés par mon service à ce jour par rapport aux objectifs de rendement trimestriels.

Agents autonomes

Ils fonctionnent de manière indépendante, planifient de manière dynamique, orchestrent d'autres agents, affinent leurs réponses plus ils ont de renseignements et font remonter les problèmes.

L'agent de recherche de clients potentiels a trouvé 15 nouveaux clients potentiels et récupéré des renseignements les concernant que vous devez examiner.

L'agent du service à la clientèle a repéré 75 nouveaux problèmes de soutien, a répondu directement à 43 d'entre eux et a trié le reste qui a été acheminé à d'autres agents.

L'agent de budgétisation a mis en évidence plusieurs nouvelles variables influençant la production du rapport des profits et pertes du T4.

4

“Les agents prédéfinis sont maintenant prêts à être utilisés”

Comme nous l'avons vu, les agents sont des solutions pratiques qui répondent à des défis commerciaux concrets. Mais que peuvent-ils vraiment faire pour vous? Il existe des dizaines d'agents préconçus prêts à être utilisés dans Microsoft 365 Copilot, et de plus en plus sont créés chaque jour.



Voyons deux exemples d'agents préconçus actuellement prêts à l'emploi dans Microsoft 365 :

L'agent de facilitation dans Microsoft Teams

L'agent accroît la productivité des réunions en prenant des notes organisées en temps réel. Les équipes peuvent se concentrer sur la tenue de discussions utiles et y participer plutôt que d'écrire frénétiquement des notes. L'agent transcrit les conversations au fur et à mesure qu'elles se déroulent, classe les principaux points par sujet, suit les tâches de suivi et maintient une attribution claire.

Voici comment cela fonctionne :

Une fois la réunion terminée, tout s'affiche dans l'onglet Récapitulatif, ce qui garantit l'exactitude et la responsabilité. Quel est le résultat? Moins de détails manqués, des décisions prises plus rapidement et des réunions qui favorisent la prise de mesures, plutôt que de créer plus de travail.

Voyez-le à l'œuvre

L'agent de gestion de projets dans le Planificateur Microsoft

L'agent élimine les casse-têtes de la gestion de projets en s'occupant de la création du plan, du suivi des tâches et de la surveillance de la progression pour vous. Votre équipe peut générer des plans alimentés par l'IA dans lesquels les tâches sont automatiquement attribuées en fonction des objectifs du projet, en plus d'être en mesure d'effectuer un suivi complet sans configuration manuelle fastidieuse.

Voici comment cela fonctionne :

L'agent déplace intelligemment les tâches dans les vues de tableau, indique les éléments nécessitant une attention particulière et organise les tâches terminées pour faciliter leur examen. Grâce à l'intégration du Tableau blanc Microsoft, les séances de remue-méninges permettent de déterminer immédiatement des tâches réalisables. Votre équipe passe moins de temps à gérer les détails du projet et plus de temps à obtenir des résultats utiles.

Voyez-le à l'œuvre



5

“Créer des agents personnalisés pour vos besoins commerciaux”

Avec Microsoft Copilot Studio, la création d'agents personnalisés est simplissime. Grâce à son interface intuitive et sans code, n'importe quel membre de votre organisation peut créer des agents efficaces en quelques minutes, simplement en décrivant ce qu'il veut créer dans ses propres mots.

Imaginez une toile vierge où les défis de votre organisation peuvent être réglés grâce à des solutions illimitées. Copilot Studio n'est pas seulement une plateforme; c'est votre porte d'entrée pour réinventer la manière dont le travail est accompli. Réalisez vos idées les plus audacieuses en créant des outils numériques qui transforment votre entreprise, des agents qui anticipent les besoins et conçoivent des flux de travail qui semblaient auparavant impossibles.

Ces agents faciles à créer peuvent :

- | unifier vos systèmes d'entreprise grâce à plus de 1 500 connecteurs préconçus;
- | automatiser les processus propres à votre organisation;
- | assurer la conformité à vos exigences en matière de sécurité et de gouvernance;
- | mettre à l'échelle des solutions propres à un service pour les déployer à l'échelle de l'entreprise.

Voyez les choses en grand. Expérimentez beaucoup de choses. Copilot Studio élimine les obstacles techniques qui vous empêchent de réaliser votre vision.



Vous cherchez un point de départ? Voici quelques idées pour vous inspirer : des agents personnalisés que vous pourriez créer pour votre organisation dès maintenant :

Ressources humaines

Simplifier le parcours des employés

L'agent d'assistance à l'intégration

Un agent d'intégration peut transformer l'expérience des nouveaux employés tout en réduisant le fardeau administratif de votre équipe des RH. Cet agent guide les nouveaux employés tout au long du processus d'intégration, planifie automatiquement les séances de formation requises, répond aux questions courantes concernant les stratégies, recueille les documents requis et vérifie auprès des nouveaux employés si tout se passe bien lors des principales étapes.

Finances

Simplifier les opérations financières

L'agent de rapprochement des finances

Un agent des finances peut automatiser les tâches de rapprochement financier et les optimiser, réduisant ainsi les efforts manuels tout en améliorant la précision et le rendement. Cet agent surveille les transactions pour l'ensemble des comptes afin de détecter les écarts, associe les factures, les bons de commande et les paiements, indique les anomalies pour réduire les erreurs et les fraudes, génère des rapports résumant les problèmes non résolus et informe même le personnel des approbations en attente ou des documents manquants.

Ventes

Accélérer les possibilités de générer des revenus

L'agent de qualification des clients potentiels

Un agent des ventes peut surveiller en permanence votre pipeline pour repérer les clients potentiels prometteurs et assurer un suivi en temps opportun. Cet agent analyse les futurs clients potentiels en fonction du profil du client, hiérarchise les possibilités en fonction des principaux signaux d'achat, recueille des renseignements pertinents avant les réunions des ventes, effectue des démarches personnalisées en fonction des intérêts des clients potentiels et suit même les activités de suivi en plus d'envoyer des rappels au personnel des ventes au besoin.

Marketing

Optimiser le rendement de la campagne

L'agent de gestion de campagnes

Cet agent de marketing peut gérer l'optimisation des campagnes pendant que le personnel de marketing se concentre sur la stratégie créative. Il effectue le suivi du rendement sur tous les canaux, cerne les tendances et les possibilités, réaffecte le budget aux ressources les plus performantes, produit des rapports d'informations et alerte les équipes à propos des éléments sous-performants qui nécessitent une attention particulière.

Service à la clientèle

Offrir un service plus rapide et personnalisé

L'agent de gestion de la fréquentation

Cet agent peut gérer les demandes entrantes afin que les équipes de soutien puissent offrir un meilleur service. L'agent évalue les tickets, les hiérarchise et les achemine en fonction de l'urgence et de l'expertise requise. Il suggère des solutions aux représentants, offre des options en libre-service pour les problèmes simples et analyse les modèles pour vous aider à optimiser vos activités de soutien.

Services juridiques

Améliorer la gestion des contrats

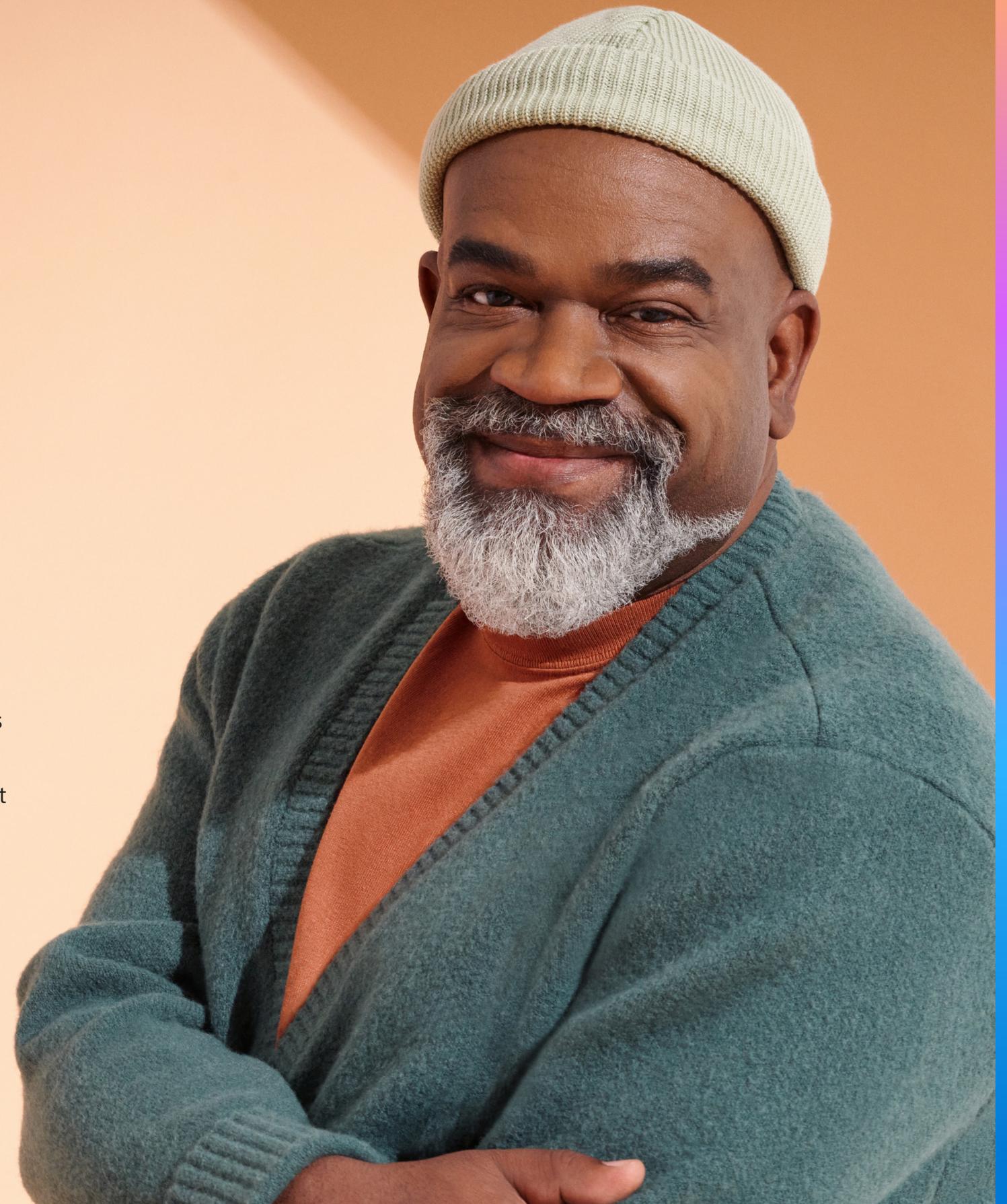
L'agent d'évaluation des contrats

Votre équipe de services juridiques peut se concentrer sur les tâches les plus urgentes pendant que cet agent automatise l'examen des documents. Il analyse les ententes en fonction des principaux termes et risques, met en évidence les divergences, résume les points critiques, effectue le suivi des échéances et des obligations et envoie des notifications lorsque des mesures doivent être prises.

Votre parcours de transformation avec les agents

Les agents d'IA ne sont plus seulement un concept, ils génèrent des résultats mesurables et permettent de transformer les entreprises dès maintenant. Ils font passer l'IA des outils de productivité individuels à des systèmes à l'échelle de l'entreprise qui travaillent continuellement pour optimiser les activités. Qu'il s'agisse d'agents de récupération qui révèlent instantanément des renseignements importants, d'agents de tâches qui simplifient les flux de travail, ou d'agents autonomes qui résolvent de manière proactive des problèmes complexes, ces outils numériques transforment la manière de faire des affaires.

En intégrant Microsoft 365 Copilot et des agents dans votre organisation, vous n'investissez pas seulement dans des outils de productivité; vous créez un environnement intelligent qui œuvre continuellement à générer de la valeur commerciale. L'avenir du travail est arrivé. Et avec les agents, votre organisation est prête à l'accueillir.



Lisez l'Indice des tendances du travail 2025 pour en savoir plus sur l'émergence de l'entreprise, fondée sur les renseignements à la demande, les équipes d'agents humains et un changement générationnel unique dans notre façon de travailler.

2025:

L'année de naissance de
l'entreprise pionnière

