



Microsoft 365
Copilot

Les agents d'IA

**votre avantage concurrentiel
à l'ère numérique**



Ebook

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 : un personnel numérique toujours actif qui agit non seulement en réponse aux demandes soumises par les utilisateurs, mais également pour atteindre des buts et des objectifs communs de manière autonome.

Les agents sont ce personnel : ils analysent les activités, les automatisent et les accélèrent inlassablement d'une manière que l'on pensait 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 optimisent le travail des 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 clientèle au service informatique, en passant par les ventes, le service juridique, le marketing, etc.



Dans cet Ebook, vous découvrirez comment les agents transforment le fonctionnement des entreprises. Vous apprendrez à décharger les équipes des tâches chronophages et courantes afin qu'elles puissent se concentrer sur l'innovation.

Vous accéderez à des informations transformatrices contenues dans vos données, mais que les utilisateurs ne peuvent pas trouver seuls. Vous apprendrez à relever des défis métier simples et complexes avec une rapidité et une précision incroyables.

Vous êtes prêt à étendre l'impact 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 indiquerons comment procéder pour atteindre cet objectif.



2

Les facteurs d'efficacité

Les agents peuvent vous aider à en faire plus, plus rapidement. Ils prennent en charge les tâches répétitives, connectent les systèmes et font avancer les charges de travail pour que vous n'ayez pas à le faire. Qu'il s'agisse de mettre à jour des dossiers, d'analyser des données ou de coordonner les outils, les agents travaillent en coulisses pour simplifier votre journée.

Ils ne se contentent pas d'être utiles, ils sont proactifs. Les agents automatisent les processus complexes, réduisent les retards et permettent aux équipes de rester concentrées sur le travail qui génère des résultats. En intégrant des agents dans les opérations quotidiennes, les entreprises atteignent des niveaux inédits de rapidité, d'efficacité et d'innovation.

Réfléchissez à l'opportunité que représentent les agents pour votre entreprise :

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

Consacrez votre temps à l'innovation plutôt qu'à des tâches répétitives qui génèrent une faible valeur

Les tâches courantes 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 collaborateurs plus de temps pour les tâches créatives ayant un impact élevé. Imaginez que vous puissiez réorienter les heures consacrées à la maintenance des feuilles de calcul au développement de nouvelles idées et innovations qui font avancer 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 obtenu ? 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 dispose de peu de temps pour les analyser. Les agents traitent rapidement des flux de données complexes, révélant des possibilités cachées que vos équipes risquent de ne pas remarquer lors de la gestion du flot quotidien d'informations.



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

Évitez 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 les informations de manière proactive, signaler les incohérences et assurer la conformité avant que les petites erreurs ne deviennent de grandes difficultés. Quel est le résultat obtenu ? 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 sont inévitables. Les agents vous aident à faire évoluer vos opérations en automatisant les tâches courantes 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 optimisés 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 collaborateurs à rédiger des e-mails, à analyser des feuilles de calcul et à résumer des documents, le tout dans des applications Microsoft 365 que vous connaissez déjà.

Les **agents** font progresser l'IA. Ils peuvent non seulement travailler pour le compte d'individus, mais ils peuvent automatiser les flux de travail à l'échelle de l'entreprise. Les agents connectent les systèmes, gèrent les processus en plusieurs étapes et s'exécutent en continu, gérant les tâches répétitives en coulisses. 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, gérant des tâches même lorsque personne ne les surveille.

Copilot répond à vos demandes, tandis que les agents travaillent de manière autonome : ils exécutent des tâches en continu et génèrent des résultats pour l'ensemble de votre organisation. Ensemble, ils forment un écosystème d'IA puissant qui renforce la concentration de chacun et démultiplie l'impact dans toute l'entreprise.

Créés et gérés dans Copilot Studio, la plateforme native d'agents d'intelligence artificielle de Copilot, les agents sont fondés sur les données de l'entreprise, gouvernés avec précision et conçus pour s'intégrer de manière transparente dans votre écosystème.



3

Comprendre les agents, de la récupération à l'autonomie

Les agents ne se contentent pas de répondre aux questions liées à la tâche à effectuer, ils agissent au nom de votre entreprise. Ils analysent de façon autonome les données de l'entreprise, appliquent la logique métier et exécutent les tâches, libérant les équipes de la surveillance manuelle et accélérant les résultats.

Ils travaillent en continu : des tâches les plus simples à l'orchestration de processus complexes, sans exiger de surveillance permanente.

Ce qui rend les agents si efficaces, c'est la manière dont ils connectent vos systèmes et vos données. Lorsque vous les connectez à vos applications métier, des plateformes CRM aux systèmes financiers en passant par les solutions de productivité, ils peuvent créer et exécuter des charges de travail fluides couvrant l'ensemble de votre organisation.

Les agents exécutent une gamme de tâches couvrant diverses capacités :

Réactifs

Proactifs et autonomes

Simple

Agents de récupération

Ils récupèrent des informations, 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 des performances ?

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

Agents de tâches

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

Ils demandent un nouvel ordinateur portable pour le nouveau collaborateur de notre service.

Ils vérifient les bons de commande en suspens et ouverts, et produisent des rapports à leur sujet pour préparer la planification financière à venir.

Ils résument les progrès réalisés par mon service à ce jour par rapport aux objectifs de performances trimestriels.

Agents autonomes

Ils fonctionnent de manière indépendante, planifient de manière dynamique, orchestrent d'autres agents, apprennent et font remonter si nécessaire.

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

L'agent du service clientèle a identifié 75 nouveaux problèmes de support, a répondu directement à 43 d'entre eux et a trié le reste qui a été transmis 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 préconçus sont prêts à l'emploi dès maintenant

Comme nous l'avons vu, les agents sont des solutions pratiques qui répondent à des défis métier 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 d'autres font leur apparition tous les jours.



Microsoft 365 Copilot

Mener des recherches complexes en plusieurs étapes avec l'agent Recherche

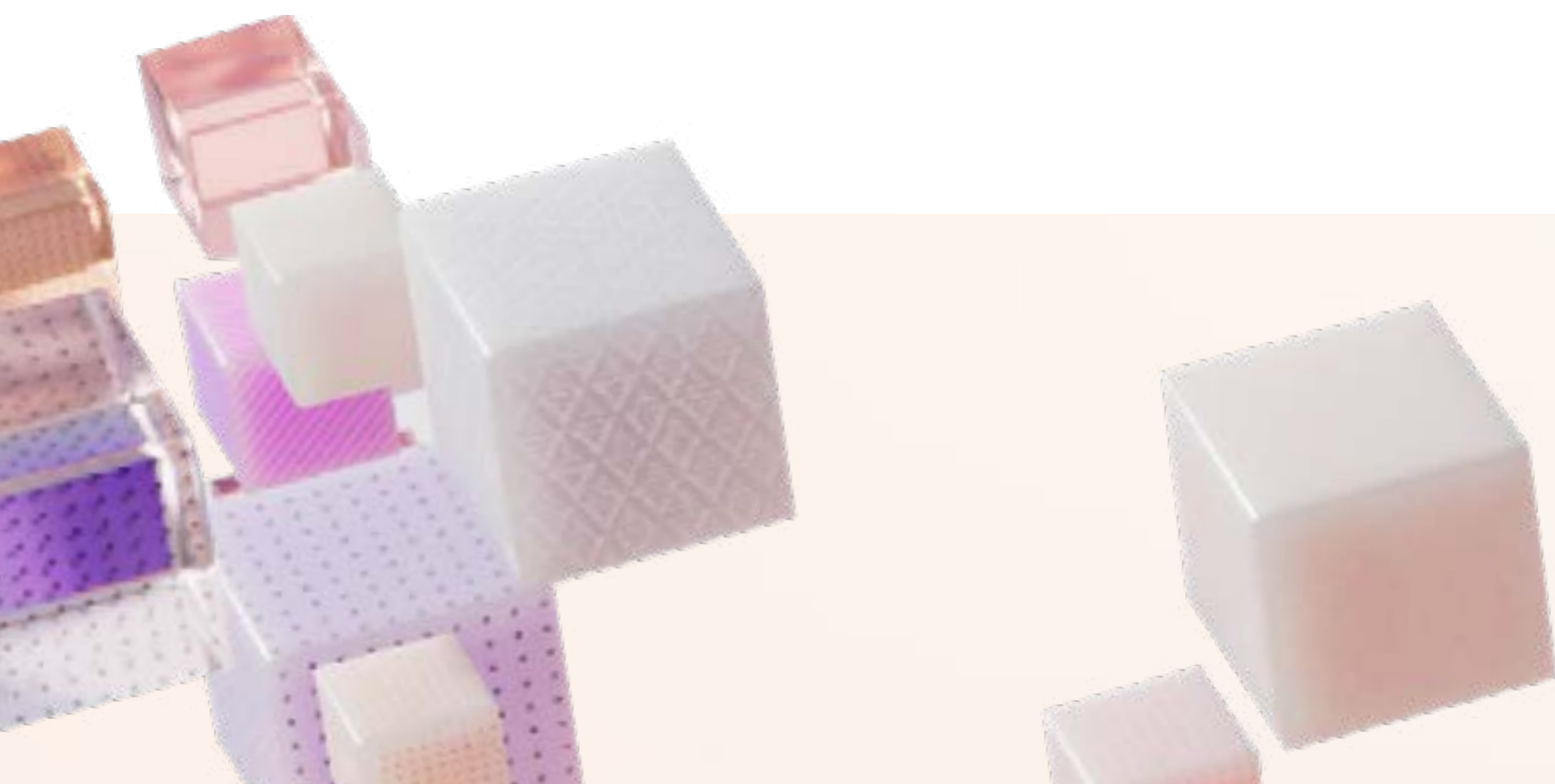
L'agent Recherche vous aide à vous attaquer facilement à des recherches complexes en plusieurs étapes. Il peut élaborer une stratégie de commercialisation détaillée basée sur le contexte de toutes vos données de travail et des données concurrentielles plus larges du web ; identifier les opportunités pour un nouveau produit sur la base des tendances émergentes et des données internes ; ou créer un rapport trimestriel complet pour un examen par le client détaillant les travaux à ce jour ainsi que la dernière analyse de marché. Et l'agent Recherche peut exploiter les données tierces via des connecteurs pour améliorer ses capacités et fournir des informations plus complètes. Il peut même extraire des données par l'intermédiaire d'autres agents.

Découvrir l'agent Recherche en action

Traiter des requêtes de données complexes avec l'agent Analyste

L'agent Analyste raisonne comme un data scientist expérimenté afin de transformer vos données brutes en informations exploitables en quelques minutes. Optimisé pour l'analyse de données avancée en entreprise, l'agent Analyste s'appuie sur un raisonnement en chaîne pour avancer de façon itérative dans les problèmes, en multipliant les étapes nécessaires afin d'affiner son analyse et de fournir une réponse de haute qualité reflétant la pensée analytique humaine. Il peut exécuter Python pour traiter vos requêtes de données les plus complexes, et vous pouvez voir le code qu'il exécute en temps réel et vérifier son fonctionnement. Par exemple, vous pouvez utiliser Analyste pour transformer des données brutes dispersées sur plusieurs feuilles de calcul en une prévision de la demande pour un nouveau produit, une visualisation des habitudes d'achat des clients ou une projection du chiffre d'affaires.

Découvrir l'agent Analyste en action



5

Créer des agents personnalisés pour les besoins de votre entreprise

Microsoft Copilot Studio n'est pas seulement un lieu de création d'agents, c'est la plateforme native d'agents d'intelligence artificielle pour Copilot, conçue pour vous aider à concevoir l'avenir de votre entreprise. Fondée sur Microsoft et connectée à tout, elle multiplie la capacité en s'intégrant de manière transparente à vos données, outils et systèmes pour que les agents puissent travailler en votre nom.

Qu'il s'agisse de résoudre des problèmes spécifiques à un service ou d'adapter la transformation à l'échelle de l'entreprise, Copilot Studio vous permet de :

- Créer n'importe quel agent, du plus simple au plus sophistiqué, pour fournir des résultats en utilisant le langage naturel et en sélectionnant parmi les modèles, les connaissances, les outils et les canaux de votre choix.
- Multiplier la capacité en connectant les agents aux systèmes, données et outils de votre entreprise grâce à plus de 1 500 connecteurs prédéfinis.
- Garantir la conformité avec une gouvernance, une sécurité et une visibilité de niveau entreprise à tous les niveaux, de la gestion de l'accès aux données au contrôle de l'expansion des agents.
- Passer en toute confiance des cas d'utilisation fonctionnels aux déploiements à l'échelle de l'entreprise, avec des analyses en temps réel et une disponibilité gérée pour les agents stratégiques.

Libérez le plein potentiel de Copilot. Créez des agents. Gardez le contrôle.



Découvrez les agents dans l'Agent Store

L'**Agent Store**, accessible via l'application Microsoft 365 Copilot, constitue la passerelle de votre organisation pour découvrir et déployer des agents issus de Microsoft, de ses partenaires et de ses équipes internes. Que vous lanciez des agents à l'échelle de l'organisation ou que vous en exploriez de nouveaux pour transformer les charges de travail, son expérience immersive et personnalisée facilite la recherche d'agents et augmente la productivité. Partagez vos agents en toute facilité via Copilot Chat ou d'autres points de terminaison Microsoft 365 pour dynamiser la collaboration. Chaque agent répond aux normes de l'entreprise en matière de fonctionnalité, de sécurité et de conformité. Le service informatique conserve une visibilité et un contrôle complets.



Vous ne savez pas par où commencer ? Voici quelques idées pour vous inspirer, des agents personnalisés que vous pourriez créer pour votre organisation dès maintenant :

Ressources humaines

Simplification du parcours des collaborateurs

L'agent d'assistance à l'intégration

Un agent d'intégration peut transformer l'expérience des nouveaux collaborateurs tout en réduisant les lourdes tâches administratives de votre équipe des RH. Cet agent guide les nouveaux collaborateurs 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 collaborateurs si tout se passe bien lors des principales étapes.

Finances

Rationalisation des 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

Accélération des opportunités de revenus

L'agent de qualification des prospects

Un agent des ventes peut surveiller en permanence votre pipeline afin d'identifier les clients potentiels prometteurs et assurer un suivi rapide. Cet agent analyse les futurs prospects en fonction du profil du client, hiérarchise les possibilités en fonction des principaux signaux d'achat, collecte des informations pertinentes avant les réunions des ventes, effectue des démarches personnalisées en fonction des intérêts des prospects et effectue même les activités de suivi en plus d'envoyer des rappels au personnel des ventes si nécessaire.

Marketing

Optimisation des performances de la campagne

L'agent de gestion des 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 des performances sur tous les canaux, identifie les tendances et les opportunités, 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 clientèle

Service plus rapide et personnalisé

L'agent de gestion de la fréquentation

Cet agent peut gérer les demandes entrantes afin que les équipes de support 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 des modèles pour vous aider à optimiser vos activités de support.

Service juridique

Amélioration de la gestion des contrats

L'agent d'évaluation des contrats

Votre équipe juridique peut se concentrer sur les tâches les plus urgentes pendant que cet agent automatise l'examen des documents. Il analyse les accords 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 actions sont nécessaires.

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 informations importantes, 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 les activités des entreprises.

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 la génération de valeur pour l'entreprise. L'avenir du travail est là. Et avec les agents, votre organisation est prête à l'accueillir.



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 qui marque les
début de l'entreprise
pionnière

