



Microsoft 365
Copilot

Guide de l'IA pour l'optimisation des processus métier



Table des matières

- | | | | |
|----|---|----|--|
| 01 | Visez plus haut grâce à une IA à l'appui des fonctions métier | 06 | L'IA en action : le service marketing |
| 02 | Le contexte général : impact global sur l'entreprise et IA | 07 | L'IA en action : le service juridique |
| 03 | L'IA en action : le service financier | 08 | L'IA en action : le service client |
| 04 | L'IA en action : les ressources humaines | 09 | L'IA en action : le service informatique |
| 05 | L'IA en action : le service commercial | | |

Une occasion de générer plus de valeur grâce à l'IA

Le débat sur la façon dont l'IA sur le lieu de travail responsabilise les utilisateurs tourne en grande partie autour des outils nécessaires pour augmenter la productivité, gagner du temps sur les tâches de routine et regagner en créativité. Fournir ces outils à ses collaborateurs est certes un grand pas en avant pour une organisation, mais ce n'est que le premier pas.

Le véritable potentiel de l'IA réside dans l'obtention d'un impact commercial au-delà de la productivité individuelle. Si le renforcement de la productivité des utilisateurs est une victoire pour les entreprises, des solutions d'IA axées sur la prise en charge des flux de travail dans toutes les fonctions métier peuvent présenter des opportunités encore supérieures en termes de hausse des revenus, d'optimisation des coûts et d'épanouissement des collaborateurs.

Prendre un peu de recul pour appliquer l'IA à tous les processus métier centraux peut élargir la finalité d'une stratégie d'IA (et renforcer ses effets), en visant une valeur commerciale et une transformation organisationnelle à plus long terme.

C'est là qu'intervient Copilot Studio. En tant que plateforme native d'agents d'IA de Copilot, Copilot Studio permet aux organisations de créer, de gérer et de sécuriser des agents d'IA adaptés à leurs besoins métier. Ces agents peuvent être conçus pour orchestrer l'ensemble des systèmes, compresser des flux de travail complexes et fournir des résultats alignés sur des objectifs stratégiques. De nombreux scénarios à forte incidence nécessiteront que Copilot Studio crée les agents qui les rendront possibles.

Dans cet Ebook, nous verrons de quelles manières l'IA peut optimiser les flux de travail des fonctions métier qui sont communes à tous les secteurs, en examinant des exemples spécifiques pour mettre en évidence l'incidence potentielle de l'IA sur la croissance du chiffre d'affaires, l'épargne nette et l'expérience positive des collaborateurs de votre organisation.





Visez plus haut grâce à une IA à l'appui des fonctions métier

Chaque domaine opérationnel au sein d'une organisation présente des besoins, des exigences et des KPI différents. Les systèmes en place pour le marketing, les ventes, les ressources humaines, le service client, le juridique, les finances et l'informatique sont variés. Et ils ne sont pas toujours optimisés pour l'ère digitale. Les solutions d'IA flexibles et puissantes d'aujourd'hui peuvent être appliquées aux flux de travail de toutes ces fonctions, transformant des processus clés dans chaque domaine pour générer des gains significatifs en termes de revenus, d'optimisation des coûts et d'expérience des collaborateurs.

Bien que nombre de chefs d'entreprise comprennent cette valeur et conviennent que le déploiement de l'IA est impératif pour maintenir un avantage concurrentiel, des hésitations subsistent. Différents motifs incitent certains chefs d'entreprise à ne pas mettre en œuvre l'IA, parmi lesquels l'absence d'une stratégie claire en matière d'IA, des préoccupations relatives à la confidentialité ou encore la nécessité de démontrer le retour sur investissement de leurs projets d'IA. Malgré cela, 82 % des dirigeants affirment que cette année est charnière pour repenser les aspects clés de la stratégie et des opérations, et 78 % affirment que leur entreprise envisage d'ajouter des rôles liés à l'IA.¹

En orientant les solutions d'IA vers des fonctions métier spécifiques, les dirigeants peuvent mettre en œuvre une approche qui génère des améliorations visibles et quantifiables. Cette approche ciblée peut également permettre aux chefs d'entreprise de justifier rapidement le retour sur investissement de leurs initiatives d'IA, en montrant comment ces technologies peuvent renforcer les performances des collaborateurs, optimiser les opérations et s'aligner sur les objectifs stratégiques à long terme.

Grâce à l'IA, des organisations réelles ont atteint les résultats suivants :

- Réduction du temps consacré par les vendeurs à effectuer des recherches avant de contacter le client, passant de 4 heures à 15 minutes²
- Réduction de 20 à 30 % du temps et de l'argent nécessaires à l'élaboration des réponses aux appels d'offres³
- Jusqu'à 5 heures économisées par semaine par collaborateur, grâce à l'élimination de processus quotidiens⁴

La mise en œuvre de l'IA au sein de fonctions métier spécifiques crée de réels avantages qui favorisent une transformation organisationnelle significative. Voyons de quelle manière.

Le contexte général : impact global sur l'entreprise et IA

Les gains de temps et les conditions propices à la créativité changent la donne pour les utilisateurs individuels de l'IA. Mais lorsque les chefs d'entreprise élargissent le champ d'action cible de l'IA en passant de la productivité individuelle aux flux de travail fonctionnels, ils favorisent une transformation plus globale dans des services et des domaines d'activité clés. Ce changement nécessite souvent plus que le simple recours à l'IA, il s'agit de concevoir la façon dont l'IA se manifeste dans l'ensemble de l'entreprise.

Copilot Studio aide les organisations à faire exactement cela : Les équipes peuvent créer des agents fondés sur les données de l'entreprise, connectés aux outils qu'elles utilisent déjà et gouvernés avec les contrôles nécessaires. C'est ainsi que les entreprises passent de l'adoption de l'IA à sa conception pour avoir une incidence.

Augmenter les revenus

L'intégration de l'IA dans les flux de travail peut augmenter le chiffre d'affaires grâce à un large éventail de possibilités. Par exemple, en permettant aux équipes et aux membres d'améliorer les taux de réussite, de réduire le délai de commercialisation avec de nouveaux produits et services et de générer des propositions commerciales plus rapidement.

Découvrez comment un fournisseur mondial de services de communication améliore ses processus de vente et révolutionne la communication avec la clientèle, parvenant ainsi à économiser la somme annuelle de 50 millions de dollars.²

Optimiser les coûts

La mise en œuvre de l'IA pour soutenir les fonctions métier crée des opportunités de rentabilité et d'évitement des coûts, en rationalisant la saisie de données et le traitement des factures, en réduisant les erreurs et les coûts de main-d'œuvre, et en permettant l'analyse prédictive. L'amélioration de la productivité et de l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement contribue à augmenter la marge nette. Dans un même temps, les entreprises peuvent s'attendre à une réduction des dépenses externes consacrées aux sous-traitants IT, ainsi qu'à d'autres licences d'IA générative qui sont remplacées par une solution globale.

Un leader mondial en matière de conception, d'ingénierie et de services environnementaux consacre 20 à 30 % de temps et d'argent en moins à l'élaboration des réponses aux appels d'offres, et constate une économie de 10 % sur les coûts associés aux appels d'offres.³

Aider les collaborateurs à s'épanouir

Les flux de travail compatibles avec l'IA peuvent générer de meilleurs résultats pour les équipes, améliorant ainsi le sentiment d'accomplissement et de contribution au niveau individuel. En réduisant les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée et en améliorant l'accessibilité des informations pertinentes, les membres d'équipe peuvent laisser libre cours à leur créativité.

Facteur de valeur ajoutée significative pour l'entreprise, l'application de l'IA aux flux de travail des RH peut également avoir une incidence significative sur l'expérience des collaborateurs à l'échelle de l'entreprise, en augmentant la rétention et en optimisant les pratiques de recrutement.

Grâce à des solutions d'IA qui permettent à ses collaborateurs de gagner chaque semaine jusqu'à cinq heures normalement consacrées aux tâches courantes, ce fournisseur de services de télésanté gagne des milliers d'heures par l'intermédiaire de l'élimination de processus quotidiens.⁴

Voyons exactement comment l'application de solutions d'IA à des fonctions métier spécifiques au sein de l'organisation peut contribuer à générer ces avantages.



L'IA en action : le service financier

L'IA aide les équipes financières à ne pas se noyer dans l'analyse manuelle des données, afin de pouvoir prendre plus rapidement des décisions plus éclairées. Les outils d'IA peuvent extraire les données financières en temps réel, déterminer les tendances et générer des prévisions précises. Ainsi, les équipes voient clairement les liquidités disponibles, prévoient les fluctuations des flux de trésorerie et signalent les risques avant qu'ils n'affectent le chiffre d'affaires.

Au lieu de courir après les écarts ou d'analyser des chiffres, les équipes peuvent se concentrer sur des stratégies à fort impact, comme l'optimisation de l'allocation du capital ou l'ajustement des dépenses en fonction du dynamisme du marché, tout en garantissant la conformité réglementaire en fournissant un effort minime.

Voici comment l'IA peut avoir un impact métier en soutenant les processus de planification et d'analyse :

Avant l'IA

Le manque d'informations sur les tendances des clients et du marché peut conduire à des processus réactifs plutôt que proactifs, réduisant ainsi la capacité à capitaliser sur les occasions du marché.

Avec l'IA

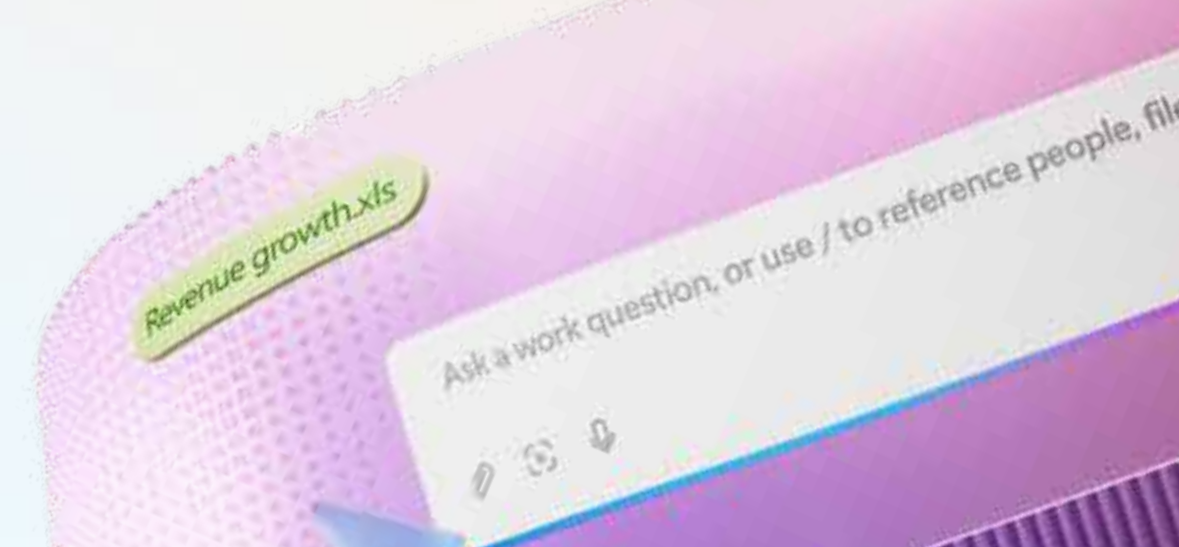
Les solutions d'IA peuvent vous aider en permettant de modéliser des scénarios en temps réel et en réduisant le temps nécessaire à la présentation de propositions pertinentes et fondées sur des preuves. L'IA peut aussi vous aider à identifier rapidement les écarts, à prévoir les tendances futures et à garantir la conformité aux réglementations financières.

Dans ce service, le passage à l'IA peut augmenter le chiffre d'affaires en accomplissant plus rapidement les tâches à forte valeur ajoutée. L'IA aide les collaborateurs à s'épanouir en leur fournissant les informations précises dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, les aidant à performer comme jamais.

Et nous ne parlons là que d'un seul processus. L'IA peut également être bénéfique pour d'autres processus financiers critiques, dont la gestion des risques, la conformité et l'approvisionnement au paiement.

Guide de l'IA pour l'optimisation des processus métier

Pour augmenter ces avantages et personnaliser ces solutions, utilisez Copilot Studio pour créer et gérer des agents d'IA. Une version allégée est incluse dans M365 Copilot et permet de créer facilement des agents ; les fonctionnalités autonomes sont accessibles dans la version complète. [En savoir plus](#) sur Copilot Studio.



Ce cas d'utilisation a un impact sur de nombreux KPI clés, et les solutions d'IA peuvent mesurer et améliorer de nombreux autres indicateurs pour les équipes financières, parmi lesquels :

- Dépenses liées à l'externalisation des finances
- Demande de coût par analyse
- Temps d'examen des transactions
- Délai de conclusion des transactions
- Taux de conformité
- Exactitude des prévisions
- Fidélisation des collaborateurs
- Délai moyen de règlement

[Découvrir comment Barclays utilise Copilot pour simplifier l'accès de ses collaborateurs aux informations](#)

➔ Trouver d'autres scénarios financiers

A photograph of three people in a modern office setting. A man with glasses and a beard is smiling, looking towards a woman with curly hair who is also smiling and holding a pen. A third person is partially visible in the foreground, looking towards the other two. They are sitting around a wooden table with a laptop, a coffee cup, and some papers.

L'IA en action : les ressources humaines

Pour les équipes de RH, les outils d'IA peuvent rationaliser des processus tels que la sélection des candidats et les évaluations des performances, en analysant les profils, en prédisant l'adéquation et en suggérant des parcours de développement, ce qui permet aux membres des équipes de RH de se concentrer sur le renforcement des effectifs. L'IA peut aussi accélérer l'intégration des collaborateurs. Une plateforme d'IA robuste permet aux entreprises de simplifier l'accès aux données RH pertinentes, d'améliorer leur qualité et de se détourner des tâches de routine pour se concentrer sur l'exécution d'initiatives RH stratégiques fructueuses.

Voyons comment l'IA peut avoir un impact métier en soutenant les processus de recrutement :

Avant l'IA

Le recrutement peut être un processus lent et fastidieux, qui s'accompagne d'un risque important pour l'entreprise : celui de négliger les meilleurs talents en raison des limites de la sélection manuelle des CV et du suivi des candidats.

Avec l'IA

Les solutions d'IA peuvent aider à analyser les dernières tendances du secteur, à synthétiser les réunions avec les responsables du recrutement, à rédiger une description de poste à partir des recherches recueillies et à mettre en évidence les candidats potentiels en accédant aux systèmes d'enregistrement des RH.

Dans ce service, le passage à l'IA permet d'optimiser les coûts en accélérant les processus manuels et en simplifiant l'accès aux données RH pertinentes. Il aide également les collaborateurs à s'épanouir en donnant aux RH les moyens de prendre des mesures plus pertinentes pour s'assurer que chaque collaborateur est adapté aux attentes de ses fonctions et peut donner le meilleur de lui-même.

L'IA peut également être bénéfique pour d'autres processus de RH critiques, tels que l'engagement des collaborateurs, la rémunération et les avantages sociaux, la formation et le développement, ou encore la gestion des talents.

Guide de l'IA pour l'optimisation des processus métier

Pour augmenter ces avantages et personnaliser ces solutions, utilisez Copilot Studio pour créer et gérer des agents d'IA. Une version allégée est incluse dans M365 Copilot et permet de créer facilement des agents ; les fonctionnalités autonomes sont accessibles dans la version complète. [En savoir plus](#) sur Copilot Studio.

Les solutions d'IA peuvent mesurer et améliorer de nombreux autres KPI pour les équipes RH, parmi lesquels :

- Temps d'intégration des collaborateurs
- Appels auxquels les agents répondent
- Temps de résolution des problèmes
- Fidélisation des collaborateurs
- Coûts d'embauche par collaborateur
- Coûts administratifs par collaborateur
- Taux de résolution au premier appel
- Caractéristiques démographiques de la main-d'œuvre

[Découvrir comment Trace3 utilise Copilot pour améliorer les processus de recrutement](#)

➔ **Trouver d'autres scénarios relatifs aux ressources humaines**



L'IA en action : le service commercial

La vente, aujourd'hui, n'est pas chose aisée : 79 % des vendeurs déclarent devoir prendre en charge plusieurs comptes et consacrer déjà 70 % de leur temps à des tâches administratives (recherche, planification, élaboration de propositions, saisie de données ou encore réunions internes).⁵ L'application de l'IA aux processus de vente est une excellente solution pour alléger une partie de ce fardeau et permettre aux équipes de se concentrer sur ce qu'elles font le mieux.

Voyons comment l'IA peut avoir un impact métier en soutenant les processus de génération de prospects :

Avant l'IA

Les processus manuels débouchent sur des stratégies vastes et non ciblées qui se traduisent par de faibles taux de conversion et des coûts par prospect élevés.

Avec l'IA

Les commerciaux peuvent demander à l'IA d'identifier des modèles dans les données client, facilitant ainsi la notation des prospects et d'autres métriques qui permettent de détecter davantage de prospects prometteurs.

Dans ce service, le passage à l'IA peut augmenter le chiffre d'affaires en affinant les processus de vente. Il aide également les collaborateurs à s'épanouir en rationalisant leurs flux de travail et en renforçant leur efficacité.

L'IA peut également être bénéfique pour d'autres processus de vente essentiels, dont l'engagement client (sensibilisation et présentations), la négociation et la conclusion, ainsi que le suivi après-vente et la vente incitative.



Ce cas d'utilisation a un impact sur de nombreux KPI clés, et les solutions d'IA peuvent mesurer et améliorer de nombreux autres indicateurs pour les équipes commerciales, parmi lesquels :

- Opportunités poursuivies
- Taille des transactions
- Taux de réussite/taux de conclusion
- Fidélisation des clients
- Taille moyenne des remises
- Taux de ventes croisées/incitatives
- Coût par prospect
- Durée du cycle de vente
- Taux de réponse

[Découvrir comment Lumen utilise Copilot pour aider les vendeurs](#)

➔ [Trouver d'autres scénarios de ventes](#)



L'IA en action : le service marketing

Offrir des expériences personnalisées à grande échelle tout en restant agile face à l'évolution des tendances des clients... Comment les équipes marketing peuvent-elles aujourd'hui relever ce défi ? En recourant à des outils d'IA qui permettent aux équipes d'analyser de vastes quantités de données sur les clients en temps réel, d'identifier des modèles et de concevoir des campagnes qui trouvent un écho auprès de publics individuels. Via l'optimisation automatique des dépenses publicitaires en fonction de données de performance en temps réel, les spécialistes du marketing peuvent allouer les ressources plus efficacement et ainsi générer des taux d'engagement et de conversion plus élevés sans ajustements manuels.

Voyons comment l'IA peut avoir un impact métier en soutenant les processus d'exécution de campagnes :

Avant l'IA

La coordination et le suivi manuels entraînent une allocation inefficace des ressources, une hausse des coûts opérationnels et un manque d'agilité pour s'adapter aux réponses du marché.

Avec l'IA

L'IA aide les utilisateurs à analyser les performances des campagnes. Ainsi, les spécialistes du marketing peuvent identifier et intégrer rapidement les tactiques marketing les plus percutantes. Cela garantit un déploiement plus stratégique et plus efficace des ressources marketing.

Dans ce service, le passage à l'IA peut augmenter les revenus en aiguisant l'efficacité du marketing, optimiser les coûts en allouant les dépenses marketing aux canaux qui affichent des résultats basés sur les données et aider les collaborateurs à s'épanouir en rationalisant leurs flux de travail pour améliorer les résultats.

Il ne s'agit que d'une application de l'IA dans le marketing. L'IA peut également être bénéfique pour d'autres processus marketing critiques, y compris la génération de demande, les informations client et la stratégie client, ou encore la création de contenu.

Guide de l'IA pour l'optimisation des processus métier

Pour augmenter ces avantages et personnaliser ces solutions, utilisez Copilot Studio pour créer et gérer des agents d'IA. Une version allégée est incluse dans M365 Copilot et permet de créer facilement des agents ; les fonctionnalités autonomes sont accessibles dans la version complète. [En savoir plus](#) sur Copilot Studio.

Ce cas d'utilisation a un impact sur de nombreux KPI clés, et les solutions d'IA peuvent mesurer et améliorer de nombreux autres indicateurs pour les équipes marketing, parmi lesquels :

- Prospects générés
- Dépenses d'agence
- Fidélisation des clients
- Fidélisation des collaborateurs
- Coût par prospect
- Valeur de la marque
- Taux de conversion des prospects
- Revenus par prospect généré

[Découvrir comment Finastra utilise Copilot pour réduire le temps nécessaire à la création de contenu marketing](#)

➔ [Trouver d'autres scénarios marketing](#)



L'IA en action : le service juridique

Les services juridiques naviguent dans des environnements de réglementation et de conformité de plus en plus dynamiques et complexes. Les outils d'IA peuvent considérablement réduire le temps consacré à la gestion de la conformité, à l'examen des contrats et à l'atténuation des risques (à grande échelle !) en analysant rapidement de grands volumes de documents juridiques, en identifiant les risques potentiels ou les écarts et en signalant les problèmes à examiner.

Ces outils permettent aussi de veiller à ce que l'organisation reste conforme aux législations locales et internationales en comparant rapidement les contrats à des modèles prédéfinis ou à des cadres réglementaires, ce qui réduit le risque de litiges juridiques. Au lieu d'examiner manuellement les contrats, les équipes juridiques peuvent se concentrer sur des négociations hautement prioritaires tandis que l'IA gère les clauses standard, ce qui garantit l'efficacité opérationnelle et la solidité juridique.

Voici une autre façon dont l'IA peut avoir un impact métier, cette fois en soutenant les processus contractuels :

Avant l'IA

La gestion de contrats peut donner l'impression de naviguer dans une jungle de papier, où des piles de documents peuvent cacher des détails critiques, ce qui rend le processus lent, sujet aux erreurs et inefficace.

Avec l'IA

L'IA peut accélérer l'examen des contrats et comparer rapidement des mots-clés et énoncés en lien avec des litiges contractuels figurant dans les systèmes juridiques d'enregistrement. Elle permet ainsi une analyse rapide et une réduction du temps consacré aux examens et négociations manuels.

Le passage à l'IA permet aux équipes juridiques de réaffecter leur temps à des tâches à plus forte valeur ajoutée, augmentant ainsi la rentabilité en accélérant les analyses clés. Il aide de surcroît les collaborateurs à s'épanouir en leur retirant des tâches subalternes.

Ce n'est qu'un des nombreux changements que l'IA peut permettre dans les processus juridiques critiques, y compris les services de litige et de conseil.

Guide de l'IA pour l'optimisation des processus métier

Pour augmenter ces avantages et personnaliser ces solutions, utilisez Copilot Studio pour créer et gérer des agents d'IA. Une version allégée est incluse dans M365 Copilot et permet de créer facilement des agents ; les fonctionnalités autonomes sont accessibles dans la version complète. [En savoir plus](#) sur Copilot Studio.

Ce cas d'utilisation a un impact sur de nombreux KPI clés, et les solutions d'IA peuvent mesurer et améliorer de nombreux autres indicateurs pour les équipes juridiques, parmi lesquels :

- Dépenses en conseil externe
- Coût par examen interne
- Taux de conformité
- Taux d'erreurs contractuelles
- Nombre de litiges
- Taux de litiges remportés

[Découvrir comment Clifford Chance optimise l'efficacité au travail grâce à Microsoft 365 Copilot](#)

➔ Trouver d'autres scénarios juridiques



L'IA en action : le service client

Les outils d'IA peuvent considérablement améliorer les temps de réponse et la qualité du service des équipes du service client. En analysant les requêtes entrantes et en suggérant automatiquement des solutions pertinentes, ces outils aident les agents à résoudre les problèmes plus rapidement, ce qui leur permet de se concentrer sur des cas plus complexes qui nécessitent empathie et pensée critique.

En outre, l'IA peut classer les tickets par ordre de priorité en fonction de l'urgence, de l'historique du client ou de l'impact, en veillant à ce que les problèmes les plus critiques soient traités en premier. Cela permet non seulement d'accroître la satisfaction des clients, mais aussi de faire évoluer les opérations des équipes sans sacrifier la qualité, même pendant les périodes de forte demande.

Voici comment l'IA peut avoir un impact métier en soutenant les processus de résolution des problèmes :

Avant l'IA

L'incohérence des résolutions peut entraîner un volume élevé de problèmes client non résolus, ce qui peut avoir une incidence sur la fidélité de la clientèle et augmenter la répétition des demandes de service.

Avec l'IA

Afin de résoudre les problèmes et mieux répondre aux besoins des clients, l'IA peut fournir aux agents des procédures de résolution progressive basées sur l'historique de chaque client, les problèmes diagnostiqués, les procédures associées, ainsi que les données de résolution historiques.

Ce passage à l'IA augmente les revenus en fidélisant les clients et en créant une valeur à vie, favorise la rentabilité en répondant aux besoins des clients de manière plus rapide et intuitive, et aide les collaborateurs à s'épanouir en leur donnant les informations dont ils ont besoin pour exceller dans leur travail.

Ce n'est qu'un aspect de l'impact beaucoup plus large de l'IA. Elle peut également bénéficier à d'autres processus de service client critiques, parmi lesquels le diagnostic des problèmes et l'affectation du support.

Guide de l'IA pour l'optimisation des processus métier

Pour augmenter ces avantages et personnaliser ces solutions, utilisez Copilot Studio pour créer et gérer des agents d'IA. Une version allégée est incluse dans M365 Copilot et permet de créer facilement des agents ; les fonctionnalités autonomes sont accessibles dans la version complète. [En savoir plus](#) sur Copilot Studio.

Ce cas d'utilisation a un impact sur de nombreux KPI clés, et les solutions d'IA peuvent mesurer et améliorer de nombreux autres indicateurs pour les équipes du service client, parmi lesquels :

- Taux de résolution au premier appel
- Appels auxquels les agents répondent
- Temps de résolution des problèmes
- Fidélisation des clients
- Volume de tickets
- Délai avant la première réponse
- Temps d'appel moyen
- Expérience client (CSAT)

[Découvrez comment Holland America Line utilise Microsoft Copilot Studio pour améliorer son expérience de service client](#)

➔ Trouver d'autres scénarios de service client



L'IA en action : le service informatique

Les équipes informatiques sont soumises à une pression croissante pour répondre à la complexité et à l'envergure croissantes de leurs systèmes. Il peut être utile d'améliorer les flux de travail informatiques à l'aide de solutions d'IA. En détectant et en corrigeant les anomalies avant qu'elles ne dégénèrent en problèmes majeurs, les outils d'IA libèrent un temps précieux pour l'innovation. De la maintenance proactive à l'optimisation des performances en temps réel, les informations basées sur l'IA aident les équipes informatiques non seulement à résoudre les problèmes plus rapidement, mais aussi à continuellement optimiser leur infrastructure en vue des besoins futurs.

Voyons comment l'IA peut avoir un impact métier en soutenant les processus d'acquisition et de gestion des logiciels :

Avant l'IA

Des mises à jour manuelles et des correctifs fréquents peuvent entraîner retards et incohérences, sources de vulnérabilités logicielles et de temps d'arrêt.

Avec l'IA

Les responsables informatiques peuvent comparer rapidement et précisément les solutions disponibles sur le marché, regrouper plusieurs fils de conversations, créer une vue globale de toutes les exigences métier essentielles pour chaque nouvelle solution et rapidement créer un appel d'offres de solution.

Ici, le passage à l'IA augmente les revenus en permettant aux utilisateurs d'être toujours équipés des outils digitaux les plus innovants et pertinents pour poursuivre les objectifs métier. De surcroît, il aide les collaborateurs à s'épanouir en leur permettant d'améliorer leurs résultats et leur réussite dans leurs fonctions.

Et ceci n'est qu'un bref aperçu de ce que l'IA peut apporter aux équipes informatiques. Elle peut également être bénéfique à d'autres opérations critiques, telles que la gestion des appareils, la gestion des changements, l'adoption par les utilisateurs ou encore les opérations réseau.

Guide de l'IA pour l'optimisation des processus métier

Pour augmenter ces avantages et personnaliser ces solutions, utilisez Copilot Studio pour créer et gérer des agents d'IA. Une version allégée est incluse dans M365 Copilot et permet de créer facilement des agents ; les fonctionnalités autonomes sont accessibles dans la version complète. [En savoir plus](#) sur Copilot Studio.



Les solutions d'IA peuvent mesurer et améliorer de nombreux autres KPI pour les équipes informatiques, parmi lesquels :

- Coûts des opérations informatiques
- Temps de résolution des tickets/ problèmes informatiques
- Coûts de l'externalisation informatique
- Adoption et utilisation des produits
- Temps d'arrêt des applications
- Fiabilité du réseau et de l'infrastructure
- Réduction du risque de pratique informatique non conventionnelle
- Satisfaction nette des utilisateurs (NSAT)

[Découvrez comment NTT DATA utilise Microsoft Copilot Studio pour accroître l'automatisation des services informatiques](#)

➞ [Trouver d'autres scénarios informatiques](#)

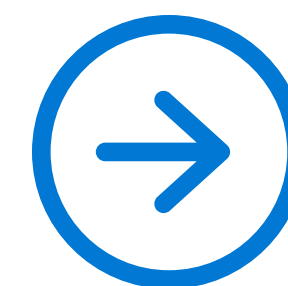


Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot est votre assistant d'IA pour le travail. Il est conçu pour améliorer les flux de travail au sein de vos fonctions métier clés par l'intermédiaire d'une intégration, d'une innovation et d'une sécurité de premier ordre. Avec Copilot, les organisations peuvent exploiter tout le potentiel de l'IA pour générer une valeur métier en augmentant les revenus, en optimisant les coûts et en améliorant l'expérience des collaborateurs. En combinant Copilot et des agents, les organisations peuvent rationaliser les opérations et accélérer les résultats. Copilot Studio, la plateforme native d'agents d'IA pour Copilot, vous permet de créer, de gérer et de sécuriser des agents IA capables d'apprendre, d'agir et de s'adapter aux besoins de votre entreprise.

En optant pour cette transition capitale vers l'IA, vous stimulez plus qu'une productivité individuelle ou collective : vous ouvrez la voie à une transformation métier exceptionnelle et à l'excellence opérationnelle.

Découvrez comment utiliser Copilot dans les applications et flux de travail quotidiens de votre organisation pour que votre travail soit plus efficace, plus rapidement.



**Commencez votre parcours
avec Microsoft 365 Copilot**

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

© 2025 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Le présent document est fourni « en l'état ». Les informations et les points de vue qui y sont exprimés, y compris les 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.

¹« 2025: The Year the Frontier Firm Is Born », Rapport Work Trend Index 2025, p. 1. Microsoft, Inc. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>

²« Lumen's strategic leap: How Copilot is redefining productivity and employee engagement » Microsoft, Inc., 21 mai 2024

³« La montée en productivité de GHD : comment l'IA réinvente le processus de demande de propositions dans la construction et l'ingénierie », Microsoft, Inc., 12 mars 2024

⁴« Teladoc Health : transformer les opérations de télésanté avec Copilot », Microsoft, Inc., 23 août 2024

⁵« Utiliser Copilot pour les ventes », Microsoft, Inc., 2024