



Les 5 principales questions que nous posent les DSI

Guide pratique des agents IA, du ROI à l'adoption

Ebook





Table des matières

01

Comment les agents IA génèrent-ils une valeur commerciale mesurable et un retour sur investissement ?

02

Quel est le délai de création de valeur et le coût total de possession ?

03

Comment les plateformes d'agents s'intègrent-elles à mes systèmes et à mes données existants ?

04

Comment garantir la sécurité, la conformité et la gouvernance des agents IA ?

05

Comment faire pour que mon organisation commence à utiliser des agents IA ?

Comment les agents IA génèrent-ils une valeur commerciale mesurable et un retour sur investissement ?

Les agents créent de la valeur métier en réduisant les processus manuels, en faisant gagner du temps et en réduisant les coûts. Voici quelques exemples de clients qui ont utilisé Copilot Studio pour créer des agents :

- Accenture a constaté une réduction des coûts de **15 %** grâce à la création de neuf agents dédiés aux opérations métier et aux secteurs d'activité
- PG&E a réalisé plus de **1 000 000 \$** d'économies en support technique et a fait gagner 840 heures par an à une équipe de gestion de compte
- Dow a créé un agent qui automatise les processus de facturation. L'entreprise prévoit d'économiser **des millions** au cours de la première année sur les opérations d'expédition.

« En voyant comment un agent pouvait résoudre de manière autonome l'énigme des pertes cachées, en quelques minutes plutôt qu'en des semaines ou des mois, nous avons su que c'était l'avenir. »

– Directeur informatique senior, Dow, à propos de l'utilisation de Microsoft Copilot et de Copilot Studio



Quel est le délai de création de valeur et le coût total de possession ?

Vous pouvez créer des agents en utilisant le langage naturel et les fonctions de glisser-déposer, ce qui réduit considérablement le temps de développement.

« Nous avons utilisé Copilot Studio pour créer un agent en six semaines, intégré à notre plateforme de connaissances. »

– Directeur informatique principal, Amgen

Copilot Studio étant basé sur une tarification à la consommation, vous ne payez que ce que vous utilisez. Vous pouvez travailler avec votre équipe de gestion de compte pour utiliser notre calculateur de coûts et déterminer le coût total.

« Copilot Studio nous permet de créer des expériences client exceptionnelles. Son utilisation intuitive permet aux [collaborateurs] sans expertise technique de piloter l'ajout de nouvelles fonctionnalités, ce qui permet de réduire le nombre d'intermédiaires et de fluidifier notre cycle de développement. »

– Responsable de produit senior, Virgin Money



Comment les plateformes d'agents s'intègrent-elles à mes systèmes et à mes données existants ?

L'un des aspects que les clients apprécient le plus avec Copilot Studio c'est sa capacité à s'intégrer à leurs systèmes et données existants. Avec plus de 1500 connecteurs de données, Copilot Studio se connecte à vos :

Applications métier

Données analytiques

Données de productivité

Outils de développement

Données métier

Comment garantir la sécurité, la conformité et la gouvernance des agents IA ?

Vous pouvez avoir l'esprit tranquille grâce aux contrôles adaptés de Copilot Studio, un système robuste de niveau entreprise qui vous permet de gouverner chaque agent et de sécuriser chaque action.

1

Sécurité dès la conception :

Comment l'IT protège les données sensibles, gère les accès et garantit la conformité dans l'ensemble des environnements.

- **Contrôles d'accès adaptatifs basés sur les rôles** : Ils garantissent que seuls les utilisateurs et agents autorisés accèdent aux ressources sensibles, afin de réduire les risques dans l'ensemble des environnements.
- **Protection des données, confidentialité et conformité** : Un chiffrement robuste, des contrôles par politiques et des capacités d'audit protègent les données sensibles, dans le respect des normes de conformité sectorielles et régionales.
- **Gestion de la posture de sécurité** : Des recommandations intelligentes et une détection des menaces assistée par l'IA aident les équipes à surveiller, évaluer et renforcer une sécurité de niveau entreprise, en faisant évoluer la protection et en prévenant les risques avant qu'ils ne s'aggravent.



2

Gouvernance en toute confiance :

Politiques, contrôles et visibilité sur l'ensemble du cycle de vie des agents.

- **Configurer des garde-fous** : Configurez et déléguez à grande échelle, en plaçant les créateurs et les agents dans des environnements gouvernés, dotés de garde-fous qui permettent à l'IT de garder le contrôle.
- **Informations exploitables** : Gardez une longueur d'avance sur la prolifération des plateformes grâce à des recommandations intelligentes et des alertes en temps réel, pour permettre aux administrateurs d'agir en amont et de maintenir la conformité.
- **Supervision simplifiée** : Bénéficiez d'informations complètes sur l'adoption, l'utilisation et les dépenses de la plateforme, pour pouvoir gérer la capacité, maintenir la conformité et optimiser l'efficacité.





3

Évolution en toute confiance :

Déploiement, supervision et fiabilité des agents à grande échelle.

- ➔ **Prêt pour les charges critiques** : Une infrastructure gérée hautement disponible, associée à des pratiques d'IA responsable, garantit l'excellence opérationnelle des agents critiques pour l'activité.
- ➔ **Application des bonnes pratiques de développement** : Pilotez le déploiement des agents grâce à une gestion complète et robuste du cycle de vie et à des outils DevOps intégrés, y compris des tests automatisés pour des mises en production de haute qualité.
- ➔ **Surveillance des performances** : La surveillance, les diagnostics et l'analyse en temps réel donnent aux équipes la visibilité nécessaire pour détecter, évaluer et réagir instantanément, ce qui rend chaque interaction traçable et mesurable.

Comment faire pour que mon organisation commence à utiliser des agents IA ?

Identifier un sponsor exécutif capable de créer une vision stratégique, d'allouer des ressources, d'approuver le financement et de piloter le changement organisationnel. [En savoir plus sur l'adhésion des dirigeants.](#)

Lancer une campagne de sensibilisation afin d'informer et de former les collaborateurs aux agents et à l'IA responsable (communications IT/équipes Sécurité et Protection de la vie privée).

Mettre en place une communauté dédiée pour favoriser l'apprentissage de l'IA et nommer des référents (par exemple le responsable du centre d'excellence (CoE) ou des responsables de département).

Formations par rôle : Proposez des parcours d'apprentissage adaptés aux différentes fonctions (L&D) :

→ Utilisez le [kit de réussite Copilot](#) pour accélérer la montée en compétence.

→ Les organisations peuvent s'appuyer sur [Power Up](#), une initiative de formation virtuelle et gratuite conçue pour aider les profils non techniques à acquérir des compétences adaptées aux enjeux de demain.

Créez des canaux de support et des démonstrations internes pour faire évoluer les apprentissages et favoriser la réutilisation des bonnes pratiques (accompagnement du centre d'excellence (CoE)/support informatique).