Microsoft Copilot Studio : créez des agents IA adaptés à votre entreprise



L’intelligence artificielle ne sert plus uniquement à rédiger du contenu ou à résumer des documents. Avec Microsoft Copilot Studio, les organisations peuvent créer leurs propres agents IA afin de répondre aux questions des utilisateurs, exploiter leurs connaissances internes et automatiser des processus métier.

Accessible dans une approche *low-code*, Copilot Studio permet de passer progressivement d’un simple assistant conversationnel à un agent capable d’interagir avec les outils et les données de l’entreprise.

Qu’est-ce que Microsoft Copilot Studio?

Microsoft Copilot Studio est une plateforme permettant de concevoir, personnaliser, tester et publier des agents alimentés par l’intelligence artificielle.

Ces agents peuvent notamment :

- répondre aux questions des employés ou des clients;
- consulter des documents et des sources de connaissances;
- guider un utilisateur dans une procédure;

- recueillir et valider des renseignements;
- déclencher des actions et des automatisations;
- communiquer avec différentes applications professionnelles.

L’objectif est de créer un assistant spécialisé qui comprend un contexte métier précis et fournit des réponses adaptées aux besoins de l’organisation.

Quelle différence entre Microsoft 365 Copilot et Copilot Studio?

Microsoft 365 Copilot est intégré aux applications comme Word, Excel, PowerPoint, Outlook et Teams. Il aide principalement les utilisateurs à travailler plus efficacement dans leur environnement Microsoft 365.

Copilot Studio permet d’aller plus loin en créant des agents personnalisés. Une organisation peut définir leur rôle, leurs instructions, leurs connaissances, leurs scénarios de conversation et les actions qu’ils sont autorisés à effectuer.

Les deux solutions sont donc complémentaires : Microsoft 365 Copilot améliore la productivité individuelle, tandis que Copilot Studio permet de construire des assistants répondant à des besoins métier particuliers.

Des agents connectés aux connaissances de l’entreprise

Un agent devient réellement utile lorsqu’il peut s’appuyer sur des informations fiables et pertinentes.

Copilot Studio permet d’exploiter différentes sources de connaissances, notamment :

- des fichiers Word, PDF et Excel;
- des contenus SharePoint;
- des sites Web;
- des données Microsoft 365;
- des sources professionnelles autorisées.

L’agent peut ainsi rechercher l’information pertinente et produire une réponse adaptée à la demande de l’utilisateur.

Par exemple, un agent destiné aux ressources humaines pourrait répondre aux questions sur les vacances, les avantages sociaux ou les politiques internes en consultant les documents officiels de l’organisation.

Automatiser des processus avec Power Automate

Copilot Studio ne se limite pas aux questions et réponses. Un agent peut également déclencher des actions grâce à Power Automate et aux connecteurs disponibles dans l’écosystème Microsoft.

Il pourrait, par exemple :

- créer une demande dans SharePoint;
- envoyer une notification;
- transmettre une demande d’approbation;
- enregistrer des renseignements dans une application;
- consulter l’état d’un dossier;
- lancer un processus interne.

L’utilisateur peut ainsi converser avec l’agent en langage naturel pendant que celui-ci exécute les étapes prévues dans le processus.

Quelques exemples d’utilisation

Ressources humaines

Un agent peut répondre aux questions fréquentes, orienter les employés vers les bonnes ressources et faciliter certaines demandes administratives.

Service à la clientèle

Il peut fournir une première réponse, rechercher de l’information et transférer les demandes complexes à une personne responsable.

Soutien informatique

Un agent peut proposer des procédures de dépannage, aider à qualifier un incident ou créer une demande d’assistance.

Formation interne

Il peut accompagner les employés dans l’utilisation d’un logiciel, présenter des procédures et répondre à partir de la documentation de l’entreprise.

Opérations et gestion

Il peut recueillir des renseignements, déclencher des flux d’approbation et aider les équipes à suivre leurs processus.

Faut-il savoir programmer?

La création d’un premier agent ne nécessite pas nécessairement de compétences avancées en programmation. Copilot Studio fournit une interface visuelle et permet de décrire plusieurs éléments en langage naturel.

Cependant, la réussite d’un projet dépend aussi de la capacité à :

- choisir un cas d’utilisation pertinent;
- structurer correctement les connaissances;
- concevoir les conversations;
- configurer les accès;
- tester les réponses et les actions;

- mettre en place des règles de gouvernance.

Une formation pratique permet donc de comprendre la plateforme et d’éviter de construire un agent difficile à maintenir ou mal adapté aux besoins réels.

Licences, essais et Copilot Credits

Il est possible d’utiliser un environnement d’essai pour découvrir Copilot Studio et créer un premier agent. Les besoins de licence et de capacité peuvent toutefois changer selon le mode de publication, l’utilisation réelle de l’agent et les fonctionnalités employées.

Les Copilot Credits servent à mesurer certains usages de la plateforme. Avant un déploiement en production, il est recommandé d’évaluer le volume d’utilisation prévu, les fonctionnalités nécessaires et le modèle de facturation approprié.



Apprenez à créer vos agents avec Doussou Formation

La **Formation Microsoft Copilot et Copilot Studio** de Doussou Formation propose une approche pratique pour apprendre à utiliser Microsoft 365 Copilot et à créer un agent adapté aux besoins d'une organisation.

La formation couvre notamment :

- l'utilisation de Copilot dans Microsoft 365;
- les différences entre Microsoft 365 Copilot et Copilot Studio;
- la création d'un agent conversationnel;
- l'exploitation de documents et de sources de connaissances;
- la conception de scénarios métier;
- l'intégration avec Power Automate;
- le test et la publication d'un agent;
- la découverte des agents IA autonomes.

La formation est offerte en classe virtuelle en direct ainsi qu'en présentiel, selon les dates proposées.

Consultez le programme de la formation Microsoft Copilot et Copilot Studio et découvrez comment créer des agents IA utiles, sécurisés et adaptés à votre organisation.