

Microsoft 365 Copilot : l'assistant virtuel au cœur de la transformation des métiers ?

Décembre 2024



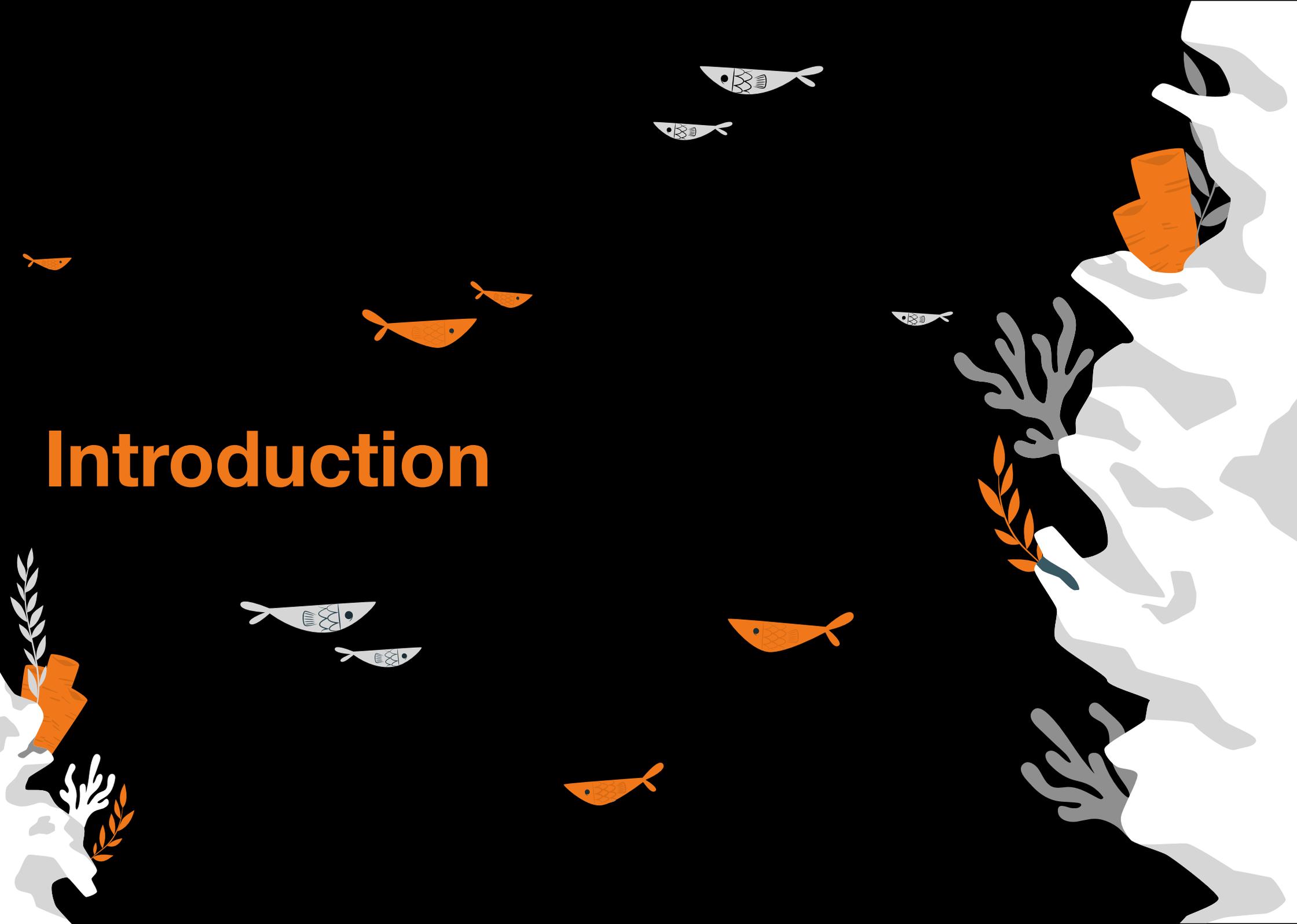
Business

Sommaire

Introduction	03
I. Dès la réflexion autour de la stratégie de déploiement, faire de la dimension métier un enjeu prioritaire	07
La sécurité des données, prérequis essentiel des projets de déploiement	08
Passer du Proof of Concept au Proof of Value	09
• Tester les usages et la valeur de Copilot	09
• Généraliser l'IA Gen tout en ciblant les populations et les solutions	10
II. Accompagnement : construire un dispositif pour démocratiser les usages socles et développer des usages spécifiques aux métiers	12
Le prompting, compétence technologique numéro 1 à acquérir en entreprise pour 2025 ?	13
L'accompagnement : au coeur de l'adoption de Copilot MS365	14
Les facteurs clés de succès de l'accompagnement	15
Mise en place et animation d'un réseau d'ambassadeurs IA Gen et Copilot, défi majeur pour nos grands clients en 2025	19
III. Microsoft 365 Copilot : quel impact sur la productivité et quel potentiel pour les métiers ?	20
Nos premiers retours après plusieurs mois d'accompagnement : usages « stars » et gains perçus	21
Les métiers en pointe sur l'IA Gen	23
Des success stories prometteuses, et un potentiel encore immense pour les verticales métiers !	26
Conclusion	30



Introduction



Préface

Depuis la fin de l'année 2023, l'IA générative, accessible en langage naturel, transforme la façon de travailler au sein des entreprises. Dans un premier temps la productivité générale des collaborateurs a été la priorité des organisations avec une concentration sur le contexte personnel de chaque employé et ce que l'IA va lui apporter en efficacité dans l'accomplissement de ses tâches quotidiennes et améliorations incrémentales de son travail.

Aujourd'hui les entreprises ayant déployé ces solutions cherchent désormais, en plus de la productivité personnelle, un impact significatif dans la transformation des processus métier c'est-à-dire la réduction des coûts, l'accélération de la croissance et l'optimisation des opérations. Dans ce contexte Microsoft 365 Copilot devient plus que jamais l'interface utilisateur de l'intelligence artificielle (« the UI for AI ») au travail. Il est l'assistant d'intelligence artificielle personnel des collaborateurs par son intégration à la plateforme Microsoft 365, basé sur les données de l'entreprise dans le contexte de chacun, mais aussi la plateforme pour la création d'agents qui vont pouvoir automatiser des processus au niveau de l'entreprise.

Ce livre blanc, proposé par notre partenaire Orange Business, basé entre autres sur 20 projets significatifs d'IA générative au travail, souligne l'importance de la stratégie de déploiement de ses offres avec une priorité sur la dimension métier, la sécurité des données par des audits méthodiques, et un accompagnement personnalisé.



Jean-Christophe Dupuy
Directeur Modern Work
Microsoft France

Depuis la fin de l'année 2023, l'IA générative s'est imposée comme un enjeu majeur de transformation pour les entreprises. Son ascension fulgurante redéfinit aujourd'hui le paysage numérique, offrant des opportunités inédites pour l'innovation, l'efficacité opérationnelle et la personnalisation des expériences utilisateurs.

En effet, si son adoption a été rapide dans la sphère privée, à l'instar de ChatGPT (solution de LLM portée par OpenAI), l'usage de l'IA générative s'est aussi largement rependu dans le monde professionnel. Cette progression au sein des entreprises a notamment été accélérée par le lancement de Microsoft, en 2023, de son écosystème Copilot. Grâce à un ensemble d'agents intelligents intégrés dans l'environnement Microsoft, soutenu par ses propres technologies (ex. Graph API, Entra ID, etc.) et par des LLM Open AI (ex. ChatGPT, Dall-E), Microsoft offre la possibilité aux salariés de tirer parti du potentiel de l'IA au quotidien, le tout dans les environnements sécurisés et privés des entreprises.

Dans un contexte où les grandes entreprises se doivent de rester à la pointe des tendances du marché et d'être à l'écoute des innovations, comprendre le potentiel de l'IA générative et les bénéfices induits sur leurs activités est crucial. À ce titre, bon nombre d'entreprises ont pu expérimenter Microsoft 365 Copilot, soit dans le cadre du dispositif EAP (Early Access Program) proposé par Microsoft dès mi 2023, soit dans le cadre du lancement officiel de Copilot début 2024.

Depuis lors, Orange Business a pu accompagner de nombreuses organisations dans le cadrage de leurs expérimentations ou dans l'adoption de ces nouveaux usages par les utilisateurs. C'est dans ce contexte que les équipes vous partagent ici leur premiers retours et analyses.



En 2024, Orange Business a principalement mené des expérimentations encadrées, animées et pilotées.

Diverses approches, parfois divergentes au sein du même groupe, ont permis à nos équipes de construire leur expérience sur une variété de cas de figure. Certaines expérimentations ont impliqué des échantillons de testeurs aléatoires, tandis que d'autres ont été plus sélectives, ciblant des métiers spécifiques. Le périmètre de test a également varié, allant de cinq cas d'usages prioritaires à une carte blanche sur les cas d'usages. Enfin, l'accompagnement a été renforcé pour certains, tandis que d'autres ont découvert l'outil en autonomie.

Toutefois, quel que soit l'approche choisie, la question de la valeur métier perçue par les collaborateurs est toujours centrale. Bien que Copilot Microsoft 365 soit un outil généraliste d'assistance virtuelle par IA Générative, il est primordial pour les entreprises de maximiser son utilisation pour des activités spécifiques à chaque métier.

Ainsi, à l'aube de l'année 2025, alors que certaines entreprises sont en phase de mise à l'échelle, quand d'autres hésitent à passer le pas de l'IA générative, les équipes d'experts d'Orange Consulting et Expertime, ont souhaité apporter un premier niveau d'éclairage.

Forts de plus de 40 projets de déploiement et d'accompagnement Microsoft 365 Copilot, et avec plusieurs mois de recul sur le développement des usages de l'IA générative, nos experts souhaitent partager au travers de ce livre blanc quelques enseignements clés :

Que retenons-nous de cette première année exploratoire en matière de stratégie de déploiement et d'accompagnement ?

Quels sont les facteurs clés de succès pour tirer le meilleur parti d'une solution d'IA générative comme Copilot ?

Au-delà de la valeur perçue par les collaborateurs au quotidien, quelle promesse peut-on tenir aux métiers ?



I.

Dès la réflexion autour de la stratégie de déploiement, faire de la dimension métier un enjeu prioritaire



La sécurité des données, prérequis essentiel des projets de déploiement

S'assurer d'exploiter les données de l'entreprise tout en respectant leur confidentialité est un enjeu essentiel des projets. En effet, **71%** des employés dans le monde admettent partager des données sensibles et cruciales pour l'entreprise via des outils de messagerie instantanée et de collaboration professionnelle. Ce chiffre confirme combien la sécurisation des données auxquelles Copilot accède dans Microsoft 365 est critique. Ce sujet est de plus en plus adressé en amont des projets par des organisations soucieuses de continuer à donner accès aux bonnes personnes et d'éviter la fuite de leurs données. Un prérequis qui est traité de façon méthodique chez nos clients par :



La réalisation d'un audit de sécurité pour identifier les sources de données accessibles (bibliothèques et sites SharePoint, espaces Teams, stockages OneDrive...) et leur niveau de criticité.



Le déploiement d'un plan d'action avec plusieurs stratégies possibles : exclusion de sources de données, exclusion de données sensibles via la mise en place d'une politique de classification (étiquettes de confidentialité), révision des accès des espaces et des sites, et « nettoyage » des données.

Des outils sont parfois nécessaires pour automatiser ces différentes tâches parmi lesquels Powell pour la gouvernance des espaces, ou encore Purview pour la mise en place de la sécurité, identifier les données obsolètes, et classer les données. Ces outils sont donc à activer en fonction des sources de contenus (Teams, SharePoint) et de l'ampleur des révisions à effectuer.

La sécurité des données prend une dimension d'autant plus critique pour certains métiers pouvant faire usage de données sensibles comme par exemple les fonctions juridiques, commerciales ou financières. Ici, il est important de comprendre le fonctionnement du traitement des données. Elles ne quittent pas l'environnement sécurisé de l'entreprise et leur confidentialité peut être assurée par un déploiement méthodique qui tiendra compte de règles en vigueur ou à définir pour l'organisation (politique de classification, droits d'accès, etc.).

De plus, si Microsoft 365 Copilot peut être un soutien pour les tâches quotidiennes de ces métiers «critiques», il n'a pas vocation à «faire à la place de». Aussi, il semble nécessaire de sensibiliser ces fonctions à l'usage responsable des contenus produits par l'IA générative et le besoin de vérification des informations, d'autant plus important dans ce cas.

Passer du Proof of Concept au Proof of Value

Si Microsoft 365 Copilot apporte de nombreux atouts pour tous les collaborateurs sous Microsoft 365, son déploiement suit généralement une démarche raisonnée pour maximiser l'impact et les bénéfices. C'est pourquoi nous préconisons une approche en 2 temps :

- Tester et déceler la valeur de Copilot
- Généraliser l'IA Gen tout en ciblant les populations et les éventuelles autres solutions d'IA génératives présentes dans l'organisation.

Chaque phase fait l'objet d'une démarche adaptée au périmètre et au volume d'utilisateurs concernés dans les organisations.

• Tester les usages et la valeur de Copilot

Après une phase de sensibilisation et de découverte de l'IA Gen, toutes les entreprises accompagnées par Orange Business ont mis en place une période de test pendant laquelle les usages et leurs bénéfices sont évalués avant d'envisager la généralisation. Aucune des entreprises accompagnées par Orange Business n'a choisi d'ouvrir de façon globale à toutes les populations.

Cette approche « big bang » se heurte à des problématiques de coût, d'accompagnement et d'adéquation aux besoins réels des métiers.

En effet, le déploiement doit rester conditionné à l'atteinte d'objectifs et de bénéfices métiers. Une approche trop globale, non ciblée, constitue un frein majeur pour l'adoption et la création de valeur : pas de dispositif d'accompagnement personnalisé, pas de cas d'usages sur lesquels se lancer... et des collaborateurs qui ne savent donc pas « par quel bout » commencer.

Aujourd'hui, les entreprises abordent l'expérimentation du sujet IA Gen de 2 manières :

- Une approche « convergente », centrée sur la résolution de problèmes identifiés et l'optimisation de process métier, l'identification des prérequis et la mesure de la valeur potentielle
- Une approche « divergente », favorisant un usage tout-terrain de l'IA Gen, sans cadre défini, pour en explorer tous les usages et les limites

Si Copilot est avant tout un outil de productivité individuel, son usage et ses bénéfices doivent être appréhendés principalement sous l'angle du métier, c'est-à-dire des problématiques et enjeux auxquels chacun doit répondre dans le cadre de sa fonction. Même au sein d'un même métier, les pratiques peuvent être différentes (niveau de maturité sur le digital, habitudes de collaboration et de partage des documents,

etc.). C'est pourquoi on parlera ici de tâches ou de cas d'usage à assister par l'IA Générative, davantage que de process bien codifiés.

Cette approche par métier, comme observé chez nos clients, garantit un meilleur engagement des utilisateurs dans le test et une meilleure adoption de l'outil.

85% c'est le taux d'utilisation des entreprises ayant conduit une approche avec un ciblage des métiers, menée de façon directive, contre 48% lorsque ce n'était pas le cas.

Il s'agit là d'un mix gagnant : une approche directive dans l'expérimentation de l'outil et la remontée de feedbacks combinée à un panel d'outils d'accompagnement au service des métiers (webinaire, supports en libre-service, ateliers focus groups...). Cette stratégie garantit une adoption et une satisfaction élevées.



- **Généraliser l'IA Gen tout en ciblant les populations et les solutions**

Le mot d'ordre, dans la majorité des cas rencontrés par les équipes Orange Business, a été de « généraliser sans faire de généralités ». En substance, une fois la période de test passée, l'idée n'est pas de conduire une mise à l'échelle « à l'identique » ; nombre de nos clients ont généralisé la solution pour les métiers ayant plébiscité l'outil lors du test, tout en déployant également Copilot sur quelques métiers où le potentiel était pressenti sans avoir été éprouvé (par manque de maturité du métier ou par manque de temps, bien souvent).

Après la phase de test, quelles stratégies pour généraliser l'usage de Copilot ?

1/ **Etendre le déploiement sur des métiers à haut potentiel**

Le déploiement concerne en priorité les métiers dont le ROI, l'appétence et l'adoption de Copilot ont été jugés le plus élevés en phase de test. Il s'agit donc d'étendre à une population plus large du métier déjà accompagné (exemple : juridique et marketing), avec plusieurs avantages :

- Les cas d'usage et leurs bénéfices sont connus
- Les premiers succès sont enregistrés et communicables
- Les solutions d'accompagnement sont en place (discours, supports, prompts...)

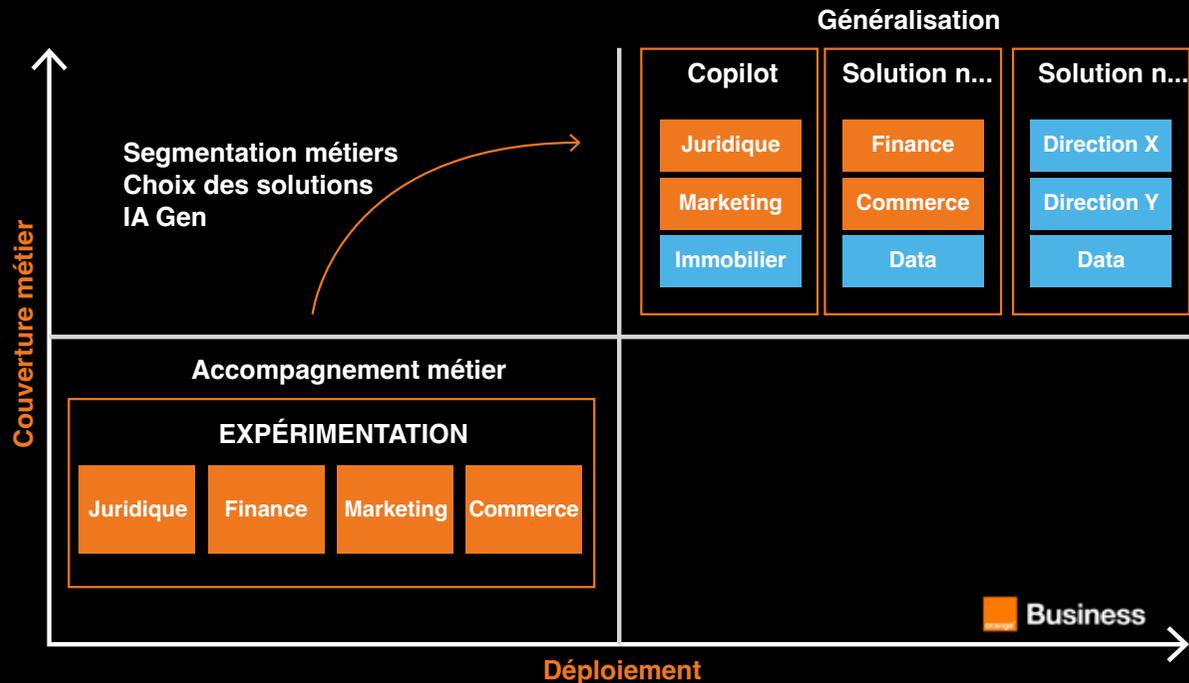
- Les populations déjà accompagnées peuvent agir comme des relais épaulant leurs pairs.

A contrario, la phase de test peut mettre en évidence le besoin pour certains métiers (exemple : commerce) de creuser davantage l'usage de solutions alternatives pour répondre de façon plus pertinente à leurs cas d'usages.

2/ **Généraliser le déploiement à une sélection de métiers non encore pourvus**

Au-delà des métiers qui ont été accompagnés en phase de test, et dans une logique de

déploiement à plus large échelle, des métiers supplémentaires peuvent progressivement être déployés (exemple : immobilier). Dans ce contexte, l'accompagnement doit être adapté à la massification de l'usage : il s'agit de proposer davantage de contenus en self-service (tutoriels, vidéos), de communiquer à large audience sur les usages éprouvés, et de renforcer l'animation des communautés d'ambassadeurs qui agiront comme des relais locaux (permettant de démultiplier sur le terrain la visibilité, le support et les bénéfices de Copilot).



Exemple de généralisation sur un groupement de métiers

Un point d'attention à ne pas sous-estimer : **toute mise à l'échelle, même partielle, d'un tel dispositif, implique au préalable de s'assurer de la convergence avec d'autres programmes IA au sein de l'organisation.**

Les consultants ont fréquemment observé chez leurs clients, des « guerres de territoire », voire des discours dissonants sur le sujet de l'IA générative, entre équipes data, équipes RH, équipes d'innovation digitale, équipes digital workplace...

Cela a créé, dans de nombreux cas, de la confusion du côté des utilisateurs, et a même pu se révéler être un frein à l'adoption dans certaines situations. Les équipes d'Orange recommandent vivement de s'attarder sur la gouvernance de ce sujet au niveau central, pour accorder les discours et mutualiser les forces et compétences de l'entreprise. S'aligner sur une ambition commune en matière d'IA constitue un facteur clé d'adoption incontournable.



II.

Accompagnement :
construire un dispositif pour
démocratiser les usages socles
et développer des usages
spécifiques aux métiers



Le prompting, compétence technologique numéro 1 à acquérir en entreprise pour 2025 ?

Copilot est un exemple d'IA générative qui se distingue des autres outils souvent déployés en entreprise.

Tout d'abord, il s'agit d'un outil de productivité individuelle : Copilot ne nécessite pas de coordination ou de collaboration avec d'autres personnes pour fonctionner. Il apporte des bénéfices immédiats et personnels à l'utilisateur, qui peut choisir quand et comment l'utiliser. Il offre à l'utilisateur un gain de temps, tout en lui permettant de réduire sa charge mentale, et d'améliorer la qualité de son travail.

Néanmoins, contrairement à la plupart des logiciels de productivité individuelle qui exécutent des commandes ou des actions prédéfinies, pour lesquels connaître les quelques fonctionnalités clés suffit à la prise en main de la solution, Copilot se distingue.

Il s'agit d'un assistant intelligent qui dialogue avec l'utilisateur et lui propose des solutions adaptées à sa demande. Copilot nécessite donc de savoir formuler des instructions claires et précises, appelées prompts, qui définissent le contexte, le sujet, la source et le ton du document souhaité. L'art du prompting est donc une compétence qui requiert un apprentissage méthodique et qui doit passer par le test et l'itération. La qualité des résultats

dépendant fortement de la capacité à formuler des instructions pertinentes et adaptées, beaucoup d'utilisateurs ont du mal à trouver les bons prompts, ce qui peut engendrer des résultats décevants et de la frustration.

Copilot nécessite également de savoir évaluer, corriger et intégrer le contenu généré. En effet, s'il s'agit d'un outil d'aide, il n'a pas pour vocation de remplacer l'utilisateur ou de faire son travail à sa place. Son soutien dans les tâches quotidiennes est une ressource qui appelle à être utilisée avec discernement, prudence et responsabilité.

Un changement de paradigme donc dans la façon d'appréhender la recherche d'information et la production individuelle dont l'appropriation et l'adoption peut prendre du temps.



L'accompagnement : au cœur de l'adoption de Copilot MS365

Dans tous nos projets, la mesure de la satisfaction et de l'adoption permet d'avoir une visibilité sur l'efficacité de la solution mais aussi sur l'accompagnement proposé.

80% de taux d'utilisation tout au long de la période en moyenne, sur nos projets.

4,3/5 C'est la note de satisfaction finale sur Copilot*.

La progression du NPS (Net Promoter Score), du niveau de satisfaction global ainsi que le taux d'utilisation de l'outil sont directement corrélés à la campagne intensive d'accompagnement. Ces indicateurs augmentent à mesure que les capacités de l'outil sont comprises et assimilées pour ses besoins au quotidien.

Le secret ? Une approche directive et multiforme de l'accompagnement qui vise à embarquer les utilisateurs clés de façon incitative, systématique mais avec une pluralité d'interventions.

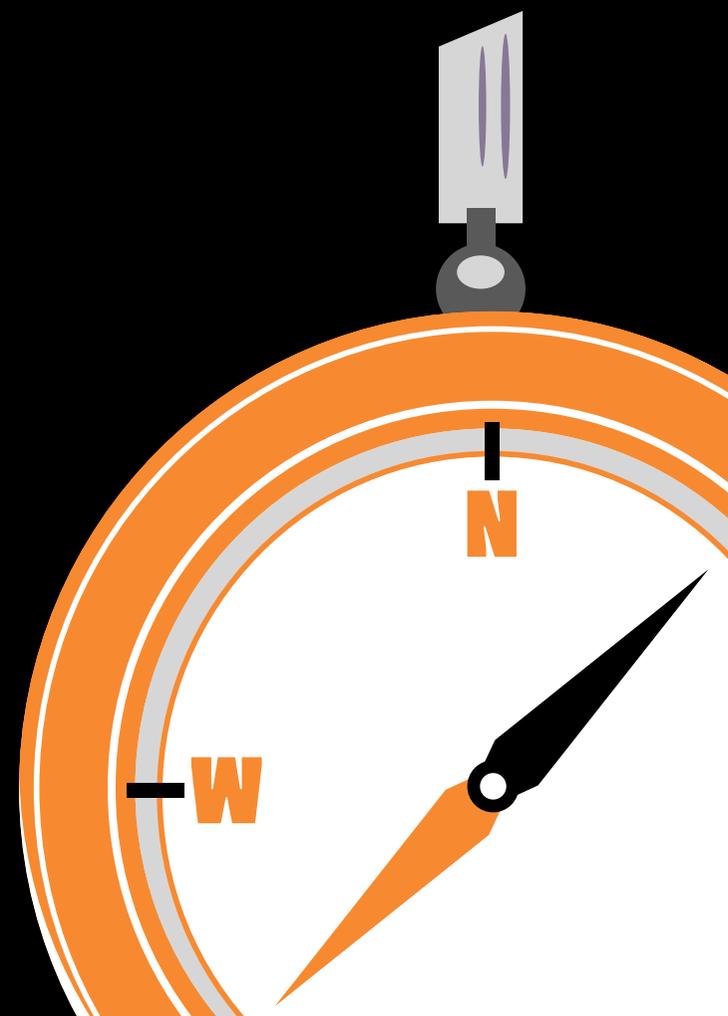
En effet, l'appropriation de Microsoft 365 Copilot, malgré sa simplicité d'utilisation, ne peut se passer d'une stratégie mêlant formations traditionnelles (onboarding et montée en compétence via webinars,

elearning ou formations présentielles) ou plus gamifiées avec des solutions comme Mendo par exemple, communication sur les usages, et accompagnement en proximité (ex. Coffee-Breaks, Ateliers métiers, Ateliers VIP), notamment autour de l'usage du prompting, dont la maîtrise reste clé pour une bonne utilisation de Copilot.

Par ailleurs, plus la participation des utilisateurs à ces événements est requise, plus l'appropriation de la solution est importante (et donc son ROI). Cela se retrouve aussi dans la fréquence d'utilisation, où l'accompagnement permet de passer d'un usage ponctuel à une utilisation fréquente et régulière.

Dans ces projets, l'accompagnement a également contribué de façon importante à la compréhension par les métiers de la solution et à son utilisation au service de process récurrents. Les métiers ont en effet un fort besoin de mise en perspective des capacités de Copilot dans leur contexte.

**(Chiffres s'appuyant sur un échantillon de 6 projets de déploiement et d'accompagnement de Microsoft 365 Copilot menés par Orange Business et représentant 3560 d'utilisateurs.)*



Les facteurs clés de succès de l'accompagnement :

Dans une volonté de vous partager notre retour d'expérience et forts des missions réalisées, nous nous sommes prêtés à l'exercice de représenter sur la matrice ci-dessous, les dispositifs d'accompagnement efficaces pour le déploiement de Copilot.

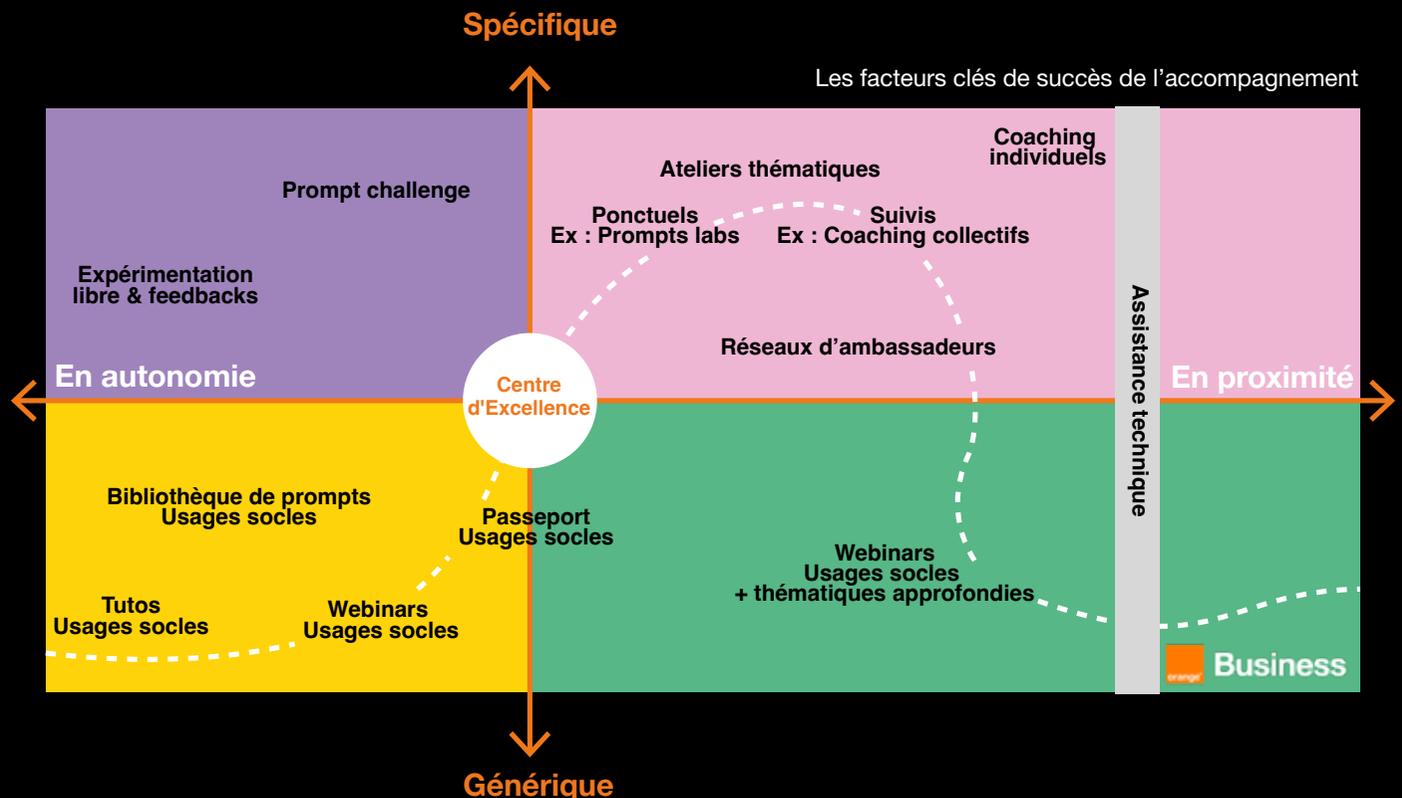
Nous faisons le constat que s'il est nécessaire de passer par un accompagnement générique pour donner aux collaborateurs les bases des usages socles, cette approche demeure insuffisante pour permettre aux métiers de s'approprier les usages dans la durée et tirer pleinement profit de la solution. En effet, en faisant le choix d'un accompagnement généraliste, à moindre coût, où les collaborateurs pourront en autonomie (partie **jaune**) assister à des webinars de sensibilisation, consulter une bibliothèque de prompts ou encore consulter des tutoriels, ceux-ci pourront certes découvrir les usages génériques (compte-rendu de réunion, synthèse de mails, etc.) mais n'auront pas l'opportunité de positionner la solution dans leur contexte métier.

De plus, l'approche générique se heurte à une contradiction d'usage. En effet, les prompts préenregistrés permettent très rapidement à tout le monde d'utiliser facilement Copilot sur des usages simples et récurrents, souvent

quotidiens, et de gagner du temps avec un effet volume important. Mais avec Copilot, il est préférable d'apprendre à pêcher que de donner du poisson ! Expliquer la structure d'un prompt est basique, mais ce n'est que le 1er prompt.

Celui-ci est décisif pour le 1er niveau de pertinence. Les prompts suivants, eux, sont nécessaires pour aller plus loin dans la pertinence des réponses, le degré d'analyse, l'exploitation du ou des documents présents, et n'appartiennent qu'à celui ou celle qui se trouve derrière le clavier.

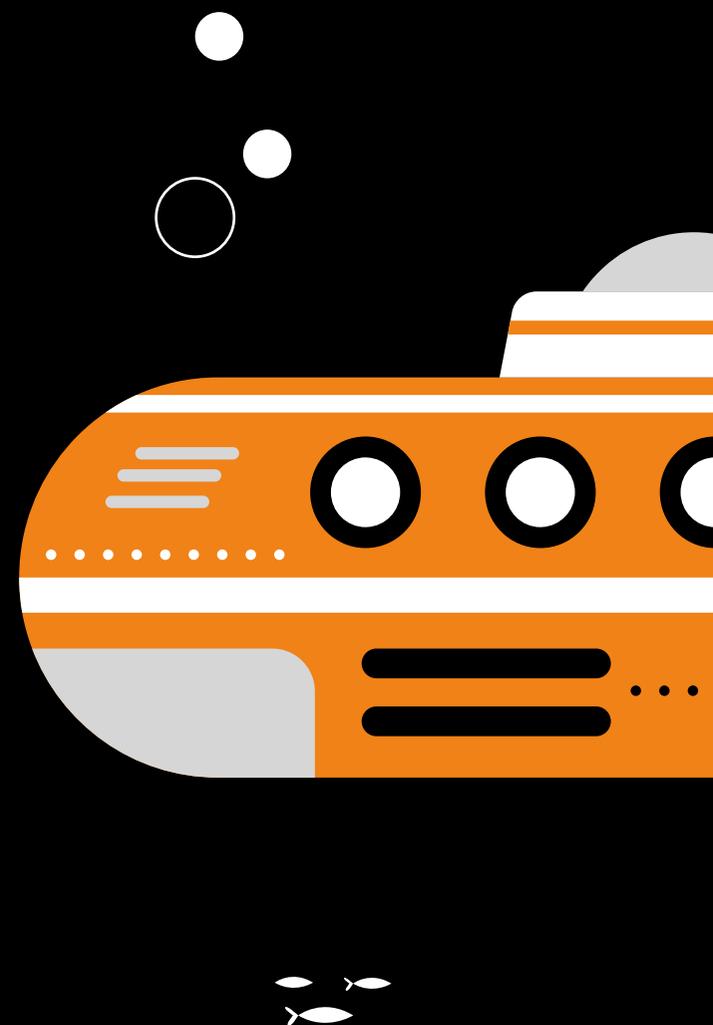
C'est cet enjeu très personnel finalement, dans l'appréciation du prompt, qui nous pousse à conseiller de combiner cette approche « classique » à une approche plus spécifique et plus interactive (en proximité) avec les collaborateurs. Cette approche permet de soutenir une utilisation régulière de Copilot en identifiant les cas d'usage métier, d'aider à leur mise en place, d'évaluer les bénéfices (partie **rose**) puis de généraliser les pratiques à forte valeur ajoutée à l'ensemble du métier (partie **verte**).



D'autres dispositifs tels que les ateliers de type « Prompts Labs » ou les coachings individuels, bien qu'ils nécessitent des ressources humaines et budgétaires supplémentaires, offrent la possibilité aux collaborateurs d'échanger entre pairs et/ou experts pour travailler en profondeur des prompts propres à leur métier.

Exemple de thématique abordée en Prompts Labs : Je travaille au sein des équipes Achat de mon entreprise, je souhaite créer le prompt parfait pour obtenir une synthèse, selon des critères prédéfinis de toutes les réponses qui ont été faites dans le cadre de mon appel d'offre.

Enfin, la dernière approche (partie violette de la matrice page 16), par l'expérimentation invite à plus de découverte et de créativité. Quelques collaborateurs sont sélectionnés pour tester et partager leurs impressions, offrant ainsi une perspective authentique sur l'expérience utilisateur. Cette approche encourage à explorer les possibilités sans directive spécifique, permettant une exploration libre qui peut mener à des utilisations inattendues et des idées novatrices. L'objectif est d'essayer d'identifier les limites et les cas d'utilisation, ce qui est essentiel pour comprendre pleinement le potentiel et les défis associés à Copilot. Il faudra néanmoins dans cette approche, porter une attention particulière à la récolte des feedbacks, sans quoi la capitalisation et la diffusion des cas d'usages expérimentés sera plus difficile.



4 phases pour réussir son déploiement

Constituer le groupe

en sélectionnant des métiers à fort potentiel, représentatifs de l'entreprise, et des utilisateurs appétents, motivés (8 à 15 utilisateurs maximum par groupe). Attention : les participants sélectionnés doivent avoir un minimum de recul et de maturité sur Copilot afin d'en maîtriser les fondamentaux et pouvoir se projeter dans des usages plus avancés.

1



2



3



4



Aider à la mise en œuvre des scénarios

combinant environnement de données, prompts spécifiques à tester et affiner avec les participants, démonstrations de cas d'usage, etc.

Le saviez-vous ?

Orange Business vous accompagne dans la mise en place ou l'optimisation de vos réseaux de relais de transformation.

Lancer une démarche d'idéation

avec ce groupe, un atelier d'idéation permet d'identifier les irritants, les tâches récurrentes, chronophages dans le cadre d'une journée-type, par exemple. A ce stade, l'objectif est avant tout de parler des tâches et du fonctionnel à exécuter davantage que de l'outil lui-même.

Dans un second temps, les participants définissent, avec l'aide d'un expert les cas d'usage sur lesquelles Copilot pourra avoir un apport bénéfique. Ces cas d'usage peuvent donner lieu à la rédaction de scénarios qui décrivent précisément les tâches à exécuter, le contexte, les sources de données, le format attendu, etc.

Evaluer dans le temps les bénéfices

via des sondages et focus groups, faire ressortir l'impact métier, le confort et le temps gagnés, le temps réalloué sur des tâches à forte valeur ajoutée, la simplification de l'expérience utilisateur, la créativité etc...

Ce suivi permet de déceler la pertinence de Copilot sur les segments métiers et d'affiner sa stratégie de déploiement.

Labelliser les compétences autour de Copilot : plus qu'un nice-to-have, un facteur clé de succès pour maximiser la valeur de l'IA Gen dans l'entreprise

2 moyens de labelliser les compétences : le CoE et le passeport

- **Un Centre d'Excellence, souvent dénommé CoE, est un espace dédié à la montée en compétences des collaborateurs.** Il permet aux apprenants de retrouver rapidement et simplement l'ensemble des contenus pédagogiques nécessaires à la prise en main et l'appropriation d'un nouvel outil. Il peut, à titre d'exemple être animé via une équipe Teams.

Avec Microsoft 365 Copilot, son usage a été particulièrement apprécié des collaborateurs que nous avons accompagnés. En effet, c'est également un espace dans lequel ils peuvent poser leurs questions aux équipes support et échanger entre pairs bonnes pratiques et autres astuces.

La centralisation des informations dans un même espace facilite la communication entre l'équipe d'accompagnement et les collaborateurs. En fonction de sa structure, il peut également intégrer les fonctions RH (formation) et IT (support technique), offrant un parcours de montée en compétences

continu et sans couture aux collaborateurs. Un CoE permet également d'intégrer facilement de nouveaux arrivants pour un embarquement immédiat.

- **Afin d'accompagner la montée en compétences des collaborateurs, le passeport virtuel est également un facteur clé d'adoption.**

Ce dispositif ludique posera la trajectoire à suivre pour franchir progressivement toutes les étapes nécessaires à la prise en main de l'outil. Souvent perçu comme un contenu de formation « incontournable », voire « obligatoire » par les collaborateurs, car il utilise les mêmes codes qu'un programme de certification (niveaux d'acquis, quiz à valider à chaque étape...), il rappelle également aux collaborateurs que les séances de découverte des usages socles sont un prérequis pour aller plus loin dans les usages avancés de Copilot.



Mise en place et animation d'un réseau d'ambassadeurs IA Gen et Copilot, défi majeur pour nos grands clients en 2025

Traditionnellement, l'animation d'un réseau d'ambassadeurs permet d'accompagner en proximité les collaborateurs dans la prise en main et l'appropriation des nouvelles solutions technologiques déployées au sein des entreprises. Ces key users volontaires sont alors en charge de relayer les contenus pédagogiques et de transmettre autant que possible leur savoir-faire à leurs pairs. Avec Microsoft 365 Copilot on assiste à une évolution dans le rôle de l'ambassadeur.

Non seulement les ambassadeurs doivent continuer de relayer les tutoriels de prise en main, de communiquer sur les meilleurs prompts et les partager, mais ils doivent aussi aider leurs collègues à changer de posture afin de leur transmettre les ingrédients pour un usage optimal de la solution. Ils devront pour cela créer des espaces de dialogue pour recueillir du feedback spontané, échanger sur les usages, et collaborer sur les prompts expérimentés par les utilisateurs, qu'ils aient fait leurs preuves, ou qu'ils restent à perfectionner.

Un nouvel enjeu donc pour les ambassadeurs en comparaison avec des outils comme Microsoft 365 : là où, auparavant, ils pouvaient s'appuyer sur des guides d'usages et des

réponses préconstruites, ils doivent dans le cas de l'IA Générative avancer au cas par cas et prendre le temps de mener une réflexion commune avec leur collègue en demande.

La mise en place d'un réseau d'ambassadeurs pour accompagner l'appropriation de Microsoft 365 Copilot peut par conséquent paraître plus complexe que d'ordinaire, tant le format d'apprentissage est disruptif, mais s'il est construit méthodiquement, il reste un moyen efficace de diffuser les usages au cœur des métiers.

Le saviez-vous ?

Orange Business vous accompagne dans la mise en place ou l'optimisation de vos réseaux de relais de transformation.



III.

Microsoft 365 Copilot :
Quel impact sur la productivité
et quel potentiel pour les
métiers ?



Nos premiers retours après plusieurs mois d'accompagnement : usages « stars » et gains perçus

Les analyses effectuées dans nos différents projets font remonter un certain nombre de constantes dans les usages. Copilot est surtout utilisé dans les briques suivantes, avec, dans l'ordre :



1

Pour la gestion/préparation de réunions et surtout la génération des comptes-rendus



2

Pour exploiter les fonctionnalités de résumé des fils de mails, d'assistance à la rédaction



3

Pour interroger Copilot en mode conversationnel en tirant partie du contexte Microsoft 365 et de ses différentes sources : recherche d'informations ou de documents, synthèse d'activités, statut d'un projet, résumé des conversations Teams et mail



4

Pour optimiser ou réécrire des contenus, créer des documents ad hoc, résumer les informations d'un document



Les usages liés à PowerPoint, Excel sont encore insuffisants à ce jour. Nous constatons cependant un rebond sur PowerPoint suite à la mise à jour de Copilot Wave 2.

Ces usages se mesurent dans la fréquence d'utilisation mais aussi dans la valeur et les bénéfices accordés par les utilisateurs (gain de temps, simplification des tâches fastidieuses, meilleure créativité...). Le principal bénéfice estimé par les utilisateurs réside dans le gain de temps.

63%

des utilisateurs* déclarent exécuter leurs tâches plus rapidement qu'avant

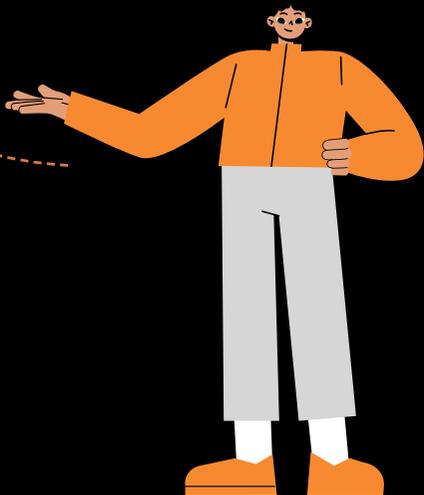
1h23

d'économie de temps moyenne par semaine.

Ce gain est plus important encore chez les utilisateurs appétents et utilisant très fréquemment Copilot.

80%

des utilisateurs déclarent que Copilot a un impact positif sur la qualité de leur travail, notamment sur une meilleure créativité (75% des utilisateurs) avec l'apport de nouvelles idées ou de points de vue dans les propositions de la solution.



68%

estiment également que Copilot simplifie leurs tâches, notamment dans la recherche d'informations quand celles-ci sont disséminées dans plusieurs sources et qu'elles nécessitent un effort important de collecte, de synthèse et de remise en forme.

Tous ces bénéfices rejaillissent au final sur l'expérience collaborateur qui voit là une opportunité d'exploiter facilement et rapidement une grande quantité d'informations répartie dans l'univers Microsoft365.



70%

des utilisateurs se déclareraient insatisfaits si la licence Copilot devait leur être retirée, ce qui prouve l'attachement à cet outil, même si la fréquence d'utilisation peut être encore améliorée.

**(Chiffres s'appuyant sur un échantillon de 6 projets de déploiement et d'accompagnement de Microsoft 365 Copilot menés par OrangeBusiness et représentant 3560 d'utilisateurs.)*

Les métiers en pointe sur l'IA Gen

Les études menées chez nos clients montrent que les métiers en forte interaction avec d'autres publics, ainsi que les métiers en situation de pilotage, ont un usage plus bénéfique de Microsoft 365 Copilot.

Par exemple :

Les managers de projet, les managers d'équipe, les responsables d'opération, les formateurs mais aussi les fonctions d'avant-vente et ingénieurs commerciaux se détachent nettement au niveau du gain de temps (principalement grâce aux usages autour des réunions) et du souhait de conserver Microsoft 365 Copilot. Les populations devant gérer moins de réunions sont plus en retrait.

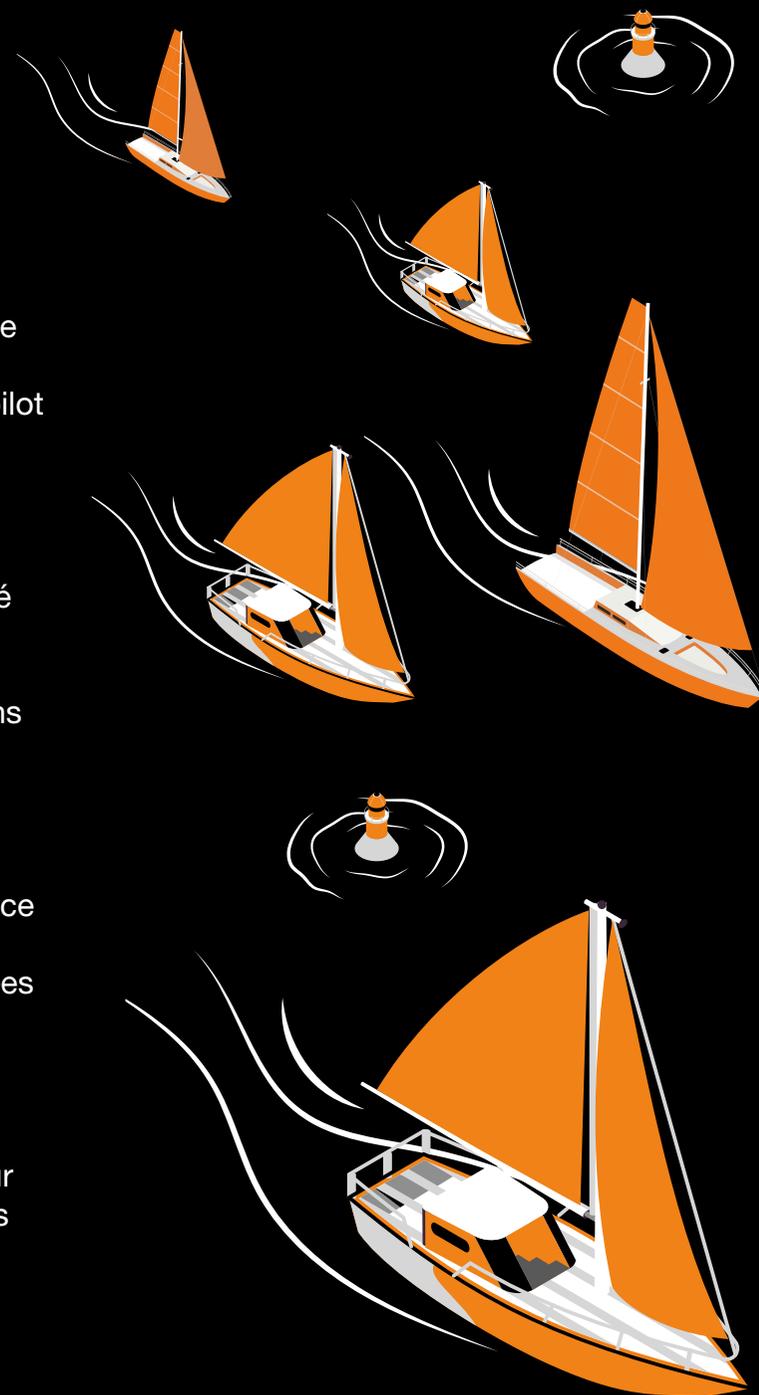
Certains métiers sont très attachés à un usage de Copilot dans une brique spécifique comme la création/optimisation de contenus dans Word (Achats, Immobilier, Gestion du risque...) ou l'assistance à la rédaction/optimisation de mails pour les fonctions de relation clientèle/usagers.

Les populations avec des attentes très spécifiques (création de code pour les développeurs, création d'image pour les communicants, analyses poussées dans Excel pour les financiers, comparaison de documents pour les juristes) auront moins d'attente sur une solution généraliste comme Microsoft 365 Copilot et devront se tourner vers des solutions spécialisées (GitHub Copilot pour les développeurs, etc.) ou la mise en place d'environnements avec des données propres au métier

L'usage de Microsoft 365 Copilot en mobilité est développé chez des profils itinérants (commerciaux en clientèle) ou les dirigeants utilisant essentiellement le mail : les fonctions de résumé ou rédaction de mails sont alors plus fortement utilisées.

A l'inverse, les populations utilisant peu ou pas les outils collaboratifs ne verront pas, à ce jour, d'intérêt dans l'usage de Microsoft 365 Copilot car elles ne disposent pas de données exploitables par l'IA Gen.

Ainsi, les entreprises déployant Microsoft 365 Copilot décident de cibler une partie de leur population ou utilisent d'autres outils sur d'autres populations en fonction des intérêts et besoins.





Success Story #1

**Copilot pour les commerciaux :
un assistant efficace, toujours à portée
de main**

Amine est Chargé de développement commercial pour une entreprise qui agit dans le secteur de l'agroalimentaire.

Souvent en déplacement chez ses clients, ce qu'il apprécie particulièrement avec Copilot c'est qu'il est disponible sur les applications de son smartphone, ce qui en fait un vrai assistant nomade, accessible tout le temps et de n'importe où.

Amine recherche surtout à automatiser ses tâches récurrentes et chronophage. Il l'utilise en particulier pour des usages de synthèse : résumé de réunion Teams, d'échanges de mails, ou encore de documentation commerciale. Copilot l'aide aussi en amont de ses rendez-vous dans la rédaction de contenus et la recherche d'information client dans l'environnement Microsoft 365 de son entreprise.

Zoom sur Microsoft 365 Copilot pour les commerciaux B2B. Dans le cadre de l'accompagnement d'un grand Groupe, 183 commerciaux ont été interrogés sur les bénéfices que leur ont apportés Microsoft 365 Copilot.

65% des utilisateurs interrogés constatent un gain de temps significatif.

1h19 en moyenne d'économisée chaque semaine, ainsi qu'une productivité accrue.

84% d'entre eux constatent une augmentation de leur productivité globale.

15% des utilisateurs sélectionnés dans ce cadre perçoivent une amélioration notable de la qualité de leur travail grâce à Copilot.

84% déclarent que Copilot favorise leur créativité et les aide à générer de nouvelles idées pour générer plus de chiffres d'affaires.

Outre l'aspect quantitatif, Copilot contribue également à améliorer significativement l'expérience collaborateur des commerciaux. En effet, l'automatisation des tâches répétitives et la simplification des processus de travail contribuent à un sentiment de confort accru pour une majorité d'utilisateurs. En fluidifiant les échanges d'informations et la communication au sein des équipes (centralisation de données issues de diverses sources : mails, équipes Teams, SharePoint, etc.), ils affirment également que Copilot favorise une collaboration plus efficace et harmonieuse.

19% des utilisateurs témoignent d'une réduction de leur charge mentale, leur permettant de se focaliser sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Ces usages et bénéfices sont d'autant plus appréciés qu'ils sont disponibles en mobilité, sans interruption.

Success Story #2

Une communication avec les usagers plus performante



Sandrine est Chargée de relation usagers pour la mairie d'une grande ville.

Dans Outlook, elle reçoit régulièrement des demandes ou des questions d'usagers. Elle utilise Copilot pour l'aider à répondre aux sollicitations des habitants par email. Copilot lui propose des réponses rapidement mais aussi un contenu de grande qualité. Les formulations tiennent compte du formalisme et du ton habituellement utilisés par la mairie et inclut des anciens éléments de la conversation, sans même avoir besoin de le préciser dans le prompt.

Grâce à la fonction Coaching, Copilot lui permet de prendre du recul sur le texte, d'adopter un ton plus fluide qui l'aide à faire passer les bons messages. Il complète aussi les réponses en donnant des éléments de contexte ou en proposant de nouvelles idées ou phrases.

2 à 3h

économisées par semaine pour Sandrine, avec une meilleure pertinence de ses messages et une meilleure relation avec les usagers.

Success Story #3

Les chefs de produits : un pitch produit plus convaincant !



Julie est Product Owner chez un opérateur de transports.

Elle a en charge la roadmap de l'application dédiée aux conducteurs de bus. Depuis qu'elle dispose de Copilot, l'assistant virtuel lui sert de coach avant chacun de ses comités importants. Il y a quelques mois, elle l'a par exemple utilisé pour tester le pitch d'une évolution majeure sur son produit, nécessitant un budget supplémentaire. En demandant à l'IA de se mettre à la place de son auditoire (et en particulier de détracteurs), elle a, grâce aux réponses obtenues à son prompt, pu renforcer son argumentaire et répéter son discours en amont de la réunion. Le résultat ? Un auditoire conquis lors du comité, et un budget validé directement en séance grâce à la clarté et la précision de sa présentation.

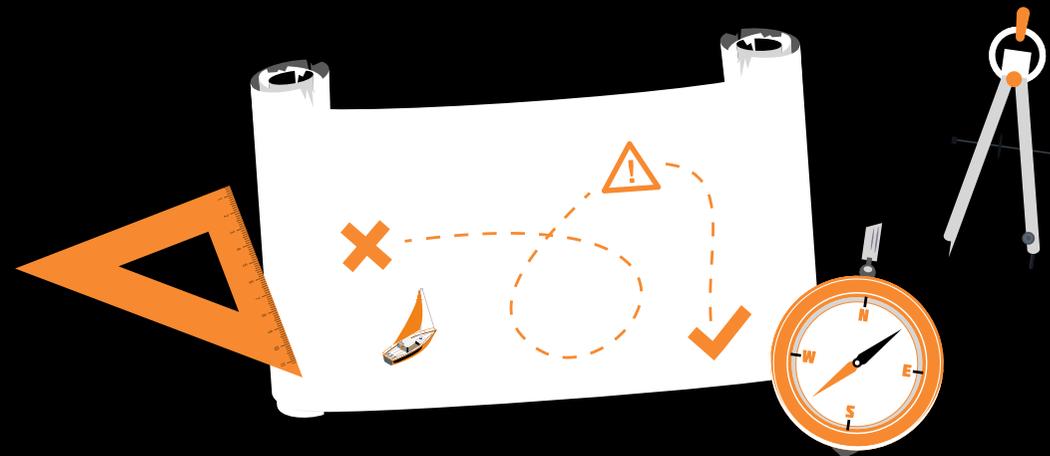
Au final, ce sont plusieurs allers-retours et questions pièges qui ont été évitées, ce qui a permis à Julie de gagner plusieurs semaines dans le processus de validation de son budget.

Des success stories prometteuses, et un potentiel encore immense pour les verticales métiers

Ces success stories sont inspirantes et permettent d'entrevoir un avenir où Microsoft 365 Copilot peut apporter le même niveau de succès et de gains à d'autres verticales métiers.

Si Microsoft 365 Copilot vient compléter l'expérience des collaborateurs ayant un fort besoin d'assistance à la production de livrables dépendante des services Microsoft 365, il est très rare que les collaborateurs d'une organisation utilisent exclusivement les services présents au sein de la plateforme collaborative de Microsoft. Après un premier aperçu de ce que l'IA Générative peut leur apporter au quotidien, les collaborateurs souhaitent naturellement étendre ces bénéfices à l'ensemble du paysage applicatif constituant leur Digital Workplace. Une question se pose alors : comment étendre le champ d'action de l'IA Générative sans pour autant ajouter une complexité supplémentaire en matière d'expérience utilisateur ?

Microsoft 365 Copilot est conçu pour être l'accès principal à l'IA Générative et s'appuie sur Copilot Studio pour étendre ses capacités. Copilot Studio, nouvel outil Low Code/No Code, permet de créer des chatbots autonomes et des agents capables d'aider Copilot à répondre à davantage de requêtes.



Deux nouveaux cas d'usage principaux en découlent :

- **Accéder à des sources de données externes à Microsoft 365 :** Copilot Studio met à disposition un écosystème de pluggins permettant ainsi à Microsoft 365 Copilot d'interroger des sources de données comme Jira, Confluence, SAP, etc. Dans le cas où Microsoft et ses partenaires ne proposent pas de pluggins pour vos solutions, les organisations ont la possibilité de développer les leurs dans une logique Low Code/No Code.
- **Garantir des réponses précises pour des sujets sensibles :** Copilot Studio peut aider Microsoft 365 Copilot à avoir des réponses absolues et uniques sur certains sujets sensibles comme les ressources humaines. Prenons l'exemple de la procédure de notes de frais : si un utilisateur pose la question dans Microsoft 365 Copilot, il n'a aucune garantie que

le document qui sera utilisé pour générer la réponse soit unique, correcte et à jour, et ce serait malheureusement normal. En effet, plusieurs versions de cette procédure peuvent potentiellement être présentes dans votre tenant Microsoft 365, multipliant les sources d'information pour Copilot et multipliant ainsi les scénarios de réponses.

Pour contourner cette limite, il est alors possible avec Copilot Studio, de créer un Agent RH qui n'aura qu'une seule et unique source documentaire qui contiendra des documents triés sur le volet. Il est aussi possible de choisir le style de réponses pour ce nouvel agent :

- Des réponses générées par l'IA Générative pour avoir un certain naturel
- Des réponses déterminées à l'avance si vous souhaitez répéter la même réponse pour des sujets bien précis.

Interview : Expérimentation Microsoft 365 Copilot en 2024 sur 3000 utilisateurs



Valérie Duburcq
Orange
Directrice programme
de transformation
groupe Orange Digital
Workspace

Quelles réflexions menez-vous aujourd'hui sur l'analyse de la valeur de Microsoft 365 Copilot et son positionnement dans la Digital Workplace Orange ?

« Tout d'abord Orange a fait le choix de proposer un Chat GPT interne sécurisé à l'ensemble de ses collaborateurs.

Dans le même temps, pour certains collaborateurs, nous pensons qu'il pourrait être pertinent d'intégrer l'IA Générative dans la suite de collaboration.

Le positionnement de chacune des solutions IA Générative va se faire en fonction de critères comme la valeur métier, le coût, l'expérience utilisateur et l'empreinte carbone. Nous nous demandons donc pour quel type de métier chaque initiative d'IA Générative est la plus appropriée.

Par exemple, Microsoft 365 Copilot peut s'avérer pertinent pour un métier qui traite

beaucoup de tickets avec ses clients par mail ou pour les métiers qui doivent élaborer de nombreux comptes rendus. En revanche, pour un métier qui est amené à produire 2 comptes rendu par semaine se verra proposer une autre solution.

Nous regardons donc si l'utilisateur en a besoin très régulièrement et de manière intégrée dans le flux de son travail. »

Quels sont les métiers les plus concernés dans l'expérimentation chez Orange ?

« Pour nous ce sont en priorité les métiers qui vont avoir des échanges très réguliers avec des clients via Outlook ou Teams et qui devront faire des synthèses d'emails ou des comptes rendus très régulièrement. Ce sont typiquement nos vendeurs ou les techniciens du service client pour les entreprises.

Il y a aussi des métiers en coordination comme les pilotes de projets qui collaborent énormément au travers de la suite collaborative Microsoft et enfin des métiers qui produisent beaucoup de contenus dans la suite Office comme la communication et la formation. »

Quels conseils donneriez-vous à une organisation qui souhaite lancer une phase 2 d'expérimentation pour aller au-delà des premiers usages de productivité de Copilot ?

« Je conseillerais de faire une analyse par métier, et plus spécifiquement une analyse du flux de travail, pour identifier des cas d'usage spécifiques.

Pour cela il faut sélectionner les métiers qui utilisent le plus la suite M365 dans leur quotidien ou leur flux de travail.

C'est un bon point d'entrée pour identifier des métiers sur lesquels Copilot M365 pourra générer de la valeur. »

Interview : retour d'expérience au sujet de Microsoft 365 Copilot



Simon Chopin,
Nhood
Chief Data Officer

Comment l'accompagnement sur Copilot a-t-il contribué à améliorer la collaboration et la productivité au sein de votre équipe ?

« Pour nous, l'accompagnement a été central pour faire accélérer l'adoption de l'outil. Le fait de maximiser le taux d'usage en proposant un dispositif d'accompagnement renforcé nous a permis de comprendre rapidement les bénéfices de l'outil, **d'accélérer le recueil de retours d'expérience, pour tirer les bons enseignements.**

Nous avons fait le choix d'investir sur un profil dédié à l'animation de 30 bêta-testeurs. Notre stratégie a été de **guider au maximum les utilisateurs, et de rester en contact quasi permanent** avec eux sur une durée de 3 mois. Ce contact s'est matérialisé par :

- Des ateliers de cadrage et co-développement des cas d'usages
- Des astuces partagées sur une communauté en ligne dédiée et à travers des coffee-breaks, pour faciliter la prise en main
- Des échanges individuels réguliers permettant de comprendre l'usage et le niveau d'adoption pour chaque utilisateur

Petit à petit, et grâce au bouche à oreille, les collaborateurs se sont emparés de l'outil et l'ont intégré de manière très enthousiaste dans leur quotidien. **Nous avons ainsi, depuis le démarrage, doté plus d'une centaine de collaborateurs, soit près de 10% de nos effectifs.** Chacune et chacun d'entre eux emploie Copilot à sa manière, mais on peut dire que la philosophie chez Nhood, c'est d'avoir à sa portée un « assistant virtuel » au quotidien.

Quels sont les principaux bénéfices que vous avez observés depuis l'utilisation de M365 Copilot et grâce au dispositif d'accompagnement ?

A notre surprise, l'usage de « compte-rendu de réunion » qui nous avait tout de suite séduits et convaincus de se lancer, est bien loin d'être le seul à rencontrer du succès.

J'en discutais encore hier avec une collaboratrice qui évolue en tant qu'assistante de direction. Lorsqu'elle organise un événement pour sa direction ou quand elle rédige un mémo, elle a désormais le réflexe d'interroger l'assistant au préalable, pour récolter des idées de thèmes, ou générer un template par exemple. Elle est vraiment satisfaite de **se reposer sur Copilot pour lutter contre le syndrome de la page blanche**, pour amorcer sa réflexion !

J'ai aussi énormément de retours des collaborateurs qui disent en avoir **enfin fini avec la spéléologie documentaire** ; le fait de pouvoir trouver beaucoup plus facilement et rapidement des documents, de se dédouaner des limites de nos moteurs de recherche traditionnels, change la donne en amenant un vrai gain de temps et de confort au quotidien.

Cela étant dit, je ne vois pas Copilot comme une révolution, qui va amener de nouveaux cas d'usages ou transformer le business model des organisations. **Je le vois vraiment comme un assistant incontournable pour les collaboratrices et collaborateurs, qui va permettre d'obtenir des cas d'usages « enrichis »** dans les activités du quotidien.

Quels conseils donneriez-vous à d'autres entreprises qui envisagent d'adopter M365 Copilot et de mettre en place un dispositif d'accompagnement similaire ?

Je leur donnerais 2 conseils : **le premier, c'est de ne pas s'attendre à sortir des cas d'usages révolutionnaires dans les ateliers d'accompagnement.** L'idée est plutôt de donner envie de faire de Copilot son assistant du quotidien ; ensuite, les cas d'usages viendront spontanément, et surtout ils seront propres à chacune et chacun ! Ça reste en effet un usage assez personnel.

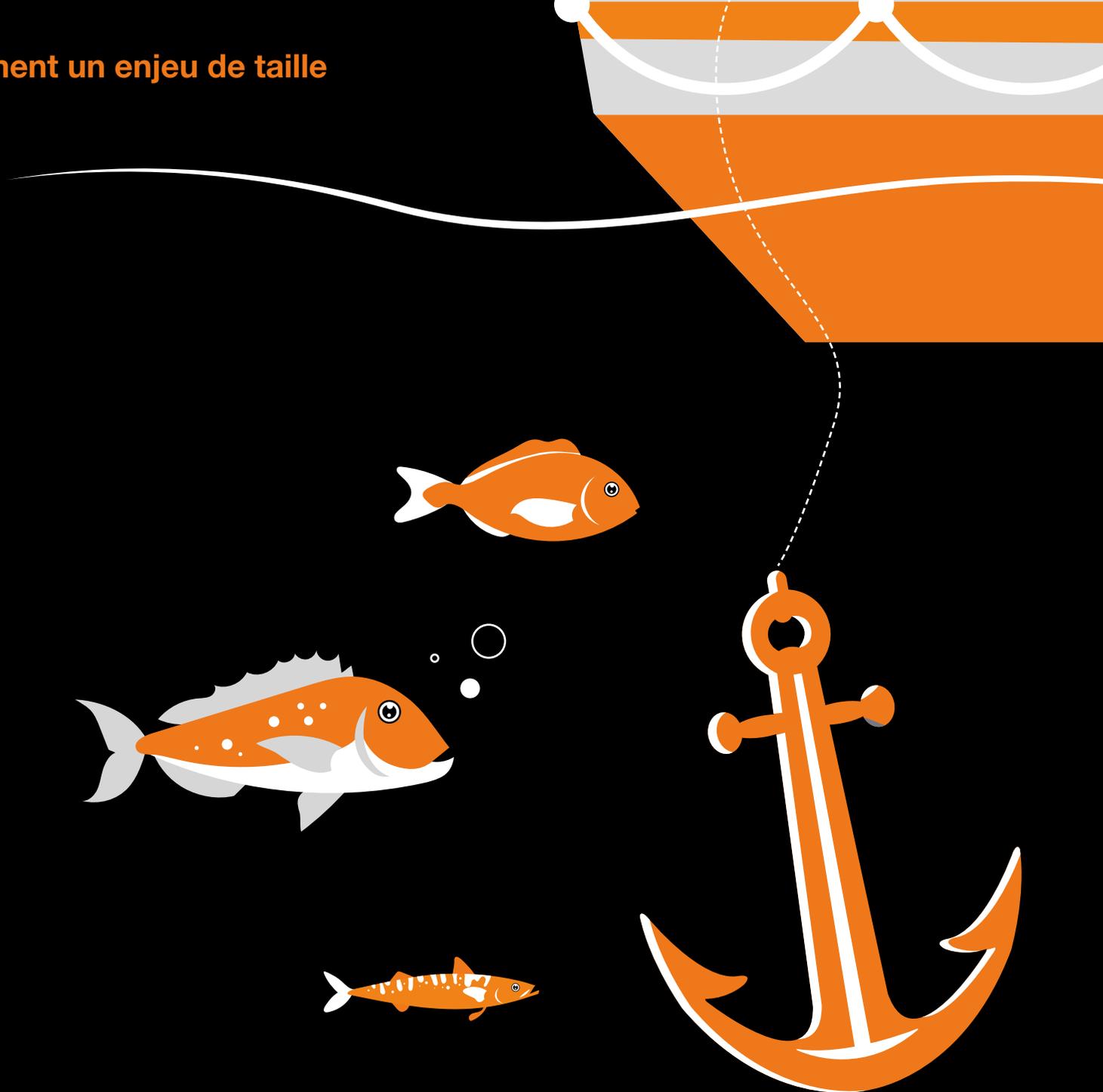
Le deuxième, c'est qu'il faut garder une notion très importante en tête quand on décide de se lancer : la durabilité !

Chez Nhood, nous avons mis en place une charte Data & SiA Ethique, et nous avons à cœur de sensibiliser les collaborateurs aux impacts des solutions d'IA Gen qu'ils utilisent. Rien ne sert d'utiliser des modèles ultra gourmands lorsque l'usage ne le nécessite pas. Sensibiliser au « quel LLM pour quel usage », c'est notre devoir. »

Gouvernance de la donnée, également un enjeu de taille pour une expérience qualitative

La performance de Copilot, et des solutions d'IA Générative plus globalement, reposent en grande partie sur la qualité et l'accessibilité des données auxquelles ils peuvent accéder. Des données mal structurées ou des limitations d'accès peuvent impacter leur efficacité.

- **Les données, socle de la performance :** Copilot se nourrit des données présentes dans le tenant de l'entreprise. Un manque de structuration des bases de données, des données incohérentes ou la présence de formats de documents obsolètes peuvent limiter sa capacité à comprendre et extraire les informations pertinentes. La qualité et l'organisation des données sont donc cruciales pour garantir la fiabilité de Copilot.
- **L'accès aux données, un enjeu majeur :** L'accès de Copilot aux documents et aux données est limité par les permissions accordées dans le tenant de l'entreprise. Si un utilisateur ne dispose pas des droits d'accès nécessaires, Copilot ne pourra pas exploiter ces informations pour générer ses réponses. Il est donc primordial de mettre en place une politique de gestion des droits d'accès claire et cohérente, tout en sensibilisant les utilisateurs à l'importance du partage raisonné des données.



Copilot Studio séduit de plus en plus d'organisations, si bien, qu'environ 25% des projets actuels s'appuient désormais sur cette solution pour supporter des cas d'usages à forte valeur ajoutée, étendant le champ des possibles avec Microsoft 365 Copilot sans pour autant complexifier l'expérience utilisateurs.

Dans le cas de besoins métiers plus complexes ou nécessitant le concours de compétences d'IA autres que générative, Azure AI Studio pourra être la solution technique la plus appropriée. Il s'agit finalement là d'adopter un principe de base : le besoin métier doit être au centre de votre réflexion.

De la même manière que vos besoins métiers actuels déterminent l'architecture des applications entre Microsoft 365, Power Platform et Azure, il sera essentiel d'adopter une approche similaire avec les modules d'intelligence artificielle intégrés dans l'écosystème IA de Microsoft.

Au-delà de Copilot Studio et Azure AI Studio, d'autres solutions sur étagère peuvent adresser les besoins de vos collaborateurs comme :



Teams Premium : avec sa fonctionnalité Intelligent Recap peut être une alternative à Microsoft 365 Copilot si les collaborateurs n'ont pas la nécessité d'ajuster les CR à l'aide d'un prompt et/ou s'ils ont des besoins de réunions et de sécurités plus renforcés.



Copilot Web : pour permettre à vos collaborateurs de bénéficier de l'IA Générative dans un contexte sécurisé à votre organisation et sans investissement important car il est inclus dans la plupart des licences Microsoft 365.

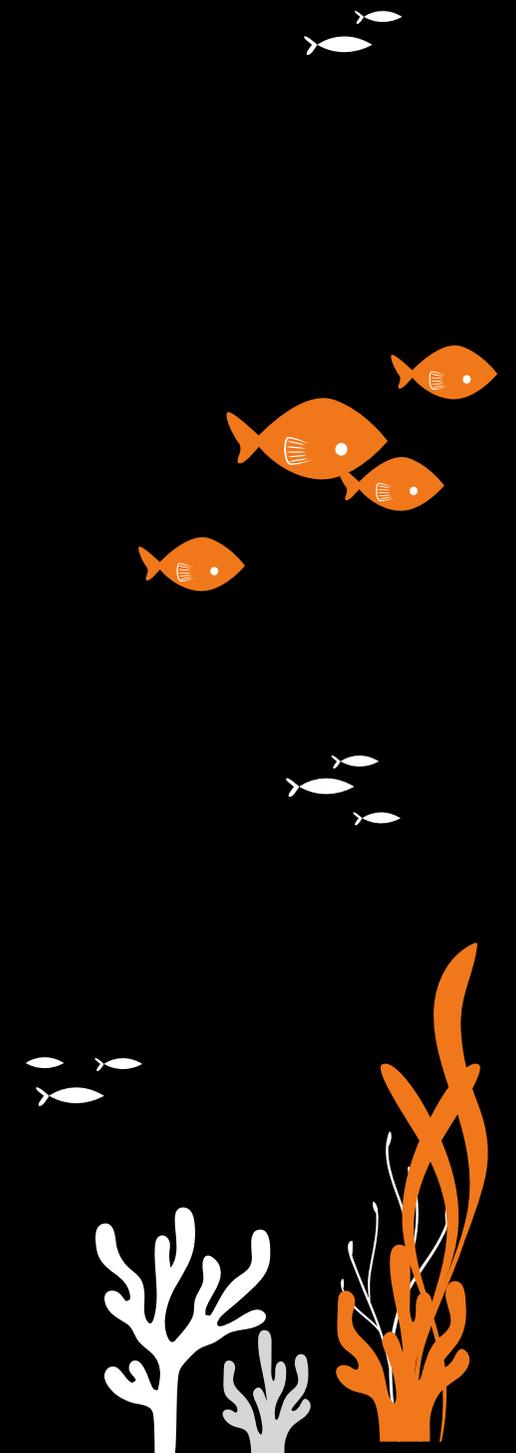
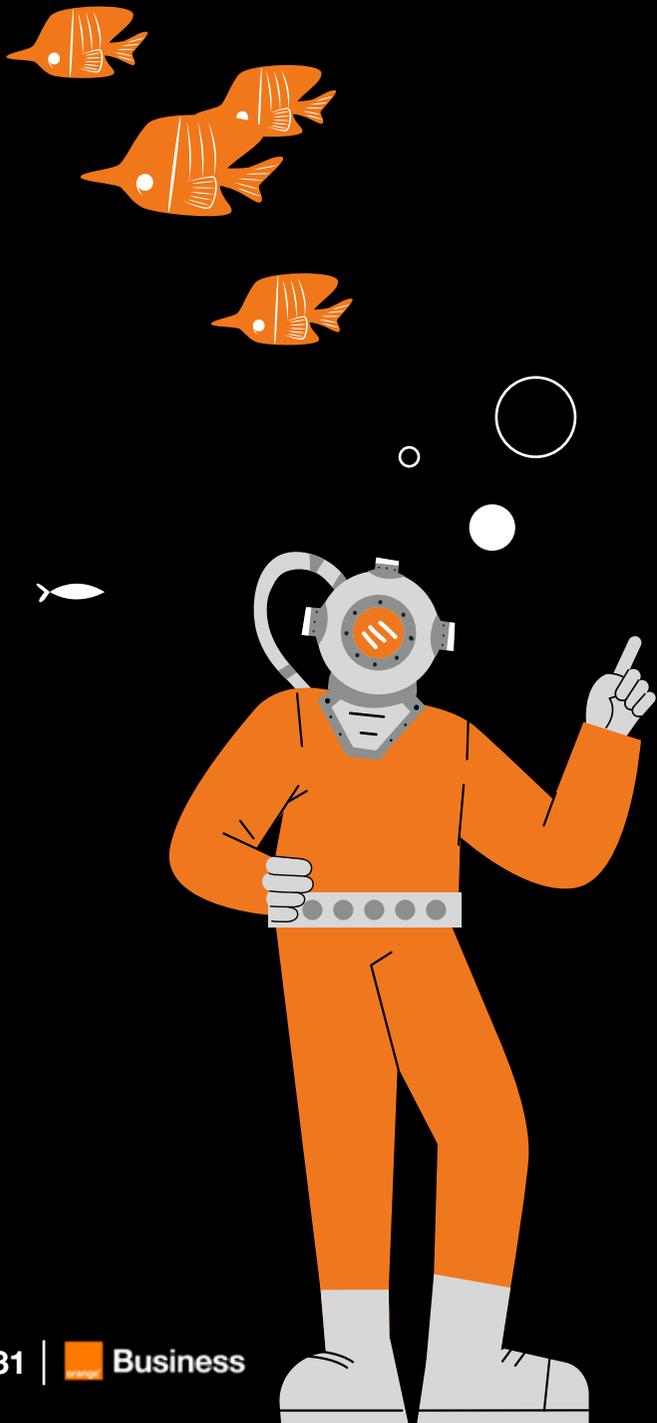


Copilot for Fabric & PowerBI : pour offrir à vos Data Analyst ou collaborateurs dépendant de ces 2 plateformes une assistance au quotidien.

Il est clair que ces approches ne sont pas exclusives et que vos collaborateurs utiliseront probablement plusieurs services d'IA Générative au quotidien. L'avantage de l'écosystème Copilot est que la logique d'usage et d'appropriation reste constante, peu importe où se trouvent ces assistants.

Chaque plateforme a ses avantages et ses limites. De plus, votre système d'information est très probablement composé de plusieurs services Cloud qui ne sont pas nécessairement issus de Microsoft. Il est possible que vous utilisiez également des plateformes concurrentes comme Google Cloud Platform et AWS, qui proposent elles aussi des offres d'Intelligence Artificielle et d'IA Générative.

Mettre en place une gouvernance complète couvrant les aspects techniques (sécurité, surveillance de l'utilisation, etc.), métier (qui a accès à quoi), et humaine (rôle de la DSI) tout en intégrant celle-ci de manière appropriée dans l'écosystème existant sera alors crucial. Bien comprendre votre parc IA permettra de démocratiser l'IA au sein de votre organisation en apportant des réponses technologiques adaptées à vos métiers et à vos contraintes, tout en veillant à la cohérence et à la simplicité de l'expérience utilisateur.



Conclusion

Dans un contexte où l'innovation technologique est au cœur de la transformation des entreprises, Microsoft 365 Copilot se positionne comme un allié incontournable pour maximiser l'efficacité et la productivité des collaborateurs et dont la véritable valeur ajoutée semble se trouver dans l'appropriation des usages par les métiers.

Pour cela, il est essentiel de faire de la dimension métier une priorité, et ce dès la réflexion autour de la stratégie de déploiement. A cet égard, nous faisons le constat que le déploiement de Copilot suit généralement une démarche raisonnée pour maximiser l'impact et les bénéfices. Cela inclut une phase de test pour évaluer les usages et leurs atouts avant de généraliser l'IA générative, tout en ciblant les populations et les solutions spécifiques. Nous avons également vu que l'accompagnement est au cœur de l'adoption de Microsoft 365 Copilot, pour assurer une bonne maîtrise de l'outil et permettre aux collaborateurs de s'approprier l'usage de la solution dans leurs propres contextes métiers.

Par ailleurs, si Microsoft 365 Copilot peut répondre à un besoin d'assistance pour les utilisateurs de la suite collaborative, Copilot Studio représente une opportunité pour les métiers d'améliorer leur expérience de travail digital en étendant les capacités de l'IA Générative à l'ensemble de leur environnement de travail numérique, par exemple en accédant à des sources de données externes, ou encore, en garantissant des réponses précises pour des sujets sensibles. Enfin, d'autres solutions telles que Teams Premium, Copilot Web et Copilot for Fabric & Power BI peuvent couvrir des usages plus spécifiques selon le contexte des métiers.

Ainsi, c'est par une bonne compréhension des usages métiers (à travers un recueil rigoureux des besoins, des focus groupes, des ateliers de co-design des prompts) et le partage de gains potentiels associés apportés par l'IA Gen (à travers une communication transparente, mettant en visibilité

les « pépites ») que les entreprises peuvent faire un choix éclairé quant aux solutions adaptées aux besoins de leurs collaborateurs. Pour cela, définir une gouvernance complète couvrant les aspects techniques, métiers et humains, tout en l'intégrant dans l'écosystème existant, sera la garantie d'offrir aux collaborateurs une expérience utilisateur cohérente et optimale.



Orange Business est un acteur de référence sur Microsoft 365 Copilot

Orange Business accompagne ses clients de bout en bout sur les projets Microsoft 365 Copilot, que ce soit sur :



la sécurisation de la donnée accessibles par Copilot,



l'accompagnement des utilisateurs et des métiers, l'analyse de faisabilité des cas d'usage Copilot et Copilot Studio



l'intégration des données et applications pour créer des Copilots spécifiques



ou la fourniture d'équipements adaptés aux réunions hybrides avec Copilot dans les salles de réunion.

Orange Business est un partenaire de référence de Microsoft sur l'ensemble de ces périmètres sécurité, accompagnement utilisateur ou l'intégration de Microsoft 365 Copilot.

Nous sommes également membre des programmes partenaires Jump Start Copilot + Fast Track Copilot et sommes éligibles aux financements Microsoft.

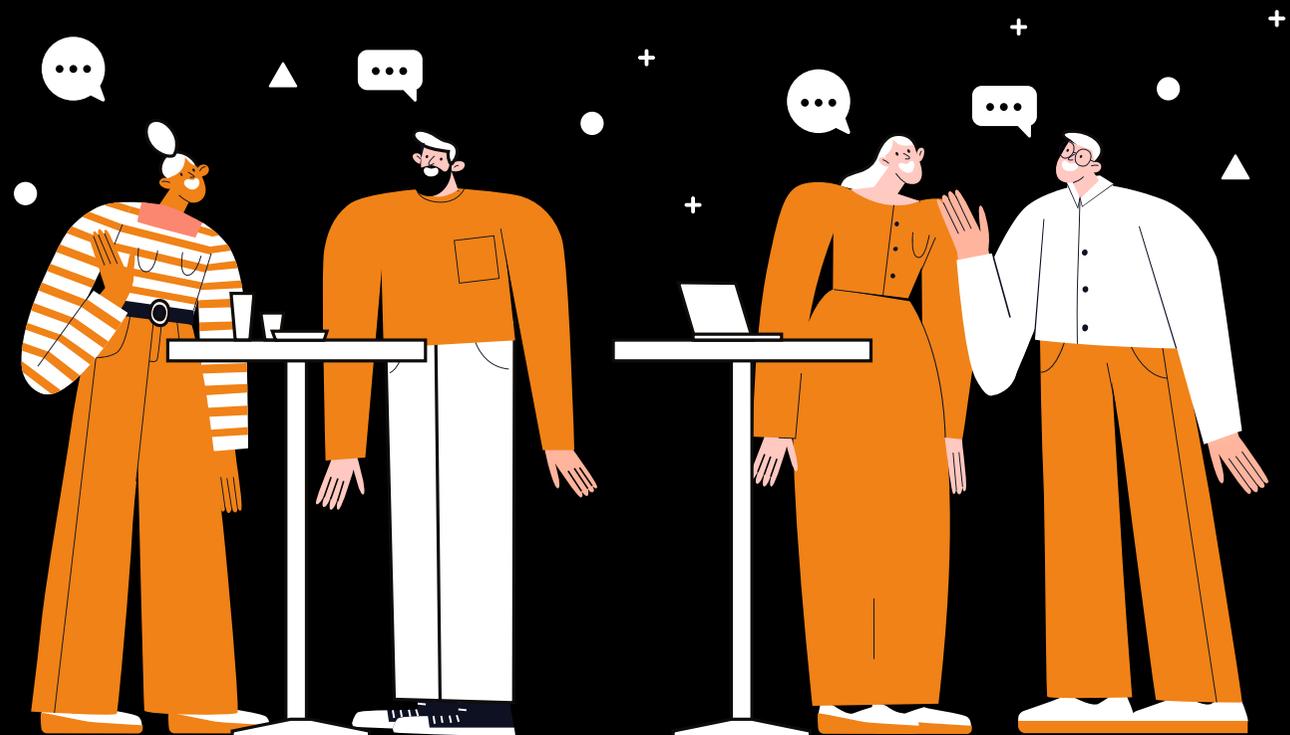


Orange Business est un acteur expérimenté sur Microsoft 365 Copilot.

Nous avons déjà accompagné plus de 40 clients sur Microsoft 365 Copilot. De plus, nous sommes utilisateur de Microsoft 365 Copilot depuis mi 2023 et accompagnons notre Groupe dans son expérimentation.



+ de 40
références
Microsoft 365 Copilot



Contributeurs



Pierrick BESSON
Directeur
Porteur de l'offre M365
Copilot Orange Business,
Orange Consulting



Camille SABLE
Consultante Principale
Chef de projet M365
Copilot,
Orange Consulting



Olivier BERARD
Consultant Sénior
Expert M365 Copilot,
Orange Consulting



Leïla RYADI
Manager
M365 Copilot Change
Manager,
Orange Consulting



Amandine LORENZO
Consultante Senior
Chef de projet M365
Copilot,
Orange Consulting



Alice PTACHEK
Consultante
Formatrice M365 Copilot,
Orange Consulting



Cyril CASTELNAUD -
Consultant Principal
Directeur de projet M365
Copilot,
Orange Consulting



Kevin ANANDOUT
Senior Digital Advisor
MVP M365 Copilot
& M365,
Expertime

