

# Insight aide les entreprises à adopter l'IA générative Microsoft 365 Copilot

Au cœur d'une vraie révolution numérique en 2023, l'IA générative se concrétise en entreprise au travers d'offres disruptives comme Microsoft 365 Copilot. Cette avancée majeure transforme non seulement la manière de travailler, mais aussi l'impact et la qualité du travail dans les entreprises. Early Adopter, Insight a bien compris que son adoption implique des changements – notamment culturels et techniques – qui nécessitent un accompagnement personnalisé.



L'année 2023 aura été marquée par l'avènement de l'IA générative. Inexistante un an plus tôt, cette technologie révolutionnaire aura focalisé toutes les attentions tant elle marque une étape décisive dans l'évolution numérique des entreprises. L'IA générative se caractérise des autres formes d'intelligence artificielle par sa capacité à comprendre et à s'exprimer en langage naturel et par sa capacité à générer du contenu et des solutions à partir du vaste patrimoine de données et de savoirs informationnels des entreprises.

« Elle offre un potentiel immense pour transformer le travail, en permettant aux collaborateurs de gagner du temps, de stimuler leur créativité, de résoudre des problèmes complexes et de personnaliser leurs interactions. C'est un outil précieux pour les entreprises cherchant à optimiser leurs processus et à stimuler l'innovation » résume **Pierre Vivier-Merle**, Directeur Europe « Digital Innovation & Change Management » chez Insight.

En moins d'un an, les entreprises sont ainsi rapidement passées du stade de la curiosité, à celui de la découverte et des PoCs pour déjà démarrer de plain-pied leur phase de réflexion sur l'implémentation pratique de cette technologie. Selon Gartner, l'IA a mis moins d'un an à traverser la fameuse « Hype Cycle » grillant les étapes pour déjà passer en phase d'adoption massive. Il est vrai que les premières expérimentations se sont révélées très prometteuses. Selon le Work Trend Index 2023 de Microsoft Research, 70% des utilisateurs l'ayant expérimentée en avance de phase se disent plus productifs grâce à elle. Et 68% estiment qu'elle

a amélioré la qualité du travail rendu. Ils estiment qu'elle les rend en moyenne 29% plus rapides dans les tâches chronophages de recherche d'informations et celles d'écriture de mails et rapports. Elle divise par 4 le temps nécessaire pour rattraper une réunion manquée.

Pour **Pierre Vivier-Merle**, il faut accepter aujourd'hui que « l'IA transforme non seulement la façon dont nous travaillons, mais aussi la qualité et l'impact de notre travail ». C'est un assistant du quotidien qui s'intègre aisément dans la plupart des processus numériques, qui facilite la transformation numérique de processus ancestraux, et qui, au final, augmente le potentiel de chaque collaborateur et l'efficacité de chaque processus.

## Comment Microsoft 365 Copilot transforme le travail quotidien des collaborateurs

Parmi les IA génératives les plus notables actuellement disponibles, Microsoft 365 Copilot se distingue comme une innovation majeure, illustrant l'intégration réussie de l'IA dans les environnements de travail et la suite bureautique la plus populaire au monde. Microsoft 365 Copilot est un exemple phare de l'application pratique de l'IA générative. En intégrant des capacités d'IA dans des applications familières comme Word, Excel, PowerPoint, Outlook et Teams, elle transforme la manière dont les employés interagissent avec leurs outils de travail quotidiens.

Microsoft 365 Copilot est la solution d'IA générative qui vient augmenter les capacités des différents produits de la suite bureautique Microsoft 365

Elle permet notamment de synthétiser les contenus des documents Word, Powerpoint et emails Outlook, créer des comptes rendus de réunion sous Teams, chercher de l'information, générer du contenu dans les différents produits de la suite, coacher le rédacteur de contenu ou aider à la conception de documents complexes tels que des fichiers Excel ou des processus automatisés avec Powerautomate.

Microsoft 365 Copilot peut être étendu grâce à un nouveau produit qui s'appelle Microsoft Copilot Studio mais également par le développement de plug-ins et de connecteurs à d'autres sources de données.

### Des bénéfices déjà bien identifiés

La force de Microsoft 365 Copilot réside dans sa faculté à combiner ses capacités extraordinaires avec les données de votre organisation dans un contexte totalement sécurisé et de conformité réglementaire. Les échanges avec l'IA sont protégés en respectant les droits d'accès aux informations de chaque utilisateur. Et les informations échangées restent la propriété exclusive de l'organisation avec la garantie qu'elles ne seront pas exploitées pour entraîner les futures IA de Microsoft.

Des capacités qui impactent en profondeur le travail de chacun. Microsoft 365 Copilot est une IA qui assiste chaque collaborateur au quotidien pour :

- **Gagner du temps** en réduisant le temps consacré à la création et à la lecture de contenus, à la compréhension de textes écrits dans d'autres langues ainsi qu'en automatisant certaines tâches et en accélérant certaines opérations.
- **Améliorer la qualité** du contenu créé ou rendu, en évitant certaines erreurs, en reformulant les tournures maladroites, en corrigeant certaines fautes, en améliorant certaines formulations, en vérifiant certaines sources, etc.

- **Stimuler la créativité** des collaborateurs, en leur proposant des idées, des suggestions, des alternatives, en leur montrant des exemples, des modèles, en leur offrant des défis, des feedbacks, des opportunités, etc.

Au final, « *L'IA Microsoft 365 Copilot peut aider les employés à produire un travail de haute qualité plus rapidement, à apprendre de nouvelles compétences de manière plus efficace, et à éviter l'absorption d'informations inutiles ou non pertinentes* » résume **Pierre Vivier-Merle**, qui a supervisé l'expérimentation de Microsoft 365 Copilot en avance de phase au sein même d'Insight depuis près de neuf mois.

### Une démarche d'adoption en 4 étapes

Une expérience que Insight veut désormais partager. L'intégrateur lance ainsi une nouvelle offre d'accompagnement au déploiement et à l'adoption de Microsoft 365 Copilot et des IA génératives dans les entreprises.

« *L'IA générative n'est pas une solution miracle qui s'applique à tous les cas d'usage* » avertit Pierre **Vivier-Merle**. « *L'IA générative n'est pas une fin en soi, mais un moyen au service d'une stratégie, d'une vision, d'une valeur ajoutée. Il faut donc se focaliser sur le problème à résoudre, le besoin à satisfaire, le bénéfice à apporter, plutôt que sur la solution technique* ».

L'intégration d'une IA générative, comme Microsoft 365 Copilot, nécessite dès lors une stratégie bien pensée. Les entreprises doivent évaluer leurs besoins actuels et potentiels, définir des objectifs clairs, et élaborer un plan d'implémentation. La formation et le développement des compétences jouent un rôle essentiel pour garantir que les employés peuvent tirer pleinement parti des capacités de ces outils. De plus, il est crucial de considérer les aspects éthiques et de confidentialité, en s'assurant que l'utilisation de l'IA respecte les normes de l'entreprise et les réglementations en vigueur.

L'offre d'accompagnement et d'implémentation de Microsoft 365 Copilot d'Insight se divise ainsi en quatre étapes logiques aussi complémentaires qu'indispensables :

### 4 erreurs à éviter

Les premières implémentations des IA aident déjà à tracer des bonnes pratiques mais mettent aussi les écueils à éviter :

- 1 – Négliger l'humain** : il est important de comprendre que ces technologies ne sont pas adoptées au même rythme et avec la même aisance par tous les collaborateurs. Il faut savoir moduler et expérimenter.
  - 2 – Dépendance excessive** : Une dépendance excessive à l'IA générative peut entraver la créativité et l'initiative individuelle. Il est important de maintenir un équilibre entre l'automatisation et l'intervention humaine. Il faut savoir insuffler l'IA au bon rythme sur les bons cas d'usage.
  - 3 – Négliger les questions éthiques** : il faut être vigilant quant aux questions éthiques et de confidentialité. L'IA générative doit être utilisée dans le respect des normes éthiques et réglementaires.
  - 4 – Sous-estimer la qualité des données** : la qualité des données alimentant l'IA générative est cruciale. Des données erronées ou biaisées peuvent conduire à des résultats incohérents ou inappropriés.
- Les experts d'Insight sont là pour accompagner les entreprises à mesurer ces défis et éviter ces erreurs.



### Étape 1 : Faire un état des lieux

Durant cet état de lieux, nous vérifions également que les pré-requis notamment en termes de sécurité et gestion de la conformité des données sont remplis. Car si Copilot respecte bien les permissions et droits appliqués aux documents, cette solution libère les capacités des utilisateurs à requêter les données d'entreprise hébergées notamment dans Microsoft 365 et peuvent, de ce fait, mettre en évidence des manques dans le contrôle des données

### Étape 2 : Définir les cas d'usage

« Il ne s'agit pas d'adopter une technologie pour le simple principe d'être en vogue. Il faut s'assurer qu'elle sera utilisée pour soutenir les objectifs stratégiques de l'entreprise » rappelle **Pierre Vivier-Merle**. Il faut donc préalablement déterminer les usages qui dégagent de la valeur pour l'entreprise et pour les collaborateurs. L'IA générative n'est pas gratuite. Ni pour l'entreprise ni pour la planète. Inutile de gâcher les ressources. Définir les cas d'usage c'est éviter le gaspillage financier pour l'entreprise, énergétique pour la planète. Il s'agit aussi de préciser les types de contenus à générer, le public cible, le contexte, le ton, le style, la longueur, etc. Il faut aussi définir les critères d'évaluation, les indicateurs de performance et les scénarios de test. « Les cas d'usage aident aussi à déterminer le niveau d'intervention humaine nécessaire pour superviser et guider l'IA générative, assurant ainsi une collaboration efficace entre l'humain et l'IA » ajoute **Pierre Vivier-Merle**.

### Étape 3 : Intégrer progressivement

Les premiers déploiements montrent que tous les collaborateurs n'adoptent pas ces outils avec la même célérité. Il faut veiller à ne pas surcharger les utilisateurs d'IA dans tous les sens. Chacun à sa propre faculté à voir son quotidien bouleversé par de tels assistants. « Il faut savoir intégrer l'IA générative de manière progressive pour permettre une adaptation en douceur des équipes et des processus existants » conseille **Pierre Vivier-Merle**.

### Étape 4 : Former et améliorer en continu

« La formation continue des équipes est essentielle pour exploiter pleinement le potentiel de ces technologies. Il ne s'agit pas seulement d'adopter un nouvel outil, mais d'intégrer une nouvelle façon de travailler » constate **Pierre Vivier-Merle**. Il est nécessaire pour chaque collaborateur d'acquérir de nouvelles compétences pour savoir poser les bonnes questions aux IA et concevoir des prompts efficaces.

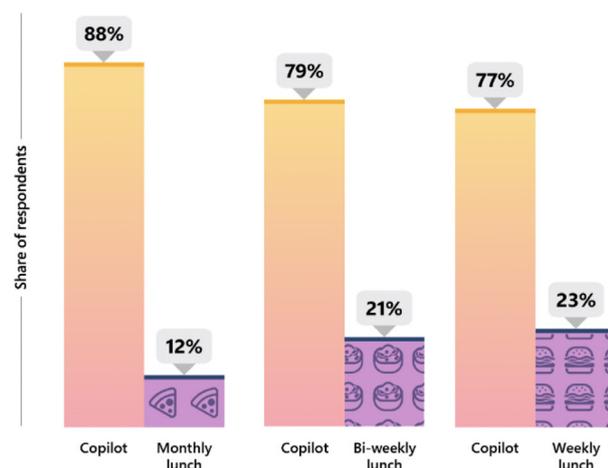
Au-delà de la formation, il ne faut pas perdre de vue que ces technologies sont très récentes et dès lors en évolution constante. Il est donc impératif de mettre en place une veille continue à même d'apprécier comment les nouvelles fonctionnalités peuvent s'intégrer dans les objectifs stratégiques de l'entreprise et leur impact sur le quotidien des utilisateurs.

## Mieux qu'un repas gratuit !

Dans le cadre de son étude Work Trend Index, Microsoft a posé une question très originale aux utilisateurs. « Si l'on vous donnait chaque mois le choix entre bénéficier de l'IA générative Copilot ou un repas gratuit, que choisiriez-vous ? ». À 88% les utilisateurs choisissent l'IA générative. Un plébiscite !

### Is Copilot worth more than a free lunch?

If offered the choice, users overwhelmingly said they would pick Copilot



Survey question: If your organization offered you the choice between a monthly/bi-weekly/weekly free lunch and having access to Copilot, which would you choose? (Monthly free lunch estimated \$10/month, bi-weekly free lunch estimated \$20/month, weekly free lunch estimated \$40/month)

SHARE in f t e



## Ne pas négliger l'humain

Cette démarche met en avant une réalité : « *l'IA générative n'est pas un substitut, mais un complément, un assistant, un partenaire de l'humain* » insiste **Pierre Vivier-Merle**. Il faut donc impliquer les utilisateurs, les collaborateurs, les clients, les parties prenantes, tout au long du projet, de la conception à l'évaluation, en passant par la formation, l'accompagnement, le dialogue, etc.

L'IA générative peut être utile à de nombreuses populations et particulièrement chez les « cols blancs » mais peut aussi trouver ces cas d'usage chez les « cols bleus ». Elle s'applique dans de nombreux domaines, comme le marketing, la communication, le design, l'éducation, la recherche, la santé, etc.

L'expérience d'Insight montre que certaines populations peuvent aujourd'hui plus directement bénéficier de l'IA générative. C'est notamment le cas des **créatifs** par sa capacité à produire du contenu original, varié, personnalisé, adapté aux clients, aux besoins et aux contraintes de l'entreprise, à ses contextes et à ses objectifs. Elle peut aussi stimuler leur imagination, leur inspiration, leur innovation, en leur proposant des idées, des suggestions, des alternatives, etc.

Les **rédacteurs** sont efficacement secondés par l'IA dans la rédaction de contenus (Web, Newsletter, Blogs, fiches produits, animations réseaux sociaux, etc.) de qualité, clair, cohérent, pertinent, etc. Elle peut aussi leur faire gagner du temps, en leur fournissant des résumés, des synthèses, des reformulations, des corrections, etc.

L'IA générative aide déjà les **analystes** à extraire du contenu pertinent, utile, actionnable, à partir de données brutes, complexes, volumineuses, etc. Elle peut aussi faciliter la compréhension, la visualisation et la communication de leurs résultats, en leur générant des graphiques, des tableaux, des rapports, etc.

Enfin, une autre population voit son quotidien totalement transfiguré par l'IA générative : les **développeurs**. Elle les aide à écrire du code, optimiser du code, déployer du code, déboguer du code et adopter de meilleures pratiques.

Au final, pour les entreprises, l'adoption de ces technologies en général et de Microsoft 365 Copilot en particulier représente non seulement une opportunité fantastique pour être plus productives et pour rester compétitives mais aussi un défi en termes d'intégration et de formation.

La technologie est si récente que les partenaires ayant déjà une expérience et une maîtrise des enjeux humains et techniques sont rares. Insight, pour l'avoir déployée à large échelle en interne et pour avoir accompagné les entreprises « tests » de Microsoft, est l'un d'entre eux. Mieux que quiconque, ses experts savent à quel point cette technologie marque un changement significatif dans les opérations et la culture des organisations. Ils savent à quel point le rôle de l'IA générative est appelé à devenir de plus en plus central dans l'écosystème des entreprises et ils peuvent anticiper les bouleversements à venir. Car l'avenir promet une collaboration toujours plus étroite entre l'humain et l'IA, ouvrant la voie à une ère de productivité et d'innovation sans précédent.

## De nouvelles compétences requises

Selon l'étude Work Trend Index, 80% des dirigeants affirment désormais qu'ils surveilleront de nouvelles aptitudes chez les candidats à l'embauche pour s'assurer qu'ils sauront s'adapter à un travail collaboratif avec l'IA. La flexibilité, l'intelligence émotionnelle, l'évaluation créative, la curiosité intellectuelle, la capacité à gérer et détecter les biais cognitifs, la capacité à créer des invites IA, et leur jugement analytique seront notamment évalués.

