

Construire un Assistant IA Personnalisé avec Copilot Studio pour Répondre aux Questions Internes sur les Procédures

Lien : https://maroc-performance.com/formation/construire-un-assistant-ia-personnalise-avec-copilot-studio-pour-repondre-aux-questions-internes-sur-les-procedures

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
BOCG27

CATÉGORIE
IA Générative & Bureautique Augmentée

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les principes de conception et de fonctionnement d’un assistant IA professionnel
- ✔ Identifier les cas d’usage pertinents pour automatiser les réponses aux questions internes
- ✔ Recenser, structurer et fiabiliser les procédures et connaissances de l’organisation
- ✔ Maîtriser les fonctionnalités essentielles de Microsoft Copilot Studio
- ✔ Concevoir l’architecture conversationnelle d’un assistant IA interne
- ✔ Connecter l’assistant aux sources documentaires et bases de connaissances de l’organisation
- ✔ Rédiger des instructions et règles permettant d’obtenir des réponses cohérentes et maîtrisées
- ✔ Créer des sujets, scénarios conversationnels et parcours utilisateurs
- ✔ Intégrer des workflows et automatisations avec l’écosystème Microsoft 365
- ✔ Sécuriser les données, les accès et les informations utilisées par l’assistant
- ✔ Tester la pertinence, la fiabilité et la robustesse des réponses générées
- ✔ Déployer l’assistant auprès des collaborateurs et accompagner son adoption
- ✔ Définir des indicateurs permettant de mesurer son utilisation et son efficacité
- ✔ Mettre en place une démarche de gouvernance et d’amélioration continue de l’assistant IA

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Assistantes de Direction et Assistantes Exécutives
- Assistantes administratives et polyvalentes
- Office Managers et responsables administratifs
- Responsables et coordinatrices de l’Assistanat
- Knowledge Managers et responsables de la gestion des connaissances
- Responsables transformation digitale et innovation
- Responsables systèmes d’information et équipes IT
- Administrateurs Microsoft 365 et Power Platform
- Responsables RH souhaitant développer des assistants internes
- Responsables formation et gestion des procédures
- Responsables qualité, processus et amélioration continue
- Chefs de projets digitaux et PMO
- Managers souhaitant automatiser les réponses aux demandes internes
- Professionnels souhaitant concevoir et déployer un assistant IA métier avec Copilot Studio

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les principes des assistants IA en entreprise

- Comprendre le fonctionnement d’un agent conversationnel et ses principaux composants
- Identifier les cas d’usage pertinents pour les procédures internes
- Définir les limites, responsabilités et règles d’utilisation de l’assistant

2 / Identifier les besoins et les cas d’usage

- Recenser les questions récurrentes des collaborateurs
- Identifier les procédures, politiques et documents à valoriser
- Prioriser les cas d’usage selon leur fréquence, valeur et complexité

3 / Préparer et structurer la base documentaire

- Identifier les sources d’information fiables et actualisées
- Organiser les procédures, guides, FAQ et documents internes
- Améliorer la qualité, la cohérence et la maintenabilité des contenus

4 / Découvrir Microsoft Copilot Studio

- Comprendre l’environnement et les principaux composants de Copilot Studio
- Naviguer dans l’interface et créer un premier agent
- Configurer les paramètres généraux et les fonctionnalités disponibles

5 / Concevoir l’architecture conversationnelle

Maroc Performance

- Définir les intentions et catégories de questions
- Construire une logique conversationnelle claire et cohérente
- Prévoir les réponses aux questions ambiguës ou hors périmètre

6 / Connecter les sources de connaissances

- Configurer les sources documentaires accessibles à l’agent
- Organiser les connaissances selon les domaines et procédures
- Améliorer la pertinence et la précision des réponses générées

7 / Concevoir les instructions et règles de l’agent

- Définir le rôle, le ton et le comportement attendu de l’assistant
- Encadrer les réponses selon les politiques internes
- Prévoir les situations dans lesquelles l’agent doit refuser, demander une précision ou orienter vers un humain

8 / Créer des sujets et scénarios conversationnels

- Construire des topics adaptés aux principales demandes internes
- Définir les déclencheurs, conditions, questions et réponses
- Gérer les parcours conversationnels complexes

9 / Intégrer les workflows et automatisations

- Connecter l’assistant aux processus administratifs existants
- Déclencher des actions à partir d’une conversation
- Exploiter Power Automate pour automatiser certaines demandes et validations

10 / Connecter l’assistant à l’écosystème Microsoft 365

- Exploiter les possibilités d’intégration avec Teams et les services Microsoft 365
- Faciliter l’accès de l’assistant aux collaborateurs
- Organiser les interactions avec les outils et processus internes

Maroc Performance

11 / Sécuriser les données et les accès

- Identifier les données sensibles et confidentielles
- Gérer les droits d’accès aux connaissances et fonctionnalités
- Appliquer les principes de gouvernance, sécurité et protection des données

12 / Tester et améliorer les réponses de l’assistant

- Élaborer des scénarios de test représentatifs
- Identifier les erreurs, réponses imprécises ou informations obsolètes
- Améliorer continuellement les instructions, sources et parcours conversationnels

13 / Déployer et accompagner les utilisateurs

- Préparer le lancement de l’assistant auprès des collaborateurs
- Définir les modalités d’accompagnement et de formation
- Organiser la collecte des retours utilisateurs et le support

14 / Piloter la performance et faire évoluer l’assistant

- Suivre les statistiques d’utilisation, satisfaction et résolution des demandes
- Identifier les nouvelles questions et besoins émergents
- Mettre en place une gouvernance permettant d’actualiser les connaissances et d’améliorer l’agent dans le temps

Maroc Performance

Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

04 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 Avr. au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance