

Inspiré par l'intelligence artificielle : six cas d'utilisation de copilotes

Cas d'utilisation de copilotes personnalisés pour stimuler votre stratégie d'application intelligente



Table des matières

Présentation	3
Chapitre 1	
Des robots conversationnels aux copilotes : les assistants d'IA pour les entreprises modernes	4
Chapitre 2	
L'avantage concurrentiel des copilotes	5
Chapitre 3	
Cas d'utilisation des copilotes : créer et moderniser des expériences optimales pour tous	6
Chapitre 4	
Les copilotes à la tâche	10
Conclusion	
Lancer une stratégie de copilote avec Azure	11

Présentation

Dans le domaine de l'IA au service de la productivité, les copilotes marquent une avancée considérable pour les entreprises.

Les copilotes constituent une nouvelle catégorie d'applications intelligentes qui agissent comme des outils de productivité alimentés par l'IA générative de manière à créer des interactions similaires à celle des êtres humains dans le cadre d'expériences numériques.

Les copilotes permettent une collaboration plus harmonieuse entre les personnes et la technologie employée, améliorant ainsi la qualité de travail dans les entreprises et favorisant des expériences plus pratiques pour les clients. Ils agissent en permanence comme des assistants virtuels et permettent aux utilisateurs de rechercher facilement des informations, de recueillir des points de vue précis et de générer du contenu, le tout sur la base d'une expérience de clavardage interactive et naturelle. En fait, les copilotes ne sont pas de simples outils, ce sont des partenaires collaboratifs qui permettent aux entreprises de naviguer dans une ère numérique qui se complexifie tous les jours.

En règle générale, le meilleur outil pour une tâche donnée est celui qui a été conçu spécifiquement pour cette tâche. Bien que les copilotes prêts à l'emploi présentent de nombreux avantages, la création de votre propre copilote vous permet de vous assurer que les interactions d'IA que vous appliquez ainsi que les données qui les alimentent, amplifient vos forces uniques et contribuent à la réalisation de vos objectifs spécifiques d'entreprise.

Ce livre électronique examine six cas d'utilisation différents qui impliquent la création d'un copilote unique et permet de comprendre en quoi les applications favorisent la productivité et de meilleures expériences client.

Des robots conversationnels aux copilotes : les assistants d'IA pour les entreprises modernes

La technologie des robots conversationnels a connu des progrès considérables au cours des dernières années.

Initialement, les robots conversationnels de type arbre de décision, également appelés « robots conversationnels basés sur des règles » (ou sur des scripts), reposaient sur des règles et des réponses prédéterminées. En utilisant des mots clés ou des déclencheurs spécifiques, les personnes qui interagissent avec ces robots conversationnels peuvent suivre un organigramme structuré pour obtenir des réponses à des questions de base. Cependant, leurs limites sont vite atteintes.

Les copilotes, quant à eux, s'affranchissent du modèle classique de l'arbre de décision. Ils offrent des interactions plus contextuelles et plus humaines avec l'utilisateur en utilisant l'IA générative et le traitement du langage naturel. Les copilotes sont capables d'analyser de vastes jeux de données, de comprendre les entrées et les messages nuancés des utilisateurs et d'apporter une réponse naturelle, le tout pour une communication efficace des utilisateurs par leurs outils numériques. Des retombées remarquables en matière d'IA sont attendues grâce aux copilotes qui permettent d'enrichir les interactions entre les utilisateurs et les machines.

L'avantage concurrentiel des copilotes

Lorsqu'une personne souhaite communiquer avec une entreprise aussi bien dans un cadre professionnel que personnel en tant que client, cette personne s'attend à des interactions numériques rapides et intelligentes.

Avec l'émergence de technologies plus rapides et plus impressionnantes, ces attentes ne cesseront de croître. Pour répondre à cette demande croissante, vous pouvez créer votre application de copilote en partant de zéro ou améliorer des applications existantes en introduisant un copilote en tant que nouvelle fonction. Quel que soit votre choix, vous devrez répondre à une question importante : **comment mettre en œuvre des copilotes, tout en apportant une valeur réelle et tangible à votre entreprise?**

Les copilotes offrent un avantage concurrentiel unique pour les opérations internes et les interactions externes. En fournissant une assistance intelligente aux travailleurs, vous pouvez améliorer la productivité de la main-d'œuvre, réduire les erreurs humaines et permettre une meilleure compréhension des besoins des clients.

Les copilotes offrent aux clients un moyen pratique d'être assisté en temps réel et un outil dynamique pour interagir avec votre entreprise. Avec une assistance alimentée par l'IA disponible 24 h/24 et formée à partir des données de votre entreprise, les clients ont accès à un service plus rapide et plus pratique, ce qui renforce la fidélité et vous aide à maintenir la réputation de votre service à la clientèle.

Cas d'utilisation des copilotes : créer et moderniser des expériences optimales pour tous

Les copilotes peuvent améliorer les expériences dans divers cas d'utilisation, en offrant vitesse, commodité et personnalisation, des éléments jusque là impossibles à concilier.

Toute la magie des copilotes réside dans leur capacité à traiter des volumes de données considérables, tout en rendant les interactions naturelles avec les utilisateurs, et ce, quel que soit le contexte.

Voici six exemples de copilotes personnalisés et les avantages qu'ils offrent aux organisations, aux employés et aux clients.

Cas d'utilisation de copilotes personnalisés n°1 : produits intelligents connectés

Scénario : un fournisseur de solutions d'habitation intelligente souhaite fidéliser ses utilisateurs en intégrant dans son application un copilote qui permet aux clients de régler les paramètres à l'aide de commandes vocales naturelles.

Copilote en action : ce copilote représenterait un compagnon indispensable pour aider les utilisateurs à gérer les systèmes automatisés intégrés dans les maisons. Le système, qui communique de manière fluide avec les appareils intelligents installés dans les maisons, peut répondre aux commandes vocales et suggérer de manière proactive des optimisations, permettant ainsi aux utilisateurs de contrôler sans effort l'éclairage, la température et la sécurité. Grâce au copilote de gestion intuitif des besoins domestiques intégré par le fournisseur, les clients peuvent créer un environnement domestique plus confortable et plus personnalisé, ce qui assure la fidélisation accrue des clients.

Cas d'utilisation de copilotes personnalisés n° 2 : traitement des transactions à grande échelle

Scénario : un fournisseur d'assurance souhaite renforcer sa productivité et décide par conséquent de créer un copilote qui décharge les agents des tâches manuelles lors du traitement des demandes.

Copilote en action : le traitement et l'analyse des demandes de remboursement sont des tâches chronophages qui peuvent facilement monopoliser le temps des agents. Dans ce contexte, un copilote pourrait évaluer la demande de remboursement en fonction des règles d'affaires et des modalités spécifiques des polices d'assurance, et déterminer si la demande est valable et si elle répond aux exigences de la police. D'une part, le copilote permettrait d'accélérer le processus d'analyse de demande, et d'autre part il permettrait d'éviter aux agents de devoir passer au crible un nombre de documents considérable, favorisant ainsi la productivité et permettant aux agents de passer plus de temps auprès des clients pour leur apporter un suivi personnalisé.

Cas d'utilisation de copilotes personnalisés n° 3 : détection des fraudes en temps réel

Scénario : une banque souhaite intégrer un copilote à sa solution existante de détection des fraudes pour obtenir des informations en temps réel, de manière à adopter une position davantage proactive dans la prévention de la fraude financière.

Copilote en action : dans ce cas d'utilisation, un copilote personnalisé basé sur les données de la banque permettrait de réduire les faux positifs et d'améliorer la précision dans l'identification des modèles frauduleux. Lorsqu'une fraude potentielle est détectée, le copilote peut envoyer des alertes spécifiques aux agents bancaires et lancer des enquêtes automatisées qui recoupent les données issues de sources différentes. Sur la base des résultats de l'enquête, le copilote peut également attribuer des notes de risque aux transactions ou aux comptes signalés, afin de donner la priorité aux cas à haut risque et d'agir immédiatement en bloquant une transaction ou en gelant un compte, par exemple. En simplifiant le processus de détection des fraudes et en facilitant les mesures de prévention proactives, le copilote participe à améliorer l'efficacité de la banque, à réduire les pertes financières, à protéger les actifs et à conserver la confiance des clients.

Cas d'utilisation de copilotes personnalisés n° 4 : robots dédiés au service et à l'assistance

Scénario : un constructeur automobile cherche à améliorer la sécurité des conducteurs en introduisant des capacités d'IA génératives qui les aident à rester concentrés sur la route.

Copilote en action : un copilote automobile comme celui-ci permettrait aux conducteurs d'utiliser des commandes vocales pour contrôler les paramètres de leur véhicule, notamment la température, l'ouverture des fenêtres et le divertissement, de manière à ce qu'ils n'aient pas à quitter pas la route des yeux pour actionner les commandes sur un écran tactile. En arrière-plan, le copilote surveille également le comportement du conducteur ainsi que l'environnement sur la route. Il émet des signaux sonores pour attirer l'attention du conducteur lorsqu'il détermine que le conducteur doit entreprendre une action particulière dans sa conduite. Le conducteur bénéficie d'une expérience de conduite plus sûre et plus confortable. Dans le même temps, le constructeur automobile acquiert un avantage concurrentiel en proposant des dispositifs de sécurité innovants, en renforçant la réputation de la marque et en réduisant potentiellement les demandes de remboursement.

Cas d'utilisation de copilotes personnalisés n° 5 : recherche d'informations et de produits

Scénario : un fournisseur industriel souhaite améliorer le traitement des commandes et accroître la satisfaction du client en créant un copilote qui simplifie l'identification des stocks.

Copilote en action : dans ce scénario, un fournisseur industriel a constaté que ses employés passaient beaucoup de temps à rechercher des articles spécifiques parmi le vaste stock de pièces, de matériaux et d'équipements. En créant un copilote d'assistant de recherche, les travailleurs peuvent utiliser des requêtes en langage naturel pour obtenir des informations en temps réel sur la disponibilité des stocks, leur emplacement et leurs spécifications. Le copilote peut également être adapté à la structure de stock propre à l'entreprise et intégré directement aux systèmes existants pour améliorer les fonctionnalités et personnaliser les expériences pour l'utilisateur. Les employés sont alors en mesure de retrouver les articles plus rapidement. Par conséquent, l'efficacité et le service à la clientèle sont optimisés, un atout pour l'entreprise, le tout grâce à un traitement rapide des commandes.

Cas d'utilisation de copilotes personnalisés n° 6 : personnalisation et recommandation

Scénario : un détaillant de mode en ligne souhaite favoriser ses ventes en mettant en œuvre une expérience alimentée par l'IA qui fournit aux clients des sélections de produits sélectionnés dans un cadre conversationnel.

Copilote en action : certains clients préfèrent acheter lorsqu'ils peuvent échanger avec quelqu'un sur des achats potentiels. Un assistant d'IA génératif dédié aux achats et intégré au site Web du détaillant pourrait interagir naturellement avec les clients à la recherche d'une expérience d'achat accompagnée. Tout au long du clavardage mené naturellement, le copilote apprend progressivement les préférences de l'acheteur afin de lui proposer des articles qui correspondent à ses goûts personnels. Le client vit alors une expérience attrayante et achète potentiellement davantage de produits.

Les copilotes à la tâche

Découvrez la manière dont ces entreprises utilisent leurs copilotes pour simplifier le travail et offrir une expérience exceptionnelle à sa clientèle.



KPMG réalise des gains considérables de productivité et détermine de nouvelles perspectives d'affaires grâce à l'IA générative

KPMG Australia a déployé un agent d'IA générative appelé KymChat pour aider ses 10 000 employés à accéder à des données et à des informations sur les clients à partir de sites Web externes et internes, des référentiels de connaissances et des fichiers de productivité Microsoft 365. Au fur et à mesure du développement de la solution, KPMG a ajouté des fonctionnalités supplémentaires pour la rendre plus évolutive et améliorer la qualité des réponses, ce qui a permis de fournir des résultats de haute qualité en moins d'une seconde.

[Lire le témoignage complet >](#)



TomTom améliore l'expérience de conduite grâce à l'IA générative

TomTom a créé Digital Cockpit, un système d'infodivertissement embarqué immersif pour permettre aux conducteurs de communiquer naturellement avec leur véhicule. Le robot conversationnel basé sur l'IA génératif permet aux conducteurs de se rendre à leur destination, de trouver des aires d'arrêt tout au long de leurs itinéraires et de contrôler vocalement les systèmes embarqués.

[Lire le témoignage complet >](#)

Lancez votre stratégie d'applications intelligentes avec Azure

Le nuage offre l'évolutivité, la flexibilité et l'accessibilité nécessaires pour créer et moderniser avec l'IA.

Si l'IA fait partie de votre stratégie et est utilisée pour fournir une assistance intelligente et naturelle aux employés et aux clients, les copilotes joueront probablement un rôle clé dans cette stratégie.

Que vous souhaitiez créer une solution en partant de zéro ou ajouter un copilote à une solution existante, Azure permet aux développeurs de mobiliser les capacités en matière d'IA, de données infonuagiques à grande échelle et de développement d'applications natives du nuage afin de garantir des expériences numériques uniques. En créant ou en mettant à jour des applications intelligentes qui utilisent une technologie d'IA de premier plan, les entreprises peuvent stimuler l'innovation, élargir leur clientèle et réduire les coûts grâce à une meilleure efficacité. Par ailleurs, elles peuvent attirer, retenir et développer les talents des développeurs en offrant des outils et des services fiables pour créer des applications intelligentes qui leur donnent un avantage concurrentiel.

Valeur d'affaires des applications intelligentes

Grâce à Azure AI Services et aux solutions de développement d'applications comme AKS et Azure Cosmos DB, les entreprises peuvent créer et moderniser des applications intelligentes rapidement et en toute sécurité. Sur une période de trois ans, les organisations diversifiées utilisant ces solutions ont constaté des gains considérables de productivité et d'efficacité dans leurs processus de développement d'applications, grâce à l'automatisation et à l'amélioration de l'évolutivité de leurs modèles d'IA.

- Diminution de **40 %** des dossiers d'assistance client¹
- Jusqu'à **25 %** d'amélioration de l'efficacité des développeurs²
- Augmentation de la production de **150 %¹**
- Jusqu'à **25 %** de réduction du temps d'indisponibilité de l'application³

¹ The Total Economic Impact™ of Microsoft Azure AI, une étude menée par Forrester Consulting, avril 2023. Les résultats viennent de représentants d'une entreprise diversifiée sur la base des clients interrogés.

² Selon une enquête commandée, 77 % des 144 personnes interrogées ont constaté que l'efficacité des développeurs s'était améliorée de 10 à 25 %. The Total Economic Impact™ Of Microsoft Azure App Innovation, étude commandée à Forrester Consulting, juin 2023.

³ Selon les données de l'enquête commandée, après la mise en œuvre de ces technologies modernes, les temps d'arrêt liés aux applications ont diminué en moyenne de 15 à 25 %. The Total Economic Impact™ Of Microsoft Azure App Innovation, étude commandée à Forrester Consulting, juin 2023.

Outils du métier : comment créer un copilote personnalisé avec Azure

La création et la modernisation d'applications intelligentes nécessitent une pile complète couvrant l'unification des données, des capacités d'IA innovantes et des pratiques de développement d'applications modernes. En intégrant des outils et des services comme ceux ci-dessous, vous pouvez créer un copilote personnalisé et le placer parmi vos données pour apporter à vos expériences des capacités de recherche intelligente, de clavardage et d'IA générative.

Azure OpenAI Service

En donnant accès aux modèles de langage d'OpenAI, Azure OpenAI Service permet aux développeurs de créer des applications intelligentes sophistiquées, réactives et responsables. Utilisez des modèles de langage de pointe pour créer des copilotes qui comprennent et génèrent des textes semblables à ceux des êtres humains, créant ainsi des expériences de clavardage naturelles et productives aussi bien pour les clients que pour les employés.

Les copilotes créés à partir d'Azure OpenAI Service peuvent être formés sur des ensembles de données spécifiques de manière à adapter le modèle à un domaine particulier, et par conséquent à personnaliser la façon dont l'IA se comporte et répond aux différents cas d'utilisation. Parallèlement, un système de filtrage de contenu intégré fonctionne avec les modèles afin de détecter les contenus nuisibles et de les empêcher de nuire à la qualité de ces interactions. Il s'agit là d'un élément essentiel pour garantir une certaine confiance et transparence.

Modèles disponibles

Azure OpenAI sur vos données, qui permet de stocker et de récupérer les données, vous pouvez exécuter des modèles d'IA avancés comme GPT-3.5-Turbo et GPT-4 sur les données de votre entreprise sans avoir besoin d'entraîner ou d'affiner les modèles. Les modèles d'IA générative et d'IA multimodale disponibles sur Azure OpenAI Service sont optimisés pour assurer une confidentialité, une sécurité et une mise à l'échelle de niveau entreprise :

- | | |
|--|---------------------------------|
| → Série GPT-4 (dont GPT-4 avec Vision) | → DALL-E |
| → Série GPT-3.5 Turbo | → Whisper |
| → Série de modèles Embeddings | → Conversion de texte en parole |

Optimisation de vos modèles, selon vos conditions

La fonction **Sur vos données** de Azure OpenAI Services vous permet de mettre en relation vos sources de données directement avec le service, de manière à ancrer les résultats générés dans vos données. Grâce à cette fonction, les utilisateurs désignent la source de données ainsi que l'emplacement de stockage de leurs données, ce qui permet d'éviter de copier les données dans le service Azure OpenAI. Cette fonction offre non seulement une intégration transparente des capacités d'IA avec l'infrastructure de données existante, mais garantit également la confidentialité et la sécurité des données en vous permettant de garder le contrôle sur vos données.

Azure Kubernetes Service (AKS)

AKS est un service Kubernetes géré qui simplifie le déploiement ainsi que les opérations des applications en conteneurs. Il fournit une infrastructure robuste et évolutive essentielle pour créer, déployer et gérer des copilotes personnalisés qui se veulent réactifs, intelligents et capables de s'intégrer à tout un ensemble de sources de données et de services d'IA.

AKS garantit l'accès des copilotes aux informations nécessaires par l'ingestion de données à grande échelle et la mise à disposition de connecteurs de manière à assurer l'intégration à diverses sources de données. Il dispose également d'intégrations natives avec Azure Cosmos DB qui permettent d'améliorer les fonctionnalités des copilotes, notamment la compréhension et la génération de langage, et ce grâce à Azure OpenAI Service.

Azure Cosmos DB

Azure Cosmos DB est une base de données NoSQL distribuée entièrement gérée et sans serveur, conçue pour le développement d'applications modernes natives du nuage dont les applications intelligentes et les copilotes. Cette base de données offre une vitesse et une disponibilité garanties par le SLA, une évolutivité automatique et instantanée, ainsi que des API à code source libre pour les documents JSON natifs, MongoDB et d'autres moteurs NoSQL. De ce fait, elle constitue un emplacement évolutif et sécurisé pour le stockage de différents jeux de données auxquels un copilote pourrait avoir besoin d'accéder, notamment pour ce qui est des interactions des utilisateurs, des préférences et d'autres données pertinentes.

Azure Cosmos DB garantit un accès aux données à faible latence et une mise à l'échelle automatique dynamique, deux éléments essentiels qui garantissent la réactivité du copilote. Azure Cosmos DB est une base de données vectorielle qui permet le stockage de données NoSQL notamment des documents et des paires clé-valeur, ainsi que de vecteurs, le tout dans une même base de données. La recherche vectorielle (également connue sous le nom de recherche sémantique/similaire) est une fonctionnalité importante pour les applications d'IA générative. Par ailleurs Azure Cosmos DB est capable d'interroger efficacement à la fois les vecteurs et les données pertinentes.

Azure Cosmos DB propose également des fonctionnalités de recherche vectorielle natives, particulièrement utiles dans les applications qui ont besoin de rechercher un texte similaire, de trouver des images connexes ou de détecter des anomalies. De plus, grâce à sa capacité à gérer les requêtes NoSQL, Azure Cosmos DB sert à la création de copilotes qui doivent traiter efficacement des données non structurées ou semi-structurées.

Commencer à créer dans le nuage

[Créer un compte gratuitement >](#)

Solutions et contenus de référence partageables pour la création d'applications modernes

[Créer des applications d'IA modernes avec des accélérateurs de solution >](#)