

Offre entreprise innovante



OFFRE COPILOT STARTER

**PRÉPARER ET LANCER L'IA
MICROSOFT DANS L'ENTREPRISE**



SOMMAIRE

1

Contexte et enjeux

2

Attendus des clients

3

**Proposition de valeur
de l'offre**

4

Rôle du cabinet

5

**Notre approche
méthodologique**

6

**Périmètre de l'offre
et livrables**

7

L'équipe projet

8

Cas d'usages

1. CONTEXTE ET ENJEUX

L'intelligence artificielle transforme progressivement les modes de travail au sein des organisations. Avec Microsoft 365 Copilot, les collaborateurs peuvent s'appuyer sur **l'IA générative** pour rechercher, synthétiser, rédiger, analyser et produire plus efficacement à partir des informations disponibles dans leur environnement Microsoft 365.

Mais la performance de ces nouveaux usages ne repose pas uniquement sur l'outil. **Elle dépend directement de la qualité, de la structuration, de la gouvernance et de l'accessibilité de la connaissance disponible dans l'entreprise.**

Dans de nombreuses organisations, les informations utiles sont réparties entre SharePoint, Teams, OneDrive, les messageries, les dossiers réseaux, les espaces projet, les bases documentaires ou encore les applications métier. Ces contenus sont souvent hétérogènes, parfois obsolètes, redondants, mal classés ou insuffisamment gouvernés. **Cette dispersion limite la capacité des collaborateurs à retrouver rapidement la bonne information et réduit la pertinence des réponses produites par les assistants IA.**

Déployer Microsoft 365 Copilot sans préparer l'environnement documentaire et informationnel peut donc entraîner plusieurs limites :

- des réponses **incomplètes** ou **peu fiables** ;
- une **difficulté à identifier** les bonnes sources d'information ;
- une **adoption limitée** par les utilisateurs ;
- une **faible création de valeur** métier ;
- une **impossibilité de mesurer** réellement les **bénéfices** générés.

L'enjeu n'est donc pas seulement de mettre un outil d'IA à disposition des équipes. Il s'agit de **préparer l'organisation à exploiter l'intelligence artificielle** dans un cadre fiable, utile et maîtrisé.

Au-delà de l'IA générative, les organisations commencent également à s'intéresser aux usages de **l'IA agentique**. Ces usages ouvrent la voie à des agents capables d'interagir avec la connaissance de l'entreprise, d'assister les collaborateurs dans leurs recherches, de répondre à des questions métier ou d'orienter vers les bons contenus.

Dans le cadre de cette offre, il ne s'agit pas de déployer des agents autonomes complexes ou des automatisations avancées du système d'information. L'ambition est de **proposer un premier pas concret vers l'IA agentique**, à travers la création d'un **agent de connaissance** connecté à des sources documentaires maîtrisées.

L'offre **Copilot Starter** a été conçue pour répondre à ce besoin : aider les organisations à **structurer leur connaissance, déployer Microsoft 365 Copilot** dans de bonnes conditions, développer les **premiers usages métier** et expérimenter un **premier agent IA de connaissance**.

Cette approche permet de passer d'une logique de stockage documentaire à une logique de connaissance exploitable, au service de la **performance** des collaborateurs et des futurs projets d'intelligence artificielle.

2. ATTENDUS DES CLIENTS

La réussite d'une démarche d'adoption de l'intelligence artificielle repose sur trois piliers essentiels : **la qualité de la connaissance, la création de valeur métier et la préparation progressive des nouveaux usages agentiques.**

Les organisations ne cherchent pas uniquement à tester une technologie. Elles attendent une démarche pragmatique, sécurisée et opérationnelle, capable de produire des **bénéfices concrets** pour les équipes tout en posant des fondations durables pour les futurs projets IA.

Pour répondre à ces attentes, l'offre **Copilot Starter** se concentre sur trois axes majeurs.

1. Construire un socle de connaissance fiable pour l'IA

Les clients attendent d'abord de pouvoir s'appuyer sur une connaissance claire, structurée, à jour et exploitable. La qualité des réponses produites par Microsoft 365 Copilot ou par un agent de connaissance dépend directement des informations auxquelles ces outils peuvent accéder.

Cela implique de travailler sur :

- l'organisation des espaces documentaires ;
- la qualité et la fraîcheur des contenus ;
- la gestion des droits d'accès ;
- les règles de nommage et de classement ;
- les métadonnées et la classification ;
- la suppression ou l'archivage des contenus obsolètes ;
- la capacité des collaborateurs à retrouver et exploiter l'information.

L'objectif est de **transformer un patrimoine documentaire dispersé en un véritable socle de connaissance** utile aux collaborateurs, à Microsoft 365 Copilot et aux futurs agents IA.

2. Développer des usages métier concrets et générateurs de valeur

Les clients attendent également que Microsoft 365 Copilot apporte une **valeur opérationnelle visible** dans les activités du quotidien.

Les usages les plus recherchés concernent notamment :

- la recherche et la synthèse d'informations ;
- la préparation et le suivi des réunions ;
- la rédaction de documents, comptes rendus, supports ou synthèses ;
- l'analyse et la consolidation d'informations ;
- l'aide à la production de livrables ;
- l'amélioration de la collaboration entre les équipes,
- la préparation de documents stratégiques tels que proposition commerciale, contrats, etc.

L'enjeu est de réduire le temps consacré aux tâches répétitives, administratives ou à faible valeur ajoutée afin de permettre aux collaborateurs de se concentrer sur l'analyse, la prise de décision, l'expertise, l'innovation et la relation client.

La valeur attendue ne doit pas être présentée comme un ROI automatique ou garanti. Elle doit être objectivée progressivement à travers des indicateurs d'usage, des retours utilisateurs, l'identification des tâches chronophages et le suivi des gains observés.

3. Préparer les premiers usages de l'IA agentique

Les organisations souhaitent enfin comprendre comment les agents IA peuvent progressivement enrichir leurs modes de travail.

Dans une première étape, l'attente porte généralement sur des cas d'usage simples, lisibles et directement connectés à la connaissance de l'entreprise : agent RH, agent qualité, agent commercial, agent support interne, agent projet ou agent documentaire.

Ces premiers agents permettent de :

- faciliter l'accès à l'information ;
- centraliser une expertise métier ;
- répondre aux questions fréquentes ;
- orienter les utilisateurs vers les bons documents ;
- tester les usages agentiques dans un cadre maîtrisé ;
- préparer les futures évolutions vers des scénarios plus avancés.

En articulant ces trois attentes — **connaissance fiable, usages métier et première expérimentation agentique** — l'offre **Copilot Starter** permet d'accompagner l'organisation dans une trajectoire réaliste, progressive et créatrice de valeur.

3. PROPOSITION DE VALEUR DE L'OFFRE

L'offre Copilot Starter propose une approche pragmatique et opérationnelle permettant aux organisations de tirer rapidement parti de Microsoft 365 Copilot tout en construisant les fondations nécessaires aux futurs usages de l'intelligence artificielle.

L'objectif de cette offre est de **transformer l'IA d'un simple sujet technologique en un levier concret de performance, d'efficacité et de valorisation de la connaissance.**

Notre proposition de valeur se distingue par cinq dimensions complémentaires.

Une organisation réellement « Copilot Ready »

Contrairement aux approches centrées uniquement sur le déploiement de licences ou l'activation d'un outil, nous intervenons sur le véritable facteur de réussite : **la qualité de l'environnement informationnel.**

Nous accompagnons l'organisation dans l'analyse et la structuration de ses contenus, de ses espaces collaboratifs et de ses règles de gouvernance afin de rendre la connaissance plus fiable, plus accessible et plus exploitable.

Cette démarche permet d'améliorer la pertinence des réponses produites par Microsoft 365 Copilot, de limiter les risques liés aux contenus obsolètes ou mal gouvernés et de renforcer la confiance des utilisateurs dans les résultats obtenus.

Une approche métier, concrète et orientée adoption

L'intelligence artificielle ne crée de valeur que lorsqu'elle est réellement utilisée par les collaborateurs.

Nous accompagnons les équipes dans l'identification, la priorisation et l'expérimentation de cas d'usage adaptés à leurs activités. L'objectif est de faire émerger des usages concrets, directement reliés aux besoins opérationnels : gagner du temps, mieux rechercher l'information, produire plus efficacement, préparer les réunions, rédiger des supports ou consolider des données.

Cette approche favorise une **adoption progressive**, fondée sur des démonstrations, des ateliers pratiques, des bibliothèques de prompts et des retours d'expérience utilisateurs.

Des bénéfices progressivement objectivables

La valeur d'un projet IA doit pouvoir être suivie de manière réaliste. L'offre ne promet pas un retour sur investissement immédiat ou garanti, mais elle permet d'identifier les zones de gains potentiels et de suivre les bénéfices observés.

Nous aidons les organisations à qualifier les activités chronophages, à mesurer l'adoption des usages, à recueillir les retours utilisateurs et à construire des indicateurs de valeur adaptés au contexte.

Cette démarche permet de mieux objectiver les gains obtenus : réduction du temps de recherche, simplification de certaines tâches, amélioration de la qualité des livrables, meilleure capitalisation de la connaissance et réallocation du temps vers des activités à plus forte valeur ajoutée.

Un premier pas assumé vers l'IA agentique

L'offre intègre la création d'un premier agent de connaissance, conçu comme une première étape vers les usages de l'IA agentique.

Cet agent n'a pas vocation à automatiser des processus complexes ou à agir de manière autonome dans le système d'information. Il permet de démontrer concrètement la valeur d'un agent IA en exploitant des sources de connaissance maîtrisées : procédures, référentiels, documentation métier, supports commerciaux, bases qualité, guides internes ou corpus projet.

Cette première expérimentation permet d'**acculturer les utilisateurs**, de tester un cas d'usage concret et de **préparer progressivement l'organisation à des scénarios agentiques plus avancés**.

Une fondation durable pour les futurs projets IA

Au-delà du déploiement de Microsoft 365 Copilot, **l'offre permet de construire un socle réutilisable pour les futures initiatives d'IA générative, d'IA agentique et d'automatisation intelligente**.

La gouvernance de la connaissance, la structuration documentaire, l'adoption métier, les indicateurs de valeur et les premiers retours d'expérience constituent des actifs durables pour l'organisation.

En résumé, l'offre Copilot Starter permet aux clients de :

- préparer leur environnement Microsoft 365 à l'IA ;
- structurer leur connaissance ;
- développer des usages métier concrets ;
- objectiver progressivement les gains ;
- expérimenter un premier agent de connaissance ;
- poser les bases d'une trajectoire IA plus ambitieuse.

4. RÔLE DU CABINET

Le rôle du cabinet ne se limite pas à accompagner la prise en main d'un outil. Nous intervenons comme **partenaire de transformation** pour aider l'organisation à **structurer sa démarche IA, sécuriser son adoption et créer les conditions d'une valeur durable**.

Plus concrètement, nous intervenons à plusieurs niveaux.

EXPERTISE INDÉPENDANTE ET VISION GLOBALE

Nous apportons un regard externe permettant d'évaluer objectivement le niveau de maturité de l'organisation en matière de connaissance, de collaboration, de gouvernance documentaire et de préparation à Microsoft 365 Copilot.

Cette analyse permet d'identifier les forces existantes, les risques prioritaires, les irritants utilisateurs et les axes d'amélioration les plus utiles pour maximiser la valeur des futurs usages IA.

CADRAGE ET STRUCTURATION DE LA DÉMARCHE

Nous aidons l'organisation à clarifier ses objectifs, son périmètre, ses priorités et son niveau d'ambition.

Cette étape permet de formaliser une trajectoire réaliste, adaptée à la maturité du client, aux usages attendus, aux contraintes internes et aux licences disponibles.

Le cadrage évite de réduire le projet à une simple activation technologique et permet d'inscrire Microsoft 365 Copilot et l'agent de connaissance dans une logique de transformation métier.

ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES ET DES MÉTIERS

Nous travaillons avec les directions métier, les équipes digitales, les équipes IT, les responsables de la connaissance et les utilisateurs afin d'identifier les cas d'usage les plus pertinents.

Notre approche repose sur l'animation d'ateliers, la formalisation de scénarios d'usage, la construction de prompts, l'accompagnement au changement et le suivi de l'adoption.

L'objectif est de permettre aux collaborateurs de passer d'une découverte de l'outil à une appropriation concrète dans leurs activités quotidiennes.



STRUCTURATION DE LA CONNAISSANCE

Nous accompagnons l'organisation dans l'amélioration de son patrimoine informationnel : organisation des espaces, clarification des règles documentaires, identification des contenus de référence, gestion des accès, métadonnées, classification et principes de gouvernance. Cette étape est essentielle pour fiabiliser les usages de Microsoft 365 Copilot et préparer les sources exploitables par le premier agent de connaissance.



CONCEPTION DU PREMIER AGENT DE CONNAISSANCE

Nous accompagnons le client dans la définition, le cadrage et la mise en œuvre d'un premier agent conversationnel exploitant un corpus de connaissances validé.

Notre rôle consiste à aider à choisir le bon cas d'usage, sélectionner les sources pertinentes, définir les consignes de l'agent, tester les réponses, recueillir les retours utilisateurs et formaliser les principes d'amélioration continue.



TRANSMISSION ET MONTÉE EN COMPÉTENCES

Notre accompagnement vise également à rendre les équipes progressivement autonomes dans l'utilisation de Microsoft 365 Copilot, la gestion de la connaissance et l'amélioration du premier agent de connaissance.

Nous transmettons des méthodes, modèles, supports, bonnes pratiques et indicateurs permettant à l'organisation de poursuivre sa trajectoire après la mission.

En résumé, JLC Consulting agit comme un partenaire de confiance pour structurer la démarche, sécuriser les usages, accompagner les équipes et transformer l'IA en levier concret de performance et de valorisation de la connaissance.



5. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

1

PHASE

Diagnostic de
maturité "Copilot
Ready"

Objectif : Évaluer la capacité de l'organisation à exploiter efficacement Microsoft 365 Copilot et les futurs agents IA à partir de son patrimoine documentaire et informationnel.

Cette phase permet de comprendre l'existant, d'identifier les risques et de prioriser les actions nécessaires avant ou pendant le déploiement de Microsoft 365 Copilot.

Analyse réalisée : Nous réalisons un état des lieux de l'environnement Microsoft 365 et des pratiques associées.

Cette analyse porte notamment sur :

- l'organisation des espaces SharePoint ;
- l'utilisation de Teams et OneDrive ;
- la structuration des contenus ;
- la qualité et l'obsolescence documentaire ;
- la gestion des droits d'accès ;
- les règles de nommage et de classement ;
- les métadonnées et la classification ;
- les usages collaboratifs ;
- les irritants liés à la recherche d'information ;
- les premiers cas d'usage Copilot envisageables.

Livrables : les différents supports selon les cas pourront être un Rapport de diagnostic Copilot Ready, un score ou grille de maturité, une cartographie des risques et irritants, l'identification des cas d'usage prioritaire, une feuille de route de transformation, etc.

Bénéfice métier : Comprendre précisément les conditions de réussite du projet IA et disposer d'une trajectoire claire pour préparer l'environnement, sécuriser les usages et maximiser la valeur de Microsoft 365 Copilot.

5. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

2

PHASE

Structuration de la connaissance

Objectif : Transformer les espaces documentaires et collaboratifs en bases de connaissance plus fiables, mieux organisées et plus facilement exploitables par les collaborateurs, Microsoft 365 Copilot et le futur agent de connaissance.

Travaux réalisés : Nous accompagnons l'organisation dans l'amélioration de la qualité, de la lisibilité et de la gouvernance de son patrimoine informationnel.

Les travaux peuvent porter sur :

- la rationalisation des espaces documentaires ;
- l'identification des contenus de référence ;
- le nettoyage des contenus obsolètes ou redondants ;
- la définition d'une architecture documentaire cible ;
- la mise en place de règles de nommage ;
- la structuration des bibliothèques SharePoint ;
- la définition de métadonnées utiles ;
- la clarification des droits d'accès ;
- la mise en place de principes de gouvernance ;
- la préparation des sources destinées au futur agent de connaissance.

Livrables : les différents supports selon les cas pourront être une architecture documentaire cible, un standards documentaire, un modèle de gouvernance de la connaissance, une liste des contenus de référence, un plan d'amélioration continue etc.

Bénéfice métier : Faire évoluer l'organisation d'une logique de stockage documentaire vers une véritable logique de connaissance exploitable, fiable et réutilisable par les équipes et par les outils d'intelligence artificielle.

5. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

3

PHASE

Déploiement et adoption de Microsoft 365 Copilot

Objectif : Mettre Microsoft 365 Copilot entre les mains des utilisateurs dans un cadre structuré, utile et orienté valeur. Cette phase vise à développer des usages concrets, adaptés aux métiers, et à accompagner les collaborateurs dans leur montée en compétence

Travaux réalisés : Nous accompagnons les équipes dans l'appropriation progressive de Microsoft 365 Copilot à travers :

- la définition du périmètre pilote ;
- l'identification des populations utilisatrices ;
- l'animation d'ateliers d'acculturation ;
- la démonstration de cas d'usage métier ;
- la construction d'une bibliothèque de prompts ;
- l'identification des tâches chronophages ;
- le suivi des usages ;
- la collecte des retours utilisateurs ;
- la mesure des bénéfices observés ;
- l'ajustement des pratiques et supports d'adoption.

Application et usages concernés : Selon le périmètre retenu, l'accompagnement peut porter sur :

- Outlook ;
- Word ;
- Excel ;
- PowerPoint ;
- Teams ;
- OneNote ;
- Loop ;
- Copilot Chat ;
- Microsoft 365 Copilot

Livrables : les différents supports selon les cas pourront être un parcours d'adoption, un support d'acculturation, une bibliothèque de prompts, un catalogue de cas d'usage métier, une grille de suivi des usages, un indicateur d'adoption et de valeur, etc.

Bénéfice métier : Transformer Microsoft 365 Copilot en assistant de productivité réellement utilisé, capable de simplifier certaines tâches quotidiennes, de réduire les temps de recherche ou de production et de libérer du temps pour les activités à plus forte valeur ajoutée.

5. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

4

PHASE

Création d'un
premier agent de
connaissance

Objectif : Créer un premier agent conversationnel capable d'exploiter les connaissances de l'entreprise et de démontrer concrètement la valeur des premiers usages de l'IA agentique. Cette phase constitue une première étape maîtrisée vers les usages agentiques, sans promettre une automatisation avancée ou autonome des processus métier.

Travaux réalisés : afin de répondre au mieux aux besoins avec la création du premier agent il faudra passer par des missions de :

- Définition du besoin métier ;
- Cadrage fonctionnel de l'agent ;
- Sélection des sources de connaissance ;
- Définition des consignes et règles de réponse ;
- Paramétrage de l'agent ;
- Tests utilisateurs ;
- Analyse de la qualité des réponses ;
- Ajustements et optimisation ;
- Formalisation des règles d'amélioration continue.

Fonction de l'agent : l'agent de connaissance peut permettre de :

- Répondre aux questions fréquentes ;
- retrouver rapidement l'information ;
- orienter vers les documents pertinents ;
- clarifier des procédures internes ;
- centraliser une expertise métier ;
- assister les collaborateurs dans leurs recherches ;
- capitaliser sur les contenus de référence

Exemples d'agents possibles : agent RH, agent Qualité, agent Commercial, agent Support interne, agent Gestion de projet, agent Documentation interne, agent Méthode ou procédures, etc

Livrables : les différents supports selon les cas pourront être un agent de connaissance opérationnel, un corpus de sources validées, une documentation utilisateur, un guide d'administration ou d'amélioration continue, des retours de tests et recommandations d'évolution, etc.

Bénéfice métier : Permettre aux collaborateurs d'accéder plus rapidement à la bonne information, d'expérimenter un premier usage agentique concret et de préparer l'organisation à des scénarios IA plus avancés.

6. PÉRIMÈTRE DE L'OFFRE ET LIVRABLES

L'offre Copilot Starter couvre l'ensemble des activités nécessaires pour préparer l'organisation à Microsoft 365 Copilot, développer des usages métier concrets et mettre en œuvre un premier agent de connaissance.

Le périmètre précis est ajusté selon la maturité de l'organisation, les objectifs poursuivis, les sources disponibles, les contraintes de sécurité, les ressources internes et les licences Microsoft mobilisables.

A. LE PÉRIMÈTRE

Préparation de l'environnement Microsoft 365

Nous intervenons sur les principaux composants participant à la création, au stockage, au partage et à l'exploitation de la connaissance :

- SharePoint ;
- Teams ;
- OneDrive ;
- Microsoft Search ;
- Copilot Chat ;
- Microsoft 365 Copilot ;
- les espaces documentaires et collaboratifs associés.

Cette phase vise à améliorer la qualité de l'information, la gouvernance documentaire et l'exploitabilité des contenus par les collaborateurs et par l'intelligence artificielle.

Structuration de la connaissance

L'offre couvre l'analyse et l'amélioration du patrimoine documentaire et informationnel afin de rendre les contenus plus fiables, plus lisibles et plus facilement exploitables.

Les travaux peuvent inclure :

- la rationalisation documentaire ;
- l'identification des contenus de référence ;
- la définition de règles de gouvernance ;
- la clarification des accès ;
- la préparation des sources pour l'agent de connaissance ;
- la mise en place de standards documentaires.

Adoption et accompagnement des utilisateurs

La création de valeur repose sur les usages développés par les collaborateurs.

L'offre intègre donc :

- des ateliers métier ;
- des actions d'acculturation ;
- des formations ou démonstrations Microsoft 365 Copilot ;
- une bibliothèque de prompts ;
- un accompagnement au changement ;
- le suivi des usages et des bénéfices observés.

Mise en œuvre d'un premier agent de connaissance

L'offre comprend la conception et le déploiement d'un premier agent conversationnel connecté à des sources de connaissance validées.

Selon les besoins de l'organisation, cet agent peut être orienté RH, qualité, commercial, support interne, gestion de projet ou tout autre domaine disposant d'une base documentaire exploitable.

B. LES LIVRABLES

RAPPORT DE DIAGNOSTIC COPILOT READY

Analyse de la maturité de l'organisation, identification des risques, irritants et recommandations prioritaires pour préparer l'environnement à Microsoft 365 Copilot.

FEUILLE DE ROUTE DE TRANSFORMATION

Plan d'actions structuré permettant d'améliorer la gouvernance de la connaissance, de développer les usages IA et de préparer les futures initiatives agentiques.

ARCHITECTURE DOCUMENTAIRE CIBLE

Recommandations d'organisation des espaces documentaires, règles de structuration, standards de nommage, métadonnées et principes de gouvernance.

MODÈLE DE GOUVERNANCE DE LA CONNAISSANCE

Principes permettant de maintenir la qualité, la fiabilité, la sécurité et l'exploitabilité des contenus dans le temps.

BIBLIOTHÈQUE DE PROMPTS

Ensemble de prompts adaptés aux métiers et aux usages identifiés pendant la mission afin d'accélérer l'adoption de Microsoft 365 Copilot.

CATALOGUE DE CAS D'USAGE MÉTIER

Documentation des usages retenus, des scénarios de valeur et des modalités d'accompagnement des utilisateurs.

TABLEAU DE BORD D'ADOPTION ET DE VALEUR

Indicateurs permettant de suivre l'usage, l'adoption, les retours utilisateurs et les bénéfices observés.

AGENT DE CONNAISSANCE OPÉRATIONNEL

Agent conversationnel paramétré, testé et connecté aux sources de connaissance validées par l'organisation.

DOCUMENTATION ET GUIDE UTILISATEUR

Supports permettant aux utilisateurs et aux administrateurs de comprendre, exploiter et faire évoluer durablement les solutions mises en œuvre.

7. ÉQUIPE PROJET

En fonction de vos objectifs, du niveau de maturité de votre organisation et du périmètre retenu, JLC Consulting mobilise une équipe adaptée, capable d'accompagner la démarche de bout en bout.

L'objectif est de garantir une approche équilibrée entre vision stratégique, structuration de la connaissance, adoption métier et mise en œuvre d'un premier agent IA.

Une équipe adaptée aux enjeux du clients

Selon les besoins du projet, d'autres expertises peuvent être mobilisées : conduite du changement, communication interne, gestion de projet, organisation, qualité documentaire, expertise métier ou support technique Microsoft 365.

Cette organisation permet de proposer un accompagnement proportionné à l'ambition de l'offre Copilot Starter, tout en garantissant la mobilisation des compétences nécessaires pour sécuriser le projet.

Consultant Transformation IA — Pilotage et accompagnement stratégique :

Rôle principal :

Le consultant Transformation IA assure le pilotage global de la mission et garantit l'alignement entre les enjeux métier, les usages attendus, la gouvernance de la connaissance et les objectifs de transformation de l'organisation.

Responsabilités :

- Réaliser le diagnostic de maturité ;
- Animer les ateliers et entretiens ;
- Identifier les cas d'usage prioritaires ;
- Définir la feuille de route ;
- Accompagner les parties prenantes ;
- Suivre l'adoption et les indicateurs de valeur ;
- Coordonner l'ensemble de la mission.

Expert Microsoft 365 et gouvernance de la connaissance

Rôle principal :

L'expert Microsoft 365 accompagne l'organisation dans la structuration de son environnement documentaire et collaboratif afin d'améliorer la qualité des informations exploitées par Microsoft 365 Copilot et par le premier agent de connaissance.

Responsabilités :

- Analyser les espaces SharePoint, Teams et OneDrive ;
- Proposer une architecture documentaire cible ;
- Définir les principes de gouvernance ;
- Structurer les métadonnées et règles de classement ;
- Contribuer à l'optimisation de Microsoft Search ;
- Sécuriser les accès et les contenus ;
- Préparer les sources exploitables par l'agent de connaissance.

Expert IA générative et agentique

Rôle principal :

L'expert IA accompagne la conception des usages, l'optimisation des interactions avec Microsoft 365 Copilot et la création du premier agent de connaissance.

Responsabilités :

- Identifier les usages IA pertinents ;
- Concevoir les scénarios d'usage ;
- Construire et optimiser les prompts ;
- Définir le besoin fonctionnel de l'agent ;
- Sélectionner les sources de connaissance ;
- Paramétrer et tester l'agent ;
- Analyser les réponses et recommander les ajustements

8. CAS D'USAGE

Mise en place d'un agent de connaissance commerciale

CONTEXTE

Une entreprise de services dispose de plusieurs années de propositions commerciales, références projets, méthodologies, présentations, comptes rendus et documents clients répartis entre SharePoint, Teams et différents espaces documentaires.

Les consultants, managers et équipes commerciales rencontrent des difficultés pour retrouver rapidement les informations utiles à la préparation des rendez-vous, des propositions commerciales ou des réponses aux appels d'offres.

Les contenus existent, mais ils sont dispersés, hétérogènes, parfois redondants ou difficiles à exploiter. Cette situation entraîne une perte de temps, une reconstitution fréquente d'informations déjà produites et une capitalisation insuffisante de l'expertise commerciale.

OBJECTIFS

- 1 Structurer la documentation commerciale
- 2 Identifier les contenus de référence
- 3 Améliorer l'exploitation de la connaissance existante
- 4 Déployer Microsoft 365 Copilot auprès des équipes concernées
- 5 Réduire le temps consacré à la recherche et à la consolidation d'informations
- 6 Mettre en oeuvre un agent de connaissance commerciale
- 7 Harmonisation et qualité de la communication sortante
- 8 Préparer les futurs usages de l'IA agentique appliqués au développement commercial

ACTIONS RÉALISÉES :

1. Diagnostic et structuration de la connaissance commerciale :

- Analyse des espaces SharePoint et Teams ;
- Identification des documents de référence ;
- Suppression ou mise à l'écart des contenus obsolètes ;
- Rationalisation de l'architecture documentaire ;
- Définition de règles de classement et de nommage ;
- Sélection des sources pertinentes pour Copilot et l'agent.



2. Déploiement et adoption de Microsoft 365 Copilot

- Ateliers d'acculturation auprès des équipes commerciales ;
- Démonstration d'usages liés à la rédaction, à la synthèse et à la préparation commerciale ;
- Création d'une bibliothèque de prompts ;
- Identification des tâches chronophages ;
- Suivi des retours utilisateurs ;
- Ajustement des cas d'usage selon les besoins terrain

3. Création de l'agent de connaissance commerciale

- Définition du rôle de l'agent ;
- Sélection des contenus commerciaux exploitables ;
- Paramétrage de l'agent ;
- Définition des consignes de réponse ;
- Tests avec les utilisateurs ;
- Optimisation des réponses ;
- Formalisation des règles d'amélioration continue.

BÉNÉFICES OBSERVABLES DANS CE TYPE DE DÉMARCHÉ

Les bénéfices attendus doivent être mesurés en fonction du contexte, de la qualité des sources et du niveau d'adoption des utilisateurs. Dans ce type de démarche, les gains observables peuvent porter sur :

- un accès facilité aux références projets ;
- une réduction du temps de recherche documentaire ;
- une diminution des tâches de reconstitution d'informations ;
- une préparation plus efficace des rendez-vous clients ;
- une production plus rapide des propositions commerciales ;
- une meilleure capitalisation de l'expertise ;
- une réallocation du temps vers les activités commerciales à plus forte valeur ajoutée ;
- une acculturation progressive aux usages de l'IA agentique.

CONCLUSION

Grâce à la structuration de la connaissance, au déploiement de Microsoft 365 Copilot et à la création d'un premier agent de connaissance commerciale, l'organisation peut améliorer l'accès à son expertise, réduire les tâches de recherche et de consolidation, renforcer l'efficacité de ses équipes commerciales et préparer les fondations nécessaires au développement de futurs agents IA métier.

Cette approche illustre la promesse de l'offre Copilot Starter : passer d'un patrimoine documentaire dispersé à un socle de connaissance exploitable, tout en développant des usages IA concrets, mesurables et progressivement orientés vers l'IA agentique.



ACCÉLÉREZ VOTRE TRANSFORMATION IA AVEC UN PARTENAIRE ENGAGÉ

Contactez-nous pour construire une trajectoire IA pragmatique, sécurisée et adaptée à vos enjeux métier.



elise.bernede@jlcconsulting.eu



www.jlcconsulting.eu

