Durée :	1 jour soit 7 heures	Référence :	PL-7008

Public visé :

- **Développeurs et ingénieurs logiciels** : Ceux qui souhaitent apprendre à créer et à déployer des agents intelligents dans des environnements Microsoft, en utilisant des outils sans code ou à faible code comme Microsoft Copilot Studio.
- **Administrateurs de solutions Microsoft 365** : Les personnes en charge de la gestion des solutions Microsoft, qui veulent intégrer des agents intelligents dans leurs environnements Microsoft 365 et Teams.
- **Consultants en technologie et en IA** : Ceux qui conseillent les entreprises sur la mise en œuvre d'agents intelligents et de solutions d'automatisation des processus via des outils Microsoft.
- **Chefs de projet en transformation numérique** : Les responsables de projets qui souhaitent intégrer des agents conversationnels dans les processus d'entreprise, améliorant ainsi l'interaction et l'efficacité organisationnelle.
- **Spécialistes en automatisation des processus et en chatbots** : Les professionnels intéressés par l'automatisation des flux de travail et la création d'agents pour répondre aux besoins des employés et des clients.

Pré-requis :

Pour suivre cette formation les apprenants doivent :

- Avoir une bonne connaissance de Microsoft Copilot Studio

Objectifs pédagogiques :

- **Maîtriser la création et le déploiement d'agents intelligents** avec Microsoft Copilot Studio, en utilisant des générateurs de conversation et des réponses génératives.
- **Découvrir la gestion des sujets** dans Microsoft Copilot Studio, y compris la création de branches, l'utilisation des titres d'agent, et l'intégration de contenu de support existant.
- **Comprendre l'utilisation des entités et des variables** dans Microsoft Copilot Studio pour améliorer les interactions des agents avec les utilisateurs et optimiser les chemins de conversation.
- **Améliorer les agents** en intégrant des actions via Power Automate et en transférant les conversations vers Omnichannel for Customer Service pour offrir une expérience utilisateur fluide.
- **Créer des agents intelligents** avec Microsoft Copilot Studio et Dataverse pour Teams, en configurant des sections, en capturant des données et en utilisant l'IA générative pour optimiser les réponses.

Compétences acquises à l'issue de la formation :

- Maîtriser la création et le déploiement d'agents intelligents avec Microsoft Copilot Studio, en utilisant des générateurs de conversation et des réponses génératives.
- Découvrir la gestion des sujets dans Microsoft Copilot Studio, y compris la création de branches, l'utilisation des titres d'agent, et l'intégration de contenu de support existant.
- Comprendre l'utilisation des entités et des variables dans Microsoft Copilot Studio pour améliorer les interactions des agents avec les utilisateurs et optimiser les chemins de conversation.
- Améliorer les agents en intégrant des actions via Power Automate et en transférant les conversations vers Omnichannel for Customer Service pour offrir une expérience utilisateur fluide.
- Créer des agents intelligents avec Microsoft Copilot Studio et Dataverse pour Teams, en configurant des sections, en capturant des données et en utilisant l'IA générative pour optimiser les réponses.

Modalités pédagogiques :

Session dispensée en présentiel ou téléprésentiel, selon la modalité inter-entreprises ou intra-entreprises sur mesure. La formation est animée par un(e) formateur(trice) durant toute la durée de la session et présentant une suite de modules théoriques clôturés par des ateliers pratiques validant l'acquisition des connaissances. Les ateliers peuvent être accompagnés de Quizz. L'animateur(trice) présente la partie théorique à l'aide de support de présentation, d'animation réalisée sur un environnement de démonstration. En présentiel comme en téléprésentiel, l'animateur(trice) accompagne les participants durant la réalisation des ateliers.

Note relative au programme : Les ateliers, démonstrations, travaux pratiques et scénarios présentés dans ce programme sont fournis à titre d'exemples illustratifs et ne sont pas exhaustifs. Afin de garantir une adéquation permanente avec les évolutions

technologiques, le contenu pédagogique ainsi que les environnements de travaux pratiques (TP) sont susceptibles d'être adaptés, ajustés ou mis à jour au cours du temps.

Moyens et supports pédagogiques :

Cadre présentiel

Salles de formation équipées et accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Un poste de travail par participant
- Un support de cours numérique ou papier (au choix)
- Un bloc-notes + stylo
- Vidéoprojection
- Connexion Internet
- Accès extranet pour partage de documents et émargement électronique

Cadre téléprésentiel

Session dispensée via notre solution iClassRoom s'appuyant sur Microsoft Teams.

- Un compte Office 365 par participant
- Un poste virtuel par participant
- Un support numérique (PDF ou Web)
- Accès extranet pour partage de documents et émargement électronique

Modalités d'évaluation et de suivi :

Avant

Afin de valider le choix d'un programme de formation, une évaluation des prérequis est réalisée à l'aide d'un questionnaire en ligne ou lors d'un échange avec le formateur(trice), qui valide la base de connaissances nécessaires.

Les stagiaires disposent également, depuis leur extranet, d'un **outil d'auto-positionnement** leur permettant d'évaluer leur niveau de maîtrise des compétences visées par la formation. Cette auto-évaluation est réalisée avant le démarrage de la formation à l'aide d'un curseur de positionnement allant du niveau le plus faible au niveau le plus élevé.

Pendant

Après chaque module théorique, un ou plusieurs ateliers pratiques permettent de valider progressivement l'acquisition des connaissances. Un quiz peut accompagner les ateliers pratiques afin de mesurer la compréhension des notions abordées.

Après

À l'issue de la formation, les stagiaires réalisent une nouvelle **auto-évaluation** sur les mêmes compétences que celles évaluées avant la formation. Cette comparaison permet de mesurer leur perception de la progression réalisée et de visualiser les compétences développées au cours de la formation.

Lorsque le programme de formation le prévoit, un examen de certification est organisé conformément aux modalités définies par l'éditeur ou le centre de certification (TOSA, Pearson VUE, ENI, PeopleCert…).

Le formateur réalise également une **évaluation individuelle des compétences** de chaque stagiaire sur l'ensemble des compétences visées par la formation. Pour chacune d'elles, il indique si la compétence est :

- Acquise ;
- En cours d'acquisition ;
- Non acquise.

Lorsque la compétence est évaluée comme **en cours d'acquisition** ou **non acquise**, le formateur formule des observations précisant les difficultés rencontrées ainsi que les actions ou recommandations permettant au stagiaire de poursuivre sa montée en compétences.

Enfin

Un questionnaire de satisfaction permet au participant d'évaluer la qualité de la prestation de formation.

Informations sur l'accessibilité :

Nos formations sont, dans la mesure du possible, conçues pour être accessibles à toutes et à tous. Afin de garantir les meilleures conditions d'accueil et d'apprentissage pour les personnes en situation de handicap, nous vous invitons à contacter notre

référente handicap certifiée :
Céline SOLATGES – 05 61 34 39 80 – csolatges@iform.fr
Nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer toute information utile à ce sujet en amont de la formation, afin de mettre en place les adaptations nécessaires et d'assurer un accompagnement optimal.
Pour en savoir plus sur les dispositifs d'accompagnement existants, vous pouvez consulter les sites suivants :

- AGEFIPH
- FIPHFP
- MDPH de votre département

Description / Contenu

Module 1 : Créer un agent initial avec Microsoft Copilot Studio
Ce module décrit comment créer des agents avec Microsoft Copilot Studio.

- Créer un agent
- Créer un agent à l'aide d'un générateur de conversations
- Réponses génératives
- Déployer des agents

Module 2 : Gérer les sujets dans Microsoft Copilot Studio
Microsoft Copilot Studio utilise des sujets, qui sont de petits éléments de type conversation liés à un sujet spécifique. Un agent Microsoft Copilot Studio inclut généralement de nombreux sujets. Ce module vous présente les bases des sujets, tels que les phrases déclencheuses et les chemins de conversation, ainsi que la manière de les créer.

- Utiliser les titres d'agent
- Créer une branche pour un sujet
- Créer des sujets à partir de contenu de support existant
- Utiliser les bases du système
- Gérer les sections

Module 3 : Utiliser des entités et des variables dans Microsoft Copilot Studio
Microsoft Copilot Studio permet aux organisations de créer rapidement des agents basés sur des scénarios commerciaux avec lesquels leurs clients et employés peuvent interagir facilement lorsqu'ils en ont besoin. Des éléments tels que les sujets peuvent être facilement créés par des experts en la matière sans nécessiter de codage, afin de créer des chemins de conversation intelligents pour guider les individus lorsqu'ils interagissent avec les agents. La fonctionnalité de création d'agents fournie par Microsoft Copilot Studio offre un excellent point de départ pour les organisations afin de construire des agents intelligents.

- Utiliser des entités
- Entités personnalisées
- Utiliser des entités dans les conversations
- Utiliser des variables
- Réutiliser des variables dans les champs

Module 4 : Améliorer les agents Microsoft Copilot Studio
Il est souvent nécessaire d'exploiter ou d'intégrer d'autres technologies pour garantir que votre agent offre l'expérience souhaitée. Ce module explore certaines des façons dont vous pouvez améliorer vos agents Microsoft Copilot Studio, comme l'utilisation du flux Power Automate pour ajouter des actions et transférer les conversations d'un agent vers Omnichannel for Customer Service.

- Ajouter des actions à l'aide de Power Automate
- Actions de l'agent
- Transférer les conversations vers des agents via Omnichannel for Customer Service
- Créer des sujets à partir de contenu de support existant
- Types de déclencheurs
- Analyser la performance de l'agent

Module 5 : Créer un agent avec Microsoft Copilot Studio et Dataverse pour Teams
Les employés ayant un accès rapide à l'information prennent de meilleures décisions, commettent moins d'erreurs et économisent de l'argent. Les agents créent une expérience personnalisée qui simplifie la manière dont les employés obtiennent des informations. Microsoft Copilot Studio et Dataverse pour Teams créent des agents intelligents qui peuvent répondre rapidement aux besoins des employés sans avoir à développer des solutions nécessitant beaucoup de code.

- Créer votre premier agent
- Créer et éditer des sections
- Ajouter des entrées, des variables et des conditions
- Appeler une action pour capturer des données dans Dataverse pour Teams

- Publier et partager votre nouvel agent

Module 6 : Projet guidé - Créer des agents avec Microsoft Copilot Studio

Ce module décrit comment créer des agents avec Microsoft Copilot Studio. Microsoft Copilot Studio est une nouvelle fonctionnalité qui permet de créer des agents en utilisant le langage naturel. Il génère des sujets, des phrases déclencheuses et des réponses pour votre agent en utilisant la puissance de GPT-3. Ce module explique également brièvement comment utiliser la fonctionnalité Conversation Booster pour améliorer les réponses de votre agent.

- Exercice : Créer des tables personnalisées
- Exercice : Créer un agent dans Microsoft Copilot Studio en utilisant les nouvelles fonctionnalités de l'IA
- Exercice : Créer et gérer des sections
- Exercice : Configurer l'IA générative