| Durée : | 1 jour soit 7 heures | Référence : | MS-4004 |
|---|---|---|---|

## Public visé :

### Profils concernés

- Utilisateurs professionnels de Microsoft 365 souhaitant développer leur usage de Microsoft 365 Copilot.
- Collaborateurs amenés à exploiter l'IA générative dans leurs activités quotidiennes.
- Référents métiers participant au déploiement ou à l'adoption de Microsoft 365 Copilot au sein de leur organisation.

### Métiers visés

- Managers et dirigeants.
- Commerciaux et responsables des ventes.
- Responsables marketing et communication.
- Collaborateurs finance et contrôle de gestion.
- Professionnels RH.
- Équipes IT.
- Responsables opérations.
- Équipes service client.
- Fonctions juridiques et conformité.
- Plus généralement, tout utilisateur métier de Microsoft 365 Copilot.

### Niveau attendu

- **Niveau intermédiaire.**
- Utilisateurs déjà familiarisés avec Microsoft 365 et disposant d'une connaissance préalable du fonctionnement de Microsoft 365 Copilot, de Copilot Chat et des Copilot Agents.

## Pré-requis :

### Prérequis indispensables

- **Maîtriser les fonctions de base de Microsoft 365** (Outlook, Teams, Word, Excel, PowerPoint et OneDrive).
- **Être capable de travailler dans un environnement Microsoft 365 professionnel.**
- **Connaître les principes de fonctionnement de Microsoft 365 Copilot**, de Copilot Chat et des Copilot Agents.
- **Disposer d'un abonnement Microsoft 365 incluant une licence Microsoft 365 Copilot.**
- **Disposer d'un compte OneDrive opérationnel**, nécessaire à la réalisation des exercices pratiques prévus dans la formation.

### Prérequis recommandés (non obligatoires)

- Avoir déjà utilisé Microsoft 365 Copilot dans un contexte professionnel.
- Posséder une connaissance générale des processus métiers de son domaine d'activité (management, ventes, marketing, finance, RH, IT, opérations, etc.).

## Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Utiliser Microsoft 365 Copilot dans les principales applications Microsoft 365 pour réaliser des tâches professionnelles courantes.
- Exploiter Copilot Chat pour rechercher, résumer, analyser et restituer des informations professionnelles.
- Produire des documents, présentations, analyses et communications assistés par l'IA générative de Microsoft 365 Copilot.
- Mettre en œuvre des agents Copilot afin d'automatiser ou faciliter certains processus métier.
- Appliquer les fonctionnalités de Microsoft 365 Copilot à différents scénarios métier tels que la direction, les ventes, le marketing, la finance, l'IT, les ressources humaines, les opérations, la communication, le service client et le juridique.

## Compétences acquises à l'issue de la formation :

- Utiliser Microsoft 365 Copilot pour rechercher, synthétiser et exploiter des informations issues de différentes sources Microsoft 365 (Teams, Outlook, documents, réunions et données professionnelles).

- Créer et améliorer des productions professionnelles avec Microsoft 365 Copilot dans les principales applications Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Loop, OneNote et Whiteboard).
- Exploiter Microsoft 365 Copilot Chat et les agents Copilot pour analyser des informations, obtenir des recommandations et assister la prise de décision dans des scénarios métiers courants.
- Automatiser ou accélérer certaines activités professionnelles grâce à la création, la personnalisation et l'utilisation d'agents Copilot et de fonctionnalités d'assistance générative.

## 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

Dans MS-4004 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter les cas d'usage de Microsoft 365 Copilot, les apprenants réalisent une série d'exercices pratiques portant sur dix cas d'usage : Direction, Ventes, Marketing, Finance, IT, Ressources humaines, Opérations, Communication, Service client et Juridique. Ces exercices portent sur l'utilisation de Copilot dans différentes applications Microsoft 365 (telles que Word, PowerPoint, Outlook, etc.) afin d'accomplir une série de tâches courantes liées aux activités de chaque cas d'usage.

Pour réaliser les exercices associés aux cas d'usage dans le cadre de cette formation, chaque apprenant doit disposer d'un abonnement Microsoft 365 (BYOS) avec une licence lui permettant d'utiliser Microsoft 365 Copilot. Chaque apprenant doit également disposer d'un compte Microsoft OneDrive, car Copilot nécessite OneDrive pour effectuer les tâches de partage de fichiers utilisées tout au long des exercices consacrés aux cas d'usage.

MS-4004 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter les cas d'usage de Microsoft 365 Copilot s'adresse aux utilisateurs professionnels qui souhaitent développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot afin de répondre à des scénarios liés à différents cas d'usage métier.

**IMPORTANT :** Avant de participer à cette formation, vous devez être familiarisé avec le fonctionnement de Microsoft 365 Copilot dans les applications Microsoft 365, notamment Copilot Chat et Copilot Agents.

**Module 1 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour les dirigeants**

Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés aux fonctions de direction.

- Exercice 1 : Synthétiser les informations issues des communications dans Microsoft Teams
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser Copilot Chat dans Teams pour synthétiser les communications relatives à un projet
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans une conversation Teams pour résumer une discussion sur un projet
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser Copilot Chat dans Teams pour recueillir des informations sur plusieurs projets
- Exercice 1, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans Teams pour préparer un résumé destiné aux dirigeants

- Exercice 2 : Améliorer les résultats de l'entreprise avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 2, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Word pour créer un rapport de synthèse destiné aux dirigeants
- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Excel pour réaliser une analyse prévisionnelle du budget
- Exercice 2, Tâche 3 : Utiliser l'agent AI Project Manager dans Planner pour créer un nouveau plan de projet
- Exercice 2, Tâche 4 : Créer un agent Northwind Business Insights
- Exercice 2, Tâche 5 : Utiliser l'agent Northwind Business Insights pour répondre aux questions des dirigeants

**Module 2 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour les ventes**

Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés aux ventes.

- Exercice 1 : Accélérer la croissance du marché avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser l'agent Researcher pour analyser vos concurrents et identifier les tendances du secteur
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser Microsoft 365 Copilot Chat pour réaliser une étude de marché
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser Copilot dans Word pour créer une proposition commerciale
- Exercice 1, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans Outlook pour personnaliser vos prises de contact
- Exercice 2 : Automatiser les réponses aux propositions commerciales avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 2, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Word pour générer un modèle standard de réponse à un RFP
- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Excel pour analyser les données historiques des RFP
- Exercice 2, Tâche 3 : Utiliser Copilot Studio pour créer un agent de réponse aux RFP
- Exercice 2, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans Teams pour collaborer à l'amélioration de l'agent de réponse aux RFP
- Exercice 2, Tâche 5 : Utiliser Copilot Studio pour mettre à jour les instructions de réponse aux RFP

**Module 3 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour l'IT**

Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés à l'IT.

- Exercice 1 : Simplifier la planification des projets IT avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser Copilot Chat pour définir le cadre du projet
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Whiteboard pour identifier les risques potentiels
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser Copilot dans PowerPoint pour créer une présentation destinée aux dirigeants
- Exercice 2 : Transformer le lancement et l'adoption de nouvelles fonctionnalités avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 2, Tâche 1 : Utiliser Microsoft 365 Copilot Chat pour identifier les prochaines fonctionnalités de Microsoft 365
- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Viva Engage pour rédiger une publication sur les prochaines fonctionnalités
- Exercice 2, Tâche 3 : Utiliser Microsoft 365 Copilot Chat pour créer des conseils sur les bonnes pratiques
- Exercice 2, Tâche 4 : Utiliser l'agent Surveys pour créer une enquête de satisfaction
- Exercice 2, Tâche 5 : Utiliser l'agent Analyst pour analyser les résultats de l'enquête

**Module 4 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour le marketing**

Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés au marketing.

- Exercice 1 : Transformer une étude de marché en campagne exploitable avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser Copilot Studio pour créer un agent d'étude de marché
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser l'agent d'étude de marché pour synthétiser les informations sur le marché
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser l'agent Analyst de Copilot pour générer des recommandations stratégiques
- Exercice 1, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans Loop pour créer un plan de campagne de lancement
- Exercice 2 : Développer une nouvelle campagne marketing avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 2, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Word pour consolider plusieurs rapports d'études de marché

- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Excel pour analyser une feuille de calcul marketing
- Exercice 2, Tâche 3 : Utiliser l'agent Idea Coach de Copilot pour générer des concepts créatifs de campagne
- Exercice 2, Tâche 4 : Utiliser l'agent Writing Coach de Copilot pour rédiger des annonces de campagne promotionnelle

**Module 5 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour la finance**

Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés à la finance.

- Exercice 1 : Optimiser les rapports financiers et la modélisation d'acquisitions avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Excel pour analyser les COGS d'une nouvelle gamme de produits
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Teams pour résumer les notes de réunion
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser Copilot Chat pour analyser une acquisition potentielle
- Exercice 1, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans Excel pour modéliser des scénarios de simulation
- Exercice 2 : Simplifier l'analyse et la négociation des contrats avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 2, Tâche 1 : Utiliser Microsoft 365 Copilot Chat pour évaluer les contrats fournisseurs
- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans PowerPoint pour créer une présentation destinée aux dirigeants
- Exercice 2, Tâche 3 : Utiliser Copilot dans Loop pour transformer les informations recueillies en contenu exploitable
- Exercice 2, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans Outlook pour créer un e-mail sollicitant des retours d'information

**Module 6 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour les ressources humaines**

Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés aux ressources humaines.

- Exercice 1 : Fournir aux managers des informations clés avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Excel pour identifier les indicateurs clés des managers
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Excel pour générer un rapport de synthèse destiné aux managers
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser Copilot dans Outlook pour communiquer les résultats à la direction des ressources humaines
- Exercice 1, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans Loop pour faciliter la planification collaborative du développement des managers
- Exercice 2 : Donner aux collaborateurs les moyens d'accéder aux services RH grâce à un agent en libre-service
- Exercice 2, Tâche 1 : Créer un agent RH en libre-service pour les collaborateurs de l'entreprise
- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Viva Engage pour annoncer le nouvel agent RH en libre-service
- Exercice 2, Tâche 3 : Poser des questions sur les politiques RH à l'agent RH en libre-service
- Exercice 2, Tâche 4 : Utiliser l'agent Researcher pour recueillir des informations sur la mobilité géographique des collaborateurs

**Module 7 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour les opérations**

Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés aux opérations.

- Exercice 1 : Simplifier les initiatives opérationnelles avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Whiteboard pour réfléchir à des idées de plan de projet
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Word pour comparer des rapports opérationnels
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser Copilot dans PowerPoint pour créer une présentation destinée aux dirigeants
- Exercice 1, Tâche 4 : Utiliser Microsoft 365 Copilot Chat pour préparer une collaboration avec un fournisseur
- Exercice 2 : Gérer un projet d'extension d'un site avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 2, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Loop pour suivre les étapes clés des travaux
- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Copilot Studio pour créer un agent FAQ sur le projet d'extension du site
- Exercice 2, Tâche 3 : Poser des questions sur le projet d'extension du site à l'agent FAQ

- Exercice 2, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans OneNote pour mettre à jour les protocoles de sécurité
- Exercice 2, Tâche 5 : Utiliser Copilot dans Outlook pour communiquer les modifications des procédures de sécurité au personnel des opérations

**Module 8 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour la communication**
Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés à la communication.

- Exercice 1 : Renforcer l'engagement grâce à une stratégie de communication unifiée avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Word pour élaborer une note stratégique de communication
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser l'agent Researcher de Copilot pour identifier les tendances externes et les éléments de preuve
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser Copilot dans Excel pour analyser les indicateurs de communication
- Exercice 1, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans PowerPoint pour créer une présentation destinée aux dirigeants
- Exercice 2 : Développer une expérience de communication centrée sur les collaborateurs avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 2, Tâche 1 : Utiliser Viva Engage pour créer une annonce à l'échelle de l'entreprise
- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Copilot Chat pour préparer une réunion plénière
- Exercice 2, Tâche 3 : Utiliser l'agent Ideas Coach pour générer des idées de campagne et une cartographie des canaux
- Exercice 2, Tâche 4 : Utiliser Copilot Studio pour créer un agent FAQ Assistant

**Module 9 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour le service client**
Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés au service client.

- Exercice 1 : Améliorer l'efficacité du service client avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Whiteboard pour cartographier le parcours idéal du support client
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Teams pour préparer une réunion de support client
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser Copilot dans OneNote pour créer un modèle de synthèse d'appel
- Exercice 1, Tâche 4 : Utiliser l'agent Analyst de Copilot pour analyser les données du support client
- Exercice 2 : Améliorer la qualité de résolution des demandes de service client avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 2, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Loop pour créer une checklist de dépannage
- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Word et Writing Coach pour créer un modèle de réponse destiné aux concessionnaires
- Exercice 2, Tâche 3 : Utiliser l'agent Ideas Coach de Copilot pour créer un guide de dépannage
- Exercice 2, Tâche 4 : Utiliser Copilot Chat et Copilot dans Outlook pour créer un e-mail Support Insights

**Module 10 : Donnez à vos équipes les moyens d'exploiter Microsoft 365 Copilot : cas d'usage pour le juridique**
Ce module permet aux apprenants de réaliser une série d'exercices basés sur des cas d'usage afin de développer leurs compétences sur Microsoft 365 Copilot dans des scénarios professionnels liés au domaine juridique.

- Exercice 1 : Se préparer aux réponses réglementaires et à la gestion des litiges avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 1, Tâche 1 : Utiliser Copilot Chat pour créer des recommandations juridiques en matière de réglementation
- Exercice 1, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Word pour résumer un contrat fournisseur
- Exercice 1, Tâche 3 : Utiliser Copilot Researcher pour préparer une note de synthèse destinée à un organisme de réglementation
- Exercice 1, Tâche 4 : Utiliser Copilot Studio pour créer un agent Regulatory Inquiry Assistant
- Exercice 1, Tâche 5 : Poser à l'agent Regulatory Inquiry Assistant des questions relatives à un audit
- Exercice 2 : Réformer la gouvernance d'entreprise et la conformité avec Microsoft 365 Copilot
- Exercice 2, Tâche 1 : Utiliser Copilot dans Loop pour collaborer à la mise à jour d'une politique de l'entreprise
- Exercice 2, Tâche 2 : Utiliser Copilot dans Excel pour visualiser les domaines de risque entre les différents services
- Exercice 2, Tâche 3 : Utiliser Copilot dans PowerPoint pour créer une présentation juridique
- Exercice 2, Tâche 4 : Utiliser Copilot dans OneNote pour créer un bloc-notes dédié à la conformité