

# Transformer Copilot Chat en première ligne de support informatique

Une approche plus intelligente  
des opérations IT



## Le problème et le contexte actuel

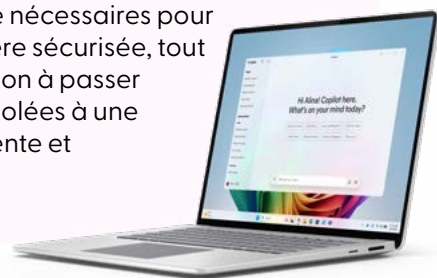
Pour les équipes informatiques qui accompagnent les activités de plusieurs départements, l'adoption de l'IA est devenue un enjeu de gouvernance, de gestion des workflows et de maîtrise opérationnelle.

Les collaborateurs expérimentent déjà l'IA dans de nombreux domaines de l'entreprise, mais en l'absence d'un cadre clair de gouvernance et de contrôle, les usages restent souvent informels, disparates et difficiles à piloter ou à mesurer.

Cette situation accentue la pression dans des environnements déjà complexes, composés de systèmes historiques, de processus fragmentés et de multiples canaux de support informatique. Les workflows varient selon les départements, les demandes de service sont parfois difficiles à suivre et les utilisateurs doivent s'appuyer sur des processus de support qui diffèrent selon les équipes ou les activités. À mesure que les usages de l'IA se développent, les équipes IT disposent d'une visibilité limitée sur l'utilisation réelle des outils, les besoins d'accompagnement des utilisateurs et les cas d'usage à prioriser.

Dans le même temps, les directions attendent des équipes IT qu'elles améliorent l'efficacité et la réactivité des services sans augmenter la charge opérationnelle. Les responsables informatiques doivent donc accompagner l'adoption de l'IA tout en protégeant les données, en garantissant la conformité, en limitant les risques pour l'organisation et en assurant la continuité des services au quotidien.

Une approche structurée permet aux équipes IT de conserver la maîtrise du déploiement, la visibilité et le contrôle nécessaires pour intégrer l'IA de manière sécurisée, tout en aidant l'organisation à passer d'expérimentations isolées à une adoption plus cohérente et gouvernée.



## Intégrer Copilot Chat

Insight aide les organisations à faire de Copilot Chat un élément structurant de leurs opérations informatiques.

Avec une approche de déploiement adaptée, Copilot Chat offre aux équipes IT un moyen sécurisé et gouverné d'utiliser l'IA au sein de Microsoft 365.



Concrètement, Copilot Chat peut répondre à de nombreuses tâches qui mobilisent régulièrement les équipes techniques.

Les utilisateurs peuvent l'exploiter pour obtenir rapidement des informations générales, synthétiser des contenus techniques, comparer des solutions logicielles, préparer des notes de résolution d'incidents ou encore élaborer des communications de support. Cela contribue à réduire les tâches administratives à faible valeur ajoutée, à produire des livrables techniques plus clairs et à rendre les évaluations, la documentation et les recommandations plus cohérentes.

Le rôle d'Insight est de rendre cette adoption concrète et maîtrisée. Nous aidons les organisations à définir la place de Copilot Chat dans les workflows IT existants, les contrôles à mettre en œuvre, les responsabilités liées au déploiement et les modalités d'accompagnement des utilisateurs. Insight peut également intervenir sur des activités complémentaires telles que l'évaluation de la préparation au déploiement, la configuration IT, les contrôles de sécurité, les bonnes pratiques de prompting, les actions d'adoption, l'identification des cas d'usage, la mesure du succès et les recommandations concernant les prochaines étapes.

Avec ce cadre en place, les équipes peuvent travailler de manière plus homogène sur les évaluations **techniques**, la **documentation** et les **communications** de **support**, tout en identifiant les schémas récurrents de demandes de service. À terme, ces enseignements permettent d'identifier les situations dans lesquelles Microsoft 365 Copilot ou des agents pourraient soutenir des workflows de service plus avancés, en s'appuyant sur les procédures internes et les bases de connaissances existantes.

## Pourquoi Insight

Créer de la valeur avec Copilot Chat ne se résume pas à donner accès à la technologie. Les équipes IT ont besoin d'une approche claire en matière de déploiement, de gouvernance, d'accompagnement utilisateur et de mesure des résultats afin que l'adoption de l'IA soit maîtrisée et directement alignée avec les priorités opérationnelles.

Insight aide les organisations à aller au-delà d'une simple activation. En tant que Solutions Integrator, Insight réunit les expertises de licensing, de déploiement, d'adoption et d'optimisation afin d'aider les responsables technologiques à introduire l'IA de manière sécurisée, pragmatique et adaptée aux besoins opérationnels de l'entreprise.

### Pour les opérations IT, cela se traduit par un accompagnement concret sur :

- ✓ **La préparation** et la planification du déploiement
- ✓ **La configuration IT** et les contrôles de sécurité
- ✓ **L'accompagnement** des équipes IT et les bonnes pratiques de prompting
- ✓ **Les actions d'adoption** et l'identification des cas d'usage
- ✓ **La mesure des résultats** et l'optimisation continue



## Un partenaire Microsoft de confiance pour l'adoption de Copilot Chat

En tant que partenaire Microsoft figurant dans le Top 1 %, avec 7 désignations Solutions Partner, plus de 20 spécialisations avancées et le statut Azure Expert Managed Service Provider, Insight dispose de l'envergure et de l'expertise nécessaires pour aider les équipes IT à passer d'un simple accès à l'IA à une utilisation structurée et gouvernée dans les opérations informatiques.

Insight aide également les organisations à déterminer quels utilisateurs et quels scénarios doivent débiter avec Copilot Chat, dans quels cas Microsoft 365 Copilot peut être pertinent et où des agents pourraient soutenir des workflows de service plus avancés à l'avenir.

Avec plus de **30 000 clients Microsoft dans le monde et plus de 1 000 professionnels certifiés Microsoft**, Insight contribue à réduire la complexité liée à l'introduction de l'IA dans les opérations IT et offre aux responsables informatiques une meilleure visibilité sur les domaines où l'IA peut améliorer les évaluations techniques, la documentation et la prise de décision opérationnelle.



## Prochaines étapes

Copilot Chat offre aux équipes IT une première étape pragmatique pour intégrer l'IA dans les opérations quotidiennes avec davantage de structure, de gouvernance et de contrôle.

Avec Insight, les organisations peuvent identifier les domaines où l'IA peut faciliter la comparaison de solutions, la préparation des activités de dépannage, la production de documentation et l'amélioration de la cohérence des processus opérationnels. De l'évaluation de la préparation au déploiement aux contrôles IT, en passant par les actions d'adoption et la mesure des résultats, Insight aide les organisations à intégrer Copilot Chat dans le respect de leurs méthodes de travail existantes.

À mesure que les usages évoluent, Insight peut accompagner l'identification des scénarios dans lesquels Microsoft 365 Copilot ou des agents pourraient soutenir des workflows de service plus avancés fondés sur les procédures internes et les bases de connaissances de l'entreprise.

Pour transformer cette démarche en résultats concrets, Insight propose le **Copilot Chat Express Service**.

Cette offre permet aux organisations de passer de l'expérimentation initiale à un déploiement gouverné dans un délai défini, en couvrant l'évaluation de la préparation, la configuration, les contrôles de sécurité, l'accompagnement des utilisateurs et le suivi initial de l'adoption.



Commencez avec Copilot Chat.  
**Renforcez vos opérations IT.**  
**Développez vos usages avec Insight.**

Talk to Insight about structured  
AI adoption for IT operations