

Favoriser l'environnement de travail moderne

Comment NTT DATA et Microsoft s'associent pour innover avec l'IA agentique et Microsoft Copilot

Ce guide explore comment NTT DATA et Microsoft utilisent l'IA agentique et les technologies Microsoft Copilot pour créer des environnements de travail numériques intelligents et évolutifs, adaptés à tous les secteurs d'activité.

IA agentique, Microsoft Copilot et avenir du lieu de travail numérique

L'ère de l'intelligence artificielle (IA) agentique et des assistants intelligents va transformer encore davantage le lieu de travail moderne.

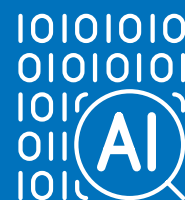
Les technologies Microsoft Copilot en sont une illustration largement reconnue. Intégrés à l'IA générative (GenAI) et aux grands modèles de langage, ces assistants numériques sensibles au contexte s'intègrent naturellement aux flux de travail quotidiens.

Les dirigeants s'y intéressent

D'ici 2028, 33 % des applications d'entreprise intégreront l'IA agentique (contre moins de 1 % en 2024), automatisant 15 % des décisions quotidiennes. Les dépenses mondiales en services IA atteindront 609 milliards de dollars.

Ensemble, les équipes Digital Workplace Services (DWS) de NTT DATA et Microsoft déploient des solutions d'IA agentique et Microsoft 365 Copilot qui favorisent la productivité, l'innovation et la création de valeur tangible pour l'entreprise.

Dans ce guide, nous examinons l'adoption interne de Microsoft 365 Copilot par NTT DATA (en tant que "client zéro"), des cas concrets de réussite dans différents secteurs, ainsi que les résultats obtenus — des gains de productivité au retour sur investissement — qui font de ces solutions un investissement stratégique pour les entreprises modernes.



L'IA agentique désigne des "agents" d'IA capables de comprendre de manière autonome les besoins des utilisateurs, d'interagir naturellement, de gérer des tâches complexes et de prendre des décisions — bien au-delà de ce que permettait l'automatisation traditionnelle.

Les grandes tendances qui façonnent l'avenir du travail numérique et de l'IA

Plusieurs tendances macroéconomiques influencent l'évolution des environnements de travail numériques dans les années à venir.

Le travail hybride s'impose comme la norme

Le passage mondial aux modèles de travail hybrides se consolide.

En 2025, bien moins de la moitié des employés devraient travailler exclusivement au bureau, les rythmes flexibles de type « 3-2 » (trois jours au bureau, deux à distance) devenant majoritaires.² Cette normalisation du travail hybride stimule la demande d'outils d'IA et de collaboration capables de réduire les distances physiques et de maintenir la productivité des équipes, quel que soit leur lieu de travail.

L'IA d'entreprise à grande échelle

Les organisations généralisent l'adoption de l'IA dans leurs opérations, en passant des projets pilotes à l'usage étendu d'agents d'IA.

Les analystes prévoient une explosion de l'IA agentique dans les logiciels : d'ici 2028, environ un tiers des applications d'entreprise intégreront une forme d'agent d'IA, contre quasiment aucune en 2024.³

IA responsable et gouvernance

Concevoir une IA digne de confiance pour les collaborateurs et les clients sera essentiel à la réussite à long terme.

Avec le déploiement rapide de l'IA, les enjeux d'éthique, de risques et de conformité sont mis en lumière. Garantir une IA responsable devient une priorité absolue pour les dirigeants d'entreprise. Les entreprises mettent en place des cadres de gouvernance pour traiter des sujets tels que les biais, la transparence ou la sécurité des systèmes d'IA.

Les régulateurs, eux aussi, renforcent la supervision de l'IA (des réglementations émergent dans le monde entier), rendant indispensable une utilisation fiable et responsable de ces technologies par les entreprises.

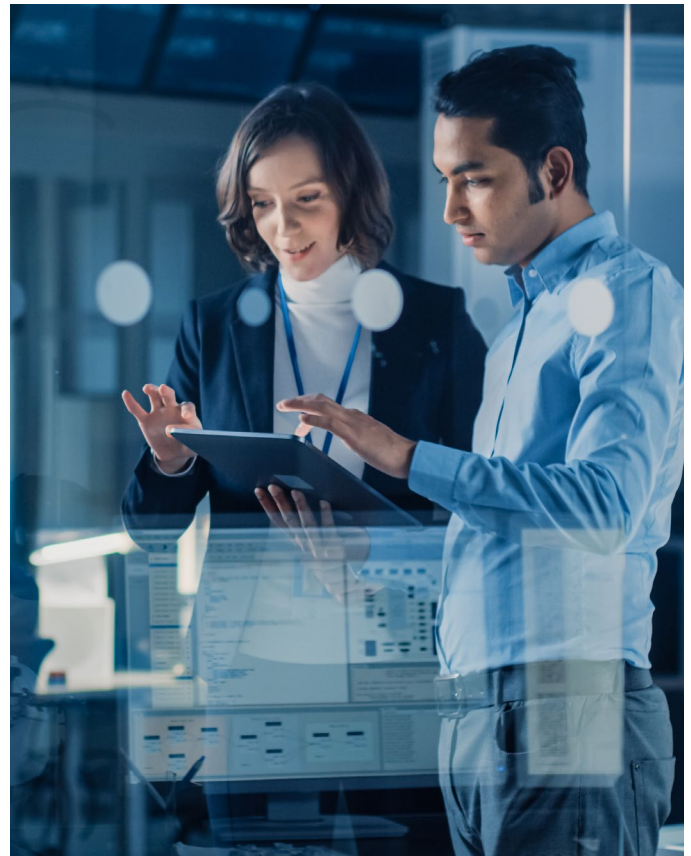
Lire le blog du PDG : [AI responsibility: executive leaders must act now](#)

Valorisation des talents et développement des compétences

Plutôt que de remplacer les emplois, l'IA est de plus en plus perçue comme un levier de valorisation du capital humain.

La vision d'une « main-d'œuvre hybride » — combinant humains et IA — prend forme, où l'IA exécute les tâches répétitives tandis que les collaborateurs se concentrent sur les missions à plus forte valeur ajoutée.⁴ Pour concrétiser cette vision, les entreprises investissent dans la montée en compétences de leurs équipes.

Les organisations tournées vers l'avenir déploient des formations à l'IA, des programmes d'accompagnement au changement, et de nouveaux rôles tels que « coach IA » ou « ingénieur en prompts » pour renforcer l'autonomie de leurs collaborateurs. Dans les prochaines années, la capacité d'une entreprise à combiner l'expertise humaine avec l'assistance de l'IA deviendra un facteur clé de différenciation dans les environnements de travail numériques.



² Owl Labs Staff. [2025 Predictions: The Hybrid Work Revolution Continues](#). Owl Labs, 13 janvier 2025.

³ NTT DATA. [NTT DATA Launches Agentic AI Services for Hyperscaler AI Technologies](#). Communiqué de presse, 20 mars 2025.

⁴ Darren Hollander. [The Rise of the Hybrid Workforce – Humans and AI Working Together](#), 6 mars 2025.

IA agentique et Microsoft Copilot : activer un lieu de travail sensible au contexte

Les systèmes d'IA agentique sont des assistants sensibles au contexte, capables de réagir dynamiquement à des entrées complexes et de prendre des décisions en fonction du contexte. La technologie Microsoft Copilot incarne ces principes à travers des outils concrets.

Contrairement aux scripts rigides ou aux robots d'automatisation des processus (RPA), l'IA agentique comprend les besoins des utilisateurs, engage des conversations naturelles, prend des décisions et gère des interactions complexes, permettant aux organisations de faire évoluer leurs processus basés sur l'IA en toute confiance.

Microsoft 365 Copilot agit comme un compagnon numérique alimenté par l'IA, intégré à la suite Microsoft Office 365 — notamment Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Teams et d'autres — et fournit une assistance intelligente en temps réel aux utilisateurs.

Microsoft Copilot s'appuie sur des modèles de langage avancés (via Azure OpenAI Service), combinés aux données propres à l'organisation (accessibles via Microsoft Graph), pour générer des réponses pertinentes selon le contexte, en toute sécurité, au sein de l'environnement d'entreprise. En d'autres termes, Microsoft Copilot peut "ancrer" sa compréhension dans les documents, courriels, calendriers, discussions et autres données professionnelles de l'utilisateur pour fournir une aide personnalisée.⁵

Fait essentiel, tout cela se déroule dans le cadre de conformité et de sécurité de Microsoft — les données des utilisateurs restent dans les limites des services Microsoft 365 et respectent les politiques de confidentialité, de sécurité et de contrôle d'accès de l'organisation.⁶

De la rédaction de documents à l'analyse de feuilles de calcul, en passant par le résumé de réunions ou la réponse à des questions, Microsoft Copilot agit comme un collègue numérique toujours disponible.

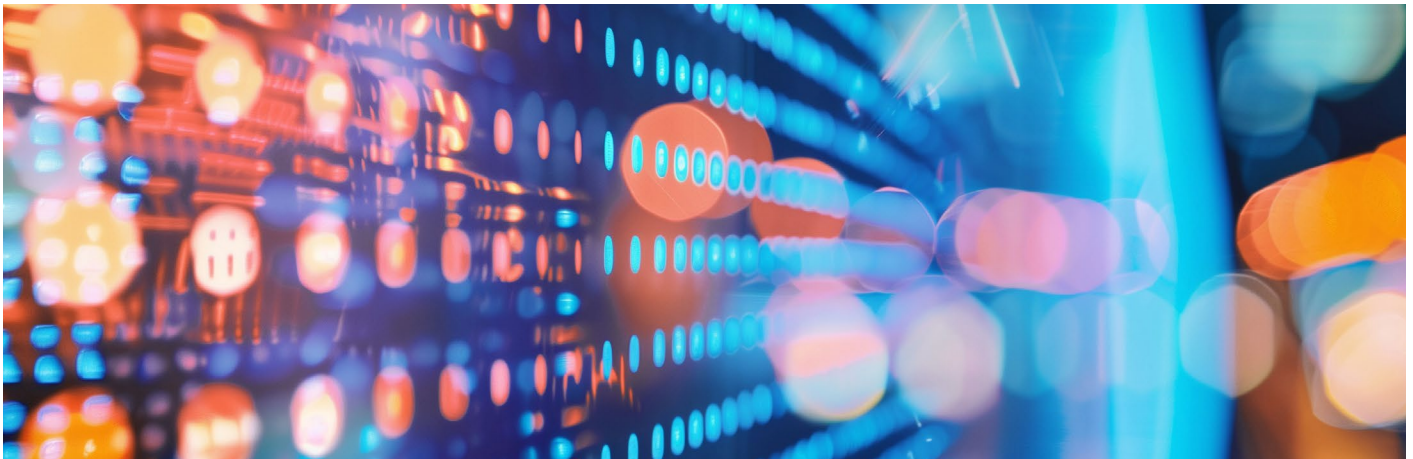
Par exemple, dans Microsoft Teams, Microsoft Copilot peut suggérer des créneaux pour une réunion, compiler les ordres du jour et même générer un résumé des points de discussion avec les actions à suivre. Les utilisateurs peuvent poser à Microsoft Copilot des questions comme : « Quelles décisions ont été prises lors de la réunion de projet que j'ai manquée ? » et obtenir un résumé instantané basé sur la transcription de la réunion. Dans Outlook, Microsoft Copilot peut rédiger des réponses à des courriels en s'appuyant sur les échanges précédents, et dans Excel, il peut expliquer les tendances des données ou générer des visualisations à la volée.

Lire le blog: [Beyond the basics: dive into GenAI with Microsoft Copilot for Microsoft 365 and Microsoft Copilot Studio](#)

En **augmentant le travail humain par l'intelligence de l'IA**, Microsoft Copilot permet aux collaborateurs de se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée, tandis que les tâches répétitives ou intensives en données sont effectuées en quelques secondes.

Les premières études sur l'utilisation⁷ de Microsoft Copilot montrent des bénéfices significatifs :

- 70 % des utilisateurs déclarent que Microsoft Copilot a amélioré leur productivité et la qualité de leur travail, et sur certaines tâches, ils les accomplissent en moyenne 29 % plus rapidement.
- Peut-être encore plus révélateur, 77 % des premiers utilisateurs de Microsoft Copilot ont déclaré qu'une fois adopté, ils « ne voulaient plus travailler sans lui » — un témoignage fort de l'impact de Microsoft Copilot en tant qu'assistant intelligent sensible au contexte.



⁵ pwndps, Copper Contributor. [Copilot for Microsoft 365: Architecture and Key Concepts](#). Microsoft. 7 mars 2024.

⁶ Microsoft. [Microsoft 365 Copilot Architecture and How it Works](#). 28 janvier 2025.

⁷ Microsoft. Work Trend Index Special Report. [What Can Copilot's Earliest Users Teach Us About Generative AI at Work? A first look at the impact on productivity, creativity, and time](#). 15 novembre 2023

Donner l'exemple : l'adoption interne de Microsoft Copilot par NTT DATA

Pour conseiller ses clients de manière crédible sur l'IA appliquée au lieu de travail, l'équipe DWS de NTT DATA a déployé Microsoft 365 Copilot en interne afin de transformer les propres opérations de l'entreprise.

Le déploiement interne a débuté par un projet pilote dans certains départements et rôles ciblés, considérant NTT DATA comme le premier client de ses nouveaux services Microsoft Copilot. Cette initiative a été encadrée par un comité de pilotage dédié à l'IA générative et un programme de gestion du changement soigneusement structuré.

L'équipe DWS a identifié les principaux personas utilisateurs, vérifié la disponibilité des données et autorisations requises, puis déployé un plan d'adoption complet. Celui-ci comprenait un parrainage exécutif, des communications de sensibilisation, des sessions de formation, des guides de démarrage rapide pour accélérer la montée en compétences, ainsi qu'une assistance communautaire interne pour répondre aux questions et résoudre rapidement les problèmes.

En anticipant les besoins des utilisateurs et en fournissant un soutien continu, NTT DATA a suscité une forte adoption des nouveaux outils d'IA.

Des résultats remarquables en quelques mois seulement

Après seulement quelques mois d'utilisation interne de Microsoft Copilot, les retours des employés ont été extrêmement positifs :

- Dans une enquête interne, **les utilisateurs ont attribué une note de 5 sur 5** à Microsoft 365 Copilot en matière de satisfaction globale.
- Deux tiers des collaborateurs ont déclaré une nette amélioration de leur productivité personnelle.
- 62 % ont indiqué que Microsoft Copilot les rendait plus créatifs dans leur travail.
- Les gains de temps étaient notables : en moyenne, les utilisateurs économisaient **20 heures par mois** grâce à l'automatisation des tâches répétitives avec Microsoft Copilot. L'un d'eux a déclaré avoir **gagné 6,5 heures en une semaine** sur des tâches auparavant chronophages.

Grâce à l'accompagnement de l'équipe DWS, le taux d'adoption a atteint 92 % parmi les utilisateurs ciblés, qui intègrent désormais Microsoft Copilot dans leurs flux de travail quotidiens. L'outil s'est avéré si efficace pour éliminer les tâches ingrates — comme la prise de notes ou la rédaction de brouillons — que certains plaisantaient en disant qu'ils paieraient leur licence eux-mêmes.

Les dirigeants de NTT DATA ont également ressenti les bénéfices de première main.



En quelques mois à peine, Microsoft 365 Copilot Chat est devenu une ressource incontournable. Je suis impliqué dans plusieurs projets et conversations dans l'ensemble de l'organisation. Microsoft Copilot m'aide en me fournissant un résumé rapide de mes dernières interactions avec des collègues, et en trouvant des informations pertinentes dans mes courriels, chats et fichiers. Plus je découvre ses fonctionnalités, plus je gagne du temps et je travaille efficacement au quotidien. »

Noel Hara, CTO, secteur public chez NTT DATA

Ces témoignages illustrent comment Microsoft Copilot agit comme un assistant cognitif, libérant les décideurs de la surcharge d'informations et des coûts liés au changement de contexte.

Une solution éprouvée, testée en interne

En interne, le déploiement progressif de NTT DATA (commençant par un groupe pilote, intégrant les retours, puis élargi) a permis une transition fluide pour ses plus de 150 000 collaborateurs. En commençant par sa propre adoption, l'équipe DWS a non seulement gagné en efficacité, mais a également acquis une expertise terrain et des meilleures pratiques qu'elle applique désormais auprès de ses clients.

Le succès interne de NTT DATA valide le potentiel transformateur de Microsoft Copilot et renforce la confiance des clients, en prouvant que ces solutions ont été testées dans des environnements réels à l'échelle de l'entreprise.

Les solutions de NTT DATA

Services d'IA agentique pour les technologies d'IA des hyperscalers

Forte de son succès interne, NTT DATA a lancé les Services d'IA agentique pour les technologies d'IA des hyperscalers, une suite complète de services de conseil et de services managés cloud permettant aux organisations d'adopter et de gérer des agents d'IA à grande échelle. Avec un focus initial sur l'écosystème Microsoft, NTT DATA s'appuie sur des outils tels qu'Azure OpenAI, Azure AI Foundry et Microsoft Copilot Studio pour concevoir et orchestrer des agents d'IA personnalisés pour ses clients.⁸

Productivity Cockpit

Microsoft Copilot Studio est une boîte à outils permettant de créer des copilotes (agents) sur mesure. NTT DATA en étend les capacités avec ce qu'elle appelle le Productivity Cockpit — un cadre qui intègre Microsoft Copilot Studio à des outils supplémentaires et à des modèles d'agents préconfigurés. NTT DATA propose une plateforme « prête à l'emploi » permettant aux organisations de lancer leurs propres agents d'IA, ajustés à des rôles ou secteurs spécifiques, sans repartir de zéro.⁹

Ces agents d'IA incluent :

✓ Onboarding Agent

Un agent qui accueille les nouveaux collaborateurs en leur fournissant immédiatement les ressources essentielles, en répondant aux questions RH courantes et en les guidant dans les premières formations. Cela accélère la montée en compétences des nouvelles recrues.

✓ Prompt-as-a-Service Copilot

Un agent qui prépare à l'avance des rapports ou résumés de données récurrents, afin que les managers et collaborateurs disposent des informations nécessaires sans compilation manuelle. Par exemple, chaque lundi matin, il peut générer un tableau de bord projet à partir des données de la semaine précédente.

✓ Growth Agent

Un agent en front-office interconnecté avec les systèmes de gestion de la relation client (CRM). Il peut extraire des opportunités commerciales ou des leads prioritaires à partir de systèmes comme Microsoft Dynamics 365, et les présenter avec des actions recommandées, aidant ainsi les équipes commerciales à se concentrer sur les prospects à plus forte valeur.

✓ Ask Me Agent —

Un bot de gestion des connaissances que les employés peuvent interroger. Il peut indexer la documentation interne, les contenus intranet et les tickets passés,

permettant aux équipes d'obtenir des réponses instantanées (ex. : « Comment mettre à jour mes avantages ? » ou « Où se trouve la présentation pour l'appel d'offres XYZ ? »). Cela améliore la productivité et le service client en rendant l'information accessible à la demande.

✓ Service Agent

Axé sur les processus back-office tels que la souscription en assurance ou le traitement des sinistres, cet agent prend en charge la saisie de formulaires, les validations et les vérifications croisées. Il collabore avec les spécialistes métier en automatisant les étapes fastidieuses de saisie et d'analyse initiale.

✓ Fix IT Agent

Un agent de support informatique qui résout les problèmes techniques. Il peut recevoir les demandes des utilisateurs (par chat ou téléphone), effectuer des diagnostics pas à pas, résoudre les problèmes courants comme les réinitialisations de mot de passe ou le déblocage de comptes, et transmettre les incidents complexes aux techniciens humains avec un résumé des étapes déjà réalisées. Cela accélère fortement le support IT et réduit les interruptions.

✓ Microsoft Copilot Swarming

Un agent qui facilite la gestion des connaissances en contexte de support. Il surveille les problèmes récurrents, aide à agréger les solutions et peut même générer des articles pour la base de connaissances. Le terme « swarming » implique qu'il coordonne plusieurs agents de support (humains ou IA) sur des cas complexes, en garantissant que les apprentissages soient capitalisés.

Consulter l'infographie : [NTT DATA et Microsoft : transformer les secteurs grâce à l'IA générative](#)

Grâce à son expérience interne et à un partenariat solide avec Microsoft, l'équipe DWS de NTT DATA a commencé à déployer des solutions d'IA agentique et de Microsoft Copilot auprès de clients dans le monde entier.

Nos projets couvrent de nombreux secteurs — de la banque et de la santé à l'industrie et au commerce de détail — et montrent comment des agents d'IA sensibles au contexte peuvent transformer à la fois la productivité des collaborateurs et l'expérience client, quel que soit le domaine.

Le cadre proposé par NTT DATA pour l'IA agentique en entreprise joue ici un rôle clé. Notre suite d'agents modulaires, adaptés à chaque secteur (développés avec Microsoft Copilot Studio), peut être intégrée dans les environnements clients pour répondre aux flux de travail et défis les plus fréquents. Proposés en mode service, ces agents d'IA sont continuellement mis à jour et peuvent être personnalisés en fonction des besoins de chaque organisation.

⁸ NTT DATA. [NTT DATA Launches Agentic AI Services for Hyperscaler AI Technologies](#). Communiqué de presse. 20 mars 2025.

⁹ NTT DATA. [NTT DATA Productivity Cockpit, Powered by Microsoft Copilot Studio](#).

Services financiers

Productivité accrue et expérience client améliorée (CX)

Dans le secteur bancaire, NTT DATA a aidé des établissements à déployer des agents Microsoft Copilot afin de redéfinir les standards en matière de productivité et de service client.

Une banque mondiale a mis en œuvre le Growth Agent issu du Productivity Cockpit de NTT DATA pour extraire automatiquement des leads commerciaux prioritaires depuis son CRM, permettant ainsi à ses gestionnaires de clientèle de commencer chaque journée avec les meilleures opportunités à portée de main. La même banque utilise l'Ask Me Agent pour fournir à ses équipes en contact direct avec les clients des réponses instantanées aux questions sur les produits et politiques, garantissant ainsi une information fiable et cohérente.

Dans les agences, les assistants Microsoft Copilot répondent aux demandes courantes comme : « Quel est le taux d'intérêt pour les comptes épargne premium ? » et préparent des rapports quotidiens de briefing pour les responsables d'agence. Le copilote Prompt-as-a-Service génère des rapports qui placent les données clés directement entre les mains des collaborateurs. En automatisant ces tâches, les conseillers bancaires gagnent du temps pour ce qui compte vraiment — établir des relations et conseiller leurs clients, plutôt que chercher des informations.

Côté client, des agents d'IA intégrés au centre de contact de la banque permettent de réduire les temps d'attente en répondant aux questions fréquentes via des conversations naturelles, tout en transmettant sans rupture les demandes complexes à des agents humains, avec tout le contexte de l'échange. Le résultat : un service plus rapide et une expérience bancaire numérique plus personnalisée. Une grande banque a rapporté que ces solutions Microsoft Copilot ont considérablement réduit les temps de traitement dans les centres de contact et amélioré les scores de satisfaction client, les demandes courantes étant résolues instantanément et les collaborateurs mieux préparés aux interactions à forte valeur.

Services IT et RH

Des agents d'assistance disponibles en permanence

Dans tous les secteurs, les services internes de support IT et les équipes RH bénéficient de l'IA agentique. NTT DATA a déployé des copilotes de support informatique capables de prendre en charge les tickets de niveau 1 via voix ou chat.

Un constructeur automobile européen a introduit le Fix IT Agent pour résoudre les problèmes techniques les plus courants rencontrés par ses collaborateurs. Cet agent peut réinitialiser les mots de passe, débloquer des comptes utilisateurs et guider automatiquement les collaborateurs à travers les étapes de diagnostic — des actions qui nécessitaient

auparavant l'intervention d'un technicien IT. En s'intégrant au système ITSM de l'entreprise, l'agent crée également des tickets pour les problèmes non résolus et les escalade (avec l'historique complet des échanges) à l'équipe IT appropriée si une expertise humaine est requise. Cela a permis une résolution plus rapide des incidents et réduit les interruptions de service pour les collaborateurs, tout en libérant les équipes IT humaines pour des projets plus complexes.

Côté RH, NTT DATA a déployé l'Onboarding Agent dans une entreprise multinationale de biens de consommation. Cet agent agit comme un « compagnon virtuel » pour les nouvelles recrues — les guidant à travers l'onboarding, répondant aux questions fréquentes sur les politiques internes, et s'assurant qu'elles ont accès à toutes les ressources nécessaires dès le premier jour. L'équipe RH a noté qu'avec la gestion automatisée des demandes récurrentes, l'intégration des nouveaux collaborateurs a été accélérée d'environ 25 %, permettant aux RH de consacrer plus de temps à un accompagnement humain et personnalisé.

Commerce de détail et hôtellerie

Un service client optimisé, à grande échelle

Dans le secteur du retail, l'IA agentique aide les entreprises à offrir un service client plus réactif sur tous les canaux.

Un grand distributeur asiatique a travaillé avec NTT DATA pour déployer un agent Microsoft Copilot sur sa plateforme de chat orientée consommateurs. Cet agent d'IA gère désormais des milliers de demandes clients par jour, en utilisant le langage naturel pour répondre à des questions sur les horaires d'ouverture, la disponibilité des produits ou encore le solde des points de fidélité. En triant et résolvant ces demandes fréquentes, l'agent a considérablement réduit les temps d'attente et permis aux équipes humaines de se concentrer sur des besoins clients plus complexes. Les responsables de magasin ont signalé que moins d'employés étaient mobilisés pour répondre aux appels téléphoniques, car l'IA prenait en charge ces demandes courantes en ligne.

Dans un autre exemple, une compagnie aérienne régionale a déployé un assistant de voyage IA (développé avec Microsoft Copilot Studio) sur son site web et son centre de contact. Cet assistant aide les passagers à effectuer leur enregistrement en libre-service, fournit des informations sur le statut des vols et les franchises bagages, et peut même proposer des options de rebooking en cas de perturbation. En assurant la coordination entre les services clients et les opérations, l'IA fournit aux voyageurs des réponses fiables et à jour, tout en transmettant les cas complexes (comme les besoins spécifiques de voyage) à des agents humains, accompagnés d'un résumé du dossier pour un traitement rapide. La compagnie a constaté une hausse de la satisfaction client après le lancement, ainsi que des économies opérationnelles grâce à l'automatisation d'une part importante du volume traité par le centre de contact.

Tous les secteurs peuvent en bénéficier

Ces exemples ne sont qu'un aperçu. La suite d'agents Microsoft Copilot de NTT DATA peut être adaptée à une multitude de cas d'usage. Le point commun : l'IA agentique offre un moyen évolutif de fournir une assistance et des informations à la fois aux collaborateurs et aux clients, avec une approche naturelle et intuitive.

Et comme ces solutions reposent sur les plateformes de confiance de Microsoft, les entreprises peuvent les déployer en toute sérénité, en sachant qu'elles répondent aux normes les plus strictes en matière de sécurité, de conformité et de gouvernance.

NTT DATA complète ces capacités par une gouvernance robuste et un accompagnement de bout en bout. Nous surveillons les performances des agents d'IA, réentraînons les modèles si nécessaire, et veillons à ce que l'IA reste alignée avec les objectifs et les politiques métier sur le long terme.

Grâce à la capacité mondiale de delivery du partenariat entre NTT DATA et Microsoft, une solution validée dans une région (par exemple, un Microsoft Copilot pour un acteur de la santé aux États-Unis) peut être déployée dans d'autres zones géographiques, avec des adaptations linguistiques ou réglementaires assurées par les équipes NTT DATA présentes dans plus de 50 pays.

Résultats métier et retour sur investissement

En fin de compte, les investissements dans l'IA et les technologies Microsoft Copilot doivent se traduire par une valeur métier mesurable. NTT DATA et Microsoft ont tous deux commandité des études pour quantifier ces bénéfices — et les résultats sont probants.

Des gains significatifs grâce à l'adoption de Microsoft 365 Copilot

Une analyse de Forrester Consulting sur l'impact de Microsoft 365 Copilot a projeté un retour sur investissement (ROI) compris entre 132 % et 353 % sur trois ans pour les organisations ayant adopté la solution.¹⁰ Ces gains s'expliquent par plusieurs facteurs — réduction du time-to-market pour les nouveaux produits, économies générées par les gains d'efficacité, et amélioration de la rétention des talents.

Selon notre expérience terrain, les technologies d'IA agentique de Microsoft, comme Copilot et ses agents d'IA, transforment les services numériques au travail en générant un ROI tangible

via l'automatisation des tâches de support IT récurrentes et le renforcement des capacités de libre-service des collaborateurs.

Les organisations qui ont mis en œuvre Microsoft Copilot avec notre accompagnement ont constaté une réduction de 40 % du volume de tickets de support de niveau 1, ainsi qu'une amélioration de 35 % des délais de résolution pour les demandes complexes.

Notre assistant d'IA agentique améliore significativement l'expérience collaborateur en fournissant une assistance immédiate aux problèmes techniques, en simplifiant l'onboarding applicatif, et en facilitant la collaboration fluide entre équipes distribuées. En intégrant l'intelligence au cœur des écosystèmes technologiques du lieu de travail numérique, Microsoft Copilot transforme les centres de coûts traditionnels en moteurs stratégiques de création de valeur, générant des gains mesurables en productivité, en efficacité opérationnelle IT et en accélération des initiatives de transformation digitale.

Productivité et bien-être des collaborateurs

Au-delà des indicateurs financiers, l'introduction de l'IA agentique et de Microsoft Copilot s'accompagne d'autres bénéfices essentiels à la réussite à long terme.

L'expérience collaborateur s'améliore lorsque les équipes sont déchargées des tâches répétitives et soutenues par des outils d'assistance intelligents. Lors du déploiement interne chez NTT DATA, par exemple, 66 % des collaborateurs se sont sentis plus productifs et la majorité ont estimé pouvoir faire preuve de plus de créativité grâce à Microsoft Copilot, qui prenait en charge les tâches routinières.

Ce constat est cohérent avec les résultats plus larges montrant que Microsoft Copilot permet aux employés de consacrer plus de temps à des activités stratégiques et créatives. Dans une enquête du Work Trend Index, 85 % des utilisateurs ont déclaré que Microsoft Copilot les aidait à produire une première version de leurs contenus plus rapidement, et 75 % ont affirmé qu'il leur faisait gagner du temps en retrouvant instantanément les informations nécessaires dans leurs fichiers.¹¹ De plus, en aidant les collaborateurs à gérer la surcharge informationnelle — par exemple en résumant des boîtes de réception ou des fils de discussion surchargés —, Microsoft Copilot contribue à réduire le stress et l'épuisement. Une étude indépendante menée auprès de PME utilisant Microsoft Copilot a révélé une hausse moyenne de 18 % de la satisfaction des collaborateurs, ainsi qu'une baisse de 11 à 20 % des taux de rotation du personnel.¹²

¹⁰ Brenna Robinson. [Microsoft 365 Copilot Drove up to 353% ROI for Small and Medium Businesses — New Study](#). Microsoft. 17 octobre 2024.

¹¹ Microsoft. Work Trend Index Special Report. [What Can Copilot's Earliest Users Teach Us About Generative AI at Work? A first look at the impact on productivity, creativity, and time](#). 15 novembre 2023

¹² Brenna Robinson. [Microsoft 365 Copilot Drove up to 353% ROI for Small and Medium Businesses — New Study](#). Microsoft. 17 octobre 2024.



Dans un contexte de pénurie de talents, de tels gains en engagement et en fidélisation sont aussi précieux que les gains de productivité. »

Amélioration du service client

Du point de vue de l'expérience client, l'IA agentique peut significativement améliorer les niveaux de service, entraînant une hausse du Net Promoter Score et de la fidélité.

Des délais de réponse plus rapides, une disponibilité 24h/24 et 7j/7, et des interactions plus personnalisées (grâce à l'analyse contextuelle en temps réel par l'IA) contribuent tous à de meilleurs résultats pour les clients. Par exemple, après avoir mis en œuvre des agents d'IA dans ses centres de contact, un client de NTT DATA dans le secteur des télécommunications a vu ses scores de satisfaction client s'améliorer de plusieurs points, les appelants n'ayant plus à patienter de longues minutes pour des demandes simples. Ils ont également reçu des réponses cohérentes sur tous les canaux. Ce résultat illustre une tendance plus large : l'IA permet d'offrir des services plus réactifs.

En outre, les insights générés par Microsoft Copilot (par exemple l'identification de tendances commerciales ou de points de friction client à partir de données non structurées) peuvent révéler de nouvelles opportunités de revenus qui renforcent encore la rentabilité de ces investissements.

Sécurité et conformité

Il est important de souligner que ces avantages sont obtenus sans compromis sur la sécurité, la conformité ou le contrôle.

Microsoft Copilot repose sur une architecture de sécurité de niveau entreprise — il respecte toutes les autorisations existantes et ne rend aucune donnée accessible à des utilisateurs non autorisés.¹³ NTT DATA veille également à une utilisation responsable de l'IA en appliquant des directives strictes de gouvernance de l'IA et des principes éthiques rigoureux.

En savoir plus : [NTT DATA et Microsoft accélèrent l'innovation métier avec des solutions pilotées par l'IA](#)

Tous les déploiements d'agents d'IA incluent un suivi et une supervision humaine, avec des mécanismes pour gérer les exceptions ou escalader les cas vers des humains si nécessaire (par exemple, la fonction Microsoft Copilot Swarming fait appel à des experts humains pour les demandes de support non résolues, transformant ainsi les interactions IA en nouveaux articles de la base de connaissances).

Cette approche hybride homme-IA permet aux organisations de bénéficier du meilleur des deux mondes : l'efficacité à grande échelle grâce à l'IA, et la prise de décision humaine lorsque cela est critique. Le résultat est un retour sur investissement durable — pas seulement un effet ponctuel — car les entreprises continuent d'optimiser leurs processus et repensent même leurs modèles économiques autour de leurs nouvelles capacités en IA.

Perspectives d'avenir

Évolutions à venir de Microsoft Copilot

L'écosystème Microsoft Copilot est en passe de connaître des améliorations majeures qui renforceront son intelligence et sa convivialité.

Capacités multimodales

L'une des évolutions clés porte sur les capacités multimodales — permettant à Microsoft Copilot de traiter et générer du contenu au-delà du texte. Les prochaines versions de Microsoft 365 Copilot devraient prendre en charge des interactions vocales naturelles (et potentiellement des entrées visuelles), permettant aux utilisateurs de simplement parler ou montrer une information à l'IA pour recevoir une assistance adaptée au contexte.¹⁴



Microsoft Copilot évolue en un véritable compagnon d'IA, intégré aux flux de travail quotidiens, où la voix conversationnelle et le langage naturel deviennent l'interface principale du travail. »

¹³ pwndps, Brass Contributor. [Copilot for Microsoft 365: Architecture and Key Concepts](#), Microsoft, 7 mars 2024.

¹⁴ Vespa Nopanen. [Microsoft's Vision for Copilot: A New Era of AI Companionship](#), Future Work Blog, 4 octobre 2024.

Comportement autonome des agents

Une nouvelle avancée majeure concerne le comportement autonome des agents d'IA au sein de Microsoft Copilot. Aujourd'hui, Microsoft Copilot agit en réponse à une sollicitation de l'utilisateur ; demain, Microsoft Copilot sera capable d'agir de manière proactive en fonction d'événements et de déclencheurs. Microsoft a introduit les agents autonomes dans Microsoft Copilot Studio — des bots capables d'observer des événements en temps réel et de déclencher des flux de travail pour le compte des utilisateurs.¹⁵ Par exemple, Microsoft Copilot pourrait surveiller une boîte de réception et rédiger automatiquement des réponses, ou détecter une mise à jour dans une base de données, puis alerter les parties prenantes ou lancer un processus d'approbation. Au-delà des scénarios prédéfinis, les organisations pourront définir des workflows personnalisés avec déclencheurs et actions, permettant à Microsoft Copilot de gérer de manière autonome des processus métier multi-étapes.

Intégration interapplications

Microsoft Copilot s'intégrera aussi plus profondément aux systèmes d'entreprise. La feuille de route Microsoft met l'accent sur l'intégration aux applications métier afin que Microsoft Copilot puisse interroger et mettre à jour des données provenant de diverses sources — CRM, ERP, ITSM — et pas seulement Microsoft 365. Grâce aux nouveaux connecteurs et à Microsoft Graph, Microsoft Copilot pourra être enrichi par des connaissances spécifiques et des actions API intégrant des systèmes externes en temps réel.¹⁶

Extensibilité pour les développeurs

En parallèle, Microsoft ouvre l'extensibilité développeur de Microsoft Copilot. Des outils comme Microsoft Copilot Studio et les services d'IA de Microsoft Azure permettent aux développeurs de personnaliser le comportement de l'IA, voire d'y intégrer des modèles spécialisés. Les organisations pourront ajuster finement Microsoft Copilot (ou intégrer des grands modèles de langage spécifiques à leur secteur) pour mieux répondre à leurs besoins métiers.¹⁷ Cette architecture ouverte garantit que, à mesure que les capacités de Microsoft Copilot évoluent, les entreprises pourront adapter ses compétences et même créer des copilotes sur mesure pour différentes fonctions, tout en restant connectés au cœur d'orchestration IA et de sécurité de Microsoft.

Feuille de route stratégique de NTT DATA pour l'IA agentique

L'équipe Digital Workplace Services de NTT DATA, en étroite collaboration avec Microsoft, trace une feuille de route ambitieuse pour mettre à l'échelle les capacités d'IA agentique dans les entreprises, de façon gouvernée et durable.

Conception modulaire des agents

L'un des piliers de cette stratégie est une conception modulaire des agents d'IA — une approche type « copilote de copilotes ». Chaque agent IA de notre suite est conçu pour traiter une tâche spécialisée — génération de leads, support IT, onboarding — et peut être combiné ou ajusté selon les besoins des clients. En divisant les assistants d'IA en modules interchangeables, nous pouvons rapidement configurer des solutions adaptées à chaque domaine métier.

Ces agents d'IA sont proposés en modèle copilot-as-a-service, continuellement gérés et mis à jour, permettant à nos clients de bénéficier des dernières capacités GenAI sans avoir à développer ou maintenir l'IA eux-mêmes. Les nouveaux cas d'usage ou améliorations sont déployés dans le cadre du service, garantissant l'évolution continue des agents d'IA avec le rythme des besoins métier.

IA métier pour fonctions diversifiées

La feuille de route de NTT DATA met également l'accent sur des applications IA métier ciblées. En s'appuyant sur notre solide expertise sectorielle, nous développons des agents d'IA pour diverses fonctions — de l'automatisation du service client et du support IT à l'assistance dans les processus de santé ou les analyses financières.

Ces agents d'IA sont conçus pour s'intégrer de manière fluide aux processus existants et aux écosystèmes de données des entreprises. Nos solutions d'IA agentique couvrent déjà des cas d'usage comme le support client, la facturation, l'intégration RH et la gestion des risques, tous secteurs confondus. Les copilotes orientés métier renforcent la productivité en contexte, en agissant comme des collègues intelligents formés aux spécificités de chaque domaine.

IA responsable et innovation

L'ensemble repose sur un engagement fort en matière de gouvernance et d'IA responsable. Nous intégrons des garanties strictes de conformité, de sécurité et d'éthique dans nos offres IA, en veillant à ce que chaque solution respecte les réglementations locales en matière de confidentialité et d'utilisation des données. Chaque agent d'IA s'inscrit dans notre engagement en faveur d'une IA responsable, avec une supervision rigoureuse des résultats, des biais potentiels et une amélioration continue.

¹⁵ Scott Frappier. [Microsoft Copilot New Features: What You Can Expect in 2025](#). Stoneridge Software, 5 février 2025.

¹⁶ Microsoft. [Your Extensibility Options for Microsoft 365 Copilot](#), 18 février 2025.

¹⁷ Nopanen. [Microsoft's Vision for Copilot: A New Era of AI Companionship](#).

La co-innovation stimule de nouveaux développements pour le lieu de travail numérique

Il est important de noter que ces innovations sont co-développées dans le cadre de notre partenariat stratégique avec Microsoft. Ensemble, nos efforts continus de co-innovation — intégrant Microsoft Azure OpenAI, les outils de la plateforme Microsoft Copilot et l'expertise de NTT DATA en intégration de l'IA — façonnent les solutions de nouvelle génération.

Comme le souligne Maziar Zolghadr de Microsoft, la combinaison des technologies d'IA de Microsoft avec le savoir-faire de NTT DATA en matière de création d'agents d'IA permet aux entreprises de concevoir des expériences plus intelligentes, pilotées par l'IA, pour les collaborateurs et les clients.¹⁸ En effet, NTT DATA et Microsoft « développent ensemble de nouvelles façons de... révolutionner le fonctionnement des organisations grâce à l'IA »,¹⁹ veillant à ce que la feuille de route IA agentique de NTT DATA soit étroitement alignée sur l'évolution de Microsoft Copilot. Cette synergie permet à NTT DATA de proposer à ses clients des innovations de pointe en matière de Microsoft Copilot et d'IA agentique, pleinement exploitant le potentiel de ces technologies.

Le partenariat entre NTT DATA et Microsoft permet non seulement de créer des environnements de travail flexibles et intégrant l'IA, mais garantit aussi un déploiement responsable de l'intelligence artificielle. Grâce à cette dynamique continue de co-innovation, les équipes DWS de NTT DATA et de Microsoft façonnent activement un futur où l'IA agentique et Microsoft Copilot deviendront des éléments centraux de notre façon de travailler : en stimulant la productivité, en augmentant la créativité humaine, et en le faisant de manière sécurisée, éthique et transformatrice pour les entreprises.

Les organisations qui adoptent dès aujourd'hui ces avancées et partenariats stratégiques en IA seront les leaders du lieu de travail numérique — ou de l'espace de travail numérique — de demain.

¹⁸ NTT DATA. [NTT DATA Launches Agentic AI Services for Hyperscaler AI Technologies](#). Communiqué de presse. 20 mars 2025.

¹⁹ Business Wire. [NTT DATA Transforming the Future of the Digital Workplace with Generative AI and Copilot for Microsoft 365](#). 16 novembre 2023.



À propos de NTT DATA et Microsoft

Selon le NTT DATA Global Partnership Report, 2023 —
« NTT DATA est reconnu comme l'un des principaux intégrateurs de systèmes mondiaux (GSI) de Microsoft, fournissant des solutions de lieu de travail numérique sécurisées dans plus de 50 pays. »

NTT DATA et Microsoft entretiennent un partenariat stratégique mondial de longue date, collaborant pour aider les entreprises à moderniser leurs environnements IT et à accélérer leurs résultats métier. En associant les plateformes cloud et sécurité de pointe de Microsoft à l'expertise sectorielle approfondie de NTT DATA et à ses capacités globales de delivery, les organisations bénéficient de solutions de transformation numérique fiables, complètes et de bout en bout.

NTT DATA apporte des décennies d'expérience dans la conception, le déploiement et la gestion d'écosystèmes basés sur Microsoft dans des environnements complexes et hautement réglementés. Des déploiements à l'échelle de l'entreprise de Microsoft Intune et Defender, à l'activation sécurisée de Microsoft 365 Copilot, en passant par la gouvernance des terminaux avec Microsoft Purview, NTT DATA garantit que la modernisation est pleinement alignée avec la sécurité, la conformité et la stratégie à long terme de l'entreprise.

Ensemble, NTT DATA et Microsoft offrent l'expertise, la technologie et l'échelle opérationnelle nécessaires pour aider les entreprises à construire des environnements de travail numériques intelligents, sécurisés et productifs — conçus pour les enjeux d'aujourd'hui et prêts pour la croissance de demain.

En savoir plus sur NTT DATA

Visitez-nous sur nttdata.com

NTT DATA est un innovateur mondial de confiance en services numériques et technologiques, qui aide ses clients à innover, optimiser et se transformer pour réussir. En tant que Global Top Employer, nous réunissons des experts dans plus de 50 pays et bénéficions d'un solide écosystème de partenaires. NTT DATA fait partie du groupe NTT.

