

Potencialize sua transformação de IA com o Microsoft Copilot Studio

Sumário

- 03 **Resumo executivo**
- 04 **Introdução**
- 05 **O que é um Copilot?**
- 06 **Revele um valor real para os negócios**
- 08 **O que é o Copilot Studio?**
- 09 **Crie seu próprio Copilot personalizado**
- 15 **Uma abordagem passo a passo da criação de Copilots**
- 17 **Prepare-se para o futuro com a IA conversacional**



Resumo executivo

Este white paper fornece uma visão geral abrangente dos recursos e benefícios do Microsoft Copilot Studio. Ele descreve como o Copilot Studio, uma ferramenta Low Code, permite que os usuários criem Copilots autônomos combinando IA generativa, modelos de linguagem grandes e um mecanismo baseado em regras. Ele também apresenta diversos casos de uso potenciais que os CIOs podem implementar para atender às suas necessidades de negócios exclusivas e às dos clientes e funcionários de serviços. Os leitores entenderão melhor o processo de criação de Copilots personalizados e como esses assistentes virtuais de última geração podem transformar o local de trabalho.

Introdução

No atual cenário digital acelerado, os CIOs estão na vanguarda da inovação e da integração da IA para revolucionar o espaço de trabalho. O Microsoft Copilot Studio capacita as organizações a aproveitar o poder da IA e atender às suas necessidades corporativas exclusivas, criando experiências de conversação personalizadas para funcionários e clientes.

Com uma plataforma conversacional Low Code de ponta a ponta, as organizações podem criar Copilots dedicados a funções específicas, ajudando os usuários a recuperar conhecimentos e automatizar tarefas por meio de conversas intuitivas. É uma ferramenta revolucionária que se alinha à visão de CIOs inovadores, liderando suas organizações em direção ao futuro do trabalho.

A oportunidade para a IA conversacional

80%

das aplicações corporativas incorporarão um assistente virtual de conversação para cumprir as tarefas de busca e geração de conteúdo até 2025.¹

USD 80 bilhões

de redução nos custos de mão de obra ao agente por meio de implantações de inteligência artificial conversacional nos centros de contato até 2026.²

80%

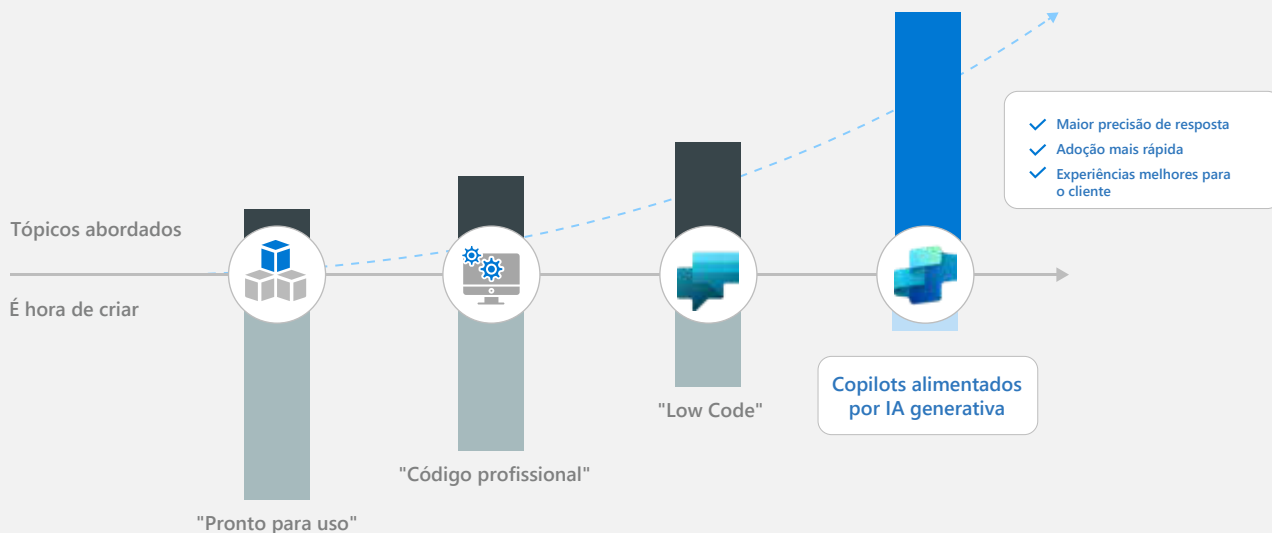
das ofertas de IA conversacional terão incorporado a IA generativa até 2025.¹

O que é um Copilot?

Basicamente, um Copilot serve como um assistente virtual de IA capaz de compreender e executar uma ampla gama de tarefas de negócios e investigações com inteligência e eficiência semelhantes às de humanos. Ao contrário dos chatbots tradicionais, que muitas vezes têm recursos limitados e exigem um alto nível de habilidades técnicas e codificação personalizada para serem desenvolvidos, os Copilots aproveitam a IA generativa para reduzir o tempo de desenvolvimento e aumentar sua funcionalidade em diversos contextos de negócios e necessidades do usuário, oferecendo versatilidade e agilidade incomparáveis.

Em termos práticos, um Copilot atua como um equivalente digital de operadores humanos. Os Copilots lidam com consultas de clientes, executam processos de negócios complexos e muito mais. Além disso, os Copilots servem como ativos inestimáveis em várias funções organizacionais. A chave está em seu conteúdo generativo e seus recursos de resumo, que são alimentados por algoritmos avançados de Machine Learning e técnicas de processamento de linguagem natural.

Ao aproveitar o poder dos Copilots controlados por IA, as organizações podem revelar novos níveis de eficiência, agilidade e inteligência, gerando maior valor comercial e vantagem competitiva em um cenário de negócios cada vez mais complexo e acelerado.



Revele um valor real para os negócios

Os Copilots estão prontos para redefinir o cenário da IA conversacional, combinando sofisticação técnica com perspicácia contextual e permitindo que as pessoas tenham conversas significativas com aplicações e dados em seu próprio idioma. Além disso, os Copilots personalizados oferecem às organizações uma infinidade de benefícios que podem mudar as operações e impulsionar a transformação digital.



Reduza os custos indiretos

Ao automatizar as interações com os clientes, os Copilots reduzem a necessidade de recursos humanos, resultando em despesas operacionais e custos indiretos mais baixos.



Acelere a inovação

Depois que as tarefas rotineiras são automatizadas, os funcionários têm mais tempo para se concentrar em projetos estratégicos, inovação e responsabilidades de alto valor.



Reduza os erros humanos

Ao reduzir ou eliminar a necessidade de os funcionários concluírem processos manuais, os Copilots podem ajudar a garantir consistência e precisão para funções importantes da organização, como responder a consultas de clientes.



Melhore as experiências dos clientes

Os clientes podem acessar interações e respostas personalizadas quando e onde quiserem, gerando níveis mais altos de satisfação e engajamento e aumentando a fidelidade à marca.



Melhore a produtividade dos funcionários

Os copilotos podem lidar com tarefas rotineiras e repetitivas para que os funcionários não precisem fazer isso, causando um aumento geral na produtividade da equipe.

"Estamos usando o Microsoft Copilot Studio para criar um Copilot para o site voltado ao cliente da HP. A finalidade desse Copilot será envolver os clientes em grande escala, educá-los sobre os produtos certos para suas necessidades e muito mais. O Copilot Studio fornece respostas em tempo real às consultas dos clientes usando a IA generativa. Quanto melhores forem as comunicações sobre os nossos produtos, mais confiança e oportunidades de negócios poderemos criar."



Mohamed Zohny
Diretor global de mídias sociais e inovações digitais da HP

Exemplos de soluções

Negócios para os funcionários

Copilot para gerenciamento de serviços de TI

"Verifique o progresso do meu tíquete de TI atual"

"Inicie uma solicitação de atualizações de dispositivos"

Copilot para recursos humanos

"Inicie a sequência de integração do novo membro da nossa equipe"

"Mostre-me o orçamento de treinamento restante para este trimestre"

Copilot para trabalhadores da linha de frente

"Como encontro o manual do Contoso Blender?"

"Como posso consertar o modelo de máquina de impressão XB100?"

Business to Customers

Copilot para suporte ao cliente

"Ajude-me na recuperação de contas"

"Verifique o status do tíquete aberto"

Copilot para consulta de produtos

"Recomende o melhor laptop para usuários que viajam muito"

"Compare os modelos de smartphone mais recentes para entusiastas de fotografia"

Copilot para reserva de serviço

"Verifique a disponibilidade de consultorias na loja na próxima quinta-feira"

"Altere o horário do meu compromisso"

Business to Businesses

Copilot para gerenciamento de projetos

"Mostre-me um resumo das tarefas concluídas para a segunda fase do Projeto X"

"Liste as entregas pendentes para a segunda fase"

Copilot para gerenciamento de fornecedores

"Mostre o status de cumprimento da ordem de compra nº 452"

"Acompanhe a remessa do nosso pedido em massa recente"

Copilot para capacitação de vendas

"Gere uma cotação para o fornecimento em grande escala de suprimentos essenciais para escritórios"

"Conecte-me com um representante de vendas"

O que é o Copilot Studio?

O Microsoft Copilot Studio, uma ferramenta Low Code para criar Copilots autônomos, reúne um conjunto de recursos de conversação eficientes. A plataforma de desenvolvimento de ponta a ponta combina IA generativa, modelos de linguagem grandes e um mecanismo baseado em regras para transformar a maneira como os Copilots são desenvolvidos, aprimorados e gerenciados. Usuários de todos os níveis de habilidade podem criar Copilots automatizados e conectados com facilidade e publicá-los em qualquer canal com apenas alguns cliques.

Colaboração: desenvolvedores profissionais e usuários Low Code podem trabalhar juntos na mesma tela, aproveitando os recursos avançados do Studio para acelerar a entrega, minimizando a pressão sobre os recursos técnicos. (Adicionar texto de design do site).

Conectividade: com milhares de conectores de dados pré-criados, fica mais fácil apontar seus Copilots para várias fontes de dados próprias e de terceiros, personalizá-los para diferentes aplicações e estender recursos de respostas básicas baseadas em conhecimento à automação de tarefas complexas.

Multicanal: os Copilots podem ser criados uma vez e compartilhados em vários canais e serviços.

Telemetria: os administradores podem aproveitar as ferramentas analíticas integradas e os recursos de autoaprendizagem de IA para simplificar a manutenção e melhorar continuamente a performance.

Controle: controles unificados em uma plataforma global de SaaS significa que o gerenciamento e a governança dos Copilots são centralizados, seguros e confiáveis, reduzindo os gargalos de TI e eliminando preocupações subjacentes com a infraestrutura.

Responsável: todos os recursos da IA generativa estão alinhados com os princípios de IA responsável da Microsoft e atendem aos mais altos padrões de privacidade e segurança de dados para que você possa implantar Copilots em grande escala com confiança.



Crie seu próprio Copilot personalizado

Criar Copilots acionáveis, conectados, inteligentes e experientes não precisa ser uma tarefa complicada. Com o Microsoft Copilot Studio, você pode fazer isso em apenas três etapas: **1) Criar, 2) Aprimorar e 3) Gerenciar.**

1

Criar

Crie Copilots personalizados eficientes

Crie como quiser

Usuários de todos os níveis de habilidade podem criar experiências de IA de conversação automatizadas e conectadas em uma plataforma abrangente.

- **Linguagem natural:** comece a conversar com seu Copilot para configurar sua finalidade, seus conhecimentos e seu tom. Continue a criar e modificar tópicos durante todo o processo com linguagem natural.
- **Low Code:** crie e teste Copilots facilmente com uma interface gráfica intuitiva e acelere o tempo de desenvolvimento.
- **Código profissional:** exiba e edite o código YAML por trás dos seus tópicos, o que facilita o compartilhamento e a reutilização da lógica do tópico entre desenvolvedores e Copilots.

Obtenha os benefícios da IA generativa interna

Com o recurso de respostas generativas, seu Copilot pode gerar várias respostas dinamicamente com base no conteúdo da sua organização em tempo real, tornando-o imediatamente útil para seus funcionários e/ou clientes. E com o recurso de ações generativas, seu Copilot pode gerar diálogos e agir conectando dinamicamente blocos de construção e plug-ins existentes.

Benefícios

- Acelere o desenvolvimento
- Reduza o tempo de valorização
- Colabore em grande escala
- Maximize os investimentos
- Faça mais com menos
- Reduza os riscos
- Centralize o controle
- Escale com segurança

Crie seus blocos de construção

Crie plug-ins, GPTs e prompts personalizados e veja seus dados de negócios onde precisar.

- **Conectores de dados:** o Copilot Studio fornece acesso a mais de 1.200 fontes de dados prontas para uso, incluindo sistemas como SAP, ServiceNow, Workday e Salesforce. A plataforma também oferece conectividade híbrida integrada.
- **GPTs:** transformadores pré-treinados generativos (GPT) são versões personalizadas de modelos de GPT que podem ser adaptadas para áreas, tarefas ou personas específicas usando conhecimentos, instruções específicas e qualquer combinação de habilidades.
- **Plug-ins:** são usados para chamar serviços, executar ações e fornecer respostas. Existem vários tipos disponíveis para uso com seu Copilot, incluindo plug-ins pré-criados e plug-ins personalizados para atender às suas necessidades de negócios exclusivas.
- **Prompts:** prompts de IA generativa podem ser incorporados ao seu Copilot no Microsoft Copilot Studio e outros produtos por meio de plug-ins, Power Apps e Dataverse (via Power FX), Power Automate (via conector do AI Builder). Os prompts são armazenados na biblioteca de prompts do Copilot Studio.
- **Fluxos de trabalho:** crie fluxos de trabalho nas suas conversas para economizar tempo, de tarefas individuais a sistemas de grande escala, e coloque os fluxos de trabalho inteligentes para funcionar com recursos de IA integrados.

Gerencie consultas complexas com facilidade

O Copilot Studio se destaca de outras plataformas de IA conversacional porque permite a orquestração de conversação de ponta a ponta. Você pode criar conversas inteligentes com maior controle sobre o LLM, como gerenciamento robusto de variáveis e diálogos, lógicas e respostas.

- **Manipulação de variáveis e dados:** armazene, transforme, reutilize e trabalhe facilmente com os dados coletados pelo Copilot durante as conversas. Manipule e gerencie dados para aprimorar a funcionalidade e as experiências do usuário final.
- **Respostas avançadas:** adicione respostas mais diferenciadas às respostas ou ações do Copilot introduzindo gatilhos com base em eventos que ocorrem fora do Copilot, permitindo que os Copilots possam permanecer dentro do contexto quando um usuário pedir mais ajuda ou mais detalhes.

A maioria das organizações utilizará ferramentas de desenvolvimento sem código para pelo menos **30% de suas iniciativas de IA e automação**, ajudando a escalar a transformação digital (DX) e a democratizar a IA.³

Conecte Copilots em uma plataforma Low Code

Faça a integração perfeita com o Power Platform, o Dataverse e muito mais.



Power Apps

Publique facilmente um Copilot em seu Power App para obter assistência conversacional.



Power Automate

Automatize em todos os seus sistemas de negócios com recursos de automação robótica de processos (RPA), automação de processos digitais (DPA) e API.



Power Pages

Incorpore um Copilot aos seus sites responsivos sem código com assistência da IA generativa sobre seus dados.



Power BI

Veja análises personalizadas do seu Copilot que atendem às suas necessidades específicas.



Dataverse

Consulte seus projetos Low Code e de aplicações de negócios.



AI Builder

Crie, treine e publique modelos de IA sem uma única linha de código.



2

Aprimorar

Aprimore com recursos avançados.

Estenda aplicações LoB

Crie uma interface do usuário moderna e conversacional em suas aplicações LoB, ampliando seus recursos e seu alcance. As organizações podem automatizar processos que abrangem seus principais sistemas sem a necessidade de códigos complexos utilizando a automação robótica de processos e digital. Em seguida, você pode ver essas experiências eficientes nas ferramentas de produtividade que seus funcionários usam todos os dias, como o Teams ou o SharePoint. Por exemplo: criar, exibir e enriquecer processos SAP com uma experiência de chat.

Extensibilidade para desenvolvedores profissionais

Use o OpenAI do Azure para criar conversas generativas e Copilots ou para criar sua própria experiência personalizada.

- **Pesquisa de IA:** os modelos do OpenAI do Azure permitem criar experiências conversacionais eficientes sobre seus dados com o Copilot Studio.
- **Análise:** crie análises personalizadas migrando seus dados para pipelines de dados estendidos.
- **Chamadas de API:** o Copilot Studio oferece suporte a qualquer chamada de API/HTTP para serviços do Azure.
- **Serviços de linguagem:** conecte a Compreensão da linguagem conversacional, incluindo disparo de diálogos, interrupções, preenchimento de espaços e "o que você quis dizer".
- **Gerenciamento do ciclo de vida da aplicação:** funciona com o Azure DevOps para o gerenciamento completo do ALM e de soluções.
- **Telemetria:** use o Azure App Insights para telemetria personalizada no uso do Copilot.
- **Base de conhecimento:** traga respostas a perguntas personalizadas do Azure para seu Copilot.
- **Bot Framework:** acesse os recursos do Bot Framework Composer nativamente no Copilot Studio, chame as habilidades existentes do Bot Framework, atualize e estenda bots.



Habilite sua equipe de trabalho de linha de frente

Forneça aos seus trabalhadores de linha de frente ferramentas para acelerar a produtividade em uma única experiência de chat. Você pode criar um Copilot de acordo com seus processos específicos de linha de frente para que os funcionários possam fazer perguntas, acessar detalhes de negócios mais rapidamente, aumentar a visibilidade da execução de tarefas e muito mais.

3

Gerenciar

Gerencie dados com segurança em todos os canais.

Publique onde quiser

Publique Copilots dedicados personalizados para seus funcionários ou clientes no canal ou idioma que for melhor para eles.

- Mais de 20 idiomas compatíveis
- Mais de 22 canais compatíveis, incluindo sites, aplicativos móveis, Teams, Facebook e muito mais



Microsoft Teams



Facebook



WhatsApp (por meio do Twilio)



Seu site



Google's Business Messages



Slack



Apple Messages for Business



Encaminhe para os agentes

Continue a conversa com um contexto completo usando uma plataforma completa de interação com o cliente. Você pode orquestrar seu Copilot para entregar a conversa a centros de contato próprios e de terceiros, como Dynamics 365 Customer Service, Genesys, Salesforce e muito mais.

Obtenha os benefícios de um SaaS multilocatário distribuído por geografia

Expanda ou reduza sem se preocupar com manutenção, suporte ou upgrades de plataforma, já que não há infraestruturas para gerenciar. Além disso, como se baseia na estrutura de bots do Azure, o Microsoft Copilot Studio se beneficia de SLAs, 23 data centers, GDPR, privacidade e muito mais.

Monitore com o Centro de Excelência

O Kit de Início do Microsoft Power Platform é um conjunto de ferramentas e componentes criados para ajudar você a manter os padrões, a consistência e a governança do Microsoft Copilot Studio.

Simplifique o gerenciamento com um centro de administração unificado

Centralize o gerenciamento e a governança com políticas de prevenção contra perda de dados, controle de acesso baseado em função e gerenciamento de ambiente por meio do centro de administração do Power Platform.

Identifique e aprimore facilmente

Rastreie automaticamente KPIs críticos, ajude na revisão da performance e na identificação futura de tópicos do Copilot ou integre análises personalizadas ao Power BI. Capture mais telemetria sobre seu bot com o Application Insights e aplique o aprendizado aos Copilots relacionados.

Mantenha a conformidade e a confiança

O Copilot Studio oferece suporte a muitas ofertas de conformidade, como HIPAA, HITRUST, FedRAMP, PCI, SOC, ISO e muito mais.

Implemente personalização e autenticação

O Copilot Studio oferece integração nativa com o Microsoft Entra ID ou qualquer provedor de identidade OAuth2, como uma conta da Microsoft ou o Facebook. Além disso, você pode reutilizar informações do Microsoft Graph e do Microsoft Entra ID durante toda uma conversa para aprimorar e personalizar conversas futuras.

IA responsável

Os recursos da IA generativa foram criados e são alinhados aos princípios da IA responsável da Microsoft, incluindo equidade, confiabilidade e segurança, privacidade e segurança, inclusão, transparência e responsabilidade. Seus dados nunca são usados para treinar ou enriquecer modelos fundamentais de IA (os dados e modelos de IA são protegidos em todas as etapas).

"Com o Microsoft Copilot Studio, conseguimos implantar nosso primeiro Copilot voltado para o cliente em menos de duas semanas. Atualmente, as corretoras precisam simplificar um espaço historicamente complexo com base na confiança do cliente. Isso começa com o fornecimento de conteúdo relevante no canal certo para os clientes, que são possíveis pontos de rotatividade em qualquer experiência digital. A qualidade das respostas fornecidas pelo agente virtual e a pontualidade do serviço em francês e inglês melhoraram significativamente. Ao aproveitar os recursos de IA generativa e multimídia da plataforma na jornada do cliente, esperamos ter interações de maior valor agregado com nossos clientes."



Claude-Frederic Robert
Presidente do National Bank of Canada Direct Brokerage

Uma abordagem passo a passo da criação de Copilots

Etapa 1 Crie seu Copilot

Primeiro, estabeleça as bases do seu Copilot no Copilot Studio em questão de minutos. Como o Copilot Studio é uma solução de software como serviço (SaaS), não há necessidade de configurar uma infraestrutura complexa. Comece definindo a personalidade e os recursos do seu Copilot, alinhando-o com os valores e a estratégia de engajamento do cliente da sua empresa.

→ [Saiba como começar aqui](#)

Dica: tenha um plano para o seu Copilot

Antes de começar a criar, é importante entender que tipo de conversas seu Copilot terá e com quem, além dos canais em que essas conversas ocorrerão.

Etapa 2 Conecte sua base de conhecimento

Antes de criar tópicos manuais, você pode dar ao seu Copilot uma vantagem inicial, aproveitando um recurso chamado "respostas generativas" para fornecer a ele conhecimentos dos seus recursos existentes. Basta conectar seus recursos organizacionais atuais, como perguntas frequentes, e ver como seu Copilot pode gerar instantaneamente respostas dinâmicas e informadas para os usuários com essas informações em tempo real.

→ [Saiba mais sobre respostas generativas aqui](#)

Etapa 3 Integre seus dados e fluxos de trabalho

Em seguida, capacite seu Copilot a interagir com os sistemas herdados, os repositórios de dados, os serviços de LoB e os fluxos de trabalho da sua organização usando plug-ins, prompts, GPTs, conectores, fluxos do Power Automate e muito mais. Isso inclui mais de 1.200 conectores de dados prontos para uso para plataformas comuns, como SAP ou Workday.

→ [Saiba mais sobre os conectores de dados padrão aqui](#)

Etapa 4 Crie tópicos baseados em regras

Depois de conectar seu Copilot às suas fontes de dados, você pode controlar a conversa criando manualmente tópicos baseados em regras. Esses tópicos garantem que seu Copilot cumpra as políticas e os requisitos regulatórios da empresa, fornecendo conteúdos precisos e selecionados que abordam cenários ou consultas de usuários específicos.

→ [Saiba mais sobre a criação de tópicos aqui](#)

Etapa 5

Personalize com serviços conversacionais

Depois de criar os principais recursos do seu Copilot, os desenvolvedores profissionais podem aprimorar sua funcionalidade com o Estúdio de IA do Azure e outros serviços conversacionais. Essas personalizações permitem que as organizações criem um assistente de IA mais sofisticado e responsivo usando modelos personalizados de IA, reconhecimento de fala, habilidades de bot do Azure e muito mais.

→ [Saiba mais sobre o Estúdio de IA do Azure aqui](#)

Etapa 6

Publique seu Copilot

Por fim, implante seu Copilot em diversos canais e modalidades, incluindo voz e texto, para que o Copilot possa estar onde seus clientes ou funcionários estiverem. As opções de canal incluem sites personalizados, aplicativos móveis, SMS e muito mais.

→ [Saiba mais sobre os canais compatíveis aqui](#)

Dica: nunca uma rua sem saída

Para ajudar os usuários que estão parados ou não conseguem encontrar as respostas que estão procurando, inclua um gatilho que os direcione para outro canal, onde os agentes ao vivo estão disponíveis para ajudar.

Etapa 7

Aprenda e melhore

A melhoria contínua é fundamental para manter um Copilot eficaz. Utilize a telemetria interna para obter insights sobre interações, medir a performance e identificar áreas que podem ser aprimoradas. Essa abordagem controlada por dados garante que seu Copilot evolua com o seu negócio, sempre oferecendo o suporte ideal.

→ [Saiba mais sobre a análise interna aqui](#)

Etapa 8

Proteja e gerencie

À medida que continua a iterar e melhorar seu Copilot, você mantém facilmente a conformidade e a segurança com ferramentas de gerenciamento simplificadas.

→ [Saiba mais sobre o centro de administração do Power Platform aqui](#)





Prepare-se para o futuro com a IA conversacional

A IA conversacional representa um salto transformador na forma como as empresas interagem com a tecnologia, oferecendo uma interface mais natural e eficiente. Para os CIOs, a implementação de Copilots em funções organizacionais não se trata apenas de acompanhar as tendências tecnológicas, e sim de estabelecer as bases para um ambiente de negócios mais ágil e responsivo. À medida que o local de trabalho evolui, a integração de Copilots pode simplificar as operações, facilitar a comunicação perfeita e fornecer acesso instantâneo a grandes quantidades de dados, tudo por meio de diálogos simples.

As mudanças culturais em direção às interações que priorizam o digital tornam a implantação de Copilots uma necessidade estratégica. Funcionários e clientes estão buscando maneiras mais rápidas e intuitivas de interagir com as empresas. A implementação da IA conversacional agora prepara as organizações para um futuro em que assistentes digitais e interfaces controladas por IA são a norma, não a exceção. Os CIOs que adotam essa tecnologia levarão suas empresas a uma nova era de eficiência no local de trabalho, onde a IA conversacional se torna um alicerce das operações diárias, melhorando a satisfação dos funcionários e a experiência do cliente.

Fontes

1. Gartner, The Impact of Generative AI on the Conversational AI Market, Autor, 2023
2. Gartner, Forecast Analysis: Hyperautomation Enablement Software Worldwide, Cathy Tornbohm, Varsha Mehta, Tarun Rohilla, Anna Griffen, outubro de 2022
3. IDC FutureScape: Worldwide Artificial Intelligence and Automation 2023 Predictions (documento nº US49748122, outubro de 2022)