

# Déployer les Agents IA Autonomes de Microsoft 365 pour le Traitement Automatisé des Courriels et des Demandes Internes

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/deployer-les-agents-ia-autonomes-de-microsoft-365-pour-le-traitement-automatise-des-courriels-et-des-demandes-internes*

DURÉE
**8 jours (56h)**

RÉFÉRENCE
**BOCG28**

CATÉGORIE
**IA Générative & Bureautique Augmentée**

INNOV MAROC

## 🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre le fonctionnement et les possibilités des agents IA autonomes dans l’écosystème Microsoft 365
- ✔ Identifier les processus de l’Assistanat pouvant être automatisés avec l’intelligence artificielle
- ✔ Concevoir des agents adaptés au traitement des courriels et des demandes internes
- ✔ Automatiser la classification, priorisation et orientation des demandes
- ✔ Exploiter Outlook, Teams, SharePoint et les autres sources Microsoft 365 dans des workflows intelligents
- ✔ Utiliser Power Automate pour construire des processus automatisés intégrant l’IA
- ✔ Rédiger des instructions et prompts efficaces pour contrôler le comportement des agents
- ✔ Mettre en place des mécanismes de validation humaine et d’escalade
- ✔ Sécuriser les données, les accès et les informations confidentielles manipulées par les agents
- ✔ Tester, superviser et améliorer les performances des agents avant leur généralisation
- ✔ Définir des KPI permettant de mesurer les gains de productivité, la qualité et le niveau d’automatisation
- ✔ Construire une stratégie progressive de déploiement des agents IA au sein du service Assistanat

INNOV MAROC

## 👥 POUR QUI ?

- ✔ Assistantes de Direction et Assistantes Exécutives
- ✔ Assistantes administratives et polyvalentes
- ✔ Office Managers
- ✔ Responsables et coordinatrices de l’Assistanat
- ✔ Assistants de projets et PMO
- ✔ Responsables de transformation digitale
- ✔ Responsables Microsoft 365 et Digital Workplace
- ✔ Administrateurs fonctionnels Microsoft 365
- ✔ Responsables automatisation et amélioration continue
- ✔ Responsables des fonctions support
- ✔ Responsables RH, IT et Services Généraux souhaitant automatiser les demandes internes
- ✔ Managers souhaitant déployer des agents IA pour améliorer la productivité de leurs équipes



## Programme détaillé

### 1 / Comprendre les agents IA autonomes dans Microsoft 365

- Comprendre le fonctionnement des agents IA et leur différence avec les assistants conversationnels
- Identifier les cas d’usage pertinents pour l’Assistanat
- Comprendre les possibilités et limites de l’automatisation intelligente

### 2 / Identifier les processus administratifs automatisables

- Cartographier les tâches répétitives liées aux courriels et demandes internes
- Identifier les processus à faible, moyen et fort niveau de complexité
- Évaluer les gains potentiels en temps, qualité et productivité

### 3 / Concevoir l’architecture d’un agent IA

- Définir la mission, le périmètre et les objectifs de l’agent
- Déterminer les sources d’information et règles métier à utiliser
- Définir les conditions de déclenchement, actions et escalades

### 4 / Automatiser le traitement des courriels

- Classifier automatiquement les messages entrants
- Identifier les demandes urgentes, prioritaires ou nécessitant une intervention humaine
- Préparer des réponses, synthèses et propositions d’actions avec validation humaine

INNOV MAROC

### 5 / Automatiser les demandes internes

- Structurer les demandes RH, IT, Services Généraux et administratives
- Orienter automatiquement les demandes vers les bons interlocuteurs
- Suivre le statut, les délais et les relances des demandes

### 6 / Connecter les agents aux données Microsoft 365

- Exploiter les informations disponibles dans Outlook, Teams, SharePoint et autres services Microsoft 365
- Organiser les bases documentaires utilisées par les agents
- Contrôler la pertinence, l’actualité et la qualité des sources

### 7 / Concevoir des workflows intelligents avec Power Automate

- Déclencher automatiquement des actions à partir d’un courriel ou d’une demande
- Automatiser notifications, validations, affectations et relances
- Connecter agents IA et workflows dans des processus de bout en bout

### 8 / Maîtriser le prompt engineering pour les agents

- Rédiger des instructions précises et contextualisées
- Définir le ton, les règles, les contraintes et les critères de décision
- Tester et améliorer les instructions pour obtenir des résultats fiables

### 9 / Mettre en place un contrôle humain et une gouvernance IA

- Identifier les situations nécessitant une validation humaine
- Définir les règles d’escalade et les limites d’autonomie
- Éviter les décisions ou communications automatisées à risque

### 10 / Sécuriser les données et les accès

- Appliquer les principes de confidentialité et de moindre privilège

INNOV MAROC

- Contrôler les droits d’accès aux courriels, documents et informations internes
- Identifier les risques liés aux données sensibles, aux erreurs et aux hallucinations de l’IA

### 11 / Tester, déployer et superviser les agents

- Construire des scénarios de test et critères d’acceptation
- Déployer progressivement sur un périmètre pilote
- Superviser les performances, erreurs, incidents et taux d’intervention humaine

### 12 / Mesurer la performance et industrialiser les usages

- Définir les KPI : temps de traitement, taux d’automatisation, qualité et satisfaction
- Mesurer les gains de productivité et identifier les axes d’amélioration
- Construire une feuille de route pour généraliser les agents IA dans l’Assistanat

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 30 Nov. au 09 Déc. 2026 | Présentiel - Casablanca |
| 15 au 24 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 12 au 21 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 07 au 16 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 02 au 11 Août 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC