



the results company

# Comment Dynamics 365 et Copilot Studio transforment les processus métiers grâce à des Agents

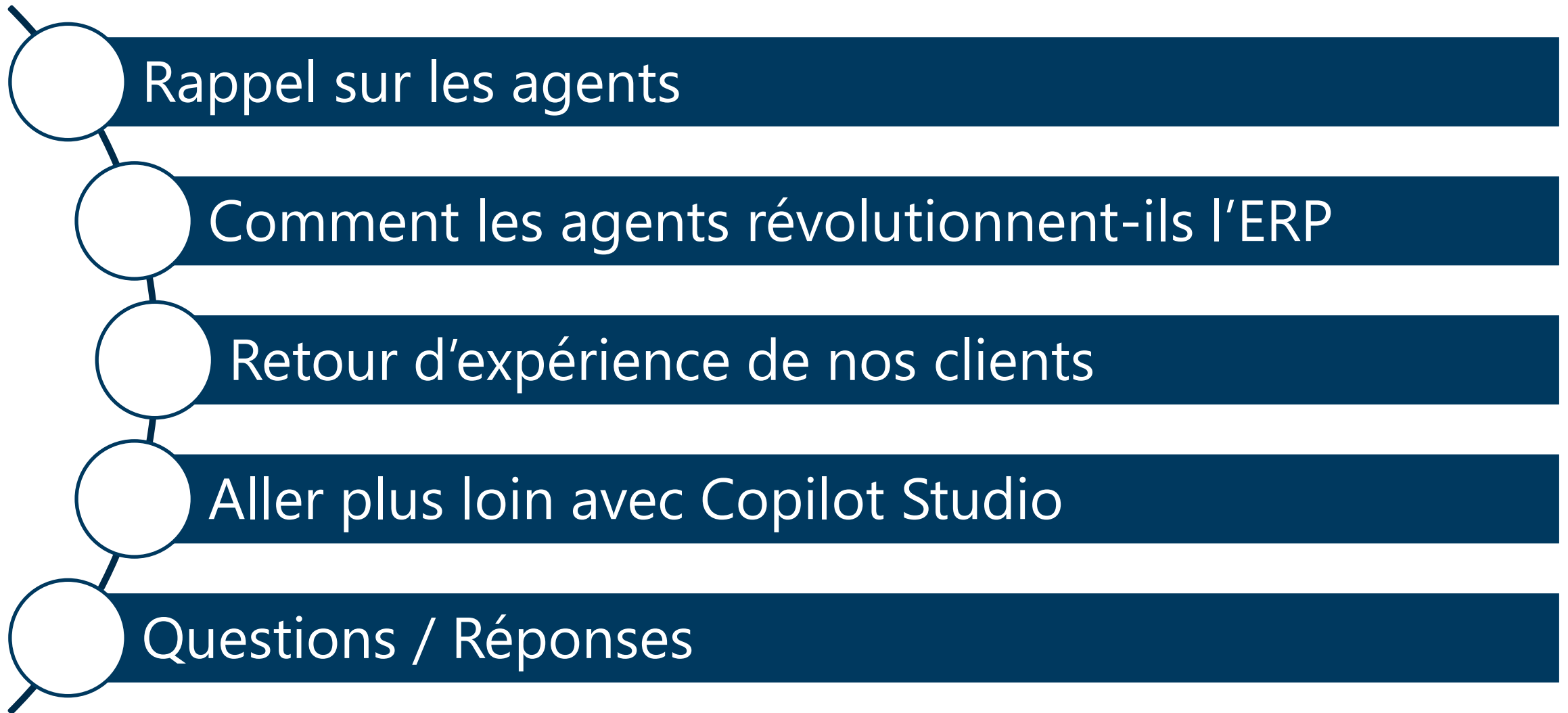


Dominique Gire  
CRM/Data & AI SL Director



Patrick Barbat  
Solution Architect D365FO

# Agenda



# HSO, EXPERT ET PARTENAIRE

**HSO est le partenaire de renommée mondiale au service de la transformation de votre entreprise avec une solide expertise métier.**

Nous optimisons toute la **puissance de la technologie Microsoft** pour maximiser votre performance, accélérer votre croissance et faire évoluer vos méthodes de travail.

Nous aidons les entreprises à moderniser leurs activités, à adopter une automatisation intelligente, à générer des indicateurs de performance en temps réel et à connecter leurs opérations - **accélérant ainsi l'impact de la transformation numérique.**

Fondé en 1987 et reconnu comme un conseiller de confiance, HSO figure dans le top des meilleurs partenaires et fournisseurs de service au monde – **large enough to serve, small enough to care.**

**We are HSO – the results company.**



# HSO – Partenaire 100% Microsoft



2024 Partner of the Year

Winner

Dynamics 365 Supply Chain Award

Finalist

Government Award

Dynamics 365 Service Award

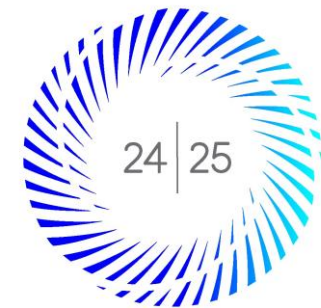
## Microsoft Partner

### Azure Expert MSP



## Recent Microsoft Awards and Recognition

- **2024 Dynamics 365 Supply Chain**  
Partner of the Year | Winner
- **2024 Dynamics 365 Government**  
Partner of the Year | Finalist
- **2024 Dynamics 365 Service**  
Partner of the Year | Finalist
- **2023 Dynamics 365 Finance**  
Partner of the Year | Winner
- **2023 Dynamics 365 Sales & Marketing**  
Partner of the Year | Finalist
- **2022 Dynamics 365 Finance**  
Partner of the Year Award | Finalist
- **2022 Azure Expert MSP**
- **2021 Dynamics 365 Supply Chain Management & Finance**  
Partner of the Year Award | Finalist
- **2020 Modernize Finance & Opps**  
Partner of the Year Award | Winner
- **2020 Microsoft Eagle Award**  
Winner
- **2020 Connected Field Service**  
Partner of the Year Award | Finalist
- **2020 Intelligent Sales & Marketing**  
Partner of the Year Award | Finalist



INNER CIRCLE  
FOR MICROSOFT BUSINESS APPLICATIONS

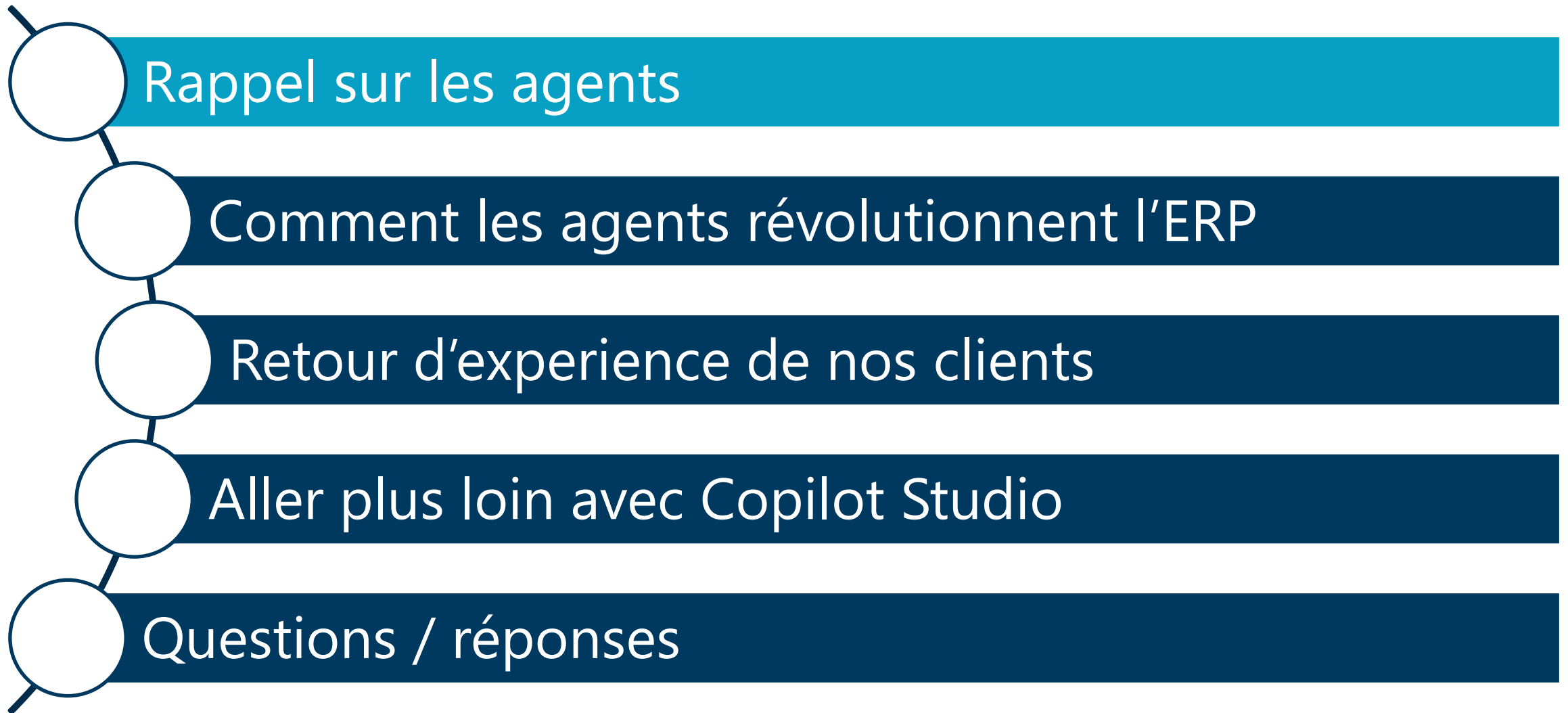
# HSO – Microsoft Full Stack Coverage

|                   | <br>Retail                                           | <br>Industrie | <br>Services financiers | <br>Secteur public | <br>Services professionnels |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ERP               | Microsoft Dynamics 365 Finance   Supply Chain Management   Project Operations   Commerce   Connected Store   Fraud Protection         |                                                                                                |                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                                |
| CRM               | Microsoft Dynamics 365 Marketing   Sales   Customer Service   Field Service                                                           |                                                                                                |                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                                |
| ANALYTIQUES       | Microsoft Power BI   Azure Data and AI   Dynamics 365 Customer Insights   Product Insights   Sales Insights   Market Insights         |                                                                                                |                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                                |
| CLOUD & WORKPLACE | Modern Workplace & Cloud Infrastructure (Microsoft 365, Azure)                                                                        |                                                                                                |                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                                |
| APPLICATIONS      | Cloud Transformation   Adoption   Management   Governance   Customer APP Dev   Power Platform   Dataverse   Azure Data & App Services |                                                                                                |                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                                |
| SERVICES MANAGES  | Applications Management & Support                                                                                                     |                                                                                                |                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                                |

## Entreprise intelligente axée sur les données

- Moderniser les opérations commerciales
- Adopter l'automatisation intelligente
- Fournir des informations sur les performances en temps réel
- Connecter l'entreprise
- Donner du pouvoir à votre organisation

# Agenda



# Présentation de Copilot



## **Outil d'intelligence artificielle**

COPILOT est un outil d'IA conçu pour améliorer l'expérience utilisateur, il est intégré dans différents outils de productivité et également dans le CRM.

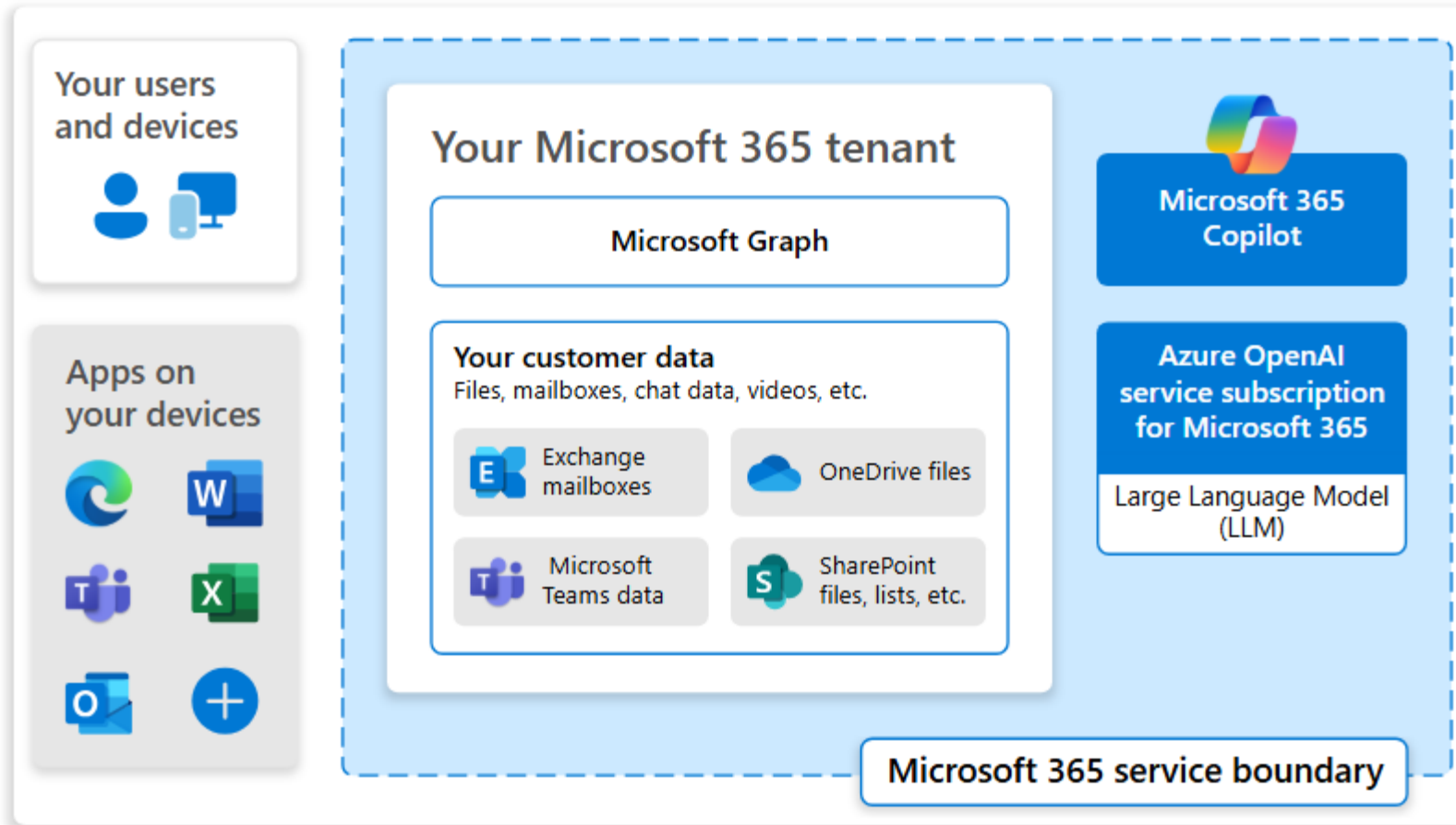
## **Recommandations en temps réel**

L'outil fournit des recommandations basées sur des données en temps réel.

## **Automatisation des tâches**

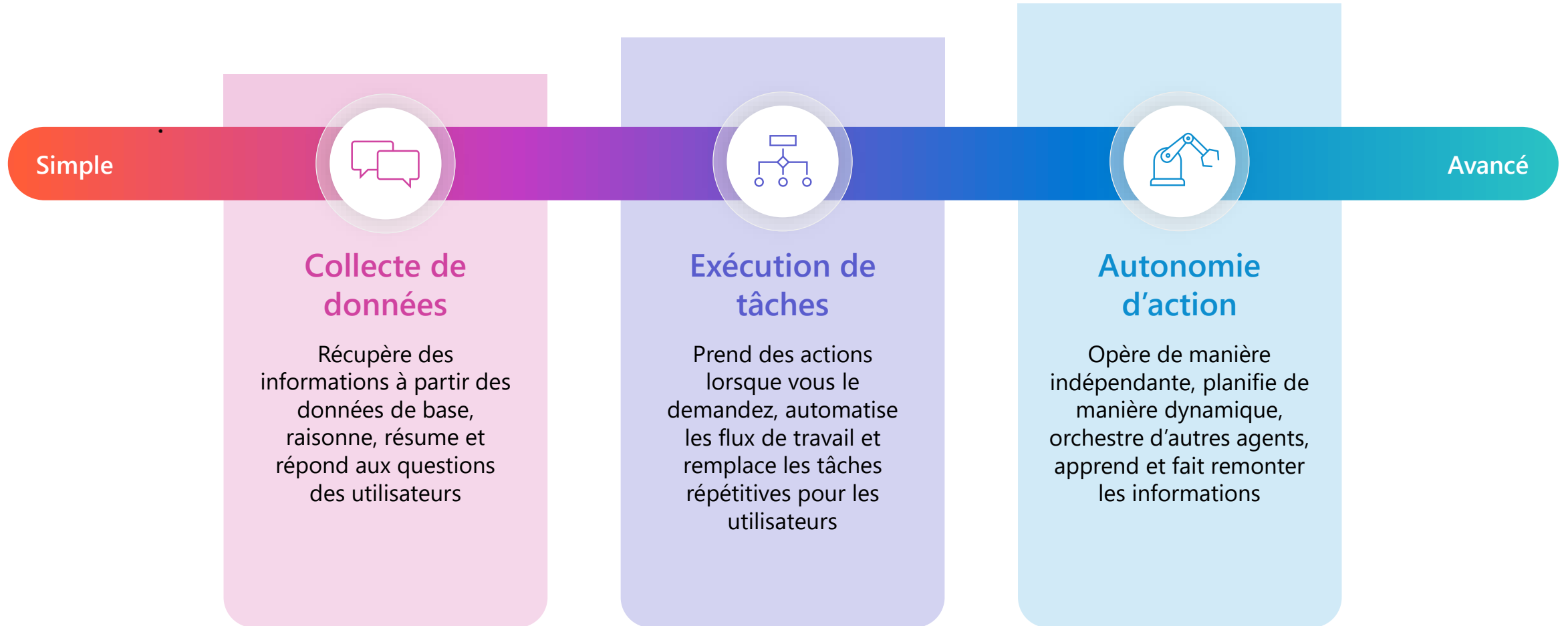
COPILOT aide à automatiser des tâches répétitives, augmentant ainsi l'efficacité et la productivité des utilisateurs.

# Microsoft Copilot / Microsoft 365 Copilot



## Microsoft 365 Copilot

# Que Couvre Un Agent?



# Exemples De Cas D'usages D'agents Pour Clients Finaux

## Planifier des RDV commerciaux

- Recherche de disponibilité puis planifiez et gérez les rendez-vous en un seul endroit.

## Demande de remboursement

- Demandez et traitez rapidement un remboursement, un retour ou un échange sans parler à un agent humain ni naviguer sur des portails compliqués.

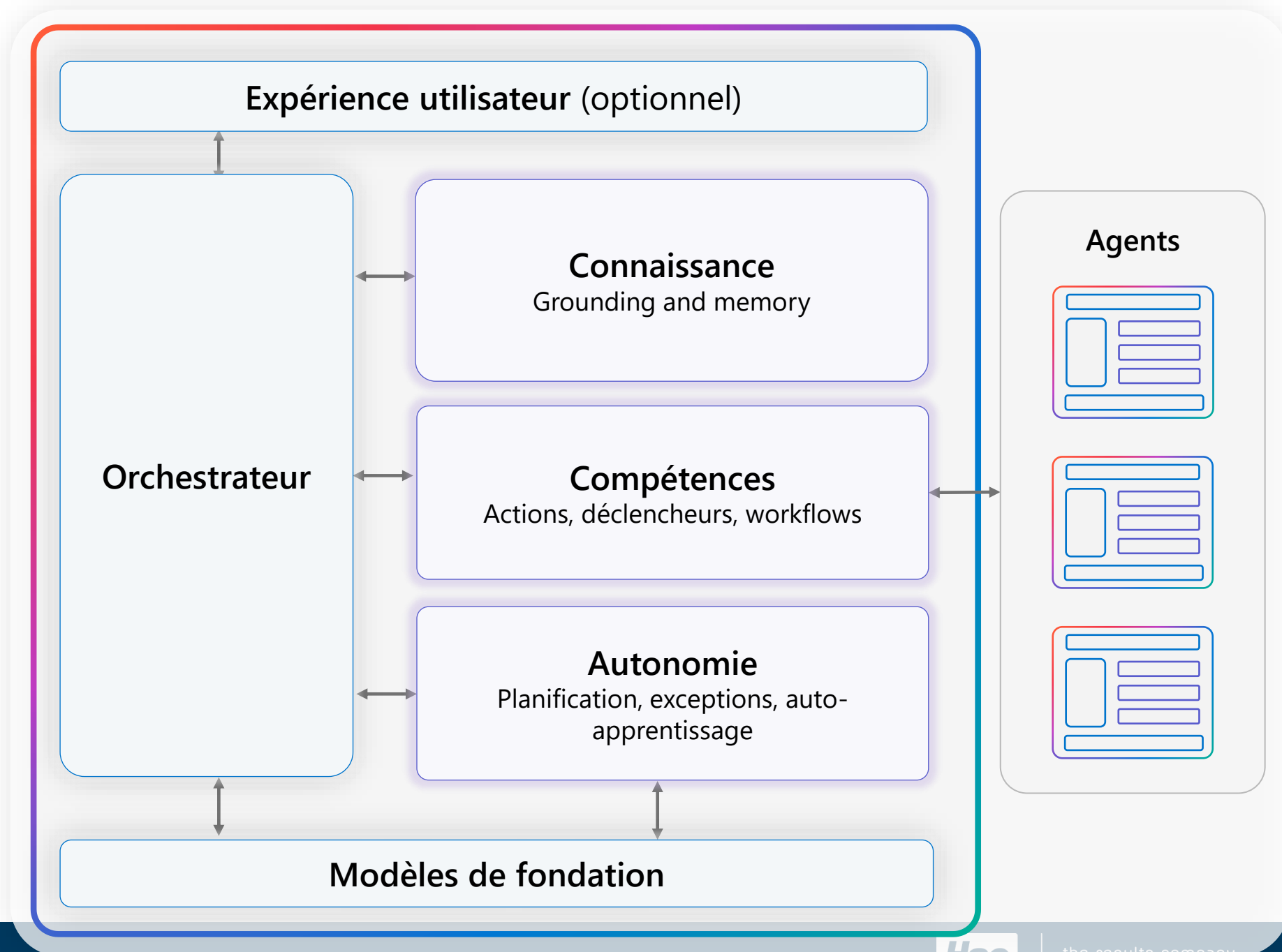
## Mettre à jour mes informations

- Apportez des modifications à votre compte client ou à votre profil en suivant des instructions détaillées.

## Avoir des réponses à des questions

- Assistance personnalisée, étape par étape, pour répondre aux questions fréquemment posées.

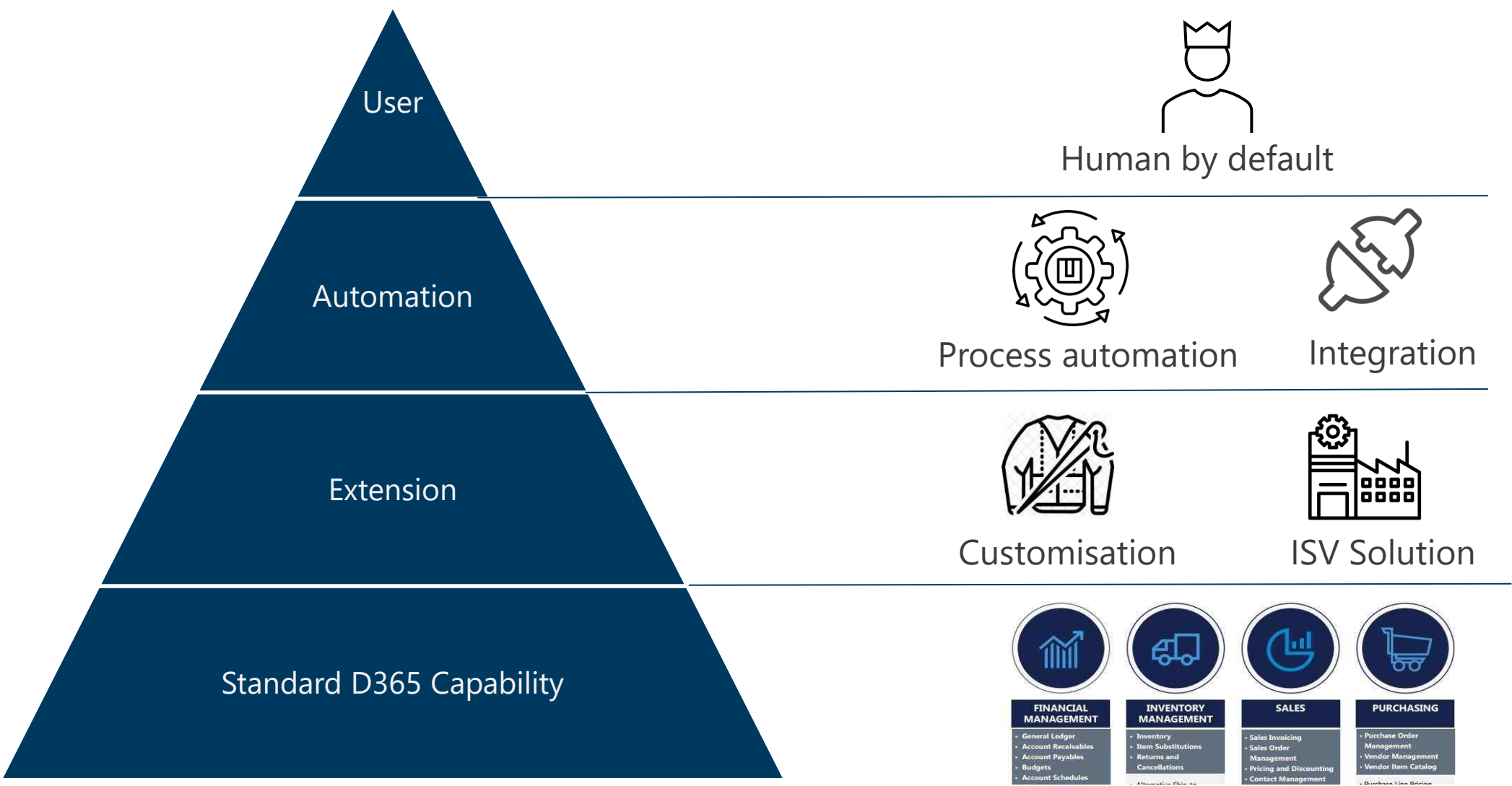
# Copilot + Agents



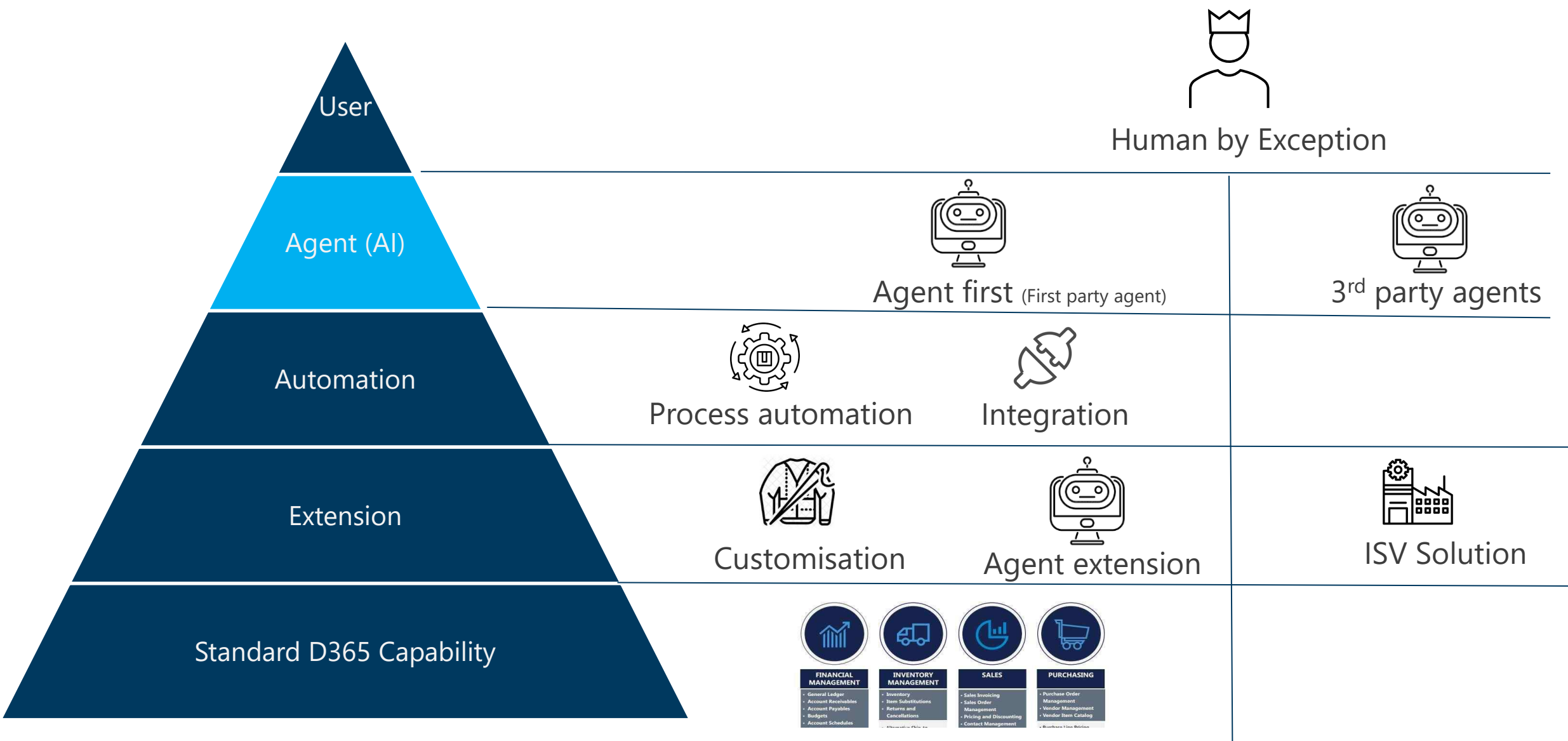
# Agenda

- Rappel sur les agents
- Comment les agents révolutionnent-ils l'ERP
- Retour d'expérience de nos clients
- Aller plus loin avec Copilot Studio
- Questions / réponses

# ERP – Current State of play



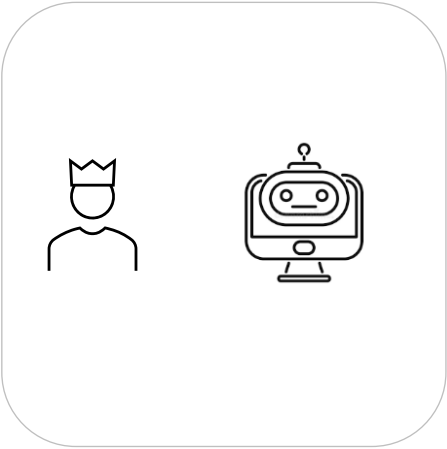
# ERP – Future State ( Autonomous ERP)



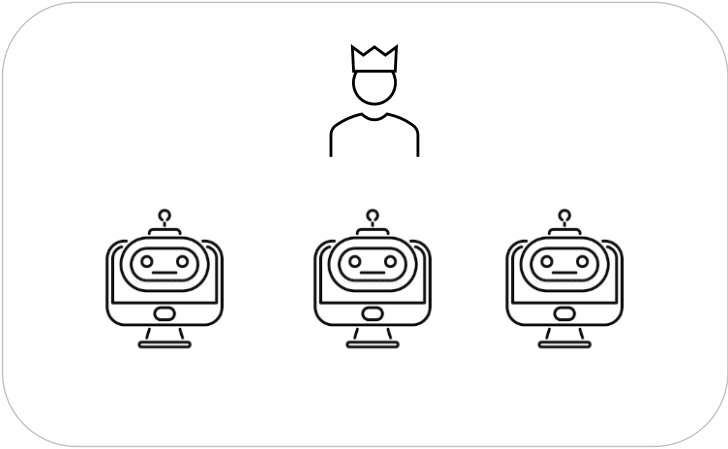
# Trajectoire Agentification



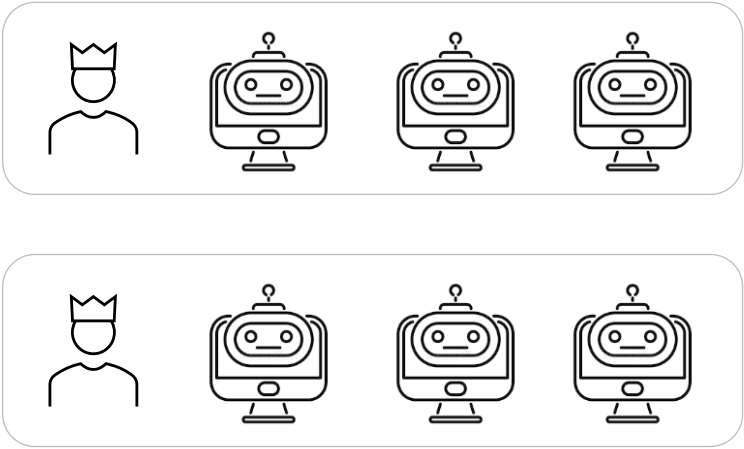
## Agent personnel



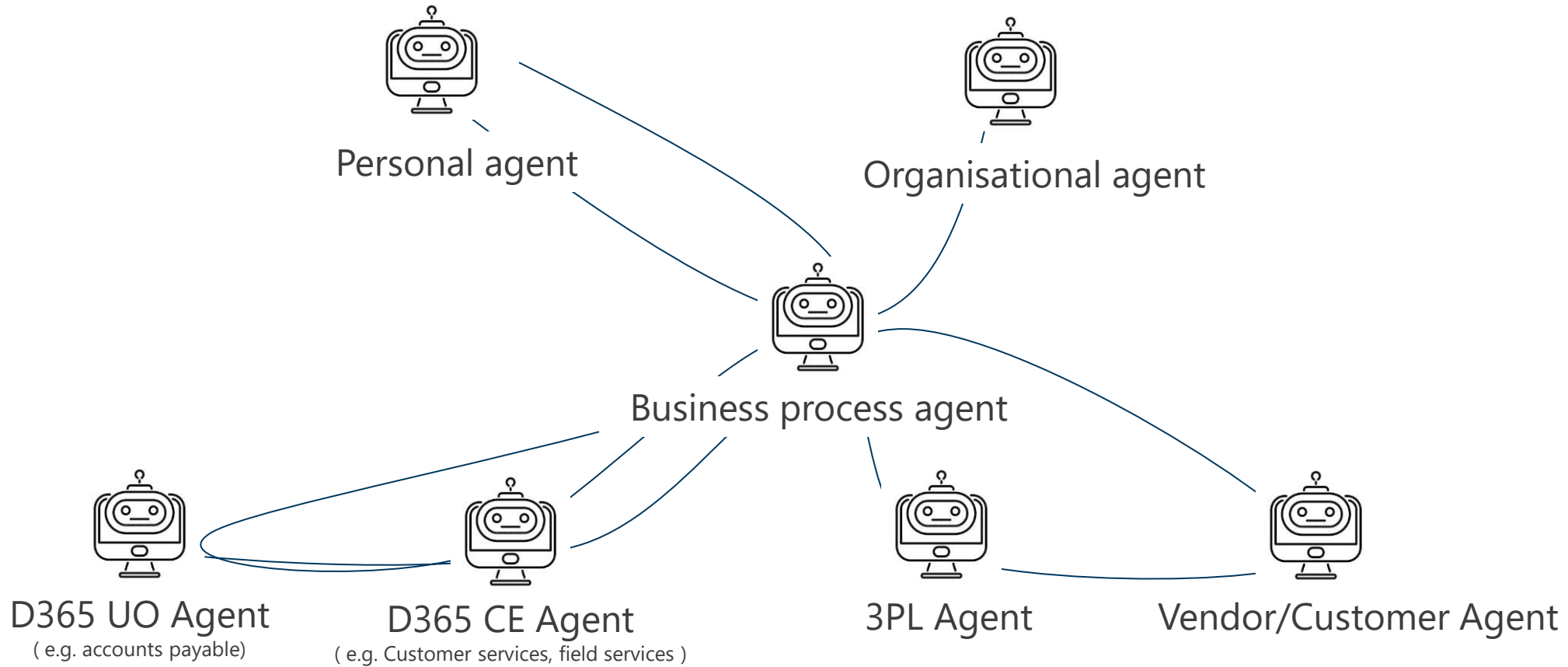
## Equipe d'agents



## Directions et Manager d'agents



# Business process future state





Account Reconciliation Agent



Supplier Communications Agent



Time and Expense Agent



Nouveaux agents disponibles ce mois-ci dans l'ERP

# Account Reconciliation Agent

Aider les équipes financières à offrir une meilleure visibilité sur les flux de trésorerie et à rationaliser le processus de clôture financière

## Le défi

Chaque mois, les professionnels de la finance passent des heures à effectuer des rapprochements de registre à registre, ce qui nécessite souvent des heures supplémentaires

Les organisations financières mettent des jours, voire des semaines, à clôturer des périodes fiscales, ce qui retarde l'accès aux informations financières critiques

Les processus de rapprochement manuels augmentent le risque d'erreurs qui peuvent faire en sorte que l'entreprise ne soit plus conforme ou prenne de mauvaises décisions



## Avec les agents

L'agent rapproche de manière autonome les éléments comptables ce qui libère du temps pour les activités plus stratégiques

L'agent rapproche les données en continu, offrant une visibilité en temps réel sur les résultats et permettant à l'entreprise de prendre des décisions plus rapidement

L'agent signale immédiatement les anomalies, ce qui permet aux professionnels de la finance de traiter les exceptions sur place

Dynamics 365

# Account Reconciliation Agent



Microsoft  
Dynamics 365

Dynamics 365 Finance

20,000 transactions were reconciled without exceptions, 5 exceptions have already been addressed

Fix exceptions faster with the Subledger Reconciliation Agent

| Summary                        | Open exceptions                                            |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Subledger transactions: 20,000 | 4 open exceptions are in this budget but not the subledger |
| Subledger amounts: €           | 1 open exception has no data mismatch                      |

View exceptions

| Week   | Company   | Status           | Exceptions | Accounting currency offset |
|--------|-----------|------------------|------------|----------------------------|
| Week 1 | Company A | No exceptions    | 0          |                            |
| Week 2 | Company B | No exceptions    | 0          | 10,000                     |
| Week 3 | Company C | No exceptions    | 0          | 10,000                     |
| Week 4 | Company D | Fully reconciled | 0          |                            |
| Week 5 | Company E | No exceptions    | 0          |                            |
| Week 6 | Company F | Fully reconciled | 0          |                            |
| Week 7 | Company G | Fully reconciled | 0          |                            |

# Supplier Communications Agent

Assurer une communication fluide et rapide avec les fournisseurs et réduire les temps de cycle d'approvisionnement

## Le défi

Les spécialistes des achats passent des heures chaque jour à passer au peigne fin les communications avec les fournisseurs et à maintenir le back-office à jour

Les changements d'approvisionnement de dernière minute entraînent une augmentation des coûts.

Les retards d'approvisionnement ont un impact important en aval, ce qui rend plus difficile la livraison des commandes des clients à temps



## Avec les agents

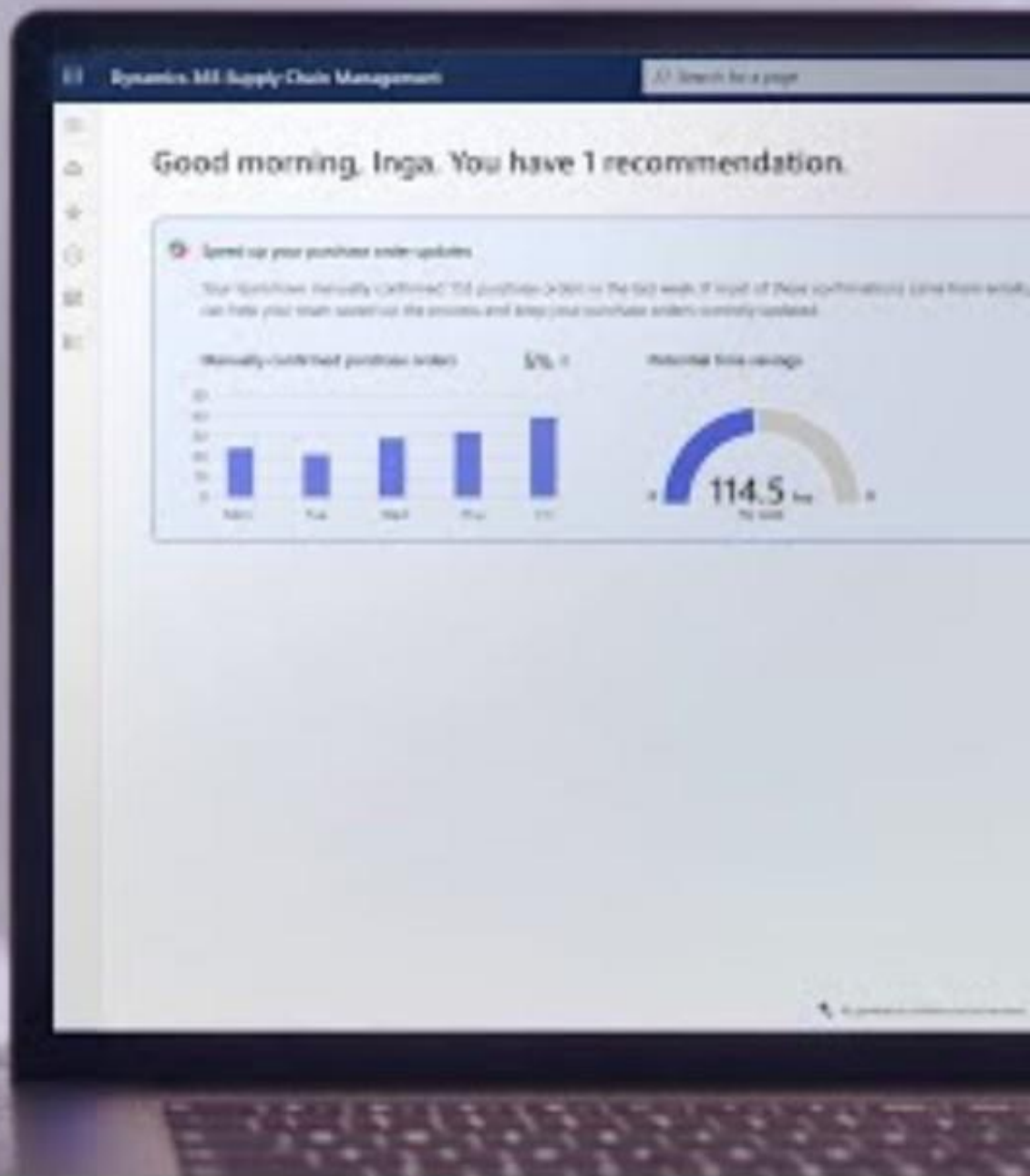
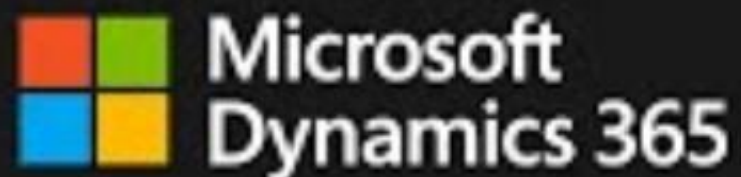
L'agent traite les e-mails entrants pour les confirmations et les modifications, en mettant à jour le système de manière autonome

L'agent assure un suivi proactif auprès des fournisseurs sur les bons de commande en attente, réduisant ainsi le risque de changements de dernière minute

Gérer les interruptions d'approvisionnement afin de minimiser l'impact sur les clients tout en équilibrant les coûts supplémentaires

Dynamics 365

# Supplier Communications Agent



# Time and Expense Agent

Rationalisez les tâches administratives pour les employés, les chefs de projet et les finances afin de garantir que les projets respectent les délais et le budget

## Le défi

Les ressources facturables perdent du temps sur des tâches administratives telles que la saisie de rapports de temps et de dépenses

Les chefs de projet passent des heures à passer au peigne fin les entrées de temps et de dépenses, retardant la facturation client

Une catégorisation inexacte du temps et des dépenses peut signifier passer à côté de revenus essentiels et augmenter les coûts



## Avec les agents

L'agent rédige automatiquement les entrées de temps et les notes de frais, à l'aide des données contextuelles des e-mails, des calendriers et des prévisions de projet

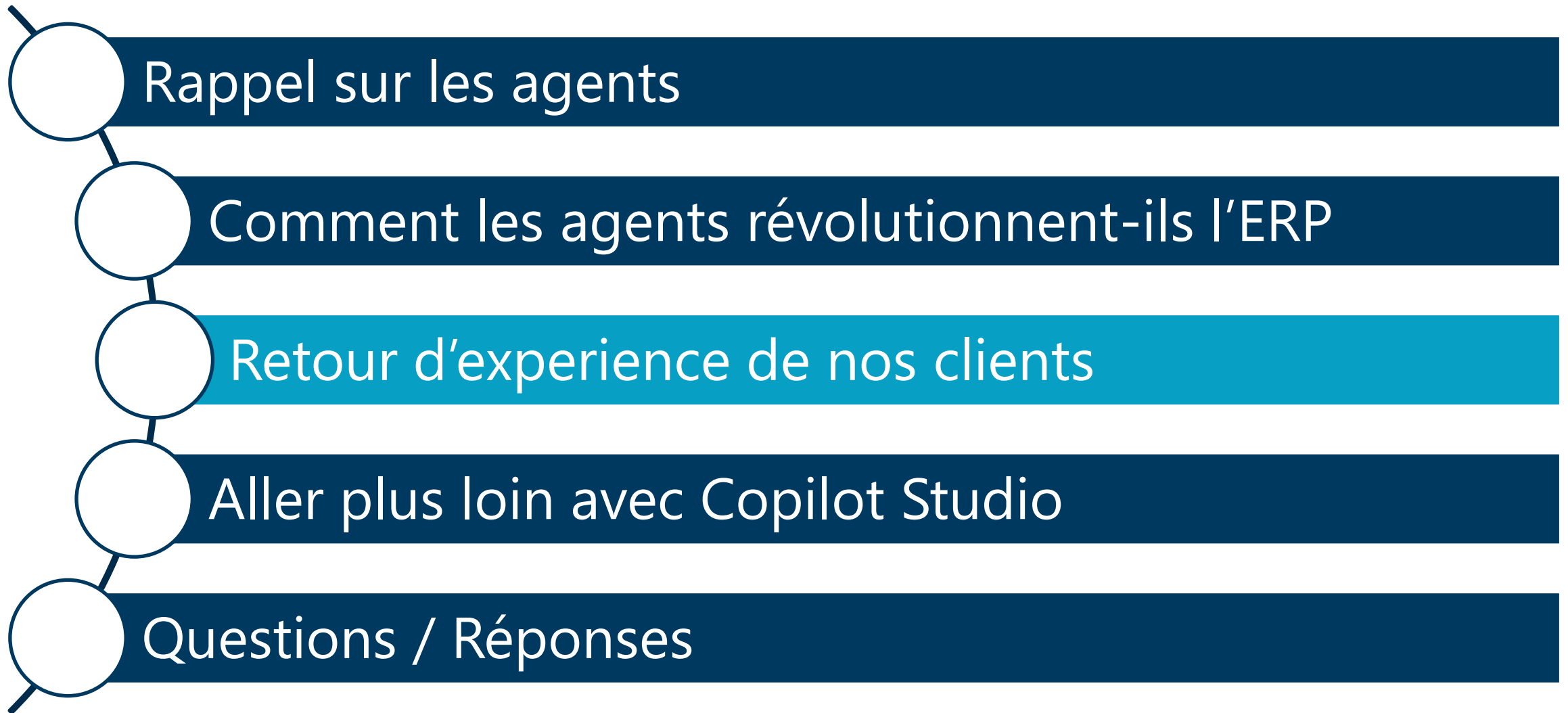
L'agent classe les rapports de temps et de dépenses, signale les absences de conformité et rationalise les approbations

Les factures sont envoyées à temps avec une meilleure précision, et les ressources facturables et les chefs de projet passent plus de temps à générer de la valeur pour le client

## Time and Expense Agent



# Agenda



Un agent pour améliorer  
la recherche immobilière





Découvrir Station 9

# Station 9 c'est



**Moi, c'est Marc, votre assistant virtuel.**

Vous cherchez un bien immobilier ou des informations sur nos projets ? Je suis là pour vous aider. Voici ce que je peux faire pour vous :

il y a 2 minutes

Contactez un conseiller

Découvrir nos projets

Tapez votre message



Rejoignez-nous



Soucieux  
de l'éco-responsabilité



Respectueux  
de ses clients

"Des agents pour optimiser la  
gestion des temps et des notes de  
frais"

# Cas client

Notre client est une société spécialisée dans la maîtrise des risques en proposant des services d'inspection, de formation et accompagnement technique pour garantir la sécurité et la performance des entreprises.

1,2 milliard  
d'euros

14 000  
collaborateurs

55 pays

130 agences  
et 170 centres  
de formation

18 centres  
industriels

Dynamics 365  
F&O

# Approche envisagée pour le client

Dynamics 365 F&O reste pilier central de l'entreprise, orchestrant efficacement la gestion des processus principaux.

Power Platform devient l'outil complémentaire conçu pour répondre aux besoins spécifiques, favoriser la mobilité et encourager la collaboration, tout en améliorant l'expérience utilisateur et en optimisant les coûts.



Améliorer l'expérience utilisateur

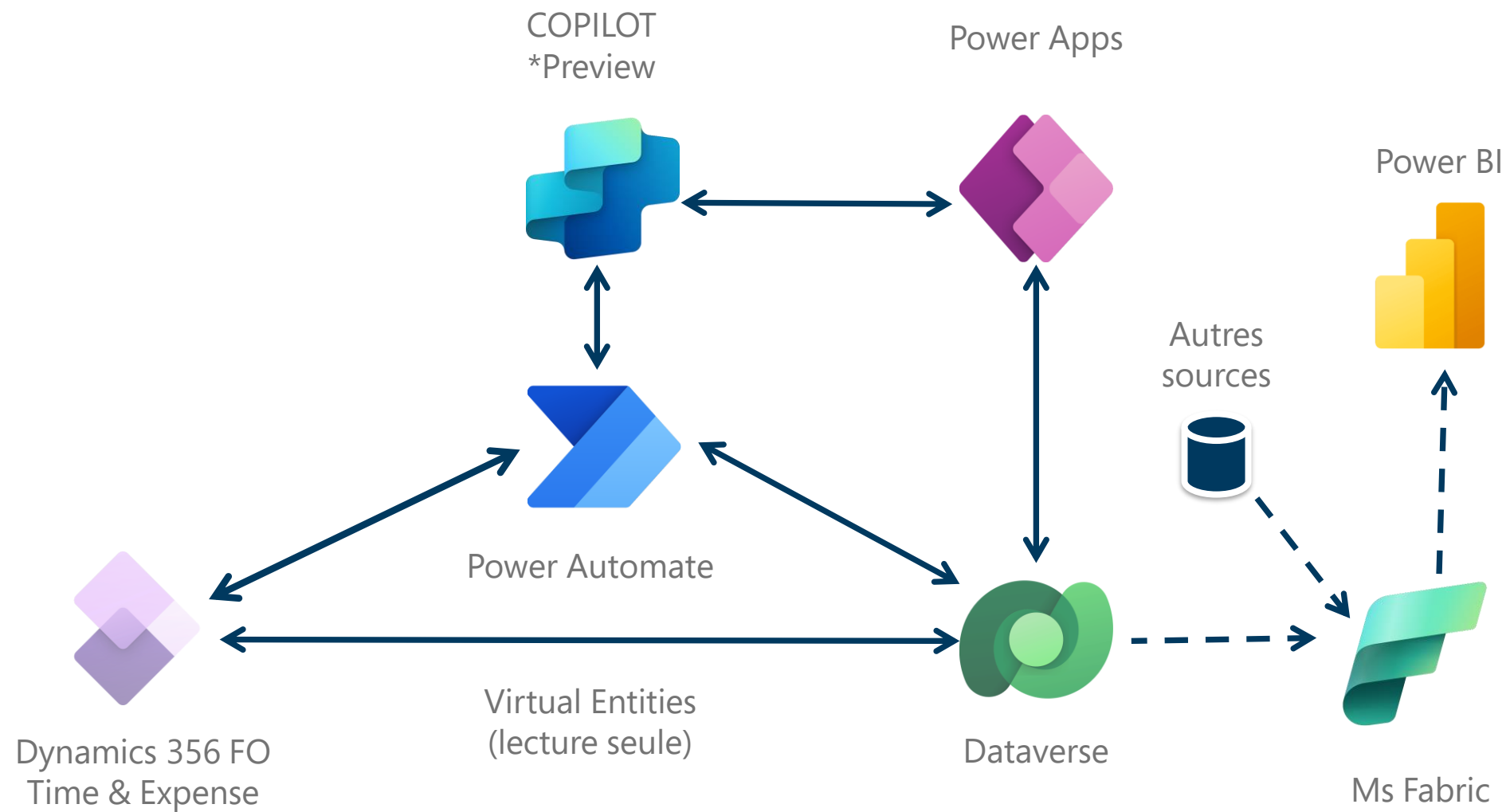
Automatiser les activités de contrôle et vérification du chef de projet



Automatiser les activités de saisie des temps

Limiter les risques d'erreur

# L'ARCHITECTURE



# Demo

Hso

Power Apps | HSO Timesheets & Expenses - Demo ⓘ

This app is in a Developer environment. This is for development and test purposes only.

Share ▾

Timesheets & Expenses

Hso

Guillaume Goulfault

New Timesheet Entry

Weekly Report

Hello Guillaume Goulfault ,  
Your worker id is 000020.  
I'm Timesheet and Expense Help, a virtual assistant. Just so you are aware, I sometimes use AI to answer your questions.  
AI-generated content may be incorrect

Ask a question or describe what you need  
0/500

Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using. [See terms](#)

Application Timesheets & Expenses by HSO France - Powered by Power Apps, Dynamics 365 FO, Dataverse and Copilot

Un agent pour  
révolutionner l'expérience client



Creating a unified global platform with shared data and processes was essential for efficiency and growth. Dynamics 365 gives us real-time data for decision-making, flexibility, and speed in our expansion.

Fabio Tormen, Chief Information Officer, Venchi



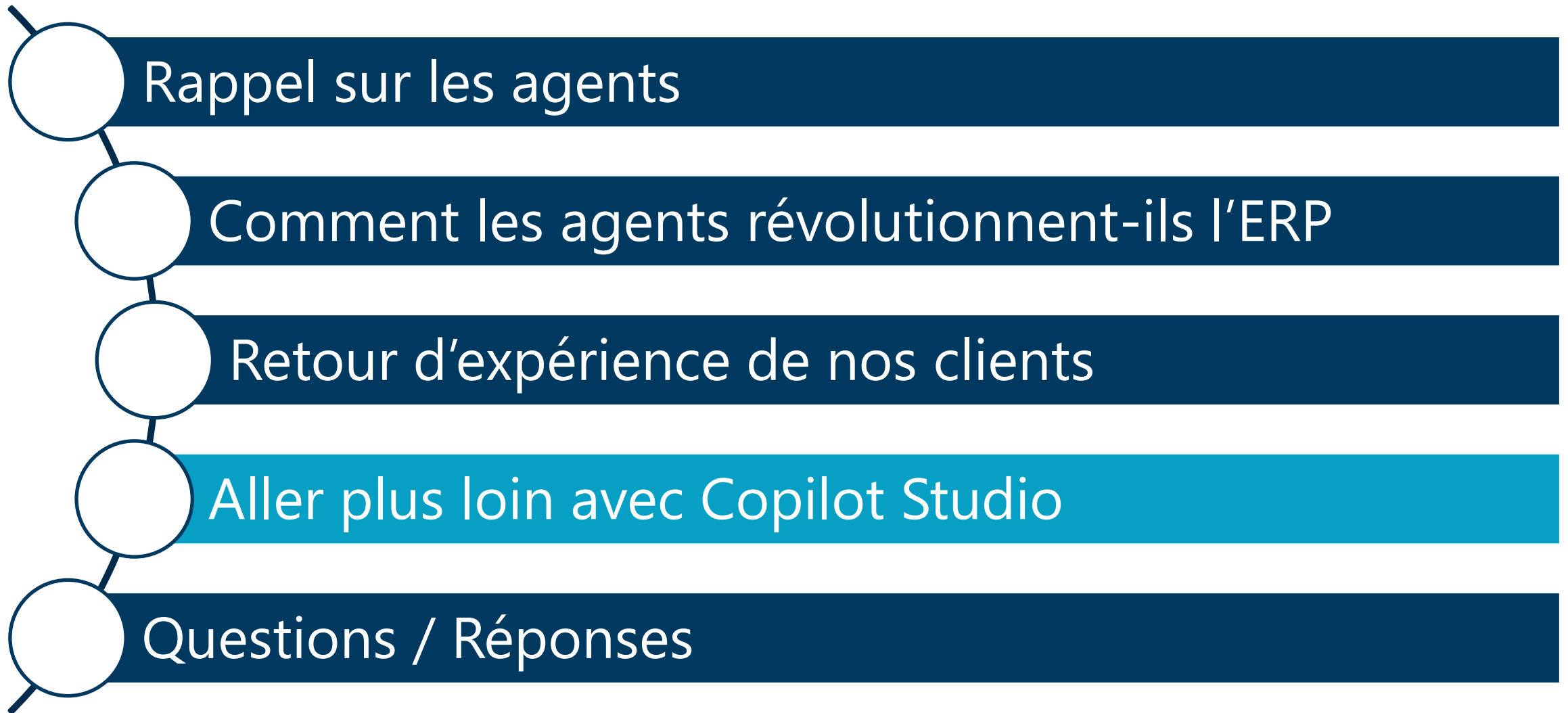
With Dynamics 365, we have a single platform that supports all our processes, from finance and supply chain to in-store operations. This foundation allows us to innovate in-store, bringing technology closer to our customers and enhancing their overall experience.

Fabio Tormen, Chief Information Officer, Venchi

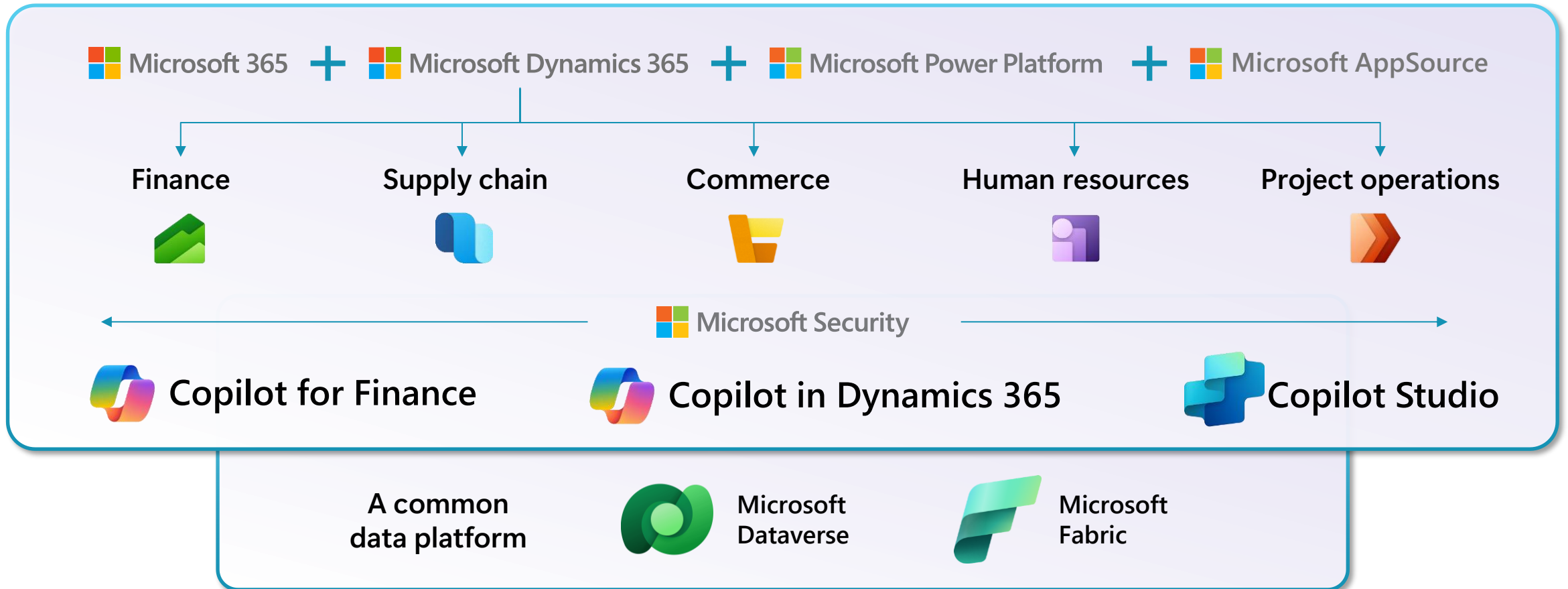


 Microsoft  
Dynamics 365

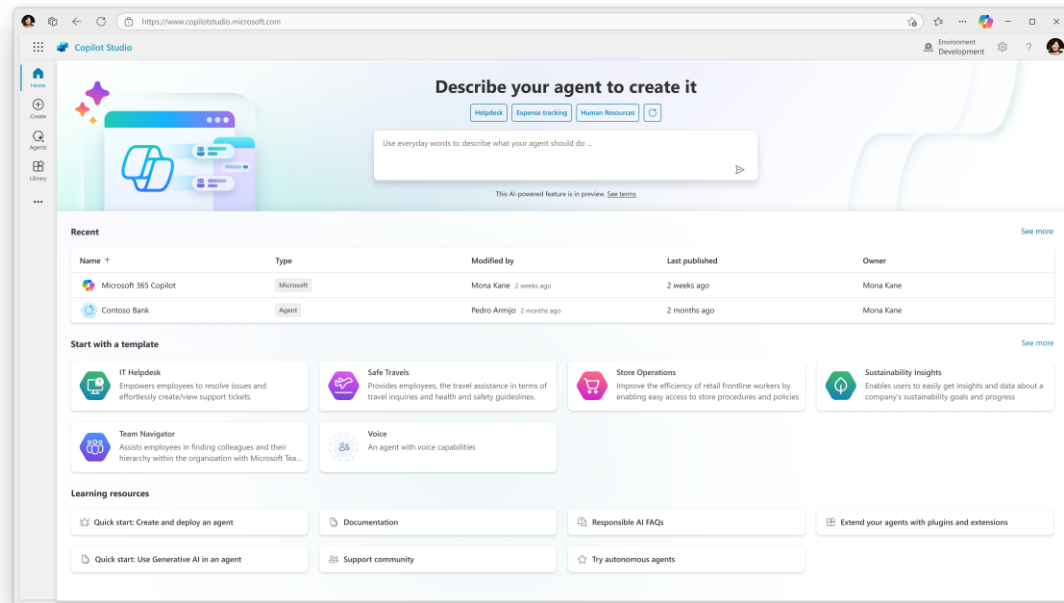
# Agenda



# Intégration De Copilot Dans La Suite Applicative



# Copilot Studio



Copilot Studio est un outil Low Code pour la création d'agents et l'extension de Microsoft 365 Copilot.

- Accès unifié pour les utilisateurs
- Automatisation de processus
- Intégration avec les applications existantes
- Connexion avec Microsoft 365 (Teams, Sharepoint, Outlook...)

# SaaS vs PaaS



## SaaS with Copilot Studio

Environnement de création rapide

Environnement SaaS managés

Tarification simple tout compris



## PaaS with Azure AI

Intégré à GitHub/Visual Studio

Contrôle total de l'environnement

Tarification au niveau des composants

# Data and AI (DP)



## Modern Data Platform

Propositions marketed under the “DnA Framework” umbrella inject new “Fabric” capabilities and are aligned to the solution play “Power Business Decisions with Cloud Scale Analytics”.



## MDM

HSO has established a partnership with Profisee to implement their Master Data Management (MDM) solution helping customers establish single sources of truth for transactional data.



## ESG

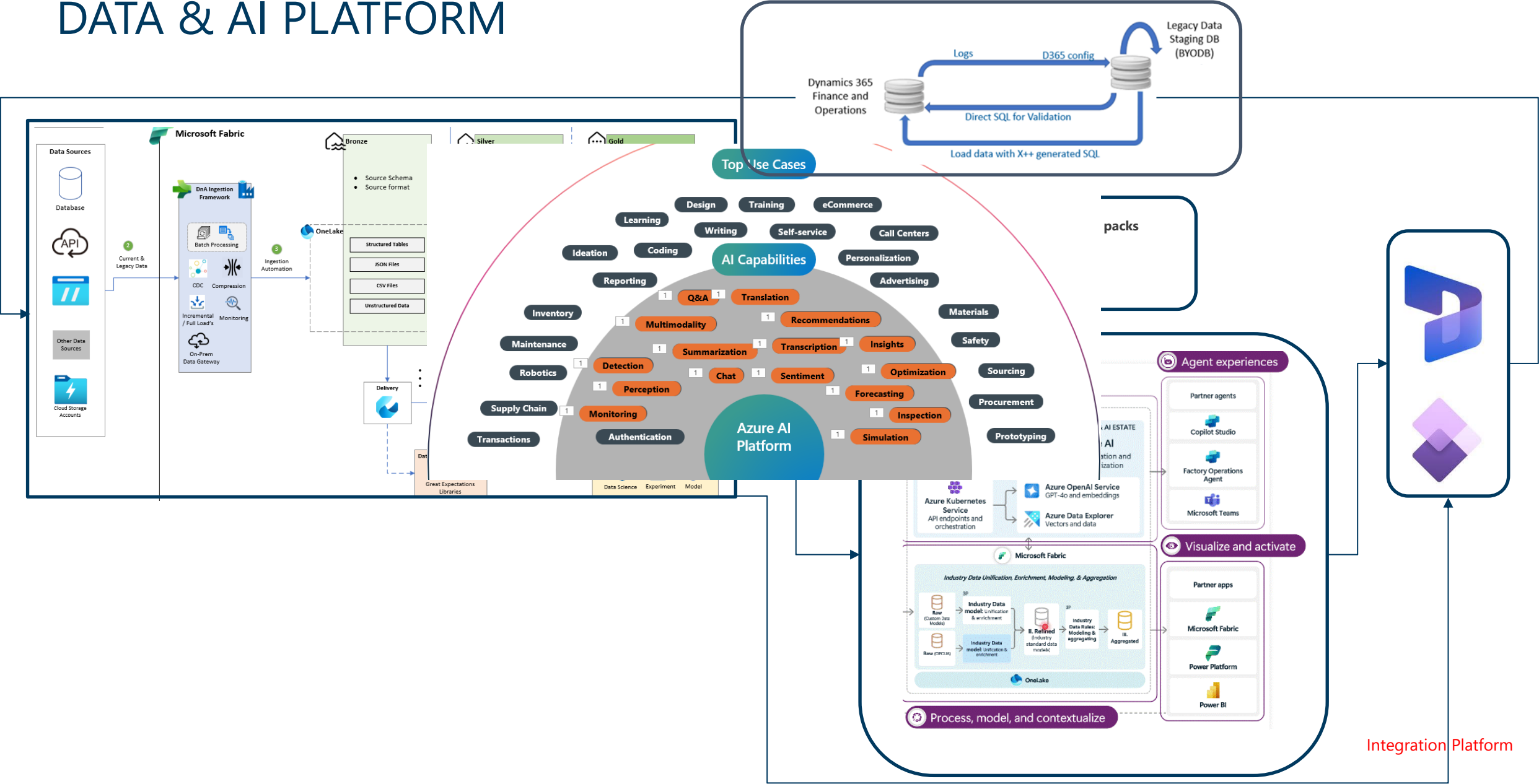
Using Microsoft sustainability cloud components to help clients’ build successful environmental, social, and governance (ESG) initiatives based on data and data governance.



## Artificial Intelligence

Guiding clients as they build their AI strategies—“designing your data platform to be AI-ready”—and providing the ML Ops platform to bring AI models to production.

# DATA & AI PLATFORM



# AI Readiness Assessment

## #0 Étapes de l'évaluation

L'évaluation de l'état de préparation à l'IA est conçue pour apporter des éclaircissements.

## #1 Infrastructure de données

Votre organisation stocke-t-elle, structure-t-elle et gouverne-t-elle les données de manière à prendre en charge les solutions d'IA ?

## #2 Maturité du processus

Votre organisation dispose-t-elle de tâches bien définies avec des points d'intégration clairs pour l'automatisation des processus ?

## #3 Compétences techniques

Votre équipe a-t-elle l'expérience et les connaissances nécessaires pour maintenir et développer des solutions d'IA ?

## #4 Réaliser la vision

Votre direction a-t-elle la stratégie, la considération éthique et l'engagement nécessaires pour favoriser le succès des solutions d'IA ?

## #5 Gouvernance et sécurité

Votre organisation a-t-elle mis en place les bons garde-fous pour assurer un déploiement sûr et sécurisé de l'IA ?

Dans le cadre de cette évaluation, notre équipe de scientifiques des données, d'ingénieurs de plateformes de données et d'architectes cloud vous aidera à imaginer votre ou vos solutions afin d'assurer la viabilité de votre parcours d'adoption de l'IA.

Nous pouvons travailler avec vous pour mettre en œuvre la ou les solutions envisagées comme prochaine étape de cette évaluation.

Transformez votre entreprise grâce à l'IA.

Découvrez des cas d'utilisation de l'IA adaptés à votre entreprise et établissez une base solide pour réussir grâce à l'évaluation de l'état de préparation à l'IA.

Faites le premier pas dans votre parcours d'adoption et évaluez dès aujourd'hui votre préparation à l'IA.

Transformez votre entreprise grâce à l'IA



# Les Accélérateurs

## Modern Data Platform Accelerator

## About the Offer

Evaluate your current data and analytics landscape, develop a data strategy aligned with your business objectives, and optimize data assets to support data-centric decision-making during your digital transformation.



## HSO DnA Accelerator for Modern Data Platform

## About the Offer

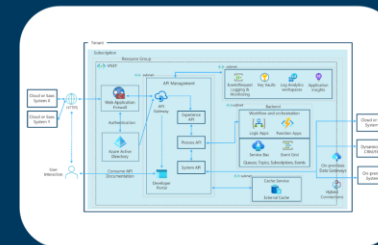
Enable seamless digital transformation, data-driven decision-making, and innovation by leveraging a secure, streamlined solution with configurable data pipelines, advanced data models, and swift time-to-market capabilities, ensuring higher ROI.



## Integration Middleware Accelerator

### About the Offer

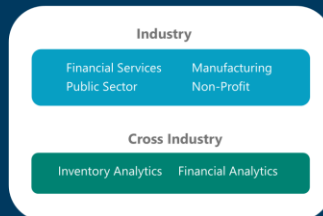
Facilitate seamless communication, data exchange, and synchronization between applications, partners, suppliers, etc., ensuring data interoperability while utilizing native Azure services for scalability and optimized infrastructure costs.



## Advanced Analytics Adoption Accelerator

## About the Offer

Discover the power of out-of-the-box reports, delivering operational and strategic insights quickly, and optimizing decision-making, operations, and opportunities through intuitive and visually appealing presentations of data and KPIs.



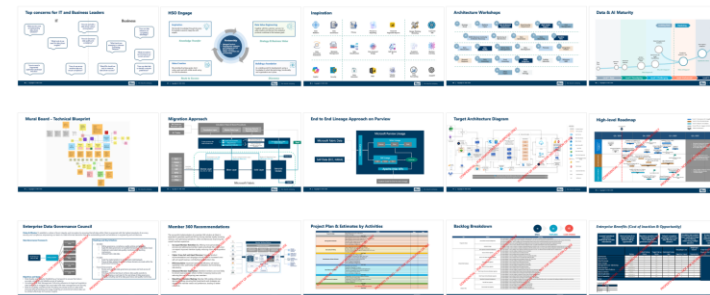
## AI-Driven Workshop

## About the Offer

Prepare for AI/ML adoption by profiling and validating data readiness, identifying use cases, and exploring Microsoft OpenAI and generative AI models to unlock opportunities, optimize processes, and enhance customer experiences.

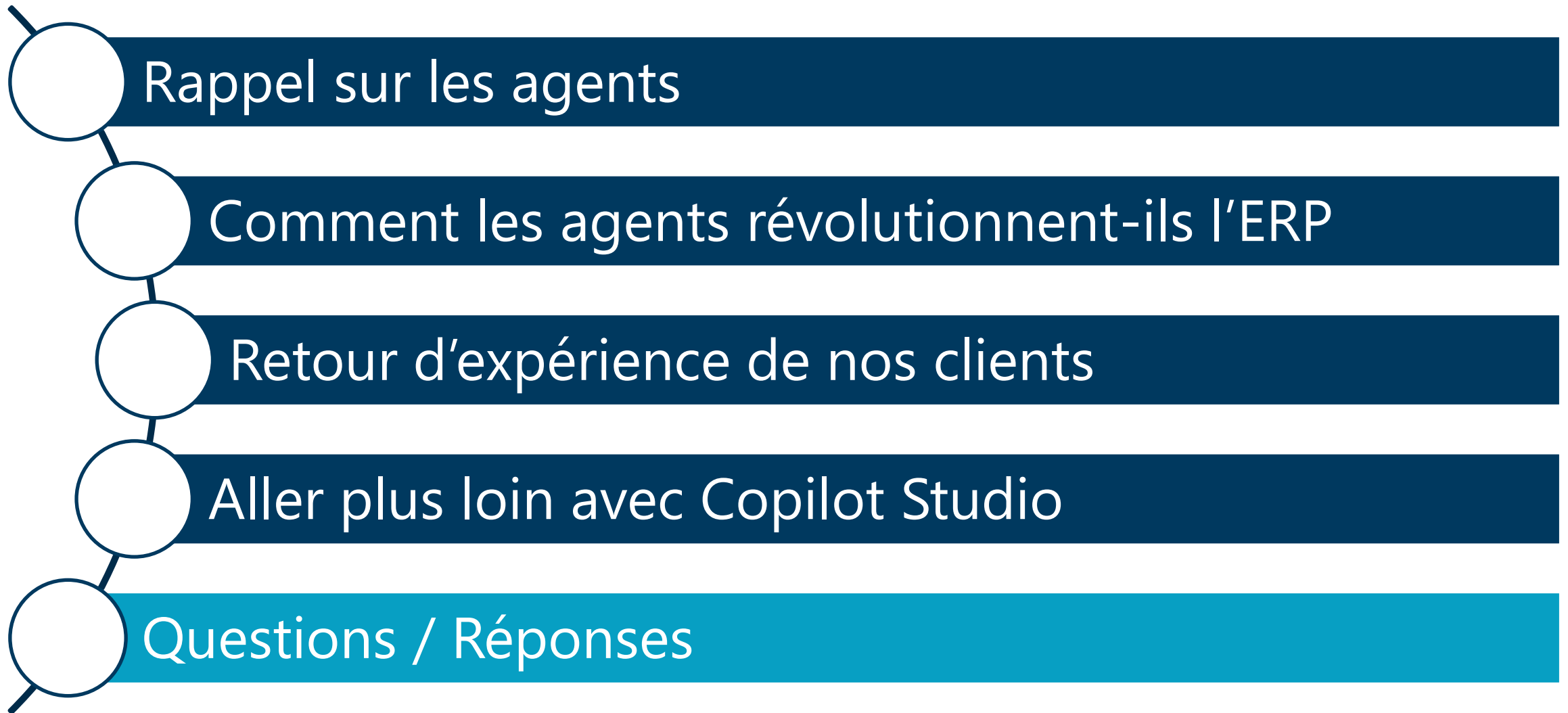


## Data & AI Assessment



Images are clickable in presentation mode

# Agenda





the results company

Thank you for your  
time and attention!

**Driving  
Improvements  
in Business  
Performance**

