

Offre d'accompagnement à la mise en œuvre de M365 Copilot

Offre de services

mardi 23 janvier 2024



Executive summary

- Ce document a pour objectif de présenter **l'offre d'accompagnement d'Exakis Nelite** dans le cadre de la mise en place de **M365 Copilot** chez les grands comptes sélectionnés par Microsoft.
- Nous vous proposons une approche pragmatique en 3 phases successives qui permet de maximiser la **compréhension et l'adoption de M365 Copilot**:
 - **Phase 1 (2 semaines) : préparation** du projet avec la planification, l'appui à la configuration et à l'embarquement des 300 utilisateurs
 - **Phase 2 (14 semaines) : tests et adaptation** prenant en compte le retour des utilisateurs
 - **Phase 3 : approfondissement** des cas d'usages prometteurs et **préparation au passage à l'échelle**.
- Pour assurer le succès de cet accompagnement, nous **mobiliserons une équipe expérimentée connaissant parfaitement M365 et l'environnement client**. Ceci permettra d'assurer:
 - L'accompagnement technologique pour valider l'intégration à **M365**, la **sécurité** et le **paramétrage** de la solution
 - **L'engagement des utilisateurs pour** les sensibiliser aux outils et concepts
 - Une analyse de type **ROI** par persona pour **évaluer les bénéfices** de la solution
- Nous sommes convaincus que notre approche alliant **conseil métier, sécurité et expertise technique** ainsi que l'intégration de **nos retours d'expérience sur les sujets d'IA générative** feront de cet accompagnement un succès.

Contacts

Sommaire

1

Contexte, objectifs et enjeux

2

Pourquoi Exakis Nelite

3

Notre approche en 3 phases

4

Dispositif & Gouvernance projet



Contexte & Objectifs

Contexte

Microsoft 365 Copilot, est un **nouvel assistant personnel intégré** dans toutes les applications Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, etc.) qui **combine la puissance des grands modèles de langage** (Large Language Models) aux **données issues de Microsoft Graph et des applications Microsoft 365** pour faire du langage naturel l'outil de productivité.

Nous vous proposons aujourd'hui un accompagnement sur mesure pour faciliter le déploiement et l'adoption de ce pilote pour l'entreprise et en garantir la réussite.



CHANGE 4 COPILOT

- Mobiliser les acteurs
- Favoriser l'innovation faciliter l'adoption
- Calculer le ROI

Objectifs principaux

- **Mobiliser une communauté d'utilisateurs** représentatifs
- Favoriser et accompagner **l'innovation, l'adoption et l'utilisation**
- **Calculer le ROI** de la solution par persona pour prévoir le déploiement futur



Sommaire

1

Contexte, objectifs et enjeux

2

Pourquoi Exakis Nelite

3

Notre approche en 3 phases

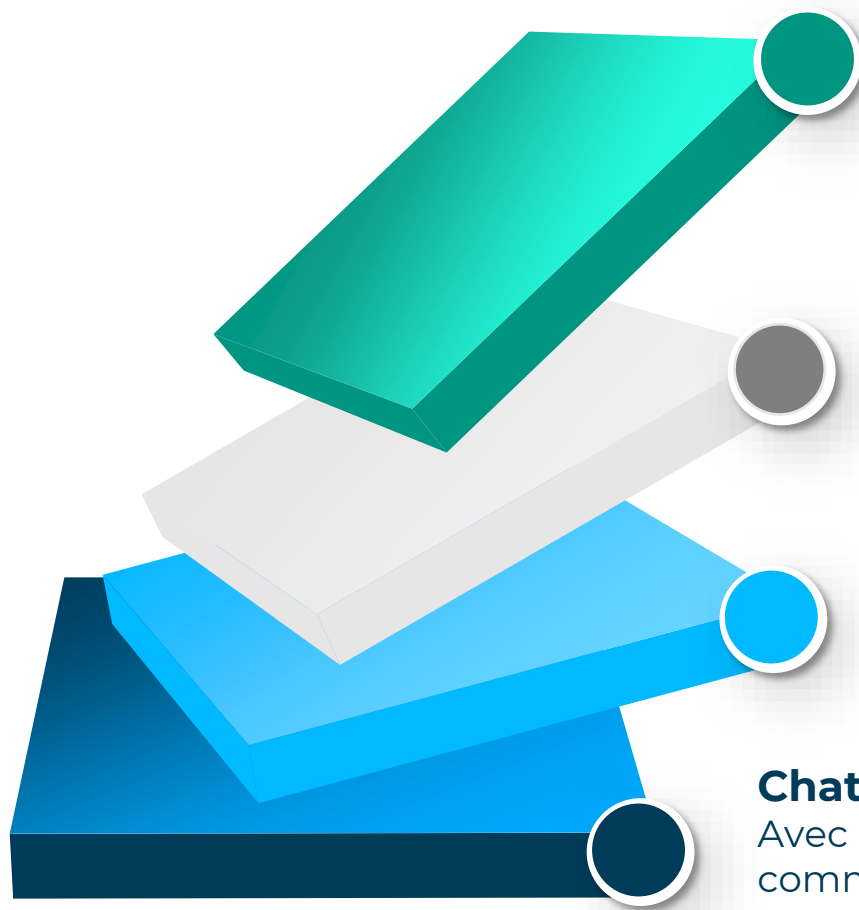
4

Dispositif & Gouvernance projet



Libérer le potentiel de l'IA Générative

L'IA Générative : une lame de fond à intégrer d'urgence dans la stratégie d'entreprise !



Un avantage concurrentiel à saisir !

Par les opportunités offertes par ces technologies, de véritables avantages concurrentiels peuvent être pris avec une stratégie claire tant sur le volet des usages que sur les choix technologiques associés, et la stratégie de formation des collaborateurs.

Mettre la puissance de l'IA à la main des collaborateurs

Par les IA Génératives, c'est toute la puissance de l'IA et des domaines du Machine Learning et du Deep Learning qui sont rendus accessibles en quelques clics à tous les collaborateurs de l'entreprise.

Un cadre de confiance nécessaire à l'utilisation en entreprise

Un accès incontrôlé à ces nouveaux usages engendre des risques importants sur les informations partagées, potentiellement sensibles pour l'entreprise.

ChatGPT : un phénomène de société auprès du grand public

Avec 100 millions d'utilisateurs en à peine 2 mois, ChatGPT s'est propulsé comme l'un des géants de l'Internet mondial, avec des usages en entreprise difficilement maîtrisables.

Nos convictions pour réussir le pilote

1. **Avoir une stratégie claire pour la sélection et l'organisation des communautés d'utilisateurs**
2. **Assurer une approche pilotée par la valeur des usages** pour les collaborateurs, par le **ROI** de cette technologie pour les métiers concernés, en identifiant et valorisant les gains au quotidien pour les utilisateurs finaux et l'avantage concurrentiel que l'IA peut représenter
3. **Assurer une expertise technique** pour apporter une expertise et un appui au paramétrage, à l'optimisation, et sur les tests aux limites puis **accompagner** les utilisateurs afin **d'éviter toute frustration ou effet déceptif**, en particulier dans le contexte d'une plateforme encore peu mature
4. **Avoir une approche exploratoire et intégrer des éléments externes à la réflexion** : une fois la période d'effervescence passée, il est essentiel **d'explorer** de nouvelles perspectives et de **tester** de nouveaux cas d'usage, afin d'exploiter pleinement le potentiel des nouveaux outils **dans la durée**
5. **Assurer une communication constante** auprès des utilisateurs pilotes, tout au long de la phase de test, afin de partager les retours d'expérience



Pourquoi Exakis Nelite

La force de notre accompagnement

Expertise & Accompagnement

Exakis Nelite base son approche sur un triptyque de **conseil**, de **sécurité** et d'**expertise** pour constituer une équipe pluridisciplinaire et cohérente qui vous accompagnera. Nous sommes convaincus que la réussite du projet dépendra de l'alliance de ces compétences et de la dimension résolument métier donnée au projet.

Une méthodologie éprouvée

Notre approche de la transformation digitale est centrée sur les **utilisateurs** et **l'adoption**. Nous avons construit une méthodologie flexible et efficace permettant de mobiliser rapidement des communautés et d'en assurer l'animation dans le temps.



Nos atouts pour ce projet

1 Un savoir-faire inégalé sur la suite M365

En tant que **premier partenaire Pure Player de Microsoft en France**, Exakis Nelite vous propose de collaborer avec Microsoft sur votre projet afin de garantir une satisfaction optimale. Nous sommes fiers de vous annoncer que notre reconnaissance exceptionnelle en tant qu'intégrateur a été confirmée par le **prestigieux award reçu cette année sur ModernWork**.

2 Nos retours d'expérience sur l'IA générative

De l'évangélisation à la mise en place de projet en production nous avons accompagné depuis décembre 2022 plus de **50 entreprises** françaises et internationales dans la mise en place et la transformation autour de l'IA générative.

3 Notre implication au quotidien sur M365 Copilot

Exakis Nelite a été choisi par Microsoft pour faire partie d'un groupe restreint d'intégrateurs privilégiés chargés d'accompagner les clients dans la mise en place de M365 Copilot.

Les consultants d'Exakis Nelite de plus accès à des licences Copilot qui leur permettent de développer leurs compétences et de maîtriser pleinement les outils.

Sommaire

1

Contexte, objectifs et enjeux

2

Pourquoi Exakis Nelite

3

Notre approche en 3 phases

4

Dispositif & Gouvernance projet

Une approche en 3 temps

Nous proposons une approche en 3 temps, répartis en 2 lots : l'un dédié à l'évaluation de la plateforme M365 Copilot, l'autre est consacré au passage à l'échelle et au focus sur certains usages spécifiques.

Lot 1

1. Préparation

Assurer la mobilisation de l'ensemble des parties prenantes

- Cadrage et planning détaillé
- Appui technique à la préparation
- Alignement sur les KPIs de suivi du projet

2. Test et adaptation

Accompagner la mise en œuvre des cas d'usage

Suivre les utilisateurs et mesurer de la valeur

TESTER

MESURER

ADAPTER

Lot 2

3.a Approfondissement

Approfondir les sujets les plus prometteurs

- Deep dive sur des cas d'usage particuliers
- Accompagnement des Power Users

3.b Déploiement

Préparer le déploiement à échelle

- Identification des lots de déploiements
- Mise à jour du plan d'accompagnement et livrables associés



Une approche en 3 étapes qui permettra une convergence rapide des scénarios possibles dans le contexte du client

1. Préparation

2 semaines

Objectifs

- Aligner les parties prenantes sur l'ambition
- Mettre en place l'organisation et la gouvernance
- Accompagner la mobilisation des utilisateurs et la préparation technique

Activités

- Kick-off meeting
- Entretiens avec l'équipe cœur
- Appui technique à la configuration des environnements et à la templatisation

Livrables

- Compte-rendu de kick-off
- Note de gouvernance
- Planning de la mission (organisation en itérations de 2 semaines)
- Stratégie Change

2. Test et adaptation

14 semaines

- Construire les livrables d'accompagnement
- Réaliser et accompagner les tests
- Consolider les premiers retours
- Proposer une analyse critique
- Adapter le dispositif/les cas d'usage si besoin

- **Travail en Agile (cycles de 2 semaines)**
- Accompagnement des équipes à l'utilisation
- Suivi des KPIs du projet

- Livrables de Change
- Synthèse des retours d'expérience (techniques et fonctionnels)
- Dossier de présentation pour le management

Phase 3

6 mois

- Détailler les éléments relatifs aux 2 ou 3 scénarios les plus probables / adaptés dans le contexte client (prérequis, points + et -, ...)
- Préparer le passage à l'échelle

- Poursuite des tests sur les cas d'usage prometteurs
- Structuration des scénarios de déploiement à l'échelle envisageables en contexte client

- A définir



Macro-Planning de la mission

Aout. | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janv. | Fév. | Mar. | Avr. | Mai | Juin | Jui. | Aout.

1. Préparation

- Cadrage – planning et KPIs
- Appui technique
- Stratégie Change

2. Test et adaptation

- Assistance technique
- Engagement des utilisateurs
- Dossier de restitution

3a. Deep dive

- Deep dive sur des cas d'usage particuliers
- Accompagnement des Power Users

3b. Déploiement

- Préparation du passage à l'échelle

Congés

Congés

Livrables et jalons clés



Kick Off

Ouverture du service

Réunion de synthèse



Rapport final



1. Préparation & Cadrage

Vision détaillée de notre démarche

Objectifs

- Aligner l'équipe cœur sur les objectifs et attendus du projet
- Planifier l'ensemble des phases 1 et 2
- Choisir la population du pilote en fonction de vos objectifs

Prérequis et hypothèses

- Equipe cœur identifiée et mobilisée pour le démarrage de la mission (*mix de profils représentatifs de la société*)
- Mise à disposition de la documentation pertinente

Points d'attention et facteurs clefs de succès

- Disponibilité de l'équipe centrale notamment du sponsor
- Définition et partage d'indicateurs de suivi à la fois pertinents et réalistes

Livrables

- Support et compte-rendu de de kick-off  
- Note de gouvernance et planning 
- Support et CR d'ateliers  
- Stratégie d'accompagnement du pilote 

Actions de la phase

1. Initier

- ✓ **[Réunion]** Planification et préparation du kick-off avec le sponsor de la mission, co-animation de ce kick-off et proposition d'un compte rendu partagé auprès de l'ensemble des acteurs

2. Cadrer

- ✓ **[Atelier]** - Objectifs du pilote et identification des mesures de l'atteinte des objectifs
- ✓ **[Atelier]** – Définition (ou revue) des différents personae / métiers (challenges, missions, irritants, maturité digitale..) et de leurs cas d'usages potentiels x 2
- ✓ **[Atelier]** - Stratégie d'accompagnement du **pilote des 300 et des 15-20 super users** : choix des participants, stratégie proposée et revue des livrables

3. Structurer

- ✓ **[Livrable]** – Définition de la gouvernance du projet (acteurs, dynamiques, comitologie, etc.)
- ✓ **[Livrable]** – Détermination du planning détaillé du projet et focus sur les premières réunions ou ateliers clefs
- ✓ **[Livrable]** – Définition et partage des KPIs de suivi du projet
- ✓ **[Livrable]** – Stratégie d'accompagnement du pilote



1. Préparation – Lancement technique

Vision détaillée de notre démarche

Objectifs

- Partager les limites et contraintes de la plateforme à date
- Proposer une expertise technique à la demande pour les validations sécurité et la mise en œuvre des prérequis techniques

Prérequis et hypothèses

- Preview activée sur le tenant, licences Copilot attribuées
- Accès à un compte de test pour les consultants
- Disponibilité d'acteurs internes pour tester les droits et la sécurité

Points d'attention et facteurs clefs de succès

- Disponibilité du commanditaire pour partager les attentes, les inquiétudes et plus globalement les premiers retours d'expérience
- 1 Réunion de lancement technique (2 h)

Livrables

- Identification prérequis environnement M365 et utilisateurs 
- Option - CR d'évaluation de la maturité par outils 

Actions de la phase

1. Assistance au lancement

- ✓ Identification des prérequis
 - Liés à la plateforme M365
 - Liés aux comptes et profils utilisateurs
- ✓ **Option** : Assistance à la remédiation si nécessaire par l'intervention d'expertise M365, AAD ou Poste de travail
- ✓ **Option** : Rédaction d'une synthèse pour les volets d'expertise technique complémentaire requis

2. Evaluation de la maturité

- ✓ Test de disponibilité des services (fréquences de non-disponibilité ou d'erreur...)
- ✓ Test de performance (temps de réponse, variation en fonction de l'heure de la journée ...)
- ✓ Test qualitatif sur fonction basique
- ✓ Test qualitatif avancé après paramétrage, templatisation et prompt engineering

3. Synthèse

Data Governance



Data Governance



M365
Copilot



Stale Data

E-mails, documents that should have been deleted years ago



Sensitive Information

Artifacts that are relevant to your organization and impose a data security risk.



Obsolete access

RBAC Management in Sharepoint / Teams



Microsoft Purview

Retention Policies and retention labels



Microsoft Purview

Information protection and data loss prevention



ENTRA Access Review

Govern and recertify the access lifecycle to groups, apps, sites



2. Préparation – Embarquement des utilisateurs

Vision détaillée de notre démarche

Objectifs

- Proposer un appui sur le dispositif d'accompagnement et de conduite du changement de la phase pilote
- Initialiser les premiers livrables d'accompagnement

Prérequis et hypothèses

- Intégration des communautés d'ambassadeurs dans le processus de sélection des populations
- Propositions par l'équipe Core Team d'utilisateurs Pilote à considérer
- Création d'une identité visuelle spécifique au projet (hors lift)

Points d'attention et facteurs clefs de succès

- Disponibilité de l'équipe projet lors des entretiens et ateliers, ainsi que pour la validation des livrables
- Prévoir au besoin des traductions de livrables
- Représentativité des populations cibles par métier, positionnement opérationnel/hierarchique, niveau de maturité IA/Digital, etc.
- Implication forte du sponsor pour embarquer les participants

Livrables

- Supports d'ateliers 
- Structure des communautés d'utilisateurs (répartition par métier, ambassadeurs, ...)

Actions de la phase

1. Préparer les principaux composants de la conduite du changement

- ✓ Identité visuelle spécifique - Logo, naming, mascotte
- ✓ **[Livrable]** Préparation de la communication de Lancement - Mail
- ✓ **[Livrable]** Construction de sites ressources SharePoint Online - (1 page par outil avec cas d'usage (5) + bénéfices)
- ✓ **[Livrable]** Construction d'un kit Super User

2. Former la population des utilisateurs Pilotes

- ✓ **[Livrable]** Préparation, planification et animation de 3 webinaires de lancement - 1h
- ✓ **[Livrable]** Création de tutos vidéo x 5 : 2 minutes max. sans voix-off - (MS Climpchamp)



2. Test & adaptation

Vision détaillée de notre démarche

Objectifs

- Lancer Copilot auprès de la population pilote et les accompagner au quotidien pour favoriser l'adoption, cadrer au mieux les usages possibles et désamorcer les freins à l'adoption
- Dresser un premier bilan à M+3 et proposer des ajustements

Prérequis et hypothèses

- Embarquement des équipes selon la méthode Agile et le travail en cycles courts et itératifs

Points d'attention et facteurs clefs de succès

- Disponibilité des key users / VIP – temps dédié
- Implication du sponsor sur le temps de la phase de tests, et en particulier dans la phase de collecte des retours

Livrables

- Supports de sessions d'animation de la communauté 
- Synthèse de l'accompagnement : quantitatif & qualitatif 
- Rapport de synthèse sur l'adéquation aux usages 

Actions de la phase

1. Pilotage et mesure

- ✓ **[Réunion]** Planification et animation de 3 Comités de pilotage mensuels
- ✓ Suivi hebdomadaire des principaux KPIs du projet

2. Accompagnement Phase pilote

- ✓ **[Livrable]** Animation de la Communauté des utilisateurs Pilote sur les 3 premiers mois
 - Posts Viva Engage (1 fois/semaine)
 - Webinaires *Ask Me Anything* format 45' (2 fois/mois)
- ✓ **[Réunion]** Préparation et animation du Comité Mensuel Super User x3
- ✓ **[Communication]** Partager au fil de l'eau l'avancée des tests et les retours d'expérience à l'ensemble de la communauté des utilisateurs Pilotes

3. Population VIP - (10 personnes max)

1. **[Livrable]** Préparation et animation d'une session VIP
2. **[Livrable]** Construction d'un support dédié

4. Test et adaptation

1. **[Livrable]** Réalisation de 30 Interviews qualitatives après 3 mois
2. **[Livrable]** Construction d'un formulaire d'enquête de satisfaction
3. **[Réunion]** Élaboration d'un bilan Accompagnement des 3 premiers mois du pilote & préconisations d'ajustement

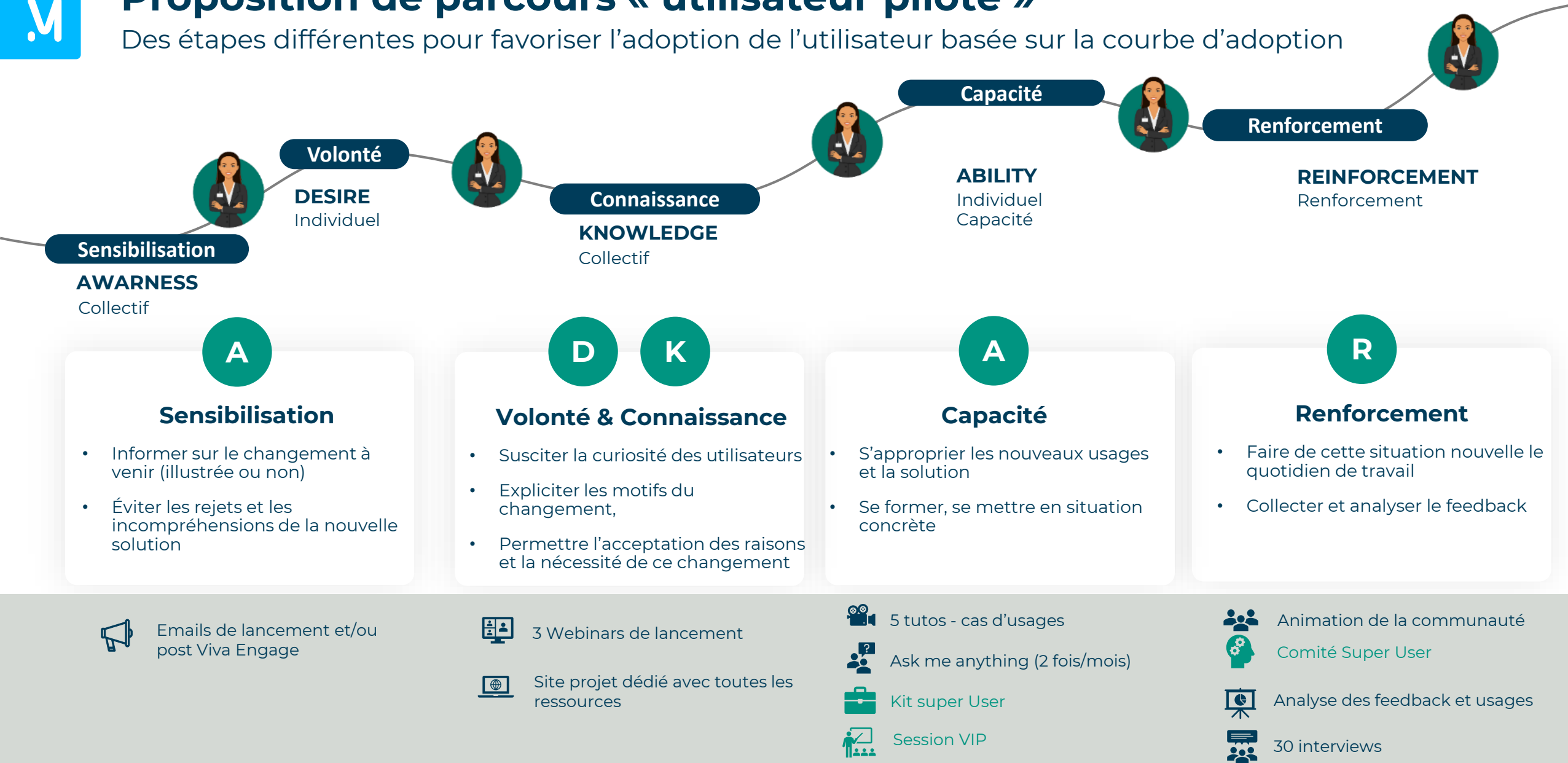
5. Support technique

1. **Evaluation** des feedbacks : limitation vs utilisation
2. **Adaptation** : paramétrage, templatisation ...
3. **Communication** avec Microsoft sur les points techniques



Proposition de parcours « utilisateur pilote »

Des étapes différentes pour favoriser l'adoption de l'utilisateur basée sur la courbe d'adoption



Exemple de propositions pour vous accompagner sur les 3 premiers mois



3a. Approfondissement – Lot 2

Vision détaillée de notre démarche

Objectifs

- Poursuivre la dynamique autour du lancement et maintenir l'engagement des populations
- Focuser l'analyse de certains usages prioritaires

Prérequis et hypothèses

- Sujets prioritaires identifiés
- Super Users identifiés

Points d'attention et facteurs clefs de succès

- Disponibilité des contributeurs
- Pertinences d'aller plus loin sur le cas d'usage (effort vs valeur)

Livrables

- Fiches use case 

Exemples d'actions de la phase

1. Accompagnement Phase Deep Dive

1. **[Livrable]** Animation Communauté - 6 mois
 - Post Viva Engage
 - Webinaires *Ask Me Anything* format 45'
 - Truc & astuces

2. **[Livrable]** Mise à jour du site Ressources SharePoint Online selon évolution des cas d'usages

3. **[Réunion]** - Comité Mensuel Super User x6

2. Population VIP - (10 personnes max)

1. **[Livrable]** Support dédié 1 heure / mois / VIP

3. Test et adaptation

1. **[Livrable]** 30 Interviews qualitatives au bout de 6 mois
2. **[Réunion]** - Bilan Accompagnement des 12 premiers mois du pilote

4. Support technique

1. **Communication** avec MS sur les points techniques
2. **Industrialisation** des cas à fort ROI pour les optimiser, documenter, templatiser
3. **Exploration** de nouveaux usages ou de features avancées



3b. Préparation au déploiement – Lot 2

Vision détaillée de notre démarche

Objectifs

- Dresser un bilan de la phase pilote et préparer la suite
- Notamment cadrage d'une possible Design Authority

Prérequis et hypothèses

- Disponibilité des sponsors pour valider les choix et orienter les travaux
- Volonté du Crédit Agricole d'aller plus loin sur le déploiement de l'outil

Points d'attention et facteurs clefs de succès

- Avoir une approche ROI driven
- Compatibilité des prérequis au niveau global (impacts régionaux)

Livrables

- Scénarios de déploiement à l'échelle 
- Autres livrables à définir lors de la phase 2

Actions de la phase

1. Evaluation de la maturité du service

1. **[Livrable]** ROI par application
2. **[Livrable]** ROI par persona
3. **[Atelier]** Stratégie de GO / No Go d'affectation des licences

2. Capitalisation sur les cas à fort ROI

1. **[Livrable]** Guide utilisateur des cas à forte valeur ajoutée pour TE

3. Préparation au déploiement

1. **[Atelier]** – Définition des lots de déploiement
2. **[Atelier]** - Stratégie d'accompagnement du déploiement
3. **[Atelier]** – Prérequis technique et impacts du passage à l'échelle

Sommaire

1

Contexte, objectifs et enjeux

2

Pourquoi Exakis Nelite

3

Notre approche en 3 phases

4

Dispositif & Gouvernance projet



Organisation projet - Socle

Un dispositif qui mixe connaissance du contexte, expertise technique M0365, IA générative et accompagnement



10%

Directeur de missions

- Porte l'engagement

25%

Lead & Change

- Pilote la mission
- Assure la connaissance du contexte
- Est responsable des résultats
- Met en œuvre la stratégie de changement
- Anime les ateliers et les modèles
- Consolide les rapports

60%

Consultant Change

- Produit le matériel de changement
- Anime les communautés

20%

Expert technique

- Apporte des compétences en IA générative
- Maîtrise technique des solutions M365

→ Sollicitation « à la demande » d'experts techniques, sécurité et IA générative Microsoft à hauteur de 15 jours sur l'ensemble de la mission

Niveau d'implication moyenne sur la période

%

CLIENT

Sponsors

Responsable de mission

Requis si pilotage multi-entités

PMO

~15 Super
utilisateurs

~275
utilisateurs
pilotes

~10 VIP



Organisation projet – Options pour aller plus loin

Un renforcement du dispositif pour apporter une expertise complémentaire et aller plus loin sur les volets d'accompagnement des utilisateurs

Nous identifions un certain nombre d'activités qu'il pourra être intéressant de déclencher au fil du Pilote si le besoin s'en fait sentir pour préparer au mieux un passage à l'échelle dans la continuité, nécessitant un renforcement (en option) du dispositif pressenti :

- 1 **Appui expertise technique et sécurité**
- 2 **Evaluation de la maturité des outils**
- 3 **Pilotage multi-entités et accompagnement VIP**
- 4 **Branding et animation / communication renforcées**
(tutos, site Sharepoint, vidéos, ...)
- 5 **Templatization pour adaptation au fil des tests**
- 6 **Interviews qualitatives à l'issue de l'accompagnement**

RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES MOBILISABLES

Technique

Expert technique & sécurité O365

- Réalise la paramétrisation avancée
- Valide les hypothèses de sécurité
- Anime des ateliers techniques

Expert IA générative Microsoft

- Apporte l'expertise IA générative de Microsoft
- Participe aux ateliers

Pilotage d'entités multiples

PMO

- Assure la coordination parmi différentes entités
- Veille à la cohérence du pilotage au sein de l'équipe cœur

Engagement utilisateurs

Expert Change

- Accompagne le consultant dans ses activités pour le volet Branding, Interviews, et Acc. VIP

Le niveau de mobilisation sera estimé au cas par cas fonction des options sélectionnées



Pilotage de la mission

Un pilotage adapté à chacune des phases de travail

1. Préparation

Pilotage opérationnel

Réunion hebdomadaire

- Durée : 1 heure
- Animé par le responsable de mission
- Suivi des chantiers et des KPIs du projet
- Suivi des risques / mise en place de mitigations si besoin
- Compte rendu envoyé sous 24h

Pilotage stratégique

Réunion mensuelle

- Durée : 2 heures
- Animé par le responsable et directeur de mission
- Point sur la préparation, suivi des risques
- Compte rendu envoyé sous 48h
- La réunion mensuelle de fin de période sera une réunion de synthèse de la phase et de présentation de la phase suivante

2. Test et adaptation

Comitologie Agile allégée (sprints de 2 semaines)

- PI planning (fin de phase 1)
- Sprint planning et daily stand up
- Démon (1 par cycle) et rétro (1 chaque 2 cycles)
- Animation par le responsable de mission

Réunion mensuelle

- Durée: 2 heures
- Animé par le responsable et directeur de mission
- Point sur le pilote, suivi des risques, discussion sur les éventuelles nouveautés à intégrer
- Compte rendu envoyé sous 48h
- La réunion mensuelle de fin de période sera dédiée à la synthèse des tests

A large, stylized, light blue 'M' logo is centered in the background of the slide.

Merci !