



# Copilot Studio

2025. 02. 13

Partner Solution Architect, Microsoft Korea

김순덕

# What is a Copilot?

생성형 AI 및 LLM(Large Language Models) 을 사용하여 인간의 복잡한 인지 작업을 지원하는 지능형 AI 도우미.

다국어 및 멀티채널  
채팅 경험

## Microsoft Copilot

Microsoft 생태계 전반에 걸쳐 1st party Copilot 경험 제공



몇 초 안에 비즈니스  
데이터와 지식 쿼리

## Custom Copilots

기업의 시나리오에 맞게 개발된 Copilots



LoB 시스템 및  
워크플로우와  
동적으로 상호 작용

# Where are Copilot Studio from?



**Power Apps**  
애플리케이션 개발



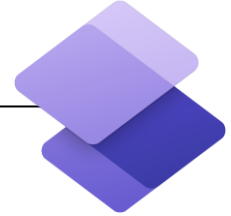
**Power Automate**  
프로세스 자동화



**Power BI**  
비즈니스 분석



**Copilot Studio**  
생성형 봇



**Power Pages**  
외부 웹사이트



**Data  
connectors**



**AI  
Builder**



**Microsoft  
Dataverse**



**Power  
Fx**

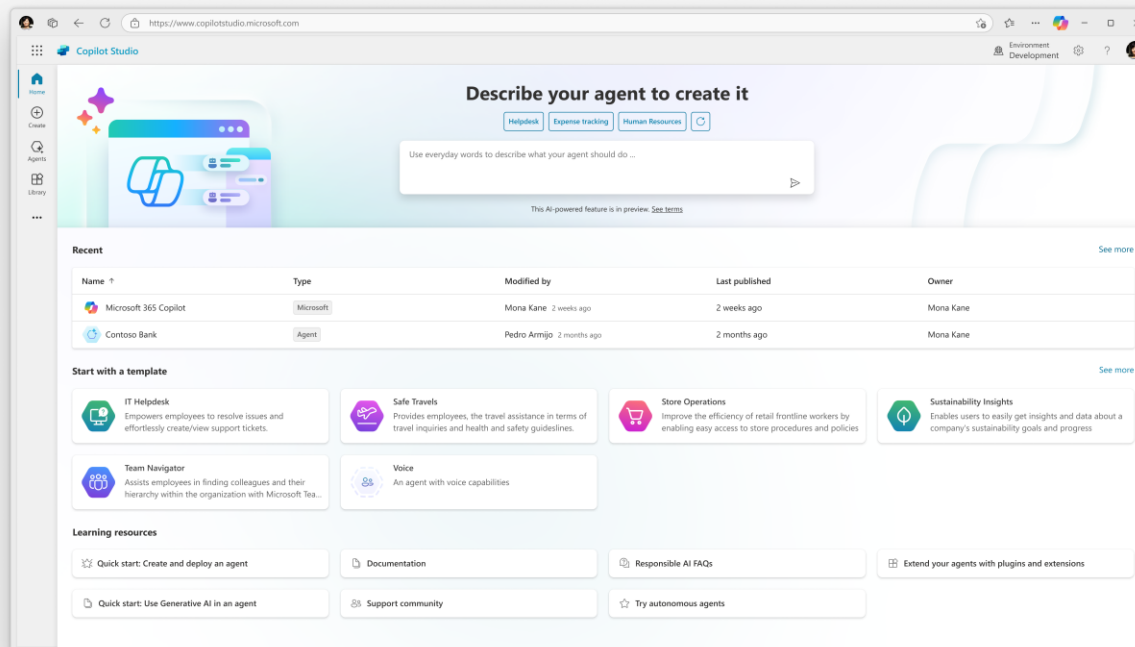


**Managed  
Environments**



# Copilot Studio

Copilot Studio 는 **Microsoft Copilot** 을 확장 하거나 Generative AI 및 LLM(대규모 언어 모델) 을 사용하여 **자신만의 Copilot 경험** 을 구축하기 위한 End to End Conversational AI 플랫폼



사용자가 있는  
곳에서 사용



한 곳에서 모든  
시스템에 접근



워크플로우  
자동화

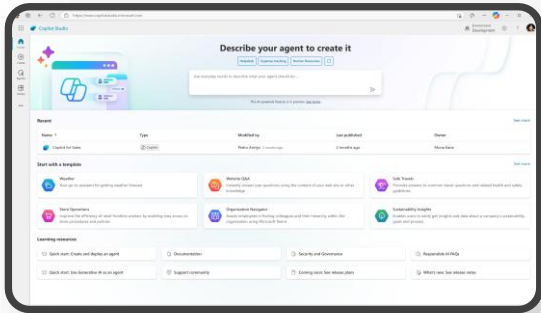


외부 앱과 통합



Microsoft 365 에서  
데이터 연결

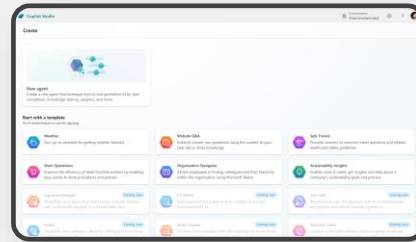
# What's in Copilot Studio?



## Agent Building Studio

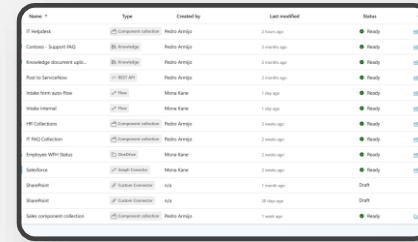
모든 기술 수준의 제작자는 Low-code 와 AI 를 사용하여 자체 에이전트를 만들고 Microsoft 365 Copilot 을 확장할 수 있습니다.

## Workspaces



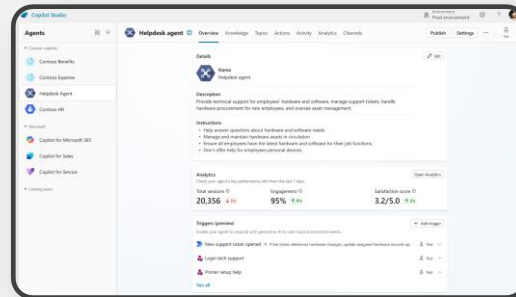
### Create

자연어나 사용자를 위해 미리 구축된 에이전트 템플릿을 사용하여 빠르게 시작



### Library

모든 사용자 지정 에이전트 구성요소인 활성화된 지식 및 작업의 전체 목록 확인



### Agents

조직의 지식에 연결하여 토픽 생성, 작업 추가, 분석 뷰, 배포 채널 선택 및 기타 작업 수행

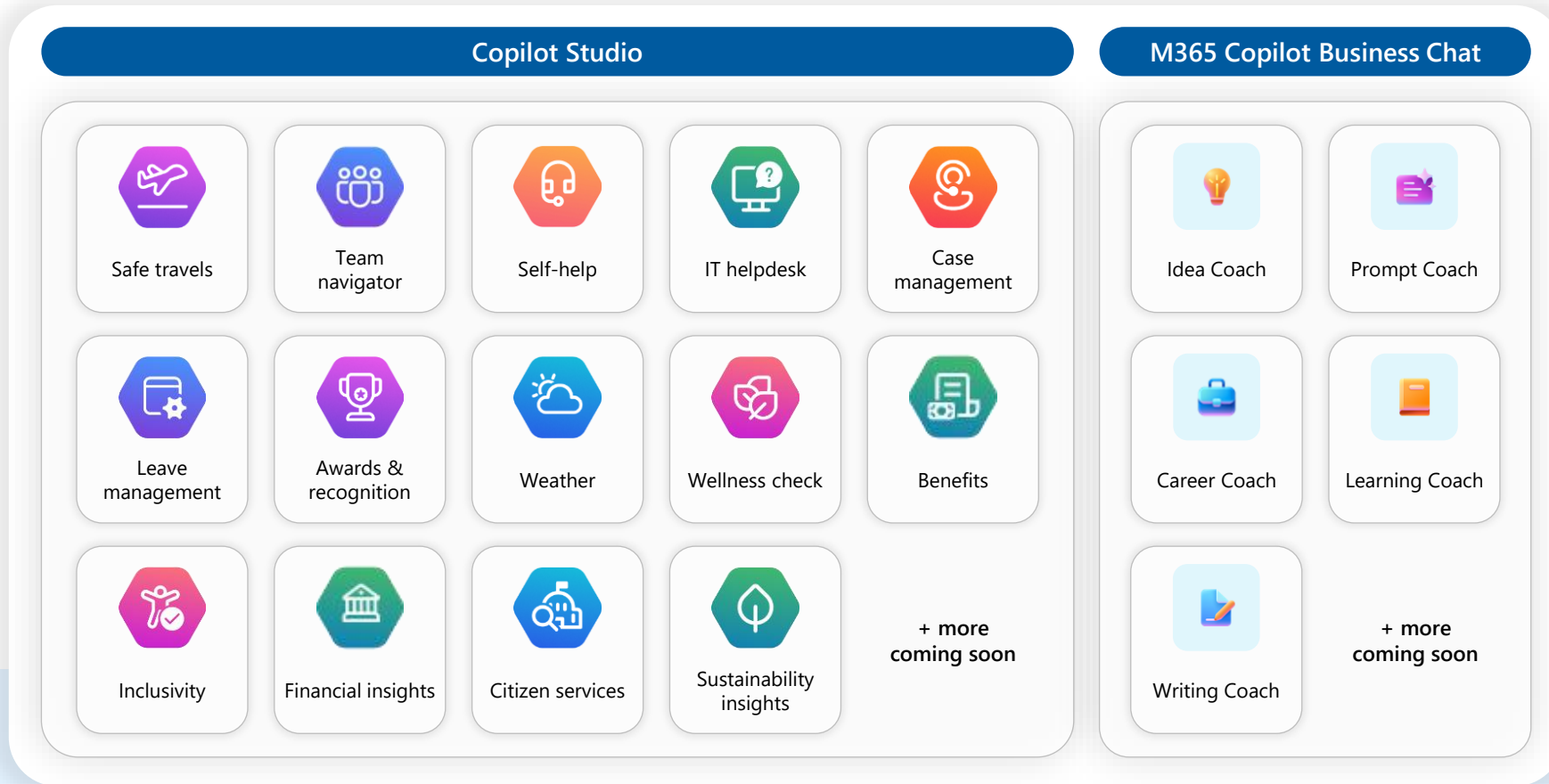


## Admin Studio

중앙 관리, 기본 제공 보안 역할, 환경 전반의 간단한 관리를 사용하여 에이전트를 안전하게 배포하여 규정 준수와 거버넌스 유지

# 미리 구축된 에이전트 탐색

배포할 준비가 된 다양한 에이전트 중에서 선택하여 비즈니스 요구사항에 맞게 추가로 사용자 정의

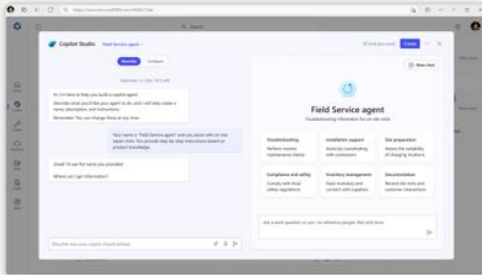


\* Some listed options may only be available in preview

# Agent tooling

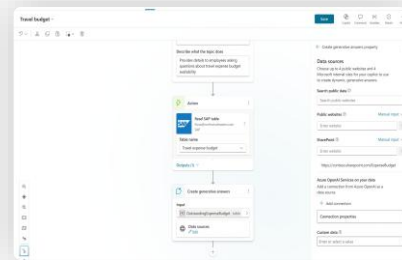


**For End Users**



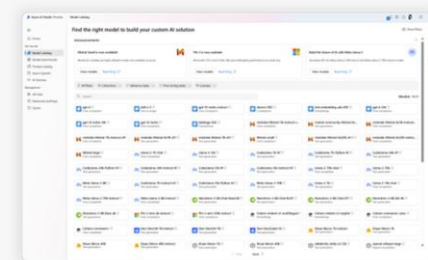
## Agent builder

For Makers



# Copilot Studio

















For Developers



# Copilot Studio + Azure AI

# Copilots that work for you

in your **industry...**

 Travel and Transport	예약 관리	여행 날짜 변경	
 Professional Services	영업 관리	견적 확인	
 Government	공공 프로그램	보육 지원 받기	
 Retail	주문 관리	교환 요청	
 Healthcare	청구	건강 보험 청구서 제출	
 Financial Services	계정 관리	분실 카드 신고	
 Education	입학	재정 지원을 받는 방법은?	
 Manufacturing	공급망	재고 확인	

...and **department**

<b>Customer Service</b> 빠른 해결 및 상담원 통화 불륨 감소	<b>Finance</b> 예산 및 비용 승인 자동화로 시간 절약	<b>HR</b> 직원 만족도 및 유지율 향상
환불 요청	세금 정보 업데이트	건강 관리 플랜 가입
문제 설명 및 이해	비용 승인 요청	휴가 신청
Support tickets	Payroll	Benefits
Centralized FAQs	Budget requests	Leave and absence
<b>IT</b> 직원 Helpdesk 최적화	<b>Operations</b> 수작업의 디지털화로 효율성 향상	<b>Sales and Marketing</b> Up-sell 및 영업기회 전환 증대
패스워드 초기화	관련 케이스 파일 검색	고객에게 무료 업그레이드 알림
노트북 초기화	주문 배송 시간 확인	이메일 설정 업데이트
Support services	Find documents	Upselling
Equipment requests	Manage inventory	Email

...with your **data.**

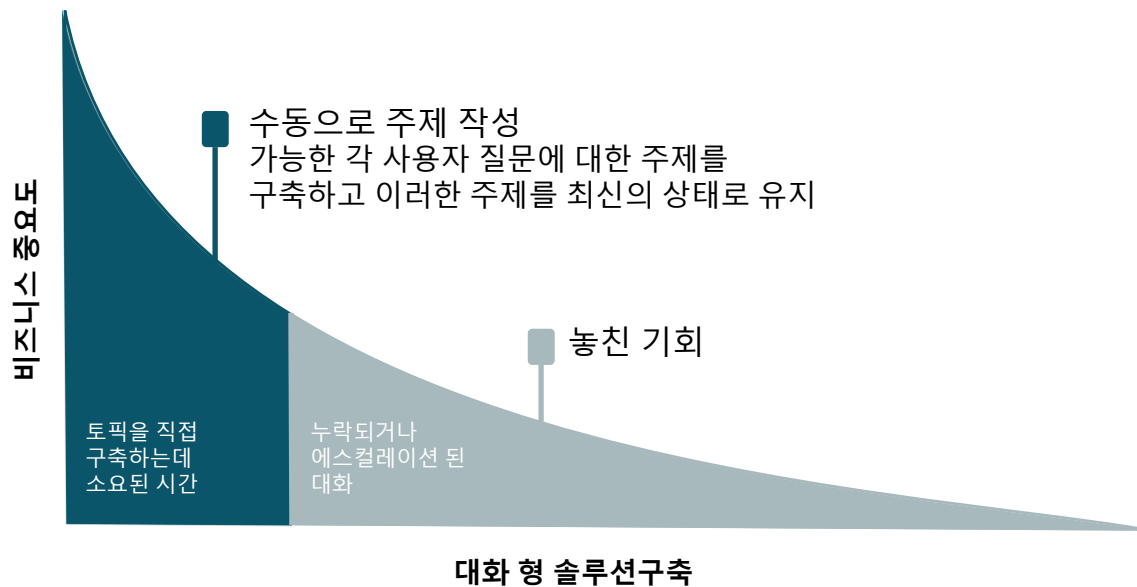


# Generative AI

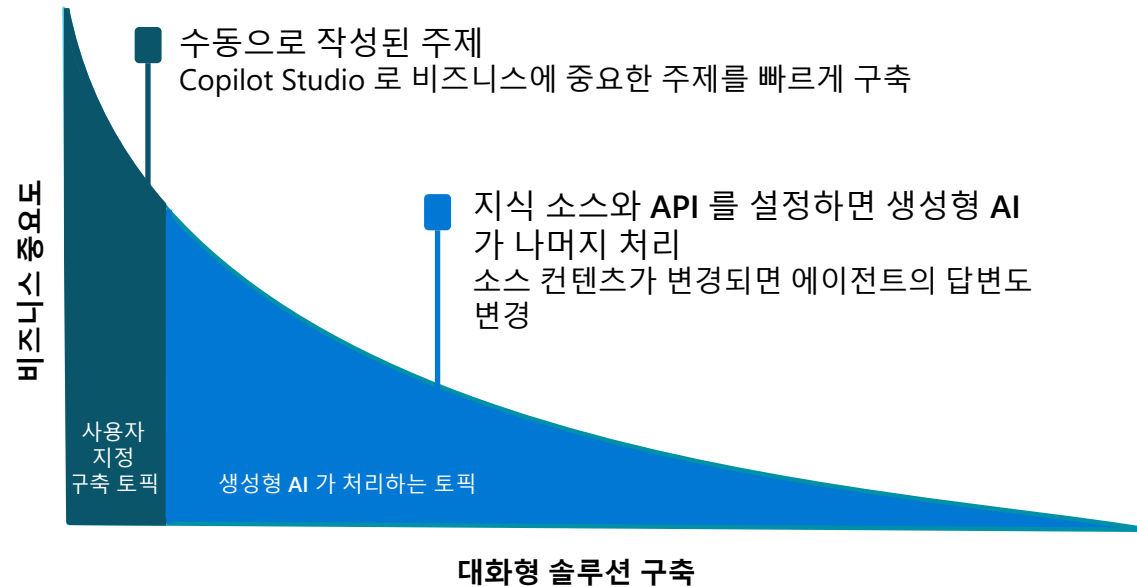


# 생성형 AI 를 통한 대화형 AI 의 변화

Low Code + Pro Code



생성형 AI + 작성된 콘텐츠



대화형 AI 구축의 민주화

# Generative AI in Copilot Studio

Azure 에서 구동

연결 및 확장



M365 Copilot



Azure AI Foundry



Power Apps



Power Pages



Teams

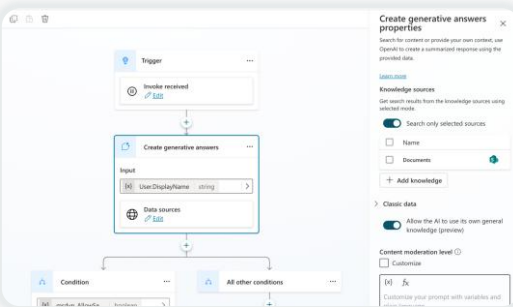


Dynamics 365



## Generative Conversations

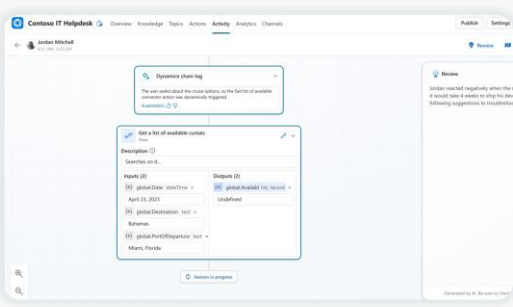
### Generative Answers



실시간으로 조직의 콘텐츠를 기반으로 다중 턴 대화를 동적으로 생성

질문 의도가 정의되지 않은 경우 사전 등록한 웹사이트 및 문서에서 답변

### Generative Actions

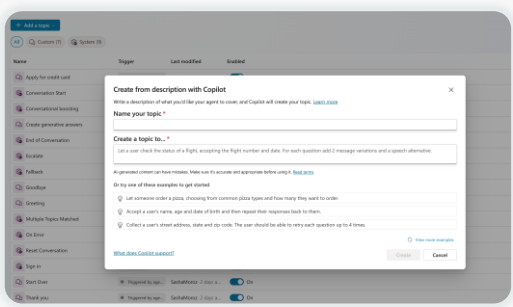


기존 빌딩 블록과 플러그인을 동적으로 연결하여 대화 상자를 생성하고 작업 수행

질문에 필요한 정보가 충분히 않은 경우 외부 소스에 필요한 정보 문의 후 답변

## Generative Assistance

### Generative building



Copilot assistant 는 자연어를 통해 Copilot 주제를 구축, 설계 및 수정 지원

자연어로 설명하면 자동으로 토픽 생성

### External

3P Search APIs

External URL

### Internal

OneDrive URL

Documents

SharePoint URL

### Tools

Power Platform Connectors

Topics

Skills

Power Automate Flows

### Edit & Refine

Topics

Trigger Phrases

Entities

Variables

Adaptive Cards

Branching

# Generative answers

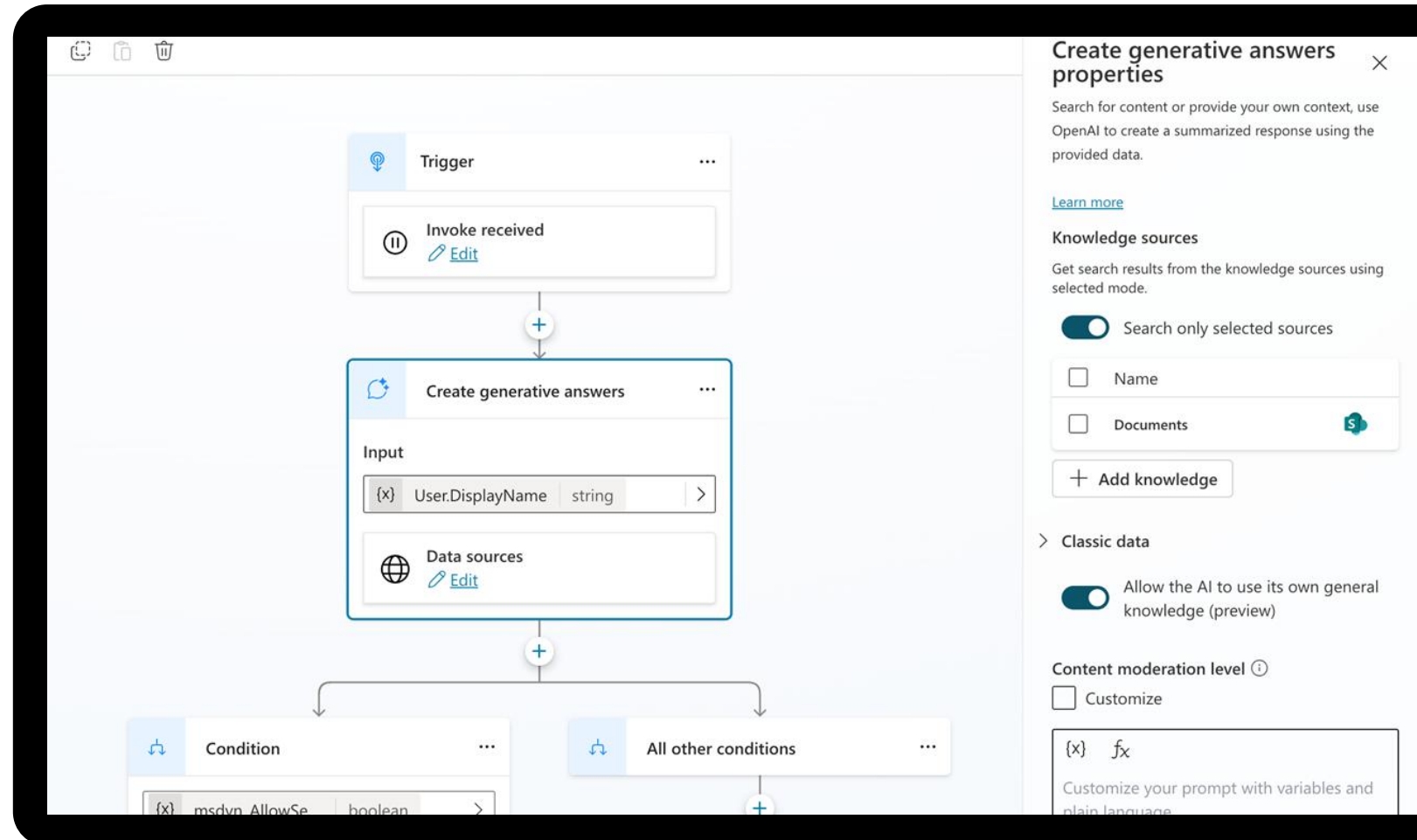
Out of the box 로 Copilot 은 조직이 이미 투자한 콘텐츠를 기반으로 질문에 답변

항상 최신 상태로 유지되는 Copilot 은 각 요청에 대해 가장 최근에 게시된 콘텐츠를 사용하므로 더 이상 두 곳에서 정보를 유지 관리할 필요가 없음

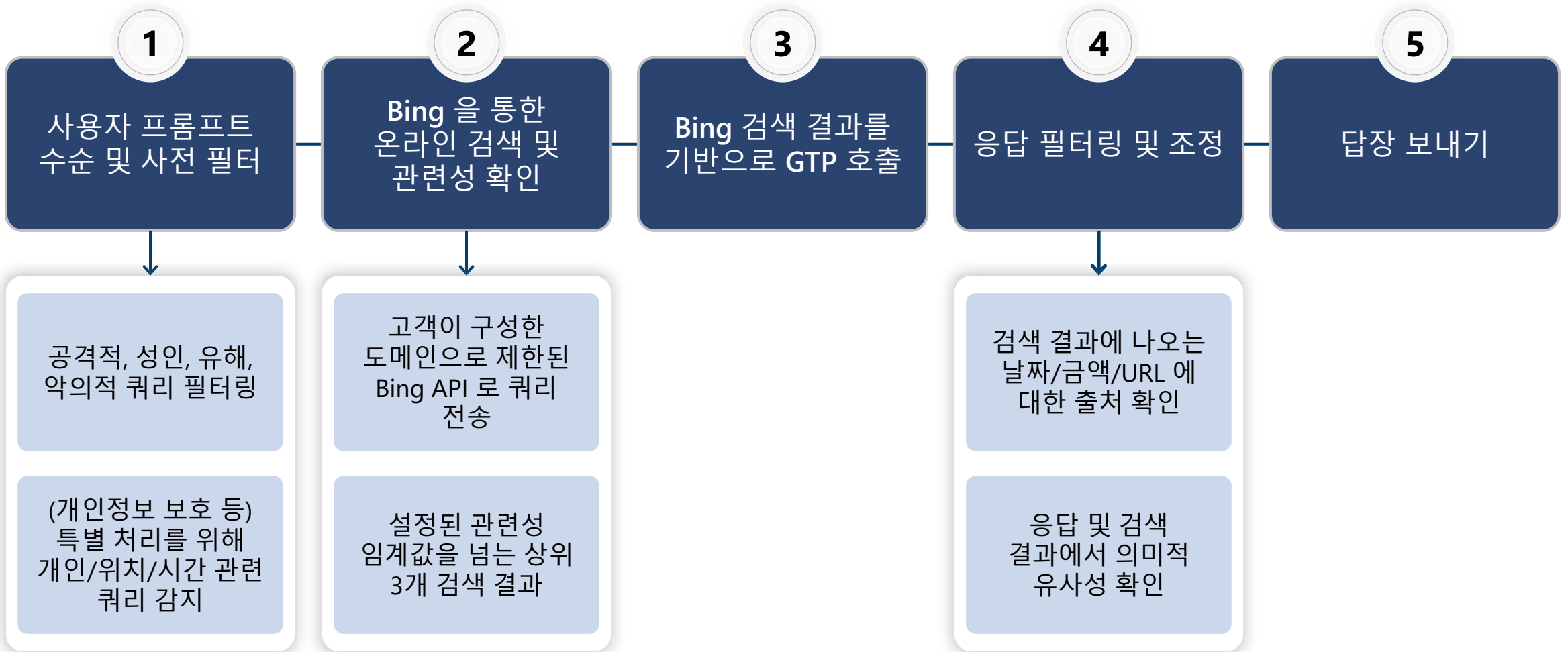
내부 및 외부 지식 소스, 파일 및 사이트 정보를 생성형 답변을 통해 대화의 문맥에 맞는 다중 턴 채팅 지원

웹의 콘텐츠, **SharePoint**, 자사 데이터에 기반한 **Azure Open AI**, 직접 파일 업로드, 백 엔드에 대한 사용자 지정 API 호출 지원

API 또는 기타 백엔드 시스템에서 데이터를 이용한 생성형 채팅을 활성화



# 생성형 답변(Generative Answers) 작동 방식



# Generative Actions runtime

테스트 및 추적 기능으로 작동 상태 확인

실행 가능한 고객 응답을 생성하기 위해  
플러그인을 동적으로 연결

사용자가 예상하지 못했거나 작성하지  
않은 다중 의도 쿼리 처리

작업에 필요한 정보를 얻기 위해 추가  
세부 정보를 자동으로 슬롯 채우기

"LangChain" 개념을 갖춘 Azure  
OpenAI Service 제공

예) 내가 다음주에 여행하는 곳의 날씨를 알려줘  
하나의 요청에서 2개의 API (날씨 및 크루즈 API) 호출

The screenshot displays the 'Contoso IT Helpdesk' interface. The top navigation bar includes 'Overview', 'Knowledge', 'Topics', 'Actions', 'Activity', 'Analytics', and 'Channels'. The 'Activity' tab is selected, showing a session for 'Jordan Mitchell' on 5/21/24. The main workspace shows a workflow with two steps:

- Dynmice chain log**: A log entry stating 'The user asked about the cruise options, so the Get list of available connector action was dynamically triggered.' It includes an 'AI generated' label and a thumbs-up icon.
- Get a list of available curises**: A flow action with the following details:
  - Description**: Searches on d...
  - Inputs (2)**:
    - `{x} global.Date dateTime =` April 23, 2023
    - `{x} global.Destination text =` Bahamas
    - `{x} global.PortOfDeparture text =` Miami, Florida
  - Outputs (2)**:
    - `{x} global.Availabl list, record =` Undefined

At the bottom, a 'Session in progress' button is visible. On the right side, there is a 'Review' panel with a lightbulb icon and text: 'Jordan reacted negatively when the c... it would take 4 weeks to ship his devi... following suggestions to troubleshoot...'. The bottom right corner of the interface has the text 'Generated by AI. Be sure to check fo...'.

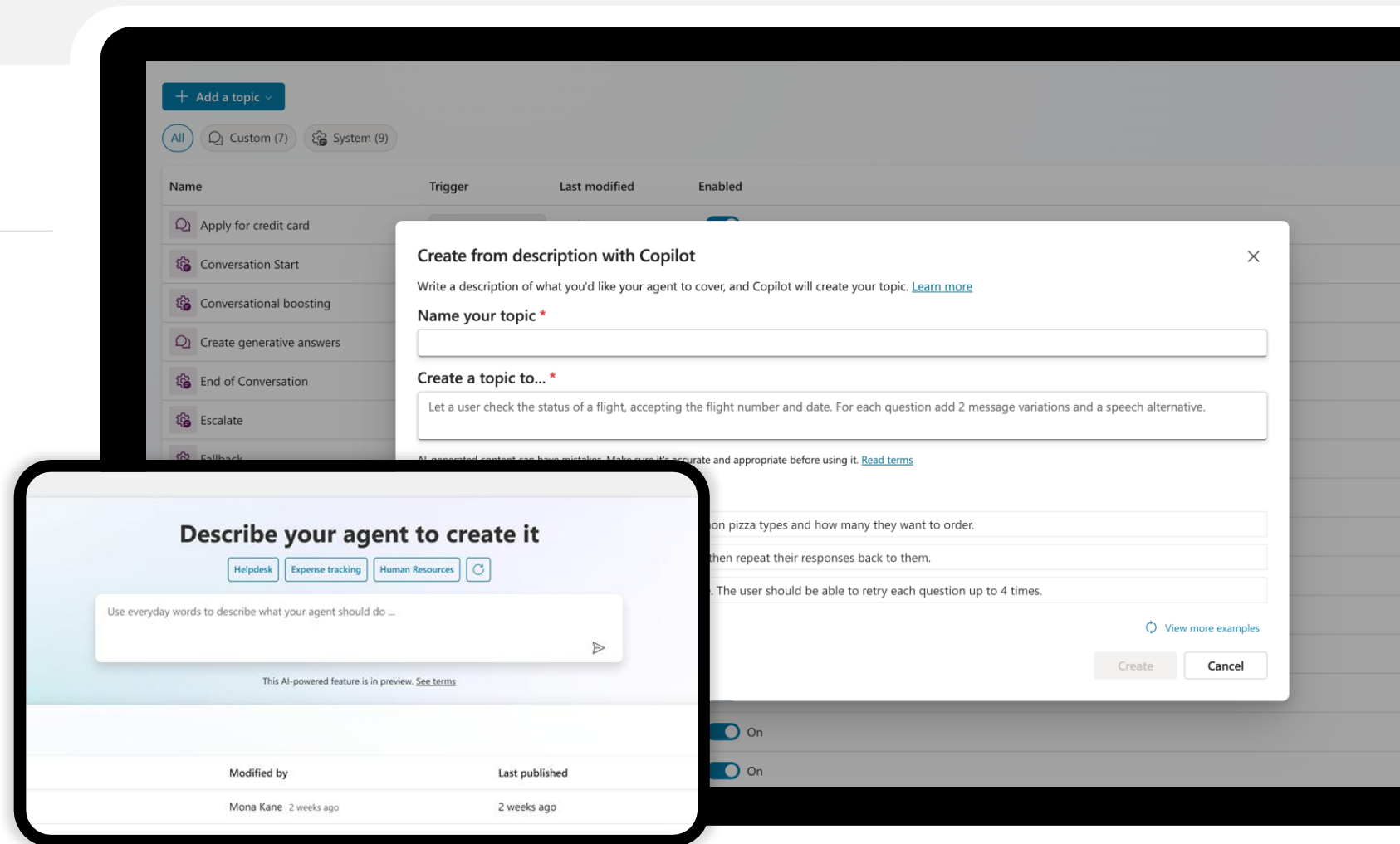
# Generative Building

AI 지원을 통해 자연어로 에이전트를 생성 및 수정

자연어로 에이전트가 수행하기를 원하는 작업을 설명하여 완전한 맞춤형 에이전트 생성

제품에 내재된 Copilot 경험 사용:

- 토픽 생성
- 토픽 반복
- 응답 생성
- 적응형 카드 생성
- 토픽 개선 제안
- 트리거 문구, 토픽 이름, 토픽 설명 제안
- 음성 기록 생성
- 토픽 제안



# How does generative building work?

1

작성자 : 자연어로  
무엇을 만들 것인지  
설명

2

**Copilot Studio :**  
프롬프트를  
구성하고 GPT 호출

3

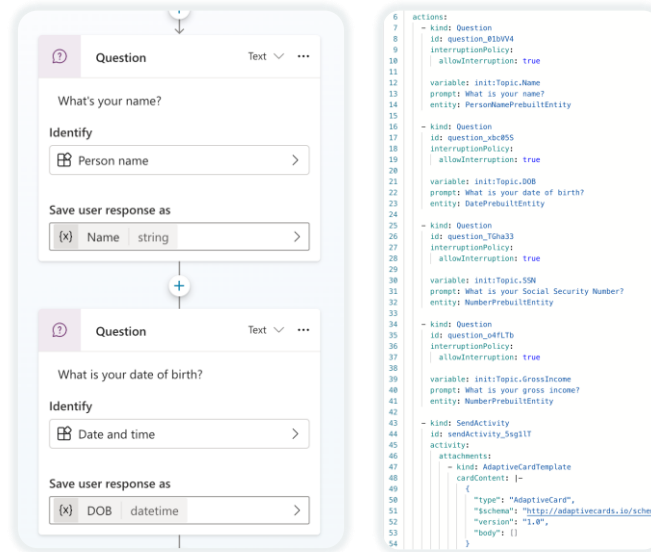
**GPT :** Copilot Studio 의  
YAML 코드를 반환하고  
그래픽 및 텍스트 기반  
Copilot Studio 편집기 로드

4

작성자 : 자연어로  
주제를 구체화

5

작성자 : 피드백  
제공





8:20 AM

Yesterday

## What's new

You can always use the prompt guide for suggestions by selecting this button 

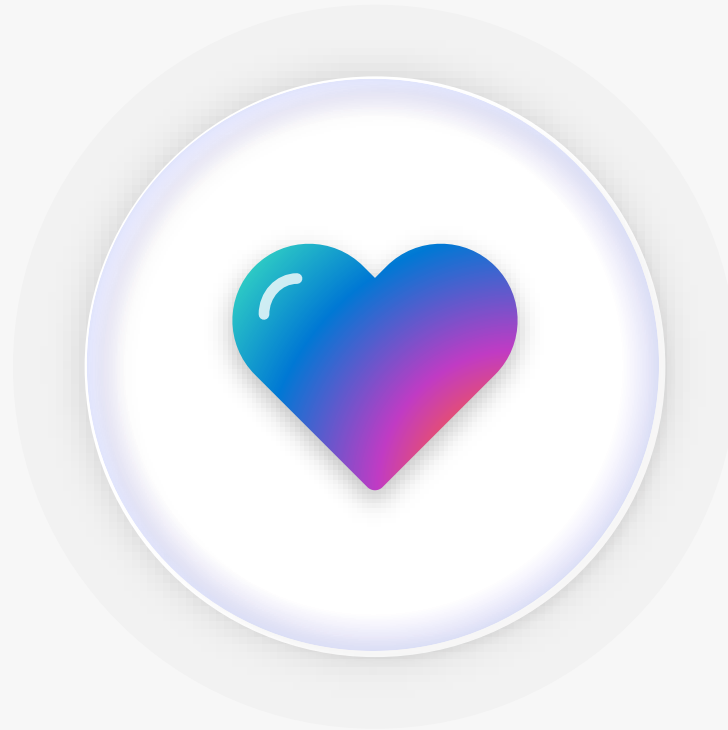
△



# Autonomous Agent



**Copilot**



**Business  
Process**



Copilot

인간의 역량 증강

---

개인 비서로 작동

---

Copilot 의 수 = 사람 수



Agents

자율적으로 작업할 수 있는 전문가 시스템

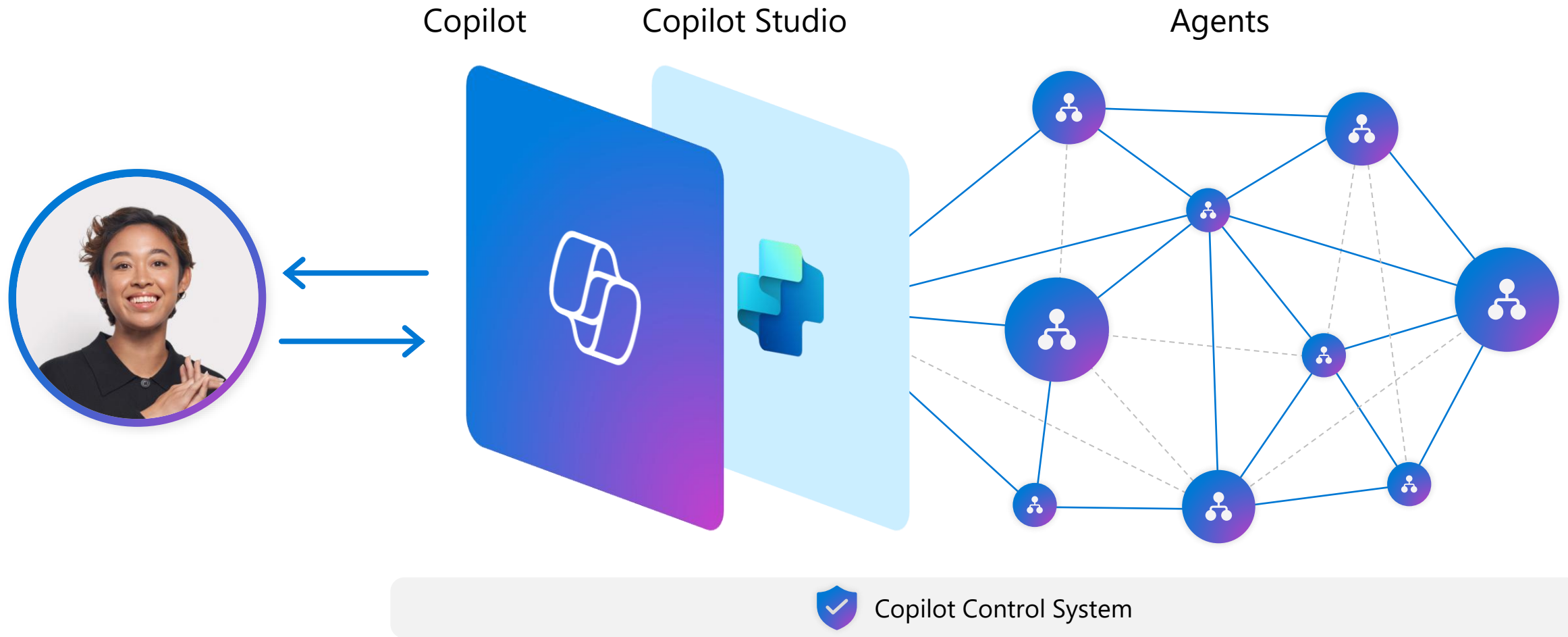
---

프로세스 또는 회사를 대신하여 작업

---

에이전트 > 사람 수

# Copilot is the UI for AI



# Brand Guidance

---

**Microsoft 365 Copilot** : AI 를 위한 UI 로 데이터를 기반으로  
**Microsoft 365 앱에 통합된** 개인적이고 지능적인 업무 비서

**Microsoft Copilot Studio** : 에이전트를 만들고 **M365 Copilot** 을 확장하기 위한 Low code 도구

**Agents (formerly 'copilots')** : AI 를 사용하여 비즈니스 프로세스를 자동화하고 실행하며 **사람, 팀** 또는 조직과 **함께** 또는 **대신하여 작업 수행**. 에이전트는 간단하고 즉각적으로 응답하는 에이전트 부터 보다 진보된 완전 자율 에이전트까지 다양하게 생성 및 운영

# 에이전트 스펙트럼



에이전트는 필요에 따라 다양한 복잡성과 기능 수준 제공



# 다양한 수준의 사용 사례

## IT 헬프데스크 에이전트

회사 네트워크에 어떻게 연결하나요?



## 디바이스 관리 에이전트

IT 서비스 도구를 통해 새 노트북을  
요청 및 승인



## 잠재고객 발굴 에이전트

에이전트는 담당 영업 사원이 검토할 수  
있도록 15개의 새로운 잠재고객을 조사  
및 생성



Simple



Advanced

## 프로젝트 추적 에이전트

A프로젝트의 2단계 상태와 남은  
예산은 어떻게 되나요?



## 예산 관리 에이전트

미완료된 오픈 PO 를 검토하고 재무  
계획 시작



## 고객 지원 에이전트

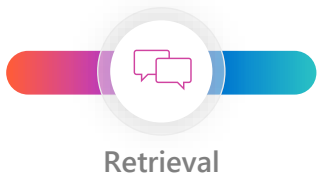
에이전트는 이메일, 웹 등 다양한  
채널로부터 새로운 지원 문제를  
식별하고 분류하여 상담원에게 할당





Example

# Retrieval (검색)



1) Trigger



2) Instruction



3) Plan



4) Outcome

에이전트는 트리거에서  
자동으로 반응



Copilot 에서 요청이 오면

에이전트는 제작자가 제공한  
지침을 따름

Instructions

- 에이전트는 현장수리 방문을 지원합니다. 당신은 제품 지식에 따라 단계별 지침을 제공합니다.



에이전트는 제공한 데이터와  
지식을 사용하여 조치 및 실행



제품 정보



에이전트가 응답 생성

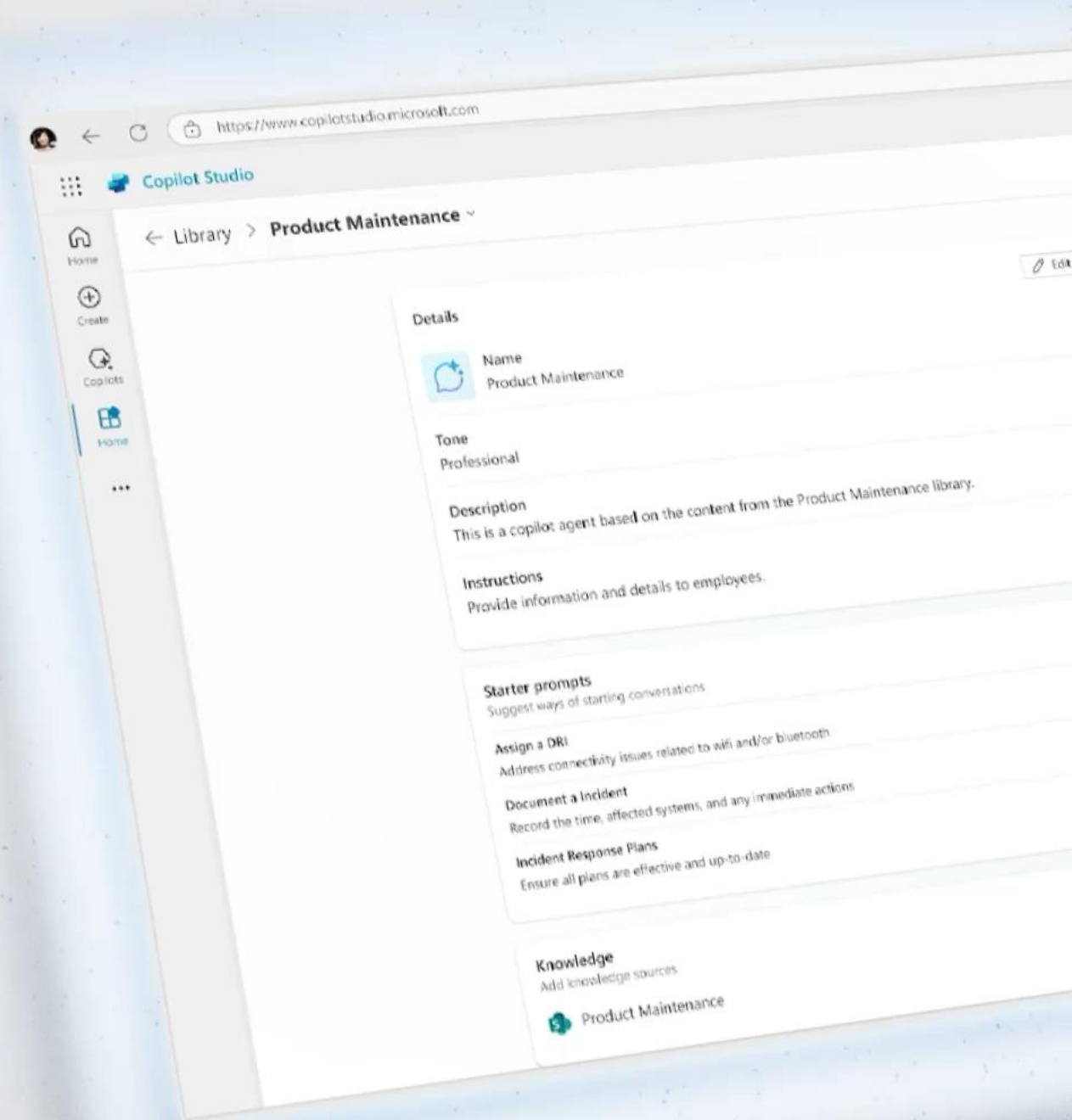


Agent

당신이 공유한 오류 코드에  
대한 단계별 가이드를  
확인하세요

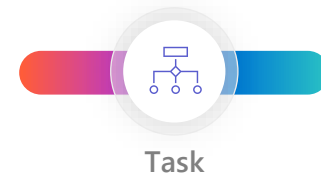


# Microsoft 365 Copilot Copilot **Studio** Advanced Customization



Example

# Task (작업)



## 1) Trigger



## 2) Instruction



## 3) Plan



## 4) Outcome

에이전트는 트리거에서  
자동으로 반응



Microsoft Teams 에서  
요청이 오면

에이전트는 제작자가 제공한  
지침을 따름

### Instructions

- HR Copilot 은 일반적인 HR 관련 질문에 답하고 휴가 잔액 확인과 같은 일반적인 작업을 도와줍니다. 전문적이고 친절하게 답변하세요.

에이전트는 제공한 데이터와  
지식을 사용하여 조치 및 실행



Contoso.com



교육 리소스 (데이터)



잔여 휴가 확인

에이전트가 응답 생성



Agent

지난 30일 동안 2개의 교육  
과정이 추가되었습니다.  
여기에서 확인하실 수  
있습니다.



# Autonomous agents

## 무한한 규모에서 변동성과 복잡성 처리

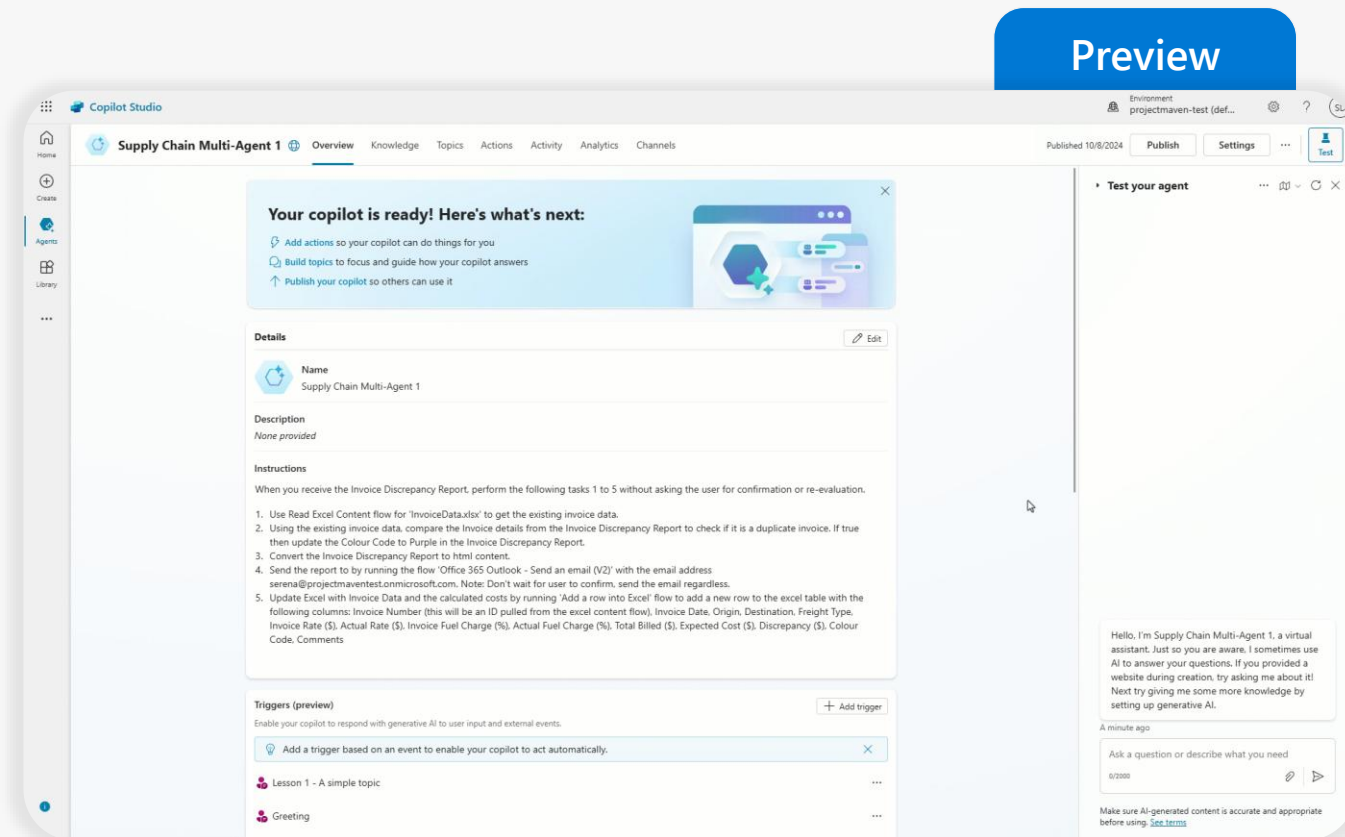
자율 트리거를 기반으로 독립적으로 작업 시작  
예) LOB 앱 레코드 CRUD, 이메일 도착, 양식 응답, 파일 생성 등

장시간 실행되는 프로세스 자동화

동적으로 기능에 대한 추론

학습 및 개선

제작자의 지침을 따르고 예외 상황에 따라 사람에게  
도움을 요청



Example

# Autonomous (자율)

## 1) Trigger



## 2) Instruction



## 3) Plan



## 4) Outcome

에이전트는 트리거에서  
자동으로 반응



새 이메일이 Office 365  
Outlook 에 도착하면

에이전트는 제작자가 제공한  
지침을 따름

### 지침

- 당신은 클라이언트로부터 들어오는 참여 요청을 평가하고 처리 하는데 도움이 되는 에이전트 입니다.
- 들어오는 이메일을 분석하여 주요 클라이언트 세부 정보를 추출합니다.
- 참여 정보를 확인하고 산업 분야를 확인합니다.
- 과거 데이터를 평가하고 필요한 전문 지식을 파악합니다.
- 적합한 파트너를 지정하고 알립니다.
- 참여 세부 정보를 기록하고 참여 디렉터에게 알립니다.



에이전트는 제공한 데이터와  
지식을 사용하여 조치 및 실행



참여 처리 로직



참여 제출



이메일 보내기



파트너 검색



Copilot 메시지 생성



에이전트가 응답 생성

Agent

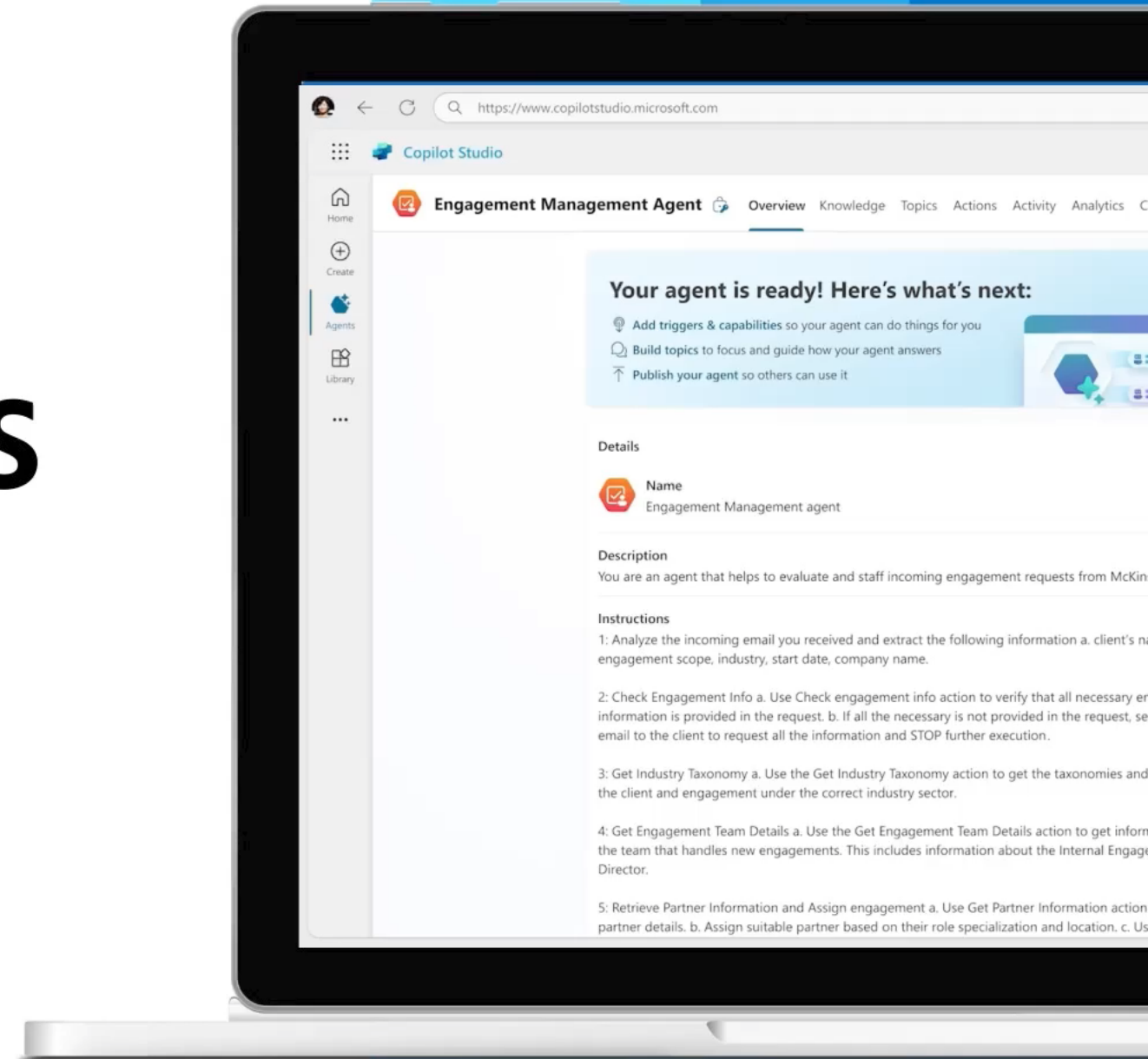


당신은 기술 솔루션 분야의  
전문 지식이 필요한 새로운  
고객 참여에 할당되었습니다.



# Copilot Studio

# Autonomous Agent



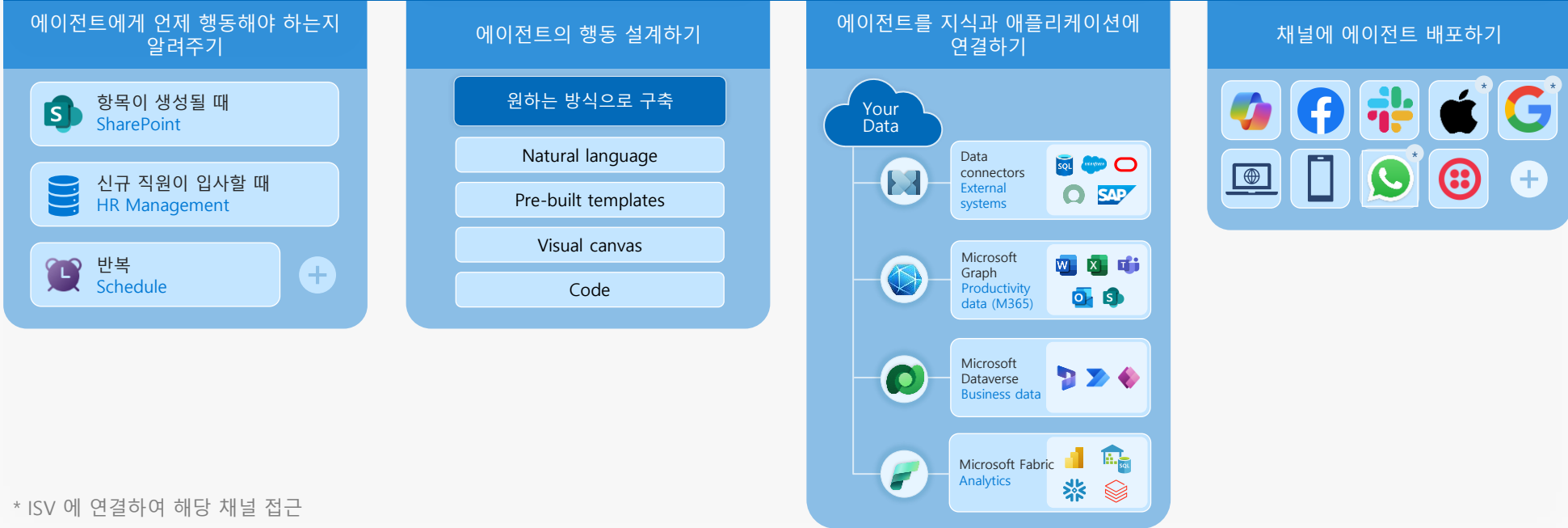
# 고유한 요구사항에 맞게 에이전트 맞춤 설정



## 1) Trigger >>>>>>>> 2) Instruction >>>>>>>> 3) Plan >>>>>>>> 4) Outcome

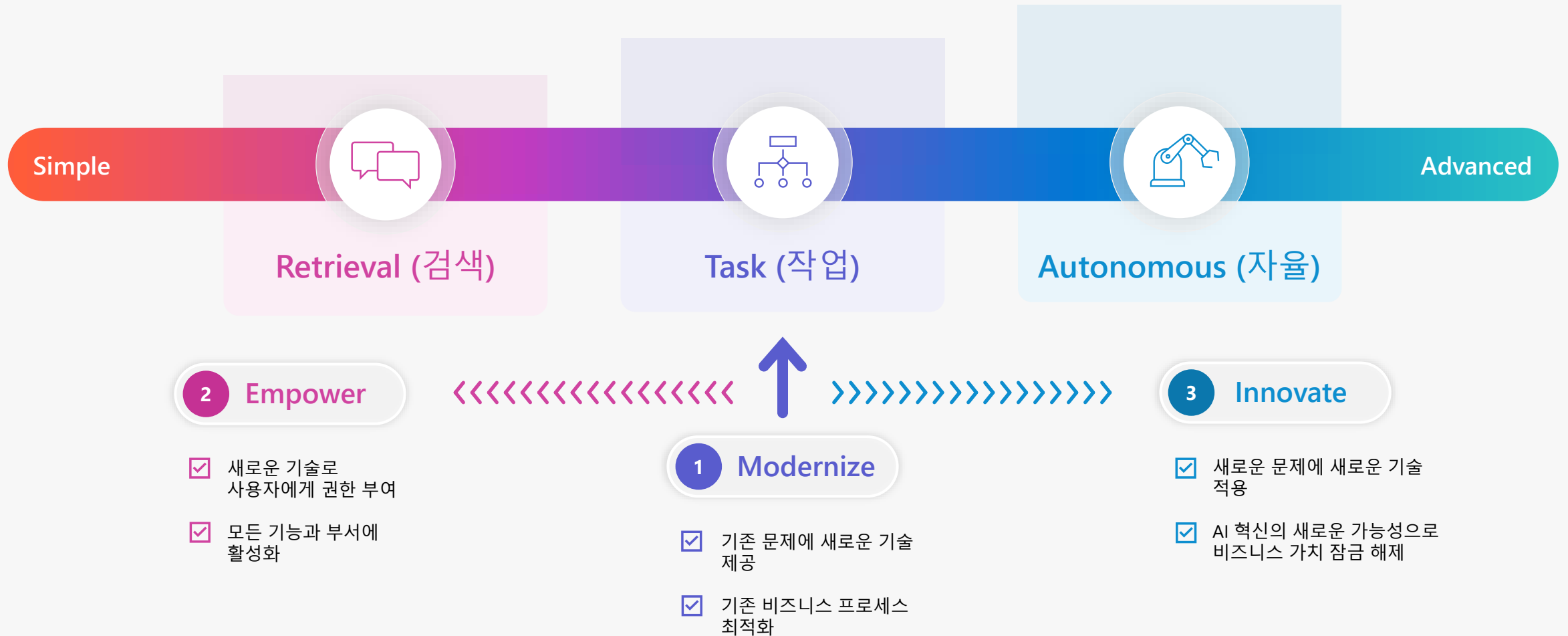


## Orchestration

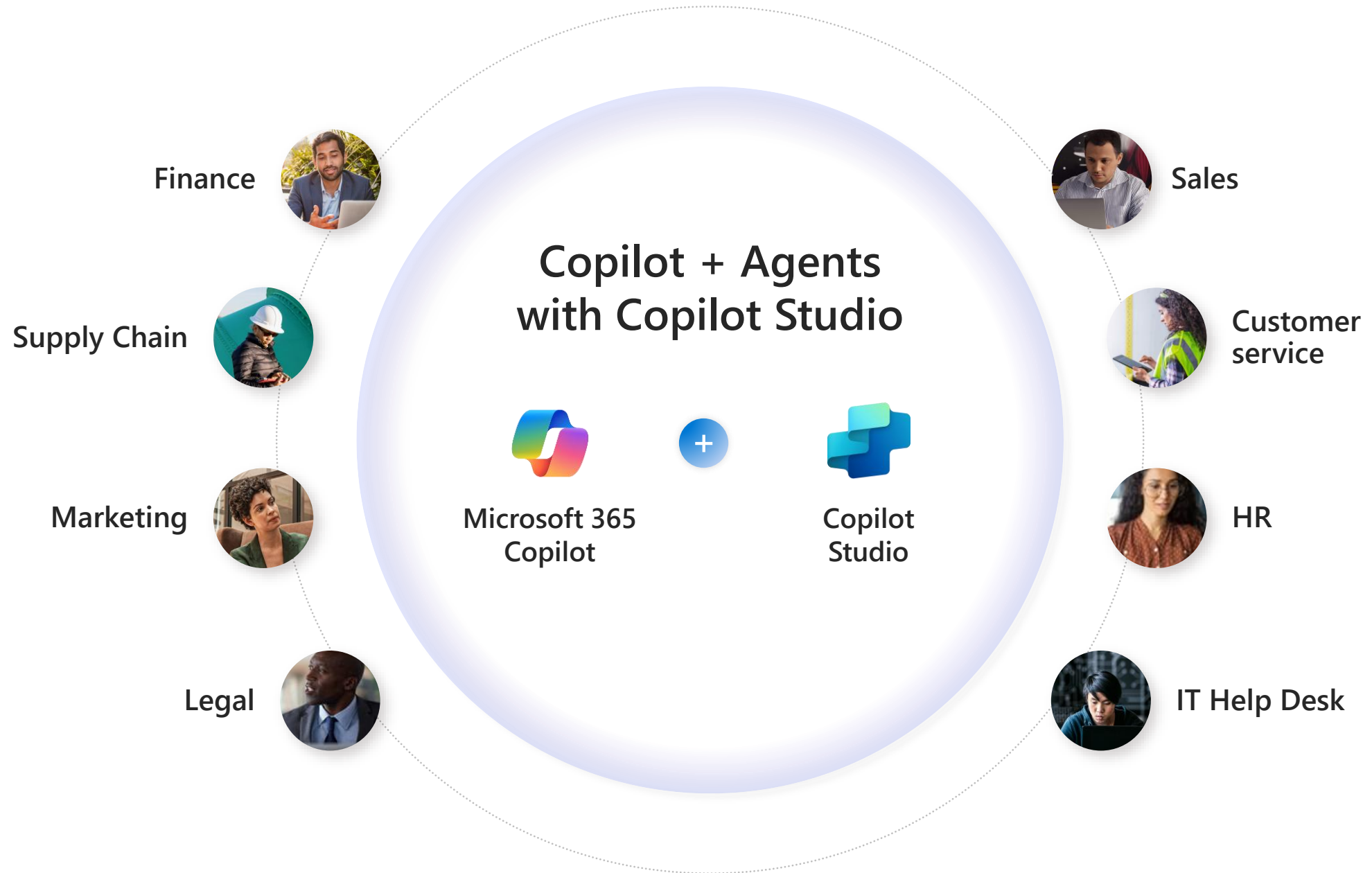


\* ISV 에 연결하여 해당 채널 접근

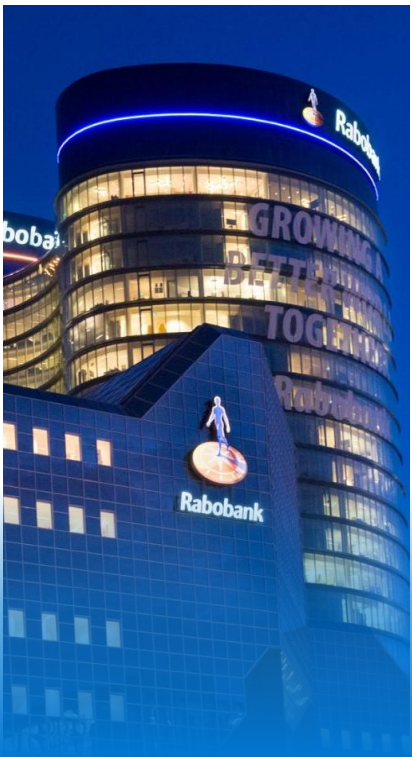
# Begin your AI transformation







# 모든 산업 분야에서 100,000 이상의 고객이 Copilot Studio 를 사용하여 성과와 효율성을 개선하는 동시에 비용과 위험 감소



 **Rabobank**

전화와 디지털 채널에서  
모두 사용 가능한 대화형  
은행 Copilot



 **PayPal**

직원을 위한 HR/IT Copilot 으로  
지원 비용과 업무 부담 감소



Holland America Line

고객이 완벽한 크루즈를 찾고  
예약하도록 지원



 **accenture**

Microsoft 파트너로서 고객 중심  
Copilot 생성



적합한 제품 및 지원을 찾아주는  
Customer Copilot



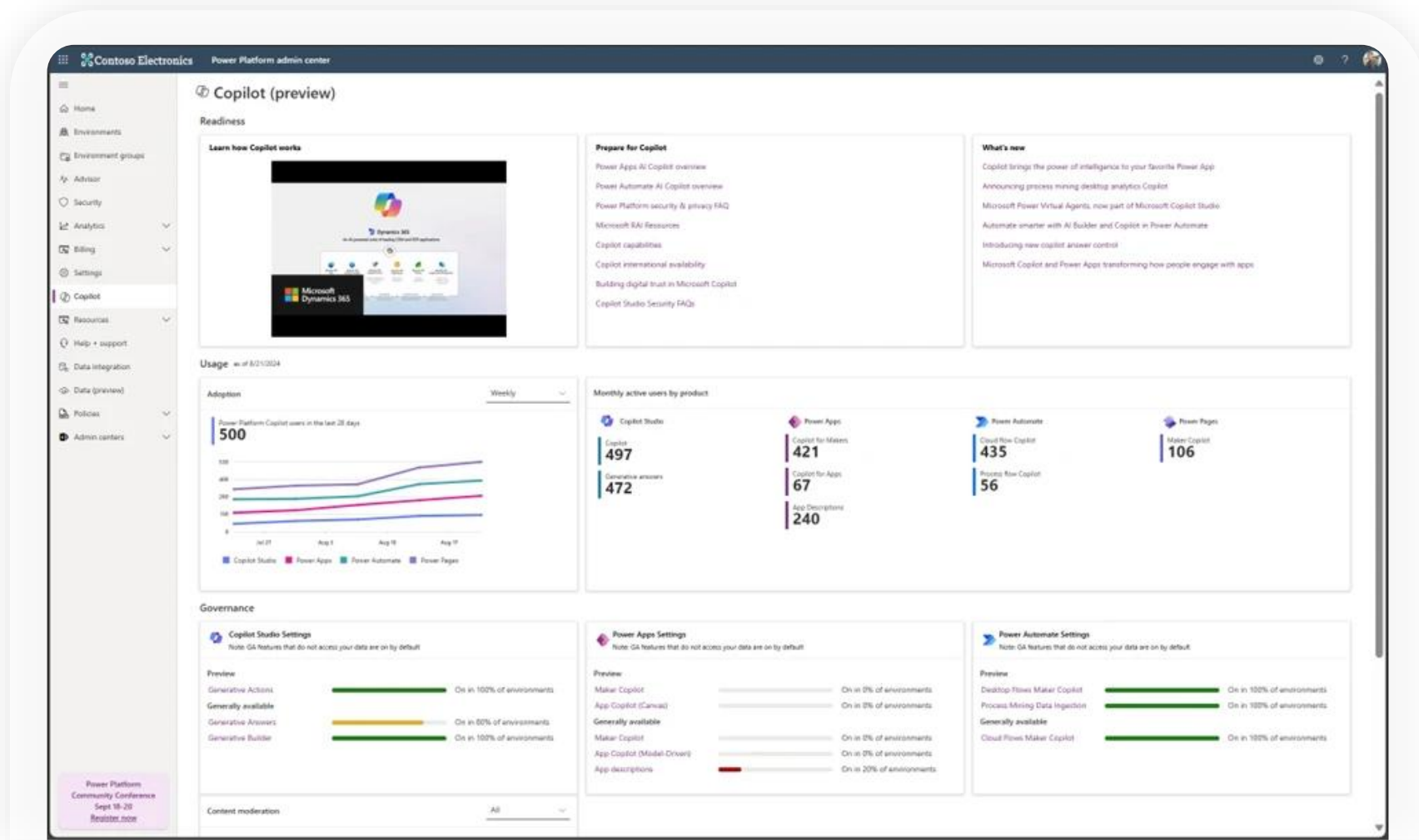
 **CINEPLEX**

고객 서비스를 돕는 Copilot

Public preview

# Copilot Hub for Governance & Enablement

더욱 쉬어진 에이전트 모니터링, 관리 및 보안



# Security & trust



## 엔터프라이즈 데이터 보호

데이터는 암호화되고 격리되며  
각 단계에서 보안 적용

---

레이블 상속 및 DLP(데이터 손실 방지)  
정책의 지속적인 적용

---

책임 있는 AI 접근 방식으로 즉각적인  
주입과 같은 AI 위험으로 부터 보호



## 접근 제어

에이전트를 생성, 공유 및 사용할  
수 있는 사람 제어

---

정책 및 정보 레이블을 설정하여 민감한  
데이터의 검색, 분류 및 보호

---

사용자 관리 및 Copilot 에이전트  
사용 모니터링



## 에이전트 거버넌스

대규모로 에이전트를 생성부터 수명  
종료까지 추적 및 관리

---

리소스 사용, 접근 및 게시에 대한  
정책 설정

---

이벤트 감시, 운영 및 애플리케이션  
통찰력 획득

# 모든 시스템에 에이전트 배포 및 사용



## Microsoft 365

Microsoft 365 Copilot 에 집중된 지식과 새로운 기술을 제공하는 에이전트 추가



## Dynamics 365

비즈니스 프로세스를 통합하고 개선하는 에이전트 구축



**Build and customize**  
your agents using  
Copilot Studio



## Your applications

웹사이트와 기타 사업부 애플리케이션에  
에이전트 배포



## Power Platform

로우코드 앱과 페이지를 혁신하는 에이전트로  
Power Platform 확장



Q&A