

Copilot 이란?

생성형 AI를 사용하여 복잡한 인지 작업을 돕는 경험입니다. 자연어(및 코드)를 사용하여 채팅하고, 결과를 결정하고, 안내하며 승인합니다. 작업의 복잡도가 증가할수록 Copilot의 가치는 높아집니다.

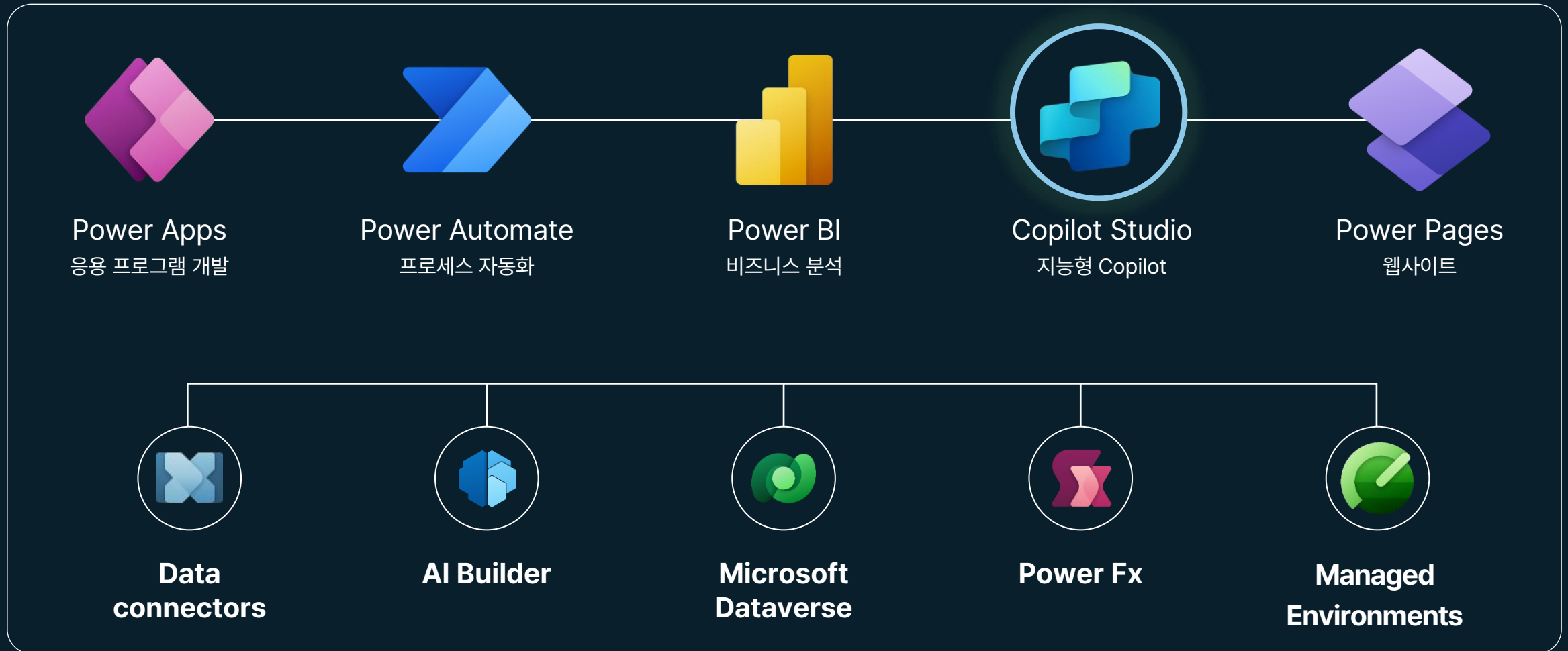
자연어(및 코드)를 사용한
채팅

사용자가 결정, 안내 및
승인: 결과를 사용자가
결정하고 안내하며
승인합니다.

복잡성이 증가할수록 가치
상승: 작업이 복잡할수록
Copilot의 가치는
높아집니다.

Microsoft Power Platform

Microsoft Copilot Studio는 Office 365, Azure, Dynamics 365 및 독립 실행형 애플리케이션을 아우르는 로우 코드 플랫폼입니다.

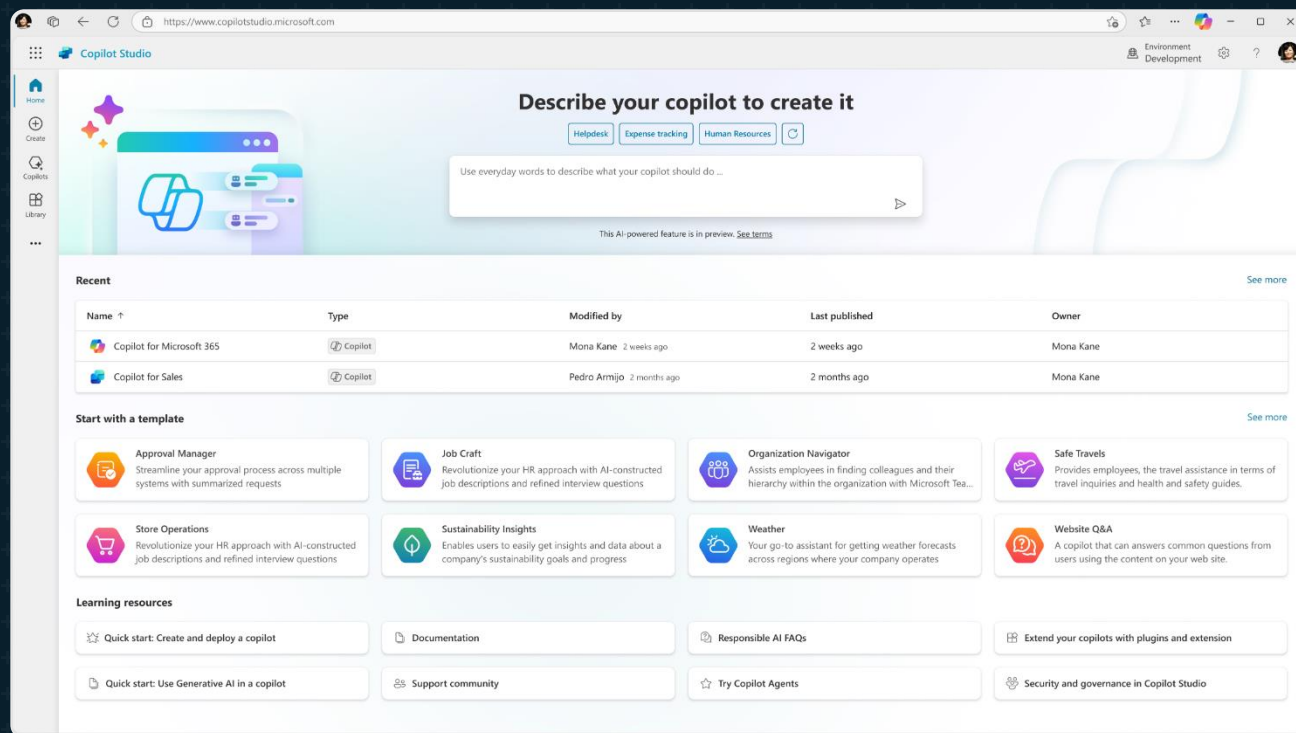




Microsoft Copilot Studio

맞춤형 Copilot 제작

Copilot Studio는 생성형 AI, 대형 언어 모델 및 데이터를 사용하여 맞춤형 Copilot을 만들거나 Microsoft Copilot을 확장하기 위한 종합적인 대화형 AI 제품입니다.



다양한 요구에 따른 다양한 구축 과정



End-to-end Copilot 대화

1. 작성된 주제

조직은 자체적인 특정 프로세스와 워크플로를 설계하여 중요한 주제를 관리합니다.

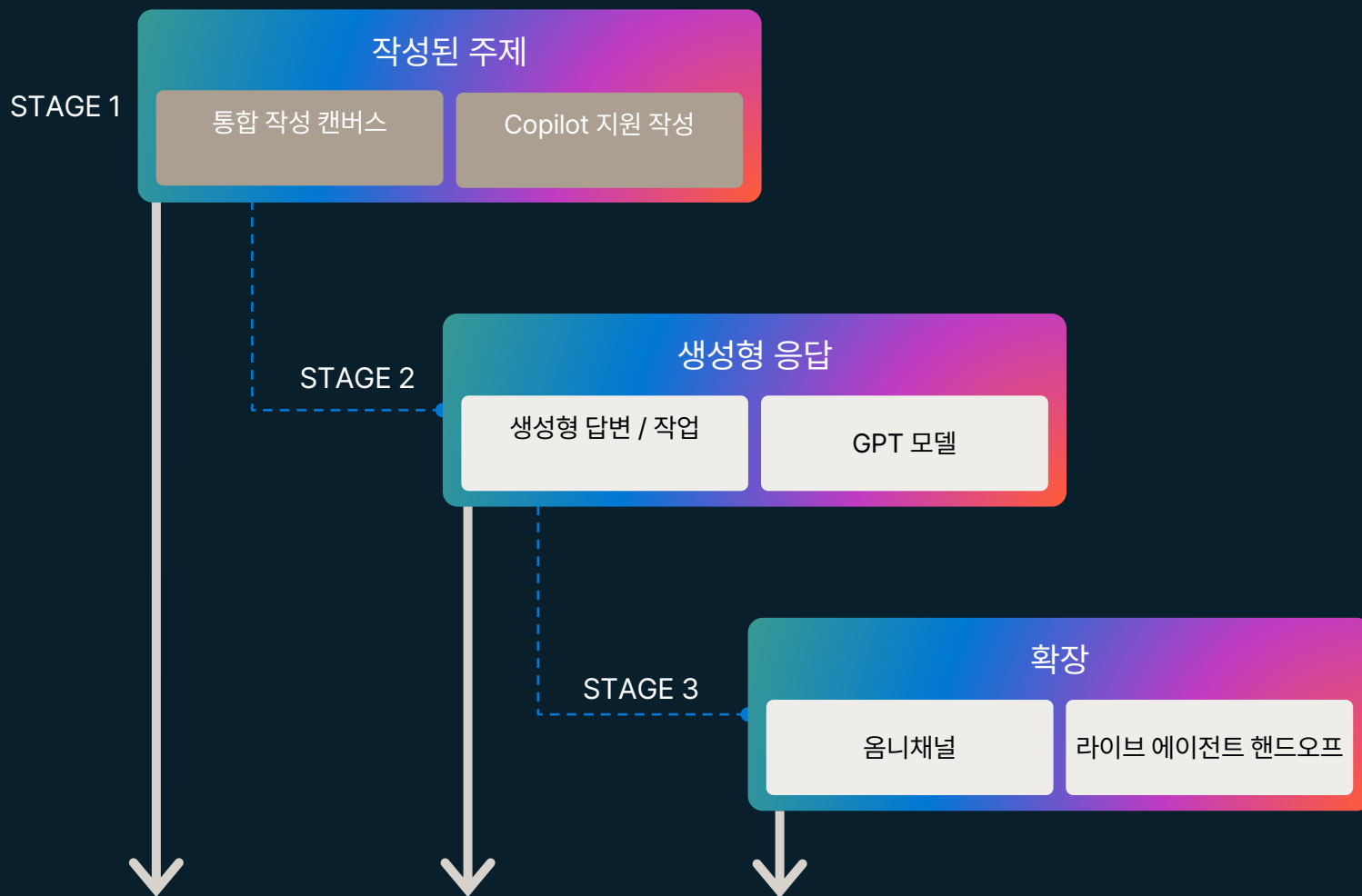
2. 생성된 응답

생성형 AI는 중복되거나 덜 복잡한 쿼리에 대해 대규모로 답변합니다.

3. 확장

Copilot이 대화를 처리할 수 없으면 대화를 인간 어시스턴트에게 넘깁니다.

Copilot Studio 대화 관리



Copilots와 대화형 AI

Microsoft 생태계 전반에 걸쳐 구축 및 확장

Custom copilots

기업 및 타사용 맞춤형 Copilot 및 봇 구축



Microsoft 365

Microsoft 365 Copilot 확장



Biz Apps & Power Platform

Dynamics 365 및 Power 제품에서 Copilot 경험 확장



Copilot for Sales



Copilot for Service



Power Platform

Other Microsoft Copilots

기타 Microsoft Copilot 경험 확장



Microsoft Copilot Studio

맞춤형 Copilot 제작 | 1차 Copilot 확장 및 맞춤화

Bot Framework
/ SDK

Bot Service
Channels

Azure
AI Studio

Azure Cognitive
Services

Power Platform
Connectors

AI Builder

다양한 요구에 따른 다양한 구축 과정



Copilot Studio



Copilot for M365에 포함

Microsoft Copilot 맞춤화

Copilot의 범위를 벗어난 데이터 소스와 연결

재설계된 비즈니스 프로세스 및 워크플로 호출

특정 질문에 대한 Copilot 응답 구성

Copilot 확장 빌드



독립 실행형

맞춤형 Copilot 제작

고객 또는 내부용 Copilot 구축
데이터를 사용하여 워크플로와 함께 원하는 채널에서 작동하는 Copilot을 구축합니다.

규칙 기반 대화 관리 및 사전 구축된 LLM을
사용한 대화 오케스트레이션

관리형 SaaS
인프라 필요 없음, 내장된 보안 및 거버넌스

대화 오케스트레이션 구축



Azure AI Studio

프롬프트 엔지니어링을 통한 LLM
구성

자체 인프라, 맞춤형 개발 및 보안
관리

모델 구축

오늘의 포커스

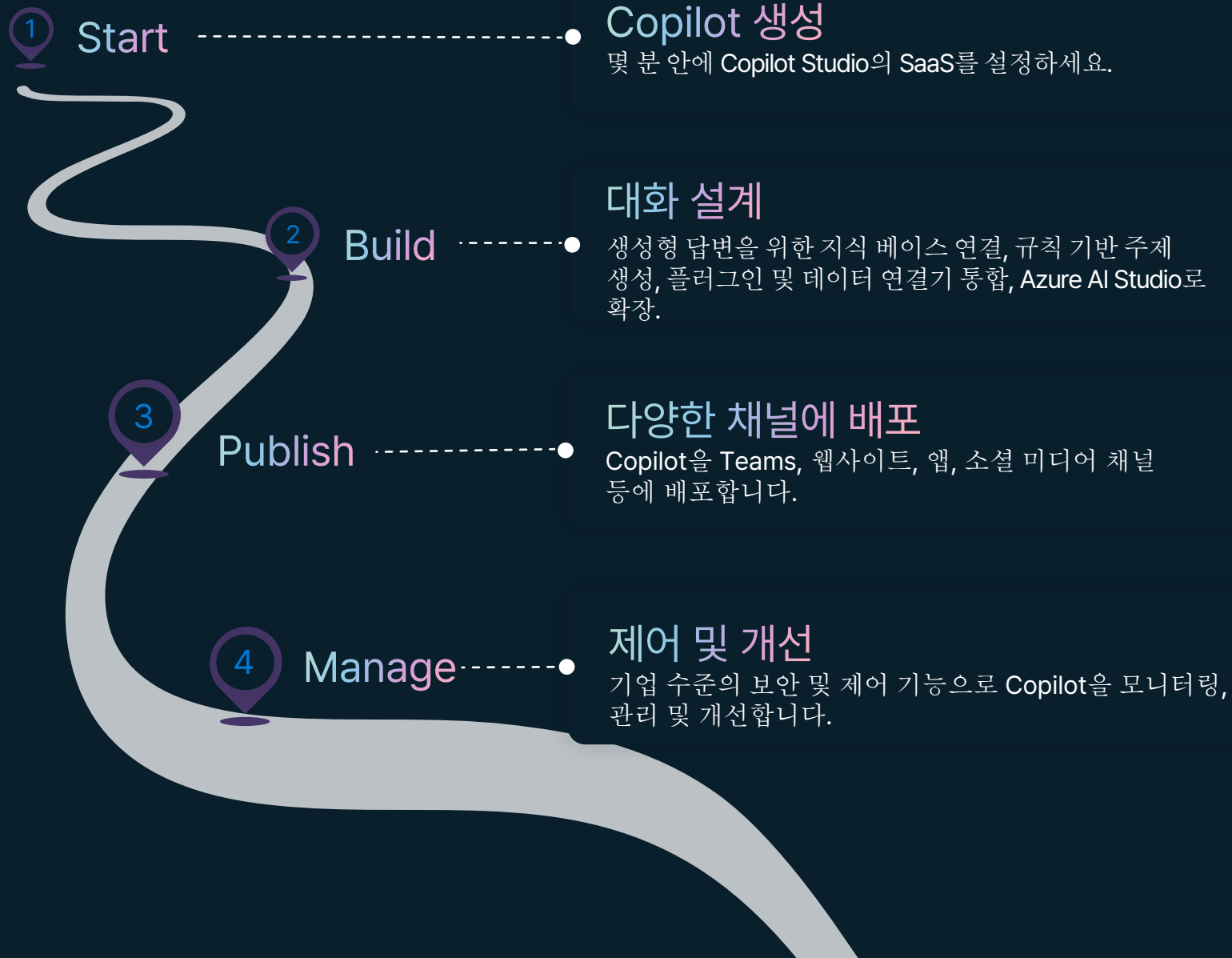
빌드 & 배포



분석 & 개선



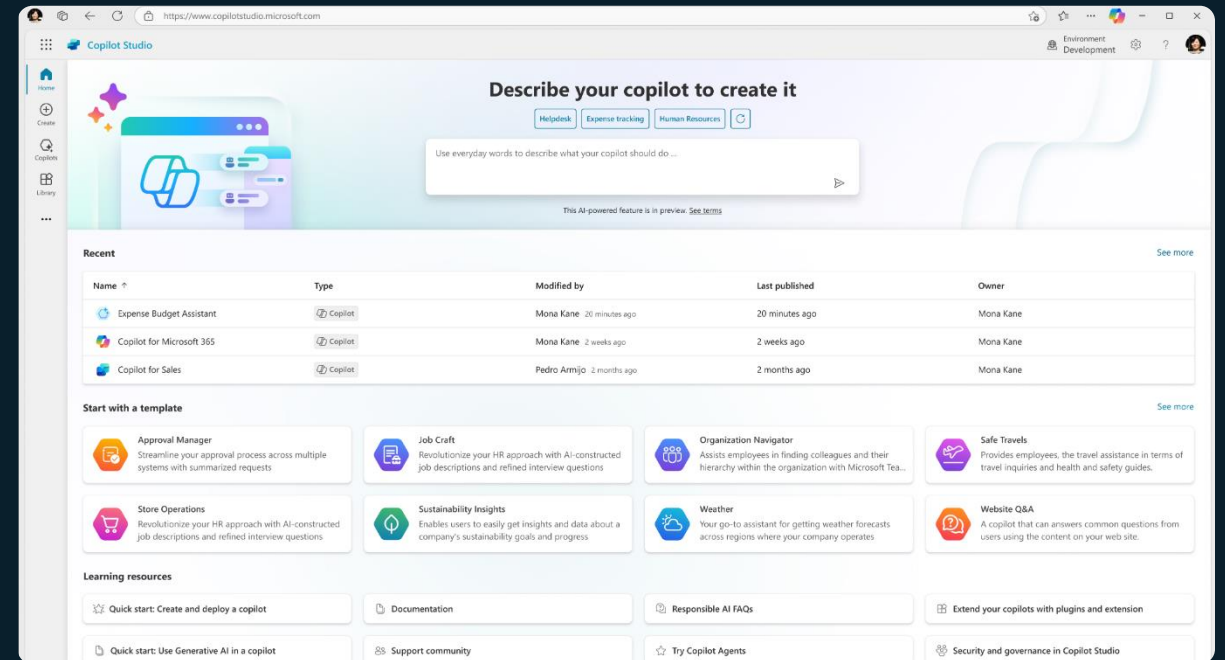
맞춤형 Copilot 구축 방법



빌드 & 배포

Copilot 생성

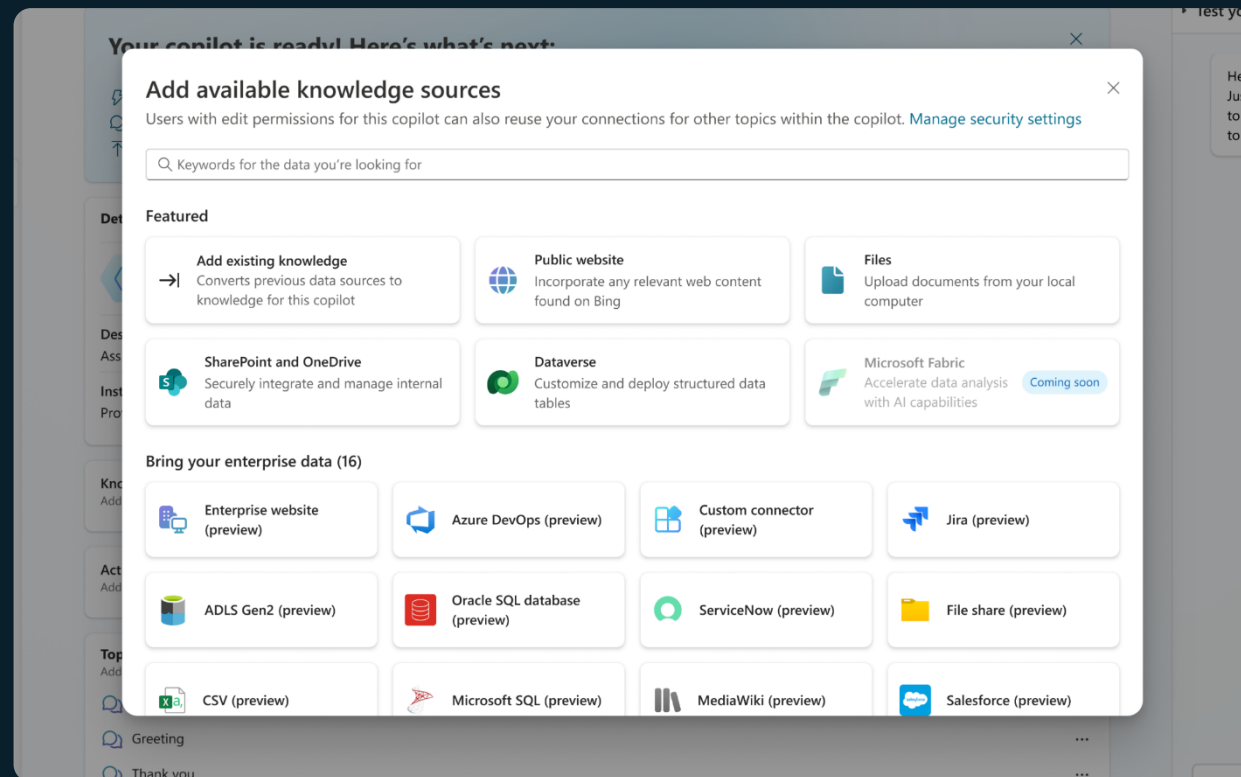
사용하기 쉬운 종합 SaaS 제품을
통해 몇 분 만에 Copilot을
구축하고 라이브로 전환하세요.



빌드 & 배포

지식 추가

1000개 이상의 사전 구축된 데이터 연결기를 사용하여 기업 백엔드 및 API와 연결하세요.



빌드 & 배포

주제 및 작업 맞춤화

완전한 제어를 위해 생성형
응답과 단계별 주제를
혼합합니다.

작업, 플러그인을 생성하고
1000개 이상의 사전 구축된
연결기를 통해 백엔드 시스템과
연결합니다.

The screenshot displays the 'Expense Budget Assistant' interface. The main workspace shows a workflow with the following steps:

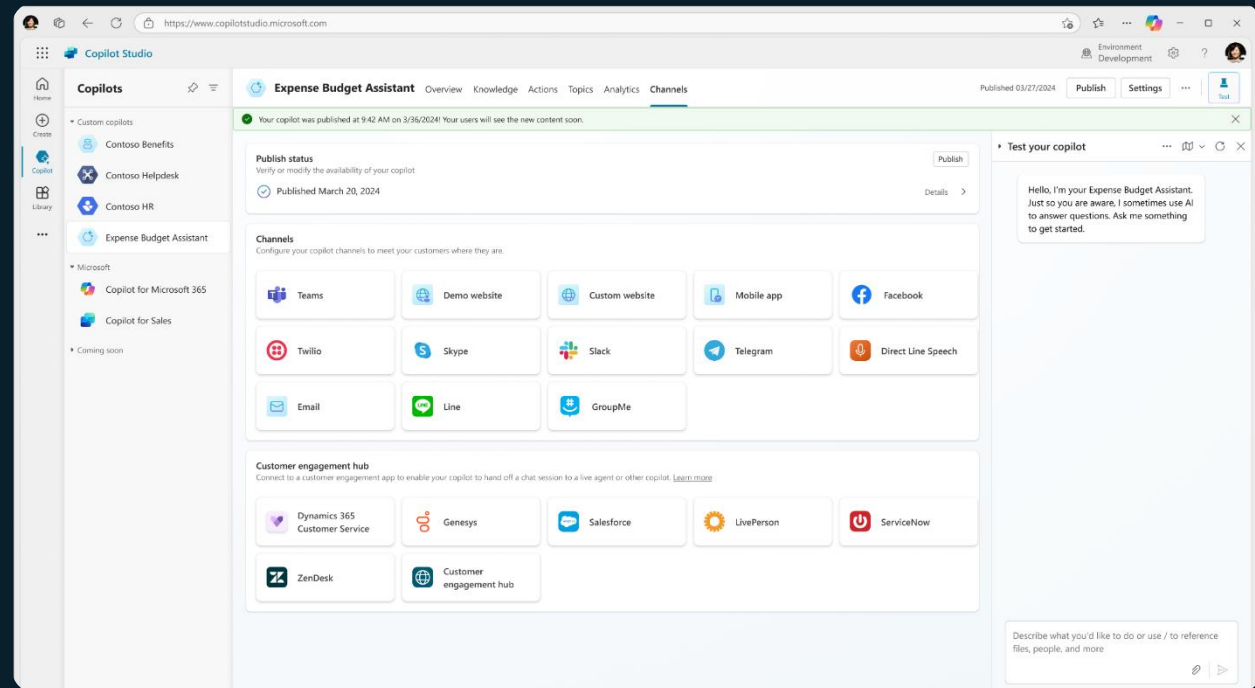
- Describe what the topic does:** Provides details to employees asking questions about travel expense budget availability.
- Action:** Read SAP table. The table name is set to 'Travel expense budget'.
- Create generative answers:** The input is 'OutstandingExpenseBudget: table'. The data source is set to 'Data sources'.

The right sidebar shows the 'Create generative answers property' panel, which includes sections for 'Data sources', 'Search public data', 'Public websites', 'SharePoint', and 'Azure OpenAI Services on your data'.

빌드 & 배포

즉시 배포 및 라이브 전환

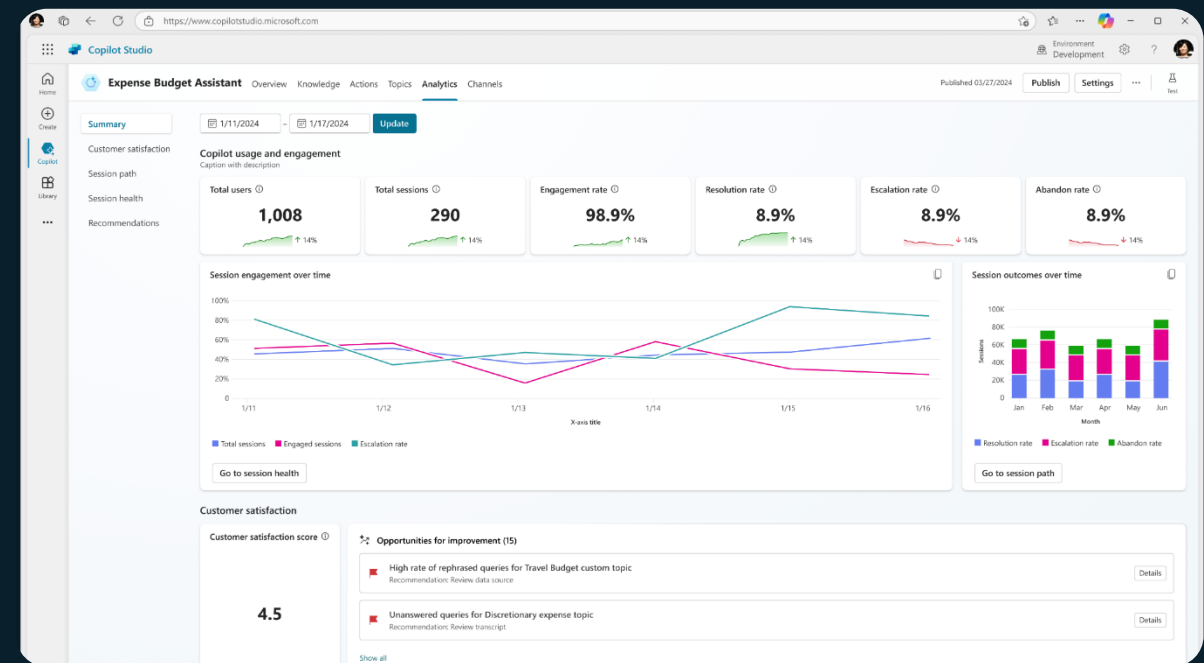
한 번의 클릭으로 선택한 채널에 배포하여 Copilot을 즉시 라이브로 전환하세요.



비교 & 분석

모니터링 및 인사이트 확보

대화 분석을 통해 잘 작동하는 부분과 개선이 필요한 부분을 이해하세요.



비교 & 분석

정교화 추가

생성된 인사이트를 바탕으로 맞춤형
응답과 조건을 더 많은 주제에
추가하여 Copilot의 성능을
개선하세요.

The screenshot displays the 'Expense Budget Assistant' interface. The main workspace shows a workflow with three steps:

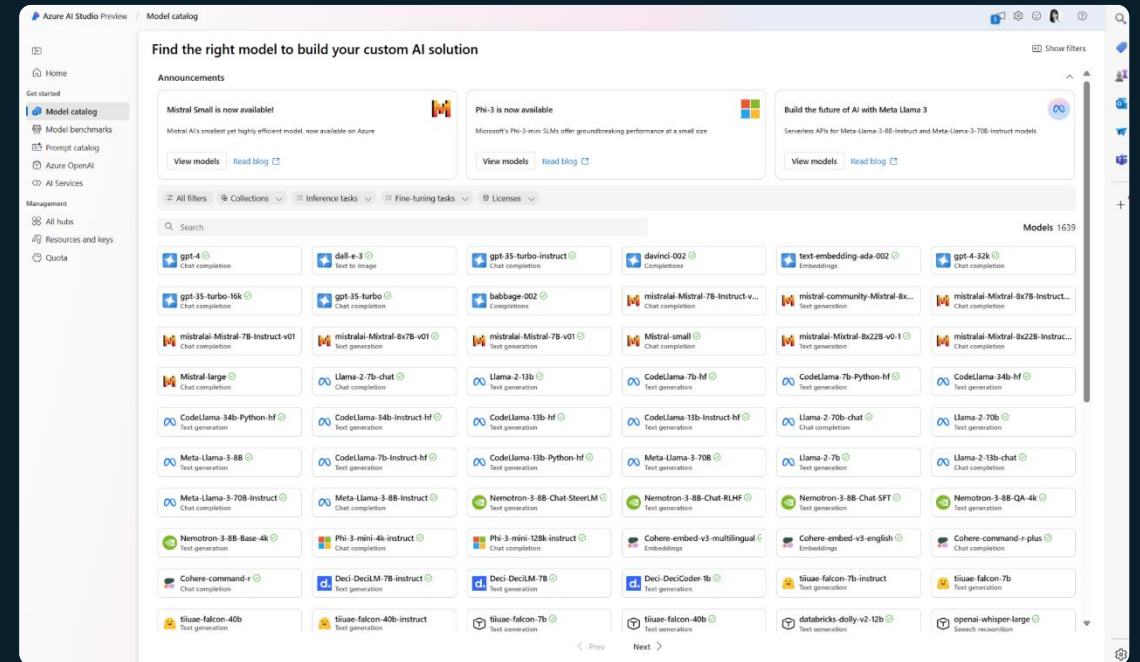
- Describe what the topic does:** Provides details to employees asking questions about travel expense budget availability.
- Action:** 'Read SAP table' by 'Nora@northwindtraders.com' on 'SAP'. The 'Table name' is set to 'Travel expense budget'.
- Create generative answers:** The 'Input' is 'OutstandingExpenseBudget: table'. The 'Data sources' section is expanded, showing 'Public websites' and 'SharePoint' as manual inputs. The 'SharePoint' input is set to 'https://contoso.sharepoint.com/ExpenseBudget'.

On the right, a panel titled 'Create generative answers property' provides configuration options for data sources, including 'Search public data', 'Public websites', 'SharePoint', and 'Azure OpenAI Services on your data'.

비교 & 분석

대화형 서비스 추가

Azure AI Studio, Azure Cognitive Services, Bot Framework 및 다양한 Microsoft 대화형 서비스와 통합하세요.

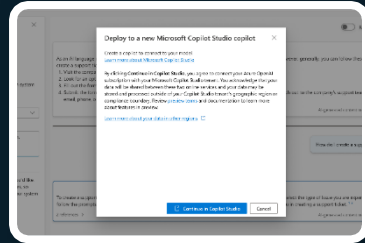


Copilot 생성, 관리, 배포 및 확장

모든 작업을 하나의 도구와 종합 SaaS 서비스에서 몇 분 만에 수행

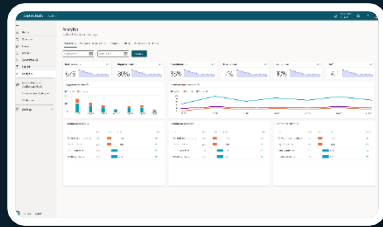
AI 서비스 통합

Azure AI Studio, Azure Cognitive Services, Bot Framework 및 다양한 Microsoft 대화형 서비스와 통합



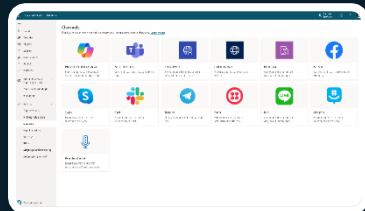
모니터링 및 개선

풍부한 기본 제공 인사이트와 분석 기능으로 모니터링 및 개선

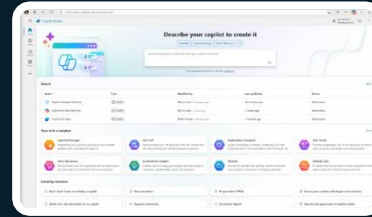


여러 채널에 배포

SaaS 서비스에서 즉시 라이브로 전환하거나 맞춤형 기능으로 Microsoft 365용 Copilot 확장 선택



빌드 & 배포

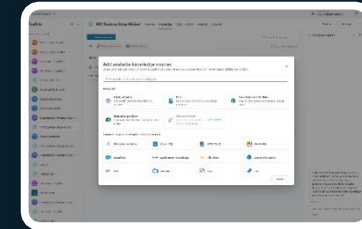


Copilot Studio

비교 & 분석

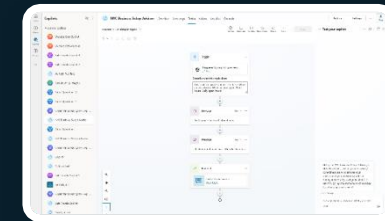
Gen AI와 함께 지식 채팅

파일, 웹사이트, 내부 공유, Dataverse, 타사 시스템 등에서 기업 맞춤형 답변 제공



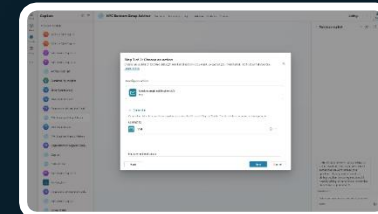
특정 주제 생성

엄격한 제어가 필요한 경우 생성형 응답을 보완하는 특정 주제를 쉽게 생성. 강력한 그래픽 스튜디오를 사용하여 쉽게 구축



작업 및 플러그인 구축

작업, 플러그인을 생성하고 1000개 이상의 사전 구축된 연결기나 Power Automate를 사용하여 백엔드 및 API 호출



오늘날 Copilot을 구축할 수 있는 예시 사용 사례

B2C

고객 지원

일상적인 고객 문의를 처리하여 즉각적인 응답을 제공하고, 복잡한 문제를 처리하기 위해 인력 에이전트를 해방시킵니다.

Copilot에게 물어보세요

제품을 반품하려면 어떻게 해야 하나요?

계정 정보를 재설정하려면 어떻게 해야 하나요?

제품/서비스

웹사이트를 기반으로 고객이 제품과 서비스를 탐색할 수 있도록 지원합니다.

Copilot에게 물어보세요

최신 노트북은 무엇인가요? 15인치 배낭에

들어갈 수 있나요?

B2B

공급업체 상호작용

기업과 공급업체 간의 원활한 소통을 돕고, 주문을 관리하고 발송을 추적합니다.

Copilot에게 물어보세요

최신 부품 주문의 상태는 어떻게 되나요?

리드 자격

관련 질문을 통해 리드 자격을 확인하고 적절한 영업 담당자에게 라우팅합니다.

Copilot에게 물어보세요

사무용품 대량 구매 가격에 대한 정보를

제공해 주실 수 있나요?

B2E

인사 관리

ERP/HR 시스템과 연동하여 프로세스를 간소화합니다.

Copilot에게 물어보세요

새로운 동료를 위한 온보딩 프로세스 및 필수

작업을 시작하세요.

비용 관리

ERP 시스템과 연동하여 재무 또는 자원 계획 프로세스를 간소화합니다.

Copilot에게 물어보세요

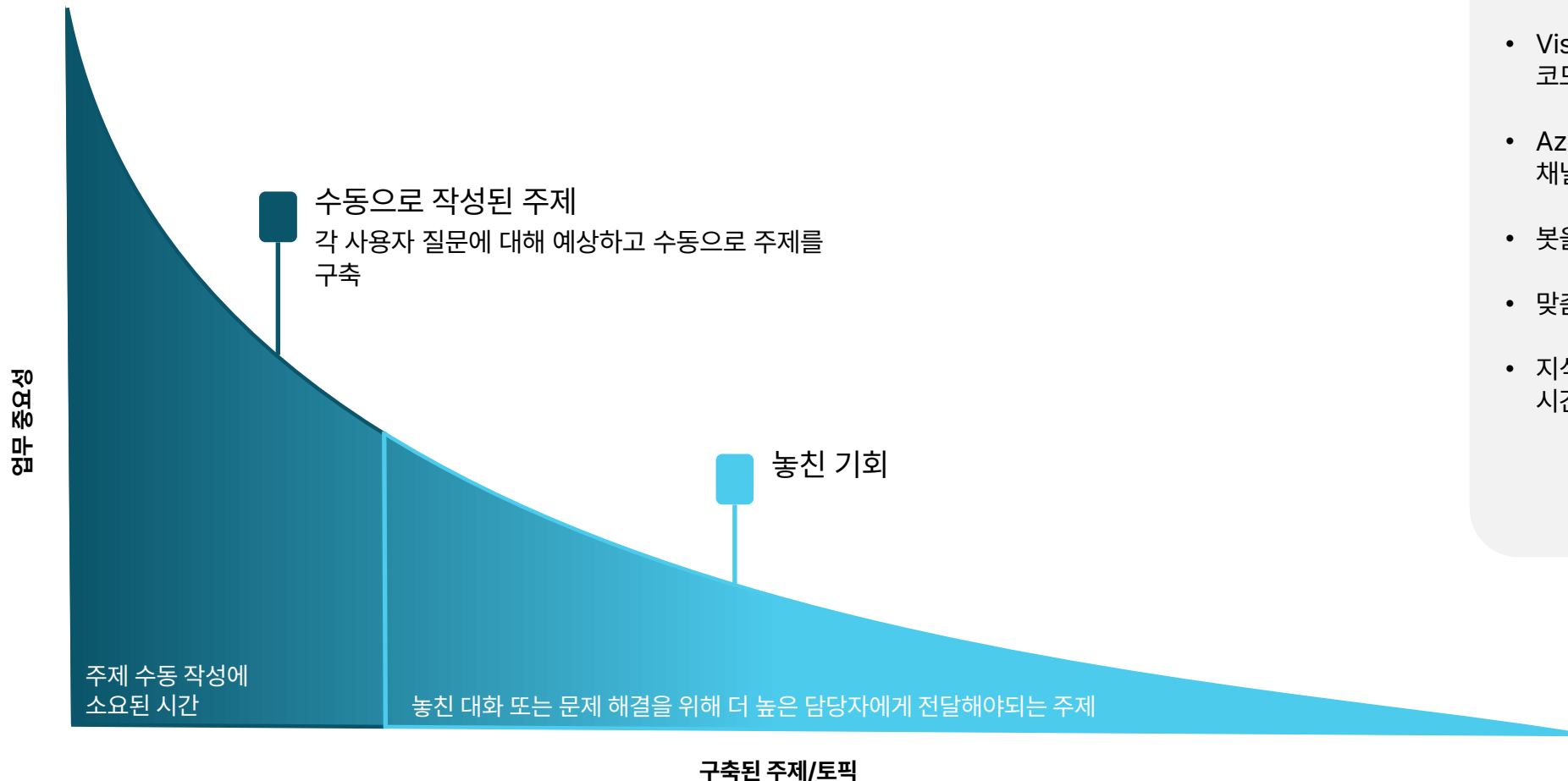
이번 주의 보류 중인 비용 목록을 보내주세요.

직원은 Copilot for M365 라이선스를 보유하면서도 맞춤형 Copilot을 원할 수 있습니다. 일반적으로 Copilot for M365를 사용하지 않는 대상은 현장 직원입니다.

맞춤형 Copilot 구축

확장성

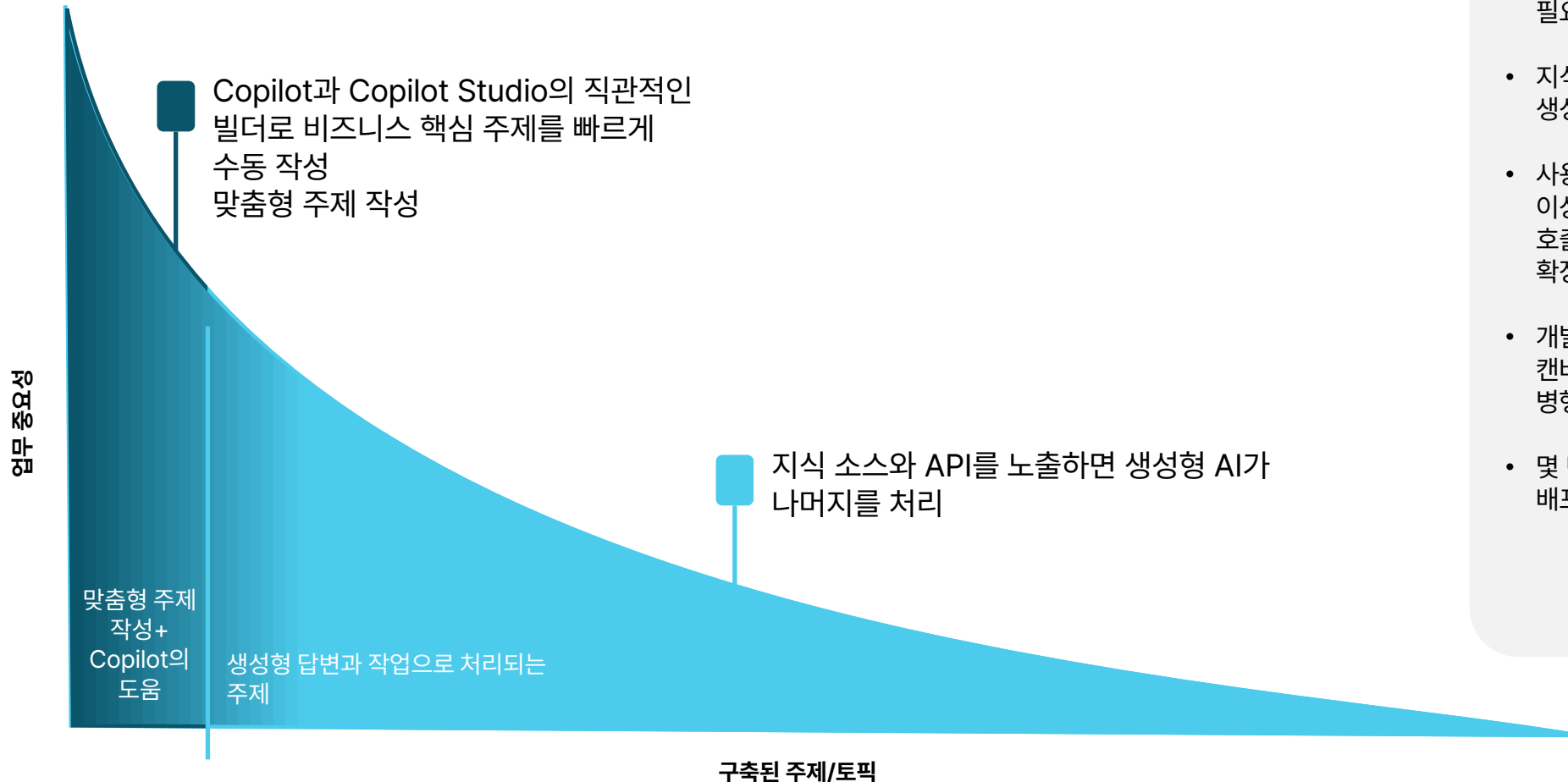
(기존)생성형 AI가 봇 구축을 변화시키고 있습니다



기존 방식 (예: Azure)

- Azure 테넌트 및 인프라 생성
- 맞춤형 NL 모델을 구축하기 위해 수천 개의 발화와 대화를 주석 처리
- Visual Studio와 BF SDK를 사용하여 코드로 주제 작성
- Azure Bot Service를 호스팅하고 적절한 채널을 인스턴스화
- 봇을 서비스에 배포
- 맞춤형 분석 파이프라인 구축
- 지식 콘텐츠가 변경될 때마다 (예: 다른 운영 시간) 코드를 통해 봇을 업데이트

(변경)생성형 AI가 봇 구축을 변화시키고 있습니다



■ 생성형 AI를 활용한 Copilot Studio

- 종합 SaaS: 호스팅 또는 관리할 인프라 불필요
- 명시적인 자연어(NL) 훈련 또는 맞춤형 모델 필요 없음: 강력한 대형 언어 모델 포함
- 지식 소스를 가리켜 몇 분 만에 유용한 봇 생성: 생성형 AI 사용
- 사용하기 쉬운 그래픽 인터페이스와 1000개 이상의 사전 구축된 연결기 또는 맞춤형 API 호출을 사용하여 비즈니스 핵심 주제로 봇 확장
- 개발자와 로우코드 사용자가 동일한 캔버스에서 협업: 그래픽 다중 작성 및 코드 병행 작성 가능
- 몇 번의 클릭만으로 원하는 채널에 몇 분 내로 배포

모든 산업 분야의 30,000명 이상의 고객이 Copilot Studio를 사용하여
성과와 효율성을 개선하고 비용과 위험을 줄이는 데 도움을 받았습니다.



 **Rabobank**

대화형 은행 Copilot (전화 및
디지털 채널 모두)



 **PayPal**

지원 비용과 업무량을 줄여주는
직원용 HR/IT Copilot




Holland America Line

고객이 완벽한 크루즈를 찾고 예약할
수 있도록 도움




accenture

Microsoft 파트너로서 고객 중심의
Copilot 제작





고객이 적절한 제품을 찾고 지원을
받을 수 있도록 돕는 Copilot




CINEPLEX

고객 서비스에 도움을 주는
Copilot

Copilot Studio 가격 책정



Microsoft Copilot Studio message capacity add-on

Copilot Studio 25,000메시지 : \$200(₩270,300)/월 *부가가치세 미포함

여러 채널에서 사용할 수 있는 사용자 고유의 Copilot를 구축하여 직원과 고객에게 서비스를 제공합니다. 대화형 AI 도구와 함께 작동하는 생성형 AI, 정교한 대화 만들기, 지식, 작업 및 기본 제공 분석을 사용하여 Copilot를 구축하기 위한 그래픽 개발 환경을 제공합니다.

세부 정보

- **Gen AI:** 생성형 AI 지원 대화
- **Power Automate for Microsoft Copilot Studio:** 클라우드 흐름 - Microsoft Copilot Studio 봇의 컨텍스트 내에서 자동화된 즉각적이고 예약된 흐름을 만듭니다.
- **커넥터** : 커넥터 표준, 프리미엄 및 사용자 지정 커넥터
- **Dataverse:** 기본 용량 (데이터베이스 5GB, 파일 20GB, 로그 2GB)

✓ 라이선스는 용량 기반이며 추가 메시지를 구매할 수 있습니다. 청구 가능한 메시지는 작업 및/또는 응답을 트리거하는 Copilot/bot에 전송된 요청 또는 메시지입니다. 표시된 가격은 마케팅 목적으로만 제공되며 통화, 국가 및 지역 변이 요인으로 인한 실제 정가를 반영하지 않을 수 있습니다. 실제 가격은 체크 아웃에서 반영됩니다.

✓ 메시지 사용량: 1) 일반(비 생성형 AI) = 1개 메시지. 2) 생성형 AI(데이터에 대한 답변) = 메시지 2개. 고객은 용량에 따라 기본 및 생성형 AI 메시지를 혼합하여 사용할 수 있습니다.

✓ Microsoft Teams에서 Copilot을 사용하려면 Microsoft Teams 서비스 계획이 필요합니다. 일부 Microsoft 365 및 Office 365 제품군에는 더 이상 Microsoft Teams가 포함되지 않습니다.



Copilot Studio 구현 가이드

Copilot Studio 구현 가이드는 Copilot 또는 봇 프로젝트에 대한 360도 검토를 수행할 수 있는 프레임워크를 제공합니다.

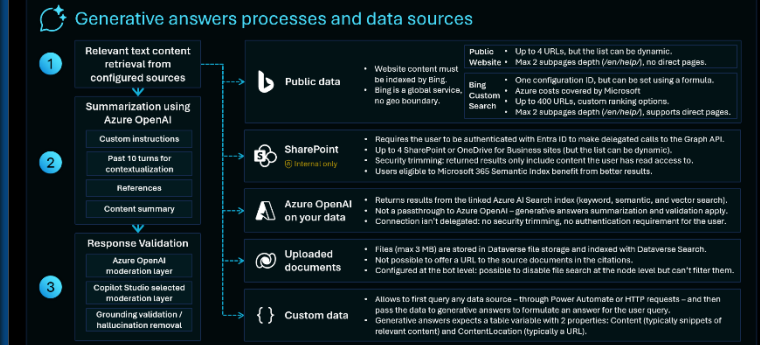
조사 질문을 통해 잠재적인 위험과 격차를 강조하고, 프로젝트를 제품 로드맵과 일치시키는 것을 목표로 하며, 지침, 모범 사례 및 참조 아키텍처 사례를 공유합니다.

SCAN ME

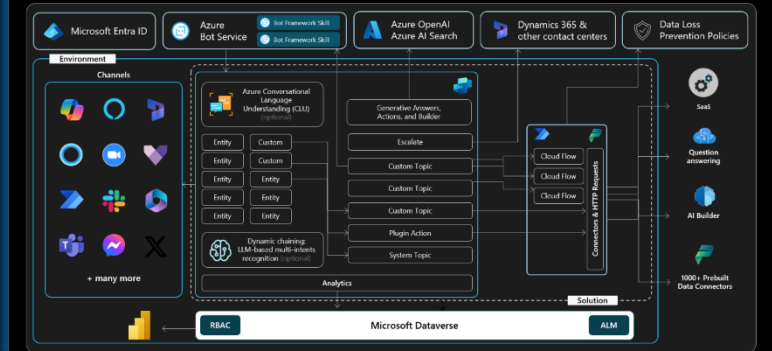


aka.ms/CopilotStudioImplementationGuide

Generative answers considerations

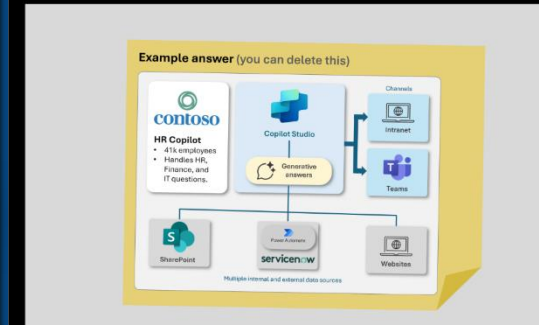


Copilot Studio architecture



Solution architecture

Provide an architecture diagram with the overview of the technical implementation



Why do we ask these questions?

- To have the big picture of your copilot project and its integration in a broader technical and functional landscapes.

Information we're looking for:

- Architecture diagrams or blueprints
- Functional and technical overview of the copilot and its integration in the broader technical landscape (other Power Platform or Azure services, internal APIs, etc.)