



Copilot Studio 소개

에이전트를 통한 기업 데이터 연동 및 업무 자동화

모든 고객들이
궁금해 하는 것...



Your AI assistant for work

다른 업체들은 어떻게 AI로 업무 방식을 전환하고
효과를 보고 있을까?





Microsoft Copilot empowers every end user

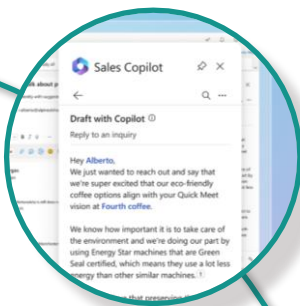
고객 서비스

14% 더 많은 고객 요청 지원



영업

이메일을 확인하고 답변하는
효율성 개선



보안 운영

위협에 수 분 내로 대처
(기존 수 시간)



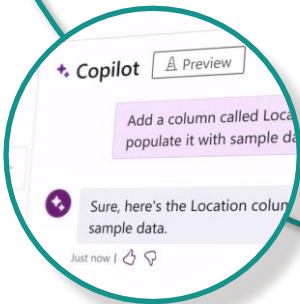
소프트웨어 개발자

코딩 시간 55% 단축



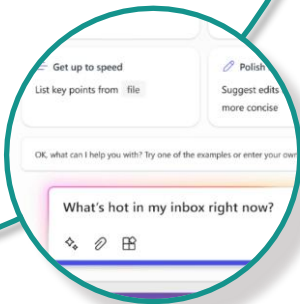
데이터 & IT 팀

Create workflows in
half the time



지식 근로자

작업 시간 37% 단축



Copilot + 에이전트 소개



Copilot

개인의 업무 능력 향상

개인 비서 역할

사람 수만큼 필요



Agents

자율적으로 작동할 수 있는 전문가
시스템

업무를 위한 프로세스 수행

사람 수보다 더 많음

에이전트 유형



←..... 에이전트는 복잡도에 따라 다양한 수준의 기능을 제공하므로 필요에 맞게 선택→

수준에 따른 에이전트 사례

IT Helpdesk agent

회사 VPN에 연결하는 방법은?



장비 신청 에이전트

IT 서비스 포털에서 새 노트북을 신청해 주세요.



영업 리드 생성 에이전트

에이전트가 15 개의 새로운 영업 리드를 찾았습니다. 검토해 주세요.



단순



고급

Project Tracker agent

프로젝트 X의 2 단계 상태와 남은 예산은?



예산 관리 에이전트

주시해야 할 마무리되지 않은 PO를 검토하고 재정 계획을 시작

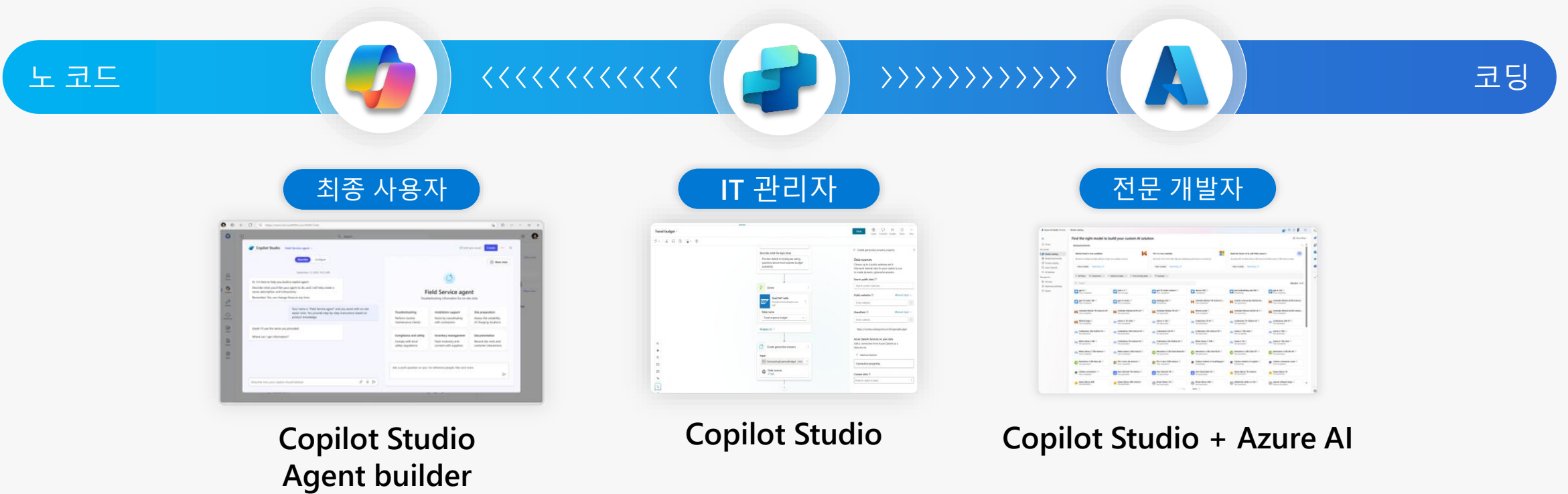


고객 지원 에이전트

에이전트가 새로운 고객 지원 이슈를 식별했으며 관리 등급에 따라 다른 에이전트에 할당했습니다.



다양한 에이전트 생성 도구

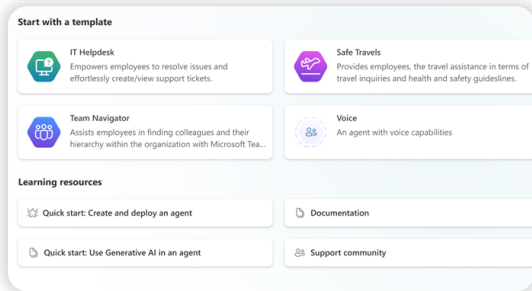


다양한 구축 방식

모든 수준의 사용자가 함께 만들고 테스트 할 수 있습니다

Preview

기본 제공 에이전트

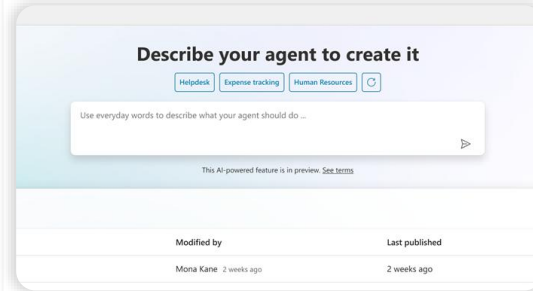


신속하게 구축

다양한 업계를 위한, 다양한
업무 시나리오에 맞추어
미리 구축된 에이전트
중에서 선택

Preview

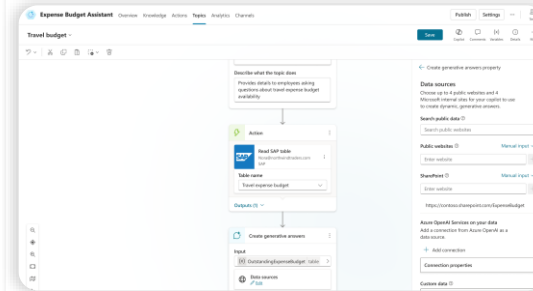
자연어



대화형으로 구축

대화형, 자연어 환경에서
사람과 공동 작업하는
느낌으로 에이전트 구축

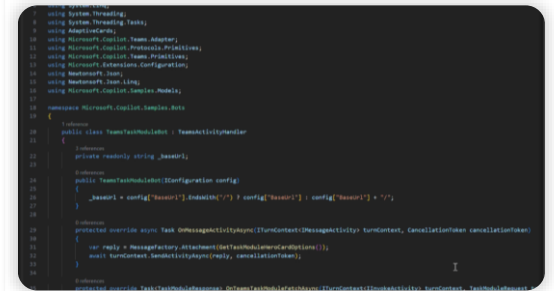
GUI 캔버스



최신 UX 환경

로우 코드 그래픽 개발
환경에서 에이전트 대화를
설계하고 구축

코딩



에이전트 SDK

유연한 고급 개발 환경에서
Microsoft Agent
Framework을 사용하여
에이전트 개발

에이전트 개발

편리한 Copilot Studio 개발 환경에서 에이전트가 여러분의 비즈니스 요구사항에 맞게 동작하도록 손쉽게 수정할 수 있습니다.

빌딩 블록



지식

에이전트가 조회할 수 있는 M365 환경 내/외 엔터프라이즈 데이터



작업

에이전트가 LOB 앱/서비스에 대해 수행할 수 있는 작업 및 프로세스



트리거

사용자 입력을 조건으로 에이전트가 실행할 작업이나 대화 방향을 정의



채널

사용자가 에이전트를 사용할 장소와 방법 (Teams, Facebook, 회사 웹사이트 등)

지식

에이전트 커넥터를 통해 기업 내부 데이터 및 외부 웹사이트를 소스로 추가

기업 내부 데이터를 활용하여 에이전트가 멀티턴 답변을 동적 및 실시간으로 답변 가능

유용한 에이전트를 즉시 생성할 수 있는 방식

지원되는 데이터 소스 유형:

외부 웹사이트

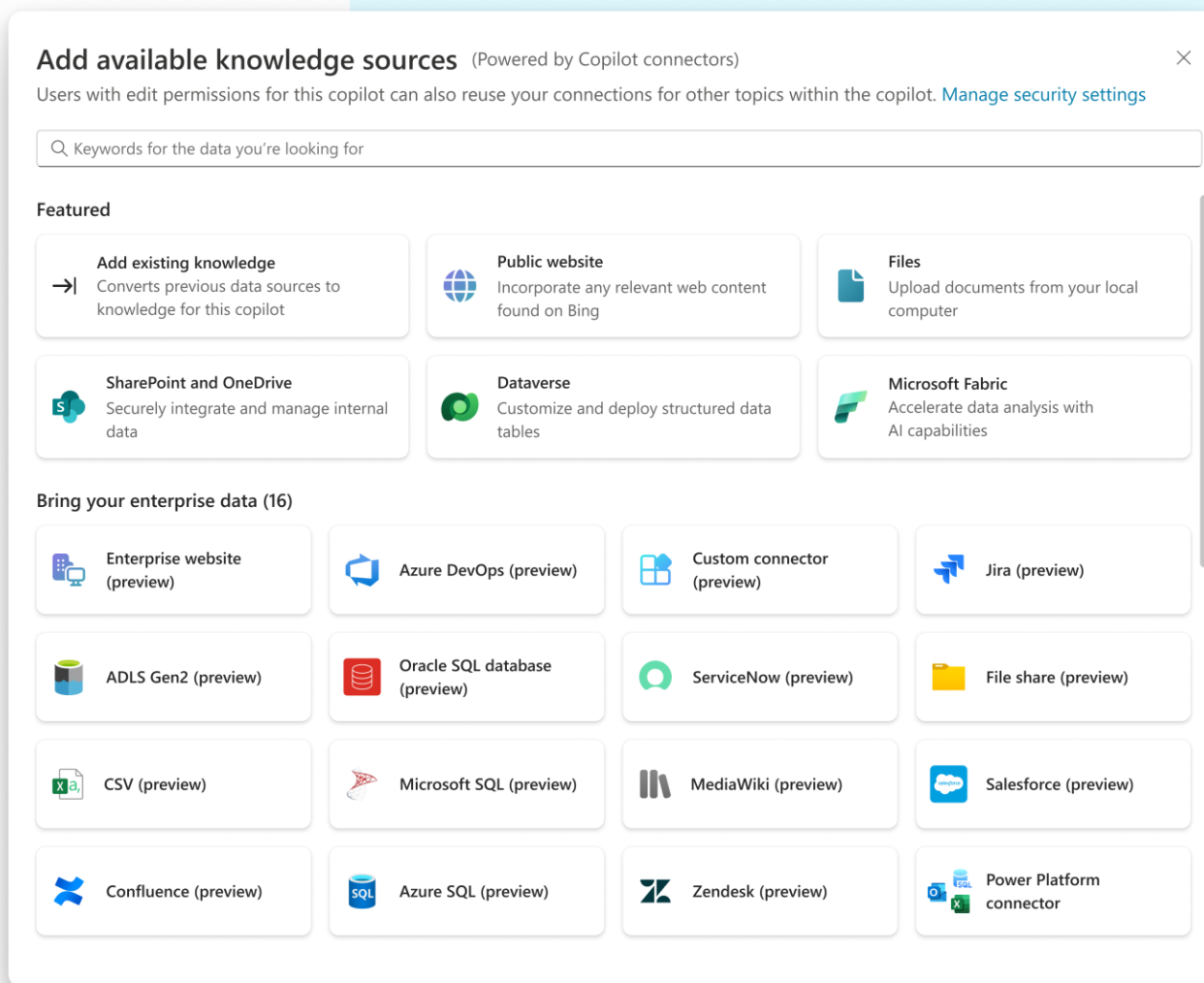
SharePoint / OneDrive

Dataverse

Microsoft Fabric (곧 지원)

개별 파일 업로드

Microsoft Graph 커넥터



작업

에이전트를 기업의 주요 비즈니스 업무 시스템과 손쉽게 연결

에이전트가 기업의 비즈니스 프로세스를 자동화 하고 작업을 수행

사용자 입력이 아니라 동작 실행 결과에 따른 이벤트를 기준으로 실행 (예: 파일 생성)

작업 유형:

기본 제공 커넥터

1500개 이상의 Microsoft 인증 Power Platform 커넥터를 통해 다양한 데이터 소스 및 앱과 연결

사용자 정의 커넥터

공개된 API를 제공하는 외부 데이터 소스에 연결하는 커넥터 생성

흐름 (Flow)

Power Automate를 사용하여 작성된 자동화된 워크플로우 호출

Prompts

Provide custom instructions to the GPT model using AI Builder

기술 (Skill)

Azure Bot Framework으로 구축된 봇을 기술로 추가

Step 1 of 3: Choose an action

Create an action or browse through our list of actions you want to use to get information from external sources.

[Learn more](#)

Discover an action

Search for flows, skill actions, and commonly used connector actions

Search

11 actions found

Connectors

Custom Connectors

Flows

Skills

Dataverse



Untitled

Get information about industries, solutions, services and cont...



Run a flow built with Power Automate for desktop

Desktop flows



Delete a row

Excel Online (Business)



Run script

Excel Online (Business)



Get a row

Excel Online (Business)



Run script from SharePoint library

Excel Online (Business)

Cancel



1500+

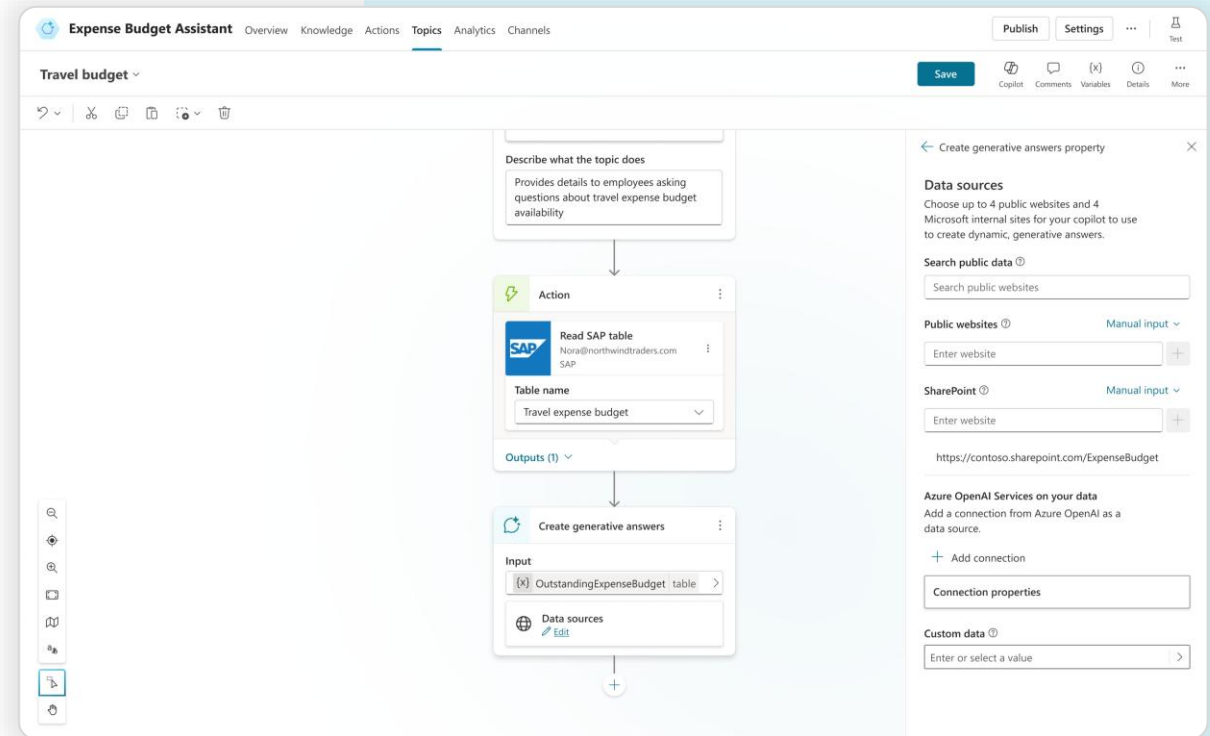
트리거

단계별로 요구에 맞는 토픽을 설계하여 업무 시나리오 흐름을 완벽하게 통제

가장 적절한 작업과 토픽을 자동으로 선택하여 생성형 AI를 통해 사용자에게 답변하도록 설정

한 시스템에서 생성형 대화와 워크플로우 대화를 손쉽게 구성하고 관리

고객 센터와 연결하여 Copilot 에이전트가 대응하고 대응이 어려운 상황에서는 지원 내역을 포함하여 지원 담당 인력에게 에스컬레이션



채널

원-클릭으로 선호하는 채널에 게시 및 배포

Power Apps로 구축된 앱 또는 Power Pages로 구축된 웹사이트에 추가.

ISV가 제공하는 다양한 채널:



WeChat



WhatsApp
through Twilio



Google's Business
Messages



Apple Messages
for Business



Azure
Communication
Services



NICE

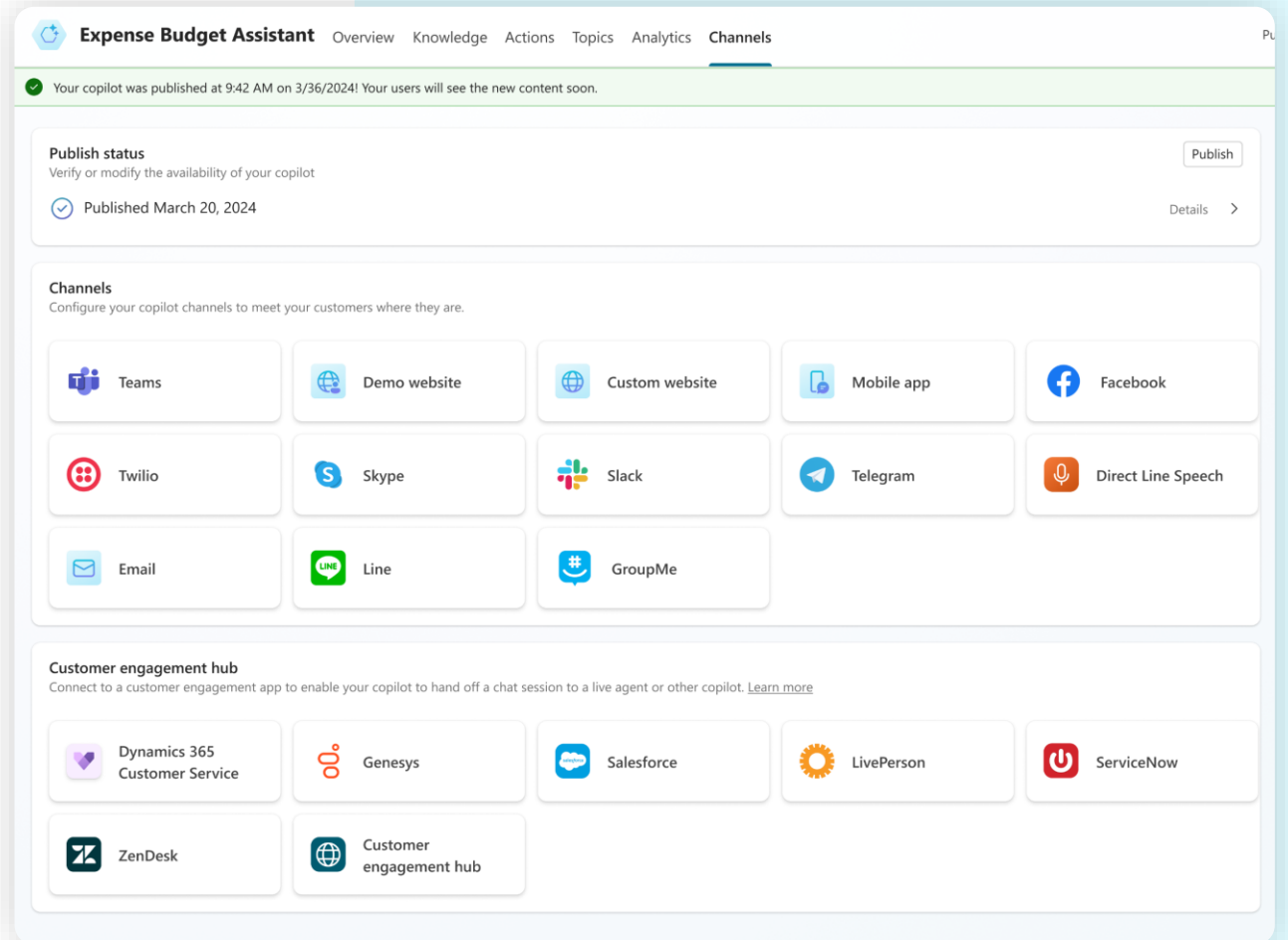
audiocodes



TeleSign



Custom



보안 및 트러스트



엔터프라이즈 데이터 보호

데이터는 암호화 및 격리되고 대화뿐만 아니라 결과를 활용하는 모든 작업에 보안을 적용

Purview 레이블이 상속되고 DLP 정책이 유지되어 데이터를 보호

책임 있는 AI 원칙을 통해 프롬프트 인젝션과 같은 AI 위험으로부터 보호



액세스 제어

누가 에이전트를 생성, 공유 및 사용할 수 있는지 통제

민감한 데이터를 검색 및 분류하고 레이블을 부여한 후 보호하는 정책을 설정

사용자를 관리하고 Copilot 에이전트 사용 현황을 모니터링



에이전트 통제

에이전트의 생성부터 삭제까지 전체 라이프사이클을 추적 및 관리

리소스 사용, 에이전트 액세스 및 게시에 대한 정책 설정

이벤트 감사를 통해 운영 사항 및 앱 전반에 대한 파악 및 이해

감사합니다!