

Copilot Studio

簡報代表:周世祐

簡報日期:2024/05/22

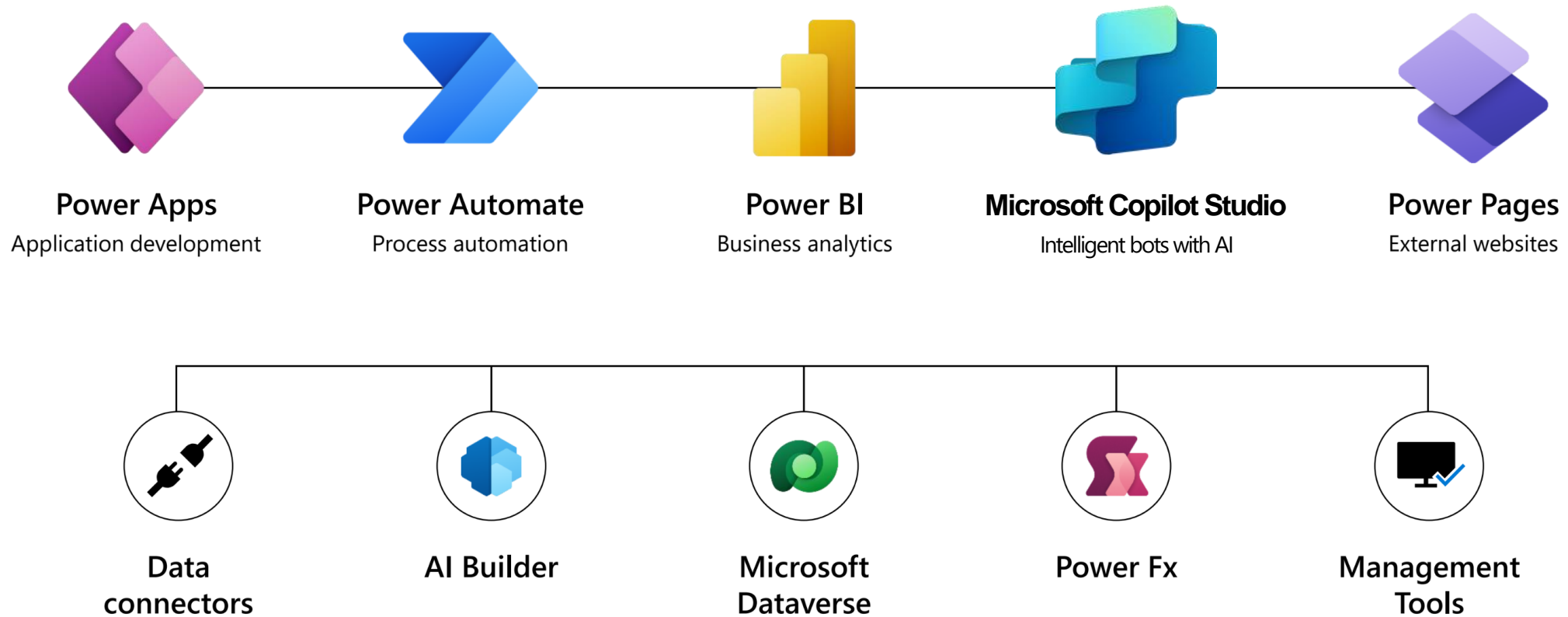
Agenda

- Demo展示
- Power Platform介紹
- Copilot Studio
- 案例分享

Power Platform

Power Platform概觀

- 包含數據分析、App製作等的Low-coding的平台



不同的資料來源

· 支援常見的資料來源



OneDrive for Business
Microsoft



Office 365 Users
Microsoft



SQL Server
Microsoft Premium



OneDrive
Microsoft



Adobe Acrobat Sign
Microsoft



Azure Database for MySQL
Microsoft Premium



SharePoint
Microsoft



Microsoft Entra ID
Microsoft



Azure Log Analytics (preview)
Microsoft Premium



Office 365 Outlook
Microsoft



Dropbox
Microsoft



Azure Blob Storage
Microsoft Premium



Excel Online (Business)
Microsoft



Dynamics 365 (deprecated)
Microsoft Premium



Adobe Creative Cloud (preview)
Microsoft Premium



Microsoft Teams
Microsoft



Dynamics 365 Sales Insights
Microsoft Premium



Amazon S3
Microsoft Premium

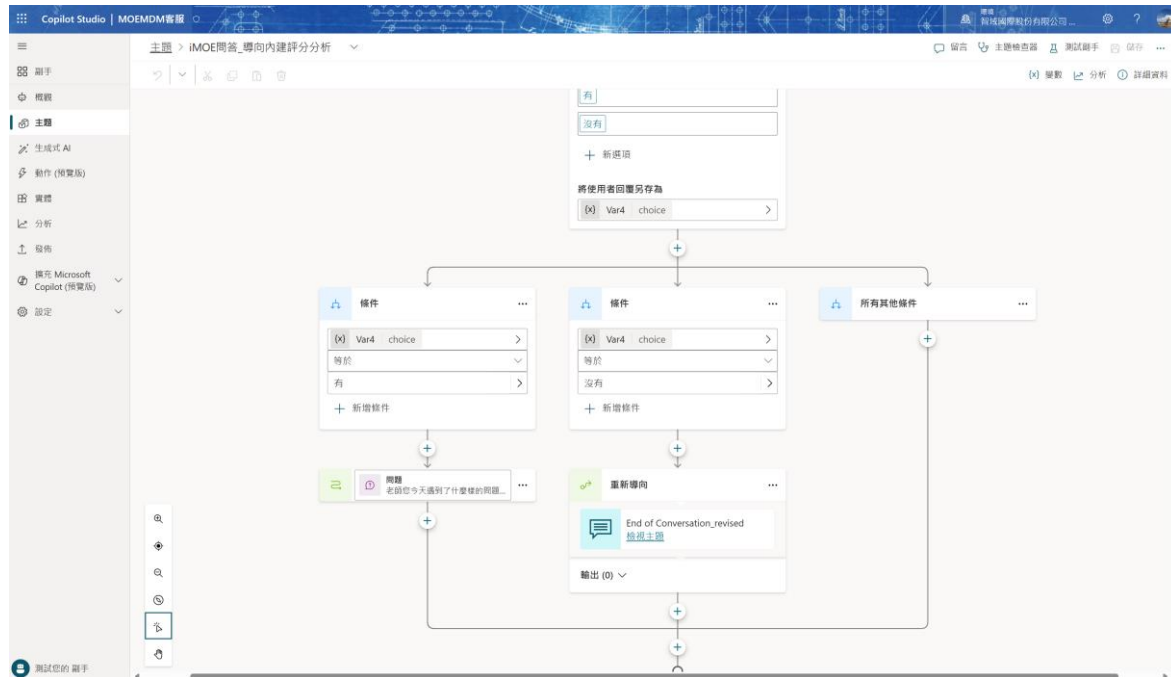
大量的連接功能

- 提供各種雲端功能對應作業，輕鬆自動化每日作業

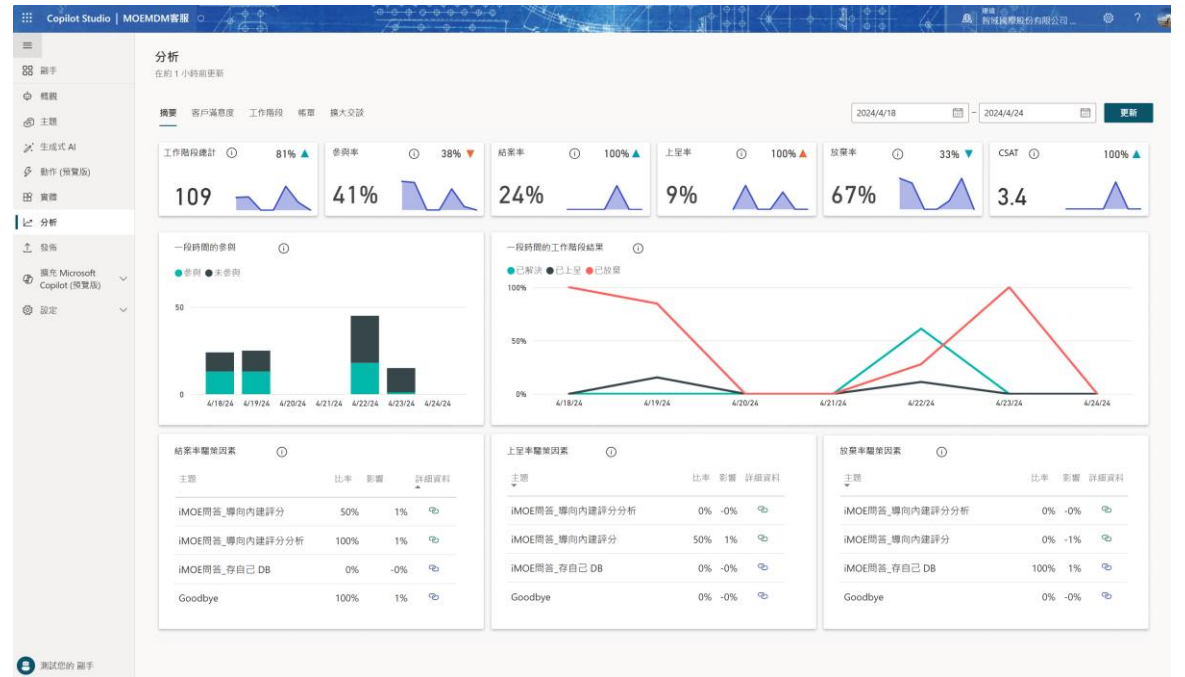


Copilot Studio

- 無需編寫程式碼，輕鬆建置聊天機器人



簡易的直觀的介面輕鬆建立聊天機器人



易於理解的儀表板中監視並持續改善聊天機器人

- 首頁
- 建立
- 副手
- 程式庫

副手



課堂小幫手

- 概觀
- 知識
- 主題
- 動作
- 分析
- 管道

發佈於 2024/5/10

發佈

設定



測試

自訂副手

課堂小幫手

面試機器人

MOEMDM智能客服

MOEMDM客服

Ryan (經典)

Microsoft

Copilot for Microsoft 365

即將推出

您的副手已準備就緒! 接著要做的是:

- 新增動作** 以便您的副手可以為您效勞
- 建立主題** 以聚焦並引導您的副手回答問題的方式
- 發佈副手** 以便其他人可以使用

詳細資料

編輯



名稱
課堂小幫手

描述

未提供

指示

未提供

知識

新增資料、檔案和其他資源以通知和改進 AI 產生的回覆。

+ 新增知識

主題

新增交談主題，以聚焦並引導您的副手回答問題的方式。

+ 新增主題

再見

重新開始

開始

測試您的副手



老師您好，您想要問我什麼問題？

剛剛

提出問題或描述您的需求

0/2000



使用由 AI 產生的內容前，請確保其內容準確且適當。 [查看條款](#)

- 首頁
- 建立
- 副手
- 程式庫
- ...

課堂小幫手 概觀 知識 主題 動作 分析 管道

OpenAI問答

- 留言
- 變數
- 主題檢查器
- 詳細資料
- 其他
- 儲存



Question 文字

老師您還有遇到其他問題嗎？

+ 新增

識別

多重選擇選項

使用者的選項

有

沒有

+ 新選項

將使用者回覆另存為

Var6 choice

- 放大
- 縮小
- 重置
- 手形

條件

Var6 choice

等於

有

+ 新增條件

條件

Var6 choice

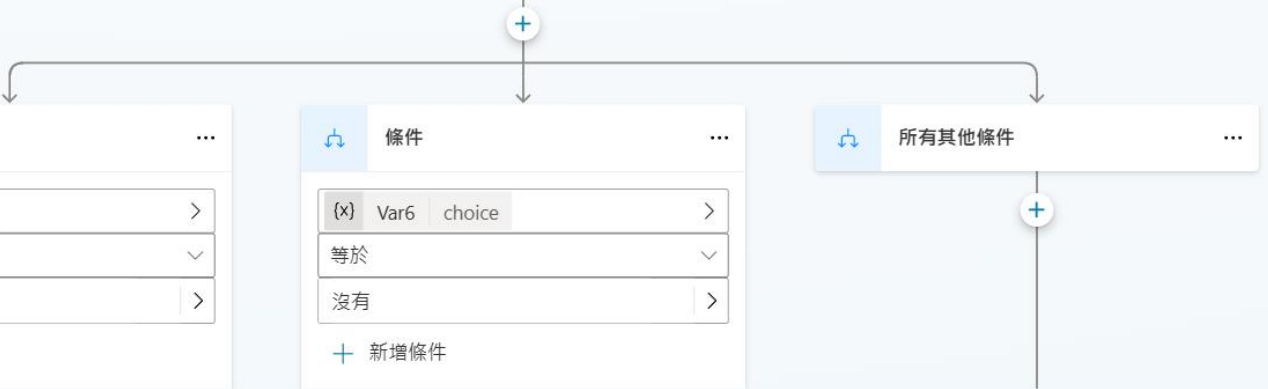
等於

沒有

+ 新增條件

所有其他條件

+ 新增條件





課堂小幫手

概觀 知識 主題 動作 分析 管道

發佈於 2024/5/10

發佈

設定



測試

在約 1 小時內完成

摘要

2024/5/6

2024/5/11

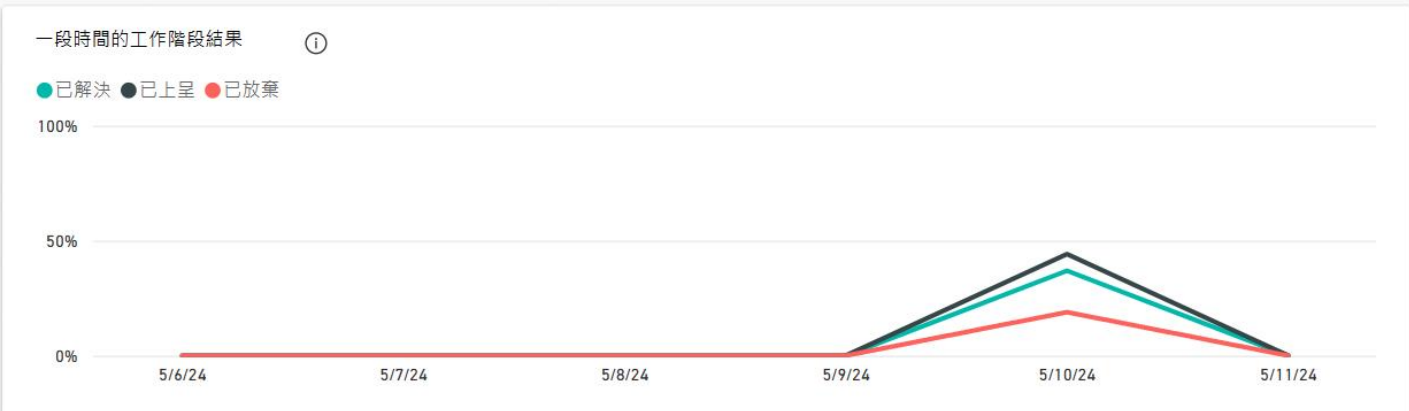
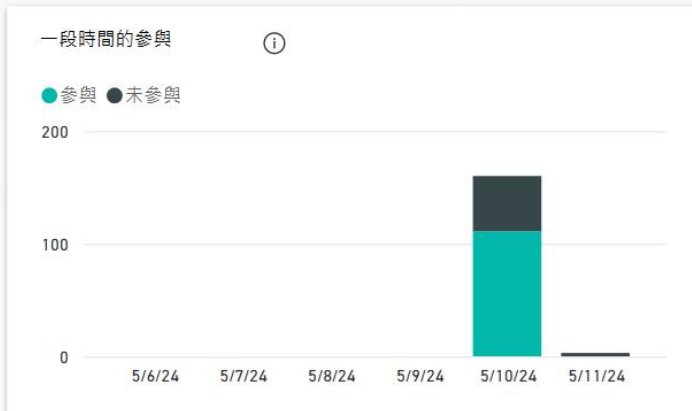
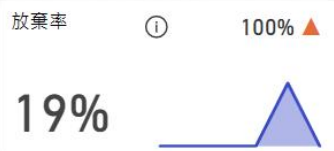
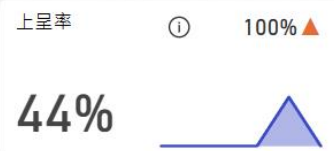
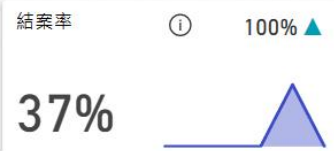
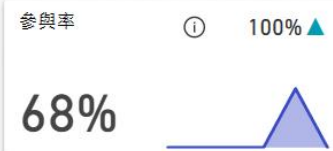
更新

客戶滿意度

工作階段

帳單

擴大交談



結案率驅策因素

主題	比率	影響	詳細資料
iMOE問答	0%	0%	🔗
iMOE問答	0%	0%	🔗
問候	0%	-1%	🔗
再見	0%	-0%	🔗

上呈率驅策因素

主題	比率	影響	詳細資料
問候	0%	-1%	🔗
再見	100%	0%	🔗
上呈	0%	0%	🔗
iMOE問答	0%	0%	🔗

放棄率驅策因素

主題	比率	影響	詳細資料
問候	100%	4%	🔗
再見	0%	-0%	🔗
上呈	0%	0%	🔗
iMOE問答	0%	0%	🔗

- 首頁
- 建立
- 副手
- 程式庫

發佈於 2024/5/10

發佈

設定

測試

在下列小時別更新

摘要

2024/5/6



2024/5/11



更新

客戶滿意度

工作階段

帳單

擴大交談

客戶滿意度驅策因素



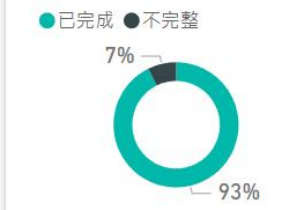
主題

參與的工作階段 結案率 放棄率 上呈率 平均 CSAT CSAT 影響 詳細資料

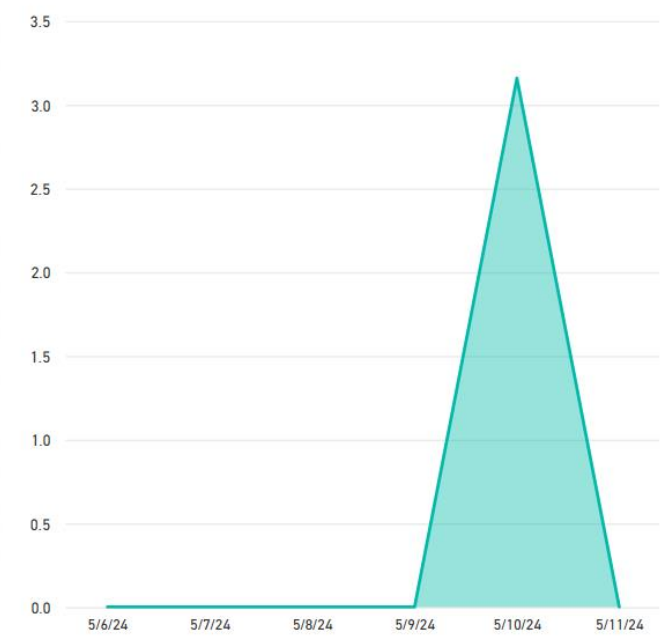
CSAT 平均分數



CSAT 問卷回覆率



一段時間的 CSAT 分數





首頁



建立



副手



程式庫



課堂小幫手

概觀

知識

主題

動作

分析

管道

發佈於 2024/5/10

發佈

設定



測試

在約 1 小時內更新

摘要

2024/5/8



-

2024/5/14



更新

下載過去 28 天的工作階段，一次最多可下載 7 天 (從 UTC 時間午夜開始計算)。

客戶滿意度

工作階段

下載的工作階段

帳單

[5/10 上午8:00 \[GMT+8\] - 5/11 上午7:59 \[GMT+8\]](#)

擴大交談

[5/11 上午8:00 \[GMT+8\] - 5/12 上午7:59 \[GMT+8\]](#)

[5/13 上午8:00 \[GMT+8\] - 5/14 上午12:00 \[GMT+8\]](#)

- 首頁
- 建立
- 副手
- 程式庫
- ...

設定

- 副手詳細資料
- AI 整合工具**
- 生成式 AI
- 安全性
- 實體
- 技能
- 語言
- 語言理解

AI 整合工具

利用 Microsoft Conversational AI 堆疊的強大功能，包括與 Azure AI Studio 和 Azure 服務的整合，建構強大的體驗。



適用於語言的 Azure 認知服務
 想要在副手中重複使用現有的交談語言理解 (CLU) 模型嗎? 您可以使用 CLU 而不是 Copilot Studio 的原生語言理解。
[深入了解](#)



來自 Azure OpenAI 的 AI 模型
 在資料上使用 Azure OpenAI，您可以根據內容建立 AI 模型，然後將其當做生成式答案中的資料來源，藉以回答使用者的問題。
[深入了解](#)



副手 SDK
 透過副手 SDK，您可以使用專業程式碼功能擴展副手，並透過技能簡化向 Microsoft Copilot Studio 的遷移。
[深入了解](#)



課堂小幫手

- 概觀
- 知識
- 主題
- 動作
- 分析
- 管道**

發佈於 2024/5/22

發佈

設定



測試

發佈狀態

驗證或修改副手的可用性

發佈

已發佈發佈者 智域國際_林俊佑2024/5/22 下午1:13

示範網站

管道

設定您的副手管道以符合客戶的需求。

Microsoft Teams	示範網站	自訂網站	行動應用程式	Facebook	Skype
Slack	Telegram	Twilio	Line	GroupMe	Direct Line 語音
電子郵件					

客戶參與中心

連線到客戶參與應用程式，以讓副手將聊天工作階段轉接給真人專員或其他副手。

Dynamics 365 Customer	Genesys	LivePerson	Salesforce	ServiceNow	Zendesk
-----------------------	---------	------------	------------	------------	---------



首頁



建立



副手



程式庫



設定

副手詳細資料

AI 整合工具

生成式 AI

安全性

實體

技能

語言

語言理解

安全性

為副手和使用者設定其他資訊安全措施。



共用

邀請其他人在您的副手上進行共同作業。



驗證

在聊天期間驗證使用者的身分。



Web 管道安全性

檢閱其他增強的安全性選項。



允許清單

讓其他副手以技能呼叫您的副手。



設定

副手詳細資料

AI 整合工具

生成式 AI

安全性

實體

技能

語言

語言理解

安全性

為副手和使用者設定其他資訊安全措施。



共用

邀請其他人在您的副手上進行共同作業。



驗證

在聊天期間驗證使用者的身分。

驗證



在交談期間驗證使用者的身分。副手可以安全存取使用者資料，而且能夠代表他們執行動作，進而提供更個人化的體驗。 [深入了解](#)

選擇選項

無驗證

在任何管道中公開提供

不含驗證動作或驗證變數的基本副手設定。

使用 Microsoft 進行驗證

Teams 和 Power Apps 中的 Entra ID 驗證

只有 Teams 和 Power Apps 管道可用; 所有其他管道都將停用。 [深入了解](#)

手動驗證

為任何管道設定驗證

支援 Microsoft Entra ID 或任何 OAuth2 識別提供者。適用於任何管道。 [深入了解](#)

儲存

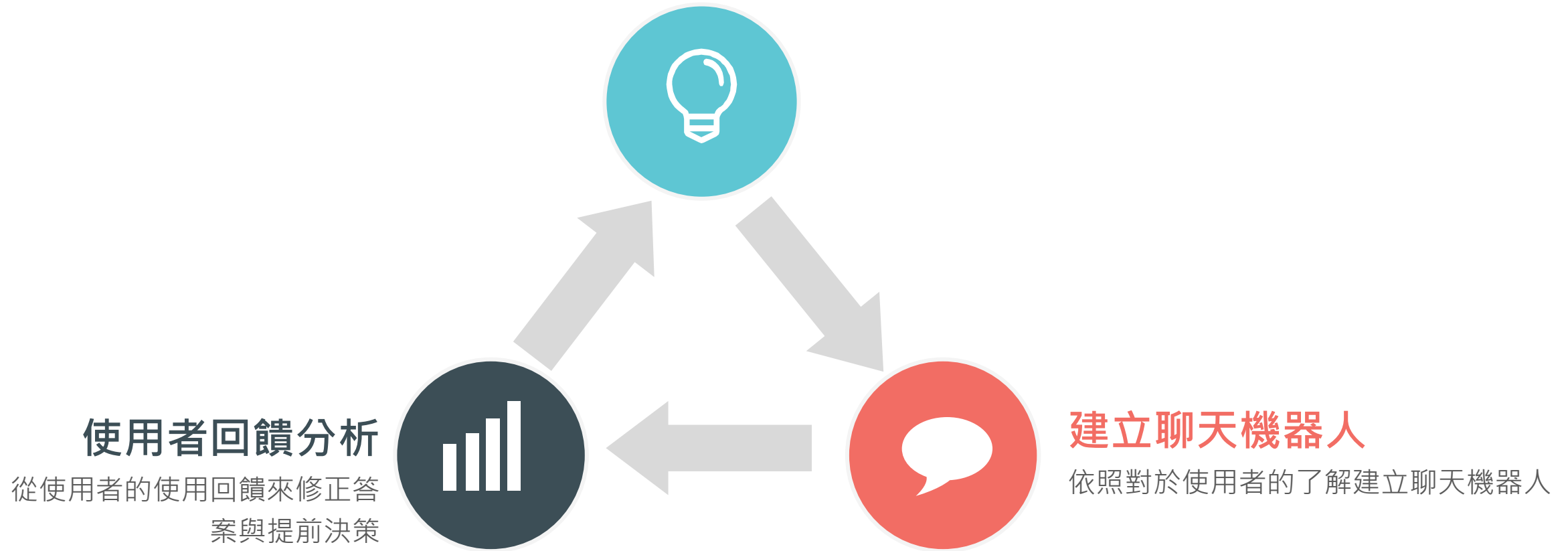
關閉

案例分享

- TruGreen建立聊天機器人提供客戶對於草坪護理以及相關昆蟲的知識
- <https://customers.microsoft.com/en-us/story/759484-trugreen-partner-professional-services-power-virtual-agents>

知識與經驗

領域的專業與對使用者的了解



Demo-課堂小幫手


課堂小幫手



- ☰
- ☰ 副手
- 📌 概觀
- 📌 主題**
- ✍️ 生成式 AI
- ⚡ 動作 (預覽版)
- 🗃️ 實體
- 📊 分析
- 📤 發佈
- 🔌 擴充 Microsoft Copilot (預覽版) ▾
- ⚙️ 設定 ▾

測試副手

聊天



老師您好，您想要問我什麼問題？

剛剛

輸入您的訊息 ➤

+ 建立 ▾

主題 ⓘ

確定對話的邏輯，以便更好地控制可預測的場景。

所有 **🗨️ 主題 (5)** ⚙️ 系統 (9)

🗨️	名稱	觸發程序	描述	錯誤	編輯	修改者
🗨️	再見	🗨️ 字詞	當使用者說再見時，將觸發...			👤 智域國際_林俊佑 11 ...
🗨️	重新開始	🗨️ 字詞				👤 智域國際_林俊佑 11 ...
🗨️	問候	🗨️ 字詞	當使用者向機器人問候時，...			👤 智域國際_林俊佑 11 ...
🗨️	謝謝	🗨️ 字詞	當使用者說謝謝時，將觸發...			👤 智域國際_林俊佑 11 ...
🗨️	iMOE問答	🗨️ 字詞				👤 智域國際_林俊佑 10 ...

- 副手
- 概觀
- 主題**
- 生成式 AI
- 動作 (預覽版)
- 實體
- 分析
- 發佈
- 擴充 Microsoft Copilot (預覽版)
- 設定

測試副手

聊天

老師您好，您想要問我什麼問題？

現在遇到地震我該怎麼辦

如果你現在遇到地震，請按照以下步驟採取行動：

1. 首先，保持冷靜。試著找到一個安全的位置，遠離可能會發生傷害的物體，如窗戶、櫥櫃或其他易倒的家具。
2. 如果你在室內，儘量躲避到桌下、門框旁或者牆角。找到一個可以提供保護的地方，避免被掉落的物品砸中。
3. 如果你在走廊或樓梯上，尋找一個靠近牆壁的地方，以避免被推擠。
4. 如果你在室外，遠離建築物、電線、樹木等可能倒塌的危險物體。
5. 保護自己的頭部和脖子，用手保護頭部，蹲下來保護你的身體。避免使用電梯，而是盡量使用樓梯下樓。

有 沒有

輸入您的訊息

+ 建立

主題

確定對話的邏輯，以便更好地控制可預測的場景。

所有 主題 (5) 系統 (9)

名稱	觸發程序	描述	錯誤	編輯	修改者
再見	字詞	當使用者說再見時，將觸發...			智域國際_林俊佑 11 ...
重新開始	字詞				智域國際_林俊佑 11 ...
問候	字詞	當使用者向機器人問候時，...			智域國際_林俊佑 11 ...
謝謝	字詞	當使用者說謝謝時，將觸發...			智域國際_林俊佑 11 ...
iMOE問答	字詞				智域國際_林俊佑 10 ...

- 副手
- 概觀
- 主題**
- 生成式 AI
- 動作 (預覽版)
- 實體
- 分析
- 發佈
- 擴充 Microsoft Copilot (預覽版)
- 設定

測試副手

聊天

綠、樹木等可能倒塌的危險物體。

5. 保護自己的頭部和脖子，用手保護頭部，蹲下來保護你的身體。避免使用電梯，而是盡量使用樓梯下樓。
6. 在地震停止後，謹慎進行檢查和行動。確保你的周圍安全，隨時留意任何後續的餘震。
7. 在發生地震後，遵從當地政府或專業機構的指示，並聆聽廣播或其他媒體的消息以獲得最新資訊。

記住，緊急情況下保持冷靜是非常重要的，並且熟悉避難計劃和緊急撤離路線。

老師您還有遇到其他問題嗎？

沒有

太棒了! 請為您的體驗評分。

1 2 3 4 5

輸入您的訊息

+ 建立

主題

確定對話的邏輯，以便更好地控制可預測的場景。

所有 主題 (5) 系統 (9)

名稱	觸發程序	描述	錯誤	編輯	修改者
再見	字詞	當使用者說再見時，將觸發...			智域國際_林俊佑 11 ...
重新開始	字詞				智域國際_林俊佑 11 ...
問候	字詞	當使用者向機器人問候時，...			智域國際_林俊佑 11 ...
謝謝	字詞	當使用者說謝謝時，將觸發...			智域國際_林俊佑 11 ...
iMOE問答	字詞				智域國際_林俊佑 10 ...

誠摯感謝