

Alura



COPILLOT STUDIO PARA NEGÓCIOS

Crie Agentes Inteligentes Integrados ao Microsoft 365

Instrutor(a): Henrique Frizo



Henrique Frizo

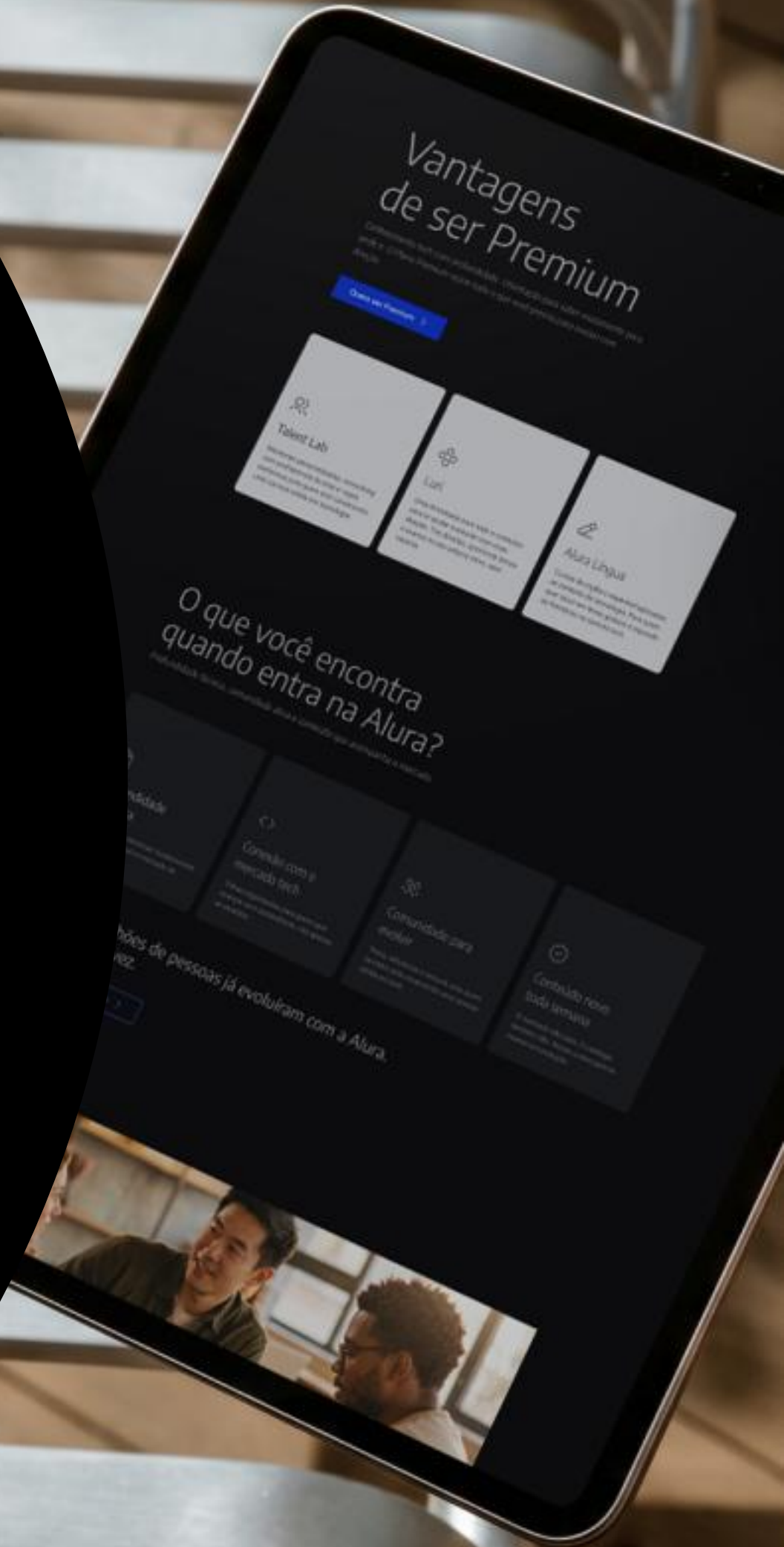
Analista de dados – Instrutor Alura

Sou graduado em Administração pela PUC-MG, possuo MBA em Gestão Estratégica pela USP. Atualmente certificado como Microsoft Certified Trainer - MCT (since 2020), Microsoft Certified Solutions Associate: BI Reporting, Microsoft Certified Power BI Data Analyst Associate, Microsoft Office Specialist: Excel, Microsoft Office Specialist: Excel Expert, Microsoft Certified Power Platform Fundamentals. Já formei mais de 5.000 alunos por todo país e prestei consultoria para empresas multinacionais.

 <https://www.linkedin.com/in/henrique-frizo/>

Conhecendo o desafio da diretoria comercial

- Olá, pessoal. Aqui na equipe comercial estamos tendo dificuldade para encontrar informações espalhadas em documentos, lembrar de enviar comunicados depois das reuniões e avisar o time sobre atualizações importantes. Será que conseguimos criar algum assistente que ajude a responder perguntas, localizar informações e executar algumas tarefas simples, como enviar e-mails e avisos no Teams?



O que é o Copilot Studio?

- Plataforma da Microsoft para criação de agentes inteligentes.
- Permite criar assistentes personalizados para necessidades específicas.
- Pode ser usado por profissionais de negócio, não apenas por programadores.



O que é um agente de IA?

- Um agente é um assistente criado para cumprir um objetivo específico.
- Pode executar ações e apoiar processos.
- Diferente de um chatbot simples, o agente pode combinar conversa, conhecimento e automação.



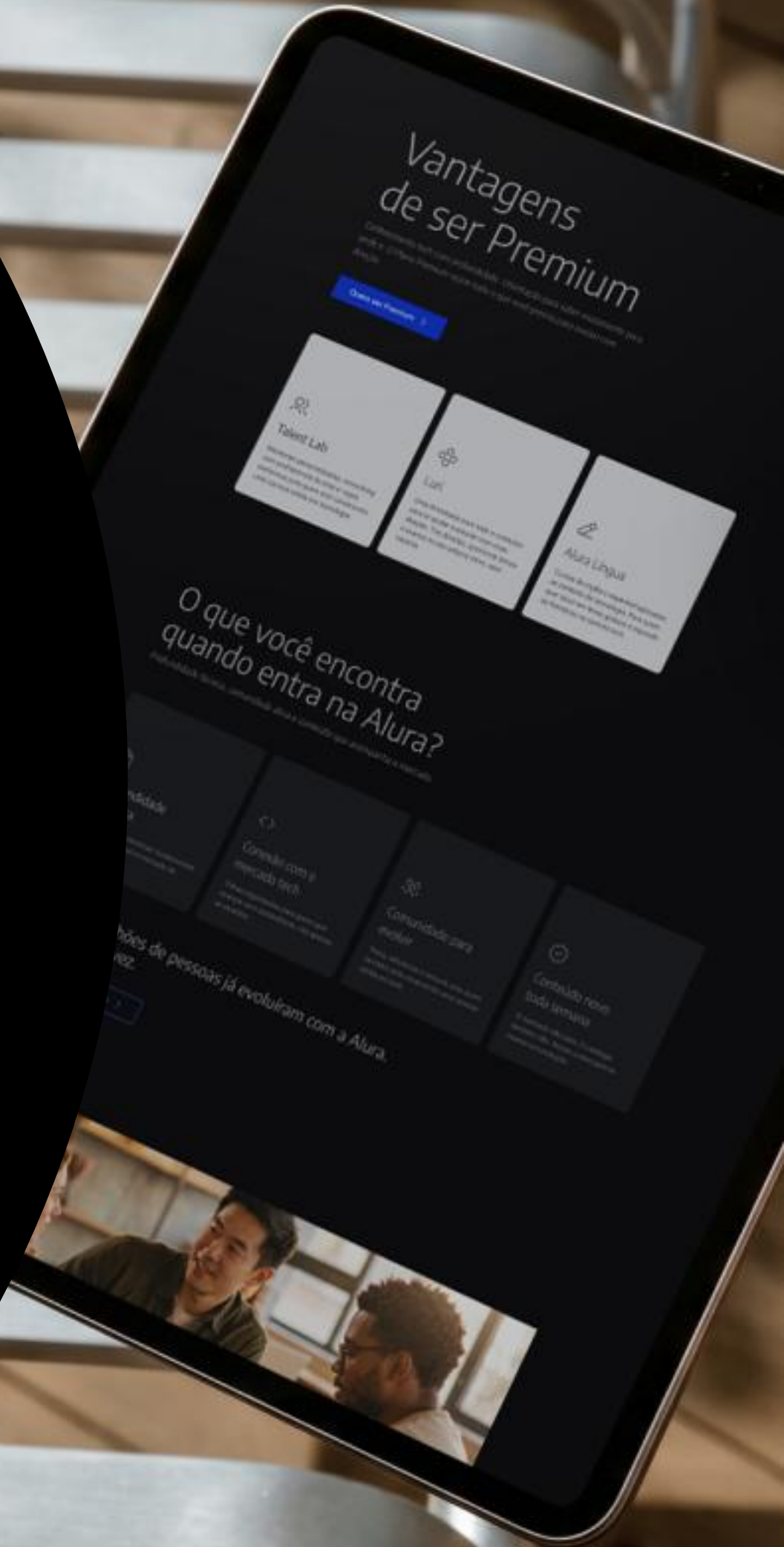
Onde o Copilot Studio se encaixa?

- Microsoft 365: Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive.
- Power Platform: Power Automate, Power Apps, Power BI e Copilot Studio.
- Conectores: permitem integrar o agente a sistemas e serviços.



Assistente da equipe comercial

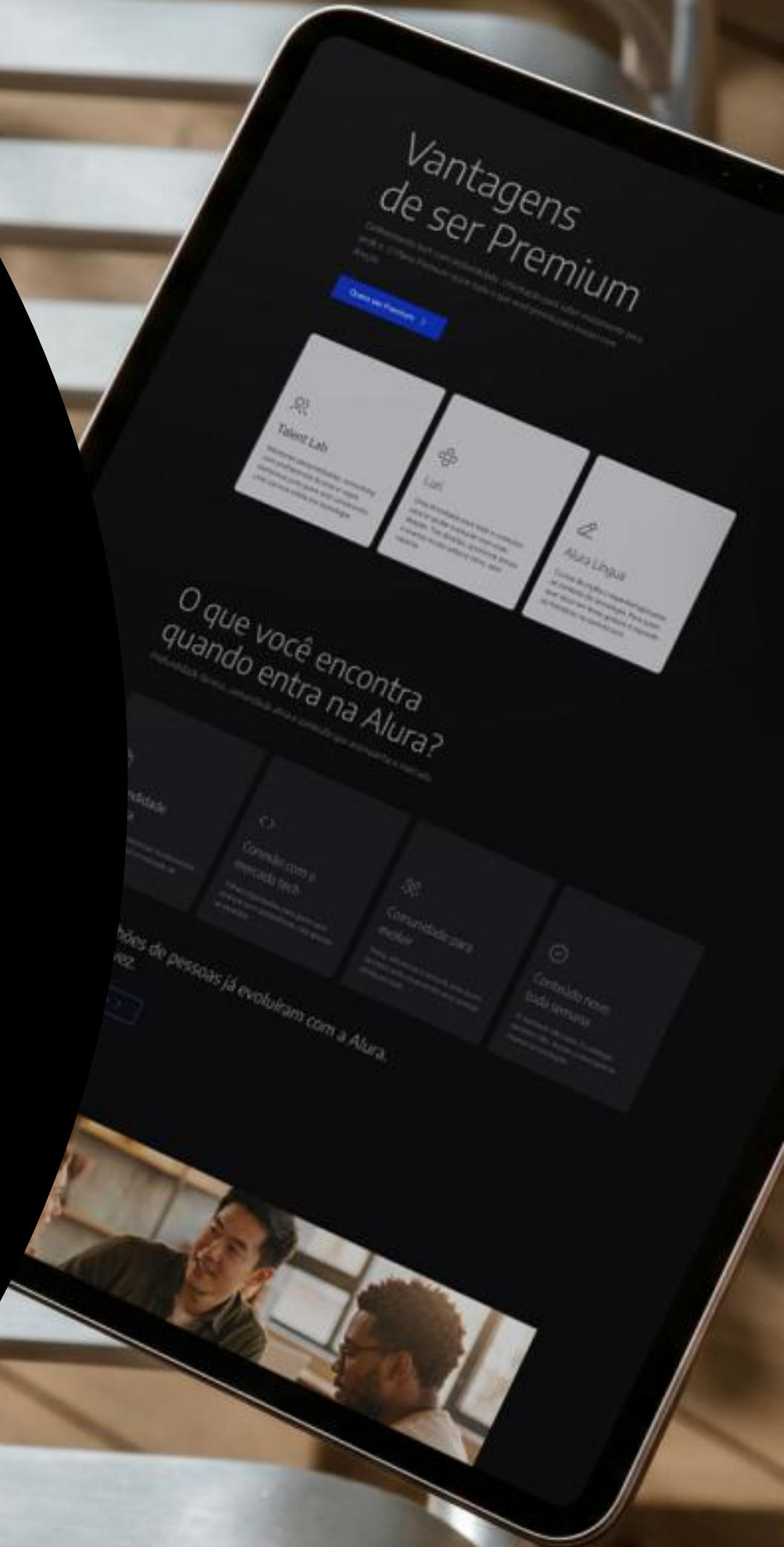
- “Pessoal, aqui no time comercial temos muitas informações espalhadas em propostas, documentos e reuniões. Às vezes alguém precisa encontrar uma proposta antiga, resumir uma informação para um cliente ou avisar a equipe sobre uma atualização. Conseguimos criar um assistente que ajude a centralizar essas solicitações?”





Assistente da equipe comercial

- Informações espalhadas em documentos.
- Dificuldade para encontrar propostas e arquivos.
- Comunicação interna manual.
- Tempo perdido com tarefas repetitivas.



Criando o primeiro agente no Copilot Studio

- “Precisamos de um assistente que ajude a equipe comercial com dúvidas internas, localização de informações e tarefas simples de comunicação. Ele não precisa fazer tudo agora, mas já queremos criar a primeira versão para começar os testes.”



Descrição do agente

- “Agente criado para apoiar a equipe comercial em dúvidas internas, localização de informações, comunicação com a equipe e automações simples integradas ao Microsoft 365.”



Instruções do agente

- Você é um Assistente Corporativo Comercial. Sua função é ajudar colaboradores da empresa a encontrar informações, organizar comunicações e apoiar tarefas internas. Responda de forma clara, objetiva e profissional. Quando não souber uma resposta, informe que ainda não possui aquela informação configurada.





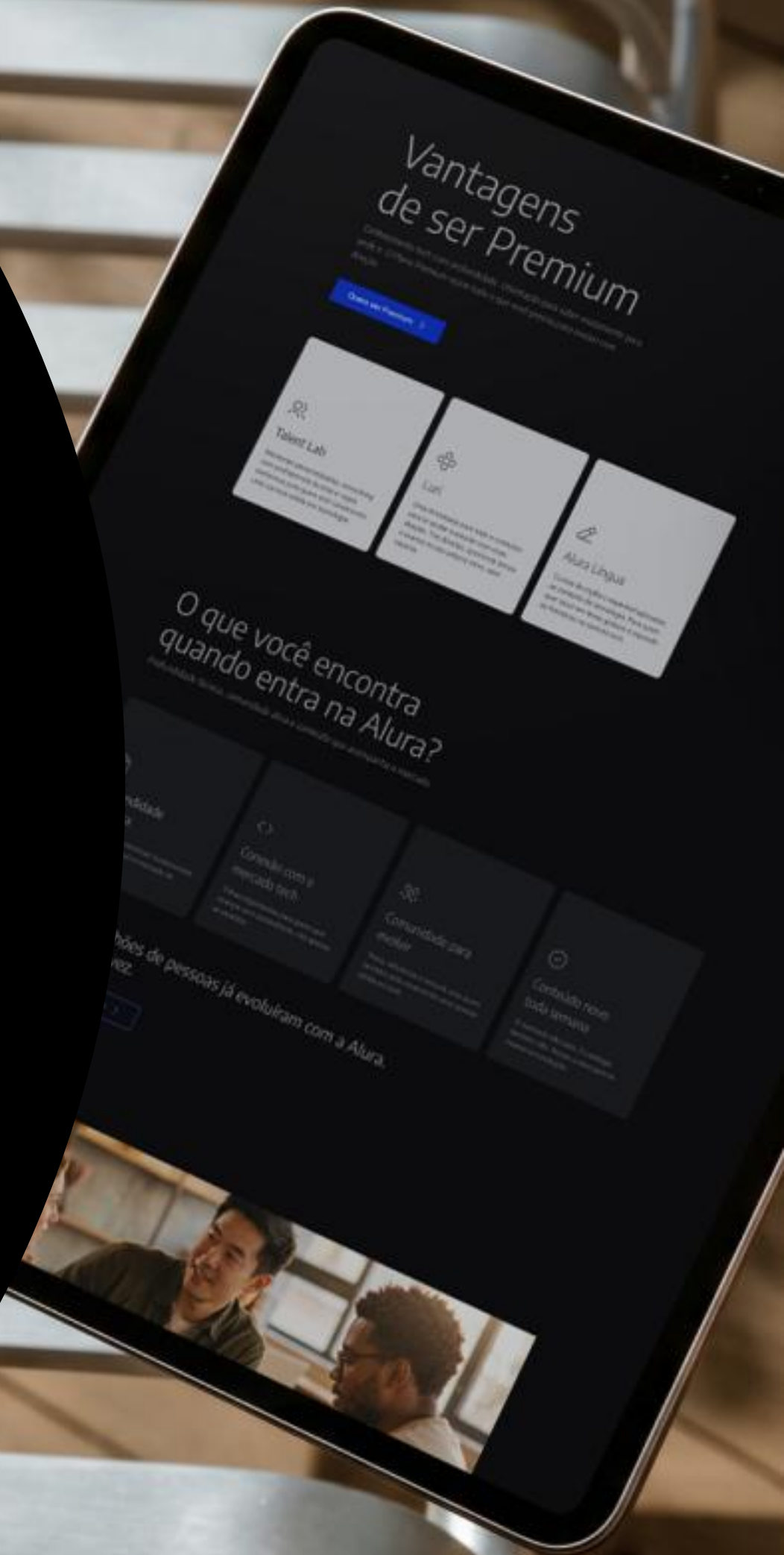
Tópicos

- “Quando alguém chama o assistente, ele precisa entender o tipo de ajuda que a pessoa quer. Por exemplo: se o usuário perguntar sobre propostas, reuniões ou comunicados internos, o assistente precisa identificar o assunto correto e responder de forma mais organizada.”

O que são tópicos?

O que são frases de gatilho?

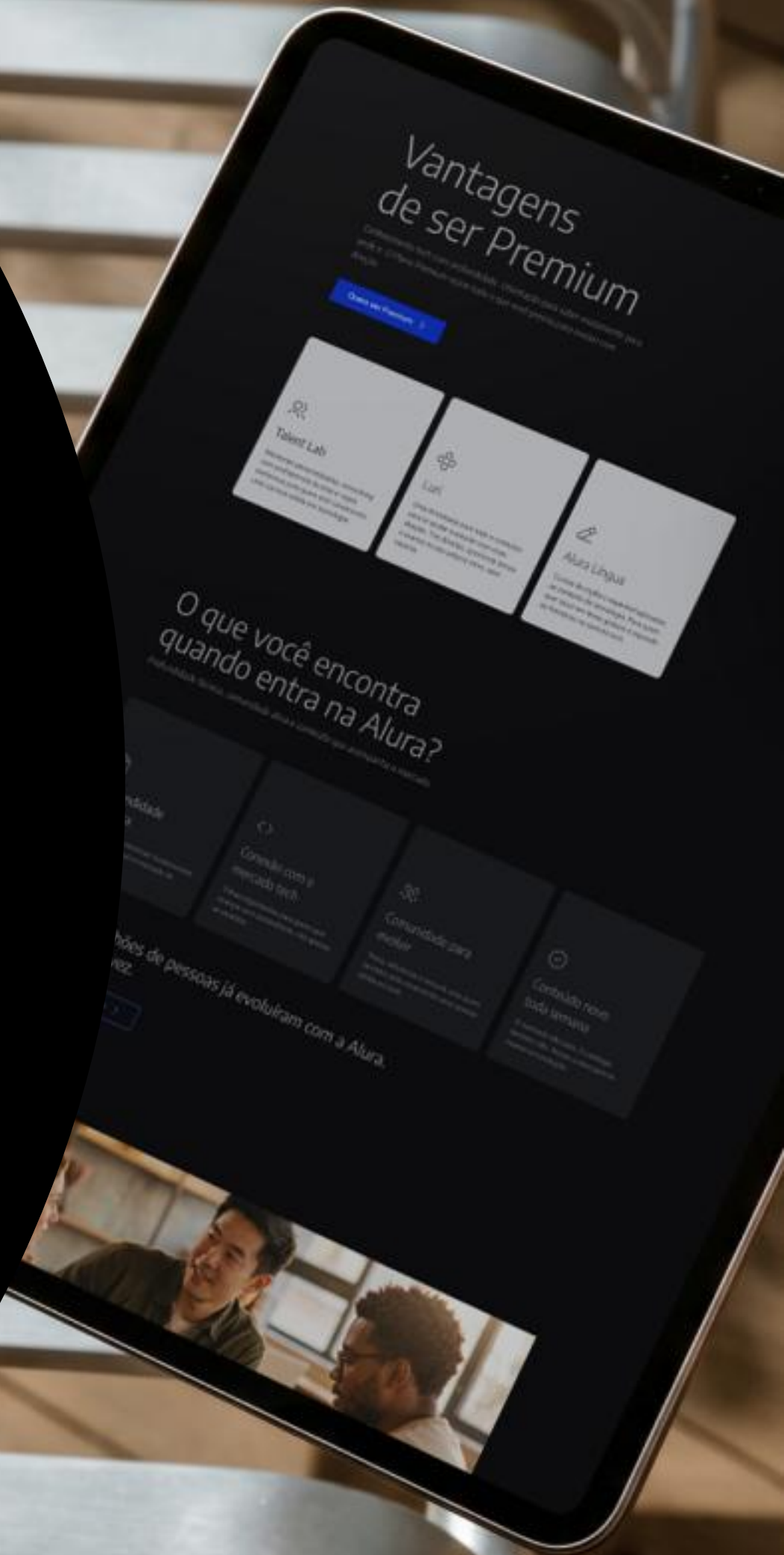
O que é intenção?





Tópicos

- “Quando alguém abrir o assistente pela primeira vez, seria importante que ele explicasse quem ele é e como pode ajudar a equipe comercial. Hoje ele ainda responde de forma muito genérica.”





Tópicos

→ Frases de gatilho:

O que você pode fazer?

Como você pode me ajudar?

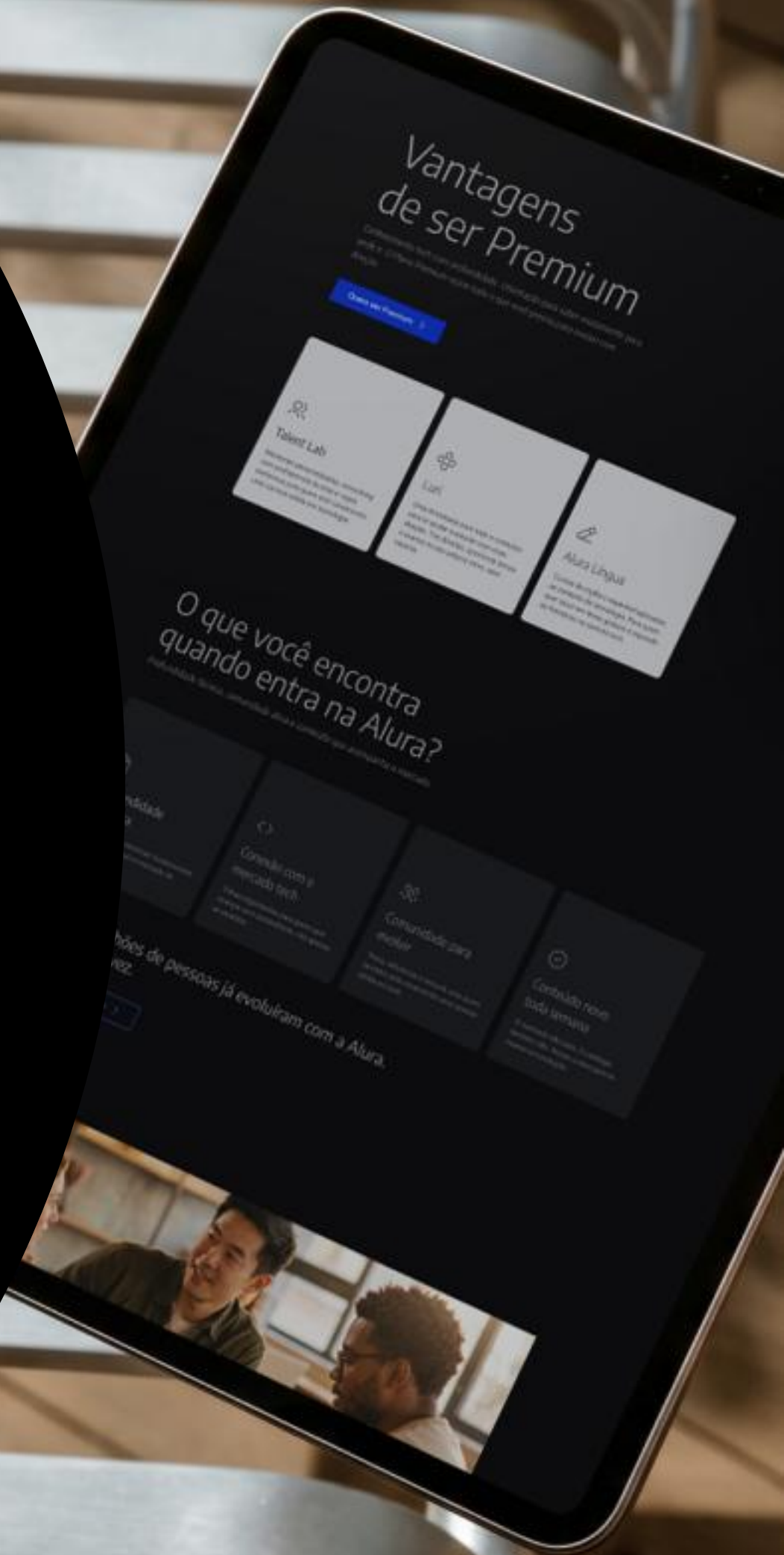
Para que você serve?

Quais são suas funções?

O que esse assistente faz?

Você consegue me ajudar com informações comerciais?

Me explique como você funciona



Coletando informações

- “Às vezes precisamos avisar a equipe comercial sobre reuniões, mudanças em propostas ou atualizações importantes. Seria bom se o assistente perguntasse as informações principais antes de preparar o comunicado.”



Coletando informações



Frases de gatilho:

Preciso enviar um comunicado

Quero avisar a equipe comercial

Me ajude a criar um comunicado interno

Preciso comunicar uma atualização

Quero mandar um aviso para o time

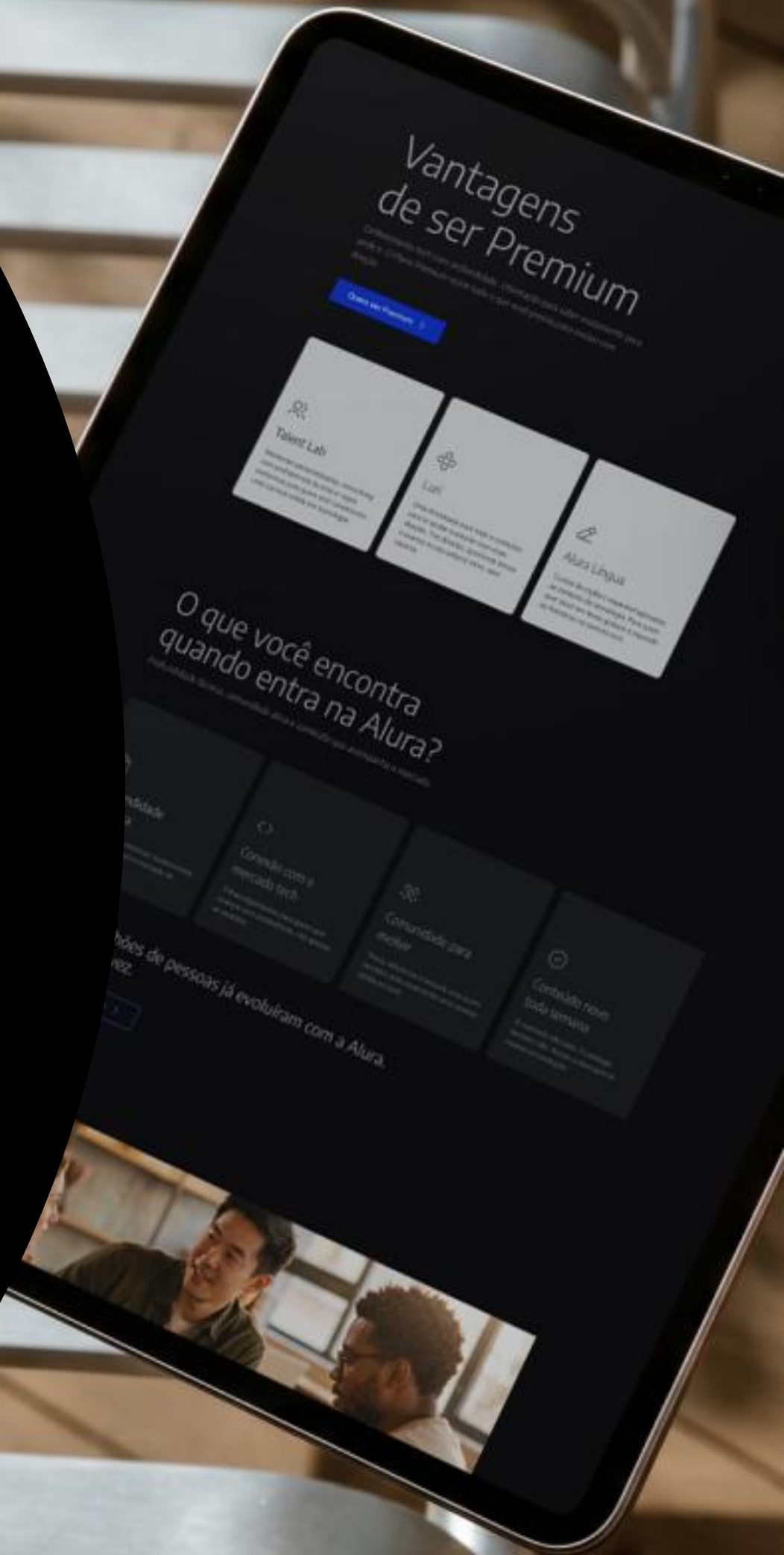
Criar comunicado para a equipe





Ações e Conectores

- “Agora que o assistente já consegue coletar informações para um comunicado, seria ótimo se ele não apenas mostrasse um resumo, mas também conseguisse executar alguma ação, como preparar o envio por e-mail ou avisar a equipe no Teams.”



Fontes de conhecimento

→ “Temos várias propostas, apresentações e documentos comerciais salvos no SharePoint, mas a equipe perde muito tempo procurando informações. Seria possível fazer o assistente consultar esses documentos e responder perguntas com base neles?”

O que é conhecimento?

O que é grounding?



Fontes de conhecimento

- “Temos propostas comerciais, políticas internas e programações de eventos salvas no SharePoint. Queremos que o assistente consiga consultar esses documentos e responder perguntas sem que a equipe precise procurar manualmente arquivo por arquivo.”



Localizador de documentos

- “Agora que os documentos comerciais estão conectados ao assistente, precisamos de uma forma simples de localizar arquivos. Por exemplo: quero perguntar onde está a programação do AI Festival, se existe proposta para determinado cliente ou qual documento fala sobre comunicados comerciais.”



Localizador de documentos



Quero localizar um documento
Onde está um arquivo?
Procurar documento comercial
Buscar proposta comercial
Localizar programação interna
Onde está a programação do AI Festival?
Existe proposta para um cliente?
Quero encontrar uma política interna
Procurar arquivo no SharePoint



Localizador de documentos

- “Consulte a base de conhecimento comercial conectada ao SharePoint. Localize documentos ou informações relacionadas à solicitação do usuário. Responda de forma objetiva, indicando o documento relacionado, a informação encontrada e um breve contexto. Se não encontrar a informação, diga que ela não foi localizada na base disponível.”



Testando o localizador

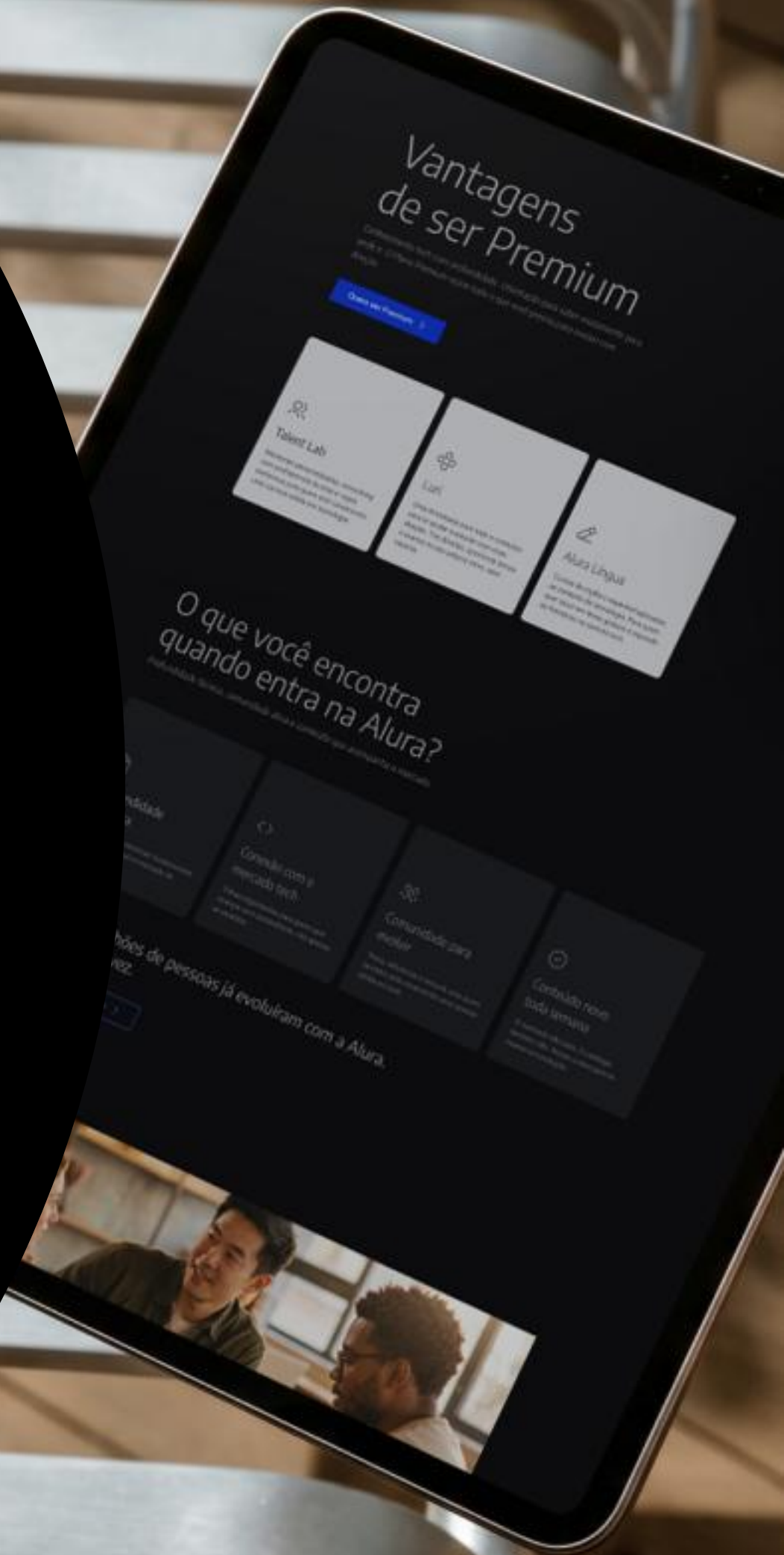
→ Vamos pedir resumos e também os links.





Criando um agente especialista

- “Agora que o assistente já consegue consultar documentos e executar algumas ações, precisamos que ele possa criar propostas comerciais para nós e já enviar automaticamente para nossos clientes.”



Alura