



Nos últimos meses, o mundo foi cativado por IA generativa e aplicativos como a nova experiência de bate-papo no Bing, que pode gerar respostas de texto originais a partir de um simples prompt escrito em linguagem natural. Com a introdução da [IA generativa em aplicativos de negócios da Microsoft](#), incluindo Microsoft Dynamics 365, Viva Sales e Power Platform, as interações com IA em funções e processos de negócios se tornarão uma segunda natureza. Com o Copilot, o Microsoft Dynamics 365 e a Power Platform apresentam uma nova maneira de gerar ideias e rascunhos de conteúdo e métodos para acessar e organizar informações em toda a empresa.

Antes de sua empresa começar a usar os recursos do Copilot no Dynamics 365 e no Power Platform, você pode ter dúvidas sobre como ele funciona, como mantém seus dados corporativos seguros e outras considerações importantes. As respostas para perguntas comuns abaixo devem ajudar sua organização a começar.

Qual a diferença entre ChatGPT e Copilot?

O ChatGPT é um modelo de linguagem grande (LLM) de uso geral treinado pela OpenAI em um enorme conjunto de dados de texto, projetado para se envolver em conversas semelhantes às humanas e responder a uma ampla gama de perguntas sobre vários tópicos. Copilot também usa um LLM; no entanto, a tecnologia de IA pronta para empresas é solicitada e otimizada para seus processos de negócios, seus dados corporativos e seus requisitos de segurança e privacidade. Para usuários do Dynamics 365 e do Microsoft Power Platform, o

Copilot sugere ações opcionais e recomendações de conteúdo no contexto da tarefa em questão. Algumas maneiras Copilot para geração de linguagem natural é único:

- **As respostas geradas pela IA são exclusivamente contextuais e relevantes para a tarefa em questão informada pelos seus dados comerciais**, seja respondendo a um email de dentro do Dynamics 365, implantando um aplicativo low-code que automatiza um processo manual específico ou criando uma lista direcionada de segmentos de clientes a partir do seu sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM).
- **O Copilot usa um LLM, como o GPT, e os dados de negócios da sua organização** para produzir resultados mais precisos, relevantes e personalizados. Em suma, os dados da sua empresa permanecem dentro da sua localização e são usados para melhorar o contexto apenas para o seu cenário, e o LLM em si não aprende com o seu uso. Mais sobre como o sistema funciona está abaixo.
- Desenvolvido pelo Microsoft Azure OpenAI Service, o Copilot foi projetado desde o início com base em segurança, **conformidade e privacidade de nível empresarial**.

Continue lendo para obter mais detalhes sobre esses tópicos.

Como funciona o Copilot no Dynamics 365 e no Power Platform?

Com o Copilot, o Dynamics 365 e o Power Platform aproveitam o poder dos modelos básicos, juntamente com as tecnologias proprietárias da Microsoft aplicadas aos seus dados empresariais:

- **Pesquisa (usando o Bing e a Pesquisa Cognitiva do Microsoft Azure):** traz o contexto específico do domínio para um prompt do Copilot, permitindo que uma resposta integre informações de conteúdo como manuais, documentos ou outros dados no locatário da organização. Atualmente, o Microsoft Power Virtual Agent e o Atendimento ao Cliente do Dynamics 365 usam essa abordagem de geração aumentada de recuperação como pré-processamento para chamar um LLM.
- **Aplicativos da Microsoft** como Dynamics 365, Viva Sales e Microsoft Power Platform e os dados corporativos armazenados no Microsoft Dataverse.

- **Microsoft Graph: A API do Microsoft Graph traz contexto adicional dos sinais do cliente para o prompt, como informações de emails, bate-papos, documentos, reuniões e muito mais.**

O Copilot solicita um prompt de entrada **de um usuário corporativo em um aplicativo, como** o Microsoft Dynamics 365 Sales [ou o Microsoft Power Apps](#). [O Copilot pré-processa o prompt por meio de uma abordagem chamada aterramento](#), que melhora a especificidade do prompt, para que você obtenha respostas relevantes e acionáveis para sua tarefa específica. Ele faz isso, em parte, fazendo uma chamada para o Microsoft Graph e o Dataverse e acessando os dados corporativos que você consente e concede permissões para usar para a recuperação de seu conteúdo e contexto de negócios. Também definimos o escopo do aterramento de documentos e dados que são visíveis para o usuário autenticado por meio de controles de acesso baseados em função. Por exemplo, uma pergunta da intranet sobre benefícios só retornaria uma resposta com base em documentos relevantes para a função do funcionário.

Essa recuperação de informações é chamada de geração aumentada de recuperação e permite que o Copilot forneça exatamente o tipo certo de informação como entrada para um LLM, combinando esses dados do usuário com outras entradas, como informações recuperadas de artigos da base de conhecimento para melhorar o prompt. O Copilot pega a resposta do LLM e a pós-processa. Esse pós-processamento inclui chamadas de aterramento adicionais para o Microsoft Graph, verificações responsáveis de IA, revisões de segurança, conformidade e privacidade e geração de comandos.

Finalmente, o Copilot retorna uma resposta recomendada para o usuário e os comandos de volta para os aplicativos onde um humano pode revisar e avaliar. O Copilot processa e orquestra iterativamente esses serviços sofisticados para produzir resultados relevantes para o seu negócio, precisos e seguros.

Como o Copilot usa seus dados comerciais proprietários? É usado para treinar modelos de IA?

O Copilot desbloqueia o valor dos negócios conectando LLMs aos dados da sua empresa — de forma segura, compatível e que preserva a privacidade.

O Copilot tem acesso em tempo real ao seu conteúdo e contexto no Microsoft Graph e no Dataverse. Isso significa que ele gera respostas ancoradas no conteúdo da sua empresa — seus documentos, e-mails, calendário, bate-papos, reuniões, contatos e outros dados comerciais — e as combina com seu contexto de trabalho — a reunião em que você está agora, as trocas de e-mail que você teve sobre um tópico, as conversas de bate-papo que você teve na semana passada — para fornecer respostas precisas, relevantes e contextuais.

Nós, no entanto, não usamos os dados dos clientes para treinar LLMs.

Acreditamos que os dados dos clientes são seus dados, alinhados à [política de privacidade de dados da Microsoft](#). Os LLMs alimentados por IA são treinados em um corpus grande, mas limitado, mas prompts, respostas e dados acessados por meio do Microsoft Graph e dos serviços da Microsoft não são usados para treinar os recursos do Dynamics 365 Copilot e do Power Platform Copilot para uso por outros clientes. Além disso, os modelos de fundação não são melhorados através do seu uso. Isso significa que seus dados são acessíveis somente por usuários autorizados dentro de sua organização, a menos que você consinta explicitamente com outro acesso ou uso.

As respostas do Copilot são sempre factuais?

As respostas produzidas com IA generativa não são garantidas como 100% factuais. Embora continuemos a melhorar as respostas a inquéritos baseados em fatos, as pessoas ainda devem usar seu julgamento ao revisar os resultados. Nossos copilotes deixam você no banco do motorista, enquanto fornecem rascunhos e resumos úteis para ajudá-lo a alcançar mais.

Nossas equipes estão trabalhando para abordar questões como desinformação e desinformação, bloqueio de conteúdo, segurança de dados e prevenção da promoção de conteúdo prejudicial ou discriminatório de acordo com nossos princípios de [IA](#).

Também fornecemos orientação dentro da experiência do usuário para reforçar o uso responsável de conteúdo e ações gerados por IA. Para ajudar a orientar os usuários sobre como usar o Copilot, bem como usar corretamente as ações e o conteúdo sugeridos, fornecemos:

Orientações e prompts instrutivos. Ao usar o Copilot, os elementos informativos instruem os usuários a usar com responsabilidade o conteúdo e as ações sugeridas, incluindo prompts, para revisar e editar as respostas conforme

necessário antes do uso, bem como para verificar manualmente a precisão de fatos, dados e texto.

Fontes citadas. O Copilot cita fontes públicas quando aplicável para que você possa ver links para o conteúdo da Web que ele referencia.

Como o Copilot protege informações e dados comerciais confidenciais?

A Microsoft está posicionada de forma única para fornecer IA pronta para empresas. Desenvolvido pelo Serviço Azure OpenAI, o Copilot apresenta IA responsável integrada e segurança do Azure de nível empresarial.

Baseado na abordagem abrangente da Microsoft em relação à segurança, conformidade e privacidade. O Copilot é integrado a serviços da Microsoft, como Dynamics 365, Viva Sales, Microsoft Power Platform e Microsoft 365, e herda automaticamente todas as valiosas políticas e processos de segurança, conformidade e privacidade da sua empresa. Autenticação de dois fatores, limites de conformidade, proteções de privacidade e muito mais fazem do Copilot a solução de IA em que você pode confiar.

Projetado para proteger dados de locatário, grupo e indivíduos. Sabemos que o vazamento de dados é uma preocupação para os clientes. Os LLMs não recebem mais treinamento ou aprendem com seus dados de locatário ou seus prompts. Em seu locatário, nosso modelo de permissões testado pelo tempo fornece proteções e segurança de nível empresarial, como visto em nossas ofertas do Azure. E em um nível individual, o Copilot apresenta apenas dados que você pode acessar usando a mesma tecnologia que usamos há anos para proteger os dados dos clientes.

Projetado para aprender novas habilidades. As habilidades básicas do Copilot são um divisor de águas para a produtividade e os processos de negócios. Os recursos permitem que você crie, resuma e analise, colabore e automatize usando seu conteúdo e contexto de negócios específicos. Mas não para por aí. O Copilot recomenda ações para o usuário (por exemplo, "criar um aplicativo de tempo e despesas para permitir que os funcionários enviem seus relatórios de tempo e despesas"). E o Copilot foi projetado para aprender novas habilidades. Por exemplo, com o Viva Sales, o Copilot pode aprender a se conectar a sistemas de registro de CRM para extrair dados de clientes — como históricos de interação e pedidos — para as comunicações. À medida que o Copilot

aprende sobre novos domínios e processos, ele será capaz de executar tarefas e consultas ainda mais sofisticadas.

O Copilot atenderá aos requisitos para mandatos de conformidade regulatória?

O Copilot é oferecido dentro do ecossistema do Azure e, portanto, nossa conformidade segue a do Azure. Além disso, o Copilot adere ao nosso compromisso com a IA responsável, que é descrito em nossos [princípios documentados](#) e resumidos abaixo. À medida que a regulamentação no espaço de IA evolui, a Microsoft continuará a se adaptar e responder para atender aos futuros requisitos regulatórios neste espaço.



IA de última geração em aplicativos de negócios da Microsoft

Com a IA de próxima geração, as interações com IA entre funções e processos de negócios se tornarão uma segunda natureza.

[Descubra mais sobre IA](#)

Comprometidos com a IA responsável

A Microsoft está comprometida em criar IA responsável por design. Nosso trabalho é guiado por um conjunto básico de princípios: justiça, confiabilidade e segurança, privacidade e segurança, inclusão, transparência e responsabilidade. Estamos ajudando nossos clientes a usar nossos produtos de IA de forma responsável, compartilhando nossos aprendizados e construindo parcerias baseadas em confiança. Para esses novos serviços, fornecemos aos nossos clientes informações sobre os usos, recursos e limitações pretendidos de nosso serviço de plataforma de IA, para que eles tenham o conhecimento necessário para fazer escolhas de implantação responsáveis.