

Agenti personalizzati

Da Copilot personale a Copilot dentro i processi aziendali. Cos'è un agente, come si costruisce, come si governa.



FORMATO	Dispensa di studio · supporto al video della tappa
DURATA INDICATIVA LETTURA	25-30 minuti
PREREQUISITI	Tutte le tappe precedenti, in particolare la 3.

Questa dispensa rielabora i contenuti della presentazione associata al video della tappa, in forma narrativa adatta allo studio individuale. Usala come riferimento durante la visione o come ripasso successivo.

1. Il cammino fatto e l'ultimo salto

Sei arrivato all'ultima tappa. Nelle prime tre hai imparato a usare Copilot come potenziamento personale. Ora vediamo cosa succede quando Copilot diventa parte stabile dei processi aziendali.

Tappa 1	Copilot vive nelle app Office. <i>Da utente curioso a utente quotidiano.</i>
Tappa 2	La formula GCFT guida ogni richiesta. <i>Da utente quotidiano a power user.</i>
Tappa 3	Copilot Chat e compiti pianificati. <i>Da power user a orchestratore.</i>
Tappa 4 — Sei qui	Agenti personalizzati. <i>Da Copilot strumento a Copilot piattaforma.</i>

2. Il salto: da compito pianificato ad agente

Un compito pianificato è personale, sequenziale, semplice. Un agente è **condiviso, autonomo, complesso**. La differenza è grande, ed è giusto vederla con chiarezza.

Compito pianificato (Tappa 3)	Personale — solo tu lo vedi. Lavora sui tuoi dati e con i tuoi permessi. Esecuzione lineare: un prompt → un risultato.
Agente (Tappa 4)	Condiviso — può essere usato da molte persone. Lavora su una base di conoscenza dedicata (documenti scelti, FAQ, procedure). Può eseguire azioni (creare ticket, aggiornare CRM, inviare email).

3. Sotto il cofano: anatomia di un agente

Ogni agente è composto da quattro componenti. Capirli aiuta a progettarli bene.

Istruzioni	Chi è l'agente, cosa fa, come parla, cosa NON fa. La sua "personalità".
Conoscenza	Documenti che può leggere: SharePoint, OneDrive, file caricati, FAQ, procedure.
Azioni (skill)	Cose che può fare: creare ticket, aggiornare CRM, inviare email, chiamare API.
Avvio (trigger)	Da dove parte: una chat dedicata, un canale Teams, un evento, una pianificazione.

4. Due strade per costruirli

Agente dichiarativo	Costruito con l' Agent Builder . Interfaccia guidata <i>no-code</i> : scrivi le istruzioni, indichi la knowledge, abiliti azioni standard. Tempo medio : ore o giorni. Adatto a : la maggior parte dei casi aziendali.
Agente custom	Costruito con Copilot Studio per scenari complessi: integrazioni con API esterne, logica di business sofisticata, workflow multi-step. Tempo medio : settimane. Adatto a : processi core, integrazioni profonde.

Regola pratica. Partite quasi sempre da agente dichiarativo. Solo se incontrate un vincolo reale che il dichiarativo non può superare, passate al custom. Il 70-80% dei casi d'uso aziendali è coperto dal dichiarativo.

5. Casi d'uso che funzionano

Per orientarvi sui primi agenti da costruire, ecco tre archetipi che hanno una solida traccia di successo nelle PMI.

Risorse Umane — Onboarding Buddy

Risponde alle domande del nuovo assunto: benefit, policy, IT, primi giorni, chi contattare per cosa. **Risultato tipico**: riduce del 40-60% le domande ripetitive a HR e al manager diretto nei primi 30 giorni.

Commerciale — Knowledge Buddy

Aiuta il commerciale a trovare materiali (case study, slide di prodotto, listini aggiornati), preparare risposte a domande tecniche dei clienti, scrivere proposte basate su template. **Risultato tipico**: tempo di preparazione di una proposta ridotto del 30%.

Operations — Procedure Assistant

Risponde a "come si fa X" guidando il dipendente passo-passo sulle procedure aziendali. Cita la procedura ufficiale. **Risultato tipico**: meno escalation al team operations, più autonomia dei

dipendenti.

6. Un caso raccontato in dettaglio: Onboarding Buddy

Vediamo come si compone, concretamente, un agente Onboarding Buddy.

Obiettivo

Aiutare i nuovi assunti nei primi 30 giorni. Ridurre il carico di domande ripetitive su HR, manager e IT. Aumentare la velocità di onboarding.

Istruzioni (l'"identità" dell'agente)

Sei un buddy gentile e paziente per i nuovi assunti. Rispondi solo a domande sull'inserimento aziendale: policy, IT, benefit, primi giorni, logistica. Cita sempre la fonte (procedura, intranet, contatto). Quando una domanda esce dal tuo ambito, rimanda al collega giusto. Tono: cordiale, diretto, senza burocratese. Lingua: italiano.

Conoscenza

- Manuale del dipendente (PDF su SharePoint HR)
- FAQ IT (sito intranet, sezione "Primi giorni")
- Policy ferie, smart working, trasferte (cartella SharePoint Policy)
- Organigramma dei contatti chiave (file Excel su SharePoint)

Azioni (skill)

- Aprire un ticket IT preimpostato (per richieste tipo "non riesco ad accedere a X")
- Inviare email pre-formattata al manager (per richieste tipo "vorrei un 1:1")
- Programmare un evento Outlook "caffè con il buddy umano" durante la prima settimana

Avvio (trigger)

Disponibile in: (1) chat dedicata in Teams nel canale "Nuovi assunti", (2) link inviato automaticamente nel welcome kit del primo giorno, (3) icona nell'app Copilot per chi ha meno di 60 giorni dall'assunzione.

7. Dall'idea al pubblicato: 5 step

1. Definite l'ambito	Un solo processo, un solo pubblico. Resistete alla tentazione del "tutto-fare".
2. Mappate la conoscenza	Quali documenti, quali fonti. Eliminate il rumore: meglio 10 documenti curati che 100 generici.
3. Scrivete istruzioni chiare	Cosa fa, cosa NON fa, in che tono, in che lingua, quali fonti citare.
4. Testate con 3 utenti reali	Prima di pubblicarlo a tutti, testate con un piccolo gruppo. Raccogliete domande che non sa rispondere.

5. Pubblicate e iterate Rendetelo disponibile. Misurate uso, soddisfazione, lacune. Aggiornatelo ogni 4-6 settimane.

8. Sicurezza e governance: le quattro regole d'oro

Permessi rispettati	Un agente non scavalca le ACL. Vede solo ciò che chi lo interroga vede già.
Trasparenza delle risposte	Cita sempre la fonte. Il collega deve poter aprire il documento da cui arriva la risposta.
Ambito esplicito	L'agente sa cosa non deve rispondere. Quando esce dal suo ambito, rimanda.
Revisione periodica	Ogni 4-6 settimane: chi lo usa, cosa chiede, dove sbaglia. Aggiornate di conseguenza.

9. Cinque trappole frequenti

1. Ambito troppo largo	"L'agente di tutta l'azienda": troppo generico, risposte deboli, abbandono in 2 settimane.
2. Conoscenza non curata	Documenti vecchi, duplicati, contraddittori. L'agente eredita la confusione.
3. Istruzioni vaghe	Senza limiti chiari, l'agente prova a rispondere a tutto. Niente è meglio di "tutto".
4. Nessuna proprietà	Senza un owner che lo aggiorna, ogni agente decade in pochi mesi.
5. Misurazione assente	Senza dati su uso e soddisfazione, non si sa se vale la pena tenerlo in vita.

10. Una roadmap aziendale in 4 fasi

Fase 1 — Esplorate	Mappate i 3-5 processi aziendali più ripetitivi. Lì stanno i candidati ideali.
Fase 2 — Prototipate	Scegliete 1 caso d'uso. Costruite un agente dichiarativo in una settimana.
Fase 3 — Validate	Test con 5-10 utenti. Raccogliete feedback, iterate due o tre volte.
Fase 4 — Scalate	Pubblicate. Costruite il secondo agente. Stabilite ownership e cadenza di revisione.

11. Cosa porti a casa dalle 4 tappe

- **Tappa 1** — Copilot vive nelle app Office. Valore quotidiano, da subito.
- **Tappa 2** — La formula GCFT guida ogni richiesta efficace. Il prompt è metà del lavoro.
- **Tappa 3** — Copilot Chat e compiti pianificati. Copilot lavora per voi, anche quando non ci siete.

- **Tappa 4** — Agenti personalizzati. Copilot entra nei processi e li potenzia.

12. Il cerchio si chiude

Avete chiuso il cerchio. Da Copilot strumento a Copilot piattaforma. Ora il viaggio entra nella fase più importante: l'uso quotidiano. Le abitudini valgono più degli annunci. Condividete i vostri prompt più efficaci con i colleghi — è il modo più rapido per diffondere la pratica. E quando incontrate un caso che non sapete come affrontare, scriveteci: i nostri consulenti rispondono.