



Microsoft 365
Copilot

Agenti IA

Il vantaggio competitivo nell'era digitale

e-Book



Indice

1

L'era degli agenti: trasformare le operazioni aziendali

Immagina team che non rallentino mai, non perdano mai un dettaglio e non smettano mai di migliorare il modo di lavorare: una forza lavoro digitale sempre attiva che agisce non solo in risposta a richieste dell'utente, ma che promuove autonomamente traguardi e obiettivi condivisi.

Gli agenti sono quella forza lavoro: analizzano, automatizzano e accelerano le operazioni instancabilmente, in modi che una volta erano ritenuti impossibili. Non si limitano ad assistere, agiscono. Senza aspettare comandi, assumono l'iniziativa, gestiscono attività, prendono decisioni e forniscono risultati misurabili.

Mentre gli assistenti di IA generativa potenziano gli individui, gli agenti rivoluzionano il modo in cui intere organizzazioni lavorano su larga scala.

Gli agenti cambiano radicalmente il modo in cui il lavoro viene svolto in ogni reparto, dal servizio clienti all'IT, dalle vendite all'ufficio legale e al marketing e altri ancora.



Questo e-Book esamina in che modo gli agenti stanno trasformando il modo di operare delle aziende. Scoprirai come liberare i team dalle lunghe attività di routine in modo che possano concentrarsi

sull'innovazione. Farai emergere insights trasformativi nascosti nei dati che nessuno potrebbe trovare senza aiuto. Potrai risolvere sfide aziendali semplici e complesse con incredibile velocità e accuratezza.

Vuoi espandere l'impatto dell'intelligenza artificiale, passando dalla maggiore produttività individuale alla trasformazione a livello dell'intera organizzazione? Gli agenti sono la chiave di accesso al livello superiore di eccellenza operativa. Ti mostreremo come raggiungere questo risultato.



2

I moltiplicatori di efficienza

Gli agenti possono aiutarti a fare di più, più velocemente. Si occupano di attività ripetitive, collegano i sistemi e mantengono attivi i flussi di lavoro, così non devi farlo tu. Che si tratti di aggiornare i record, analizzare i dati o coordinare più strumenti, gli agenti lavorano dietro le quinte per semplificarti la giornata.

Non sono solo utili, sono proattivi. Gli agenti automatizzano i processi complessi, riducono i ritardi e consentono ai team di rimanere concentrati più facilmente sul lavoro che produce risultati. Integrando gli agenti nelle operazioni quotidiane, le organizzazioni stanno raggiungendo nuovi livelli di velocità, efficienza e innovazione.

Considera le opportunità che gli agenti rappresentano per la tua organizzazione:

"Se solo avessi più tempo per pensare".

Trasforma in innovazione il tempo speso in attività ripetitive e di scarso valore

Le attività di routine ma essenziali, come l'immissione dei dati, la pianificazione e la creazione di report possono ora essere gestite dagli agenti, riducendo gli errori e offrendo ai dipendenti più tempo per attività creative e di grande impatto. Immagina di poter reindirizzare le ore dedicate alla manutenzione dei fogli di calcolo verso lo sviluppo di nuove idee e innovazioni che facciano progredire il tuo business.

"Ci deve essere un modo migliore".

Risolvi i frustranti colli di bottiglia dei processi per ottenere maggiore efficienza

Gli agenti semplificano flussi di lavoro complessi e frammentati automatizzando i report, verificando i dati e rilevando gli errori prima che causino ritardi. Il risultato? Riduzione dei colli di bottiglia, riduzione dei rischi e operazioni più fluide nei flussi di lavoro interconnessi.

"Non abbiamo un problema di dati, abbiamo un problema di insights".

Trasforma il sovraccarico di dati in insights chiari e utili

La tua organizzazione dispone di molti dati, ma di un tempo limitato per interpretarli. Gli agenti elaborano rapidamente flussi di dati complessi, scoprendo opportunità nascoste che ai team potrebbero sfuggire nella gestione quotidiana del mare di informazioni.



"Se solo ce ne fossimo accorti prima".

Previene incoerenze ed errori prima che causino costosi ritardi

Quando le discrepanze nei dati e i dettagli trascurati fanno deragliare i progetti, i costi aumentano rapidamente. Gli agenti possono proattivamente convalidare informazioni, contrassegnare incoerenze e garantire la compliance prima che piccoli errori diventino gravi battute d'arresto. Il risultato? Meno sorprese, flussi di lavoro più fluidi e risultati più affidabili.

"Semplicemente non abbiamo risorse sufficienti".

Risolve le limitazioni di ridimensionamento e di risorse

Quando le risorse limitate sovraccaricano i team, il burnout e l'inefficienza sono pressoché inevitabili. Gli agenti consentono di ridimensionare le operazioni automatizzando le attività di routine e ottimizzando i flussi di lavoro, creando tempo prezioso per le priorità strategiche. Con gli agenti puoi espandere la capacità senza pressioni eccessive sul personale.

"Ci vorrà un'eternità per avere questa approvazione".

Accelera il processo decisionale e migliora la reattività

Le decisioni si arrestano quando i leader non dispongono di insights tempestivi e pertinenti. Gli agenti possono fornire dati in tempo reale e consigli che accelerano il processo decisionale. Nessuna attesa di report, solo rapide azioni basate sui dati per procedere con sicurezza.



Gli agenti non sono solo strumenti. Sono potenti catalizzatori aziendali che lavorano 24 ore su 24 per eliminare gli ostacoli in tutta l'organizzazione.

Copilot e agenti: funzioni IA che collaborano

Copilot e gli agenti sono la stessa cosa? Non proprio. Entrambi sono basati sull'intelligenza artificiale, entrambi promuovono la produttività, ma operano a livelli diversi e lavorano insieme per trasformare il modo di lavorare.

Copilot migliora la produttività individuale, assistendo i dipendenti in attività come la redazione di e-mail, l'analisi di fogli di calcolo e il riepilogo di documenti, il tutto all'interno delle familiari applicazioni Microsoft 365.

Gli **agenti** portano l'IA su un altro livello. Non solo possono lavorare per conto di singoli individui, ma possono anche automatizzare i flussi di lavoro aziendali. Gli agenti collegano i sistemi, gestiscono i processi in più fasi e lavorano ininterrottamente, occupandosi di attività ripetitive dietro le quinte. Non si limitano ad assistere, eseguono. Gli agenti collegano i sistemi, gestiscono i processi in più fasi e lavorano ininterrottamente, occupandosi del lavoro anche senza alcuna supervisione.

Mentre Copilot risponde alle tue richieste, gli agenti agiscono in modo indipendente, eseguendo costantemente le attività e promuovendo i risultati in tutta l'organizzazione. Insieme, creano un potente ecosistema di intelligenza artificiale che stimola la concentrazione individuale e aumenta l'impatto in tutta l'azienda.

Creati e gestiti in Copilot Studio, la piattaforma nativa per agenti IA di Copilot, gli agenti sono basati sui dati aziendali, gestiti con precisione e progettati per integrarsi perfettamente nel tuo ecosistema.



3

Comprendere gli agenti, dal recupero all'autonomia

Gli agenti eseguono azioni per conto della tua organizzazione, andando oltre le risposte alle domande e contribuendo a portare a termine il lavoro. Analizzano autonomamente i dati aziendali, applicano la logica aziendale ed eseguono le attività, liberando i team dalla supervisione manuale e accelerando i risultati.

Gli agenti operano in modo continuo, gestendo qualsiasi attività, da quelle di routine all'orchestrazione di processi altamente complessi, senza richiedere un controllo costante.

Ciò che rende gli agenti così efficaci è il modo in cui collegano i sistemi e i dati. Quando li colleghi alle applicazioni line-of-business, dalle piattaforme CRM ai sistemi finanziari fino alle soluzioni di produttività, possono creare ed eseguire flussi di lavoro fluidi che interessano l'intera organizzazione.

Gli agenti operano con una vasta gamma di funzionalità:

Reattivi

Processi semplici

Agenti di recupero

Recuperano informazioni, ragionano, riepilogano e rispondono alle domande degli utenti.

Come si usano le più recenti macro per fogli di calcolo?

Dove posso saperne di più sul nostro nuovo processo di revisione delle performance?

Quanto budget rimane per il progetto X quest'anno?

Proattivi e autonomi

Processi avanzati

Agenti delle attività

Agiscono a richiesta, automatizzano i flussi di lavoro e sostituiscono gli utenti nelle attività ripetitive.

Inoltra la richiesta di un nuovo laptop per il nuovo assunto del nostro reparto.

Esamina e segnala gli ordini fornitore in sospeso e aperti per preparare la prossima pianificazione finanziaria.

Riassumi i progressi del mio reparto fino a oggi rispetto agli obiettivi di performance trimestrali.

Agenti autonomi

Operano in modo indipendente, pianificano in modo dinamico, orchestrano altri agenti, apprendono e gestiscono le escalation.

L'agente Lead Gen ha identificato e studiato 15 nuovi lead che puoi esaminare.

L'agente del supporto clienti ha identificato 75 nuovi problemi di supporto, ha risposto direttamente a 43 di questi problemi e ha indirizzato il resto ad altri agenti.

L'agente del budget ha evidenziato diverse nuove variabili che influenzano la rendicontazione del conto economico del quarto trimestre.

4

Gli agenti predefiniti sono subito pronti per il lavoro

Come abbiamo visto, gli agenti sono soluzioni pratiche che affrontano sfide aziendali reali. Ma cosa possono davvero fare per te? Ci sono decine di agenti predefiniti pronti per l'uso in Microsoft 365 Copilot e il loro numero cresce ogni giorno.



Microsoft 365 Copilot

Affronta la ricerca in più fasi con l'agente Strumento ricerche

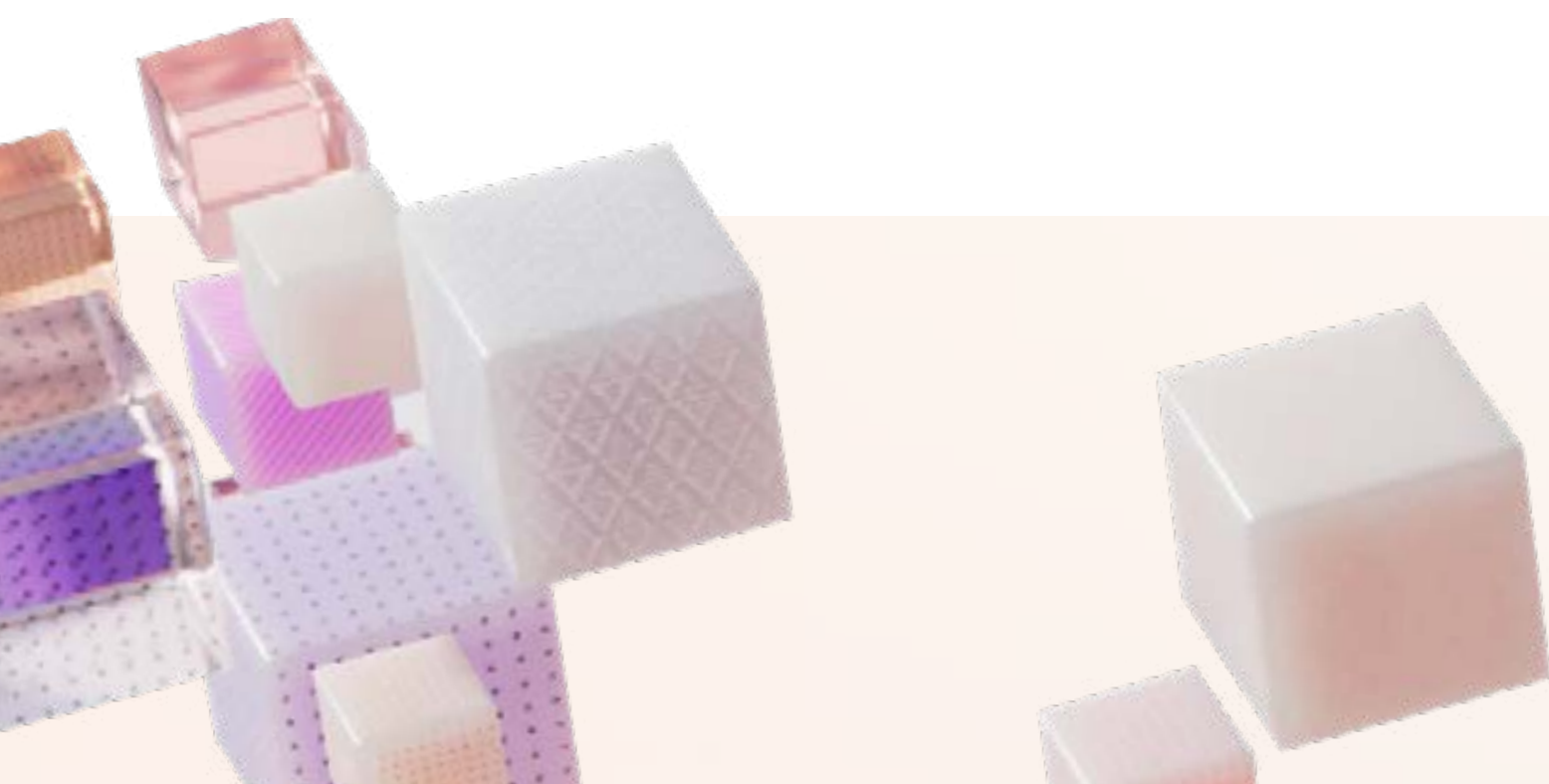
Strumento ricerche ti aiuta ad affrontare con facilità ricerche complesse e articolate in più fasi. Può elaborare una strategia del go-to-market dettagliata basata sul contesto di tutti i dati di lavoro e sui dati competitivi più ampi provenienti dal Web. Può identificare le opportunità non sfruttate per un nuovo prodotto in base alle tendenze emergenti e ai dati interni. Oppure può creare un rapporto trimestrale completo per la revisione di un cliente che descriva in dettaglio il lavoro svolto fino a oggi insieme alle ultime analisi di mercato. Inoltre Strumento ricerche può sfruttare dati di terze parti tramite connettori per migliorare le proprie capacità e fornire insights più completi. Può persino estrarre i dati tramite altri agenti.

Vedi Strumento ricerche in azione

Affronta query di dati complesse con l'agente Strumento analisi

Strumento analisi pensa come un data scientist esperto, così puoi passare dai dati non elaborati agli insights in pochi minuti. Ottimizzato per eseguire analisi avanzate dei dati sul lavoro, utilizza il ragionamento a catena per procedere iterativamente nei problemi, eseguendo tutti i passaggi necessari per perfezionare il ragionamento e fornire una risposta di alta qualità che rispecchi il pensiero analitico umano. Può eseguire Python per gestire le query di dati più complesse e puoi visualizzare il codice in esecuzione in tempo reale e verificarne il funzionamento. Ad esempio, puoi utilizzare Strumento analisi per trasformare i dati non elaborati sparsi su più fogli di calcolo in una previsione della domanda per un nuovo prodotto, una visualizzazione dei modelli di acquisto dei clienti o una proiezione dei ricavi.

Vedi Strumento analisi in azione



5

Creare agenti personalizzati per le esigenze aziendali

Microsoft Copilot Studio non è solo un luogo in cui creare agenti: è la piattaforma nativa per agenti IA per Copilot, progettata per aiutarti a progettare il futuro della tua attività. Basato su Microsoft e connesso a tutto, moltiplica la capacità integrandosi perfettamente con i dati, gli strumenti e i sistemi in modo che gli agenti possano lavorare per te.

Che tu stia risolvendo sfide specifiche di un reparto o ampliando la trasformazione aziendale, Copilot Studio ti consente di:

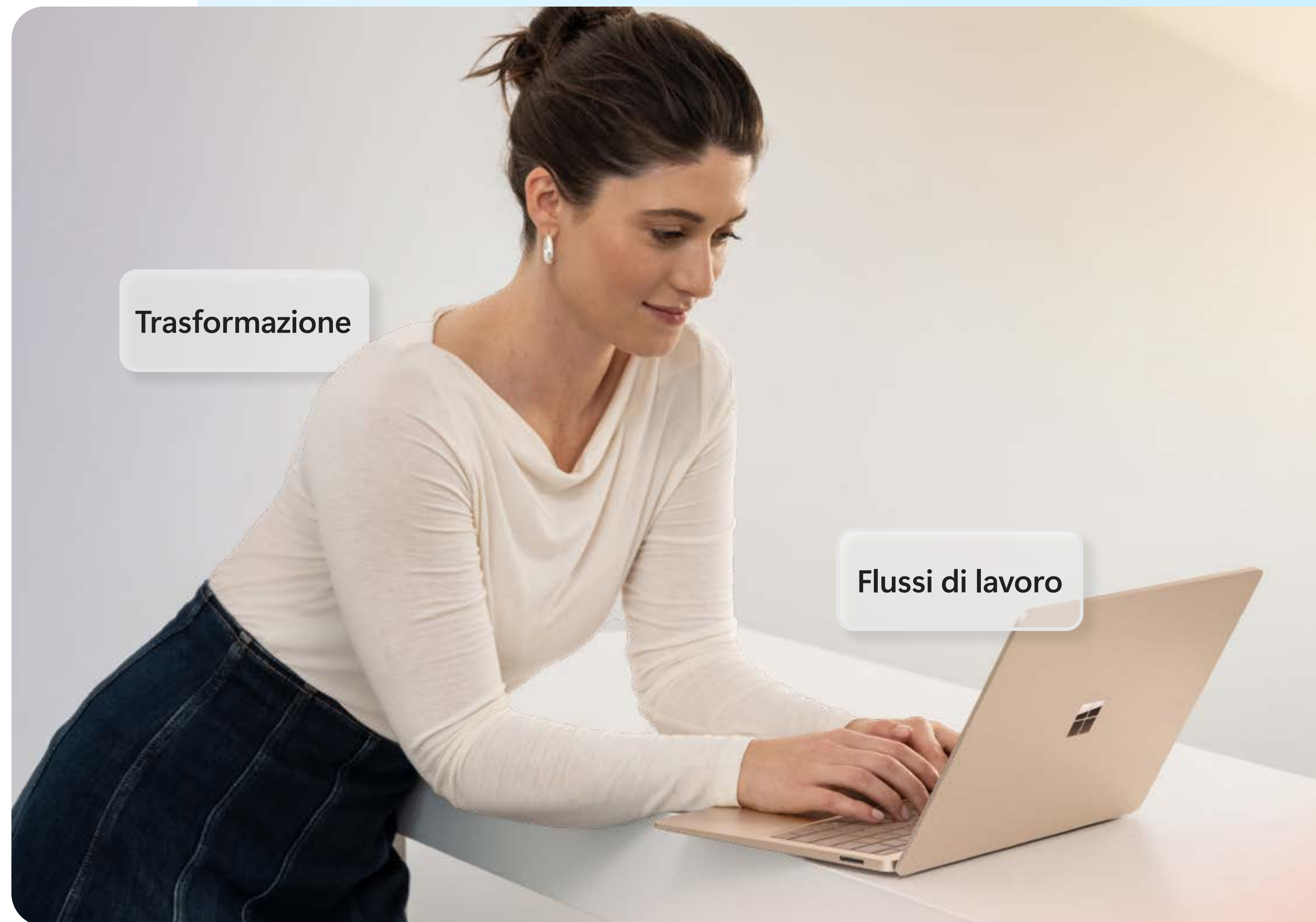
- Creare qualsiasi agente, dal più semplice al più sofisticato, per fornire risultati utilizzando il linguaggio naturale e selezionando tra i modelli, le conoscenze, gli strumenti e i canali di tua scelta.
- Moltiplicare la capacità collegando gli agenti ai sistemi aziendali, ai dati e agli strumenti tramite oltre 1.500 connettori predefiniti.
- Garantire la compliance con la governance aziendale, la sicurezza e la visibilità a ogni livello, dalla gestione dell'accesso ai dati al controllo della proliferazione degli agenti.
- Passare in tutta sicurezza da casi d'uso funzionali a distribuzioni a livello aziendale, con analisi in tempo reale e una disponibilità gestita per agenti mission-critical.

Sfrutta appieno il potenziale di Copilot. Crea agenti. Mantieni il controllo.



Scopri gli agenti nell'Archivio agenti

L'**Archivio agenti**, accessibile tramite l'app Microsoft 365 Copilot, è il gateway dell'organizzazione per scoprire e distribuire gli agenti di Microsoft, i partner e i team interni. Che tu stia lanciando agenti a livello dell'organizzazione o esplorandone di nuovi per trasformare i flussi di lavoro, la sua esperienza immersiva e personalizzata semplifica la ricerca di agenti e aumenta la produttività. Condividi gli agenti senza problemi tramite Copilot Chat o altri endpoint Microsoft 365 per potenziare la collaborazione. Ogni agente soddisfa gli standard aziendali in termini di funzionalità, sicurezza e compliance, mentre l'IT mantiene piena visibilità e controllo.



Da dove iniziare? Ecco alcune idee per stimolare la tua immaginazione: agenti personalizzati che potresti creare per la tua organizzazione, oggi stesso.

Risorse umane

Semplificazione del percorso dei dipendenti

L'agente Assistente all'inserimento

Un agente per l'inserimento può trasformare l'esperienza dei nuovi dipendenti, riducendo al contempo gli oneri amministrativi del team delle risorse umane. L'agente guida i neoassunti lungo il processo di inserimento, pianifica automaticamente le sessioni di formazione necessarie, risponde alle domande comuni sui criteri aziendali, raccoglie la documentazione richiesta ed esegue controlli periodici dei nuovi dipendenti in corrispondenza delle tappe fondamentali.

Settore finanziario

Ottimizzazione delle operazioni finanziarie

L'agente Riconciliazione finanziaria

Un agente finanziario può automatizzare e ottimizzare le attività di riconciliazione finanziaria, riducendo lo sforzo manuale e migliorando al contempo l'accuratezza e l'efficienza. L'agente monitora le transazioni degli account per rilevare discrepanze, abbina fatture, ordini fornitore e pagamenti, contrassegna le anomalie per ridurre errori e frodi, genera report che riepilogano i problemi in sospeso e notifica inoltre al personale le approvazioni in sospeso o i documenti mancanti.

Vendite

Accelerazione delle opportunità di ricavi

L'agente Qualifica dei lead

Un agente di vendita può monitorare continuamente la pipeline per identificare i lead promettenti e garantire un follow-up tempestivo. L'agente analizza i lead in ingresso rispetto al profilo cliente, dà priorità alle opportunità in base ai segnali di acquisto chiave, raccoglie informazioni pertinenti prima delle riunioni di vendita ed effettua contatti personalizzati in base agli interessi dei potenziali clienti. Inoltre, monitora le attività di follow-up e offre suggerimenti al personale di vendita quando necessario.

Marketing

Ottimizzazione delle performance della campagna

L'agente Gestione delle campagne

Questo agente di marketing può gestire l'ottimizzazione delle campagne mentre il personale di marketing si concentra sulla strategia creativa. Monitora le performance nei vari canali, identifica tendenze e opportunità, rialloca il budget a risorse più performanti, fornisce report con insights e segnala ai team gli elementi con performance insufficienti che richiedono attenzione.

Servizio clienti

Erogazione di un servizio più veloce e personalizzato

L'agente Gestione del traffico

Questo agente può gestire le richieste in arrivo in modo che i team di supporto possano fornire un servizio migliore. L'agente valuta, assegna le priorità e instrada i ticket in base all'urgenza e alle competenze richieste. Suggerisce soluzioni ai rappresentanti, offre opzioni self-service per problemi semplici e analizza i modelli per contribuire a ottimizzare le operazioni di supporto.

Ufficio legale

Miglioramento della gestione dei contratti

L'agente Revisione dei contratti

Il team legale può concentrarsi sul lavoro a priorità più alta mentre questo agente automatizza la revisione dei documenti. Analizza gli accordi alla ricerca di termini chiave e rischi, evidenzia discrepanze, riepiloga i punti critici, monitora le scadenze e gli obblighi e invia notifiche quando sono necessarie azioni.

Il percorso verso la trasformazione agentica

Gli agenti IA non sono più solo un concetto: oggi favoriscono risultati misurabili e la trasformazione del business. Portano l'IA dai singoli strumenti per la produttività ai sistemi di livello aziendale che lavorano continuamente per ottimizzare le operazioni. Dagli agenti di recupero che portano immediatamente alla luce informazioni critiche agli agenti delle attività che semplificano i flussi di lavoro, fino agli agenti autonomi che risolvono in modo proattivo problemi complessi, questi operatori digitali trasformano il modo di fare business.

Introducendo Microsoft 365 Copilot e gli agenti nella tua organizzazione, non ti limiti a investire in strumenti per la produttività: crei un ecosistema intelligente che lavora continuamente per generare valore aziendale. Il futuro del lavoro è qui. Con gli agenti, la tua organizzazione è pronta per affrontarlo.



Leggi il report Work Trend Index del 2025 per saperne di più sulla nascita dell'azienda di frontiera, basata sull'intelligence on-demand, sui team formati da esseri umani e agenti e su un cambiamento epocale nel modo in cui lavoriamo.

2025:

l'anno in cui nasce
l'azienda di frontiera

