



Microsoft 365
Copilot

Dai il benvenuto all'IA

Una guida pratica a Copilot Chat nei vari reparti

E-Book





Indice

01

La nuova realtà
del lavoro

02

Crescita
dell'IA insieme
al business

Reparti

03 Servizio clienti

04 Finanza

05 Risorse umane

06 IT

07 Ufficio legale

08 Marketing

09 Vendite

10

Catalizzatore per
la trasformazione
aziendale

01

La nuova realtà del lavoro

Il ritmo del business sta accelerando, offrendo nuove opportunità di innovazione, agilità e impatto. Man mano che il lavoro diventa più dinamico, i dipendenti che ricoprono le varie funzioni devono crescere per soddisfare le aspettative e le priorità in evoluzione. Tuttavia, per realizzare appieno il loro potenziale, hanno bisogno di supporto per gestire le complessità: devono semplificare le attività di routine, mantenere la concentrazione nonostante gli input costanti e passare dall'esecuzione reattiva a una strategica.

L'intelligenza artificiale si sta affermando come una leva fondamentale, che aiuta le persone a concentrarsi su lavori di maggior valore, ad accelerare il processo decisionale e a migliorare l'employee experience. Infatti, secondo il report di Work Trend Index 2025 di Microsoft, l'**82%** dei leader afferma che utilizzerà il lavoro digitale per espandere la capacità del personale nei prossimi 12-18 mesi, non per sostituire le persone, ma per supportarle con strumenti che riducano l'attrito, aumentino la concentrazione e amplifichino il loro impatto.¹

Questo e-Book mostra come Microsoft 365 Copilot Chat e gli agenti possono aiutare i team dell'organizzazione a lavorare in modo più intelligente, muoversi più velocemente e concentrarsi su ciò che conta di più, con esempi reali e indicazioni pratiche per accelerare la strategia di **trasformazione dell'IA** di ogni team.

02

Crescita dell'IA insieme al business

Copilot Chat è un assistente IA sicuro, basato sui modelli più recenti e integrato nel Web, che offre un modo accessibile per portare l'intelligenza artificiale nella tua organizzazione. Incluso negli abbonamenti Microsoft 365 Business ed Enterprise, aiuta i dipendenti ad aumentare la produttività con semplici prompt: creazione di bozze di contenuti, risposta a domande, generazione di idee e persino sviluppo di agenti personalizzati utilizzando la versione Lite di Copilot Studio per automatizzare le attività ripetitive. È una soluzione sicura e intuitiva per esplorare l'intelligenza artificiale, aumentare la fiducia in se stessi e migliorare l'efficienza quotidiana.

Microsoft 365 Copilot si basa su tutto questo con funzionalità di intelligenza artificiale più avanzate e un'integrazione fluida di Copilot Chat nelle app Teams e Microsoft 365. Grazie a questo aggiornamento, Copilot Chat si connette ai dati dell'organizzazione oltre il Web in modo sicuro e conforme, consentendo un'automazione avanzata, la personalizzazione degli insights e una collaborazione lineare su larga scala. Sblocca inoltre ancora più funzionalità di Copilot Studio, consentendo alle organizzazioni di collegare i propri agenti alle conoscenze aziendali, accelerando l'innovazione e mantenendo il controllo.

IT, Risorse umane, Marketing, Vendite, Finanza, Ufficio legale e Servizio clienti: in tutti i reparti Copilot Chat consente ai team di passare da un approccio reattivo a uno strategico, da uno stato di sopraffazione a uno di innovazione. Non si tratta solo di lavorare più velocemente, ma di realizzare il nuovo potenziale nei vari team dell'organizzazione.

Diamo un'occhiata più da vicino alle funzioni chiave che stanno trasformando il modo in cui i team dell'organizzazione possono lavorare.

Copilot Chat nel reparto Servizio clienti

I team del Servizio clienti lavorano duramente per gestire grandi volumi di richieste, ma il ritmo e la complessità possono rendere difficile rispondere in modo rapido e coerente.

Esempio

Un agente di supporto potrebbe impiegare dai 10 ai 15 minuti per elaborare una risposta ponderata per un singolo cliente, lasciando molti ticket irrisolti.

Cambiamento

Copilot Chat consente di offrire un Servizio clienti più rapido e personalizzato analizzando le richieste e generando risposte. Migliora i tempi di risposta e la qualità del servizio fornendo risposte rapide e personalizzate e identificando i problemi ricorrenti.

Funzionalità principali

- Analizza e assegna la priorità alle richieste in arrivo
- Prepara immediatamente la bozza di risposte personalizzate
- Identifica le tendenze e i problemi ricorrenti

Risultato

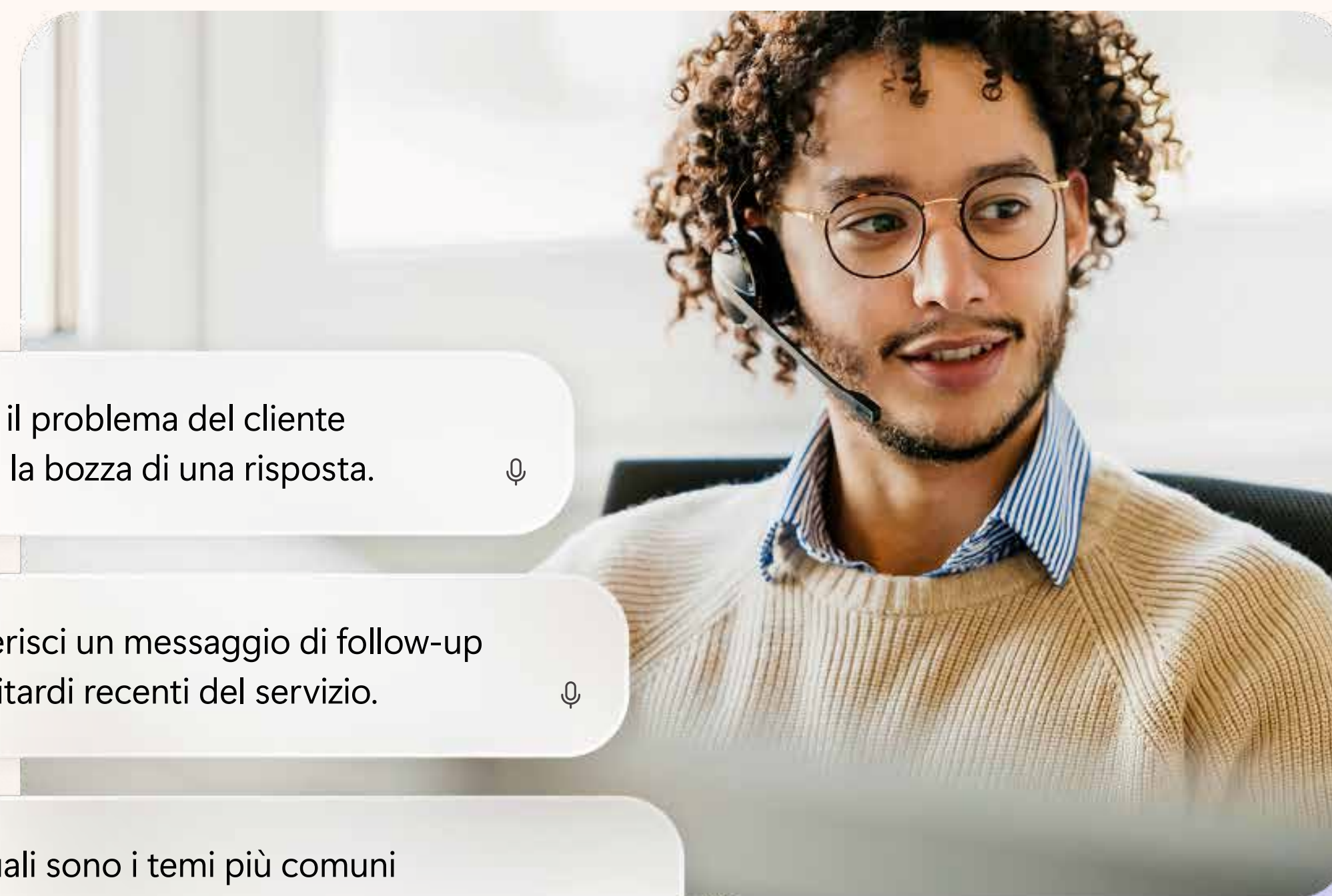
Grazie alla gestione delle attività ripetitive, i team del Servizio clienti possono concentrarsi sulla fornitura di un'assistenza eccezionale e sulla creazione di relazioni più solide.

I team del Servizio clienti possono utilizzare richieste come:

+ Riepiloga il problema del cliente e prepara la bozza di una risposta. 

+ Suggerisci un messaggio di follow-up per i ritardi recenti del servizio. 

+ Quali sono i temi più comuni nei messaggi in arrivo oggi? 



Copilot Chat nel reparto

Finanza

I team del reparto Finanza gestiscono compiti complessi come la generazione di report e la pianificazione del budget. Tuttavia la natura ripetitiva di queste attività può rallentare il processo decisionale e limitare il tempo per analisi lungimiranti.

Esempio

Un analista finanziario potrebbe passare ore a raccogliere dati e a controllare i calcoli per la revisione di un budget.

Cambiamento

Copilot Chat può automatizzare i processi finanziari e fornire insights in tempo reale. Analizza i dati finanziari e genera report, risparmiando tempo per la pianificazione finanziaria strategica.

Funzionalità principali

- Automatizza la generazione di report e la pianificazione del budget
- Analizza i dati finanziari e identifica gli insights
- Prepara la bozza di riepiloghi, previsioni e presentazioni

Risultato

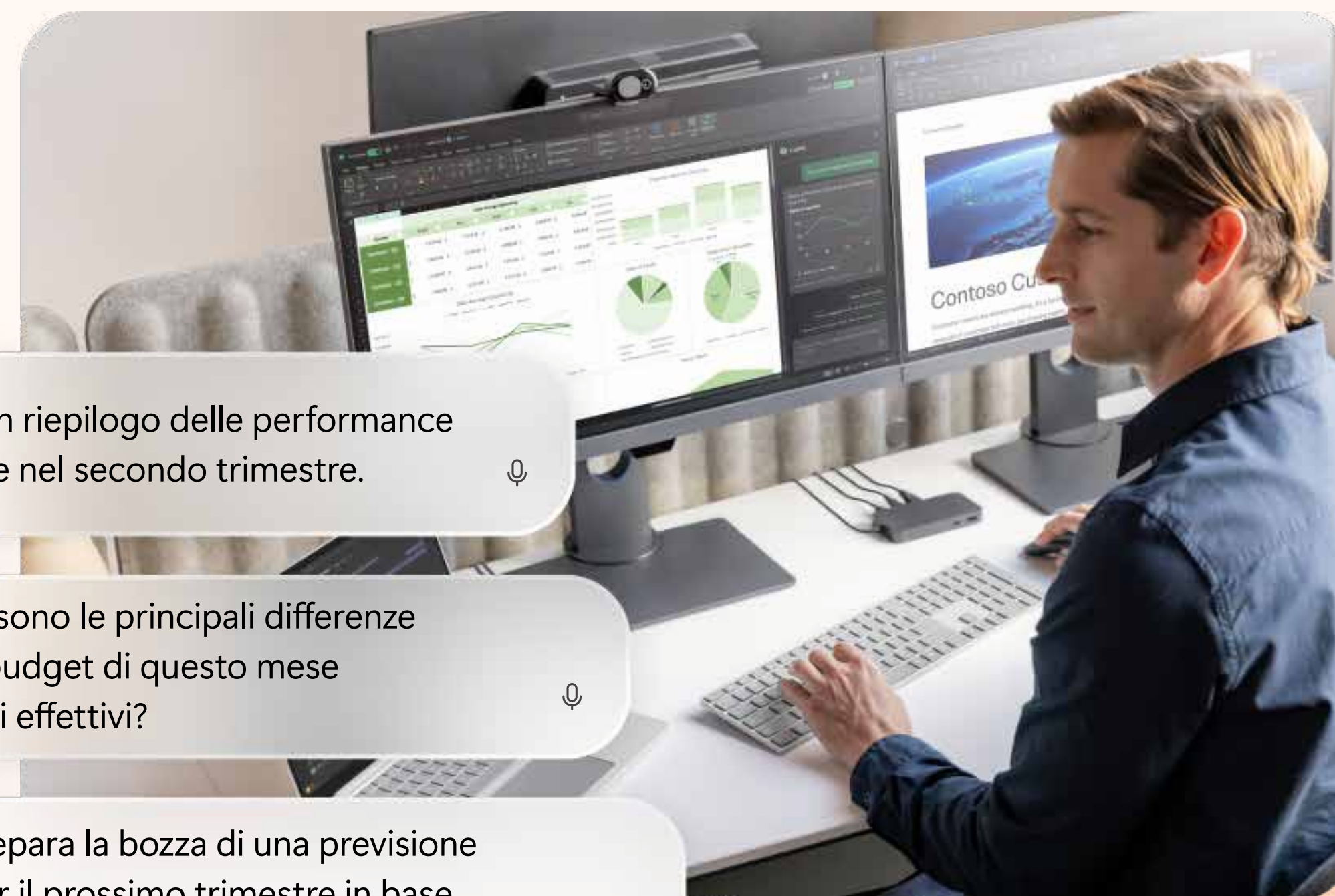
Grazie all'automazione delle attività ripetitive, i team del reparto Finanza possono concentrarsi su lavori ad alto impatto, come la pianificazione degli scenari e le decisioni di investimento strategiche.

I team del reparto Finanza possono utilizzare richieste come:

+ Genera un riepilogo delle performance finanziarie nel secondo trimestre.

+ Quali sono le principali differenze tra il budget di questo mese e i dati effettivi?

+ Prepara la bozza di una previsione per il prossimo trimestre in base alle tendenze correnti.



Copilot Chat nel reparto

Risorse umane

I professionisti delle Risorse umane hanno un'ampia gamma di compiti essenziali, come la revisione dei curriculum e la generazione di report, il che può rendere difficile stabilire la priorità per iniziative strategiche quali lo sviluppo dei talenti e la promozione della cultura aziendale.

Esempio

Un responsabile delle Risorse umane potrebbe passare ore a raccogliere dati sulle performance e feedback per prepararsi a una valutazione dei talenti.

Cambiamento

Copilot Chat può aiutare i professionisti delle Risorse umane ad automatizzare la documentazione e a recuperare rapidamente i dati rilevanti. Fornisce risposte contestuali a partire da e-mail, appunti di riunioni e moduli di feedback, consentendo ai team delle Risorse umane di concentrarsi sulle priorità strategiche.

Funzionalità principali

- Automatizza la documentazione e la generazione di report
- Analizza il feedback dei dipendenti e i dati sulle performance
- Prepara la bozza delle comunicazioni e dei piani di sviluppo delle Risorse umane

Risultato

Grazie alla gestione efficiente delle attività di routine, le Risorse umane possono concentrarsi sullo sviluppo dei dipendenti, sulla cultura e sul processo decisionale strategico.

I team delle Risorse umane possono utilizzare richieste come:

+

Riepiloga gli spunti di riflessione chiave sulla riunione del comitato per le assunzioni della scorsa settimana.



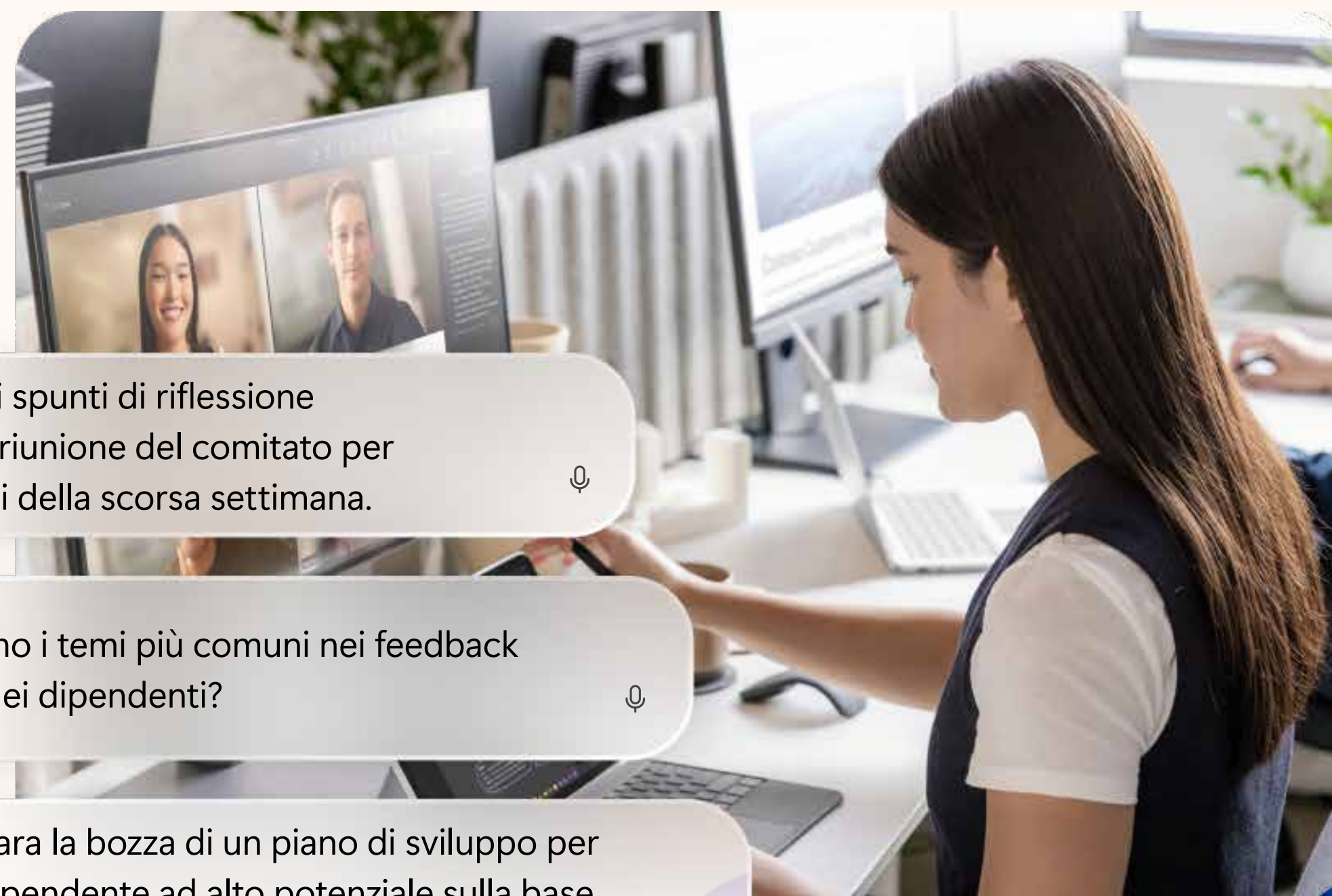
+

Quali sono i temi più comuni nei feedback recenti dei dipendenti?



+

Prepara la bozza di un piano di sviluppo per un dipendente ad alto potenziale sulla base delle recensioni recenti.



Copilot Chat nel reparto

IT

I team IT gestiscono attività critiche come infrastruttura, supporto e documentazione: lavori essenziali, ma che spesso lasciano poco spazio all'innovazione e alla pianificazione a lungo termine.

Esempio

Un amministratore IT potrebbe passare ore a compilare report sulle performance del sistema o a rispondere alle domande di routine degli utenti.

Cambiamento

Copilot Chat può semplificare i flussi di lavoro IT fornendo insights contestuali in tempo reale. Consolida i dati provenienti da e-mail, ticket e registri di sistema per distribuire insights fruibili e accurati.

Funzionalità principali

- Riepiloga i report tecnici e i registri degli incidenti
- Automatizza la documentazione e il monitoraggio della compliance
- Fornisce assistenza nella pianificazione dei progetti e nella comunicazione con gli stakeholder

Risultato

I team IT possono passare dal supporto reattivo all'innovazione proattiva, concentrandosi su iniziative strategiche come la sicurezza informatica e la trasformazione digitale.

I team IT possono utilizzare richieste come:

+

Riepiloga i temi chiave dei report sugli incidenti della settimana scorsa.



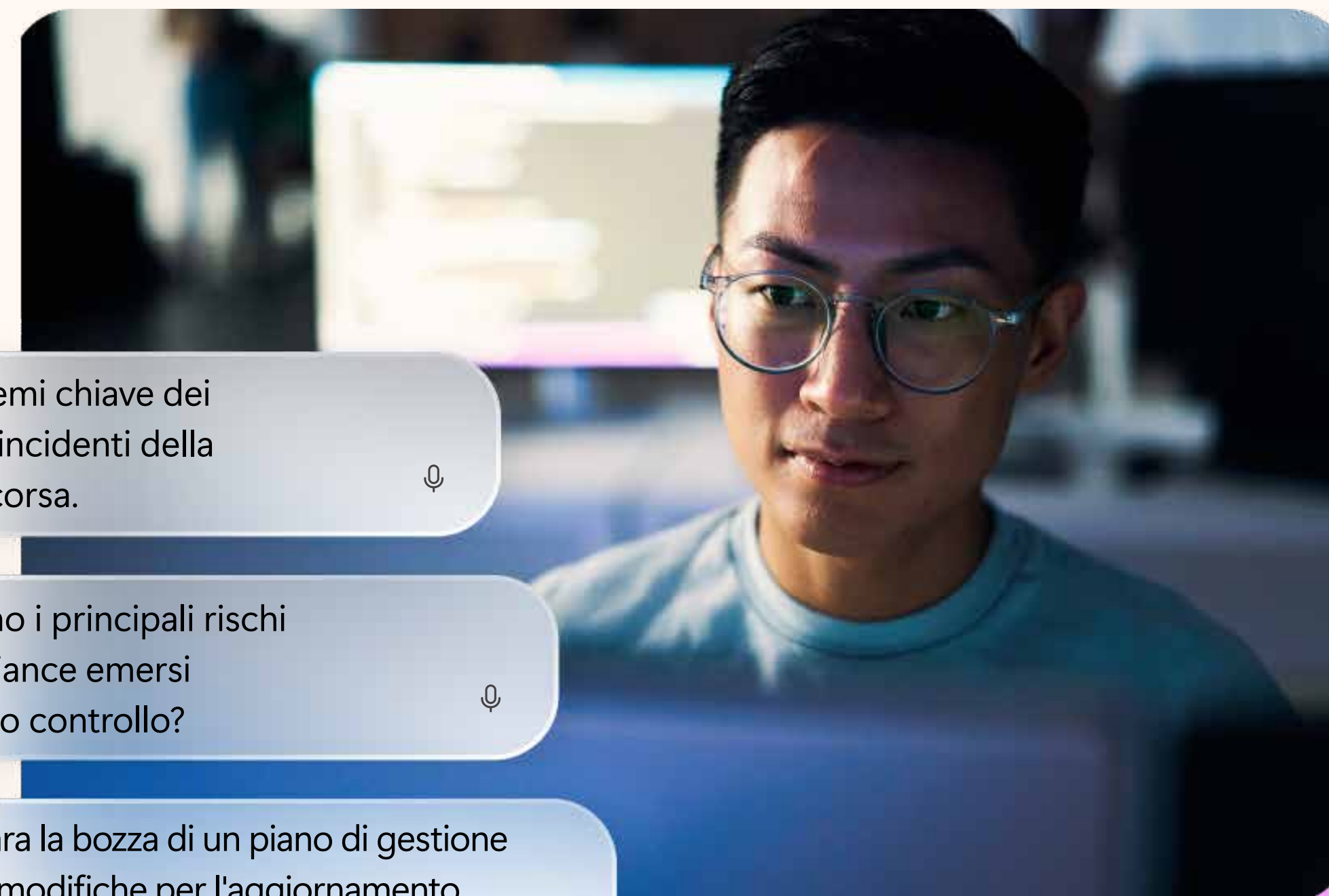
+

Quali sono i principali rischi di compliance emersi nell'ultimo controllo?



+

Prepara la bozza di un piano di gestione delle modifiche per l'aggiornamento del sistema imminente.



Copilot Chat nel reparto

Ufficio legale

I team dell'Ufficio legale gestiscono un volume elevato di revisioni dei documenti e di analisi dei contratti, il che può rendere difficile dare priorità alla gestione proattiva del rischio e alla consulenza strategica.

Esempio

Un consulente legale potrebbe passare ore a fare riferimenti incrociati alle clausole contrattuali invece di fornire consulenza su implicazioni aziendali più ampie.

Cambiamento

Copilot Chat può semplificare i flussi di lavoro legali riepilogando documenti complessi e offrendo consigli pratici. Fornisce riepiloghi rapidi e accurati, consentendo ai professionisti legali di concentrarsi su lavori di maggior valore.

Funzionalità principali

- Esamina e riepiloga i contratti e i documenti legali
- Evidenzia i rischi e gli obblighi principali
- Prepara la bozza delle note legali e dei riepiloghi di compliance

Risultato

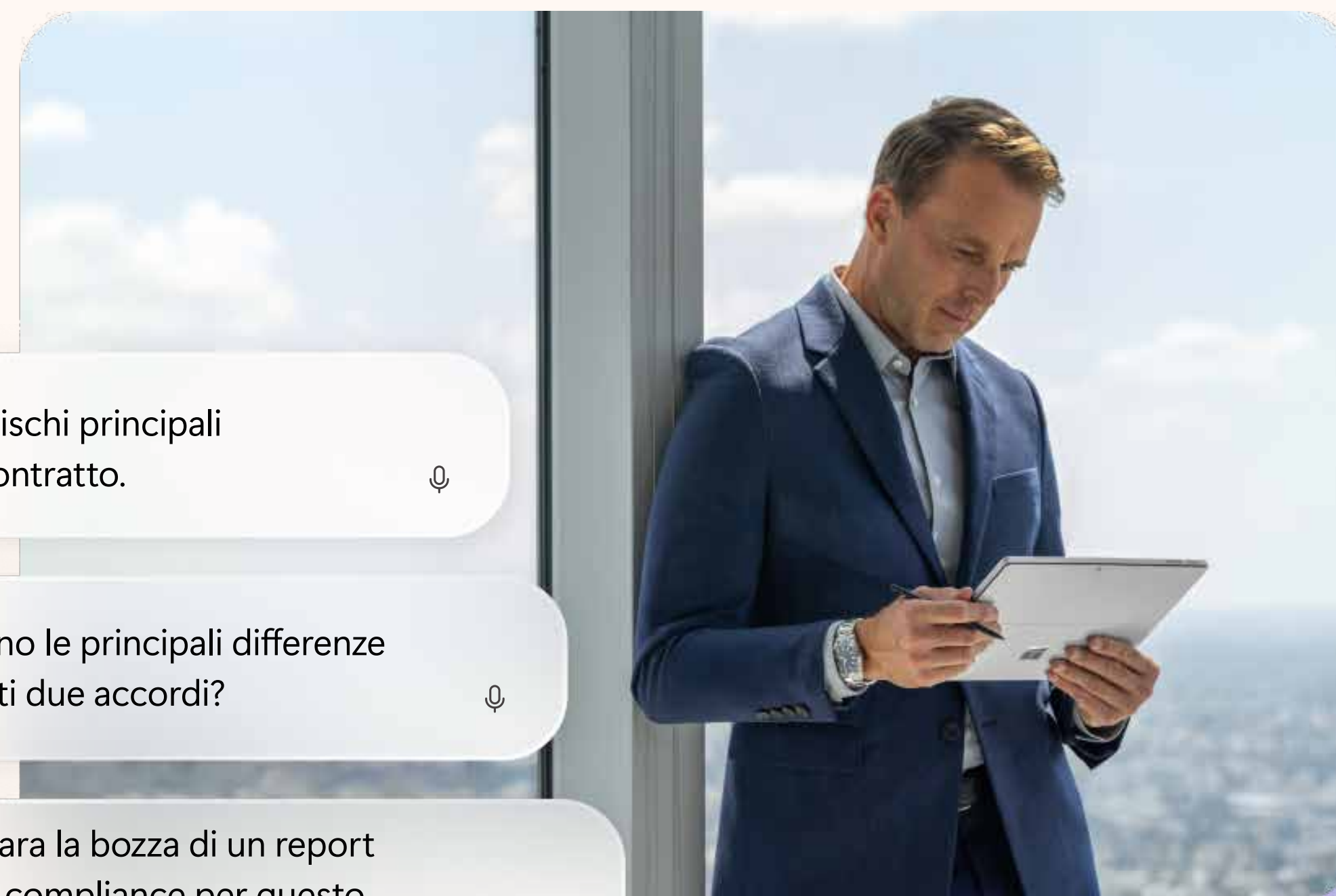
Grazie all'automazione delle attività di routine, i team dell'Ufficio legale possono concentrarsi sulla consulenza strategica e sulla mitigazione dei rischi in modo più proattivo.

I team dell'Ufficio legale possono utilizzare richieste come:

+ Riepiloga i rischi principali di questo contratto.

+ Quali sono le principali differenze tra questi due accordi?

+ Prepara la bozza di un report sulla compliance per questo set di documenti.



Copilot Chat nel reparto Marketing

I team addetti al Marketing bilanciano un mix di lavoro creativo e analitico, affidandosi spesso a strumenti frammentati e dati distribuiti. Senza una visione unificata, è difficile scoprire insights o concentrarsi completamente su una strategia creativa.

Esempio

Un addetto al Marketing che prepara una revisione delle performance di una campagna trascorre ore a raccogliere dati statistici e a formattare le diapositive prima ancora di pensare a nuove idee.

Cambiamento

Copilot Chat può semplificare i flussi di lavoro fungendo da assistente in tempo reale che recupera dati e genera contenuti. Analizza documenti, e-mail, conversazioni di Teams e report per fornire insights rapidi e accurati. Può anche affinare i messaggi, generare brief creativi e suggerire ottimizzazioni basate sui dati.

Funzionalità principali

- Riepiloga le performance della campagna e le ricerche di mercato
- Analizza il coinvolgimento dei clienti in tempo reale
- Prepara la bozza di contenuti, report e presentazioni

Risultato

Copilot Chat consente di risparmiare tempo e aumentare la creatività mettendo a tua disposizione le informazioni giuste e permettendo ai team di concentrarsi sulla strategia e sulle campagne più efficaci.

Gli addetti al Marketing possono utilizzare richieste come:

+ Riepiloga le performance dell'ultima campagna e-mail.

+ Quali sono gli asset più performanti del primo trimestre?

+ Prepara la bozza di una diapositiva di presentazione con i principali spunti di riflessione sull'ultima analisi di mercato.



Copilot Chat nel reparto

Vendite

I team del reparto Vendite sono spesso coinvolti in un lungo lavoro amministrativo (raccolta manuale di dati di CRM, e-mail e report), il che lascia loro una visibilità limitata e meno tempo per la pianificazione strategica o per un coinvolgimento maggiore dei clienti.

Esempio

Un responsabile del reparto Vendite potrebbe passare ore a raccogliere le interazioni passate e la cronologia delle vendite per prepararsi per una riunione con un cliente.

Cambiamento

Copilot Chat può consolidare i dati provenienti da più origini per fornire insights immediati. Genera report, prepara la bozza di e-mail e fornisce consigli basati sulla valutazione dei clienti o sulle tendenze di vendita.

Funzionalità principali

- Riepiloga le interazioni e il feedback dei clienti
- Analizza i dati di vendita e identifica le tendenze
- Prepara la bozza di e-mail o proposte personalizzate

Risultato

Copilot Chat può aiutare i team addetti alla vendita a diventare più strategici, fornendo insights e liberando tempo per un coinvolgimento significativo dei clienti e per la conclusione di trattative.

I professionisti del reparto Vendite possono utilizzare richieste come:

+

Quali sono stati i punti chiave della mia ultima riunione con questo cliente?



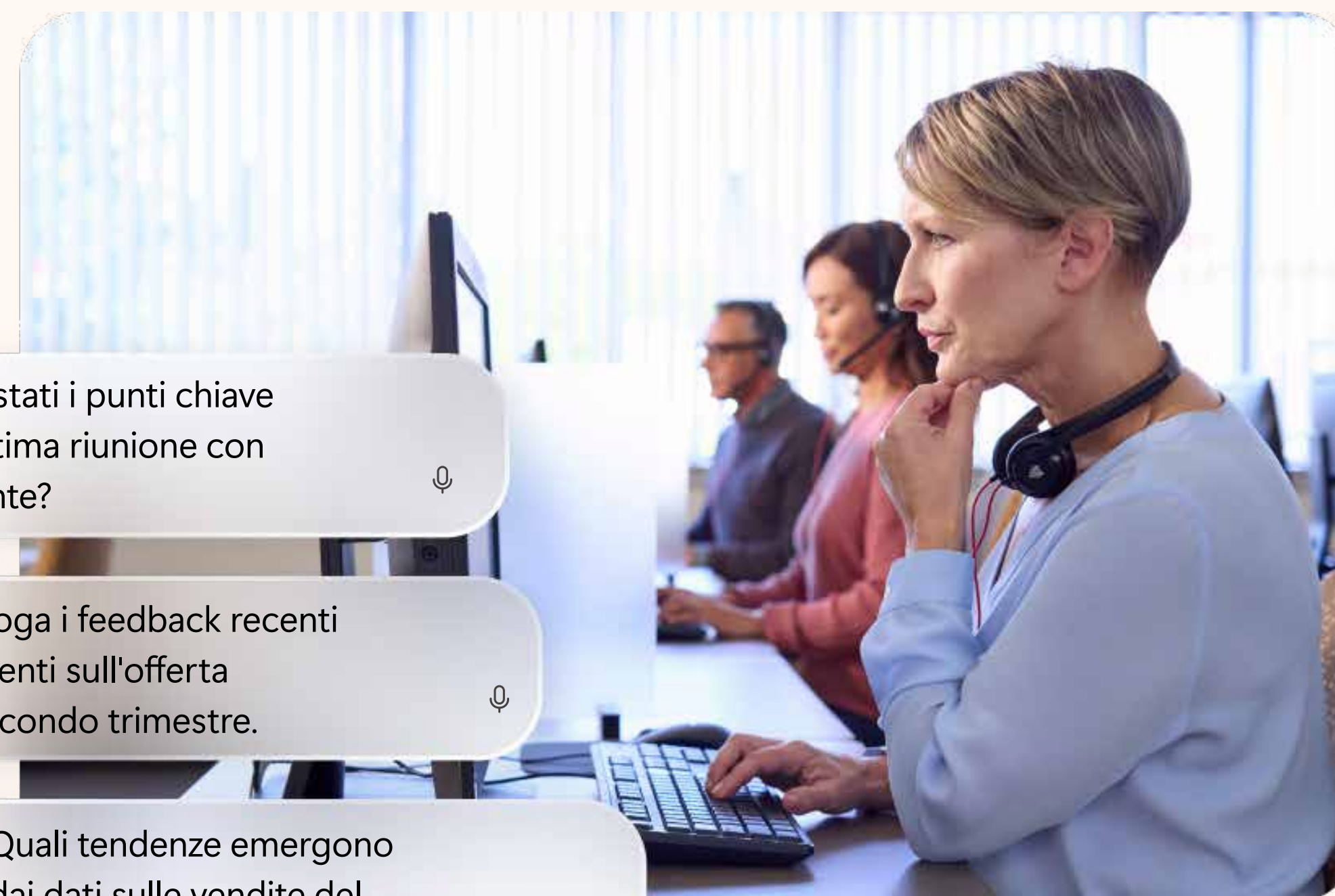
+

Riepiloga i feedback recenti dei clienti sull'offerta del secondo trimestre.



+

Quali tendenze emergono dai dati sulle vendite del primo trimestre?



Catalizzatore per la trasformazione aziendale

Microsoft 365 Copilot Chat può ridefinire il modo di lavorare dei vari team: Marketing, Vendite, Risorse umane, Finanza, IT, Ufficio legale e Servizio clienti. Semplificando le attività ripetitive, evidenziando gli insights rilevanti e consentendo interazioni in linguaggio naturale con i dati dell'organizzazione, Copilot Chat può aiutare i dipendenti a muoversi più velocemente, pensare in grande e operare in modo più strategico.

È più di uno strumento di produttività: è un catalizzatore per il cambiamento aziendale. Che tu stia ottimizzando le campagne, preparandoti per riunioni importanti o analizzando le performance finanziarie, Copilot Chat mette a disposizione la potenza dell'IA in modo sicuro, responsabile e perfettamente integrato nel flusso di lavoro.

Con Copilot Chat non solo ti tieni al passo con il ritmo del cambiamento, ma lo guidi.

Fonte

¹"2025: l'anno in cui nasce l'azienda di frontiera", report annuale di Work Trend Index di Microsoft, 23 aprile 2025, <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

Il sondaggio Work Trend Index è stato condotto da una società di ricerca indipendente con 31.000 knowledge worker, dipendenti o autonomi a tempo pieno, in 31 mercati tra il 6 febbraio 2025 e il 24 marzo 2025. In questo contesto, per knowledge worker si intendono coloro che in genere lavorano alla scrivania (a casa o in ufficio).

©2025 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati. Il presente documento viene fornito "così com'è". Le informazioni e le opinioni in esso contenute, inclusi gli URL e altri riferimenti a siti Web Internet, possono variare senza preavviso. Qualsiasi rischio correlato all'uso del documento è a carico dell'utente. Questo documento non garantisce alcun diritto legale sulla proprietà intellettuale di alcun prodotto Microsoft. Il presente documento può essere copiato e utilizzato esclusivamente per uso interno e a scopo di riferimento.

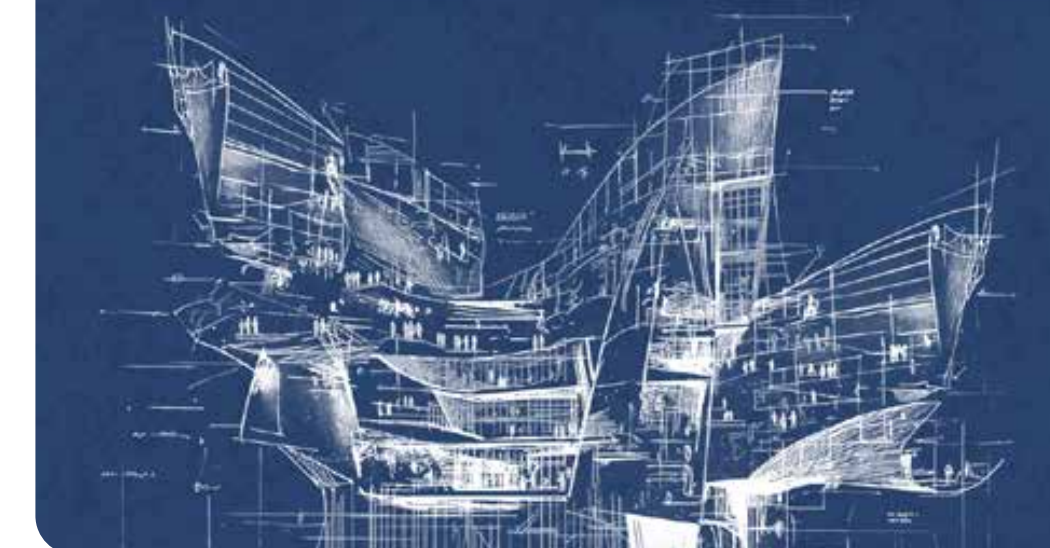


Trasforma l'organizzazione: **inizia oggi stesso.**

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



Leggi il report

Visita la Libreria di scenari di Microsoft per scoprire una raccolta di scenari di Copilot e agenti per ruoli, funzioni e settori, pensati per accelerare la trasformazione della tua organizzazione con l'IA:
[Libreria di scenari di Microsoft - Microsoft Adoption.](#)



Libreria di scenari