



Microsoft 365
Copilot

Guida all'utilizzo dell'IA per ottimizzare i processi aziendali



Indice

- | | | | |
|----|--|----|--------------------------------|
| 01 | Come raggiungere obiettivi più ambiziosi con l'IA che supporta le funzioni aziendali | 06 | IA in azione: marketing |
| 02 | Il quadro generale: IA e impatto complessivo sull'azienda | 07 | IA in azione: settore legale |
| 03 | IA in azione: finanza | 08 | IA in azione: servizio clienti |
| 04 | IA in azione: risorse umane | 09 | IA in azione: IT |
| 05 | IA in azione: vendite | | |

Un'opportunità per realizzare più valore con l'IA

Il dibattito su come l'IA nell'ambiente di lavoro stia migliorando la vita degli utenti è incentrato in gran parte sugli strumenti necessari per aumentare la produttività, risparmiare tempo nelle attività di routine e recuperare spazi per la creatività. Fornire alle persone questi strumenti è un grande passo avanti per un'organizzazione, ma è pur sempre solo un primo passo.

Ottenere un impatto aziendale che vada oltre la produttività individuale è il vero potenziale dell'IA. L'aumento della produttività per gli utenti rappresenta già un vantaggio per le aziende, ma grazie a un utilizzo specifico delle soluzioni di IA per supportare i flussi di lavoro tra le varie funzioni aziendali, possono emergere ulteriori opportunità per aumentare le entrate, ottimizzare i costi e aiutare i dipendenti ad avere successo.

Con una prospettiva più ampia di applicazione dell'IA ai processi di core business, si può ampliare l'ambito della strategia di IA e migliorarne gli effetti, mirando al valore aziendale a lungo termine e alla trasformazione organizzativa.

È qui che entra in gioco Copilot Studio. In quanto piattaforma nativa per agenti di intelligenza artificiale di Copilot, Copilot Studio consente alle organizzazioni di creare, gestire e proteggere agenti di intelligenza artificiale personalizzati in base alle esigenze aziendali. Questi agenti possono essere progettati per l'orchestrazione tra sistemi, la compressione di flussi di lavoro complessi e il raggiungimento di risultati allineati agli obiettivi strategici. Molti scenari ad alto impatto prevederanno da parte di Copilot Studio lo sviluppo di agenti che li rendano possibili.

In questo e-Book esploreremo i modi in cui l'IA può ottimizzare i flussi di lavoro per le funzioni aziendali comuni a tutti i settori, usando esempi specifici per evidenziare il possibile impatto dell'IA nella tua organizzazione in termini di crescita dei profitti, opportunità di risparmio ed employee experience positiva.





Come raggiungere obiettivi più ambiziosi con l'IA che supporta le funzioni aziendali

Ogni area operativa all'interno di un'organizzazione ha esigenze, requisiti e KPI diversi. I sistemi in uso per le aree del marketing, delle vendite, delle risorse umane, del servizio clienti, del settore legale, della finanza e dell'IT sono eterogenei e non sempre ottimizzati per l'era digitale. Le soluzioni di IA potenti e flessibili di oggi possono essere applicate ai flussi di lavoro in tutte queste funzioni, trasformando i processi chiave all'interno di ogni area al fine di ottenere vantaggi significativi in termini di entrate, ottimizzazione dei costi ed employee experience.

Sebbene molti leader aziendali comprendano questo valore e concordino sull'importanza di distribuire l'IA per mantenere un vantaggio competitivo, sussiste ancora qualche esitazione. Alcuni leader aziendali non hanno ancora implementato l'IA per varie ragioni, ad esempio la mancanza di una chiara strategia di IA o di evidenze sul ROI che possono ottenere dall'investimento nell'IA, nonché i timori per la privacy. Nonostante ciò, l'82% dei leader afferma che questo è un anno fondamentale per ridefinire gli aspetti chiave della strategia e le operazioni e il 78% dei leader afferma che la propria azienda sta valutando l'aggiunta di ruoli incentrati sull'intelligenza artificiale.¹

Indirizzando le soluzioni di IA verso specifiche funzioni aziendali, i leader possono implementare un approccio che produce miglioramenti visibili e quantificabili. Questo approccio mirato può anche consentire ai leader aziendali di convalidare rapidamente il ROI delle loro iniziative di IA, dimostrando in che modo queste tecnologie possono incrementare le performance dei dipendenti, ottimizzare le operazioni e allinearsi agli obiettivi strategici a lungo termine.

Nella realtà, le organizzazioni hanno usato l'IA per:

- Ridurre il tempo che i venditori dedicano alla ricerca prima dell'interazione con i clienti da quattro ore a 15 minuti²
- Ridurre del 20-30% il tempo e il denaro destinati a Risposte per richieste di proposta (RFP)³
- Risparmiare fino a cinque ore alla settimana, per dipendente, eliminando i processi quotidiani⁴

L'implementazione dell'IA all'interno di funzioni aziendali specifiche offre vantaggi reali che consentono una significativa trasformazione organizzativa. Vediamo come.

Il quadro generale: IA e impatto complessivo sull'azienda

Il risparmio di tempo e gli stimoli alla creatività sono fattori rivoluzionari per i singoli utenti dell'IA. Tuttavia, quando i leader aziendali estendono l'applicazione dell'IA dalla produttività individuale ai flussi di lavoro funzionali, possono promuovere una trasformazione più olistica nei reparti chiave e nelle aree di interesse aziendale. Questo cambiamento spesso richiede più del semplice utilizzo dell'intelligenza artificiale: significa progettare il modo in cui l'intelligenza artificiale si manifesta in tutta l'azienda.

Copilot Studio aiuta le organizzazioni in tal senso: i team possono creare agenti basati sui dati aziendali, connessi agli strumenti che già utilizzano e gestiti con i controlli di cui hanno bisogno. È così che le aziende passano dall'adozione dell'intelligenza artificiale alla sua progettazione per ottenere un impatto.

Aumento delle entrate

L'integrazione dell'IA nei flussi di lavoro può aumentare il numero dei potenziali clienti grazie a un'ampia gamma di possibilità, ad esempio consentendo a team e membri di migliorare le percentuali di acquisizione, ridurre il time-to-market con nuovi prodotti e servizi e generare più rapidamente proposte di vendita.

Scopri in che modo un provider globale di servizi di comunicazione utilizza gli strumenti di IA per migliorare i processi di vendita e rivoluzionare il contatto con i clienti, con un risparmio annuo di 50 milioni di dollari.²

Ottimizzazione dei costi

L'implementazione dell'IA a supporto delle funzioni aziendali crea opportunità per aumentare la redditività ed evitare costi inutili, semplificando l'immissione dei dati e l'elaborazione delle fatture, riducendo gli errori e il costo del lavoro e abilitando l'analisi predittiva. L'aumento della produttività e dell'efficienza della supply chain contribuisce a incrementare il margine netto, mentre le aziende possono aspettarsi una riduzione della spesa esterna per i collaboratori IT, nonché dei costi per altre licenze di IA generativa che vengono sostituite da una soluzione completa.

Un leader globale del settore della progettazione, dell'ingegneria e dei servizi ambientali riduce del 20-30% il tempo e il denaro dedicati a Risposte per richieste di proposta (RFP) e risparmia il 10% sui costi del processo di offerta.³

Supporto al successo dei dipendenti

I flussi di lavoro basati sull'IA possono generare risultati migliori per i team, rafforzando il senso di soddisfazione e di proficua partecipazione delle singole persone. La riduzione delle attività ripetitive e di scarso valore, insieme alla maggiore accessibilità alle informazioni pertinenti, consentono ai membri del team di liberare la loro creatività.

L'applicazione dell'IA ai flussi di lavoro delle risorse umane può influire significativamente anche sulla employee experience a livello aziendale, aumentando la fidelizzazione dei dipendenti, migliorando le procedure di assunzione e creando un valore significativo per l'azienda.

Le soluzioni di IA consentono ai dipendenti di risparmiare fino a cinque ore alla settimana, generalmente dedicate alla gestione delle attività di routine, permettendo a questo provider di servizi di tele-sanità di recuperare migliaia di ore eliminando i processi quotidiani.⁴

Esaminiamo in dettaglio in che modo l'applicazione di soluzioni di IA a funzioni aziendali specifiche all'interno dell'organizzazione può aiutare a ottenere questi vantaggi.

IA in azione: finanza

L'IA evita che i team finanziari siano oberati dalle analisi manuali dei dati e li aiuta a prendere decisioni più veloci e intelligenti. Gli strumenti di IA possono raccogliere dati finanziari in tempo reale, scoprire tendenze e generare previsioni accurate, così i team possono avere un quadro chiaro della liquidità disponibile, prevedere le fluttuazioni del flusso di cassa e segnalare i rischi prima che influiscano sui profitti.

Invece di cercare di stanare le discrepanze o macinare numeri, i team possono concentrarsi su strategie ad alto impatto, come l'allocazione ottimizzata del capitale o l'adeguamento della spesa in base a condizioni di mercato dinamiche, garantendo al contempo la conformità normativa con il minimo sforzo.

Ecco come l'IA può produrre un impatto aziendale grazie al supporto dei processi di pianificazione e analisi:

Prima dell'IA

La mancanza di insights sulle tendenze dei clienti e del mercato può tradursi in processi reattivi piuttosto che proattivi, riducendo la capacità di sfruttare al meglio le opportunità di mercato.

Con l'IA

Le soluzioni di IA possono contribuire grazie alla modellazione di scenari in tempo reale e alla riduzione del tempo impiegato per presentare proposte dettagliate e basate su dati concreti. L'IA può anche contribuire a identificare rapidamente le discrepanze, prevedere le tendenze future e garantire la conformità alle normative finanziarie.

In questo caso, il passaggio all'IA può incrementare le entrate grazie al completamento più rapido delle attività ad alto valore. L'IA aiuta i dipendenti ad avere successo, fornendo loro le informazioni granulari e tempestive di cui hanno bisogno per raggiungere performance di massimo livello.

E stiamo parlando di un solo processo. L'IA può migliorare anche altri processi finanziari critici, ad esempio la compliance, la gestione dei rischi e le procedure procure-to-pay.

Guida all'utilizzo dell'IA per ottimizzare i processi aziendali

Per aumentare questi vantaggi e personalizzare queste soluzioni, utilizza Copilot Studio per creare e gestire agenti di intelligenza artificiale. Una versione leggera è inclusa in M365 Copilot e consente la semplice creazione di agenti; le funzionalità autonome sono accessibili nella versione completa. [Scopri di più](#) su Copilot Studio.

Questo caso d'uso riguarda numerosi indicatori KPI e ce ne sono molti altri che le soluzioni di IA possono misurare e ottimizzare per i team finanziari, tra cui:

- Spesa per l'outsourcing dei servizi finanziari
- Richiesta di costo per analisi
- Tempo di revisione delle trattative
- Tempo di chiusura delle trattative
- Tasso di compliance
- Precisione delle previsioni
- Fidelizzazione dei dipendenti
- Tempo medio di incasso

[Scopri come Barclays utilizza Copilot per semplificare il modo in cui i dipendenti accedono alle informazioni](#)

➔ Trova altri scenari finanziari

A photograph of three people in a modern office setting. A man with glasses and a beard is smiling, looking towards a woman with curly hair who is also smiling and holding a pen. A third person is partially visible in the foreground, looking towards the other two. They are sitting around a wooden table with a laptop, a coffee cup, and some papers.

IA in azione: risorse umane

Per i team delle risorse umane, gli strumenti di IA possono semplificare processi come lo screening dei candidati e le revisioni delle performance attraverso l'analisi dei profili, la previsione della corrispondenza e la proposta di percorsi di sviluppo, consentendo ai membri del team delle risorse umane di concentrarsi sul potenziamento del personale. L'IA può accelerare anche l'onboarding dei dipendenti. Una solida piattaforma di IA consente alle organizzazioni di semplificare l'accesso ai dati delle risorse umane rilevanti, migliorarne la qualità e spostare l'attenzione dalle attività di routine alle iniziative strategiche per le risorse umane.

Vediamo come l'IA può produrre un impatto aziendale grazie al supporto dei processi di assunzione:

Prima dell'IA

Il processo di assunzione può essere lento e complesso, con un alto rischio di lasciarsi sfuggire i migliori talenti a causa dei limiti dello screening manuale dei curriculum e del monitoraggio dei candidati.

Con l'IA

Le soluzioni di IA possono aiutare ad analizzare le ultime tendenze del settore, a riesaminare le riunioni con i responsabili delle assunzioni, a redigere una job description basata sui dati raccolti dalle ricerche e a mettere in evidenza i potenziali candidati accedendo ai sistemi di registrazione delle risorse umane.

In questo caso, il passaggio all'IA aiuta a ottimizzare i costi accelerando i processi manuali e semplificando l'accesso ai dati rilevanti delle risorse umane. Contribuisce anche al successo dei dipendenti perché consente al personale delle risorse umane di intraprendere azioni più pertinenti per garantire che i dipendenti rispondano alle aspettative dei loro ruoli e possano sfruttare al meglio le loro capacità.

L'IA può migliorare anche altri processi delle risorse umane critici, ad esempio il coinvolgimento dei dipendenti, i compensi, i benefit, la formazione, lo sviluppo e la gestione dei talenti.

Ci sono molti altri indicatori KPI che le soluzioni di IA possono misurare e ottimizzare per i team delle risorse umane, tra cui:

- Tempo di onboarding dei dipendenti
- Chiamate gestite dagli agenti
- Tempo di risoluzione dei problemi
- Fidelizzazione dei dipendenti
- Costi di assunzione per dipendente
- Costi di amministrazione per dipendente
- Percentuale di risoluzione alla prima chiamata
- Dati demografici della forza lavoro

[Scopri come Trace3 utilizza Copilot per migliorare i processi di reclutamento](#)

➔ Trova altri scenari di risorse umane

Guida all'utilizzo dell'IA per ottimizzare i processi aziendali

Per aumentare questi vantaggi e personalizzare queste soluzioni, utilizza Copilot Studio per creare e gestire agenti di intelligenza artificiale. Una versione leggera è inclusa in M365 Copilot e consente la semplice creazione di agenti; le funzionalità autonome sono accessibili nella versione completa. [Scopri di più](#) su Copilot Studio.



IA in azione: vendite

Vendere oggi non è facile: il 79% dei venditori afferma di dover supportare un numero maggiore di account e di dedicare già il 70% del tempo complessivo ad attività amministrative come ricerca, pianificazione, generazione di proposte, immissione di dati e riunioni interne.⁵ L'applicazione dell'IA ai processi di vendita è un'ottima opportunità per liberare i team da parte di questo carico, consentendo loro di concentrarsi su ciò che sanno fare meglio.

Vediamo come l'IA può produrre un impatto aziendale grazie al supporto dei processi di generazione dei lead:

Prima dell'IA

I processi manuali producono strategie generiche e non mirate che si traducono in un basso tasso di conversione e in un costo elevato per lead.

Con l'IA

I rappresentanti di vendita possono chiedere all'IA di rilevare schemi nei dati dei clienti, ricorrendo a punteggi e ad altre metriche per facilitare l'individuazione dei lead di migliore qualità.

In questo caso, il passaggio all'IA può incrementare le entrate grazie all'ottimizzazione dei processi di vendita. Contribuisce anche al successo dei dipendenti perché semplifica i loro flussi di lavoro e ne migliora l'efficacia.

L'IA può migliorare anche altri processi di vendita critici, ad esempio il coinvolgimento dei clienti (contatto e presentazioni), negoziazione e chiusura, up-selling e follow-up post-vendita.



Questo caso d'uso riguarda numerosi indicatori KPI e ce ne sono molti altri che le soluzioni di IA possono misurare e ottimizzare per i team di vendita, tra cui:

- Opportunità da cogliere
- Dimensioni della trattativa
- Percentuale di acquisizione/chiusura
- Fidelizzazione dei clienti
- Entità media dello sconto
- Percentuale di up-selling/cross-selling
- Costo per lead
- Durata del ciclo di vendita
- Tasso di risposta

[Scopri come Lumen utilizza Copilot per supportare i venditori](#)

➔ Trova altri scenari di vendita



IA in azione: marketing

Oggi, ai team di marketing viene chiesto di offrire esperienze personalizzate su larga scala e, allo stesso tempo, di essere flessibili per rispondere ai cambiamenti nelle tendenze dei consumatori. Come possono affrontare questa sfida? Gli strumenti di IA consentono ai team di analizzare grandi quantità di dati dei clienti in tempo reale, identificando schemi e creando campagne personalizzate per gruppi di clienti specifici. Ottimizzando automaticamente la spesa pubblicitaria in base ai dati sulle performance in tempo reale, gli esperti di marketing possono allocare le risorse in modo più efficiente, aumentando i tassi di coinvolgimento e conversione senza apportare modifiche manuali.

Vediamo come l'IA può produrre un impatto aziendale grazie al supporto dei processi di esecuzione delle campagne:

Prima dell'IA

Il coordinamento e il monitoraggio manuali portano a un'allocazione inefficiente delle risorse, a maggiori costi operativi e a una mancanza di flessibilità nell'adattarsi alle risposte del mercato.

Con l'IA

L'IA aiuta gli utenti ad analizzare le performance delle campagne, consentendo agli esperti di marketing di identificare e incorporare rapidamente le tattiche di marketing più efficaci. Questo garantisce una distribuzione più strategica ed efficace delle risorse di marketing.

In questo caso, il passaggio all'IA può incrementare le entrate grazie a una migliore efficacia del marketing, all'ottimizzazione dei costi attraverso l'allocazione delle risorse per il marketing in canali che generano risultati basati sui dati e alla semplificazione dei flussi di lavoro dei dipendenti per produrre risultati migliori e aiutarli ad avere successo.

E stiamo parlando di una sola applicazione dell'IA nel settore del marketing. L'IA può migliorare anche altri processi di marketing critici, ad esempio la generazione di domanda, insights e strategia dei clienti e creazione di contenuti.

Questo caso d'uso riguarda numerosi indicatori KPI e ce ne sono molti altri che le soluzioni di IA possono misurare e ottimizzare per i team di marketing, tra cui:

- Lead generati
- Spese di agenzia
- Fidelizzazione dei clienti
- Fidelizzazione dei dipendenti
- Costo per lead
- Valore del marchio
- Tasso di conversione dei lead
- Entrate per lead generato

Scopri come Finastra utilizza Copilot per ridurre il tempo necessario per creare contenuti di marketing

➔ **Trova altri scenari di marketing**

Guida all'utilizzo dell'IA per ottimizzare i processi aziendali

Per aumentare questi vantaggi e personalizzare queste soluzioni, utilizza Copilot Studio per creare e gestire agenti di intelligenza artificiale. Una versione leggera è inclusa in M365 Copilot e consente la semplice creazione di agenti; le funzionalità autonome sono accessibili nella versione completa. [Scopri di più](#) su Copilot Studio.



IA in azione: settore legale

Gli uffici legali stanno navigando in uno scenario sempre più dinamico e complesso per quanto riguarda gli aspetti legali, normativi e di compliance. Gli strumenti di IA possono ridurre drasticamente il tempo impiegato per le attività su larga scala di gestione della conformità, revisione dei contratti e mitigazione dei rischi, analizzando rapidamente grandi volumi di documenti legali, identificando potenziali rischi o discrepanze e contrassegnando i problemi da sottoporre a revisione.

Questi strumenti contribuiscono anche a garantire che l'organizzazione rimanga conforme alle leggi locali e internazionali, confrontando rapidamente i contratti con modelli predefiniti o quadri normativi e riducendo così la probabilità di controversie legali. Invece di rivedere manualmente i contratti, i team legali possono concentrarsi sulle trattative prioritarie, mentre l'IA gestisce le clausole standard, mantenendo le operazioni efficienti e legalmente valide.

Ecco un altro modo in cui l'IA può produrre un impatto aziendale, questa volta grazie al supporto dei processi contrattuali:

Prima dell'IA

Quando si gestiscono i contratti, a volte si ha l'impressione di muoversi in una giungla di carta, in cui le informazioni critiche si perdono sotto montagne di documenti, rendendo il processo lento, soggetto a errori e inefficiente.

Con l'IA

L'IA può accelerare le revisioni dei contratti e confrontare rapidamente le parole chiave e le dichiarazioni relative alle controversie contrattuali con i sistemi di registrazione giudiziari. Questo consente di accelerare le analisi e di ridurre il tempo dedicato alle revisioni e alle negoziazioni manuali.

In questo caso, il passaggio all'IA offre ai team legali più tempo da dedicare ad attività di maggior valore, riducendo i costi grazie ad analisi chiave accelerate, e inoltre contribuisce al successo dei dipendenti perché elimina le attività routinarie dalle loro responsabilità.

Questa è solo una delle applicazioni rivoluzionarie dell'IA nei processi legali critici, tra cui contenziosi e servizi di consulenza.

Guida all'utilizzo dell'IA per ottimizzare i processi aziendali

Per aumentare questi vantaggi e personalizzare queste soluzioni, utilizza Copilot Studio per creare e gestire agenti di intelligenza artificiale. Una versione leggera è inclusa in M365 Copilot e consente la semplice creazione di agenti; le funzionalità autonome sono accessibili nella versione completa. [Scopri di più](#) su Copilot Studio.

Questo caso d'uso riguarda numerosi indicatori KPI e ce ne sono molti altri che le soluzioni di IA possono misurare e ottimizzare per i team legali, tra cui:

- Spesa per consulenti esterni
- Costo per revisione interna
- Tasso di compliance
- Percentuale di errori dei contratti
- Numero di controversie
- Percentuale di controversie vinte

[Scopri come Clifford Chance sta creando efficienze lavorative con Microsoft 365 Copilot](#)

➔ Trova altri scenari legali

IA in azione: servizio clienti

Per i team del servizio clienti, gli strumenti di IA possono ridurre drasticamente i tempi di risposta e migliorare la qualità del servizio. Analizzando le richieste in ingresso e suggerendo automaticamente soluzioni appropriate, questi strumenti aiutano gli agenti a risolvere i problemi più velocemente, consentendo loro di concentrarsi sui casi più complessi che richiedono empatia e pensiero critico.

Inoltre, l'IA può dare priorità ai ticket in base all'urgenza, alla storia del cliente o all'impatto, assicurando che i problemi più gravi vengano trattati per primi. Questo non solo aumenta la soddisfazione dei clienti, ma consente anche ai team di incrementare le operazioni senza sacrificare la qualità, anche durante i periodi di picco.

Ecco come l'IA può produrre un impatto aziendale grazie al supporto dei processi di risoluzione dei problemi:

Prima dell'IA

Risoluzioni incoerenti possono portare a un elevato volume di problemi irrisolti dei clienti, che a loro volta possono influire sulla fidelizzazione dei clienti e generare richieste di assistenza ripetute.

Con l'IA

L'IA può fornire agli agenti procedure di risoluzione dettagliate in base alla storia dei clienti, ai problemi e alle procedure diagnosticati e ai dati cronologici di risoluzione che contribuiscono a risolvere i problemi e a rispondere meglio alle esigenze dei clienti.

Questo passaggio all'IA incrementa le entrate grazie alla fidelizzazione e alla creazione di un valore duraturo per i clienti, riduce i costi perché risponde alle esigenze dei clienti in modo più rapido e intuitivo e contribuisce al successo dei dipendenti fornendo loro l'accesso alle informazioni necessarie per eccellere nel lavoro.

E stiamo parlando di un solo aspetto dell'impatto complessivo dell'IA. L'IA può migliorare anche altri processi del servizio clienti critici, ad esempio la diagnosi dei problemi e l'assegnazione del supporto.

Questo caso d'uso riguarda numerosi indicatori KPI e ce ne sono molti altri che le soluzioni di IA possono misurare e ottimizzare per i team del servizio clienti, tra cui:

- Percentuale di risoluzione alla prima chiamata
- Chiamate gestite dagli agenti
- Tempo di risoluzione dei problemi
- Fidelizzazione dei clienti
- Volume dei casi
- Tempi della prima risposta
- Tempo medio delle chiamate
- Esperienza cliente (CSAT)

[Scopri come Holland America Line utilizza Microsoft Copilot Studio per migliorare l'esperienza di assistenza clienti](#)

➔ Trova altri scenari del servizio clienti

Guida all'utilizzo dell'IA per ottimizzare i processi aziendali

Per aumentare questi vantaggi e personalizzare queste soluzioni, utilizza Copilot Studio per creare e gestire agenti di intelligenza artificiale. Una versione leggera è inclusa in M365 Copilot e consente la semplice creazione di agenti; le funzionalità autonome sono accessibili nella versione completa. [Scopri di più](#) su Copilot Studio.

IA in azione: IT

I team IT sono sempre più sotto pressione perché devono rispondere alla complessità e alla scalabilità in continua crescita all'interno dei loro sistemi. Il miglioramento dei flussi di lavoro IT con soluzioni di IA può aiutarli. Rilevando e risolvendo le anomalie prima che si trasformino in problemi gravi, gli strumenti di IA consentono di risparmiare tempo prezioso, che può essere dedicato all'innovazione. Dalla manutenzione proattiva all'ottimizzazione delle performance in tempo reale, gli insights abilitati dall'IA non solo consentono ai team IT di risolvere più rapidamente i problemi, ma anche di ottimizzare continuamente l'infrastruttura per rispondere alle esigenze future.

Vediamo come l'IA può produrre un impatto aziendale grazie al supporto dei processi di gestione e acquisizione del software:

Prima dell'IA

Frequenti aggiornamenti e patch manuali possono causare ritardi e incoerenze, con conseguenti vulnerabilità del software e tempi di inattività.

Con l'IA

I leader IT possono confrontare rapidamente e con precisione le soluzioni disponibili sul mercato, aggregare più thread di conversazioni, creare una visione olistica di tutti i requisiti aziendali essenziali per la nuova soluzione e creare rapidamente una soluzione RFP.

In questo caso, il passaggio all'IA incrementa le entrate perché garantisce che gli utenti finali abbiano gli strumenti digitali più appropriati e innovativi disponibili per perseguire gli obiettivi aziendali e contribuisce al successo dei dipendenti che possono ottenere risultati migliori e ricoprire al meglio i propri ruoli.

E stiamo parlando solo di un aspetto dell'impatto dell'IA sui team IT. L'IA può migliorare anche altri processi IT critici, ad esempio la gestione dei dispositivi, la gestione delle modifiche, l'adozione da parte degli utenti e le operazioni di rete.

Guida all'utilizzo dell'IA per ottimizzare i processi aziendali

Per aumentare questi vantaggi e personalizzare queste soluzioni, utilizza Copilot Studio per creare e gestire agenti di intelligenza artificiale. Una versione leggera è inclusa in M365 Copilot e consente la semplice creazione di agenti; le funzionalità autonome sono accessibili nella versione completa. [Scopri di più](#) su Copilot Studio.

Ci sono molti altri indicatori KPI che le soluzioni di IA possono misurare e ottimizzare per i team IT, tra cui:

- Costi operativi dell'IT
- Tempo di risoluzione dei ticket/problemi IT
- Costi dell'outsourcing IT
- Adozione e utilizzo dei prodotti
- Tempo di inattività delle applicazioni
- Affidabilità di rete e infrastruttura
- Riduzione del rischio di shadow IT
- Soddisfazione degli utenti netta (NSAT)

[Scopri come NTT DATA utilizza Microsoft Copilot Studio per aumentare l'automazione nei servizi IT](#)

➔ Trova altri scenari IT

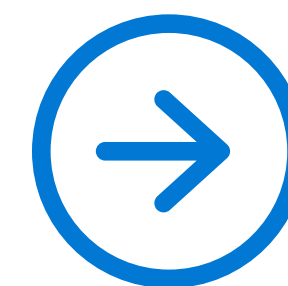


Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot è il tuo assistente di IA per il lavoro, progettato per migliorare i flussi di lavoro all'interno delle funzioni aziendali chiave grazie a livelli di integrazione, innovazione e sicurezza leader del settore. Con Copilot, le organizzazioni possono sfruttare tutto il potenziale dell'IA per promuovere il valore aziendale aumentando le entrate, ottimizzando i costi e migliorando l'employee experience. Combinando Copilot e agenti, le organizzazioni possono semplificare le operazioni e accelerare i risultati. Copilot Studio, la piattaforma nativa per agenti di intelligenza artificiale di Copilot, ti consente di creare, gestire e proteggere agenti di intelligenza artificiale che apprendono, agiscono e si adattano alle esigenze della tua azienda.

Accogliendo la rivoluzione dell'IA, non aumenti solo la produttività delle persone e dei team, ma apri anche le porte a una straordinaria trasformazione aziendale e all'eccellenza operativa.

Scopri come usare Copilot nelle app e nei flussi di lavoro quotidiani della tua organizzazione per lavorare in modo più rapido e incisivo.



**Inizia il tuo percorso con
Microsoft 365 Copilot**

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.

¹"2025: l'anno in cui nasce la Frontier Firm", report di Work Trend Index del 2025, pag. 1, Microsoft, Inc., <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>

²"Il salto strategico di Lumen: in che modo Copilot sta ridefinendo la produttività e il coinvolgimento dei dipendenti", Microsoft Inc., 21 maggio 2024

³"Aumento della produttività in GHD: in che modo l'IA sta reinventando il processo RFP nel settore delle costruzioni e dell'ingegneria", Microsoft, Inc., 12 marzo 2024

⁴"Teladoc Health: trasformazione delle operazioni di telemedicina con Copilot", Microsoft, Inc., 23 agosto 2024

⁵"Utilizzo di Copilot nelle vendite", Microsoft, Inc., 2024