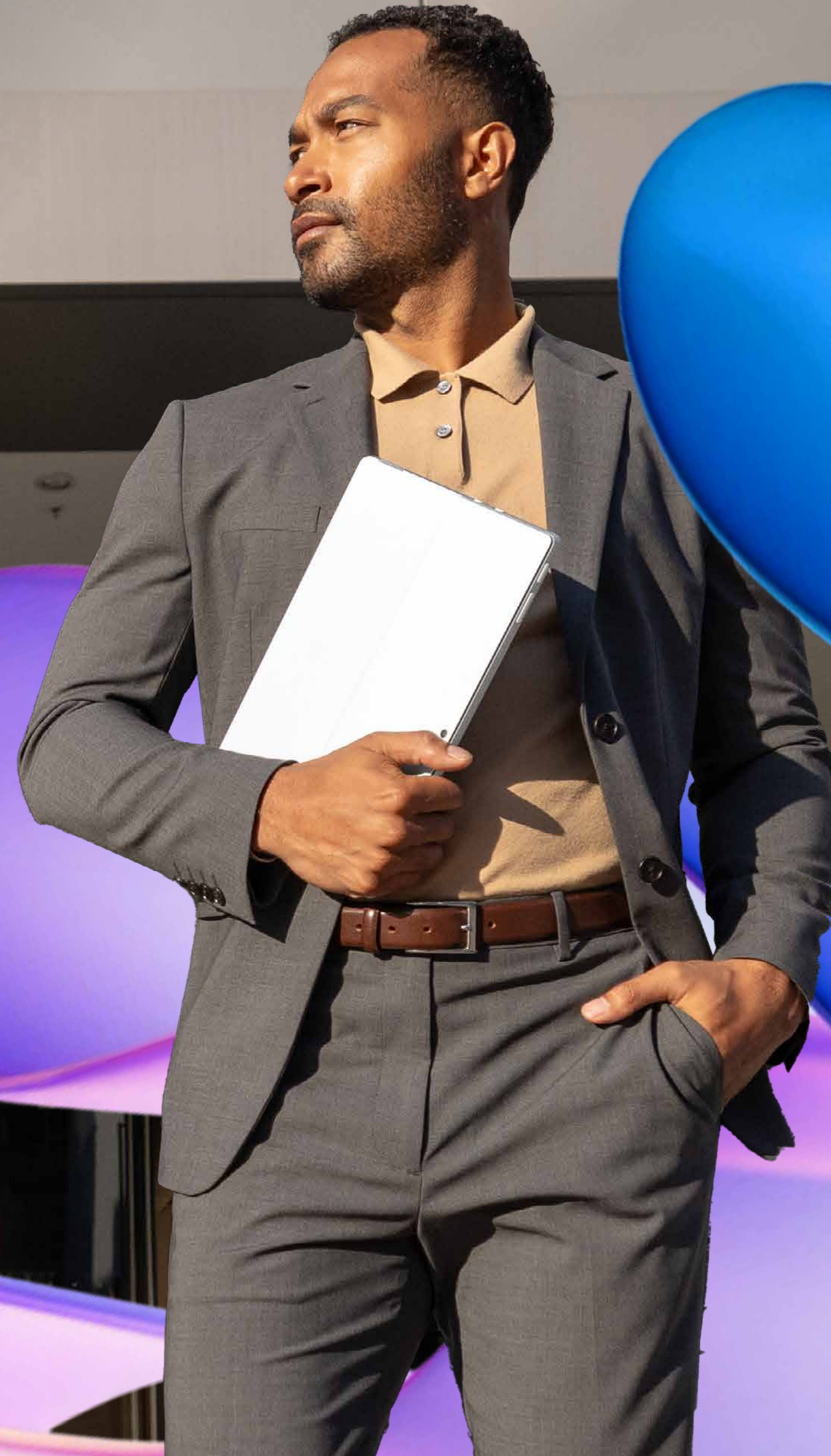




Microsoft 365
Copilot

Diventare un'azienda di frontiera

con Microsoft 365 Copilot
e gli agenti



Indice

01

La frontiera chiama

02

Tre fasi della trasformazione con l'IA

03

Fase 1. Essere umano con assistente

04

Fase 2. Team composti da esseri umani e agenti

05

Fase 3. Direzione umana, esecuzione degli agenti

06

Microsoft 365 Copilot: IA progettata per il lavoro

07

Roadmap per l'implementazione dell'IA

08

La frontiera ti aspetta

01

La frontiera chiama

L'opportunità non è mai stata così grande. I mercati premiano la velocità, i clienti si aspettano un'esperienza eccezionale e le organizzazioni hanno finalmente la tecnologia per offrire entrambe. Non spingendo le persone a lavorare più duramente, ma ridefinendo il modo in cui viene svolto il lavoro.

Ma c'è un divario. Il report Work Trend Index del 2025 di Microsoft lo rivela chiaramente: il **53%** dei leader afferma che la produttività deve aumentare, ma l'**80%** dei dipendenti riferisce di non avere il tempo o l'energia per portare a termine il proprio lavoro.¹ Lo spazio tra ciò che è necessario e ciò che è possibile è dove risiede la trasformazione.

Le aziende di frontiera stanno entrando in questo spazio. Queste organizzazioni hanno integrato l'intelligenza artificiale nel tessuto del lavoro, adottando gli agenti IA come colleghi digitali che si occupano delle attività ripetitive, mentre gli esseri umani si concentrano sulla strategia, sulla creatività e sull'innovazione. Quando ogni dipendente ha accesso all'intelligence sempre disponibile e i team crescono grazie alla collaborazione tra esseri umani e agenti, il lavoro diventa ciò che è sempre stato destinato a essere: pieno di significato.

Tuttavia procedere troppo rapidamente può generare nuove vulnerabilità. Ecco perché le aziende di frontiera si muovono con urgenza e cautela, espandendo l'IA e integrando la sicurezza, la compliance e l'uso responsabile fin dall'inizio.

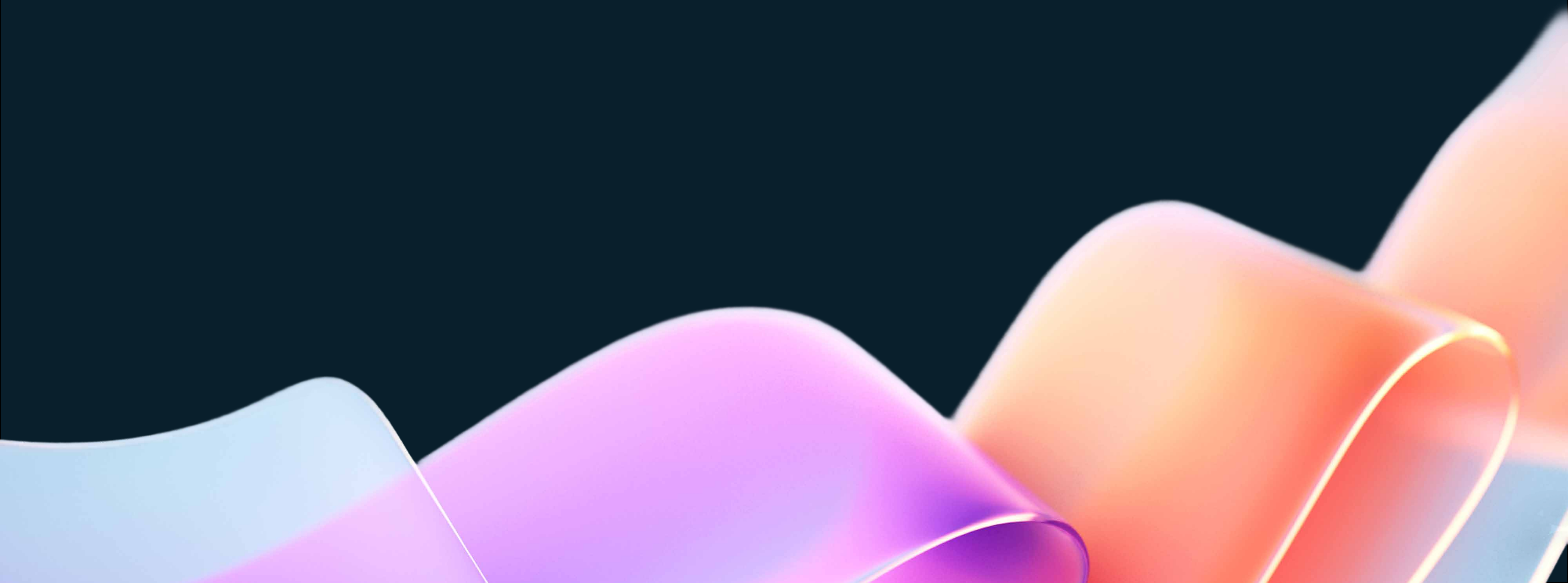
La trasformazione
è reale



Rispetto al solo **39%**
a livello globale¹

Questa guida illustra le tre fasi
della **trasformazione con l'IA**.

Scoprirai come è strutturata ogni fase,
comprenderai quali sono le decisioni che
contano di più e imparerai come procedere
senza compromettere la sicurezza.



Tre fasi della trasformazione con l'IA

Diventare un'azienda di frontiera non è un processo semplice. È un percorso ponderato verso la maturità dell'IA, che offre nuove possibilità a ogni passo.

Sicurezza innanzitutto

Le organizzazioni che si muovono più velocemente con l'IA non sono quelle che prendono scorciatoie in materia di sicurezza. Sono quelle che fondano tutto sulla fiducia. Quando i dipendenti sanno che l'IA rispetta le autorizzazioni per i dati, quando i leader vedono la compliance integrata in ogni interazione e quando la governance è parte integrante invece che aggiunta, la trasformazione accelera. Con il partner di IA giusto, la sicurezza non rallenta l'adozione, ma permette un'adozione audace.

Ogni percorso è diverso e raramente lineare. La maggior parte delle organizzazioni ha reparti diversi in fasi differenti allo stesso tempo. Questo progresso irregolare è naturale. I capitoli successivi esplorano ogni fase con indicazioni pratiche per il percorso dell'organizzazione.

Fase 1. Essere umano con assistente

Ridefinisci la produttività personale

Ogni dipendente ottiene un Assistente IA che gestisce le attività noiose in modo da potersi occupare del lavoro che conta di più.

Fase 2. Team composti da esseri umani e agenti

Trasforma i flussi di lavoro

Gli agenti IA diventano colleghi digitali all'interno dei processi e svolgono compiti specifici sotto la direzione umana. I dipendenti imparano a delegare e a supervisionare questi agenti, sviluppando le competenze di "responsabile".

Fase 3. Direzione umana, esecuzione degli agenti

Rimodella i processi aziendali

Gli agenti gestiscono i processi end-to-end, mentre gli esseri umani forniscono una supervisione strategica. I dipendenti passano dall'esecuzione delle attività alla definizione della strategia, al consolidamento delle relazioni e alla direzione del lavoro che definisce il futuro dell'organizzazione.

Responsabile degli agenti

Un dipendente che gestisce gli agenti IA come membri di un team digitale: definisce le attività, esamina i risultati e interviene in caso di eccezioni. È la competenza di leadership essenziale per l'era dell'intelligenza artificiale.



03

FASE 1

Essere umano con assistente

Ogni trasformazione con l'IA inizia con l'individuo. In questa fase ogni dipendente ottiene un Assistente IA personale per eliminare il lavoro noioso e liberare tempo prezioso. L'impatto sulla produttività è immediato, ma questa fase ha uno scopo più profondo: infondere fiducia, restituire risultati immediati e sviluppare abitudini che consentano trasformazioni più grandi in seguito. Se ben gestita, questa fase solleva il morale, riduce la fatica e segnala che l'IA non è un concetto futuro, ma un collega del presente.



Struttura

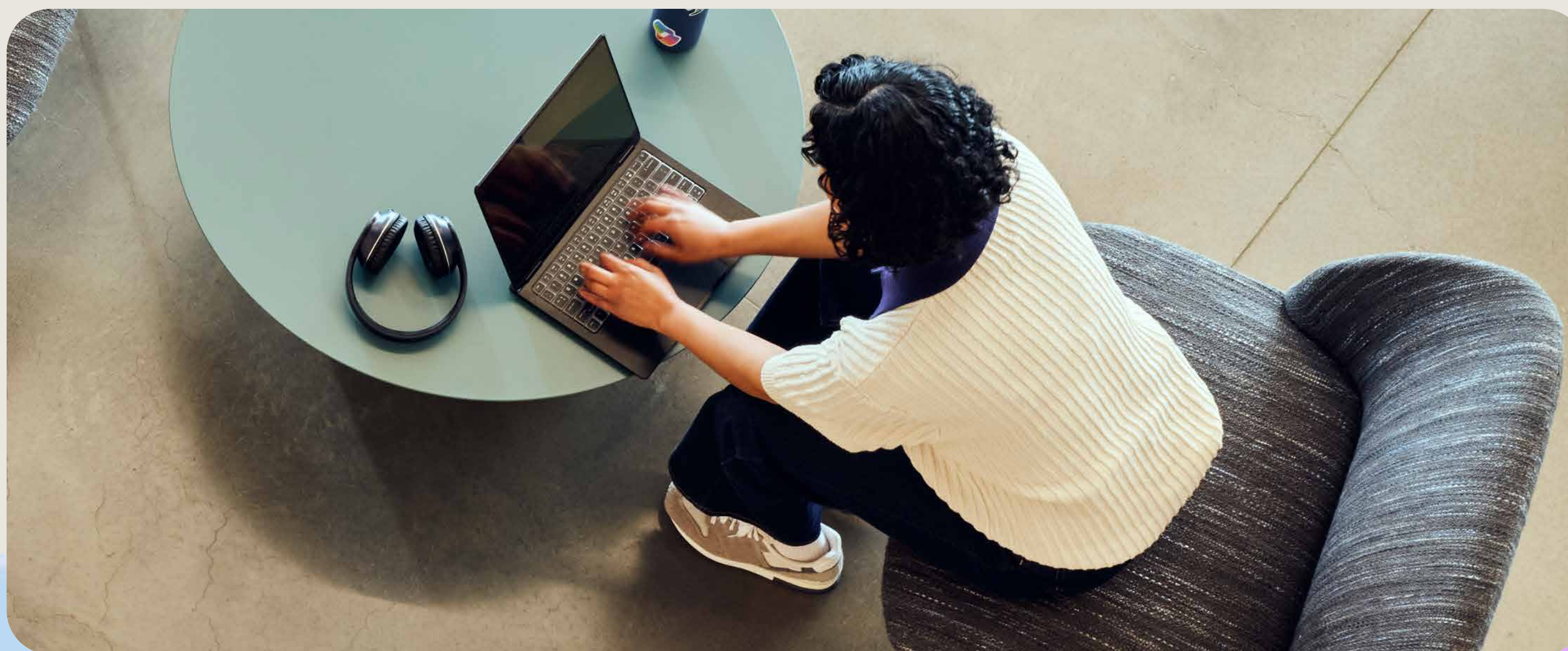
I dipendenti hanno bisogno di uno spazio sicuro per sperimentare. Poiché il **75%** dei dipendenti utilizza già l'IA sul lavoro (spesso tramite strumenti non autorizzati),² devi fornire l'accesso approvato con misure di sicurezza chiare. Avvia programmi di formazione sull'IA, evidenzia dove l'IA aggiunge valore e mostra cosa significa un uso responsabile.

Punto di partenza

Concentrati sulle attività ripetitive e dispendiose in termini di tempo che coinvolgono più ruoli, come la preparazione delle riunioni, la gestione della casella della posta in arrivo, il riepilogo dei documenti e la creazione di una prima bozza. Questi risultati rapidi dimostrano un valore immediato senza che debba riprogettare interi processi aziendali.

Modalità di crescita

Considera questa fase un terreno di apprendimento. Realizza progetti pilota di gruppo o dipartimentali, raccogli feedback e perfeziona l'approccio. Evita progetti pilota limitati che non crescono mai. Effettua invece una distribuzione su larga scala con cicli di feedback strutturati in modo che i dipendenti possano contribuire a definire come l'intelligenza artificiale si integra nel flusso di lavoro quotidiano. Tieni traccia dei tassi di adozione, del tempo risparmiato e della soddisfazione dei dipendenti per misurare il successo.



Vodafone risparmia tempo su larga scala

La sperimentazione iniziale di Vodafone con Microsoft 365 Copilot ha permesso di risparmiare a ogni persona in media circa tre ore a settimana. L'azienda prevede di implementare Copilot fino a 68.000 dipendenti.

[**Leggi la storia completa**](#)

04

FASE 2

Team composti da esseri umani e agenti

Nella seconda fase passi dalla produttività individuale al miglioramento dei processi. Qui gli agenti si integrano nei flussi di lavoro come colleghi digitali, portando a termine compiti secondo le indicazioni umane. I dipendenti passano dal semplice "utilizzo dell'intelligenza artificiale" alla sua gestione.

È qui che i team iniziano a percepire la scala reale. Le campagne di marketing si avviano più rapidamente. Il servizio clienti si amplia per gestire più richieste senza compromettere la qualità. Il giudizio e la creatività umani si combinano con l'efficienza degli agenti per ottenere risultati migliori di quelli che ciascuno potrebbe raggiungere da solo.



Struttura

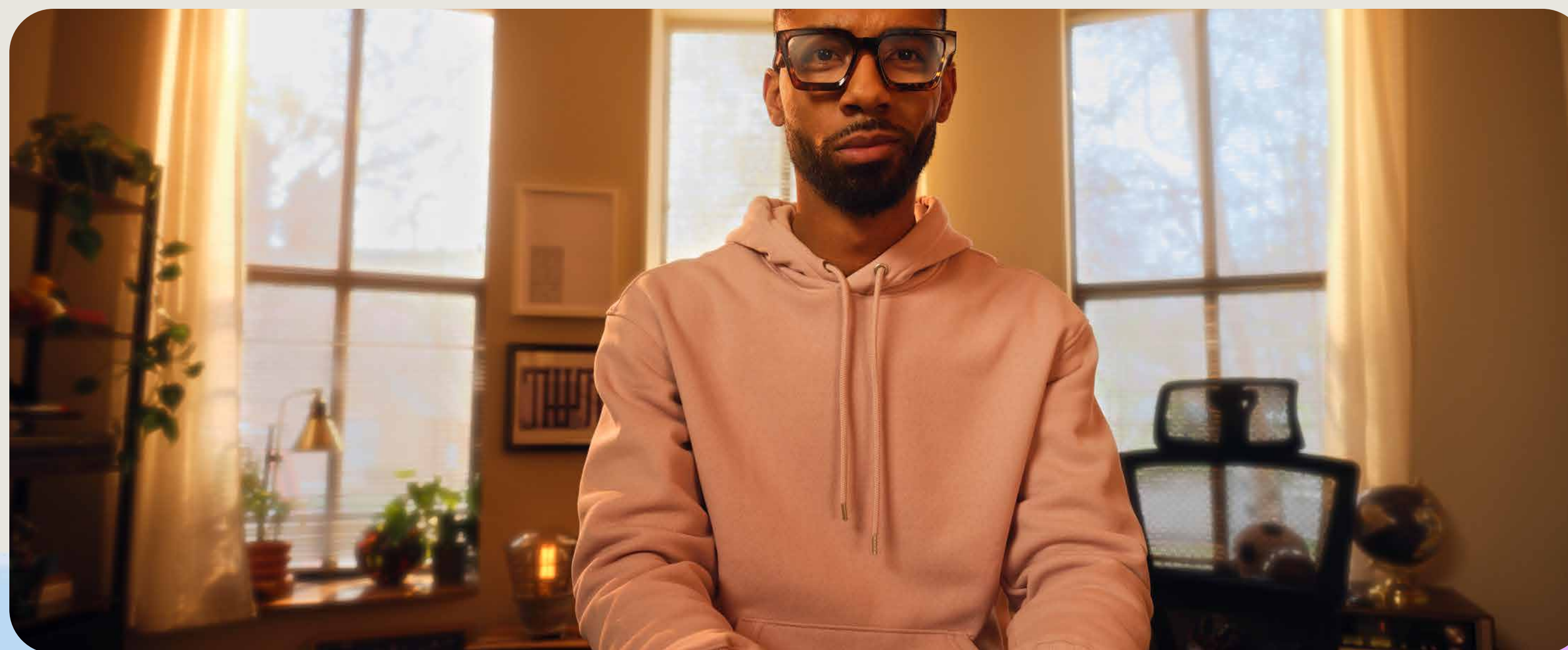
La formazione va oltre le nozioni di base sull'IA. I dipendenti imparano a delegare in modo efficace agli agenti, definendo istruzioni chiare e stabilendo gli standard di performance. Gli agenti gestiscono autonomamente le attività di routine e avvisano gli esseri umani quando incontrano eccezioni che richiedono giudizio o competenza. Incoraggia i team a considerare gli agenti non solo come strumenti, ma come colleghi junior che necessitano di indicazioni pratiche.

Punto di partenza

Concentrati sui flussi di lavoro ripetibili, basati sui processi, come lo sviluppo di campagne, le risposte alle richieste di proposte, le riconciliazioni finanziarie o le richieste di assistenza del reparto delle risorse umane. Gli agenti completano in modo affidabile la maggior parte delle fasi, mentre inoltrano automaticamente i casi limite agli esseri umani per la strategia e le decisioni finali. Cerca processi con volumi elevati, colli di bottiglia frequenti o punti critici misurabili.

Modalità di crescita

Esegui progetti pilota a livello di dipartimento in cui il successo possa essere misurato attraverso parametri chiari. Se la fidelizzazione dei clienti è un obiettivo, misura i tempi di risposta del supporto e i punteggi di soddisfazione. In ambito finanziario monitora la velocità di riconciliazione e la riduzione degli errori. Considera ogni progetto pilota un'opportunità per codificare le procedure consigliate ed estenderlo ai flussi di lavoro adiacenti.



T-Mobile mette l'IA in ogni conversazione

T-Mobile ha implementato un agente realizzato con Copilot Studio che cerca autonomamente i dettagli promozionali e le specifiche tecniche su più sistemi. L'app che supporta questo agente è diventata la seconda applicazione più utilizzata da T-Mobile a livello aziendale, con oltre 83.000 utenti e 500.000 avvii mensili in tutti i punti vendita e call center.

[Leggi la storia completa](#)

05

FASE 3

Direzione umana, esecuzione degli agenti

È qui che rivaluti interi processi aziendali. In questa fase gli agenti non si limitano a supportare singole attività o singoli flussi di lavoro, ma iniziano a eseguire processi end-to-end. I dipendenti definiscono gli obiettivi e mantengono la supervisione strategica, mentre gli agenti eseguono i compiti in modo autonomo e avvisano proattivamente gli esseri umani quando è necessario intervenire.

La divisione del lavoro trasforma il lavoro stesso. Le persone si concentrano sulla visione, sulle relazioni e sulla crescita, mentre gli agenti gestiscono le operazioni su una scala senza precedenti. Ciò garantisce un'efficienza rivoluzionaria e consente di ampliare l'impatto senza incrementare il personale.



Struttura

Ormai la padronanza dell'IA deve essere diffusa in tutta l'organizzazione. Tutti i dipendenti devono comprendere come operano gli agenti e quando utilizzarli: questo rappresenta il passaggio dall'essere "utenti dell'IA" a diventare "responsabili degli agenti". Intere funzioni possono essere riprogettate in base agli agenti: la logistica della supply chain, i cicli di chiusura finanziaria, il monitoraggio della compliance, la fatturazione dei clienti e molto altro. Invece di automatizzare parti di un processo, le ricrei da zero, utilizzando gli agenti come operatori principali e gli esseri umani come guide strategiche.

Punto di partenza

La terza fase riguarda gli esperimenti audaci. Cerca funzioni in cui la trasformazione generi un valore aziendale eccezionale, come l'ottimizzazione della supply chain globale, la gestione dei rischi aziendali e l'onboarding dei clienti end-to-end. Questi sono ambiti in cui la rivalutazione del processo, con gli agenti al centro, produce performance innovative che ridefiniscono i limiti del possibile.

Modalità di crescita

Realizza progetti pilota a livello dell'organizzazione con una supervisione rigorosa. Tratta gli agenti come infrastrutture mission-critical, con misure di sicurezza chiare per le performance e la gestione dei guasti. Effettua test in condizioni diverse. Monitora i requisiti normativi. Definisci percorsi di escalation chiari e punti di controllo umani prima di estendere la soluzione a tutta l'azienda. A questo livello il successo deve essere misurato in tutta l'organizzazione. Utilizza dashboard per monitorare in tempo reale il ROI, la compliance e la riduzione dei rischi.



Dow realizza una trasformazione su larga scala

Dow ha implementato un agente che analizza le fatture di spedizione alla ricerca di errori di fatturazione nascosti in addebiti complessi. Dopo alcune settimane di progetto pilota, stava segnalando anomalie che prima i dipendenti impiegavano giorni a individuare. Una volta implementato su scala globale, Dow prevede risparmi annuali di milioni di dollari.

[Leggi la storia completa](#)

Microsoft 365 Copilot: IA progettata per il lavoro

Per diventare un'azienda di frontiera, è necessaria un'intelligenza artificiale progettata per il lavoro. Microsoft 365 Copilot offre la più recente innovazione con l'IA, ottimizzata per il lavoro e personalizzata per la tua azienda.

Produttività a livello personale e di team

Microsoft 365 Copilot combina Chat, Ricerca, Agenti, Notebook e Crea in un'esperienza unificata pensata per il lavoro.

- Copilot è dotato dei modelli più recenti disponibili ed è basato sui dati Web e di lavoro.
- È integrato nelle app di Microsoft 365 e in Teams, con competenze di IA avanzate come la modalità agente, Agente di Office e agenti di ragionamento approfondito per migliorare la produttività a livello personale e di team.
- Da Microsoft agli agenti di terze parti affidabili, Archivio agenti è dove puoi trovare gli agenti pronti a lavorare per te.

Processo aziendale

Crea agenti personalizzati con Copilot Studio utilizzando il linguaggio naturale o strumenti tradizionali con l'SDK per agenti Microsoft 365. Accedi ad agenti predefiniti nell'Archivio agenti oppure crea agenti personalizzati in Copilot Studio.

- Scegli tra oltre 1.500 connettori, dati, azioni e canali per creare un agente, dal più semplice a quello più sofisticato.
- Sviluppa con Fonderia Azure AI, utilizzando modelli, dati e strumenti, e introducilo in Copilot Studio per creare agenti personalizzati potenti.
- Il reparto IT mantiene il controllo su tutti gli agenti dell'organizzazione, garantendo la piena visibilità, la sicurezza e i controlli di compliance.

IA di livello aziendale

Sistema di controllo Copilot è un set di strumenti progettato per consentire ai professionisti IT di comprendere e gestire meglio l'intelligenza artificiale all'interno della propria organizzazione.

- I dati sono protetti all'interno dei limiti di fiducia di Microsoft Security, garantendo la compliance e la protezione a tutti i livelli.
- La tecnologia consente alle persone di creare ciò di cui hanno bisogno sul lavoro. Abbiamo sviluppato controlli potenti per aiutarti a gestire la diffusione dell'IA all'interno dell'azienda, garantendo che le persone giuste abbiano accesso agli strumenti giusti e li usino come previsto.
- Analisi di Copilot consente di comprendere e monitorare l'utilizzo, l'adozione e l'impatto aziendale di Copilot e degli agenti all'interno dell'organizzazione.

07

Roadmap per l'implementazione dell'IA

Microsoft 365 Copilot offre le funzionalità di cui hai bisogno. Ora devi passare all'azione. Questo framework in cinque passaggi ti guida attraverso ogni fase della trasformazione con l'IA. Eseguirai questi passaggi a livelli di maturità crescenti, man mano che l'organizzazione passa dalla produttività individuale ai team composti da esseri umani e agenti fino ai processi aziendali ridefiniti.

Passaggio 1

Abilita Copilot Chat e prepara la forza lavoro

Inizia con un accesso gestito e sicuro all'IA per i dipendenti. Collabora con le risorse umane per definire come gli esseri umani e gli agenti lavoreranno insieme, stabilire le proporzioni tra persone e agenti e sviluppare le competenze di "responsabile degli agenti" di cui i team hanno bisogno per gestire efficacemente l'intelligenza artificiale.

Passaggio 2

Definisci le unità principali di lavoro

Identifica i gruppi di lavoro misurabili, discreti in cui Copilot può generare valore tangibile. Queste aree orientate ai risultati diventano i punti focali della trasformazione.

Passaggio 3

Assegna la priorità e definisci l'ambito delle iniziative agentiche

Bilancia i risultati rapidi che dimostrano un impatto immediato con scommesse strategiche che sbloccano una trasformazione significativa. Collega ciascuna iniziativa alle unità principali di lavoro e valuta se gli agenti di Copilot o Copilot Studio soddisfano meglio le tue esigenze.

Passaggio 4

Esegui il controllo attraverso un modello di verifica o un progetto pilota

Testa il tuo approccio in ambienti controllati prima di estenderlo su larga scala. Integra la governance fin dall'inizio, itera rapidamente in base al feedback reale degli utenti e comprendi quando creare un modello di verifica rispetto a lanciare un progetto pilota di produzione.

Passaggio 5

Esegui la valutazione e il ridimensionamento

Misura l'adozione e l'impatto utilizzando Analisi di Copilot e altri strumenti. Monitora come gli agenti influenzano le unità principali di lavoro, raccogli insights dagli schemi di utilizzo e dall'esperienza utente, quindi ottimizza e ridimensiona in sicurezza con il supporto dei dati.

La frontiera ti aspetta

Le organizzazioni che adottano l'IA ora definiranno la prossima era del lavoro. Le aziende di frontiera stanno estendendo l'IA in modo responsabile, creando team composti da esseri umani e agenti e sbloccando l'agilità e le innovazioni che i concorrenti non sono in grado di eguagliare.

Microsoft 365 Copilot fornisce le funzionalità, la sicurezza e il contesto aziendale necessari per procedere con fiducia. È più di uno strumento. È la base su cui costruire il tuo futuro basato sull'intelligenza artificiale.

Scopri di più su come definire la strategia di IA più adatta alla tua organizzazione.

Fonti

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>.

² "L'IA è arrivata al lavoro. Ora inizia la parte difficile", Work Trend Index di Microsoft, 8 maggio 2024, <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part>.

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.



Ottieni l'e-Book sull'implementazione di Copilot