

Possibili pain points / obiezioni dei clienti del partner Agente Programmi TV

Licensing & consumi

- “Chi deve avere la licenza?”* → Per creare/gestire l’agente servono licenze utente di Copilot Studio oppure Microsoft 365 Copilot; la pubblicazione a livello tenant richiede la sottoscrizione Copilot Studio e/o crediti Copilot. Non è “illimitato”
- “Quanti messaggi/conversazioni sono incluse?” → I piani standalone prevedono pacchetti/consumo a crediti (esempio: blocchi da ~25.000 messaggi mensili e pay-as-you-go per l’eccedenza). Serve chiarire ex-ante i volumi previsti”
- “Che fine hanno fatto gli AI Builder credits?” → Transizione verso **Copilot Credits** come valuta unica per le funzionalità AI della Power Platform/Copilot Studio; attenzione alla gestione del consumo e all’eventuale blocco se i crediti terminano.

Qualità e affidabilità delle risposte

- L’agente risponde **solo** se supportato dalle fonti (portali palinsesto, ecc.). In assenza di fonte, potrebbe non proporre contenuti → impostare bene la **Knowledge Base** e le sue descrizioni.
- Dipendenza da siti pubblici (Netflix, RaiPlay, Sky, magazine TV): se cambiano struttura, paywall o SEO, può servire re-indicizzazione o revisione URL.

Coverage & aggiornamento

- “È aggiornato in tempo reale?” → È tanto accurato quanto le fonti pubbliche che usi e come le hai descritte in KB. Per palinsesti last-minute, valutare anche fonti “ufficiali” con feed strutturati

Governance & sicurezza

- Necessità di ambiente Power Platform con **Dataverse** e ruoli corretti (Environment Maker/Amministratore/Autore); richieste di change management IT.
- Policy interne: alcuni clienti preferiscono **risposte solo da fonti approvate** —puoi disattivare la knowledge generale e vincolare alle KB curate

Adozione & training

- “I colleghi sapranno usarlo?” → Va prevista una **demo + pillole di formazione** (possono essere integrate nel pacchetto di delivery) e playbook d’uso.

15) Scenari pratici per raccontare l’agente (pitch & demo)

A. “Serata in 10 secondi” – Scelta rapida, guidata

Prompt: “*Ho 90 minuti, mi consigli 2-3 opzioni su RaiPlay in italiano, genere thriller?”*

Valore: riduce il tempo di scelta; output curato (2-3 suggerimenti + why-like).

Key message: “Dalla domanda alla serata: l’agente filtra dov’è guardabile, durata, genere, recensione sintetica.”

B. “Family friendly planner” – Vincoli multipli

Prompt: *“Per stasera: contenuti adatti 10-12 anni su Prime Video, massimo 2 ore, tono divertente.”*

Valore: evita contenuti inadatti; rispetta vincoli e propone alternative.

C. “Weekend binge” – Mini-maratone tematiche

Prompt: *“Serie crime italiane su Netflix, 3 suggerimenti per un weekend.”*

Valore: crea micro-playlist coerenti (stagioni, durata, rating).

D. “Sport & live” – Palinsesto lineare

Prompt: *“Cosa c’è stasera su Sky Sport? Dammi 2 opzioni con orario e perché interessanti.”*

Valore: integra palinsesto lineare con motivazione.

E. “Assistente in Teams” – Distribuzione interna

Posiziona l’agente su Teams/portale intranet del partner per customer care (“Cosa propongo al cliente che ama commedie?”).

Valore: knowledge condivisa, risposte coerenti, scalabile

- **Tip di storytelling:** presenta l’agente come “*consigliere di fiducia, aggiornato e contestuale*”, che **chiede sempre** piattaforma, durata, genere e preferenze; mostra la UX di Copilot Studio (orchestrazione generativa attiva) e la KB con fonti “Pronto”

16) ROI: tempo risparmiato, precisione, qualità (modello di stima)

- **Assunzioni** (da validare con il cliente):
 - Utenti finali/mese che usano l’agente: 5.000 (portale consumer) **oppure** 100 (uso interno del partner).
 - Tempo medio *senza* agente per scegliere cosa vedere: 6–10 minuti (ricerche, confronti, errori di piattaforma).
 - Tempo *con* agente: 1–3 minuti (domanda → 2-3 proposte mirate).

Tempo risparmiato

- Scenario B2C (5.000 utenti/mese): **~5 min risparmiati x utente → ~25.000 min/mese** (~416 ore).
- Scenario B2B (100 utenti/mese): **~5 min → ~500 min/mese** (~8,3 ore).

Precisione (riduzione errori di “dove si vede”/durata errata)

- Con KB curata + vincoli in prompt: **–30–50%** errori percepiti, grazie al vincolo “risponde solo se supportato da fonte” e all’obbligo di chiedere piattaforma/durata/genere

Qualità (soddisfazione/engagement)

- 2-3 opzioni motivate → **+15–25%** di click-through alle scelte consigliate; demo interne e formazione aumentano adozione.

Costo vs beneficio (Copilot Studio)

- Costi: licenza tenant + eventuali **Copilot Credits** (pack o pay-as-you-go). Nei casi d'uso standard, un pack mensile può coprire migliaia di interazioni; l'eccedenza è marginale e gestibile.
- Beneficio: anche **~400+ ore/mese** risparmiate nel B2C possono ripagare la spesa con un costo orario medio del supporto/redazione contenuti, oltre a migliorare NPS/engagement.

Come presentarlo: porta una tabella di assunzioni (utenti, minuti, costo orario) e calcola live il ROI; se il cliente usa già Power Platform, evidenzia la convergenza su **Copilot Credits** e il controllo in Admin Center

17) Copilot vs ChatGPT nella creazione/uso dell'agente (competition & positioning)

Copilot Studio (Microsoft)

- **Pro:**
 - Integrazione **nativa** con Power Platform/Dataverse/Teams; governance, ruoli e pubblicazione enterprise.
 - **Knowledge Base** gestita, orchestrazione generativa con vincoli alle fonti; possibilità di disattivare la knowledge generale per risposte *solo-fonti*
 - Modello di consumo **Copilot Credits** unificato su AI features (Power Automate/Apps/Studio)
- **Contro:**
 - Requisiti di licenza/tenant, ruoli IT; necessità di forecast dei crediti

ChatGPT (OpenAI)

- **Pro:**
 - Time-to-value rapido per **prototipi** e integrazioni web/API; ampia community.
- **Contro:**
 - Governance/identità/ruoli enterprise e ****integrazione M365/Dataverse**** non nativa; va progettata a parte.
 - Controllo delle **fonti** meno vincolabile (serve retrieval dedicato e politiche di confinamento) → rischio maggiore di risposte non basate su fonti approvate.

Posizionamento consigliato per il partner

- **Se il contesto è Microsoft 365/Teams/Power Platform** → Copilot Studio è la scelta “pronta per l'IT” con **security, ruoli e pubblicazione**.
- **Se serve prototipo veloce, non enterprise** → ChatGPT può accelerare, ma il passaggio alla produzione richiede hardening (logging, RBAC, privacy, compliance).
- **Messaggio commerciale:** “Con Copilot Studio ottieni un agente **governato** e integrato nel tuo tenant, con consumo prevedibile e KB curata; possiamo stimare crediti e scalare in sicurezza.”

18) Suggerimenti operativi per delivery

1. **Curare la KB:** aggiungi le fonti con **descrizioni ricche** (per orchestrazione generativa), monitora lo stato “Pronto” e imposta fallback (se una fonte è down)
2. **Prompt di sistema:** mantieni le istruzioni che impongono lingua italiana, tono, numero di opzioni e domande chiarificatrici (piattaforma/durata/genere).
3. **Governance:** definisci ruoli (Environment Maker/Autore), ambiente Dataverse e policy *only approved sources* dove richiesto.
4. **Licensing:** includi nel kick-off una *licensing briefing* per chiarire *tenant vs user* e *credits*; porta gli esempi di prezzo/capacity.
5. **Adozione:** prevedi demo e micro-training e una guida “best prompts”.

19) Slide/one-pager (riassunto da usare con il partner)

Titolo: Consulente PALINSESTO TV: dall'idea alla serata in 60 secondi

- **Valore:** riduce il tempo di scelta (-5'), propone 2-3 opzioni motivate, chiede piattaforma/durata/genere.
- **How it works:** Copilot Studio + KB su portali TV; orchestrazione generativa attiva; risposte **solo se supportate** da fonti.
- **ROI:** 5.000 utenti → ~416 h risparmiate/mese; costo crediti **prevedibile**
- **Perché Microsoft:** integrazione con Teams/Power Platform, governance/ruoli, sicurezza aziendale.