



Il **retrieval** agent è un assistente virtuale progettato per aiutare utenti e amministratori a **risolvere problemi e rispondere a domande su Microsoft 365**. Il suo obiettivo è fornire risposte accurate e aggiornate, basate sulla **documentazione ufficiale Microsoft** in italiano, riguardo a temi come:

- **Troubleshooting** di prodotti Microsoft 365 (es. Office, Outlook, Teams, OneDrive, ecc.)
- **Configurazioni** e procedure (installazione, impostazioni di servizi M365)
- **Licenze e abbonamenti** (es. differenze tra piani, gestione licenze)
- **Aggiornamenti e upgrade** (modalità di aggiornamento delle app, novità introdotte)

Questo **Copilot personalizzato** agirà come un *esperto virtuale di M365*: l'utente potrà porre domande in italiano, e l'agente cercherà le informazioni nelle fonti di conoscenza fornite (tutte ufficiali Microsoft) per generare una risposta **elaborata in linguaggio naturale**. Ad esempio, se un utente chiede *“Come risolvere un errore di attivazione di Office?”*, l'agente troverà nella knowledge base la procedura ufficiale di Microsoft e la illustrerà passo passo nella risposta.

Nota: Le risposte dell'agente saranno tanto più affidabili quanto più le **fonti di conoscenza** sono complete e pertinenti. In questo caso usiamo esclusivamente documentazione Microsoft, garantendo risposte coerenti con le linee guida ufficiali.

Casi d'uso applicativi

- **Supporto self-service per clienti/utenti:** se offri supporto ai tuoi clienti su Microsoft 365, l'agente può essere messo a disposizione (ad esempio integrato in un portale o in Teams) per rispondere h24 alle FAQ tecniche su Office 365 e M365.
- **Formazione e onboarding:** nuovi amministratori o utenti possono interrogare l'agente per capire come configurare servizi (ad es. *“Come aggiungere un dominio personalizzato a M365?”*) o conoscere le best practice, apprendendo direttamente dai manuali Microsoft.
- **Consulenza su licenze e piani:** l'agente può chiarire dubbi sui piani di **licenza** (es. differenze tra E3 ed E5, limiti di installazione, scadenze), fornendo risposte basate sui documenti Microsoft ufficiali. [\[learn.microsoft.com\]](https://learn.microsoft.com)

In sintesi, l'agente funge da **esperto M365 sempre disponibile**, ideale per migliorare l'assistenza tecnica e la diffusione di conoscenza nell'organizzazione.

Informazioni su sottoscrizioni e licenze in Microsoft 365 per le aziende

Informazioni sulla differenza tra sottoscrizioni e licenze, chi può assegnare licenze e cosa accade quando si assegna una licenza in Microsoft 365 per le aziende.