



Agente Troubleshooting Microsoft 365

Obiettivo:

Creare un **retrieval agent (ovvero un agente conversazionale)** in Microsoft Copilot Studio che possa rispondere in italiano a domande di troubleshooting, configurazione, licenze e aggiornamenti per Microsoft 365, utilizzando come knowledge base la documentazione ufficiale Microsoft (<https://learn.microsoft.com/it-it/microsoft-365> e <https://support.microsoft.com/it-it>).

Requisiti di licensing:

L'agente verrà configurato e testato all'interno di Copilot Studio (licenze M365 Copilot attive con Copilot Studio abilitato). Sarà necessario disporre di almeno 1 licenza Microsoft 365 Copilot.

Prerequisiti tecnici:

Accesso al portale **Copilot Studio** con un account avente diritti di **Power Platform Admin** o **Environment Maker** (necessario per creare agenti personalizzati). Assicurarsi che l'ambiente Copilot Studio sia correttamente configurato e che i siti web di destinazione siano **pubblici e senza autenticazione** (learn.microsoft.com e support.microsoft.com lo sono).

Seguire i passaggi operativi di seguito per creare e configurare l'agente:

1. Accedere a Copilot Studio:

Collegarsi al portale all'indirizzo <https://copilotstudio.microsoft.com/> ed effettuare l'accesso con le credenziali aziendali. Si aprirà la home di Copilot Studio.

2. Avviare la creazione di un nuovo agente:

Nella barra laterale sinistra, cliccare su **“Crea”** (icona “+”). Dal menu, selezionare **“+ Nuovo agente”** per iniziare la procedura guidata di creazione di un nuovo copilot.

3. Configurazione iniziale dell'agente:

Verrà visualizzata la schermata di configurazione dell'agente. Sul lato destro potrebbe aprirsi un pannello di chat guidata; per l'approccio rapido, cliccare su **“Salta e configura manualmente”** (in basso, se presente) per procedere direttamente alla configurazione manuale tramite form.

4. **Impostare la lingua dell'agente su Italiano:**

Nel pannello di configurazione (sulla destra dell'editor), verificare la lingua predefinita. Se non è già **Italiano (it-IT)**, scegliere l'opzione di lingua e impostarla su **Italiano**.
(Nota: la lingua principale definisce la lingua in cui l'agente interagirà; in questo caso vogliamo che risponda in italiano.)

5. **Confermare la creazione di base:**

Inserire un **nome provvisorio** per l'agente (ad esempio "M365 Troubleshooting Agent") e cliccare sul pulsante **"Crea"** in alto a destra. Questo inizierà il processo di provisioning dell'agente. Attendere qualche secondo finché Copilot Studio conferma la creazione iniziale (l'interfaccia tornerà alla pagina di dettagli dell'agente appena creato).

6. **Aprire le impostazioni dell'agente:**

Cliccare sull'icona **"Impostazioni"** (a forma di ingranaggio, in alto a destra nella pagina dell'agente). Si aprirà una finestra/modal con varie schede di configurazione.

7. **Navigare alla sezione "IA Generativa":**

Nella finestra delle impostazioni, selezionare la scheda **"IA Generativa"**. Qui si configurano le modalità di risposta dell'agente (classica vs generativa) e alcune opzioni avanzate.

8. **Abilitare il modello generativo per le conversazioni:**

In **IA Generativa**, individuare l'opzione **"Utilizzo dell'IA generativa nelle conversazioni"**. Impostare questa opzione su **"Generativa"**.
(Di default un nuovo agente potrebbe essere su "Classica"; passando a **Generativa** l'agente utilizzerà l'IA generativa per formulare risposte libere basate sulle fonti di conoscenza.)

The screenshot shows the 'Utilizzo dell'IA generativa nelle conversazioni' settings panel. It contains three sections: 1. 'In che modo il agente interagisce con le persone?' with radio buttons for 'Classica' (selected), 'Generativa' (selected), and 'Altre informazioni su come ottimizzare il agente.' 2. 'Quanto rigida deve essere la moderazione del contenuto?' with radio buttons for 'Bassa - Più creativo', 'Media - Più bilanciato', and 'Alta - Più accurato' (selected). 3. 'Input immagine' with a toggle switch set to 'On' and a description: 'Gli utenti possono caricare immagini che il agenti può analizzare e utilizzare per fornire risposte'.

9. **Attivare i modelli di ragionamento avanzato (facoltativo):**

Sempre nella scheda IA Generativa, attivare l'opzione **"Utilizza modelli di ragionamento approfondito"** (se disponibile nell'ambiente). Questa impostazione (in anteprima) consente all'agente di utilizzare modelli AI più sofisticati per le risposte, migliorando la qualità del ragionamento nelle conversazioni più complesse.

Utilizza **Anteprima** modelli di ragionamento approfondito
Abilita il ragionamento approfondito per le attività IA. [Altre informazioni](#)



10. Salvare le impostazioni generative:

Cliccare su **“Salva”** (in fondo alla finestra Impostazioni) per applicare le modifiche effettuate nelle opzioni di IA generativa. Chiudere quindi la finestra delle impostazioni per tornare alla pagina principale dell’agente.

11. Aprire la modalità modifica nella Panoramica:

Nella pagina di **Panoramica** dell’agente (dove sono visibili Nome, Descrizione, Istruzioni, ecc.), cliccare sul pulsante **“Modifica”** (in alto a destra della sezione Dettagli). Questo renderà editabili i campi di testo del profilo agente.



Dettagli Modifica

 **Nome**
Agente

Descrizione
Nessun elemento specificato

Istruzioni generali
Nessun elemento specificato

Orchestrazione
Utilizza l'IA generativa per determinare le modalità più adatta per rispondere a utenti ed eventi. [Altre informazioni](#) Abilitata

12. Impostare il nome definitivo dell’agente:

Nel campo **Nome agente**, inserire un nome descrittivo, ad esempio *“Agente Troubleshooting Microsoft 365”*. Scegli un nome che identifichi chiaramente lo scopo (in questo caso, l’agente dedicato al supporto tecnico M365).

13. Inserire la descrizione dell’agente:

Nel campo **Descrizione**, fornire un breve riassunto delle funzionalità dell’agente. Ad esempio:

“[Agente conversazionale che risponde a domande di troubleshooting, configurazione, licenze e aggiornamenti di Microsoft 365, basandosi sulla documentazione ufficiale Microsoft Learn e Support in italiano. Risponde esclusivamente in lingua italiana.](#)”

14. (Facoltativo) Personalizzare l’icona dell’agente:

Cliccare su **“Cambia icona”** (accanto al nome, se presente) per selezionare un’icona rappresentativa. Se si dispone di un’icona appropriata (ad esempio il logo Microsoft 365 o un simbolo di assistenza tecnica), caricarla; in alternativa, scegliere un’icona generica disponibile che richiami l’idea di “supporto” o “troubleshooting”.
(Questo passaggio estetico aiuta a riconoscere l’agente nell’elenco, ma non influisce sulle funzionalità.)

15. Definire le istruzioni dell’agente:

Nel campo **Istruzioni generali** (spesso etichettato come *System instructions*), inserire le linee guida comportamentali per l’agente. In questo caso, potremmo specificare ad esempio:

“Sei un assistente virtuale specializzato in troubleshooting Microsoft 365. Fornisci risposte chiare e accurate basate esclusivamente sulla documentazione ufficiale Microsoft Learn e Support in italiano. Rispondi sempre in italiano in modo professionale e conciso. Se una domanda è fuori dal tuo ambito (troubleshooting/configurazione/licenze/aggiornamenti M365), informa l'utente che non puoi assistere su quel tema.”

Dopo aver inserito Nome, Descrizione ed Istruzioni, cliccare di nuovo su **“Salva”** (sempre in alto a destra nella sezione Panoramica) per registrare tutti i dettagli inseriti.

16. Verificare l'orchestrazione generativa abilitata:

Tornati alla pagina Panoramica (modalità visualizzazione), controllare la sezione **Orchestrazione**. Dovrebbe comparire un messaggio simile a *“Utilizza l'IA generativa per determinare la modalità più adatta per rispondere...”* con lo stato indicato come **Abilitata**. Questo conferma che le modifiche fatte in *IA Generativa* (passo 8) sono attive e l'agente userà l'orchestrazione AI per le risposte.



17. Aprire la sezione Knowledge Base:

Nella pagina dell'agente, individuare la scheda o sezione **“Knowledge Base”** (accanto a Panoramica, nell'area centrale). Cliccandola, si accede alla gestione delle fonti di conoscenza dell'agente. Verificare in alto che l'opzione **“Consenti all'IA di utilizzare la propria Knowledge Base generale”** sia **Attivata** (interruttore su “Abilitata”).
(Se invece si desidera restringere rigorosamente le risposte alle sole fonti fornite, quest'opzione può essere disabilitata. In questo scenario la lasciamo abilitata per avere risposte più complete.)



18. Aggiungere le fonti di conoscenza dei siti pubblici:

Nella sezione Knowledge Base, cliccare sul pulsante **“+ Aggiungi Knowledge Base”**. Si aprirà la finestra *Aggiungi origine di conoscenza*, che elenca i vari tipi di fonti disponibili.

19. Selezionare “Siti Web pubblici”:

Dalla lista dei tipi di knowledge source (SharePoint, File, Sito web, Dataverse, ecc.), scegliere **“Siti Web pubblici”**. Verranno richiesti i dettagli degli URL da aggiungere.

20. Inserire gli URL dei siti Microsoft 365:

Nel campo di testo, digitare o incollare i seguenti URL:

- <https://learn.microsoft.com/it-it/microsoft-365>

- <https://support.microsoft.com/it-it>
- **Nome fonte:** Facoltativamente, assegnare un nome riconoscibile a ciascuna fonte (di default verrà mostrato l'URL stesso). Ad esempio: **“Microsoft 365 Learn (IT)”** e **“Supporto Microsoft 365 (IT)”**.
- **Descrizione fonte:** Fornire una descrizione dettagliata. Ad esempio:
“Documentazione ufficiale Microsoft Learn/Support in lingua italiana. Contiene guide tecniche, procedure di troubleshooting, configurazione, licenze e aggiornamenti per Microsoft 365.”

Una descrizione ricca di dettagli aiuta l'orchestrazione generativa a comprendere meglio quando utilizzare questa fonte per rispondere alle domande degli utenti.

21. Confermare l'aggiunta delle knowledge base:

Cliccare sul pulsante **“Aggiungi”** nella finestra di dialogo per aggiungere gli URL specificati. Le fonti verranno salvate e compariranno nell'elenco delle Knowledge Base dell'agente.

Nota tecnica: Dopo aver aggiunto una nuova fonte, Copilot Studio potrebbe impiegare alcuni secondi per indicizzarla. Nella lista, accanto al nome della fonte, vedrai uno **stato**: inizialmente potrebbe essere *“In preparazione”*, poi diventerà **“Pronto”** quando l'indicizzazione è completa. Assicurarsi che lo stato sia **Pronto (Ready)** prima di testare l'agente, altrimenti l'agente potrebbe non trovare informazioni dal sito.

22. Testare l'agente con una domanda di prova:

Utilizzare il riquadro di chat di **test** (sulla destra dell'interfaccia di Copilot Studio) per verificare il funzionamento. Ad esempio, inserire una domanda pertinente su Microsoft 365, come:

- *“Outlook non si avvia, come posso risolvere?”*
- *“Come aggiornare manualmente Office 365?”*
- *“Quanti dispositivi posso attivare con M365 Business Standard?”*

Inviare la domanda e osservare la risposta generata dall'agente. Dovrebbe fornire una risposta in italiano attingendo alle informazioni delle fonti ufficiali. Verificare che la risposta sia coerente e citi i punti chiave presenti nelle pagine di origine.

Se i risultati del test sono soddisfacenti, l'agente **Troubleshooting Microsoft 365** è pronto all'uso interno. Potrai porre domande sull'argomento e ottenere risposte basate sul contenuto sempre aggiornato dei siti ufficiali. In caso di necessità, questa guida può essere condivisa con altri amministratori IT interessati a replicare la configurazione su propri tenant: basterà seguire attentamente tutti i passaggi sopra elencati per creare un agente con knowledge base personalizzata.

Prompt di esempio:

Domanda	Categoria
Outlook non si avvia, come posso risolvere?	Troubleshooting
OneDrive non sincronizza i file, cosa fare?	Troubleshooting
Come aggiornare manualmente Office 365?	Aggiornamenti
Quanti dispositivi posso attivare con M365 Business Standard?	Licenze
Come aggiungere un dominio personalizzato in Microsoft 365?	Configurazione

Casi d'uso:

- Help desk IT interno: risposte immediate ai problemi comuni.
 - Supporto clienti: assistenza h24 su M365 tramite Teams.
 - Formazione: onboarding di nuovi admin.
 - Consulenza licenze: chiarimenti su piani e limiti.
-

Suggerimenti extra:

Puoi arricchire l'agente aggiungendo argomenti personalizzati (Topics) per risposte predefinite o integrare azioni tramite connettori Power Platform (es. apertura ticket).

Aiutaci a creare **agenti** utili per le tue attività quotidiane, **compila il form!**

Link al form: [Indagine sui Copilot Agent per Partner CSP](#)

Per ricevere assistenza o maggiori informazioni, ti invitiamo a contattarci al seguente indirizzo e-mail: Infocsp@esprinet.com

Il team Microsoft di V-Valley sarà lieti di risponderti nel più breve tempo possibile.