



Agente “Consulente Solutions Partner”

– Guida Operativa alla Creazione in Microsoft Copilot Studio –

Obiettivo:

Realizzare un **agente conversazionale di tipo *retrieval*** in **Microsoft Copilot Studio** che supporti i partner Microsoft nel percorso di qualificazione come **Solutions Partner**, rispondendo in **lingua italiana**. L'agente attingerà alle **fonti ufficiali Microsoft** sul tema – in particolare il portale del **Microsoft Cloud Partner Program** (pagina delle *Solutions Partner Designations*) e la relativa documentazione tecnica – per fornire **informazioni accurate e aggiornate** sui requisiti e sul processo di ottenimento delle designazioni Solutions Partner. In pratica, l'agente sarà in grado di spiegare **cosa sono le Solutions Partner Designations**, quali sono le **sei aree di soluzioni** (Modern Work, Security, Infrastructure, Data & AI, Digital & App Innovation, Business Applications), e soprattutto come un partner può **ottenere queste qualifiche**: dettagliando i criteri di **Performance, Skilling** (Competenze tecniche) e **Customer Success** e il sistema di punteggio corrispondente (Partner Capability Score, max 100 punti, soglia **70/100** con minimo 1 punto in ogni categoria). L'agente guiderà il partner attraverso il processo, fornendo **consigli su come migliorare il proprio punteggio** (es. acquisire nuovi clienti, far ottenere certificazioni al team, completare deployment di successo) e rispondendo a domande pratiche (es. “*Quante certificazioni servono per la designazione Security?*”, “*Cosa fare se abbiamo 65 punti?*”). Poiché le **certificazioni tecniche Microsoft** costituiscono una metrica importante dello *Skilling*, l'agente potrà anche fornire **informazioni specifiche sulle certificazioni**: ad esempio quali certificazioni contano per una certa designazione, come prepararsi agli esami, o chiarire la differenza tra livelli (Fundamentals, Associate, Expert), attingendo alla documentazione Microsoft Learn. Grazie all'**AI generativa**, l'agente combinerà i dati *ufficiali* con la conoscenza generale del dominio per fornire risposte complete e contestualizzate, mantenendo sempre il **focus sul programma Solutions Partner** e sulle certificazioni Microsoft, senza divagare su argomenti estranei.

Requisiti di licensing:

Per creare e configurare l'agente in Copilot Studio è necessario disporre delle giuste licenze Microsoft. Assicurati che il tuo account aziendale abbia **una licenza Microsoft 365 Copilot attiva** (oppure una licenza dedicata **Copilot Studio**). Ad esempio, un utente con licenza *M365 Copilot* (come componente aggiuntivo di Microsoft 365) o con licenza *Microsoft Power Platform AI Builder* per Copilot Studio avrà i permessi per creare agenti personalizzati. Se non hai già una licenza idonea, puoi valutare l'attivazione di una **versione di valutazione** (trial) di Copilot Studio.

Tieni presente che, per **distribuire** l'agente ad altri utenti nell'organizzazione, il tuo tenant deve avere Copilot Studio abilitato (durante l'anteprima, questo potrebbe richiedere l'intervento di un amministratore globale per l'opt-in al programma). Durante la fase di progettazione e test, comunque, è sufficiente la licenza utente. Riassumendo: verifica di avere una licenza Copilot assegnata e che il tuo tenant sia abilitato all'uso di **Copilot Studio**.

Prerequisiti tecnici:

- **Accesso a Copilot Studio:** Devi poter accedere all'interfaccia di **Microsoft Copilot Studio** con un account aziendale dotato dei permessi adeguati. In particolare, assicurati di avere il ruolo di **Environment Maker** (o amministratore) in un ambiente Power Platform del tuo tenant che disponga di un database **Dataverse** – Copilot Studio utilizza Dataverse per archiviare configurazioni e contenuti dell'agente. Se il tuo tenant è nuovo all'anteprima, un amministratore potrebbe dover abilitare Copilot Studio e l'**AI Builder** nell'ambiente prescelto.
- **Connettività alle fonti esterne:** L'agente potrà utilizzare solo dati provenienti da **siti web pubblici e indicizzabili**. Ciò significa che i siti web ufficiali che useremo come knowledge base devono essere raggiungibili pubblicamente (senza autenticazione) e indicizzati nei motori di ricerca (Bing). Per fortuna, il portale Microsoft Partner e la documentazione Learn sono pubblici. *Nota:* L'agente **non** può accedere a contenuti che richiedono login (es. non può entrare nel tuo account Partner Center o leggere dati interni non pubblicati). Quindi useremo le pagine pubbliche del sito partner che descrivono le regole del programma, ma ovviamente l'agente **non potrà** ad esempio comunicare quanti punti ha uno specifico partner (quello resta un dato privato accessibile solo tramite Partner Center).
- **Browser compatibile:** Usa un browser aggiornato, preferibilmente **Microsoft Edge** (o in alternativa Google Chrome), per lavorare su Copilot Studio. Puoi impostare la lingua dell'interfaccia di Copilot Studio in italiano, così da vedere menù e opzioni in linea con questa guida (di solito il sistema rileva la lingua dal profilo Office o dal browser, ma puoi forzarla dalle impostazioni del tuo account se necessario).
- **Permessi organizzativi:** Verifica con un amministratore del tenant che **Copilot Studio sia abilitato** per l'organizzazione. Nel centro di amministrazione Power Platform, dovresti vedere Copilot Studio attivo per il tuo ambiente; in caso contrario un admin può abilitarlo (ad esempio durante l'anteprima alcuni admin devono esplicitamente aderire al programma). Inoltre, se intendi pubblicare l'agente per altri utenti, potrebbe essere utile inserire il tuo account in un **gruppo di sicurezza** di utenti autorizzati a creare chatbot, a seconda delle policy interne.

Passiamo ora alla **procedura operativa** per creare e configurare l'*Agente Consulente Solutions Partner* passo dopo passo:

1. Accedere a Copilot Studio: Apri il browser e visita l'URL copilotstudio.microsoft.com. Autenticati con le tue credenziali aziendali (**tenant Azure AD** di appartenenza). Dopo il login, si aprirà la **Home di Copilot Studio**, con la barra di navigazione a sinistra (sezioni: *I miei agenti*, *Esplora*, ecc.) e al centro l'elenco degli agenti eventualmente già creati nel tuo ambiente (alla prima apertura, sarà vuoto).

2. Avviare la creazione di un nuovo agente: Clicca sul pulsante **“Crea”** (simbolo **“+”** nella barra laterale sinistra) e dal menu seleziona **“Nuovo agente”**. Si aprirà la schermata per configurare il nuovo agente. Potresti vedere due modalità possibili:

- **Creazione guidata (assistita):** sulla destra comparirà una chat con Copilot che ti porrà domande (es. “Qual è lo scopo del tuo agente?”) per configurare automaticamente alcuni parametri.
- **Configurazione manuale:** un form da compilare a sinistra con i dettagli dell'agente (nome, descrizione, lingua, ecc.).
In questa guida useremo la modalità manuale per avere pieno controllo. Se ti appare la chat guidata Copilot, puoi **clickare su “Salta la configurazione guidata”** (troverai un piccolo link o pulsante per saltare) così da passare all'impostazione manuale.

3. Impostare lingua e nome provvisorio: Nel form di creazione dell'agente, individua il campo **“Lingua”** e seleziona **Italiano (it-IT)** come lingua principale dell'agente (dovrebbe essere selezionato automaticamente se il tuo ambiente è italiano, ma verifica). Questo garantirà che l'agente comprenda e risponda in italiano. Imposta poi un **Nome** per l'agente, ad esempio *“Consulente Solutions Partner”* (puoi cambiarlo successivamente). Inserisci anche una breve **Descrizione** iniziale se richiesto (puoi comunque modificarla più avanti). Ad esempio: *“Agente Copilot assistente per le designazioni Solutions Partner del programma partner Microsoft”*. Infine, clicca sul pulsante **“Crea”** (in alto a destra) per confermare. Copilot Studio impiegherà qualche secondo per creare l'agente e poi ti reindirizzerà alla pagina di **Panoramica dell'agente**.

4. Aprire le impostazioni generali dell'agente: Ora ti trovi sulla pagina dell'agente *Consulente Solutions Partner*. Vedrai diversi riquadri: Nome, Descrizione, Istruzioni, Orchestrazione, ecc., e un menu orizzontale con schede (*Panoramica*, *Topics*, *Knowledge base*, *Generative AI*, *Publish*, ...). Prima di tutto, configuriamo le opzioni dell'**IA generativa**. Clicca sull'icona **“⚙ Impostazioni”** (in alto a destra). Si aprirà una finestra con varie sezioni di configurazione.

5. Abilitare l'IA generativa nelle conversazioni: Nella finestra di Impostazioni, seleziona la scheda **“IA generativa”**. Assicurati che l'opzione **“Utilizzo dell'IA generativa nelle conversazioni”** sia **Abilitata** e impostata su **“Generativa”** (anziché **“Classica”**). In un agente nuovo, potrebbe essere già impostata su Generativa, ma verifica. Questa opzione permette all'agente di **usare il modello GPT** per formulare liberamente le risposte basandosi sulle informazioni trovate, invece di limitarsi a risposte predefinite. In altre parole, con la modalità generativa attiva, l'agente seguirà l'approccio *RAG* (Retrieval Augmented Generation): **cercherà** nelle fonti di conoscenza che forniremo e poi **genererà** una risposta in linguaggio naturale ottimizzata per l'utente.

Utilizzo dell'IA generativa nelle conversazioni

In che modo il agente interagisce con le persone?

☐ Classica: utilizza gli argomenti che hai creato per rispondere alle frasi trigger, azioni che possono essere chiamate solo dall'interno di un argomento.

☒ Generativa - Utilizza l'IA generativa per rispondere con la combinazione migliore di azioni, argomenti e Knowledge Base.
[Altre informazioni](#) su come ottimizzare il agente.

Quanto rigida deve essere la moderazione del contenuto?

☐ Bassa - Più creativo ☐ Media - Più bilanciato ☒ Alta - Più accurato

Input immagine
Gli utenti possono caricare immagini che il agenti può analizzare e utilizzare per fornire risposte ☒

6. (Opzionale) Attivare modelli di ragionamento avanzato: Sempre nella scheda **“IA generativa”**, potrebbe essere presente un toggle per utilizzare modelli di ragionamento approfondito (ad esempio modelli OpenAI di nuova generazione o modelli Anthropic Claude, se il tuo ambiente li supporta). Se vedi un'opzione tipo **“Usa modelli di ragionamento approfondito”** o **“Advanced reasoning models”**, puoi attivarla per migliorare ulteriormente le capacità dell'agente su domande complesse. *Nota:* Questa funzione al momento è sperimentale e potrebbe non essere disponibile; in caso mancasse, procedi oltre.

Utilizza **Anteprema** modelli di ragionamento approfondito ☒

Abilita il ragionamento approfondito per le attività IA. [Altre informazioni](#)

7. Salvare le impostazioni e chiudere: Clicca **“Salva”** in fondo alla finestra Impostazioni per applicare le modifiche. Una notifica ti confermerà il salvataggio. Quindi chiudi la finestra (clic su **“X”** in alto a destra). Ora l'agente è configurato per le risposte generative.

8. Modificare nome, descrizione e istruzioni dell'agente: Torna alla scheda **Panoramica** dell'agente (se l'avevi lasciata). Clicca sul pulsante **“Modifica”** in alto a destra nell'area Dettagli. Diventeranno editabili i campi **Nome agente**, **Descrizione** e **Istruzioni generali**.

- Aggiorna il **Nome agente** in qualcosa di significativo, ad es. **“Agente Consulente Solutions Partner”** (se non l'avevi già messo così).

- Compila la **Descrizione** con un riepilogo dello scopo dell'agente. Ad esempio: *“**Agente conversazionale per partner Microsoft: fornisce informazioni sul programma Solutions Partner Designations (Microsoft Cloud Partner Program), requisiti di qualificazione (Performance, Skilling, Customer Success) e consigli su come ottenere le designazioni. Risponde in italiano.**”* Questo testo aiuta gli utenti (e il modello AI) a capire il contesto dell'agente.
- **Personalizza l'icona (facoltativo):** cliccando sull'area dell'icona (cerchio con iniziali o icona generica), puoi caricare un'immagine 192x192 o scegliere un'emoji/icona. Potresti usare il logo Microsoft Partner (se disponibile) o un'emoji come 🏆 (medaglia) per simbolizzare la qualifica. Questo rende l'agente riconoscibile in chat (ad esempio su Teams).
- **Definisci le Istruzioni generali (System message):** Questo è forse il passaggio più importante: qui inserisci le linee guida e regole che l'agente dovrà seguire in ogni conversazione. Dobbiamo istruire l'agente a comportarsi da *consulente Solutions Partner*, mantenendo il focus sul nostro ambito. Ecco un esempio di istruzioni che puoi adattare e incollare:

*“**Sei un assistente AI esperto del Microsoft Cloud Partner Program. Il tuo ruolo è aiutare gli utenti (partner Microsoft) a capire e ottenere le designazioni Solutions Partner. Rispondi sempre in italiano, con tono professionale, chiaro e amichevole.***

*Ti occupi **solo di argomenti relativi al programma partner Microsoft**: spiegare i requisiti di **Performance, Skilling, Customer Success** e come accumulare il punteggio necessario (Partner Capability Score) per le varie designazioni. **Non fornire informazioni** su programmi di partnership di altri vendor (es. AWS, Google) né su temi fuori contesto.*

*Se l'utente chiede di **certificazioni tecniche Microsoft**, spiega come queste si inseriscono nel punteggio di **Skilling** (es. quali certificazioni contano, livelli Fundamentals/Associate/Expert) e fornisci dettagli presi dalla documentazione Microsoft Learn, sempre restando nel contesto del programma partner.*

*Riconosci l'obiettivo dell'utente: se sembra chiedere come **qualificare la propria azienda** (es. ‘come diventare Solutions Partner’), fornisci istruzioni focalizzate sul programma (acquisire clienti, certificare personale, ecc.). Se invece fa domande su una **certificazione individuale** (es. ‘mi serve l'esame AZ-104?’), rispondi sulla certificazione ma collega la risposta al raggiungimento della designazione se opportuno (ad es. ‘la AZ-104 conta 10 punti Skilling per la designazione Azure Infrastructure’).*

*Quando appropriato, chiedi chiarimenti all'utente: ad esempio, se la domanda è generica (“**Come funziona la certificazione?**”), verifica se intende la certificazione *personale* o la *qualifica di partner*.*

Fornisci risposte dettagliate ma sintetiche. Usa **elenchi puntati** o **passi numerati** se stai spiegando un processo (es. step per qualificarsi). Evidenzia con **grassetto** i termini importanti (es. nomi delle categorie: Performance, Competenze, Customer Success). Mantieni un approccio consulenziale: suggerisci azioni (es. ‘ottieni 2 certificazioni Azure per guadagnare punti Skilling’) e fai riferimento alle **fonti ufficiali** se necessario (‘secondo il sito Microsoft Partner,...’).

Se l’utente chiede qualcosa al di fuori del programma Solutions Partner (es. supporto tecnico unrelated, o domande personali), rispondi che non puoi aiutare su quell’argomento e riporta la conversazione sul tema partner.

Non inventare informazioni: basati sempre sulle fonti di conoscenza fornite. Se una domanda è al di fuori del tuo ambito o le fonti non hanno dati, rispondi con una breve scusa e chiedi se l’utente desidera altro sul programma partner.”

Queste istruzioni coprono: contesto (Solutions Partner, programma partner), lingua e tono (italiano, professionale), ambito (solo MCPP, non altre cose), gestione casi particolari (certificazioni vs partnership – qui di fatto stiamo *distinguendo tra utenti interessati solo alle certificazioni e quelli interessati al percorso Solutions Partner*, come richiesto), stile di risposta (elenchi puntati, evidenziare termini, ecc.), e cosa fare se fuori ambito. Puoi modificarle leggermente secondo le tue preferenze, ma mantieni i punti chiave.

Quando hai terminato di compilare Nome, Descrizione e Istruzioni, clicca **“Salva”** (in alto a destra nel riquadro Panoramica) per memorizzare le modifiche.

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

9. Verificare lo stato dell'orchestrazione generativa: Dopo il salvataggio, nella scheda Panoramica dovresti vedere una sezione “Orchestrazione” che indica come l'agente processa le richieste. Dovrebbe mostrare qualcosa come “**IA generativa: Abilitata**” oppure “*Questo agente utilizza l'IA generativa per fornire risposte basate sulle knowledge base fornite*”. Se per qualche motivo leggi “Classica” o vedi un avviso, torna nelle Impostazioni e verifica di aver attivato correttamente la modalità generativa (passo 5). In caso di dubbi, puoi anche andare alla scheda **Generative AI** dal menu orizzontale e assicurarti che l'opzione “*Answer with generative AI*” sia attiva.

Orchestrazione

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



10. Configurare la Knowledge Base (fonti di conoscenza): Passiamo ora ad aggiungere i **siti web ufficiali** che l'agente dovrà consultare per cercare le informazioni. Clicca sulla scheda “**Knowledge base**” o “**Knowledge**” (a seconda dell'interfaccia in italiano o inglese). In alto, c'è un interruttore per “Consenti all'AI di usare la propria knowledge base generale” – di default è **Attivato** e conviene lasciarlo così, in modo che l'agente possa *integrare* le risposte con conoscenze generali quando le fonti non coprono tutto. Ad esempio, se un utente chiede un confronto con il vecchio programma Gold/Silver, la knowledge base specifica potrebbe non avere una frase esatta, ma il modello generativo la ricaverà dalla sua conoscenza generale (istruita anche dalle nostre Istruzioni). Se preferissi limitarlo strettamente alle fonti (scenario non consigliato qui), potresti disattivare quella opzione. In questa guida **lo lasciamo attivo**, così l'agente userà *sia* le fonti che aggiungeremo *sia* la propria conoscenza pre-addestrata, rimanendo comunque vincolato alle nostre istruzioni.



Ora aggiungiamo i siti web: clicca “+ Aggiungi knowledge source” (o “Add source”). Scegli “Siti Web pubblici” come tipo di origine. Ti verrà chiesto di inserire un URL. Procedi con l'aggiunta delle seguenti fonti una alla volta (inserisci l'URL, assegna Nome e Descrizione, poi conferma “Aggiungi”; ripeti per la fonte successiva):

- “Microsoft Partner – Solutions Partner” (Cloud Partner Program)

URL: “https://partner.microsoft.com/it-it/partnership/solutions-partner”

Nome: “Portale Microsoft Partner – Solutions Partner”

Descrizione: “Sito ufficiale Microsoft (in italiano) del Cloud Partner Program, sezione Solutions Partner Designations. Contiene la descrizione delle designazioni (Modern Work, Security, ecc.), i criteri di qualificazione (Performance, Skilling, Customer

Success con punteggio su 100) e i **benefici** per i partner che ottengono la designazione. Include anche informazioni sulla transizione dalle vecchie competenze Silver/Gold alle nuove designazioni.”*

_(Questo è il sito principale da cui l’agente ricaverà la maggior parte delle informazioni, come ad esempio la regola dei **70 punti minimi su 100** con almeno 1 punto in ogni categoria:

- **Microsoft Learn – Partner Center (Documentazione)**

URL: `https://learn.microsoft.com/it-it/partner-center/``

Nome: **“Microsoft Learn – Documentazione Partner Program”** *

Descrizione: **“Guida tecnica ufficiale sul Microsoft AI Cloud Partner Program**. Include articoli sul **Partner Capability Score** (punteggio di capacità del partner, come visualizzare il punteggio in Partner Center, dettagli sui **Net Customer Adds**, sulle **certificazioni intermedie/avanzate** valide per lo Skilling e sulle **misure di Customer Success**. Utile per estrarre definizioni precise e requisiti quantitativi.” *

_(La documentazione Learn aiuta a integrare i dettagli: ad esempio, potrebbe specificare quanti clienti netti servono per ottenere 30 punti Performance in un’area, o quali certificazioni sono considerate “advanced”. Anche se parte di queste info saranno sul sito partner, avere la fonte Learn assicura dati tecnici accurati.) _

- **Microsoft Partner – FAQ o Blog** (facoltativo)

Se ritenessi utile, potresti aggiungere una terza fonte: ad esempio, un eventuale **articolo di annuncio** del Partner Program (ad es. un blog Microsoft ufficiale del 2022 che spiegava il passaggio al nuovo programma) o una pagina di **FAQ sul programma**. Al momento però, gran parte delle info chiave sono coperte dalle due fonti sopra. Ricorda che Copilot Studio supporta al **massimo 4 fonti web pubbliche** per agente; non è necessario saturare il limite se non serve.

> **Nota:** Quando inserisci un URL, Copilot Studio per default indicizza **due livelli** di profondità su quel dominio. Ad esempio, fornendo `partner.microsoft.com/it-it/partnership/solutions-partner``, l’agente potrà vedere anche le pagine collegate sotto “solutions-partner” (ad es. eventuali sottosezioni, come quelle sui vantaggi di ciascuna designazione). Se il sito linka a risorse esterne (PDF, video, altre sezioni fuori da “solutions-partner”), potrebbe non spingersi oltre. In linea di massima, usare l’URL principale della sezione assicura una copertura ampia.

> Inoltre, la ****Descrizione**** che inserisci per ogni fonte è importante: aiuta l'orchestratore AI a capire di cosa tratta quella fonte e quando usarla. Nell'esempio sopra, abbiamo incluso termini come "criteri di qualificazione", "70 punti", "Performance/Skilling/Customer Success" nella descrizione: così se l'utente fa una domanda su come ottenere i 70 punti, il modello saprà che la fonte partner contiene la risposta. Compila sempre descrizioni ricche per le tue fonti.

Dopo aver aggiunto le fonti, dovresti vederle elencate nella Knowledge base con lo ****stato**** "Pronto" (Ready). Se vedi "Configuring" attendi qualche secondo e aggiorna. In caso di errore (es. "Non è stato possibile indicizzare"), verifica la correttezza dell'URL o eventuali blocchi. Nel nostro caso, le URL Microsoft dovrebbero indicizzarsi senza problemi.

****Limiti: **** come detto, puoi aggiungere fino a 4 siti pubblici. Nel nostro scenario ne abbiamo usati 2 (più che sufficienti). Aggiungere ulteriori siti (ad esempio un forum o community non ufficiale) non è consigliato, perché vogliamo risposte ****ufficiali****. Mantieni la knowledge base focalizzata su fonti Microsoft per garantire affidabilità.

11. Testare l'agente in Copilot Studio: Ora l'agente è configurato. Prima di pubblicarlo agli utenti, effettuiamo qualche test di prova usando lo strumento integrato in Copilot Studio. Sulla destra della pagina dell'agente dovresti vedere un riquadro **"Testa il tuo agente"** con un campo di input e pulsante di invio: è una chat di anteprima in cui tu, come creatore, puoi parlare con l'agente. Proviamo alcune domande tipiche:

- **Domanda 1 (designazione generale):** *"Che cos'è una designazione Solutions Partner e quali vantaggi offre?"*

Cosa aspettarci: L'agente dovrebbe attingere alla fonte del sito partner e rispondere definendo il concetto (es. *"Le Solutions Partner Designations sono nuove qualifiche del programma partner Microsoft che... riconoscono competenze in specifiche aree (es. Modern Work, Security, ecc.)"*) e menzionando i vantaggi generali (ad es. incentivi finanziari, licenze d'uso interne, supporto tecnico dedicato, ecc. – informazioni presenti sul sito partner). Dovrebbe rispondere in italiano corrente, senza copiare pedissequamente frasi inglesi. Se nell'output vedi riferimenti a *"Silver/Gold"*, significa che l'agente ha colto la parte di transizione (potrebbe dire che le designazioni hanno sostituito le vecchie competenze Silver/Gold nel 2022).

- **Domanda 2 (requisiti punteggio):** *"Come si ottiene la qualifica Solutions Partner? Cosa significa 70 punti su 100?"*

Cosa aspettarci: L'agente spiegherà che ogni Solutions Partner Designation si ottiene accumulando almeno **70 punti su 100** nel **Partner Capability Score**, suddivisi in **3 categorie**: Performance (nuovi clienti), Skilling (certificazioni del team) e Customer Success (adozione delle soluzioni da parte dei clienti). Dovrebbe precisare che serve almeno 1 punto in ciascuna categoria. Probabilmente organizzerà la risposta in modo chiaro, magari con un elenco puntato:

- *Performance*: spiegazione...

- *Skilling*: spiegazione...

- *Customer Success*: spiegazione...

e poi la regola dei 70/100. Se formattato bene, questo indicherà che le istruzioni su usare elenchi e grassetto sono state recepite. Verifica che eventuali numeri o termini corrispondano alle fonti (ad es. 70 punti minimi con almeno un punto per categoria, cosa che avevamo nelle fonti).

- **Domanda 3 (ambito certificazioni):** *“Quali **certificazioni** servono per aumentare lo **Skilling** nella designazione Security?”*

Cosa aspettarci: L'agente qui deve parlare delle **certificazioni tecniche rilevanti per l'area Security**. Nelle nostre fonti, ci saranno elenchi o riferimenti (es. per Security, contano cert come SC-200, SC-300, AZ-500, MS-500, SC-100 etc.). L'agente potrebbe rispondere elencando alcune certificazioni *Associate* e *Expert* tipiche per Security, e spiegando che ognuna contribuisce punti (es. *“Ogni certificazione **Associate** vale 10 punti, ogni **Expert** 20 punti circa”* – questi valori sono indicativi: verifichiamo che li prenda dalle fonti e non li inventi; le fonti Learn potrebbero contenere la scaletta punti esatta). L'agente dovrebbe anche chiarire che bisogna avere almeno una certificazione prerequisito (generalmente, ad es. per Security il prerequisito Expert potrebbe essere SC-100) se lo trova nella doc. Attenzione: se la risposta risulta vaga o errata (es. nomina certificazioni non attinenti), significa che forse il modello non ha trovato bene l'elenco. In tal caso, potresti dover aggiungere manualmente un riferimento (magari un documento PDF con la lista di cert per area, se disponibile). Idealmente però, con le fonti date e la knowledge generale, dovrebbe cavarsela.

- **Domanda 4 (scenario pratico):** *“Ho 65 punti su 100 nel punteggio partner: come posso arrivare a 70?”*

Cosa aspettarci: L'agente qui deve fare un po' il “consulente”. Non avendo dati specifici del partner (non sa dove hai i punti), risponderà in termini generali: ad esempio *“65 punti significano che ti mancano 5 punti per ottenere la designazione. Verifica in quale area sei carente: se hai 0 punti in Customer Success, ad esempio, ti serve almeno un deployment di successo per guadagnare punti in quella categoria. Oppure, se i punti mancanti sono nello Skilling, potresti far certificare una o due persone del tuo team in più (ogni certificazione intermedia vale ~10 punti) per superare la soglia.”*. Questa risposta combinerebbe info delle fonti (regola >0 punti in ogni area^[1], importanza di un deployment o di certificazioni) con un consiglio pratico. Osserva se l'agente menziona i numeri corretti (es. *“ogni certificazione intermedia vale 10 punti”* è un dato da doc che dovrebbe avere). Un buon segno è se la risposta è strutturata in passi: ad es.

1. *Controlla categorie: ...*
2. *Azione su Skilling: ...*
3. *Azione su Customer Success: ...* – segno che segue le istruzioni di dare soluzioni passo-passo.

- **Domanda 5 (fuori contesto):** *“Puoi aiutarmi con un problema su Microsoft Excel?”*
Cosa aspettarci: Questa è chiaramente fuori dal dominio (Excel non c’entra con Solutions Partner). Secondo le istruzioni, l’agente dovrebbe **rifiutare o deviare** la domanda. Ad esempio, potrebbe rispondere: *“Mi dispiace, ma come assistente Solutions Partner non ho informazioni su Excel. Posso invece fornirti dettagli sul programma partner Microsoft, se ti interessa.”*. Controlla che **non** inizi a rispondere su Excel (significherebbe che l’hai istruito male – dovresti rivedere le Istruzioni generali e aggiungere un esplicito “non rispondere su altro”). Se invece risponde correttamente scusandosi o reindirizzando, è un buon segno: sta rispettando i limiti.

Se uno dei test sopra non va come atteso, torna a modificare le configurazioni:

- **Risposta non pertinente o errata?** Rivedi la **Descrizione** delle fonti e le **Istruzioni**. Puoi aggiungere un dettaglio nelle istruzioni (es. se vedi che l’agente confonde “certificazione” con “designazione”, potresti enfatizzare questa differenza).
- **Informazione mancante?** Considera di aggiungere una fonte. Ad esempio, se non ha elencato bene le certificazioni per Security, forse aggiungere la pagina specifica di “Skilling per Security” (se esiste un link) potrebbe aiutare. Oppure inserire manualmente un elenco nelle Istruzioni (non ideale, ma fattibile: es. “Le certificazioni valide per Security includono X, Y, Z”).
- **Stile non rispettato?** Se risponde con paragrafi lunghi uniti, prova a riformulare le istruzioni chiedendo espressamente *“suddividi la risposta in punti brevi”*. Oppure, ricorda che talvolta l’AI adegua lo stile alla domanda: se fai domande molto colloquiali, l’agente potrebbe diventare più discorsivo; se fai domande puntuali, risponde più schematico.

Continua a testare fino a che l’agente ti sembra **coerente e utile**. Una decina di domande ben scelte coprono i casi d’uso principali. Ricorda: i test fatti in Copilot Studio non vengono visti da altri utenti e non influiscono sulla “memoria” dell’agente (ogni sessione di test è isolata), quindi puoi provare e riprovare.

12. Pubblicare l’agente e condividerlo con gli utenti: Soddisfatto del comportamento? Allora sei pronto a pubblicare l’agente per l’utilizzo reale. Vai alla scheda **“Pubblica”** (Publish) nel menu orizzontale dell’agente. Troverai diverse opzioni di canale. La via più comune è trasformarlo in un **App Bot di Microsoft Teams** interno:

- Clicca su “**Microsoft Teams – Aggiungi come canale**”. Ti verrà chiesto di specificare alcuni dettagli per creare l’app Teams. In genere, Copilot Studio precompila il **nome dell’app** e l’**icona** usando quelli dell’agente (puoi cambiarli qui se vuoi differenziarli). Verifica che nome e descrizione vadano bene per un contesto utente finale (es. potresti abbreviare il nome in “Consulente Solutions Partner” se il branding interno lo richiede).
- Procedi con la pubblicazione: Copilot Studio creerà il pacchetto dell’app e lo caricherà nel **Teams App Catalog** del tenant. Potrebbe comparire un banner tipo “*App caricata con successo*”.
- A questo punto, per rendere effettivamente utilizzabile l’app, un amministratore Teams potrebbe dover approvare l’app se la pubblicazione è in modalità “solo per me”. In ambienti con restrizioni, potresti dover andare nel Teams Admin Center e approvare l’app personalizzata per la distribuzione interna.
- Una volta approvata, ogni utente dell’organizzazione potrà **aggiungere l’app di Teams** (l’agente) dal catalogo aziendale. Puoi farlo tu per test: apri Microsoft Teams, vai su **App > Le tue app > App personalizzate** (o cerca direttamente il nome dell’agente nella casella di ricerca app). Dovresti vedere l’icona/nome dell’agente; clicca **Aggiungi**. Questo aprirà una finestra di chat con il bot all’interno di Teams.
- Prova a interagire con l’agente via Teams come utente finale per essere sicuro che funzioni allo stesso modo (dovrebbe!). Tieni conto che in Teams l’esperienza utente è identica alla chat di test, solo con avatar e nome definitivi.

Copilot Studio consente anche altri canali di pubblicazione: ad esempio, un **link web pubblico** o l’integrazione su un sito tramite iframe, ma per uno scenario interno ai partner è probabile che l’uso via Teams sia il più comodo. Se volessi condividerlo con partner esterni, potresti generare un **link di condivisione** (sarà visibile nella scheda Publish, se disponibile, come “Web URL”) da inviare; chiunque nel tenant con quell’URL può aprire l’agente in una finestra web interattiva.

Infine, nota che **gli utenti finali non hanno bisogno di una licenza Copilot** per usare l’agente pubblicato. Una volta che l’agente è un bot Teams approvato, chiunque in azienda può chattarci (le licenze servono solo a chi lo crea o amministra). Questo significa che puoi tranquillamente diffonderlo a molti utenti senza costi aggiuntivi a loro carico.

FAQ – Domande Frequenti

- **L’agente risponde solo in italiano?**
Sì, l’agente è stato configurato per comprendere e rispondere esclusivamente in **lingua italiana** (it-IT). Nelle istruzioni lo abbiamo specificato chiaramente e la lingua primaria dell’agente è impostata su Italiano. In caso l’utente scriva in inglese (o altra lingua), l’agente tenterà comunque di capire la domanda (la base AI è multilingue) ma tenderà a rispondere in italiano, invitando magari l’utente a proseguire in italiano.

Questo garantisce coerenza nell'uso interno (supponiamo che i partner destinatari parlino italiano). Se un domani volessi un agente bilingue, dovresti creare due agenti separati o istruire diversamente, ma in questo scenario restiamo sull'italiano.

- **Quali fonti utilizza l'agente per fornire le risposte?**

L'agente utilizza due fonti principali che abbiamo configurato:

1. Il **portale Microsoft Partner** (sezione Solutions Partner Designations) – da cui ricava le *definizioni ufficiali* delle designazioni, i *requisiti generali* (punteggi, soglie) e i *benefici per i partner*.
2. La **documentazione Microsoft Learn/Partner Center** – da cui ottiene i *dettagli tecnici* sul calcolo del punteggio (es. cosa sono i *Net Customer Add*, quali certificazioni contano come *intermediate* o *advanced*, ecc.).

L'agente combina queste fonti con le sue capacità generative per formulare la risposta in linguaggio naturale. Non utilizza nessuna fonte che non sia stata approvata: ad esempio *non* cerca su Google né su siti non aggiunti. (Abbiamo comunque lasciato l'opzione di knowledge generale attiva, quindi l'agente può “riempire i vuoti” con la conoscenza appresa durante il training, che comunque deriva da contenuti Microsoft pubblici.)

- **Quante fonti posso aggiungere in Copilot Studio?**

Attualmente, fino a **4 siti web pubblici** per ogni agente generativo. Nel nostro caso ne abbiamo messe 2 e sono risultate sufficienti. Puoi aggiungerne altre due se trovi un sito ufficiale utile. Ad esempio, potresti aggiungere la pagina **“Incentivi Microsoft Partner”** se vuoi che l'agente risponda anche a domande sui soldi che il partner guadagna (ma stiamo uscendo dal focus). Tieni presente che l'agente in ogni risposta di solito userà solo una parte delle fonti – quelle ritenute pertinenti alla domanda. Aggiungerne troppe potrebbe addirittura confondere l'orchestrazione. Quindi suggerimento: mantieni la **knowledge base mirata e di qualità**, più che aggiungere decine di fonti.

- **L'agente può accedere a dati protetti o personalizzati (es. al mio punteggio reale su Partner Center)?**

No. L'agente **non ha accesso a Partner Center** né ad altre informazioni interne del tuo account. Opera esclusivamente su dati pubblici. Quindi, se gli chiedi *“Quanti punti abbiamo attualmente?”* non potrà saperlo e probabilmente risponderà con una frase generica (o chiederà chiarimenti). L'agente ti può spiegare come *tu* puoi controllare il punteggio (es. *“il tuo amministratore può vedere i punti accedendo a Partner Center...”*), ma lui stesso non può autenticarsi e leggere il tuo punteggio. Questo è un comportamento voluto: tutela la privacy e la sicurezza dei dati sensibili.

In generale, considera l'agente come un grande *manual interattivo*: ti dice come fare o cosa significa qualcosa, ma **non esegue azioni** (non va su portali, non modifica

impostazioni, a meno che non lo integri con azioni Power Automate) e **non possiede dati privati** tuoi o dell'azienda.

- **L'agente fornisce informazioni sempre aggiornate?**

L'agente riflette le informazioni disponibili sulle fonti **al momento della richiesta**.

Significa che, quando gli fai una domanda, lui ricercherà sul sito partner e doc correnti via Bing. Se Microsoft aggiorna quelle pagine (es. cambia i requisiti o introduce una nuova designazione), l'agente userà i nuovi contenuti. Quindi, in linea di massima, le risposte saranno aggiornate, a patto che le fonti lo siano. Ad esempio, se domani riducono la soglia a 60 punti e la pagina partner lo dice, l'agente inizierà a dirti "60".

Nota: la knowledge base generale del modello ha una base di training (di solito ferma al 2023 per GPT-4), ma avendo noi attivato la ricerca in tempo reale sulle fonti, l'agente privilegerà i dati freschi da quelle. È comunque buona pratica, ogni tanto, verificare che le fonti siano allineate alle ultime policy Microsoft e aggiungere/rimuovere fonti se necessario.

- **Come posso testare l'agente prima di rilasciarlo?**

Oltre ai test che abbiamo fatto nella chat di anteprima in Copilot Studio, puoi fare un **pilot** interno. Ad esempio, condividi l'agente in Teams con un piccolo gruppo di colleghi (magari del team che si occupa di partnership) e chiedi loro di usarlo e provare a "stuzzicarlo" con domande, soprattutto quelle *cattive* o borderline. Chiedi feedback: se rilevano risposte mancanti o poco chiare, potrai tornare su Copilot Studio e migliorare di conseguenza. Copilot Studio offre anche una sezione **Analytics** dove, dopo un po' di utilizzo, vedrai le domande più fatte e le valutazioni (se hai attivato il feedback). Questo ti aiuta a capire su quali argomenti approfondire. Ad esempio, se molte domande riguardano gli *Incentivi* (che magari l'agente non copre ancora bene), potresti decidere di aggiungere quella fonte o creare nelle Istruzioni un trafiletto sull'argomento.

- **Posso condividere l'agente con partner esterni o clienti?**

L'agente così com'è è pensato per uso **interno** (all'interno del tenant aziendale).

Potresti, in teoria, aggiungere come utenti guest i partner esterni su Teams e installare l'app anche a loro, ma richiede configurazioni di federazione e non è detto che voglia farlo. Un'alternativa è utilizzare il link web pubblico fornito in Copilot Studio (scheda Publish): se attivato, otterrai un URL che chiunque (anche esterno) può aprire per chattare con l'agente via browser **senza login**. Tieni però presente che così l'agente è accessibile a chiunque abbia il link (si può proteggere con password a livello di app, ma è un po' elaborato). In molti casi, potrebbe essere più utile **replicare** l'agente presso il partner: ovvero, fornire una guida (ad esempio *questa stessa guida*) al partner così che crei un agente analogo nel proprio ambiente Copilot Studio. In tal modo, ogni partner ha i propri dati e controlla il proprio agente.

- **L'agente può rispondere su argomenti diversi dal programma Solutions Partner?**

No, almeno non in modo approfondito. È stato volutamente specializzato su quel

dominio. Se l'utente devia (es. chiede come ottenere una certificazione Azure *per sé*, non per i punti partner), l'agente risponderà comunque perché rientra nel tema certificazioni Microsoft (fa parte di Skilling). Ma se l'utente chiede cose come un problema tecnico IT, o una domanda su un altro programma (es. “*Come divento partner AWS?*”), l'agente non avrà dati a riguardo e, secondo le istruzioni, si limiterà a scusarsi e tornare in ambito. Questo è importante per garantire **pertinenza**: così come un consulente reale di programmi di partnership non risponderebbe a domande di tutt'altro genere, anche l'agente manterrà il focus. Se in futuro volessi estendere l'agente ad altri ambiti (es. creare un “Assistente Partner Program” onnicomprensivo), potresti aggiungere fonti e cambiare istruzioni, ma attenzione a non mischiare troppi domini se non vuoi confondere l'AI.

Seguendo questa guida, hai creato con successo un *Agente Copilot Studio personalizzato* in grado di assistere i partner Microsoft lungo il percorso per diventare Solutions Partner. 🎉 Ora l'agente potrà rispondere 24/7 a domande che, diversamente, richiederebbero di sfogliare documenti o contattare il supporto partner, migliorando l'esperienza dei tuoi utenti (colleghi interni o partner esterni) e riducendo il tempo necessario per ottenere informazioni cruciali.

Buona qualificazione a tutti i futuri Solutions Partner!

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.