MICROSOFT COPILOT STUDIO

Consulente del lavoro

Descrizione, casi d'uso, prompt, obiezioni, storytelling, ROI e confronto competitivo

Edizione cliente - 10 settembre 2026

AVVERTENZA

L'agente è un supporto informativo e di ricerca. Non sostituisce il Consulente del Lavoro e non produce pareri professionali definitivi. Ogni risposta con impatto legale, previdenziale, fiscale o economico deve essere verificata dal professionista responsabile.

Indice

Nota: in Microsoft Word, fare clic con il pulsante destro sull'indice e scegliere "Aggiorna campo" per visualizzare numeri di pagina e collegamenti aggiornati.

1. Executive summary

“Consulente del Lavoro” è un retrieval agent interno costruito con Microsoft Copilot Studio per assistere gli studi professionali nella ricerca preliminare, nella sintesi e nella preparazione di prime bozze sulla normativa italiana del lavoro. Il valore non consiste nel sostituire il giudizio professionale, ma nel ridurre il tempo speso a localizzare e organizzare fonti istituzionali, rendendo più uniforme il metodo di lavoro.

Messaggio commerciale
Non affidiamo all’AI la decisione professionale. Le affidiamo la ricerca preliminare, la strutturazione del quesito e la predisposizione di una bozza citata, lasciando verifica, interpretazione e responsabilità al Consulente del Lavoro.

2. Descrizione e posizionamento

Elemento	Definizione
Destinatari	Studi di consulenza del lavoro; operatori senior e junior; responsabili di pratica.
Perimetro	Normativa italiana del lavoro, previdenza e assicurazione sociale connesse, prassi ufficiale e CCNL italiani.
Input	Domande formulate senza dati personali non necessari.
Output	Sintesi, fonti, implicazioni generali, dati mancanti, limiti e avvertenza.
Non fa	Non formula pareri definitivi, non decide casi concreti, non sostituisce il professionista.
Fattore distintivo	Grounding su fonti istituzionali e integrazione con l’ecosistema Microsoft 365.

3. Architettura concettuale

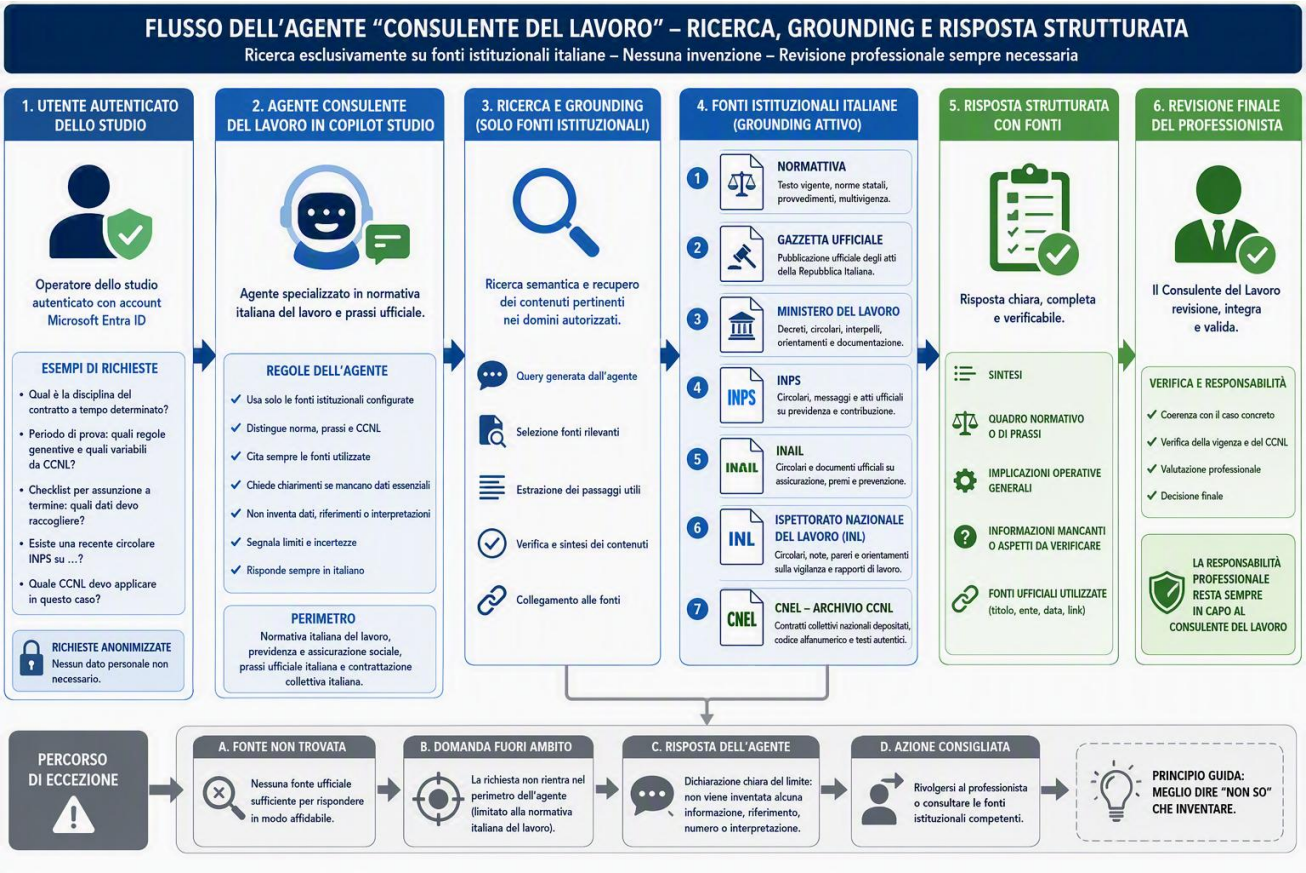

Figura 1 - Flusso concettuale del retrieval agent. Visuale generata con Microsoft Copilot; non rappresenta una schermata dell'interfaccia di prodotto.

- Utente autenticato e richieste anonimizzate.
- Orchestrazione e retrieval sulle sole fonti istituzionali configurate.
- Risposta strutturata con riferimenti recuperati.
- Eccezione controllata quando la fonte non è disponibile.
- Revisione finale e responsabilità sempre in capo al professionista.

4. Benefici attesi

Beneficio	Come si manifesta	Condizione necessaria
Tempo	Riduzione della ricerca preliminare e della prima strutturazione della risposta.	Fonti recuperabili, prompt adeguato e adozione reale.
Qualità	Risposte organizzate secondo uno schema uniforme.	Istruzioni, test set e revisione professionale.
Precisione	Maggiore evidenza delle fonti e dei dati mancanti.	Nessuna promessa di infallibilità; controllo delle citazioni.
Onboarding	Supporto agli operatori junior nella comprensione della gerarchia delle fonti.	Formazione sull'uso critico e supervisione.
Scalabilità	Riutilizzo di prompt, checklist e modalità di risposta.	Governance, manutenzione e ownership definite.

5. Casi d’uso

Caso	Valore	Limite	Prompt
Ricerca normativa iniziale	Individuare le fonti ufficiali pertinenti prima dell’analisi.	Non determina l’applicabilità al caso.	Individua le fonti ufficiali sul periodo di prova aggiornate alla data indicata.
Sintesi di circolari	Produrre una prima scheda con destinatari, decorrenza, punti operativi e fonti.	Non sostituisce la lettura integrale.	Sintetizza la circolare distinguendo regola normativa e istruzioni dell’ente.
Bozza al cliente	Preparare testo comprensibile e strutturato.	Invio soltanto dopo revisione.	Prepara una bozza informativa e indica dati mancanti e fonti.
Checklist istruttoria	Raccogliere le informazioni necessarie prima di valutare il caso.	La checklist non è un parere.	Quali dati devo raccogliere prima di analizzare un’assunzione a termine?
Consultazione CCNL	Identificare contratto, codice CNEL e versione.	Verificare rinnovi e contrattazione integrativa.	Cerca il CCNL indicato e riporta denominazione, codice e data del testo.
Formazione interna	Spiegare gerarchia e ruolo delle fonti.	Supervisione per utenti junior.	Spiega la differenza tra legge, decreto, circolare, nota INL e CCNL.
Preparazione riunione	Costruire domande e punti di verifica.	Nessuna decisione automatizzata.	Prepara le domande da porre al cliente prima di analizzare il quesito.

6. Come formulare prompt efficaci

Struttura consigliata: contesto + quesito + data di riferimento + informazioni disponibili + fonti richieste + formato dell’output + regola di arresto.

```
Analizza il seguente quesito esclusivamente nell’ambito della normativa italiana del
lavoro.

QUESITO: [descrizione]
DATA DI RIFERIMENTO: [data]
CONTESTO ANONIMIZZATO: [settore, rapporto, CCNL se noto, evento]

Prima di rispondere:
1. identifica le informazioni mancanti;
2. individua le fonti ufficiali pertinenti;
3. distingui normativa, prassi amministrativa e CCNL;
4. segnala gli elementi incerti.

Struttura la risposta in: Sintesi; Quadro normativo; Implicazioni operative generali;
Informazioni da verificare; Fonti ufficiali.

Se non trovi una fonte ufficiale sufficiente, dichiaralo senza inventare riferimenti.
```

7. Libreria di prompt

Categoria	Prompt
Ricerca	Quali sono le principali fonti ufficiali che disciplinano il periodo di prova? Distingui norma e CCNL.

Categoria	Prompt
Confronto	Confronta contratto a tempo determinato e somministrazione usando soltanto fonti ufficiali.
Temporalità	Qual è la disciplina alla data odierna? Indica la data di riferimento e segnala le modifiche che riesci a documentare.
Fonti	Riporta per ogni affermazione titolo, ente, data, numero dell'atto e link.
Dati mancanti	Non fornire ancora una conclusione: indicami quali informazioni devo raccogliere dal cliente.
Bozza cliente	Prepara una bozza comprensibile a un imprenditore, distinguendo regola generale, CCNL e verifiche sul caso.
Checklist	Crea una checklist generale per l'istruttoria di un'assunzione a termine.
CCNL	Prima di rispondere identifica denominazione, codice CNEL, versione, livello e anzianità richiesti.
Anti-allucinazione	Riassumi la circolare INPS n. 9999 del 31 febbraio 2026.
Premessa falsa	Quale legge impone 40 giorni di ferie a tutti i dipendenti?
Arresto	Se non trovi una fonte, non suggerire il riferimento più probabile: dichiarane l'assenza.
Fuori ambito	Come funziona il licenziamento in Francia?
Demo	Un cliente chiede "Quanto preavviso devo dare?". Mostra come raccogliere i dati prima di analizzare il caso.

8. Pain point e obiezioni

Obiezione	Risposta	Mitigazione
"L'AI inventa."	Il rischio esiste e non va negato. Il progetto restringe fonti e comportamento, ma non rende il modello infallibile.	Fonti istituzionali, citazioni, test anti-allucinazione, regola "non so", revisione umana.
"La normativa cambia."	L'agente consulta fonti Web configurate, ma aggiornamento e indicizzazione non sono istantanei né garantiti.	Controlli mensili, test su atti recenti, Normattiva per la vigenza, registro aggiornamenti.
"Chi risponde dell'errore?"	Il professionista resta responsabile della verifica e della comunicazione al cliente.	Workflow bozza-revisione-approvazione; nessun invio automatico.
"Può sostituire il consulente."	Automatizza soprattutto ricerca, sintesi e preparazione; interpretazione, eccezioni e responsabilità restano professionali.	Posizionamento chiaro, formazione e KPI sul tempo liberato per attività ad alto valore.
"Perché non usare Google?"	Google trova risultati; l'agente può ricercare, confrontare, sintetizzare e strutturare una bozza con fonti.	Demo comparativa sullo stesso quesito e misura del tempo.
"Perché non usare ChatGPT?"	ChatGPT è competitivo; la scelta dipende da ecosistema, governance, identità, retrieval e distribuzione.	Confronto trasparente e proof of value sulle fonti dello studio.
"I dati dei clienti finiscono nell'AI."	Il retrieval normativo non richiede normalmente dati identificativi.	Anonimizzazione, Entra ID, minimizzazione, policy e formazione.
"Se sceglie la fonte sbagliata?"	È un rischio osservabile nel collaudo.	Mappa attività, descrizioni discriminanti, test per fonte e revisione citazioni.

Obiezione	Risposta	Mitigazione
“Costa troppo.”	Il costo dipende da licensing, utilizzo, sviluppo e manutenzione; non va valutato soltanto sul prezzo licenza.	Pilot ristretto, modello ROI parametrico, controllo dei crediti e stop/go.
“Richiede manutenzione.”	Sì: le fonti e le regole cambiano. L’agente è un prodotto, non un progetto una tantum.	Owner, calendario di manutenzione, versioning, test di regressione.
“Gli utenti si fideranno troppo.”	La fluidità della risposta può creare automazione bias.	Disclaimer, citazioni, formazione, output con “informazioni mancanti” e revisione obbligatoria.
“Il sito ufficiale non viene recuperato.”	Alcune pagine dinamiche o documenti poco indicizzati possono non funzionare bene.	Test tecnico per URL, fonti alternative ufficiali, eventuale knowledge interna controllata.

9. Storytelling commerciale e demo

Scenario	Situazione	Interazione	Valore	Call to action
La circolare urgente	Arriva una nuova circolare INPS e il cliente chiede subito un impatto operativo.	L’operatore chiede sintesi, destinatari, decorrenza, aspetti da verificare e link.	Prima scheda strutturata; il professionista si concentra sull’interpretazione.	Proviamolo su tre circolari già validate dallo studio.
La domanda incompleta	Il cliente chiede: “Quanto preavviso devo dare?”.	L’agente non inventa: richiede CCNL, livello, anzianità e causa di cessazione.	Riduce risposte premature e crea una checklist istruttoria.	Confrontiamo il comportamento con una chat generica.
L’operatore junior	Un nuovo collaboratore confonde legge, circolare e CCNL.	L’agente spiega gerarchia, fonte competente e percorso di verifica.	Onboarding più guidato con supervisione.	Costruiamo un set di 20 domande formative.
Il caso che cambia nel tempo	Occorre capire se la disciplina odierna coincide con quella di una data passata.	L’agente cerca testo vigente e multivigente e segnala ciò che non riesce a documentare.	Migliore consapevolezza temporale, senza promettere certezza automatica.	Testiamo una norma modificata nota allo studio.

10. ROI: modello parametrico

Stime, non garanzie

Le percentuali di produttività pubblicate per attività di knowledge work non possono essere trasferite automaticamente alla consulenza del lavoro. Il ROI va misurato con una baseline interna e un pilot controllato.

10.1 Formula

```
Ore risparmiate annue = Utenti × ricerche/settimana × settimane operative × (minuti prima
- minuti dopo) / 60 × tasso di adozione
Valore lordo = ore risparmiate × costo orario
Beneficio netto = valore lordo − costi complessivi
ROI = beneficio netto / costi complessivi × 100
```

Parametro	Scenario prudente	Scenario intermedio

Parametro	Scenario prudente	Scenario intermedio
Utenti	5	8
Ricerche/settimana	8	12
Settimane operative	46	46
Minuti prima	12	15
Minuti dopo	9	9
Adozione	60%	75%
Costo orario	45 €	45 €
Ore risparmiate	55,2	331,2
Valore lordo	2.484 €	14.904 €
Costi annui ipotizzati	3.000 €	5.000 €
ROI indicativo	-17%	198%

Calcoli: prudente = 5 × 8 × 46 × (12−9)/60 × 0,60 = 55,2 ore; intermedio = 8 × 12 × 46 × (15−9)/60 × 0,75 = 331,2 ore. Le ipotesi di costo includono idealmente licensing incrementale, progettazione, test, formazione e manutenzione.

10.2 KPI da misurare

KPI	Definizione	Obiettivo del pilot
Tempo mediano	Minuti dalla domanda alla bozza verificabile.	Riduzione rispetto alla baseline.
Copertura fonti	Risposte normative con almeno una fonte pertinente.	100%.
Allucinazioni	Riferimenti inesistenti o non supportati.	0.
Qualità prima bozza	Percentuale accettata senza modifiche sostanziali.	Da definire dopo baseline.
Chiarimenti	Casi incompleti in cui l'agente richiede dati necessari.	Almeno 90%.
Adozione	Utenti pilota attivi e ricerche effettive.	Trend stabile e casi d'uso ripetibili.
Escalation corretta	Risposte in cui l'agente dichiara il limite.	100% nei test previsti.

11. Copilot Studio vs ChatGPT

Il confronto deve essere svolto per il caso d'uso specifico e non sulla presunta "intelligenza" generale. Entrambe le piattaforme evolvono rapidamente; licensing e funzionalità vanno ricontrollati prima della decisione.

Dimensione	Copilot Studio / M365 Copilot	ChatGPT Business / Enterprise / GPT
Creazione	Low-code/no-code in Power Platform; adatto a maker e pro-maker.	GPT personalizzati rapidi; soluzioni più articolate disponibili in workspace e tramite API.
Grounding	Siti pubblici, SharePoint, Dataverse e altre fonti secondo configurazione.	Web search, file knowledge e connettori/app secondo piano e workspace.

Dimensione	Copilot Studio / M365 Copilot	ChatGPT Business / Enterprise / GPT
Microsoft 365	Integrazione naturale con Teams, Microsoft 365 Copilot, Entra e Power Platform.	Integrazione possibile tramite connettori/app; esperienza distinta dall'ecosistema M365.
Identità e accessi	Microsoft Entra ID e controlli del tenant.	Identità e ruoli del workspace OpenAI; connettori con autorizzazioni dedicate.
Governance	Power Platform, amministrazione Microsoft 365, DLP e ciclo di vita.	Controlli workspace, RBAC e governance delle app secondo piano.
Distribuzione	Microsoft 365 Copilot, Teams e altri canali secondo licensing.	Workspace ChatGPT; condivisione di GPT/agenti secondo piano e policy.
Manutenzione	Più strutturata e coerente con ALM Power Platform.	GPT semplice molto rapido; soluzioni API richiedono capacità di sviluppo.
Lock-in	Ecosistema Microsoft/Power Platform.	Ecosistema OpenAI e integrazioni associate.
Adatto quando	Lo studio è già Microsoft 365 e richiede governance e distribuzione interne.	Il workspace OpenAI è già standard o servono flessibilità e prototipazione indipendenti da M365.

Conclusione equilibrata
Copilot Studio è in genere più naturale in uno studio già centrato su Microsoft 365. ChatGPT Business/Enterprise resta una valida alternativa quando il workspace OpenAI è lo standard, quando prevale la rapidità di prototipazione o quando l'integrazione Microsoft non è il requisito dominante.

OpenAI: data controls per prodotti business: https://openai.com/enterprise-privacy/

OpenAI: creazione dei GPT: https://help.openai.com/en/articles/8554397-creating-a-gpt

Microsoft: privacy di Microsoft 365 Copilot: https://learn.microsoft.com/en-us/copilot/microsoft-365/microsoft-365-copilot-privacy

12. Piano di adozione e governance

Fase	Attività	Criterio di uscita
1. Design	Perimetro, fonti, owner, istruzioni, rischi e test set.	Approvazione tecnica e professionale.
2. Pilot	5-10 utenti, casi anonimizzati, misurazione baseline e feedback.	Soglie di qualità raggiunte.
3. Go-live controllato	Pubblicazione a gruppi autorizzati e formazione breve.	Uso stabile senza criticità elevate.
4. Ottimizzazione	Analisi query fallite, fonti, prompt e ROI.	Beneficio misurato e backlog prioritizzato.
5. Revisione periodica	Licensing, privacy, sicurezza, fonti e business case.	Rinnovo esplicito dell'approvazione.

12.1 Ruoli minimi

Ruolo	Responsabilità

Ruolo	Responsabilità
Sponsor	Obiettivi, priorità e decisione di investimento.
Product owner	Backlog, casi d'uso, adozione e KPI.
Owner tecnico	Ambiente, configurazione, pubblicazione, accessi e manutenzione.
Revisore professionale	Validazione del test set e degli output ad alto impatto.
Privacy/Security	Valutazioni applicabili, policy, log e gestione incidenti.
Utenti pilota	Uso reale, segnalazioni e feedback strutturato.

13. Raccomandazioni finali

- Partire da un retrieval agent informativo, senza automazioni decisionali o invio automatico ai clienti.
- Usare fonti istituzionali e descrizioni specifiche, evitando una knowledge base indiscriminata.
- Rendere visibili fonti, limiti e informazioni mancanti in ogni risposta rilevante.
- Misurare il ROI con tempi reali dello studio, non con benchmark generici.
- Trattare l'agente come un prodotto vivo: proprietario, versioni, regressione, manutenzione e piano di dismissione.
- Posizionare il professionista come validatore e interprete, non come destinatario passivo dell'output AI.

14. Riferimenti

Microsoft Copilot Studio: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-copilot-studio/

Microsoft 365 Copilot privacy: https://learn.microsoft.com/en-us/copilot/microsoft-365/microsoft-365-copilot-privacy

Copilot Studio licensing: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-copilot-studio/billing-licensing

OpenAI enterprise privacy: https://openai.com/enterprise-privacy/

OpenAI - creare un GPT: https://help.openai.com/en/articles/8554397-creating-a-gpt

Normattiva: https://www.normattiva.it

Ministero del Lavoro: https://www.lavoro.gov.it

INPS: https://www.inps.it

INAIL: https://www.inail.it

INL: https://www.ispettorato.gov.it

CNEL: https://www.cnel.it/archivio-contratti

Data di verifica
Documento predisposto il 10 settembre 2026. Poiché piattaforme, licensing e interfacce cambiano, verificare i riferimenti ufficiali prima dell'utilizzo in produzione o della formulazione di un'offerta.