

Pain points / Obiezioni e mitigazioni Agente Farmacista:

- Accuratezza tecnica: curare la KB e versionare le fonti; test regolari.
- Aggiornamento farmaci: refresh mensile (AIFA/Ministero).
- Normativa pubblicità/contenuti: rispettare linee guida Ministero.
- Adozione utenti: integrare in Teams/portale, micro-tutorial e FAQ.
- Responsabilità: escalation al farmacista umano per casi ambigui o fuori perimetro.

ROI: tempo, precisione, qualità (framework):

Tempo medio senza agente: 6–8 minuti; con agente: 2–3 minuti. Risparmio mensile (ore) = $((T1-T2) \times N)/60$.
Riduzione ticket/telefonate L1; aumento first-time-right grazie a risposte basate su fonti. Misurare CSAT e deviazione ticket verso self-service.

Copilot Studio Lite vs Copilot Studio full:

- Copilot Studio Lite: incluso in M365 Copilot; ideale per agenti informativi e semplici workflow in Teams/M365; KB limitata a fonti caricate dall'utente; orchestrazione generativa semplificata; governance e pubblicazione semplificate; nessun consumo di crediti aggiuntivi.
- Copilot Studio full: richiede licenza/crediti dedicati; ambienti multipli, orchestrazione avanzata, integrazione con Dataverse/Power Platform; ideale per agenti complessi e automazioni enterprise.

Prossimi passi:

- 1) Raccolta e bonifica delle fonti; creazione KB con descrizioni ricche.
- 2) Redazione del prompt di sistema definitivo e delle policy di risposta.
- 3) Setup agente in Copilot Studio Lite e test pilota su un reparto.
- 4) Misurazione KPI (tempo, ticket, FTR, CSAT) e iterazioni.