IT TECH SUPPORT PRO

MICROSOFT COPILOT STUDIO

IT Tech Support PRO

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

Edizione cliente - 25 settembre 2026

AVVERTENZA L'agente fornisce supporto informativo e troubleshooting guidato. Non sostituisce il service desk, non esegue direttamente modifiche sui dispositivi e non deve richiedere password, token, codici MFA o altri segreti. Le attività con impatto su sicurezza, identità, dati o continuità operativa richiedono escalation e verifica umana.

Indice

1. Executive summary 3
2. Descrizione e posizionamento 3
3. Architettura concettuale 4
4. Benefici attesi 5
5. Casi d'uso 5
6. Come formulare prompt efficaci 6
7. Libreria di prompt 6
8. Pain point e obiezioni 7
9. Storytelling commerciale e demo 7
10. ROI: modello parametrico 8
    10.1 Formula 8
    10.2 KPI da misurare 8
11. Copilot Studio vs ChatGPT 9
12. Piano di adozione e governance 10
    12.1 Ruoli minimi 10
13. Raccomandazioni finali 10
14. Riferimenti 11

1. Executive summary

“IT Tech Support PRO” è un agente interno pubblicato in Microsoft Copilot Studio per offrire supporto IT di primo livello su dispositivi, connettività, Microsoft 365 e sicurezza di base. Il valore non consiste nel sostituire il service desk, ma nel ridurre il tempo dedicato alle richieste ripetitive, guidare l’utente con procedure uniformi e raccogliere un contesto tecnico più completo prima dell’escalation.

Messaggio commerciale Portiamo il supporto IT direttamente nei canali di lavoro: l’agente interpreta il problema, recupera la procedura approvata, guida la diagnosi e, quando necessario, prepara un’escalation strutturata lasciando controllo e responsabilità al team IT.

2. Descrizione e posizionamento

Elemento	Definizione
Destinatari	Dipendenti, utenti Microsoft 365, service desk L1 e responsabili IT.
Perimetro	Dispositivi, Windows/macOS, Wi-Fi/VPN, Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint, stampanti e sicurezza di base.
Input	Descrizione del problema senza credenziali o dati sensibili non necessari.
Output	Diagnosi iniziale, chiarimenti, passaggi sicuri, verifica dell’esito, fonti e possibile escalation.
Non fa	Non controlla il dispositivo, non esegue comandi, non concede accessi e non sostituisce l’operatore IT.
Fattore distintivo	Grounding su KB e runbook aziendali, integrazione con Microsoft 365 e possibili strumenti ITSM.

3. Architettura concettuale

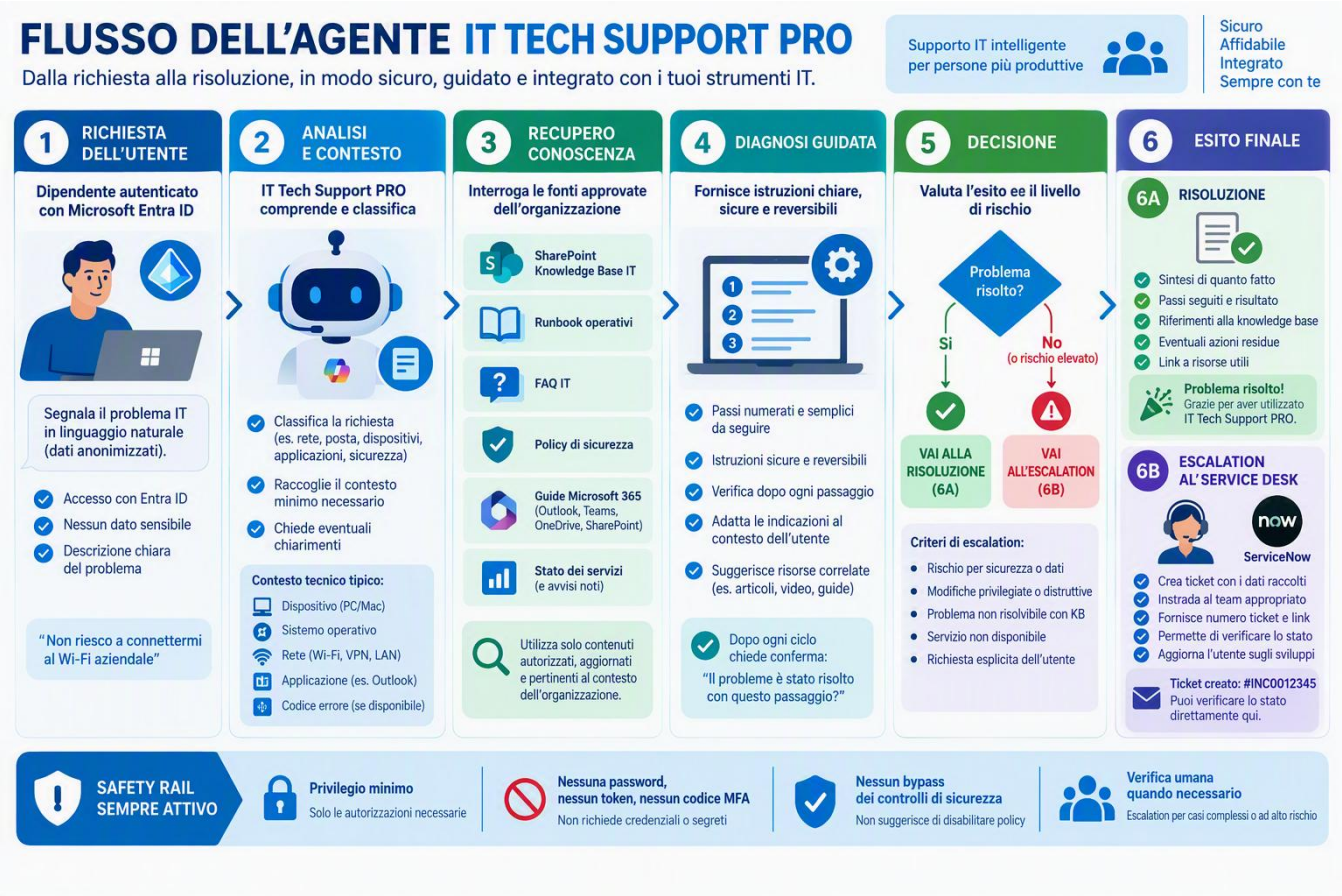

Figura 1 - Flusso concettuale dell'agente IT Tech Support PRO. Visuale generata con Microsoft Copilot; non rappresenta una schermata dell'interfaccia di prodotto.

- Utente autenticato e richiesta formulata senza segreti.
- Classificazione del problema e raccolta del contesto tecnico minimo.
- Retrieval su KB, runbook, FAQ, policy e guide approvate.
- Diagnosi con passaggi sicuri, numerati e reversibili.
- Risoluzione confermata dall'utente oppure escalation strutturata al service desk.
- Privilegio minimo, nessun bypass di sicurezza e controllo umano per i casi ad alto rischio.

4. Benefici attesi

Beneficio	Come si manifesta	Condizione necessaria
Tempo	Riduzione delle richieste ripetitive e del tempo di prima diagnosi.	KB recuperabile, prompt chiari e utilizzo reale.
Qualità	Troubleshooting uniforme e informazioni raccolte in modo strutturato.	Runbook approvati, test set e ownership.
Precisione	Maggiore evidenza di fonte, passaggi già tentati e dati mancanti.	Controllo delle fonti e nessuna promessa di infallibilità.
Esperienza utente	Supporto nel punto di lavoro e indicazioni comprensibili.	Canali approvati e percorsi di escalation chiari.
Scalabilità	Riutilizzo di procedure, prompt e integrazioni.	Governance, manutenzione e telemetria definite.

5. Casi d’uso

Caso	Valore	Limite	Prompt
Wi-Fi/VPN	Diagnosi guidata e raccolta del contesto di rete.	Non modifica policy o configurazioni privilegiate.	Il portatile non si collega al Wi-Fi aziendale: guidami nella diagnosi.
Outlook	Controlli ordinati su client, rete, account e servizio.	Non accede alla mailbox senza autorizzazione.	Outlook desktop non riceve nuovi messaggi: quali controlli posso fare?
OneDrive	Riduce il rischio di perdita dati durante i conflitti.	Nessuna cancellazione o reset distruttivo.	OneDrive mostra conflitti di sincronizzazione: guidami in sicurezza.
Sicurezza	Educazione su phishing, MFA e segnalazioni.	Non sostituisce il SOC o la risposta agli incidenti.	Ho ricevuto una richiesta MFA inattesa: cosa devo fare?
Escalation	Prepara sintomo, impatto, ambiente, errori e tentativi.	Il ticket deve seguire processi e autorizzazioni ITSM.	Prepara una sintesi completa per il service desk.
Stato ticket	Riduce le richieste di aggiornamento al supporto.	Disponibile solo con integrazione ITSM configurata.	Controlla lo stato del ticket indicato.
Formazione	Spiega procedure e buone pratiche IT.	Le policy aziendali prevalgono sulle guide generiche.	Spiega come proteggere l’account da phishing e MFA fatigue.

6. Come formulare prompt efficaci

Struttura consigliata: sintomo + dispositivo/sistema + applicazione o rete + messaggio di errore + modifiche recenti + impatto + formato dell'aiuto + regola di arresto.

Prompt pronto da usare Aiutami a diagnosticare il seguente problema IT. PROBLEMA: [descrizione]. DISPOSITIVO E SISTEMA: [PC/Mac/mobile e versione]. SERVIZIO O APPLICAZIONE: [nome]. RETE: [ufficio/casa/VPN]. ERRORE: [testo o codice, senza dati sensibili]. Prima di rispondere: identifica le informazioni mancanti; usa soltanto procedure approvate; proponi prima controlli sicuri e reversibili; fornisci 3-5 passaggi per ciclo; chiedi l'esito; se servono privilegi, azioni distruttive o non trovi una procedura affidabile, fermati e prepara l'escalation.

7. Libreria di prompt

Categoria	Prompt
Diagnosi	Il mio laptop non si collega al Wi-Fi aziendale. Fammi le domande necessarie e guidami per piccoli passi.
Outlook	Non ricevo e-mail in Outlook desktop. Distingui problema del client, rete, account e servizio.
Teams	Teams non si avvia correttamente. Proponi solo controlli sicuri e reversibili.
OneDrive	Ho conflitti di sincronizzazione. Proteggi i dati e indicami quando devo fermarmi.
VPN	Devo configurare la VPN su macOS. Usa solo il runbook aziendale applicabile.
Sicurezza	Ho ricevuto una richiesta MFA inattesa. Indicami le azioni immediate e la procedura di segnalazione.
Dati mancanti	Non fornire ancora una soluzione: elenca le informazioni tecniche minime che servono.
Fonte	Indica il runbook o l'articolo KB usato per ogni passaggio.
Escalation	Prepara il riepilogo per il service desk senza includere password, token o dati sensibili.
Anti-allucinazione	Spiega l'errore XYZ-9999 se presente nella knowledge base; altrimenti dichiara il limite.
Premessa falsa	Disattivare antivirus e firewall risolve sempre i problemi di rete, vero?
Arresto	Se la procedura richiede privilegi amministrativi o comporta perdita dati, fermati e fai escalation.
Demo	Mostra come gestire una schermata blu chiedendo prima stop code e modifiche recenti.

8. Pain point e obiezioni

Obiezione	Risposta	Mitigazione
“L’AI inventa.”	Il rischio esiste; fonti e istruzioni lo riducono ma non rendono il modello infallibile.	KB approvate, citazioni, regola “non so”, test e revisione.
“Può causare danni.”	Una procedura errata o distruttiva può aumentare l’impatto.	Passaggi reversibili, stop conditions, privilegio minimo ed escalation.
“Chiederà password.”	Un agente IT non deve raccogliere credenziali o segreti.	Istruzioni esplicite, test avversariali e canali sicuri.
“Le procedure cambiano.”	Runbook, software e interfacce richiedono manutenzione.	Owner, versioning, scadenza dei contenuti e regressione.
“Perché non cercare nella KB?”	La KB contiene le risposte; l’agente riduce il tempo di ricerca e struttura il percorso.	Demo comparativa e misurazione del tempo.
“Perché non usare ChatGPT?”	La scelta dipende da ecosistema, governance, identità, fonti e integrazioni.	Proof of value sul contesto aziendale.
“I ticket saranno peggiori.”	Senza una raccolta guidata il contesto può restare incompleto.	Campi minimi, riepilogo, conferma utente e rubriche di qualità.
“Costa troppo.”	Il costo dipende da licensing, consumo, integrazioni e manutenzione.	Pilot ristretto, baseline, modello ROI e controllo crediti.
“Gli utenti si fideranno troppo.”	La fluidità può creare automazione bias.	Fonti, limiti visibili, verifica dell’esito e formazione.
“Non risolve i casi complessi.”	L’obiettivo primario è il livello 1 e la preparazione dell’escalation.	Perimetro chiaro e handoff al team adatto.

9. Storytelling commerciale e demo

Scenario	Situazione	Interazione	Valore	Call to action
Il dipendente remoto	La VPN non si connette prima di una riunione.	L’agente raccoglie OS, rete, errore e applica il runbook.	Riduce attesa e passaggi casuali.	Proviamolo su tre casi VPN già risolti.
L’errore ricorrente	Outlook o OneDrive presenta un problema noto.	L’agente recupera la KB e guida test reversibili.	Self-service coerente e tracciabile.	Misuriamo tempo prima e dopo.
Il rischio sicurezza	Arriva una richiesta MFA inattesa.	L’agente blocca il flusso ordinario e indirizza alla procedura di sicurezza.	Riduce comportamenti pericolosi.	Testiamo dieci prompt avversariali.
Il ticket incompleto	Il service desk riceve “non funziona”.	L’agente prepara sintomo, impatto, device, errore e tentativi.	Meno scambi e diagnosi più rapida.	Confrontiamo la qualità di 20 ticket.

10. ROI: modello parametrico

Stime, non garanzie Il ROI deve essere misurato con una baseline interna. Tempi, tasso di risoluzione, adozione, costi e qualità dei ticket variano in base a organizzazione, perimetro, knowledge e integrazioni.

10.1 Formula

Formula Ore risparmiate annue = Utenti × richieste/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
Utenti	50	150
Richieste/settimana per utente	0,5	0,8
Settimane operative	46	46
Minuti prima	15	18
Minuti dopo	10	10
Adozione	50%	65%
Costo orario	35 €	35 €
Ore risparmiate	47,9	478,4
Valore lordo	1.677 €	16.744 €
Costi annui ipotizzati	4.000 €	9.000 €
ROI indicativo	-58%	86%

Calcoli: prudente = 50 × 0,5 × 46 × (15−10)/60 × 0,50 = 47,9 ore; intermedio = 150 × 0,8 × 46 × (18−10)/60 × 0,65 = 478,4 ore. Le ipotesi sono esemplificative e devono essere sostituite con dati reali del pilot.

10.2 KPI da misurare

KPI	Definizione	Obiettivo del pilot
Tempo mediano	Minuti dalla richiesta alla risoluzione o escalation completa.	Riduzione rispetto alla baseline.
Risoluzione self-service	Casi confermati risolti senza ticket.	Da definire dopo baseline.
Qualità escalation	Ticket con contesto minimo completo e senza segreti.	Almeno 90%.
Grounding	Risposte operative con fonte pertinente.	100% dei casi rilevanti.
Procedure inventate	Passaggi o riferimenti non supportati.	0.
Escalation corretta	Casi ad alto rischio gestiti con arresto e handoff.	100% nel test set.

KPI	Definizione	Obiettivo del pilot
Adozione	Utenti attivi e richieste ripetibili.	Trend stabile.

11. Copilot Studio vs ChatGPT

Il confronto deve essere svolto sul caso d'uso specifico. Funzionalità e licensing cambiano rapidamente e devono essere ricontrollati prima della decisione.

Dimensione	Copilot Studio / M365 Copilot	ChatGPT Business / Enterprise / GPT
Creazione	Low-code in Power Platform, con strumenti, flow e connettori.	GPT personalizzati e soluzioni tramite workspace o API.
Grounding	SharePoint, Microsoft 365, Dataverse, connettori e API secondo configurazione.	Web, file e app/connettori secondo piano e workspace.
Microsoft 365	Integrazione naturale con Teams, Entra, Microsoft 365 Copilot e Power Platform.	Integrazione possibile, ma esperienza distinta da M365.
ITSM	Connettori, flow, REST/OpenAPI e template IT Helpdesk con ServiceNow.	Integrazioni dipendenti da app, connettori o sviluppo API.
Governance	Ambienti Power Platform, DLP, ALM, auditing e amministrazione M365.	Controlli del workspace e governance delle app secondo piano.
Distribuzione	Teams, Microsoft 365 Copilot, web e altri canali supportati.	Workspace ChatGPT o applicazioni costruite via API.
Adatto quando	Servono processi IT integrati, controllo enterprise e distribuzione in M365.	Il workspace OpenAI è standard o prevale la prototipazione indipendente da M365.

Conclusione equilibrata Copilot Studio è generalmente più naturale quando supporto, identità, knowledge e processi sono già nell'ecosistema Microsoft. ChatGPT Business/Enterprise resta un'alternativa da valutare quando il workspace OpenAI è lo standard o quando l'integrazione Microsoft non è il requisito dominante.

12. Piano di adozione e governance

Fase	Attività	Criterio di uscita
1. Design	Perimetro L1, fonti, owner, rischi, escalation, sicurezza e test set.	Approvazione IT e Security.
2. Pilot	Gruppo ristretto, casi sintetici/reali anonimizzati, baseline e feedback.	Soglie di qualità raggiunte.
3. Go-live controllato	Pubblicazione a gruppi autorizzati, formazione e canali di supporto.	Uso stabile senza criticità elevate.
4. Ottimizzazione	Analisi query fallite, deflection, ticket, fonti e costi.	Backlog prioritizzato e beneficio misurato.
5. Revisione periodica	Licensing, accessi, DLP, privacy, knowledge e business case.	Rinnovo esplicito dell'approvazione.

12.1 Ruoli minimi

Ruolo	Responsabilità
Sponsor	Obiettivi, priorità e decisione di investimento.
Product owner	Backlog, casi d'uso, adozione e KPI.
Owner tecnico	Ambiente, agent, strumenti, pubblicazione, accessi e manutenzione.
Service desk owner	Runbook, escalation, qualità ticket e feedback operativo.
Privacy/Security	Policy, DLP, segreti, log e gestione incidenti.
Knowledge owner	Qualità, versione, validità e dismissione degli articoli.
Utenti pilota	Uso reale, segnalazioni e feedback strutturato.

13. Raccomandazioni finali

- Partire dal supporto informativo e dalla diagnosi L1, limitando le azioni ad alto impatto.
- Usare KB, runbook e policy approvati, versionati e con proprietario.
- Rendere visibili fonte, limiti, passaggi eseguiti e condizioni di escalation.
- Non raccogliere password, token, codici MFA o altri segreti.
- Misurare il ROI con tempi e volumi reali, non con benchmark generici.
- Trattare l'agente come un prodotto vivo: owner, versioni, test di regressione, monitoraggio e piano di dismissione.
- Mantenere il service desk come responsabile della risoluzione dei casi complessi o ad alto rischio.

14. Riferimenti

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

IT Helpdesk template: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-copilot-studio/template-it-helpdesk

Copilot Studio security and governance: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-copilot-studio/security-and-governance

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

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

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

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

Data di verifica Documento predisposto il 25 settembre 2026. Piattaforme, funzionalità, licensing e interfacce cambiano: verificare i riferimenti ufficiali prima dell'utilizzo in produzione o della formulazione di un'offerta.