



Agente Licenze Microsoft

Obiettivo:

Creare un **retrieval agent (ovvero un agente conversazionale)** in Microsoft Copilot Studio che possa rispondere in italiano a domande sui termini e le condizioni delle licenze Microsoft, utilizzando come knowledge base l'intero sito pubblico [Microsoft Product Terms](#) (licensing Microsoft in italiano).

Requisiti di licensing:

L'agente verrà configurato e testato all'interno di Copilot Studio (licenze M365 Business Premium 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 il sito web di destinazione sia **pubblico e senza autenticazione** (il sito *Product Terms* lo è).

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 "Licensing Copilot 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.)

(Come da immagine di esempio dell'impostazione: l'agente passerà da "Classica" a "Generativa", permettendogli di combinare le fonti di conoscenza nelle risposte.)

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

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.



12) **Impostare il nome definitivo dell'agente:** Nel campo **Nome agente**, inserire un nome descrittivo, ad esempio *“Agente Licenze Microsoft”*. Scegli un nome che identifichi chiaramente lo scopo (in questo caso, l'agente dedicato alle informazioni sulle licenze Microsoft).

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 sui termini di licenza dei prodotti e servizi Microsoft, basandosi sul sito ufficiale Microsoft Product Terms \(contenuti in italiano\). Risponde esclusivamente in lingua italiana.](#)”* Questo aiuta gli amministratori a ricordare lo scopo ed è utile anche per l'orchestrazione AI.

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 Licensing o un simbolo di libro/contratto), caricarla; in alternativa, scegliere un'icona generica disponibile che richiami l'idea di “licenze” o “documentazione”. *(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 licenze Microsoft. Fornisci risposte chiare e accurate basate esclusivamente sulle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti Microsoft \(Product Terms\) e documenti di licenza correlati. Rispondi sempre in italiano usando un tono professionale e conciso. Se una domanda è fuori dal tuo ambito \(licensing Microsoft\), informa l'utente che non puoi assistere su quel tema.](#)”* Queste istruzioni servono a inquadrare il comportamento dell'agente e a limitarne l'ambito alle sole informazioni di licensing.

> 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.

Orchestrazione

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



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”). Di default questa opzione è accesa, consentendo al modello AI di attingere anche alla sua conoscenza generale se necessario. Lasciandola attiva, l’agente potrà combinare informazioni generali con quelle specifiche del sito quando risponde. *(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.)*

Knowledge Base

Aggiungi dati, file e altre risorse per fornire informazioni e migliorare le risposte generate dall'IA.

+ Aggiungi Knowledge Base

Consenti all'IA di utilizzare la propria Knowledge Base generale. [Altre informazioni](#)



18) **Aggiungere la fonte di conoscenza del sito pubblico:** 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 “Sito Web pubblico”:** Dalla lista dei tipi di knowledge source (SharePoint, File, Sito web, Dataverse, ecc.), scegliere **“Siti Web pubblici”**. Verranno richiesti i dettagli dell’URL da aggiungere.

20) **Inserire l’URL del sito di licenze Microsoft:** Nel campo di testo, digitare o incollare l’URL di base del sito *Microsoft Product Terms*. **Importante:** Copilot Studio accetta URL con al massimo **due livelli** di percorso (sottodirectory). Pertanto, per includere **tutte** le sottopagine in italiano del sito, inserire un URL **generale** come:

<https://www.microsoft.com/licensing/terms>

Questo URL copre l’ambito delle *Condizioni per l’Utilizzo dei Prodotti* Microsoft. Tutte le pagine sotto di esso (comprese quelle in italiano, ad esempio /it-IT/...) verranno considerate dall’agente nelle ricerche.

- **Nome fonte:** Facoltativamente, assegnare un nome riconoscibile a questa fonte (di default verrà mostrato l'URL stesso). Ad esempio si può mettere **"Microsoft Product Terms (IT)"**.

- **Descrizione fonte:** Fornire una descrizione dettagliata. Ad esempio: **"Sito ufficiale Microsoft Product Terms in lingua italiana. Contiene i termini e condizioni di licenza per software e servizi online Microsoft, incluse Condizioni Universali di Licenza, Offerte di Prodotti, Software Assurance, Contratti di Servizi Online e altre informazioni legali sulle licenze."**

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 della knowledge base: Cliccare sul pulsante **"Aggiungi"** nella finestra di dialogo per aggiungere l'URL specificato. La fonte verrà salvata e comparirà 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 sulle licenze Microsoft, come:

"Quali sono i Vantaggi di Software Assurance previsti nelle condizioni di licenza?"

oppure

"Spiegami cosa sono le Condizioni Universali di Licenza di Microsoft."

Invia la domanda e osserva la risposta generata dall'agente. Dovrebbe fornire una risposta in italiano attingendo alle informazioni del sito Product Terms (ad esempio elencando i benefici di Software Assurance, con riferimenti estratti dalla relativa sezione sul sito). Verifica che la risposta sia coerente e citi i punti chiave presenti nelle pagine di origine.

Se i risultati del test sono soddisfacenti, l'agente **Licenze Microsoft** è pronto all'uso interno. Potrai porre domande sull'argomento licensing e ottenere risposte basate sul contenuto sempre aggiornato del sito ufficiale. 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.

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.