

AGENTE LICENSING

Obiezioni e Pain Points dei Clienti

1) Affidabilità delle risposte AI

Obiezione:

“Possiamo fidarci delle risposte fornite dall’agente? E se l’AI sbaglia o ‘inventa’ informazioni sulle licenze?”

Analisi:

Questo è il timore numero uno: gli utenti sanno che i modelli generativi a volte producono errori o allucinazioni (risposte plausibili ma errate). In assenza di vincoli, gli LLM possono dare risposte contraddittorie, minando la fiducia.

La chiave per superare questo ostacolo è spiegare che l’agente è vincolato alle fonti ufficiali: cerca le informazioni sul sito Microsoft e cita esattamente i termini di licenza. Ciò garantisce coerenza e un’accuratezza vicina al 100%, perché l’AI si limita a riassumere o reperire ciò che è già nei documenti ufficiali. In pratica, l’agente funziona come un motore di ricerca specializzato, con la capacità aggiuntiva di sintetizzare le risposte in linguaggio naturale.

Sicurezza e Governance

Obiezione:

“È sicuro usare un AI per queste informazioni? I nostri dati sono al sicuro? Preferiamo non inviare nulla a servizi esterni (es. ChatGPT pubblico).”

Analisi:

I clienti enterprise sono molto attenti alla privacy e alla compliance. Va chiarito che Copilot Studio opera all’interno del tenant Microsoft 365 del cliente, sfruttando Azure OpenAI Service: i dati aziendali non escono dall’ambiente verificato.

Inoltre, l’agente consulta solo un sito pubblico e autorizzato (i Product Terms Microsoft), quindi non c’è rischio di esposizione di informazioni sensibili. Microsoft Copilot eredita i meccanismi di sicurezza e permessi di Microsoft Graph e rispetta i criteri di conformità aziendale. A differenza di soluzioni esterne, qui l’IT mantiene pieno controllo su dove l’AI accede e su cosa può (o non può) fare.

Adozione e Cambiamento

Obiezione:

“I nostri tecnici continuerebbero comunque a leggere i PDF ufficiali. Perché dovrebbero usare questo agente? Ci vorrà tempo per fidarsi e cambiare abitudini.”

Analisi:

Ogni nuova tecnologia incontra l'inerzia delle vecchie abitudini. Qui si può enfatizzare la complementarità: l'agente non sostituisce i documenti ufficiali, ma li rende più accessibili.

Anziché sfogliare 200 pagine di contratto, il tecnico può porre una domanda specifica e ottenere subito il punto rilevante. Questo libera tempo per attività a maggior valore aggiunto.

La fiducia si guadagnerà con l'uso: vedendo che l'agente risponde citando la fonte ufficiale, gli utenti capiranno che è come consultare direttamente il documento, ma molto più veloce.

Inoltre, si può implementare gradualmente: il team può testarlo internamente (ad esempio nel reparto licensing) e poi estenderne l'uso una volta constatata l'utilità.

Valore e ROI Dimostrabile

Obiezione:

“Qual è il vantaggio concreto? Vale la pena investire tempo (e denaro) per configurare questo agente?”

Analisi:

I decisori vogliono numeri. Bisogna presentare il business case: quante ore uomo si risparmiano e quale migliore precisione si ottiene (vedi sezione ROI).

Ad esempio, studi indipendenti mostrano che un utente medio spende fino a 1-5 ore al giorno a cercare informazioni specifiche. Con l'agente, questo tempo può ridursi drasticamente.

Forrester calcola che l'adozione di Copilot generi risparmi di 96-240 ore l'anno per utente (8-20 ore al mese) in produttività recuperata.

Significa liberare settimane di lavoro, traducibili in migliaia di euro risparmiati, a fronte di un investimento minimo (nel caso di Copilot, l'agente è compreso nelle licenze esistenti, senza costi aggiuntivi software se si ha M365 con Copilot attivo).

Sottolineare questi dati aiuta a vincere lo scetticismo sul valore dell'iniziativa.

2) Scenari pratici d'uso dell'agente

Scenario 1 – Supporto interno all'IT/Licensing

Situazione:

Un membro del team IT riceve ogni settimana domande dai colleghi sulle licenze software (es. “Possiamo installare Office su due PC con la nostra licenza X?”). Prima, doveva cercare manualmente nel contratto Enterprise Agreement o nei PDF dei Product Terms, perdendo tempo prezioso.

Con l'agente:

Il tecnico apre la chat interna (ad esempio su Teams) e chiede all'agente: “Con la licenza Microsoft 365 Business Premium, un utente su quanti dispositivi può installare Office?”. In pochi istanti ottiene una risposta precisa (“fino a 5 PC/Mac per utente, più 5 tablet e 5 smartphone, come da condizioni Microsoft”) con tanto di riferimento alla sezione del Product Terms da cui è tratta l'informazione. Il tecnico può copiare la risposta (citazione inclusa) e inviarla al collega, avendo la certezza che quanto comunicato è conforme alle policy Microsoft.

Questo scenario mostra come l'agente diventa un assistant quotidiano per l'IT: abbattendo i tempi di ricerca, uniformando le risposte (tutti i tecnici attingono allo stesso corpus ufficiale) e permettendo di gestire più richieste interne senza aumento di personale.

Scenario 2 – Servizio clienti per un partner/rivenditore

Situazione:

Un nostro partner rivenditore di soluzioni Microsoft offre assistenza ai propri clienti business sulle tematiche di licensing. Ogni giorno arrivano quesiti complessi, ad esempio su come conteggiare le CAL di Windows Server in una infrastruttura particolare, o sulle differenze tra vari piani di Microsoft 365. Il team licensing del partner, prima dell'introduzione dell'agente, doveva spesso “aprire un ticket” interno e far attendere il cliente mentre consultava manuali e, in certi casi, chiedeva conferme al distributore o a Microsoft.

Con l'agente:

Il partner integra l'agente Copilot nella propria intranet o lo usa via web: quando arriva la domanda “Quali sono i benefici inclusi in Software Assurance per SQL Server?”, il consulente la gira all'agente e ottiene immediatamente un elenco puntato chiaro (es: diritto a nuove versioni, Mobility Rights, Training Vouchers, supporto 24x7, ecc.) con riferimenti al documento ufficiale Microsoft che descrive Software Assurance.

Invece di richiamare il cliente dopo qualche ora, il partner può rispondere al telefono in tempo reale o inviare un'email entro pochi minuti con le informazioni richieste. Il risultato è un servizio molto più rapido e preciso.

Ciò aumenta la soddisfazione e la fiducia dei clienti del partner e, nel lungo periodo, differenzia il partner dalla concorrenza perché è in grado di dare risposte immediate su temi dove spesso altri devono “far sapere più tardi”.

Questo scenario evidenzia come l'agente possa essere un valore aggiunto tangibile nell'erogazione di servizi di supporto ai clienti finali.

Scenario 3 – Preparazione di offerte e conformità

Situazione:

Un licensing specialist deve preparare una proposta per un cliente enterprise, includendo nel contratto determinate opzioni (es. Software Assurance, o acquisto tramite Cloud Solution Provider vs Enterprise Agreement) e vuole assicurarsi di riportare tutte le clausole corrette. Tipicamente, dovrebbe leggere vari documenti: Product Terms, specifiche del programma di licensing, note legali, per poi riassumerle in linguaggio comprensibile. Questo richiede tempo e attenzione, e c'è rischio di tralasciare qualcosa.

Con l'agente:

Durante la stesura dell'offerta, lo specialist può porre all'agente domande puntuali: "Elencami i diritti di downgrade previsti per Windows Server Datacenter" oppure "Quali prodotti hanno una base di licenza per core e non per utente?".

L'agente fornisce le risposte dettagliate e riferite ai documenti Microsoft, che lo specialist può copiare direttamente nell'offerta come allegato informativo o utilizzare per verifica incrociata.

Questo non solo velocizza la preparazione dell'offerta (meno ricerche manuali), ma riduce il rischio di errori di conformità.

Se il cliente accetta e più avanti c'è un audit Microsoft, l'azienda può dimostrare di aver comunicato e applicato esattamente i termini ufficiali (cosa che l'agente aveva aiutato a fare).

In sostanza, l'agente funge da "angelo custode" nella fase di prevendita e compliance: garantisce che ogni dichiarazione sulle licenze nel processo commerciale sia corretta e aggiornata, proteggendo sia il fornitore sia il cliente da malintesi costosi.

3) ROI dell'agente – Metriche sintetiche

Tempo risparmiato

8–20 ore/mese

(risparmi per utente medio, stima Forrester)

Equivalgono a circa 70-90% di riduzione del tempo speso nelle ricerche di licensing ricorrenti. Invece di dedicare ore a sfogliare documenti, gli utenti ottengono risposte immediate.

Precisione

100% fonti ufficiali

(grounding delle risposte)

Ogni risposta è ancorata a documenti Microsoft verificati, con tanto di citazione. Il rischio di errore è praticamente azzerato perché l'agente non inventa niente, ma riporta/parafrasa i testi autorizzati. Si elimina così l'errore umano di interpretazione o memoria.

Qualità del supporto

78% utenti soddisfatti
(miglioramento riscontrato)

Secondo studi, oltre tre quarti degli utenti di strumenti come Copilot dichiarano di produrre output di qualità superiore e con meno revisioni necessarie.

Ciò si traduce in risposte più coerenti e ben formulate ai clienti, contenuti più accurati e tempi di consegna più rapidi.

Ad esempio, alcune aziende hanno visto una riduzione ~40% del tempo per creare documenti complessi grazie all'AI, indice di una notevole efficienza operativa in più.

4) **Confronto: Copilot Studio vs ChatGPT per questo agente**

Un cliente informato potrebbe chiedere: “*Perché creare un agente in Copilot Studio invece di usare direttamente ChatGPT o un'altra AI generica per le stesse domande?*”. È una domanda lecita. Di seguito mettiamo a confronto l'approccio **Copilot Studio** (agente enterprise integrato) con un ipotetico utilizzo di **ChatGPT/LLM generico** per lo **stesso scopo** (Q&A su licensing Microsoft):

Aspetto	Agente Copilot Studio (Licenze Microsoft)	ChatGPT / LLM generico
Sicurezza e governance	✓ Eseguito <i>dentro</i> il tenant Microsoft 365 del cliente. ✓ Dati delle query e risultati rimangono nei confini aziendali Microsoft (Azure OpenAI). ✓ Nessun utilizzo delle domande/risposte per addestrare i modelli pubblici [learn.microsoft.com]. ✓ Conforme a GDPR, con log e controllo da parte degli admin IT aziendali. <i>(Eredita insomma tutte le garanzie di sicurezza di Microsoft 365; il reparto IT mantiene il pieno controllo.)</i>	✓ Servizio esterno (se ChatGPT pubblico), con implicazioni di invio dati fuori dal perimetro aziendale. ✓ Di default le conversazioni utente vengono memorizzate sui server OpenAI, e nel caso di ChatGPT standard usate per addestrare ulteriormente i modelli [pureinfotech.com] (a meno di opt-out o di usare piani Enterprise specifici). ✓ Anche con ChatGPT Enterprise, i dati restano fuori dai sistemi aziendali interni; l'IT ha meno visibilità diretta su come vengono gestiti e archiviati. <i>(Sarebbe necessario instaurare policy e accordi specifici con OpenAI)</i>

Aggiornamento delle fonti	✓ L'agente effettua ricerche in tempo reale sul sito Microsoft indicato, usando l'indice Bing verticale: ciò significa che attinge sempre alle informazioni più aggiornate disponibili sul sito Product Terms. [learn.microsoft.com] ✓ Se Microsoft aggiorna i termini di licenza, l'agente ne terrà conto immediatamente nelle risposte, senza interventi manuali (grazie al grounding via web search controllata).	✓ ChatGPT (versione base) ha una conoscenza generale addestrata fino a un certo punto (ad es. GPT-4 ha visto dati fino al 2021-2022), e non è detto che conosca dettagli specifici o aggiornati del licensing Microsoft. ✓ Può utilizzare plugin o browsing per cercare sul web, ma andrebbe indirizzato manualmente sulle pagine giuste. Non ha, nativamente, un vincolo a usare solo le fonti che vogliamo: potrebbe fornire risposte generali, non aggiornate o prese da fonti non ufficiali.
Facilità di implementazione	✓ No-code/low-code: la configurazione avviene via interfaccia grafica in Copilot Studio (in pochi clic abbiamo aggiunto l'URL e le istruzioni specifiche). ✓ Non serve sviluppare codice né infrastrutture aggiuntive: l'agente vive nel cloud Microsoft, pronto all'uso. ✓ Tempo di set-up: nell'ordine di qualche ora (inclusi test e rifinitura delle istruzioni).	✓ Per usare ChatGPT in modo analogo, occorrerebbe sviluppare una soluzione custom. Ad esempio: creare un bot che usa le API di ChatGPT, integrarlo con un sistema di retrieval (fornendogli i contenuti del sito di licensing), gestire un'interfaccia (es. una chat web o Teams separata) e implementare logiche di prompt per restringere il dominio. ✓ Questo richiede coinvolgere sviluppatori, tempo di sviluppo, test e manutenzione continuativa. Ogni modifica (es. cambiare fonti, aggiungere funzionalità) va codificata. Il time-to-market sarebbe decisamente più lungo rispetto all'approccio Copilot Studio.
Controllo delle risposte	✓ L'agente Copilot può essere personalizzato finemente: abbiamo fornito istruzioni precise (tono, ambito), possiamo disabilitare l'uso di conoscenza generica	✓ ChatGPT, per sua natura generica, tende a rispondere anche oltre le informazioni fornite. Possiamo tentare di "chiuderlo" nel tema con prompt ben congegnati, ma non abbiamo alcuna garanzia robusta

	se vogliamo isolamento totale sulle fonti, e soprattutto otteniamo citazioni puntuali per ogni risposta. ✓ Possiamo aggiornare le istruzioni o aggiungere nuove fonti in qualsiasi momento dall'interfaccia, con effetto immediato sul comportamento. ✓ Le risposte sono tracciabili: possiamo vedere da quale documento proviene ogni informazione, aumentando la trasparenza.	paragonabile al sistema di grounding di Copilot. ✓ Far sì che citi le fonti non è immediato: bisognerebbe espressamente richiederlo nel prompt, e comunque citerebbe URL pubblici solo se in modalità browsing. Non avendo un meccanismo nativo di retrieval controllato verso fonti specifiche (a meno di implementarlo come detto sopra), potremmo ottenere risposte giuste ma senza riferimenti, o – peggio – risposte sbagliate presentate con sicurezza. In sintesi, con ChatGPT avremmo meno controllo sull'output: rischieremmo inconsistenza di stile tra risposte, e dovremmo fidarci che segua sempre le linee guida date a parole, senza strumenti di enforcement equivalenti a quelli di Copilot.
Integrazione ecosistema M365	✓ L'agente è nativo nell'ambiente Microsoft 365 del cliente. Ciò significa che può essere esposto facilmente in Teams (come chatbot aziendale), o in SharePoint, o integrato in un Power App/Portal, con pochissimi passi aggiuntivi. ✓ Sfrutta già l'autenticazione aziendale (Entra ID/AD): gli utenti non devono creare account altrove; possono utilizzare l'agente secondo le politiche di accesso interne. ✓ Potenzialmente, l'agente potrebbe combinare in futuro dati interni (se aggiungessimo,	✓ ChatGPT sarebbe un elemento esterno da "embedare" nei processi: ad esempio, per usarlo in Teams bisognerebbe sviluppare un bot tramite le API di OpenAI e quelle di Teams. Ogni utente dovrebbe autenticarsi all'uso del bot, e l'azienda dovrebbe gestire le chiavi API di OpenAI, il billing separatamente, ecc. ✓ Non c'è integrazione nativa con Microsoft Graph: un agente ChatGPT non saprebbe nulla dell'organigramma, dei documenti o delle chat interne (a meno di costruire connettori custom).

	ad esempio, un file PDF aziendale come ulteriore knowledge source) restando comunque in una sola cornice applicativa.	In sostanza, si perderebbe l'opportunità di una esperienza fluida: Copilot è progettato per lavorare in sinergia con l'ambiente M365 [learn.microsoft.com], mentre una soluzione con LLM generico richiede diversi <i>bridge</i> tecnici per parlare con gli strumenti che l'azienda già usa. Questo aggiunge complessità e possibili punti di rottura nel sistema.
--	--	--

Sintesi del confronto: L'approccio tramite **Copilot Studio** offre maggiori **garanzie** (sul fronte sicurezza e affidabilità delle risposte) e una **semplicità di implementazione** notevolmente superiore per un contesto enterprise Microsoft. ChatGPT o un LLM generico potrebbero al più essere utilizzati come prototipo o in assenza di licenze Microsoft appropriate, ma presentano rischi e oneri che, per una soluzione professionale da offrire ai clienti, difficilmente valgono la pena. In particolare, la **perfetta integrazione nell'ecosistema Microsoft 365** e l'utilizzo delle **fonti ufficiali in tempo reale** fanno sì che l'agente Copilot sia **operativo più rapidamente** e **più affidabile** sul dominio specifico rispetto a una soluzione costruita ex novo su ChatGPT.