

AGENTE MEDICO

Passaggi Operativi per Creare e Configurare “Consulente Medico”

1) Accedere a Copilot Studio: Apri il browser e collegati al portale **Copilot Studio** all'indirizzo <https://copilotstudio.microsoft.com/>. Esegui l'accesso con le tue credenziali aziendali (account Entra ID/Azure AD). Dovresti vedere la **home page di Copilot Studio**, con una barra di navigazione laterale. Assicurati di operare nel **tenant giusto** (controlla in alto a destra che l'organizzazione sia corretta; se hai accesso a più ambienti Power Platform, seleziona quello desiderato). In Copilot Studio Lite integrato, potresti accedere anche tramite l'app **Microsoft 365 Copilot** (ad esempio dall'app in Teams o da Microsoft365.com, sezione “Agenti”).

2) Avviare la creazione di un nuovo agente: Nella barra di navigazione sinistra, fai clic su “**Crea**” (il pulsante con l'icona “+”). Dal menu, seleziona “**Nuovo agente**”. Si aprirà la procedura guidata di creazione. È possibile che sulla destra appaia un pannello di chat in cui Copilot Studio ti propone di configurare l'agente tramite linguaggio naturale (modalità **Describe**). **Ignora la modalità guidata per ora:** in basso, clicca su “**Salta e configura manualmente**”. In questo modo passerai all'editor manuale (scheda **Configura**), che offre pieno controllo su tutti i campi. *(NB: la modalità di descrizione in linguaggio naturale al momento funziona solo in inglese, perciò conviene procedere con la configurazione manuale in italiano.)*

3) Configurazione iniziale – Panoramica: Ti troverai nella pagina di configurazione *Panoramica* dell'agente (nome provvisorio “Nuovo agente” se non hai ancora inserito nulla). Qui imposteremo le informazioni di base:

- **Lingua principale:** imposta **Italiano (it-IT)** come lingua dell'agente. Questo è fondamentale perché il bot dovrà comprendere e rispondere in italiano. Se vedi “English” come default, clicca e seleziona *Italiano* dall'elenco.
- **Nome agente:** inserisci il nome. Ad esempio: **Consulente Medico**. Questo nome sarà visibile agli utenti (ad es. come nome del bot in chat su Teams). Puoi modificarlo in seguito, ma conviene assegnare fin da ora quello definitivo.
- **Descrizione:** fornisci una breve descrizione che spieghi il ruolo dell'agente. Ad esempio: “*Assistente virtuale che risponde a domande su salute e medicina, fornendo informazioni basate su fonti ufficiali (Ministero della Salute, OMS, PubMed, Mayo Clinic).*” (Max ~1000 caratteri). Questa descrizione aiuta sia gli utenti a capire

lo scopo del bot, sia l'LLM a contestualizzare le risposte.

Dopo aver impostato **lingua, nome e descrizione**, clicca il pulsante **“Crea”** (in alto a destra) per confermare la creazione dell'agente. Copilot Studio procederà a creare l'entità agente; dopo qualche secondo verrai indirizzato alla pagina di dettaglio dell'agente, dove potrai completarne la configurazione.

4) Aprire le Impostazioni avanzate dell'agente: Nella pagina di Panoramica dell'agente “Consulente Medico” appena creato, individua in alto a destra l'icona  **Impostazioni** (a forma di ingranaggio) e cliccala. Si aprirà una finestra con diverse schede di configurazione (ad es. *Generale, IA generativa, Conoscenza, Ruoli* a seconda dell'interfaccia attuale).

5) Configurare l'IA Generativa: Nella finestra **Impostazioni**, seleziona la scheda **“IA generativa”** (Generative AI). Qui abilitiamo le capacità GPT avanzate dell'agente:

- **Modalità conversazione:** assicurati che sia impostata su **“Generativa”** (invece di “Classica” o “Domande e risposte semplici”). In modalità generativa, l'agente utilizza il modello di linguaggio per comporre risposte dinamicamente, combinando più fonti se necessario. (La modalità “Classica” servirebbe per agenti con risposte predefinite, non adatta al nostro scenario).
- **Utilizzo knowledge base generale:** verifica che l'opzione **“Consenti all'IA di utilizzare la propria knowledge base generale”** sia **Abilitata** (On). Ciò permette all'agente di attingere anche alla conoscenza generale del modello (quella acquisita in fase di training) oltre che alle fonti specifiche che forniremo. È consigliato mantenerla attiva: garantisce che l'agente conosca concetti medici di base (es. definizioni di termini comuni, conoscenze generali) e li possa utilizzare per contestualizzare le informazioni delle nostre fonti. *(Se invece desideri limitare l'agente solo alle fonti fornite, potresti disabilitare questa opzione. Tuttavia, nel settore medico, conviene lasciarla attiva affinché possa rispondere anche a domande generali a cui le fonti potrebbero non rispondere direttamente – ad esempio “cos'è un virus?” – integrando la propria conoscenza con i dati delle fonti.)*
- **Modelli di ragionamento avanzato:** se vedi un'opzione aggiuntiva tipo “Usa modelli potenziati” o *“Deep analysis”* (dipende dalla versione e licenza), puoi attivarla. In alcune anteprime è disponibile un modello GPT-4 ottimizzato che migliora accuratezza e capacità di ragionamento. Attivalo se presente, poiché in ambito medico garantire risposte più precise è un vantaggio.
Dopo aver impostato queste opzioni, clicca **Salva** nella finestra Impostazioni, quindi chiudi la finestra. Ora l'agente è configurato per usare GPT-4 in modo generativo durante le conversazioni.

6) Impostare Nome, Descrizione e (soprattutto) Istruzioni dettagliate: Torna alla pagina principale di **Panoramica** dell'agente. Clicca l'icona  **Modifica** (accanto al nome) per poter editare i campi direttamente sulla pagina. Rivedi:

- **Nome agente:** conferma o aggiorna il nome scelto (es. rimetti “Consulente Medico” se era provvisorio).
- **Descrizione:** verifica la descrizione inserita in precedenza, eventualmente arricchendola. Ad esempio: *“Assistente virtuale medico-sanitario che risponde a domande su salute, prevenzione e terapie, basandosi su fonti autorevoli (Ministero Salute, OMS, PubMed, Mayo Clinic). Fornisce informazioni in italiano citando sempre le fonti utilizzate.”*
- **Istruzioni generali (System / Persona):** Questo è il campo cruciale dove definire **il comportamento e i limiti** dell'agente. Inserisci qui un testo che l'LLM seguirà come linee guida in ogni conversazione. Di seguito un esempio di istruzioni da adattare per il Consulente Medico (da inserire integralmente nel campo):

*Sei un consulente medico virtuale esperto e rispondi **in italiano** a domande su salute e medicina generale.*

*Attieniti alle **fonti fornite** (Ministero della Salute, OMS, PubMed, Mayo Clinic) per dati e linee guida: usa **esclusivamente** le informazioni provenienti da queste fonti durante le conversazioni.*

Il tuo tono è professionale e comprensivo, simile a quello di un medico divulgatore: spiega i concetti in modo chiaro e accessibile, evitando gergo tecnico quando possibile (o spiegandolo se necessario). Mantieni le risposte concise ma complete.

Non fornisci diagnosi mediche personalizzate né prescrizioni terapeutiche. Se l'utente chiede una diagnosi o un consiglio specifico sul proprio caso personale, spiega con tatto che non puoi sostituirti a un medico e suggerisci di consultare un professionista.

Cita sempre le fonti da cui provengono le informazioni che dai, indicando ad esempio “(Fonte: Ministero Salute)” o usando riferimenti numerici [1].

Se la domanda riguarda linee guida o dati ufficiali (es. vaccinazioni, protocolli), verifica nelle fonti istituzionali (Ministero o OMS). Se riguarda studi scientifici, cerca riferimenti in PubMed. Se riguarda sintomi, cause o terapie comuni, puoi attingere anche a Mayo Clinic. Non inventare risposte: se una domanda esula dalle fonti disponibili o dalla tua conoscenza, ammetti che non disponi di informazioni sufficienti.

Traduci o riassumi in italiano eventuali contenuti in inglese trovati nelle fonti (ad es. abstract PubMed, pagine OMS/Mayo).

In presenza di domande su argomenti delicati (es. sintomi di un infarto, interventi di emergenza), fornisci informazioni generali e invita sempre a rivolgersi al 112 o al medico di

fiducia per emergenze.

Mantieni un approccio rassicurante: ad esempio, potresti dire “Queste informazioni sono generali, per una valutazione personale contatta il tuo medico”.

Saluta l’utente all’inizio se appropriato (es. “Ciao, sono il Consulente Medico, come posso aiutarti?”) e usa formule di cortesia quando opportuno.

♦ **Disclaimer:** ricorda nelle risposte, quando necessario, che non sei un medico umano e che i tuoi consigli sono generici. Suggerisci di consultare un medico per dubbi o situazioni specifiche.

Esempio:

Utente: “Ho mal di testa molto frequenti ultimamente, devo preoccuparmi?”

Agente: “Buongiorno. Un **mal di testa frequente** può avere diverse cause, dalle più comuni (stress, tensione muscolare) ad altre condizioni mediche. In generale, si consiglia di *valutare la situazione con il medico* se il mal di testa è molto intenso, se non passa con i normali analgesici o se è associato ad altri sintomi (come disturbi visivi o febbre). ⚠️ Ricorda che per una valutazione accurata è necessario un consulto medico. Posso fornirti informazioni generali su come alleviare il mal di testa, ma per una diagnosi serve il parere di uno specialista.”*

(Le tue istruzioni devono delineare: **ambito** dell’agente – consulenza medica generale, **limiti** – niente diagnosi, **uso fonti** – solo quelle date, con citazioni, **stile** – italiano, tono professionale ma comprensivo, **disclaimer** chiaro. Adattale se necessario. Questo campo può contenere fino a ~8000 caratteri, quindi puoi includere tutti i dettagli sopra.)

Una volta incollato e verificato il testo delle istruzioni, clicca **Salva** nella sezione Panoramica per applicare le modifiche a Nome, Descrizione e Istruzioni.

7) Verifica dell’impostazione generativa: Tornando alla schermata Panoramica, controlla che sotto “Modalità conversazione” o “Orchestrazione” sia indicato che l’agente utilizza l’IA generativa per le risposte (dovrebbe apparire un riferimento alla modalità generativa attiva). Inoltre, scorri la pagina per vedere la sezione **Knowledge** (Conoscenza): al momento sarà vuota poiché non abbiamo ancora aggiunto fonti specifiche. La configurazione di base dell’agente è pronta; ora procederemo ad aggiungere la knowledge base medica.

8) Aprire la sezione Knowledge Base: Clicca sulla scheda “**Knowledge**” (o “Conoscenza”) dell’agente, accanto a Panoramica. Qui potremo aggiungere le **fonti di conoscenza** per il nostro Consulente Medico. In alto, assicurati che l’interruttore “**Allow the AI to use its own general knowledge**” (Consenti conoscenza generale) sia nello stato

desiderato (On se vuoi, come deciso al passo 5). Subito sotto, clicca il pulsante “**+ Aggiungi knowledge source**” (“+ Add knowledge source”).

9) Aggiungere i siti web pubblici come fonti: Nella finestra di dialogo **Aggiungi origine di conoscenza**, seleziona “**Siti Web pubblici**”. Questa opzione ci consente di specificare siti esterni pubblici da cui l’agente potrà reperire informazioni in tempo reale. Dobbiamo aggiungere i 4 siti individuati come base di conoscenza:

Inserisci uno alla volta i seguenti URL, assegnando a ciascuno un nome e una descrizione chiara:

Fonte (URL)	Nome (titolo)	Descrizione (uso e contenuti)
https://www.salute.gov.it/	Ministero Salute (IT)	Sito istituzionale del Ministero della Salute (Italia). Contiene normative sanitarie, linee guida nazionali, campagne di prevenzione e informazioni su malattie e vaccini in lingua italiana.
https://www.who.int/	OMS – WHO (EN)	Sito ufficiale dell’Organizzazione Mondiale della Sanità (in inglese). Fornisce linee guida globali, dati epidemiologici e raccomandazioni internazionali su salute e medicine (da tradurre in IT dall’agente).
https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/	PubMed – NIH (EN)	Database di letteratura scientifica biomedica (National Library of Medicine, USA). Permette di cercare articoli e studi clinici (abstract in inglese) per ottenere evidenze scientifiche aggiornate su vari argomenti medici.
https://www.mayoclinic.org/	Mayo Clinic (EN)	Portale medico-divulgativo della Mayo Clinic (USA, in inglese). Contiene guide per pazienti su sintomi, malattie, diagnosi e terapie, redatte da medici specialisti (da riassumere/tradurre in italiano).

Dopo aver inserito l'URL, clicca **Aggiungi** per confermare ciascuna fonte. Vedrai apparire la voce nel elenco della Knowledge base, con uno stato indicato (es. *"In preparazione"* che poi diventa *"Pronto"* in pochi secondi). Ripeti l'operazione per tutte e quattro le fonti sopra.

Note durante l'aggiunta delle fonti:

- Copilot Chat **supporta al massimo 4 URL di siti web pubblici** per ogni agente, per cui con queste quattro fonti copriamo il limite.
- Ogni URL aggiunto deve essere di **profondità non superiore a due livelli** dal dominio principale. Ad esempio, <https://www.salute.gov.it/foooo/bar> (due *"/"*) è accettato, mentre un link più profondo con tre o quattro *"/"* sarebbe rifiutato. Gli URL sopra rispettano la regola (sono al dominio o un sottodominio). Evita di inserire URL con parametri *"?"* o *"#"* (verrebbero scartati).
- Per il Ministero della Salute, abbiamo indicato l'homepage generale. In alternativa, potresti aggiungere una sezione specifica (es. *.../portale/malattie* per focalizzare sulle schede malattie). Ma l'homepage generale consente di ricercare su tutto il portale salute.
- Per OMS, PubMed e Mayo Clinic, abbiamo specificato la lingua inglese nelle descrizioni: in questo modo l'agente saprà che deve tradurre o spiegare in italiano i contenuti trovati lì.
- Usa la descrizione per evidenziare le **parole chiave** e l'ambito di quella fonte. Questo aiuta l'orchestrazione AI a decidere quando usare quale fonte. Ad esempio, avendo *"vaccini"* o *"prevenzione"* nella descrizione del Ministero, una domanda sui vaccini tenderà a usare quella fonte.
- Se provi ad aggiungere una quinta fonte pubblica, il sistema potrebbe impedirtelo (limite di 4 attuale). Se ritieni in futuro di doverne cambiare qualcuna (es. aggiungere **AIFA** per i farmaci, al posto di un'altra), potrai farlo modificando la knowledge base.
- **Opzione "Cerca su tutti i siti web"**: Nella sezione Knowledge c'è un toggle facoltativo *"Search all websites"*. Lasciarlo disattivato, a meno che tu non voglia permettere all'agente di cercare su Internet senza limitazioni. Nel nostro caso preferiamo che resti confinato alle fonti selezionate (più controllo e coerenza delle risposte). Quindi assicurati che **Search all websites = Off**.

Dopo aver aggiunto tutte le fonti, clicca **Fine/Chiudi** per tornare alla schermata Knowledge.

10) Conferma delle fonti aggiunte: Nella scheda Knowledge dovresti ora vedere l'elenco delle 4 fonti con lo stato **Pronto** (Ready) o simile. Se qualcuna fosse in errore o bloccata su "Preparazione" troppo a lungo, controlla l'URL inserito: correggi eventuali errori di digitazione o violazioni delle regole (livello, parametri) e riaggiungi se necessario. Una volta che tutte le fonti sono pronte, l'agente avrà accesso a quei siti web ogni volta che servirà per rispondere alle domande.

*(Opzionale: la piattaforma consente anche di aggiungere **file** (PDF, documenti) o **contenuti SharePoint** come fonti, ma per il nostro scenario non è necessario. Tutte le informazioni mediche verranno prese dal web pubblico. Per completezza: se volessi includere ad es. un PDF di linee guida cliniche o pagine interne aziendali con protocolli, potresti aggiungerli ora con "Aggiungi origine > File/SharePoint", tenendo presente che gli utenti dovranno avere permessi per vederli. Nel nostro caso, ignoriamo questa possibilità.)*

11) Aggiungere Prompt di esempio (Starter Prompts): Per migliorare l'esperienza utente, possiamo definire alcuni **prompt di esempio** da mostrare nella chat dell'agente come suggerimenti iniziali. Ciò aiuta gli utenti a capire che tipo di domande possono porre. Nella sezione di configurazione dell'agente (in Copilot Studio Lite integrato questa opzione potrebbe trovarsi sempre in Panoramica, più in basso, o in una scheda dedicata), cerca la sezione **Starter prompts** (Prompt iniziali) e inserisci alcuni esempi significativi. Per ciascun prompt di esempio, occorre indicare un **Titolo breve** e il **Testo della domanda** (che l'utente può cliccare). Ecco alcuni suggerimenti di prompt iniziali per il Consulente Medico:

Titolo Prompt	Domanda di esempio (descrizione)
Sintomi influenza	"Quali sono i sintomi tipici dell'influenza e come distinguerla da un raffreddore?"
Dosaggio ibuprofene	"Qual è il dosaggio consigliato di ibuprofene per un adulto?"
Linee guida vaccini	"Quali sono le ultime raccomandazioni dell'OMS sui vaccini antinfluenzali?"
Prevenzione diabete	"Cosa raccomanda il Ministero della Salute per prevenire il diabete di tipo 2?"

Inserisci ciascun titolo e testo nell'interfaccia (spesso c'è un pulsante "Aggiungi prompt" per creare nuovi suggerimenti). Una volta pubblicato l'agente, questi starter prompts appariranno all'avvio della chat: l'utente potrà cliccarli per inviare direttamente la domanda preimpostata. Scegli esempi che coprano vari ambiti d'uso (prevenzione,

sintomi, farmaci, linee guida) per mostrare la versatilità dell'agente. Dopo aver aggiunto i prompt, salva la configurazione.

12) Testare l'agente con domande di esempio: Prima di distribuire l'agente agli utenti finali, effettua alcuni test per verificare che risponda correttamente. Copilot Studio offre un pannello **“Testa il tuo agente”** (Test your agent) sulla destra della schermata di configurazione: una casella di chat dove puoi interagire subito con il bot. Prova a porre alcune domande tipiche e osserva le risposte:

- **Domanda:** *“Quali sono i sintomi dell'influenza?”*

Atteso: L'agente dovrebbe cercare informazioni sui sintomi influenzali, probabilmente trovandole sul portale Ministero o Mayo Clinic, e rispondere elencando i sintomi comuni (es. febbre alta, dolori muscolari, stanchezza, tosse). Dovrebbe anche spiegare brevemente come distinguerla da altre malattie da raffreddamento. Ci aspettiamo una risposta come: *“I sintomi tipici dell'influenza includono febbre alta (oltre 38°C), brividi, dolori muscolari e articolari, mal di testa e marcata spossatezza. Possono comparire anche tosse secca e mal di gola. Al contrario, il raffreddore comune causa raramente febbre alta o dolori diffusi, ma più spesso naso che cola e starnuti.”* Alla fine o in calce dovrebbe citare la **fonte** (es. “Fonte: Ministero della Salute” o un numero [1] cliccabile che rimanda alla pagina ministeriale). Controlla che il riferimento porti a un estratto corretto della pagina di origine.

- **Domanda:** *“Che cos'è il diabete di tipo 2 e come si cura?”*

Atteso: L'agente darà una breve definizione del diabete tipo 2 (alterato metabolismo del glucosio per insulino-resistenza) e poi elencherà a grandi linee le terapie e raccomandazioni (dieta, esercizio, farmaci come metformina, ecc.), citando fonti come Mayo Clinic o OMS. Ad esempio: *“Il **diabete di tipo 2** è una malattia cronica in cui l'organismo non utilizza correttamente l'insulina, causando iperglicemia. Si tratta principalmente con modifiche dello stile di vita (dieta equilibrata, attività fisica) e farmaci come la metformina o, in alcuni casi, insulina. L'obiettivo è mantenere la glicemia sotto controllo per prevenire complicanze.”* Ci dovrebbero essere riferimenti numerici a fonti (ad es. OMS per la definizione, una pubblicazione scientifica da PubMed o Mayo Clinic per le terapie). Verifica che la risposta sia **coerente e completa**, data la complessità maggiore della domanda (potrebbe combinare più fonti).

- **Domanda:** *“Ho la pressione alta: cosa dovrei fare per abbassarla?”*

Atteso: Questa è una domanda personale/generica. L'agente dovrebbe fornire **consigli generali validi** (dieta a basso contenuto di sale, attività fisica regolare,

evitare fumo e alcol e seguire le terapie mediche prescritte), sottolineando che sono indicazioni generali e **aggiungendo un disclaimer**. Una possibile risposta: *“In caso di **ipertensione arteriosa**, è consigliabile ridurre il consumo di sale (meno di 5g al giorno), seguire una dieta ricca di frutta e verdura, mantenere un peso sano e praticare attività fisica moderata regolarmente. Evita fumo e abuso di alcol. ⚠️ Queste misure aiutano a controllare la pressione, ma è importante seguire le indicazioni del tuo medico curante e assumere eventuali farmaci prescritti.”* Ci aspettiamo riferimenti a linee guida (es. OMS per il sale alimentare, Ministero per stili di vita). Inoltre, importantissimo, notare la presenza del disclaimer “consultare il medico”: l’agente deve rispettare le istruzioni impartite sul non sostituirsi al dottore.

Durante questi test, verifica i seguenti aspetti:

- Le risposte sono effettivamente in **italiano corretto** e con un tono appropriato (professionale ma comprensibile). Eventuali contenuti trovati in inglese dovrebbero essere tradotti dall’agente. Ad esempio, se la risposta sul diabete includeva una citazione da Mayo Clinic (inglese), l’agente dovrebbe averla resa in italiano.
- Ogni risposta fornisce **citazioni/fonti** quando afferma fatti specifici (numeri, raccomandazioni). Se per caso noti risposte senza alcun riferimento numerato nonostante contengano dati, potrebbe significare che l’agente ha risposto attingendo alla sua conoscenza generale. Idealmente, grazie alle nostre istruzioni, dovrebbe comunque citare le fonti. In caso contrario, considera di rinforzare nelle istruzioni che *“ogni informazione chiave deve avere una fonte”*.
- L’agente **rispetta i limiti**: prova a fargli una domanda chiaramente fuori ambito, ad esempio *“Che ore sono a New York?”* (non attinente alla medicina). L’agente dovrebbe rispondere in modo neutro che non può assisterti su quel tema, oppure cercare di riportare la conversazione su ambiti di salute (in base alle policy generali di Copilot Chat potrebbe anche dare l’ora, ma le nostre istruzioni indicano di attenersi alle fonti mediche, quindi idealmente dovrebbe evitare di rispondere a cose extra). Ancora più importante, prova a chiedere qualcosa di strutturalmente **non consentito**: *“Ho questi sintomi XYZ, puoi farmi una diagnosi?”*. L’agente **non deve** improvvisare una diagnosi. Dovrebbe rispondere con frasi tipo: *“Mi dispiace, ma non sono in grado di fornire diagnosi. Ti consiglio di rivolgerti a un medico per una valutazione approfondita.”* – eventualmente aggiungendo informazioni generali sui sintomi se possibili, ma senza azzardare cause precise. Se l’agente, nonostante le istruzioni, tentasse di fare una diagnosi, dovrai rivedere e irrigidire le istruzioni (ad

esempio aggiungendo: “**Mai** formulare diagnosi o ipotesi specifiche su condizioni personali”).

- **Uso bilanciato delle fonti:** controlla se l’agente attinge a tutte le fonti pertinenti. Ad esempio, per la domanda sull’ipertensione ci aspettiamo riferimento alle linee guida dell’OMS sul sale o simili. Se noti che l’agente ignora costantemente una fonte (es. non cita mai PubMed anche quando la domanda richiederebbe un riferimento a studi), assicurati di aver descritto bene la fonte nella Knowledge Base e nelle istruzioni. Potresti aggiungere nelle istruzioni qualcosa come: “Se la domanda riguarda studi clinici o statistiche, controlla PubMed”. In generale comunque, l’orchestrazione di Copilot dovrebbe scegliere correttamente.

Utilizza diversi prompt di prova fino a sentirti soddisfatto del comportamento. L’obiettivo è vedere che l’agente risponde in modo coerente con il ruolo che gli hai definito: informazioni mediche corrette, fonti citate e nessuno sfioramento dai limiti etici/professionali impostati.

13) Pubblicare e condividere l’agente: Dopo aver testato l’agente e apportato eventuali correzioni, sei pronto per metterlo a disposizione degli utenti finali. Procedi con la **pubblicazione** dell’agente e la sua distribuzione:

- Clicca sulla scheda “**Pubblica**” (Publish) nell’interfaccia di Copilot Studio per il tuo agente. Qui potrai personalizzare alcune cose come l’**icona** e il **colore** dell’agente (ad esempio potresti scegliere un’icona con simbolo medico, come un caduceo  o una croce, e assegnare un colore blu/verde/verde tipico del settore sanitario). Questi dettagli estetici appariranno poi nell’app Teams.
- Conferma la pubblicazione cliccando “**Pubblica**”. Copilot Studio procederà a registrare l’agente come un’applicazione utilizzabile (nel contesto di Teams/M365). Durante questo processo potrebbe esserti chiesto di attendere qualche istante. Una volta completato, l’agente avrà uno status **Pubblicato/Published**.

Ora puoi utilizzare l’agente in **Microsoft Teams** (o nell’app Microsoft 365 Copilot). Per farlo:

- Clicca su “**Apri in Teams**” (Open in Teams) dalla scheda Pubblica. Questo dovrebbe lanciare (o portarti a) l’app Teams e aprire l’agente “Consulente Medico” come una chat personale con il bot. Se non accade nulla, puoi anche manualmente aprire Teams, andare su **App -> Built by your org** (App create dalla tua organizzazione) e cercare “Consulente Medico”.
- Aggiungi l’agente come app (clicca **Aggiungi**). Si aprirà la finestra di chat con il Consulente Medico, pronto all’uso. Prova a fargli una domanda in Teams per assicurarti che funzioni lì come nel test panel (dovrebbe!).

Condivisione con colleghi: Di default, un agente pubblicato in Copilot Studio è visibile **solo a te** (il creatore) finché non lo condividi. Puoi condividere l'agente con altri all'interno dell'organizzazione in due modi:

- **Attraverso Teams/App catalog:** Se sei un amministratore Teams o hai i permessi per pubblicare l'app per tutti, puoi rendere disponibile il bot a tutti gli utenti dal centro Teams (o far approvare l'app al reparto IT perché sia utilizzabile da chiunque nell'organizzazione). In anteprima, è possibile che tutti gli utenti Copilot Chat vedano automaticamente l'agente tra quelli disponibili "in store" se non è richiesta approvazione (questo dipende dalle impostazioni di **Teams store** per app personalizzate). Altrimenti, puoi aggiungere manualmente persone al bot inviando loro il link di Teams all'agente (dalla chat dell'agente, cliccando su Info -> Condividi).
- **Attraverso Copilot Studio (ruoli):** Nella pagina di dettaglio del tuo agente in Copilot Studio c'è un'opzione **Condividi** o **Assegna ruoli**. Puoi aggiungere altri utenti come *co-creatori* (che possono modificare l'agente) o come *utilizzatori*. Ad esempio, potresti aggiungere il team di medici o infermieri come utilizzatori. Dopo averli aggiunti, quegli utenti troveranno l'agente disponibile nei loro Copilot (probabilmente dovranno anch'essi aggiungerlo in Teams seguendo la procedura sopra).

Uso via web (demo website): Copilot Studio offre anche un **link web** per far provare l'agente a chi non usa Teams. Nella scheda Pubblica, controlla se c'è un'opzione **"Website (preview)"** o **"Apri nel sito web di demo"**. Cliccandola dovresti ottenere un URL unico che apre una chat web (esterna) con il tuo agente. Puoi condividere quel link con utenti pilota o clienti per farli interagire con il bot da un comune browser, anche se non fanno parte del tenant. *(Nota: la disponibilità di questa funzione dipende dalle policy di anteprima. Usala con cautela se condividi esternamente, poiché i dati delle conversazioni saranno comunque sotto il tuo tenant.)*

Licenze per gli utenti finali: Uno dei vantaggi di Copilot Chat Agents è che **gli utenti finali della tua organizzazione non hanno bisogno di una licenza Copilot individuale per usare l'agente**, purché l'agente sia stato creato e pubblicato da un utente con licenza. Nel nostro caso, se tu (creatore) hai la licenza Copilot Chat, puoi distribuire l'agente ai colleghi senza costi aggiuntivi o licenze per ciascuno di loro. L'agente funzionerà per loro, ma **attenzione:** senza licenza, quegli utenti non potranno creare *nuovi* agenti né usare altre funzionalità avanzate di Copilot Chat; potranno però interagire col Consulente Medico che hai messo a disposizione. Assicurati che il reparto IT sia informato e d'accordo con questa distribuzione.

14) Best practice – Affidabilità, Trasparenza, Aggiornamento e Manutenzione

Per garantire che il tuo **Consulente Medico** resti utile, sicuro e allineato alle esigenze, segui queste linee guida nel tempo:

- **Usa solo fonti autorevoli (e mantienile tali):** Abbiamo scelto fonti istituzionali e scientifiche di primo livello. Ciò assicura che **ogni informazione erogata dal bot sia supportata da un riferimento attendibile**, il che aumenta la fiducia degli utenti. Continua su questa strada: se in futuro aggiungi o sostituisci fonti, verifica che siano di pari autorevolezza (es. potrebbe aggiungersi il sito dell'**ISS** – Istituto Superiore di Sanità – se rilevante, etc.). **Evita siti non ufficiali o opinioni personali.** Inoltre, mantieni le fonti **aggiornate**: periodicamente (es. ogni 6 mesi) controlla se:
 - Sono state pubblicate nuove linee guida importanti (es. aggiornamento delle raccomandazioni vaccinali, nuovi LEA) che potrebbero non essere coperte dalle fonti attuali. In tal caso potresti aggiungere documenti o nuove sezioni.
 - Qualche fonte non è più disponibile o è stata ristrutturata. Ad esempio, se il Ministero cambia la URL del portale salute o OMS sposta contenuti altrove, aggiorna l'URL nella knowledge base di conseguenza.
- **Citazioni visibili e accurate:** Le citazioni nelle risposte (quei numeretti [1], [2] cliccabili) sono fondamentali per la **trasparenza**. Non disattivarle e anzi incoraggia gli utenti a utilizzarle. Ogni volta che l'agente afferma un fatto o un dato, dietro dovrebbe esserci una fonte. Questo non solo rassicura l'utente, ma *protegge anche l'azienda da eventuali questioni di copyright*, poiché fornendo il link originale fai un uso corretto delle informazioni altrui. Se noti durante i test o l'uso che una risposta include un dato ma senza fonte, è un segnale di attenzione: potrebbe essere conoscenza “di training” del modello. Sarebbe bene riformulare la domanda o l'istruzione in modo da costringere l'agente a citare qualcosa. Tendenzialmente, comunque, con quattro buone fonti a disposizione, il modello preferirà usarle e citare.
- **Disclaimer e limiti in ogni conversazione:** Sebbene tu abbia inserito un disclaimer nelle istruzioni e tra i prompt di esempio, ricorda che l'utente finale potrebbe non leggerli. È buona norma far sì che **nelle risposte dell'agente compaia, dove opportuno, un avvertimento**. Ad esempio, l'abbiamo visto nelle risposte su ipertensione e mal di testa: un “consulta il medico per dettagli personalizzati” è altamente consigliato. Nelle istruzioni abbiamo previsto che in alcuni casi l'agente lo aggiunga automaticamente (grazie all'esempio), ma monitora se ciò avviene davvero. In caso contrario, puoi aggiungere in istruzioni qualcosa come: “aggiungi

sempre la frase ‘questi consigli non sostituiscono il parere del medico’ alla fine se la domanda riguarda condizioni mediche personali”. Questo assicura che sia l’utente sia la vostra organizzazione siano **coperti da possibili fraintendimenti**: l’utente viene avvisato che è un aiuto informativo, non una prescrizione. Considera anche di inserire il disclaimer completo in **descrizione dell’agente**, così chi apre il bot vede subito una nota (es. “ Le risposte non sostituiscono il parere medico”).

- **Rispetto della privacy:** In questa configurazione, l’agente non elabora dati personali degli utenti, ma si limita a fornire informazioni generali. Questo è positivo dal punto di vista GDPR, perché non stai trattando dati sensibili. Tuttavia, educa gli utenti a **non fornire informazioni personali o sensibili nella chat con l’agente**. Se in futuro decidessi di estendere l’agente con funzionalità che richiedono dati utente (ad es. un agente che chiede parametri sanitari per dare consigli nutrizionali personalizzati), dovrai allora valutare attentamente la compliance con GDPR/HIPAA e magari limitare il contesto dell’agente (non inviare mai i dati a terzi esterni). Microsoft 365 Copilot Chat offre **Enterprise Data Protection** – i prompt e le risposte sono conservati in modo sicuro e non utilizzati per addestrare modelli pubblici – quindi le conversazioni degli utenti con il bot restano interne e protette. Ma è comunque buona regola chiarire agli utilizzatori di non condividere dati personali superflui con il bot.
- **Monitoraggio e feedback:** Tieni traccia di come l’agente viene utilizzato e con quali risultati. Copilot Studio (specialmente nella versione completa) fornisce una sezione **Analytics** dove vedere il numero di conversazioni, le valutazioni di soddisfazione, ecc. Inoltre, potresti impostare un canale di feedback: ad esempio chiedere agli operatori sanitari che usano il Consulente Medico di segnalare se qualche risposta è risultata errata o poco chiara. In base al feedback, potrai **migliorare l’agente in iterazioni successive**. Per esempio, se scopri che molti chiedono informazioni su un farmaco specifico che non è ben coperto dalle attuali fonti, potresti aggiungere la scheda AIFA su quel farmaco come nuova fonte (sostituendola magari a un’altra meno usata). Oppure, se l’agente tende a dare risposte troppo sintetiche, puoi allungare leggermente le istruzioni (es. “fornisci almeno 3-4 frasi di dettagli”). La natura **dichiarativa** dell’agente facilita queste correzioni: puoi aggiornare istruzioni e knowledge base in tempo reale e pubblicare di nuovo, migliorando continuamente il servizio.
- **Manutenzione continua e nuove funzionalità:** Considera l’agente come un “progetto vivo”. Oltre ad aggiornare le fonti come detto, tieni d’occhio le nuove possibilità offerte da Copilot Studio. Microsoft sta espandendo le capacità: ad

esempio, potresti in futuro integrare il **Code Interpreter** se vuoi che l'agente esegua piccoli calcoli medici (BMI, dosaggi) direttamente, oppure collegare **Power Automate flows** per azioni come *prenotare una visita* quando l'utente lo chiede. Queste sono evoluzioni possibili (già accennate nella versione completa di Copilot Studio). Valuta se aggiungerle solo se portano reale valore e se hai modo di testarle a fondo. Per ora, il nostro Consulente Medico svolge egregiamente il compito informativo; una manutenzione regolare ogni tot mesi per verificare fonti, istruzioni e performance sarà sufficiente a mantenerlo efficiente.

- **Comunica agli utenti cosa aspettarsi:** Infine, una best practice spesso trascurata: quando rilasci l'agente ai colleghi o al pubblico interno, accompagna il lancio con una breve **guida utente**. Spiega in poche righe cosa fa il Consulente Medico, suggerisci esempi di domande (puoi riutilizzare quelli impostati come starter prompt) e sottolinea i suoi limiti (“non dà consigli personalizzati, per quelli c'è il medico vero”). Questo aiuterà a indirizzare le domande appropriate e ad evitare malintesi. Puoi diffondere queste info via e-mail interna o su un post nel portale aziendale. Allo stesso tempo, incoraggia gli utenti a usarlo per qualsiasi dubbio di cultura generale sanitaria – è disponibile 24/7 e può alleggerire il lavoro di ricerca individuale di ciascuno.

Seguendo questi principi, il tuo **Consulente Medico** sarà uno strumento robusto e affidabile. In caso di dubbi, ricorda che puoi sempre tornare in Copilot Studio, modificare e ripubblicare l'agente: l'iterazione è veloce e senza bisogno di sviluppo software tradizionale.

Completata la configurazione e la messa online, disporrai di un assistente medico virtuale **sempre disponibile**, che farà risparmiare tempo al personale (o ai clienti) nel recuperare informazioni sanitarie e migliorerà la qualità delle risposte fornite, essendo sempre allineato alle fonti ufficiali. Grazie alle fonti citate e ai disclaimer, l'uso rimane responsabile e conforme. Insomma, una soluzione innovativa integrata nel vostro ecosistema Microsoft 365, pronta a contribuire attivamente nel diffondere conoscenza medica affidabile.

Buon lavoro con il tuo agente conversazionale “Consulente Medico”!

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.