



Scenari di Copilot per l'IT



Scenari di Copilot per l'IT



Panoramica e KPI

Gli indicatori KPI svolgono un ruolo fondamentale nelle organizzazioni, fornendo una bussola per il successo. Approfondisci i KPI per l'IT e il modo in cui Copilot offre assistenza.



Caso d'uso per ruolo

Copilot semplifica le attività quotidiane dei team IT. Esamina i casi d'uso principali e scopri come usare Copilot come assistente basato sull'intelligenza artificiale.



Una giornata tipo

Scopri in che modo i team IT usano Copilot ogni giorno nella vita reale.

Uso di Copilot per Microsoft 365 nell'IT



Obiettivi e sfide

Gli obiettivi dei team IT includono: aumentare la trasformazione digitale, ottimizzare la collaborazione e adottare tecnologie emergenti come l'elaborazione serverless, l'intelligenza artificiale e l'Internet delle cose (IoT). Tuttavia, devono anche superare sfide quali le lacune nelle competenze della forza lavoro e la riduzione dei costi. Trovare il giusto equilibrio tra questi obiettivi e aumentare l'efficienza è essenziale per consentire ai team IT di raggiungere il successo nel moderno panorama tecnologico.



Copilot può aiutarti con...

Copilot contribuisce a ridurre il carico di lavoro del team IT e di supporto fornendo assistenza per:

- **Creare un piano di progetto:** Copilot aiuta i team IT in attività quali la scrittura, la modifica, il riepilogo e la creazione di visualizzazioni dei dati.
- **Documentare e comunicare le procedure consigliate:** Copilot aiuta a creare documentazione completa. Che si tratti di documentare configurazioni di sistema, configurazioni di rete o procedure consigliate, Copilot può generare contenuto chiaro e conciso.
- **Ottenere una nuova soluzione IT:** Copilot facilita il processo di approvvigionamento per i team, semplificando e accelerando le attività comuni, ad esempio le comunicazioni, la creazione di documenti o l'organizzazione di riunioni più produttive.



Ruoli IT



Sviluppatore e analista



Responsabile della gestione progetti



Responsabile IT



Specialista del supporto

Opportunità di Microsoft Copilot di influire sugli indicatori KPI principali del settore



Riduci i ticket di assistenza in sospeso

Microsoft Copilot migliora l'assistenza clienti integrando l'intelligenza artificiale nei flussi di lavoro. Con l'assistenza basata sull'intelligenza artificiale tramite bot, la documentazione e la collaborazione avanzata, il team di assistenza può collaborare senza problemi, garantendo un'erogazione coerente ed efficace dei servizi.



Riduci il tempo di inattività dell'app

Copilot per Microsoft 365 è l'arma segreta contro i tempi di inattività delle app. Immagina un mondo in cui i problemi vengono risolti in modo proattivo, l'integrità del sistema è ottimizzata e gli utenti ottengono un'esperienza produttiva e senza interruzioni.



Riduzione dei costi

Copilot per Microsoft 365 offre ai team IT tre vantaggi che consentono di ridurre i costi. In primo luogo, favorisce una collaborazione più efficace, semplificando la condivisione delle conoscenze e la risoluzione dei problemi e riducendo le attività ridondanti. In secondo luogo, offre strumenti di comunicazione avanzati che assicurano un coordinamento efficiente tra i membri del team, riducendo al minimo i ritardi e gli errori costosi. Infine, Copilot è in grado di identificare rapidamente i problemi, per una risoluzione proattiva che consente di evitare costosi tempi di inattività e sprechi di risorse.



Accelera la crescita



Risparmi sui costi



Fidelizzazione dei dipendenti

KPI: riduzione dei ticket di assistenza in sospeso



Immagina uno scenario in cui le richieste dei clienti vengono gestite con rapidità, i problemi vengono risolti in modo proattivo e il team di assistenza opera in modo efficiente. Le informazioni dettagliate intelligenti di Copilot e la maggiore efficienza consentono di aumentare la soddisfazione dei clienti nonché di ottimizzare la produttività e del team e l'allocazione delle risorse.

In che modo Copilot contribuisce a ridurre i ticket di assistenza in sospeso

Aumenta le comunicazioni di supporto e l'efficienza dei follow-up:

- Usa Copilot per assistenza con i messaggi di posta elettronica in entrata e in uscita
- Crea bozze per le comunicazioni via e-mail e gli annunci con Copilot
- Genera note delle riunioni ed elementi di follow-up

Migliora la qualità dei materiali di supporto:

- Migliora i materiali didattici e di sensibilizzazione
- Migliora la qualità di messaggi di posta elettronica e chat
- Usa Copilot per creare guide didattiche
- Usa Copilot per migliorare i manuali dei dipendenti
- Ottieni rapidamente una risposta eseguendo una ricerca in siti e documenti interni

Ruoli

- Analista Service Desk IT
- Responsabili del Service Desk
- Addetti alla knowledge base
- Responsabile della gestione progetti
- Responsabili IT

Soluzioni di intelligenza artificiale Microsoft

- Copilot per Microsoft 365
- Microsoft Copilot
- Microsoft Copilot Studio

KPI: riduzione del tempo di inattività dell'app



Immagina un mondo in cui le applicazioni sono sempre disponibili e gli utenti possono usarle facilmente e senza interruzioni. Perché è importante? Perché il tempo di inattività delle app può causare una perdita di ricavi, stressare i clienti e compromettere la reputazione del marchio. Copilot aumenta l'efficienza e la produttività, aiutando il team a mantenere le app in esecuzione e a ottimizzare la soddisfazione degli utenti.

In che modo Copilot contribuisce a ridurre il tempo di inattività delle app

Rispondere al reclamo o alla richiesta dell'utente:

- Rispondi rapidamente ai messaggi di posta elettronica in entrata
- Accedi ai record dei clienti per migliorare il supporto
- Ottieni rapidamente una risposta eseguendo una ricerca in siti e documenti interni

Accelerare le comunicazioni interne:

- Crea messaggi di posta elettronica con Copilot
- Crea bozze per le comunicazioni via e-mail e gli annunci con Copilot

Risparmiare tempo per le attività amministrative:

- Genera note delle riunioni ed elementi di follow-up



Ruoli

- Specialista del supporto
- Tecnico di rete
- Team di risposta agli incidenti
- Architetti del cloud
- Responsabile della gestione progetti
- Sviluppatori
- Responsabili dei prodotti



Soluzioni di intelligenza artificiale Microsoft

- Copilot per Microsoft 365
- Microsoft Copilot
- Microsoft Copilot Studio

KPI: riduzione dei costi



Che si tratti di ridurre i costi di gestione, semplificare i processi o massimizzare il valore degli investimenti, la riduzione dei costi influisce direttamente su redditività, competitività e sostenibilità a lungo termine. Una gestione strategica dei costi permette alle aziende di allocare le risorse in modo più efficiente, aumentare la stabilità finanziaria e rimanere agili in un mercato in continua evoluzione.

In che modo Copilot contribuisce a ridurre i costi

Crea un ciclo di feedback interno per identificare le aree in cui è possibile ridurre i costi:

- Scrivi sondaggi per i dipendenti incentrati sul valore delle risorse usate e sulle idee per ridurre i costi
- Analizza i sondaggi per ottenere informazioni preziose su ciò che rende felici i dipendenti o sulle aree che necessitano di miglioramenti all'interno dell'organizzazione

Aumenta l'efficienza e la produttività dei dipendenti:

- Usa Copilot per ricevere assistenza con i messaggi di posta elettronica e i documenti
- Risparmia tempo per le attività amministrative, ad esempio creando note della riunione e azioni di follow-up



Ruoli

- Chief Information Officer
- Responsabili IT
- Specialista dell'approvvigionamento
- Team IT operativo



Soluzioni di intelligenza artificiale Microsoft

- Copilot per Microsoft 365
- Microsoft Copilot

Caso d'uso | Creare un piano di progetto

Vantaggi potenziali

Riduci i costi

1. Riepiloga i requisiti e i dati

Usa Copilot per riepilogare tutti i requisiti e i dati correlati e creare il framework per il progetto.



Copilot
Copilot in Word

Usa Copilot in Word per delineare chiaramente lo scopo, gli obiettivi e i risultati finali del progetto.

2. Discuti del piano

Incontra il team per discutere del piano di progetto e delegare le responsabilità ai membri del team in base alle loro competenze.



Copilot in Teams

Usa Copilot in Teams per riepilogare la riunione ed elencare le attività illustrate e il relativo stato.

3. Fai brainstorming dei rischi

Annota sulla lavagna i potenziali rischi con il team e sfrutta Copilot per creare un elenco iniziale e classificare tutti gli elementi alla fine della sessione.



Copilot in Loop
Copilot in Word

Usa Copilot in Word per integrare tutti gli elementi categorizzati nel documento del piano di progetto originale.

6. Rivedi le procedure di supporto

Al termine del progetto, usa Copilot per rivedere le procedure e i documenti di gestione delle modifiche per i team di assistenza e gli amministratori.



Copilot in Word

Assicura una qualità di scrittura elevata usando Copilot per rivedere le prime bozze.

5. Crea un aggiornamento esecutivo

Crea una presentazione per informare il CIO sullo stato e sui risultati del progetto. Usa Copilot per creare diapositive in base al piano del progetto.



Copilot in PowerPoint

Crea una presentazione da un documento di Word del piano di progetto.

4. Coordina gli aggiornamenti

Coordina tutte le attività di aggiornamento in un canale di Teams. Crea riepiloghi per indirizzare le attività ogni mattina e rimanere aggiornato.



Copilot
Copilot in Teams

Rimani informato sulle attività del progetto usando Copilot per riepilogare le comunicazioni.

Caso d'uso | Documentare e comunicare le procedure consigliate

Vantaggi potenziali

Sviluppa le competenze

Aumenta la soddisfazione sul lavoro

Accelera i tempi di completamento

Migliora la qualità e l'accuratezza della documentazione

1. Documenta la soluzione

Crea un documento che illustra i passaggi per la procedura consigliata. Aggiungi anche risultati specifici generati dalla soluzione.



Copilot in Word

Crea rapidamente bozze ed esegui il pull dei dati dalle origini dati per supportare i risultati.

2. Ottieni informazioni sul cliente

Usa i plug-in integrati in Copilot Studio per accedere facilmente alle informazioni del CRM e ottenere informazioni sui clienti che supportano l'impatto delle procedure consigliate, ad esempio la pipeline di opportunità e i ricavi dei clienti.



Copilot Studio in Copilot per Microsoft 365

Raccogli rapidamente informazioni critiche per supportare le procedure consigliate appena identificate.

3. Fai brainstorming di idee

Crea un elenco di idee per ottimizzare le procedure consigliate. Sfrutta Copilot per creare un elenco iniziale. Quindi, classifica tutti gli elementi alla fine della sessione.



Copilot in Loop

Accelera il progetto pianificando e collaborando più facilmente con Copilot in Loop.

6. Rivedi le procedure di supporto

In base ai commenti dei team responsabili, rivedi i documenti sulle procedure consigliate per un uso futuro.



Copilot in Word

Riepiloga rapidamente il feedback del team dirigenziale per migliorare la qualità della documentazione sulle procedure consigliate.

5. Crea un aggiornamento esecutivo

Crea una presentazione per informare il team dirigenziale della nuova procedura consigliata. Usa Copilot per creare diapositive in base al piano del progetto.



Copilot in PowerPoint

Crea una presentazione dalla documentazione sulle procedure consigliate disponibile in Word.

4. Riepiloga le conversazioni

Prepara la comunicazione e includi riepiloghi e attività della riunione precedente.



Copilot in Outlook
Copilot in Word

Riepiloga le conversazioni più recenti e assegna le attività.

Caso d'uso | Ottenere una nuova soluzione IT

Vantaggi potenziali

Riduci i costi

1. Ottieni informazioni sui requisiti aziendali

Aggrega più thread di conversazioni per creare una panoramica olistica di tutti i requisiti aziendali essenziali per la nuova soluzione.



Copilot in Teams

Sii presente durante la riunione, affidandoti a Copilot in Teams per la trascrizione e il riepilogo.

2. Cerca soluzioni

Identifica e riepiloga rapidamente le soluzioni esistenti sul mercato con Microsoft Copilot.



Copilot

Risparmia tempo e fornisci dati più accurati chiedendo a Copilot di preparare un riepilogo delle informazioni raccolte da più fonti.

3. Crea un'analisi build vs. buy

Compila le citazioni dei fornitori e collabora con i team di sviluppo interni per creare un'analisi della varianza con Copilot in Excel.



Copilot in Excel
Copilot in Whiteboard

Sfruttando l'analisi della varianza, annota sulla lavagna i pro e i contro di ogni soluzione. Usa Copilot in Whiteboard per classificare l'elenco iniziale.

6. Crea e invia comunicazione di avvio

Usa Copilot in Outlook per scrivere facilmente un messaggio di posta elettronica che annuncia la nuova soluzione e ringrazia i collaboratori.



Copilot in Outlook

Usa Copilot per esaminare la posta elettronica e assicurarti che sia chiara, concisa e di forte impatto.

5. Riepiloga la riunione di stato settimanale

Organizza riunioni di aggiornamento dello stato per tenere traccia del processo di approvvigionamento. Usa Copilot per riepilogare ogni riunione ed elencare gli elementi aperti.



Copilot in Teams

Durante la riunione, puoi chiedere a Copilot suggerimenti su domande da porre o passaggi successivi da discutere per portare avanti la conversazione secondo i piani.

4. Crea la richiesta di offerta della soluzione

Crea la richiesta di offerta per i fornitori selezionati usando Copilot per aggiungere i contenuti da messaggi di posta elettronica, note delle riunioni e presentazioni.



Copilot in Word

Documenta e socializza la richiesta di offerta per assicurarti che vengano soddisfatti tutti i requisiti aziendali e che siano state ricevute tutte le approvazioni necessarie.

La giornata tipo di un responsabile dell'infrastruttura di lancio

8:00

Jeff inizia la giornata mettendosi in pari con alcune riunioni che ha perso il giorno prima. Inoltre, chiede a Copilot di fornire un elenco di Jira aperte a lui assegnate usando i plug-in integrati in Copilot Studio.



Copilot

Riepiloga le note e le azioni delle riunioni registrate ieri ed evidenzia eventuali azioni specifiche a me assegnate.

9:30

Più tardi, ha un incontro individuale con uno stakeholder aziendale e vuole prepararsi per la riunione. Sa che ci sono diversi argomenti chiave da discutere emersi tramite posta elettronica, Teams e vari documenti.



Copilot

Riepiloga i messaggi di posta elettronica, i messaggi di Teams e i documenti e assicurati di elencare tutte le richieste e le azioni che devono essere discusse o chiuse.

10:00

Jeff collabora con un team a una proposta per trasformare un processo di lancio. Ha ricevuto una presentazione di PowerPoint sulla proposta di oltre 40 diapositive, ma vuole condividere un white paper con gli stakeholder.



Copilot in Word

Genera un white paper da PowerPoint con le intestazioni chiave seguenti, che indichi chiaramente i passaggi successivi e il programma.

16:00

Dopo aver completato la revisione degli scenari di progettazione, usa Copilot per creare la presentazione da condividere con gli stakeholder chiave la prossima settimana.



Copilot in PowerPoint

Crea una presentazione di PowerPoint con il contenuto di Excel e crea le diapositive di riepilogo per la proposta sul processo di avvio in base al documento di Word.

14:00

Passando a un altro argomento, Jeff vuole rivedere l'elenco degli scenari di progettazione inviati e presentati nell'intera organizzazione, poiché la revisione finale è la prossima settimana.



Copilot in Excel

Riepiloga gli scenari di progettazione per iniziativa chiave, categoria di impatto e valore finanziario in una tabella.

11:00

Dopo aver creato il white paper, Jeff ha bisogno di aiuto nella stesura di un messaggio di posta elettronica per gli stakeholder per ottenere feedback sul white paper, quindi usa Copilot.



Copilot in Outlook
Copilot Studio in Copilot
per Microsoft 365

Scrivi un messaggio di posta elettronica per gli stakeholder con questo contenuto, assicurandoti di indicare i passaggi successivi in modo chiaro e pratico.

Jeff
è responsabile
dell'infrastruttura
di lancio nella
finanza



La giornata tipo di un amministratore IT

7:30

Will arriva in ufficio e chiede a Copilot di controllare i messaggi di posta elettronica e le chat per eventuali problemi urgenti. Usa Copilot in Outlook per scrivere le risposte che confermano la risoluzione di ogni problema.



Copilot

Riepiloga tutti gli eventi imprevisti segnalati la scorsa notte da messaggi di posta elettronica e chat.

8:00

Partecipa alla presentazione giornaliera per discutere delle priorità per la giornata. Durante la riunione, Will usa Copilot per verificare la presenza di domande senza risposta.



Copilot in Teams

Dimmi se ci sono domande senza risposta e invia alcuni suggerimenti per le domande da porre.

9:00

Senza problemi di sistema a cui lavorare, ora Will può riesaminare un piano di progetto. Chiede a Copilot di compilare alcune sezioni mancanti.



Copilot in Word

Crea un paragrafo sulle modifiche delle impostazioni di sistema dalla [documentazione sull'aggiornamento del sistema Fabrikam](#).

16:00

A fine giornata, Will ha un po' di tempo per cercare nuovi dispositivi per il prossimo aggiornamento del portatile. Chiede a Copilot di produrre un report sui portatili migliori per gli utenti aziendali.



Copilot

Quali sono i portatili più diffusi nelle grandi aziende quest'anno?

15:00

Will passa a Teams per mettersi in pari con una riunione che ha perso in quanto doveva risolvere un problema del server. Esamina il riepilogo e chiede quali sono i punti chiave e le attività.



Copilot in Teams

Riepiloga questa riunione e indica i punti chiave e le attività

13:30

Will rivede la presentazione per una riunione con le risorse umane, durante la quale presenterà le sue raccomandazioni in merito a una nuova soluzione per l'esperienza dei dipendenti richiesta dalle risorse umane. Usa Microsoft Copilot per riepilogare il sito Web del prodotto, quindi lo trasforma in una diapositiva.



Copilot in PowerPoint

Aggiungi una diapositiva in base al [copia il riepilogo del sito Web]

Will
è un amministratore IT presso
Contoso

