

Trasformare Copilot Chat in una prima linea di supporto

Un approccio più intelligente alle operazioni IT



Il problema e il contesto attuale

Per i team IT che supportano servizi in più reparti, l'adozione dell'IA sta diventando una sfida di governance, flussi di lavoro e controllo operativo.

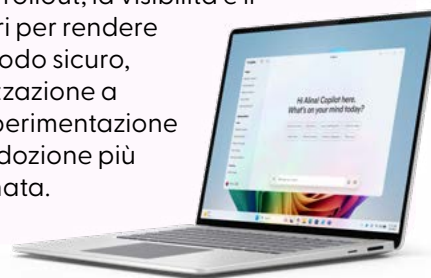
I dipendenti stanno già sperimentando l'IA in tutta l'organizzazione, ma senza una governance chiara o un controllo operativo, l'utilizzo resta spesso informale, incoerente e difficile da governare o misurare da parte dell'IT.

Questo crea pressione in organizzazioni che già gestiscono ambienti di servizio complessi, sistemi legacy, processi frammentati e diversi percorsi di accesso al supporto IT. I flussi di lavoro possono variare da un reparto all'altro, le richieste di servizio possono essere difficili da tracciare e i dipendenti devono seguire canali di supporto approvati, che però spesso variano tra reparti e processi. Con la crescita dell'utilizzo dell'IA, l'IT ha una visibilità limitata su come vengono usati gli strumenti, dove i dipendenti hanno bisogno di supporto e quali casi d'uso

dovrebbero essere guidati per primi.

I team di leadership chiedono all'IT di migliorare l'efficienza e la reattività dei servizi senza aumentare il carico operativo. Allo stesso tempo, i team IT devono supportare l'adozione dell'IA proteggendo i dati, mantenendo la conformità, riducendo il rischio organizzativo e garantendo la continuità dei servizi quotidiani.

Un approccio strutturato offre all'IT la responsabilità del rollout, la visibilità e il controllo necessari per rendere operativa l'IA in modo sicuro, aiutando l'organizzazione a passare da una sperimentazione non gestita a un'adozione più coerente e governata.



Integrare Copilot Chat

Insight aiuta le organizzazioni a trasformare l'accesso a Copilot Chat in una componente strutturata delle operations IT.

Con il giusto approccio al rollout, Copilot Chat offre ai team IT un percorso sicuro e governato per utilizzare l'IA attraverso Microsoft 365.



In pratica, Copilot Chat può supportare i momenti che spesso generano pressione evitabile sui team tecnici.

Possono usarlo per porre domande generali, riepilogare informazioni tecniche fornite, confrontare soluzioni software, preparare note di troubleshooting e definire comunicazioni di supporto. Questo aiuta a ridurre le attività amministrative ripetitive, creare output tecnici più chiari e supportare valutazioni, documentazione e raccomandazioni più coerenti.

Il ruolo di Insight è rendere questa adozione pratica e controllata. Aiutiamo a definire dove Copilot Chat si inserisce nei flussi di lavoro IT esistenti, quali controlli devono essere implementati, chi è responsabile del rollout e come guidare gli utenti. Insight può inoltre supportare attività aggiuntive, tra cui preparazione, configurazione IT, controlli di sicurezza, best practice di prompting, attività di adozione, identificazione dei casi d'uso, misurazione del successo e raccomandazioni su dove estendere l'utilizzo.

Con questa struttura, i team possono lavorare in modo più coerente su **valutazione tecnica, documentazione e comunicazioni di supporto**, identificando al contempo pattern di servizio ricorrenti. Nel tempo, questi insight possono aiutare a mostrare dove Microsoft 365 Copilot o gli agenti potrebbero supportare **flussi di lavoro di servizio più avanzati, basati su procedure interne e knowledge base**.

Perché Insight

Ottenere valore da Copilot Chat richiede più del semplice accesso. I team IT hanno bisogno di un approccio chiaro per rollout, governance, supporto agli utenti e misurazione, affinché l'adozione dell'IA possa essere gestita in modo sicuro e collegata alle priorità operative quotidiane.

Insight aiuta le organizzazioni ad andare oltre la semplice attivazione. In qualità di leader nell'integrazione di soluzioni, Insight combina competenze in licensing, deployment, adozione e ottimizzazione, aiutando i leader tecnologici a introdurre l'IA in modo sicuro, pratico e allineato alle esigenze operative.

Per le operations IT, questo significa supporto pratico su:

- ✓ **Pianificazione** della preparazione e del rollout
- ✓ **Configurazione** IT e controlli di sicurezza
- ✓ **Guida per i team IT** e best practice di prompting
- ✓ **Attività di adozione** e identificazione dei casi d'uso
- ✓ **Misurazione del successo** e ottimizzazione continua



Un partner Microsoft affidabile per l'adozione di Copilot Chat

In qualità di partner Microsoft nel top 1%, con 7 designazioni Solution Partner, oltre 20 specializzazioni avanzate e lo status di Azure Expert Managed Service Provider, Insight offre la scala e le competenze specialistiche necessarie per aiutare i team IT a passare dall'accesso all'IA a un utilizzo strutturato e governato nelle operations IT.

Insight aiuta inoltre le organizzazioni a decidere quali utenti e scenari dovrebbero iniziare con Copilot Chat, dove potrebbe essere necessario Microsoft 365 Copilot e dove gli agenti potrebbero supportare nel tempo flussi di lavoro di servizio più avanzati.

Con oltre 30.000 clienti Microsoft in tutto il mondo e più di 1.000 professionisti certificati Microsoft, Insight aiuta a ridurre la complessità dell'introduzione dell'IA nelle operations IT e offre ai leader IT una maggiore visibilità su dove l'IA può migliorare valutazione tecnica, documentazione e processo decisionale operativo.



Prossimi passi

Copilot Chat offre ai team IT un punto di partenza pratico per introdurre l'IA nelle operations IT quotidiane con maggiore struttura, governance e controllo.

Con Insight, le organizzazioni possono identificare dove l'IA può supportare il confronto tra soluzioni, la preparazione del troubleshooting, la documentazione e processi operativi più coerenti. Dalla preparazione e dai controlli IT alle attività di adozione e alla misurazione del successo, Insight aiuta a introdurre Copilot Chat in modo coerente con le modalità di lavoro IT già consolidate.

Man mano che l'utilizzo evolve, Insight può aiutare a valutare dove Microsoft 365 Copilot o gli agenti potrebbero supportare flussi di lavoro di servizio più avanzati, basati su procedure interne e knowledge base.

Per renderlo concreto e attuabile, Insight offre un punto di ingresso strutturato attraverso il **Servizio Express Copilot Chat**.

Questo servizio aiuta le organizzazioni a passare dalla sperimentazione iniziale a un rollout governato entro un periodo definito, coprendo preparazione, configurazione, controlli di sicurezza, guida agli utenti e tracciamento iniziale dell'adozione.

Inizia con Copilot Chat.
Rafforza le operations IT.
Scala con Insight.

Parla con Insight dell'adozione strutturata dell'IA per le operations IT.

