

WHITE PAPER · GIUGNO 2026

Microsoft 365 Copilot in azienda: dall'acquisto all'adozione che genera valore

Readiness dei dati, scelta della licenza, piano di adozione in 4 fasi, casi d'uso per ruolo e misurazione del valore.

In sintesi

Microsoft 365 Copilot promette di cambiare il modo di lavorare delle PMI, ma tra l'acquisto delle licenze e il valore misurabile c'è un percorso che molte aziende sottovalutano. Questo white paper guida le PMI italiane lungo l'intero ciclo: verifica dei prerequisiti e readiness dei dati, scelta tra licenza per utente e modalità a consumo, piano di adozione in quattro fasi, casi d'uso concreti per ruolo e misurazione onesta del valore. Il metodo proposto nasce dall'esperienza SynSphere su oltre 150 tenant Microsoft 365 gestiti e oltre 5.000 ore di formazione erogate. L'obiettivo è uno solo: trasformare una licenza in produttività reale.

Microsoft 365 Copilot in azienda: dall'acquisto all'adozione che genera valore – Prima edizione: giugno 2026. © 2026 SynSphere Italia SRL – P.IVA 11145990963 – synsphere.it. Documento informativo: non costituisce consulenza legale, fiscale o contrattuale. Microsoft, Microsoft 365, Azure, Dynamics 365 e gli altri marchi citati appartengono ai rispettivi proprietari. È consentita la condivisione del documento integrale, senza modifiche, citando la fonte.

Indice

| | |
|---|----|
| 1. Cos'è (e cosa non è) Microsoft 365 Copilot | 3 |
| 2. Prerequisiti e readiness: licenze, dati, permessi | 4 |
| 3. Licenza per utente o modalità a consumo: come scegliere | 5 |
| 4. Sicurezza e protezione dei dati: cosa succede ai vostri prompt | 6 |
| 5. Il piano di adozione in 4 fasi | 7 |
| 6. Casi d'uso per ruolo in una PMI | 9 |
| 7. Misurare il valore: dashboard, metriche e ore risparmiate | 10 |
| 8. Gli errori più comuni (e come evitarli) | 11 |
| 9. Checklist operativa | 12 |
| Chi è SynSphere | 14 |

1. Cos'è (e cosa non è) Microsoft 365 Copilot

Microsoft 365 Copilot è l'assistente basato su intelligenza artificiale generativa integrato nelle applicazioni che le PMI italiane usano ogni giorno: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, OneNote e Loop. Non è un prodotto separato da imparare da zero, ma una capacità aggiuntiva che compare direttamente dentro gli strumenti di lavoro esistenti: un riquadro in Word che redige una bozza, un pannello in Excel che analizza una tabella, un comando in Teams che riassume una riunione a cui non avete partecipato. Per chi lavora già nell'ecosistema Microsoft 365 la curva di apprendimento iniziale è quindi bassa: la sfida vera, come vedremo, è altrove.

La differenza sostanziale rispetto a un chatbot generico sta nel cosiddetto **grounding sui dati aziendali**. Quando un utente scrive un prompt, Copilot non risponde basandosi solo sulla conoscenza generale del modello linguistico: arricchisce la richiesta con il contesto recuperato da Microsoft Graph, cioè da email, documenti, chat, riunioni e file a cui quell'utente ha legittimamente accesso. Il risultato è una risposta che parla della vostra azienda: il riepilogo cita la trattativa reale, la bozza riprende il tono dei documenti precedenti, l'analisi parte dai numeri del vostro file Excel. È questo collegamento con i dati interni a giustificare la licenza dedicata, ed è sempre questo collegamento a rendere indispensabile il lavoro di preparazione descritto nelle prossime sezioni.

Cosa non è Copilot

- Non è un dipendente autonomo: ogni output è una proposta che richiede revisione umana, non un risultato finale da inoltrare a clienti o colleghi senza controllo.
- Non è un motore di ricerca: per trovare un documento preciso restano più efficaci la ricerca di SharePoint o di Outlook; Copilot eccelle nel sintetizzare, confrontare e rielaborare.
- Non è un sistema che mette ordine nei dati: se i file sono duplicati, obsoleti o condivisi male, Copilot rifletterà fedelmente quel disordine nelle risposte.
- Non è infallibile: come ogni sistema generativo può produrre risposte plausibili ma imprecise, ed è per questo che cita le fonti e va sempre verificato.

Va poi chiarita una distinzione che genera molta confusione in fase di acquisto: quella tra **Microsoft 365 Copilot**, la licenza aggiuntiva a pagamento, e **Copilot Chat**, la chat inclusa senza costi aggiuntivi per gli utenti con licenza Microsoft 365. Copilot Chat offre una chat basata sul web con protezione dei dati di livello aziendale, utile per attività generiche come riformulare un testo o spiegare un concetto; la licenza dedicata aggiunge il grounding sui dati del tenant e l'integrazione nativa dentro le singole applicazioni Office. Sono due strumenti complementari, non due versioni dello stesso prodotto.

| Capacità | Copilot Chat (incluso) | Microsoft 365 Copilot (licenza) |
|---|------------------------|---------------------------------|
| Chat AI con accesso al web | Sì | Sì |
| Protezione dei dati di livello aziendale | Sì | Sì |
| Grounding su email, file e riunioni (Graph) | No | Sì |
| Copilot dentro Word, Excel, PowerPoint, Outlook | No | Sì |
| Riassunti delle riunioni in Teams | No | Sì |

| Capacità | Copilot Chat (incluso) | Microsoft 365 Copilot (licenza) |
|--------------------------|--|-----------------------------------|
| Reportistica di utilizzo | Report di utilizzo nell'interfaccia di amministrazione | Copilot Dashboard (Viva Insights) |

Il punto centrale di questo white paper è però un altro: la tecnologia, da sola, non genera valore. Nella nostra esperienza di partner Microsoft, la differenza tra un progetto Copilot che produce risultati misurabili e uno che si esaurisce in qualche settimana di curiosità non sta nel prodotto, che è identico per tutti, ma nel percorso di adozione che l'azienda costruisce attorno al prodotto. Le sezioni che seguono descrivono quel percorso, dal controllo dei prerequisiti fino alla misurazione del valore, nell'ordine in cui conviene affrontarlo.

2. Prerequisiti e readiness: licenze, dati, permessi

Il primo prerequisito è formale: Microsoft 365 Copilot è un componente aggiuntivo che si affianca a una licenza Microsoft 365 idonea. Per le PMI le basi tipiche sono Microsoft 365 Business Basic, Business Standard e Business Premium, oltre ai piani enterprise E3 ed E5. Senza una licenza base che includa le applicazioni e i servizi su cui Copilot lavora, l'add-on non ha terreno su cui operare: chi usa ancora Office perpetuo acquistato a tantum, o tiene la posta su un provider esterno al tenant, deve prima completare il passaggio a Microsoft 365. Vale anche una condizione pratica spesso trascurata: Copilot lavora sui file salvati in OneDrive e SharePoint, quindi chi conserva tutto su file server locali o sul desktop vedrà solo una frazione dei benefici.

Il secondo prerequisito, molto più impegnativo, riguarda i dati. Copilot rispetta rigorosamente i permessi esistenti: un utente ottiene risposte costruite solo sui contenuti a cui ha già accesso. Questa regola, che è una garanzia di sicurezza, ha un effetto collaterale che ogni PMI deve guardare in faccia prima del rollout: **Copilot rende immediatamente visibile ciò che i permessi consentono già oggi**, ma che nessuno trovava perché sepolto in anni di cartelle. Se il file degli stipendi si trova in un sito SharePoint condiviso con tutta l'azienda per pigrizia di configurazione, prima di Copilot serviva cercarlo apposta; con Copilot può emergere in una risposta qualunque.

Il problema dell'oversharing

Questo fenomeno si chiama oversharing: contenuti condivisi più ampiamente del necessario. Nelle PMI nasce quasi sempre da abitudini innocue: link di condivisione creati con l'opzione valida per tutti gli utenti dell'organizzazione, siti di progetto mai chiusi, team di Teams creati per un'urgenza e dimenticati con dentro documenti riservati, migrazioni fatte di fretta che hanno ereditato permessi troppo larghi. Lavorando su oltre 150 tenant Microsoft 365 gestiti, in SynSphere abbiamo riscontrato che l'oversharing è il problema singolo più frequente nelle verifiche di readiness pre-Copilot, molto più delle questioni di licenza.

- Eseguire un assessment dei permessi su SharePoint e OneDrive, partendo dai siti con i contenuti più sensibili: risorse umane, dati economici, direzione.
- Rivedere l'impostazione predefinita dei link di condivisione, sostituendo l'ambito esteso a tutta l'organizzazione con la condivisione a persone specifiche dove possibile.
- Archiviare o eliminare siti, team e librerie obsoleti: meno contenuto datato in circolazione significa risposte più pertinenti.
- Valutare strumenti come SharePoint Advanced Management per la gestione dei siti su larga scala oppure, come misura temporanea, la ricerca SharePoint ristretta per limitare il perimetro mentre si sistemano i permessi.

- Classificare i documenti critici con le etichette di riservatezza di Microsoft Purview, che Copilot rispetta sia nel recupero delle informazioni sia nell'output.

Governance con Microsoft Purview

Purview è il complemento naturale di un progetto Copilot. Le etichette di riservatezza permettono di marcare i contenuti per livello di criticità e di applicare crittografia e restrizioni che Copilot eredita: un documento etichettato come riservato e cifrato non finisce nelle risposte di chi non è autorizzato a leggerlo. Le policy di prevenzione della perdita di dati e l'audit delle interazioni completano il quadro, dando al responsabile IT visibilità su come Copilot viene usato e su quali contenuti tocca. Non serve attivare tutto subito: per una PMI è ragionevole partire da tre o quattro etichette semplici e da una policy sui dati più sensibili, ed estendere nel tempo.

Il consiglio SynSphere

Non aspettate di avere un tenant perfetto per partire: è un traguardo che non arriva mai. Sistemate prima i contenuti ad alto rischio (risorse umane, dati economici, direzione), avviate il pilota su un gruppo ristretto e proseguite la bonifica in parallelo. Per una prima fotografia gratuita del vostro livello di preparazione potete usare lo strumento di self-assessment **Copilot Readiness** disponibile sul sito SynSphere, che copre licenze, dati e governance in pochi minuti.

3. Licenza per utente o modalità a consumo: come scegliere

Dal punto di vista commerciale esistono oggi due strade per portare le capacità di Copilot in azienda. La prima è la **licenza dedicata Microsoft 365 Copilot**, assegnata per utente con canone mensile: a listino giugno 2026 l'ordine di grandezza è di circa 30 euro per utente al mese, da sommare alla licenza Microsoft 365 di base. La seconda è la **modalità a consumo**, in cui alcune capacità, in particolare gli agenti e Copilot Chat con accesso ai dati di lavoro, vengono pagate in base all'uso effettivo attraverso un meccanismo di messaggi o crediti a scalare, con fatturazione collegata a una sottoscrizione Azure.

La licenza per utente è la formula completa: include Copilot dentro tutte le applicazioni (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, OneNote), il grounding completo su Microsoft Graph, i riassunti delle riunioni anche per chi non era presente, l'uso degli agenti incluso negli scenari più comuni, senza conteggio dei singoli messaggi, e l'accesso al Copilot Dashboard per misurare l'adozione. Fanno eccezione alcuni scenari di agenti più avanzati, come certi agenti autonomi, che restano fatturati a consumo anche per gli utenti con licenza. È la scelta naturale per le persone che useranno l'assistente ogni giorno come parte stabile del proprio flusso di lavoro.

La modalità a consumo è pensata per scenari diversi: utenti che interrogano un agente poche volte al mese, processi automatizzati che usano l'AI in modo puntuale, aziende che vogliono sperimentare gli agenti senza impegnarsi su un canone per tutta la popolazione. Il costo è variabile e proporzionale all'uso: vantaggioso quando l'uso è sporadico, può superare il canone della licenza quando l'uso diventa intensivo e quotidiano. Per i dettagli sul funzionamento di crediti e fatturazione rimandiamo all'approfondimento dedicato al pay-as-you-go pubblicato nella sezione notizie del nostro sito.

| Critério | Licenza per utente | Modalità a consumo |
|-------------------------------------|---------------------------------|---|
| Struttura di costo | Canone mensile fisso per utente | Variabile, in base a messaggi o crediti usati |
| Scenario ideale | Uso quotidiano nelle app Office | Uso saltuario, agenti, sperimentazione |
| Copilot dentro Word, Excel, Outlook | Incluso | Non incluso |
| Riassunti delle riunioni Teams | Inclusi | Non inclusi |
| Prevedibilità del budget | Alta | Richiede monitoraggio dei consumi |

Il criterio di scelta più onesto parte dal censimento dei ruoli. Per ciascun gruppo di utenti conviene porsi quattro domande concrete:

- Quante ore alla settimana il ruolo passa su email, documenti, riunioni e analisi di dati?
- Quali attività ripetitive, come verbali, bozze di offerte o report periodici, potrebbero essere delegate a Copilot?
- L'uso previsto è quotidiano oppure concentrato in pochi momenti del mese?
- Serve Copilot dentro le applicazioni o basta una chat con accesso ai dati di lavoro?

Chi vive dentro Outlook, Teams ed Excel ammortizza la licenza dedicata con poche ore risparmiate al mese; chi apre Office saltuariamente difficilmente la giustifica e può essere servito dalla modalità a consumo o dal solo Copilot Chat incluso. Le due formule convivono benissimo nello stesso tenant: licenze dedicate per i ruoli ad alta intensità, consumo per gli altri, con la possibilità di rivedere il mix man mano che l'adozione reale si manifesta nei dati di utilizzo.

Un'ultima avvertenza: i listini cambiano. Le cifre indicate fotografano il listino di giugno 2026 e vanno verificate al momento dell'acquisto. L'acquisto tramite un partner CSP permette inoltre di rivedere quantità e mix di licenze alle scadenze contrattuali previste, adattando la spesa a come l'adozione evolve davvero invece di restare ancorati alla stima fatta il primo giorno.

4. Sicurezza e protezione dei dati: cosa succede ai vostri prompt

La domanda più frequente nelle conversazioni con i clienti è semplice: dove finiscono i dati che diamo a Copilot? La risposta breve è che restano nel perimetro del vostro tenant Microsoft 365, con le stesse garanzie contrattuali, di sicurezza e di conformità che già coprono email e documenti. La risposta lunga merita qualche dettaglio, perché su questo tema circolano in parti uguali timori fondati e leggende infondate.

Primo punto, il più importante: **i prompt degli utenti, le risposte generate e i dati recuperati da Microsoft Graph non vengono usati per addestrare i modelli linguistici di base.** È un impegno contrattuale di Microsoft per i servizi Copilot in ambito commerciale: ciò che i vostri utenti scrivono non migliora il modello a beneficio di altri clienti e non esce dal perimetro del servizio. I contenuti elaborati sono gestiti secondo le stesse condizioni del Data Protection Addendum che regola gli altri servizi Microsoft 365, con gli impegni GDPR che ne derivano.

Secondo punto: il perimetro di accesso. Copilot opera dentro il confine logico del tenant e rispetta il modello di permessi esistente. Non esiste un accesso privilegiato dell'AI ai contenuti: se

un utente non può aprire un file, Copilot non lo userà per costruirgli una risposta. Le etichette di riservatezza di Purview viaggiano con i contenuti e i documenti cifrati restano protetti. Come visto nella sezione sulla readiness, il rischio concreto non è che Copilot scavalchi i permessi, ma che riveli permessi già troppo larghi: per questo la bonifica dell'oversharing viene prima del rollout.

Terzo punto, rilevante per le aziende italiane: la residenza dei dati. Microsoft ha completato l'**EU Data Boundary**, il perimetro che consente ai clienti europei di avere archiviazione ed elaborazione dei dati dei principali servizi cloud, Copilot incluso, all'interno dell'Unione Europea. Per una PMI italiana significa poter rispondere con argomenti concreti alle domande di clienti, revisori e responsabili privacy sulla localizzazione dei dati. Sul nostro sito è disponibile un approfondimento dedicato all'EU Data Boundary per Microsoft 365.

- **Audit:** le interazioni con Copilot sono tracciabili tramite Microsoft Purview, a supporto di verifiche interne e adempimenti di conformità.
- **Etichette e crittografia:** i contenuti marcati come riservati mantengono le restrizioni anche negli scenari Copilot.
- **Prevenzione della perdita di dati:** le policy DLP del tenant si estendono all'uso dell'assistente.
- **Identità:** accesso condizionale e autenticazione a più fattori con Microsoft Entra ID restano il perimetro primario di protezione.

Restano due rischi che nessuna piattaforma elimina e che vanno gestiti con regole interne. Il primo sono le allucinazioni, cioè risposte plausibili ma errate: impongono la verifica umana su tutto ciò che esce dall'azienda, dalle offerte ai comunicati. Il secondo è l'uso improprio, come incollare contenuti aziendali in strumenti AI esterni e non governati. Una policy d'uso dell'AI breve e chiara, comunicata a tutti, vale più di molte tecnologie: definite cosa si può chiedere a Copilot, cosa va verificato prima dell'invio e quali strumenti esterni sono vietati per i dati aziendali. Due pagine scritte bene bastano, purché tutti le abbiano lette.

5. Il piano di adozione in 4 fasi

Se c'è un messaggio da portare a casa da questo white paper è questo: Copilot è un progetto di cambiamento prima che un progetto tecnologico. L'attivazione tecnica delle licenze richiede pochi minuti; cambiare il modo in cui le persone lavorano richiede mesi e un metodo. Il piano che proponiamo, affinato sul campo nei progetti di adozione che SynSphere segue per le PMI italiane, si articola in quattro fasi con obiettivi e durate distinti.

| Fase | Durata indicativa | Obiettivo principale |
|-------------------|--------------------|---|
| 1. Pilota mirato | Da 4 a 8 settimane | Validare i casi d'uso su un gruppo ristretto |
| 2. Misura | Da 2 a 4 settimane | Decidere con i dati: estendere, correggere o fermarsi |
| 3. Estensione | Da 2 a 4 mesi | Rollout per reparti con formazione dedicata |
| 4. Consolidamento | Continuativo | Governance, agenti, ottimizzazione delle licenze |

Fase 1: il pilota mirato

Selezionate un gruppo di 10–20 persone, scelte con criterio e non a caso: servono utenti con casi d'uso ad alta frequenza (chi scrive molto, chi analizza dati, chi vive in riunione), una predisposizione positiva verso gli strumenti digitali e la disponibilità a dare feedback strutturato. Evitate il pilota composto solo da dirigenti, che hanno poco tempo per sperimentare, o solo da personale IT, i cui casi d'uso sono poco rappresentativi del resto dell'azienda. Per ogni partecipante definite due o tre scenari concreti su cui Copilot verrà usato ogni settimana, con un riferimento chiaro: prima questo compito richiedeva un certo tempo e un certo sforzo, vediamo cosa cambia.

Fase 2: la misura

Al termine del pilota fermatevi a decidere con i dati. Le fonti sono tre: le metriche del Copilot Dashboard, che dicono chi ha usato cosa e con quale frequenza; un questionario strutturato ai partecipanti su tempo percepito risparmiato, qualità degli output e ostacoli incontrati; una raccolta dei prompt più efficaci, che diventerà il primo nucleo della libreria aziendale. L'esito onesto di questa fase può anche essere negativo su alcuni scenari: scoprire che Copilot non aiuta un certo processo vale quanto scoprire che ne trasforma un altro, perché evita di estendere un uso che non funziona.

Fase 3: l'estensione

Il rollout esteso procede per reparti, non per ordine alfabetico: prima i team con i casi d'uso validati nel pilota, poi gli altri. Ogni ondata riceve una formazione breve e specifica per ruolo (un'ora ben costruita su casi reali vale più di mezza giornata generica), l'accesso alla libreria di prompt aziendale e un canale Teams dove fare domande senza imbarazzo. È qui che entrano in gioco i champion: per ogni reparto coinvolto identificate una persona che ha brillato nel pilota e datele un ruolo riconosciuto di riferimento per i colleghi.

Fase 4: il consolidamento

A regime, l'adozione va mantenuta viva: revisione trimestrale delle metriche, riassegnazione delle licenze inutilizzate, aggiornamento della libreria prompt man mano che il prodotto evolve, e valutazione del passo successivo, tipicamente gli agenti che automatizzano processi specifici. Il consolidamento è anche il momento di formalizzare la governance: chi approva i nuovi casi d'uso, chi aggiorna la policy d'uso dell'AI, chi presidia i consumi della modalità a consumo per evitare sorprese in fattura.

Una parola in più sui champion, perché sono il fattore di successo più sottovalutato. Non sono super-utenti tecnici: sono colleghi credibili che mostrano agli altri come usano Copilot nel lavoro vero, con i documenti veri del reparto. La formazione tra pari abbatte la barriera psicologica del non sapere cosa chiedere molto più efficacemente di qualunque manuale. Dedicate ai champion tempo riconosciuto e visibile nel piano di lavoro, non straordinari impliciti, e fateli incontrare periodicamente tra loro per scambiarsi i casi d'uso che funzionano.

Il consiglio SynSphere

Nei progetti di formazione che hanno coinvolto oltre 800 professionisti, il pattern più chiaro che abbiamo osservato è questo: i rollout che funzionano dedicano alla formazione e ai champion almeno lo stesso budget di tempo dedicato alla tecnologia. Se il vostro piano Copilot prevede solo l'attivazione delle licenze e una mail di annuncio, fermatevi: state preparando un fallimento misurabile.

6. Casi d'uso per ruolo in una PMI

I casi d'uso astratti non convincono nessuno; quelli calati sul ruolo sì. Di seguito una selezione di scenari concreti per le cinque aree tipiche di una PMI italiana, con esempi di prompt pronti da adattare: le parti tra [parentesi quadre] vanno sostituite con i vostri riferimenti reali. Una raccolta molto più ampia, organizzata per ruolo e per applicazione, è disponibile gratuitamente nella Copilot Prompt Library scaricabile dalla sezione download del nostro sito.

Direzione e management

- Preparazione delle riunioni: 'Riassumi le email e i documenti più recenti relativi a [progetto] ed elenca le decisioni ancora aperte con i rispettivi responsabili.'
- Recupero dopo un'assenza: 'Cosa mi sono perso su [cliente] nelle ultime due settimane? Evidenzia rischi, scadenze e richieste in attesa di risposta.'
- Verbali immediati: in Teams, 'Riepiloga la riunione con le decisioni prese, le azioni concordate e chi le ha in carico, in formato elenco.'

Vendite e commerciale

- Preparazione della visita: 'Crea una sintesi degli ultimi scambi con [nome cliente]: ordini, segnalazioni, opportunità citate nelle email e nelle riunioni.'
- Offerte più rapide: in Word, 'Prepara una bozza di offerta per [servizio] partendo dal documento [offerta precedente], adattando il contesto a [settore del cliente].'
- Follow-up sistematici: in Outlook, 'Scrivi una email di follow-up alla riunione di ieri con [azienda], riprendendo i tre punti discussi e proponendo i prossimi passi.'

Amministrazione e finance

- Analisi in Excel: 'Analizza questa tabella di [fatturato mensile per cliente] e mostra i trend principali e le anomalie rispetto al periodo precedente.'
- Solleciti garbati: 'Scrivi un sollecito di pagamento cortese ma fermo per la fattura [numero], scaduta da [numero giorni] giorni, in tono professionale.'
- Sintesi di documenti: 'Riassumi i punti operativi di questo documento [circolare o contratto] in un elenco di azioni per l'ufficio amministrazione.'

Operations e produzione

- Procedure scritte una volta sola: 'Trasforma questi appunti sulla procedura di [processo] in un'istruzione operativa numerata, con prerequisiti e controlli finali.'
- Report ricorrenti: 'Prepara la bozza del report settimanale di [area] partendo dai dati di questo file e dalle note della riunione di lunedì.'

- Comunicazioni ai fornitori: 'Scrivi una comunicazione a [fornitore] per segnalare [problema riscontrato] e chiedere un piano di rientro entro [data].'

IT e sistemi informativi

- Documentazione: 'Trasforma questa cronologia di ticket su [sistema] in una pagina di knowledge base con sintomi, causa e soluzione.'
- Comunicazioni agli utenti: 'Scrivi un avviso di manutenzione programmata per [data e ora], in linguaggio comprensibile a utenti non tecnici.'
- Analisi delle richieste: 'Analizza questo elenco di ticket dell'ultimo trimestre e raggruppa le richieste ricorrenti che potremmo prevenire con formazione o automazione.'

Due avvertenze trasversali. La prima: i prompt migliori danno contesto e formato desiderato, cioè specificano per chi è il testo, che tono deve avere e quanto deve essere lungo; i prompt deboli chiedono genericamente di scrivere qualcosa. La seconda: ogni reparto dovrebbe partire da tre scenari, non da trenta. La profondità d'uso su pochi casi ripetuti ogni settimana genera più valore, e più adozione spontanea, della dispersione su decine di esperimenti che nessuno porta a regime.

7. Misurare il valore: dashboard, metriche e ore risparmiate

Quello che non si misura non si difende in sede di budget. La misurazione dell'adozione di Copilot ha due livelli: il primo, oggettivo, dice quanto lo strumento viene usato; il secondo, più delicato, prova a stimare quanto valore genera. Confinderli è l'errore più comune: un utilizzo alto non dimostra da solo un ritorno economico, e un utilizzo basso è già una risposta chiarissima che nessun business case può ribaltare.

Il Copilot Dashboard

Lo strumento principale è il **Copilot Dashboard**, disponibile per i tenant con licenze Copilot attraverso Viva Insights. Mostra l'adozione nel tempo: quanti utenti con licenza usano effettivamente Copilot, con quale frequenza, in quali applicazioni, e come si distribuiscono le azioni tra riassunti di riunioni, bozze di documenti, analisi in Excel e gestione della posta. I dati sono aggregati e pensati per leggere i trend organizzativi, non per sorvegliare il singolo dipendente: un punto da chiarire esplicitamente con il personale per evitare diffidenze che frenano l'adozione.

| Metrica | Cosa rivela | Segnale di attenzione |
|---------------------------------------|---|--|
| Utenti attivi su licenze assegnate | Se le licenze pagate vengono usate | Licenze inattive da oltre un mese |
| Azioni Copilot per utente a settimana | Profondità d'uso reale | Uso solo sporadico dopo la formazione |
| Distribuzione per applicazione | Dove si concentra il valore | Uso limitato a una sola app |
| Trend mensile di adozione | Se l'abitudine si consolida o si spegne | Calo costante dopo l'entusiasmo iniziale |

Stimare le ore risparmiate, onestamente

Sulle ore risparmiate serve onestà intellettuale, perché è il numero che tutti vogliono sentire e il più facile da gonfiare. Il metodo che raccomandiamo è conservativo e procede in tre passi. Primo: scegliete poche attività documentabili, come il verbale di riunione, la prima bozza di offerta o il report settimanale, e misurate quanto tempo richiedevano prima, chiedendolo direttamente a chi le svolge. Secondo: misurate di nuovo dopo otto-dodici settimane di uso reale, sugli stessi compiti e con le stesse persone, includendo il tempo di revisione dell'output, che esiste e va contato. Terzo: estendete il calcolo solo agli utenti che il dashboard conferma essere attivi, non a tutte le licenze acquistate.

A questo numero conservativo affiancate i benefici non temporali emersi dai questionari: qualità percepita dei documenti, riduzione del carico mentale sulle attività ripetitive, velocità di risposta ai clienti. Non trasformateli in euro con moltiplicazioni fantasiose: presentateli per quello che sono, evidenze qualitative che completano il dato quantitativo. Un business case costruito così regge le domande della proprietà e del commercialista molto meglio di una stima entusiasta destinata a essere smontata alla prima verifica.

La misura serve infine a ottimizzare la spesa: le licenze che il dashboard mostra inattive da settimane vanno riassegnate a chi è in lista d'attesa o non rinnovate alla scadenza contrattuale. Questo ciclo di revisione trimestrale è lo stesso approccio con cui in SynSphere aiutiamo i clienti a tenere sotto controllo i costi di licensing, ed è il modo più rapido per migliorare il ritorno dell'investimento senza toccare nient'altro del progetto.

Il consiglio SynSphere

Stabilite le metriche e le soglie di successo prima di attivare il pilota, e mettetele per iscritto. Decidere a posteriori cosa misurare porta inevitabilmente a misurare ciò che fa comodo. Basta una pagina sola: tre metriche di utilizzo, due attività campione con i tempi attuali rilevati, una data di verifica con i nomi di chi deciderà.

8. Gli errori più comuni (e come evitarli)

Chiudiamo la parte di metodo con gli errori che vediamo ripetersi più spesso, perché riconoscerli in anticipo è il modo più economico di evitarli. Su questo tema abbiamo pubblicato anche un'analisi dedicata ai motivi per cui l'adozione di Copilot fallisce nelle PMI; qui sintetizziamo i sei più frequenti in ordine di gravità.

- 1.** Comprare licenze senza un piano. È l'errore originale: si attivano venti licenze per vedere come va e dopo qualche mese nessuno le usa. Senza casi d'uso definiti, formazione e misura, il risultato non è un test fallito: è un test mai davvero iniziato, che però ha consumato budget e credibilità.
- 2.** Saltare la formazione. Copilot sembra non averne bisogno perché si usa in linguaggio naturale. È un'illusione: senza esempi concreti per il proprio ruolo, l'utente medio fa due domande generiche, riceve risposte mediocri e conclude che lo strumento non serve. La qualità del prompt determina la qualità dell'output, e la qualità del prompt si insegna.
- 3.** Ignorare lo stato dei dati. Il rollout su un tenant con permessi mai rivisti e archivi caotici produce risposte che pescano contenuti obsoleti o, peggio, espongono documenti sovracondivisi. La readiness descritta nella sezione 2 non è burocrazia preliminare: è il fondamento su cui poggia tutto il resto.

4. Misurare solo gli accessi. Dichiarare successo perché quasi tutti hanno effettuato l'accesso almeno una volta significa misurare la curiosità, non l'adozione. Le metriche che contano sono la frequenza settimanale d'uso e la profondità per applicazione, lette nel tempo.
5. Il pilota infinito. Il gruppo di prova usa Copilot da molti mesi, i risultati sono buoni, ma nessuno decide l'estensione e l'iniziativa evapora. Il pilota ha senso solo se ha una data di fine e criteri di decisione scritti prima di partire.
6. Aspettative sbagliate, in entrambe le direzioni. Chi si aspetta la magia resta deluso dalla prima imprecisione e abbandona; chi lo tratta come un giocattolo non lo integra mai nei processi. Copilot è uno strumento professionale con limiti noti: rende in proporzione alla serietà con cui viene adottato.

C'è infine un errore organizzativo trasversale: trattare Copilot come un progetto del solo reparto IT. L'IT presidia prerequisiti, sicurezza e governance, ma i casi d'uso vivono nei reparti e lo sponsor deve essere la direzione. I progetti che funzionano hanno un committente di business che chiede conto dei risultati a scadenze fisse, non solo un referente tecnico che gestisce le attivazioni. Nelle PMI, dove le persone sono poche e i cappelli si sovrappongono, basta formalizzare due ruoli: chi risponde del valore e chi risponde del funzionamento.

Il consiglio SynSphere

Se avete già acquistato le licenze e l'adozione si è arenata, non è una causa persa: si riparte dalla fase di pilota con un gruppo nuovo e casi d'uso scelti meglio. Ripartire da una falsa partenza con il metodo giusto è un percorso che abbiamo accompagnato più volte, e dà risultati più rapidi del primo tentativo perché gli errori da evitare sono ormai noti a tutti.

9. Checklist operativa

Questa checklist riassume in azioni verificabili il percorso descritto nel white paper. Usatela come base per il piano di progetto: ogni voce dovrebbe avere un responsabile assegnato e una data di completamento prevista.

Prima dell'acquisto

1. Verificare che gli utenti candidati abbiano una licenza Microsoft 365 idonea (Business o Enterprise) e che lavorino sui file in OneDrive o SharePoint.
2. Eseguire l'assessment di readiness: permessi su SharePoint e OneDrive, impostazioni predefinite dei link di condivisione, siti e team obsoleti da archiviare.
3. Bonificare i contenuti ad alto rischio (risorse umane, dati economici, direzione) e applicare le etichette di riservatezza Purview ai documenti critici.
4. Definire i casi d'uso prioritari per ruolo: due o tre scenari concreti e ripetitivi per ciascun gruppo di utenti.
5. Scegliere il mix commerciale: licenze per utente per i ruoli a uso intensivo, modalità a consumo per gli usi saltuari e gli agenti.
6. Scrivere la policy d'uso dell'AI: cosa si può chiedere a Copilot, cosa va verificato prima dell'invio, quali strumenti esterni sono vietati per i dati aziendali.

Durante il pilota

1. Selezionare 10-20 utenti pilota rappresentativi, con casi d'uso ad alta frequenza e attitudine al feedback strutturato.
2. Fissare per iscritto durata del pilota, metriche di successo e data della decisione finale, con i nomi di chi deciderà.
3. Erogare una formazione iniziale per ruolo basata su esempi reali del lavoro quotidiano, non su funzionalità generiche.
4. Raccogliere ogni settimana i prompt più efficaci in una libreria condivisa accessibile a tutti i partecipanti.
5. Monitorare il Copilot Dashboard: utenti attivi, frequenza d'uso, distribuzione per applicazione.
6. Somministrare il questionario finale: tempo risparmiato percepito, qualità degli output, ostacoli incontrati.

Durante l'estensione

1. Decidere con i dati: estendere gli scenari validati, correggere o abbandonare quelli che non hanno funzionato.
2. Pianificare il rollout per ondate di reparto, ciascuna con formazione dedicata e un champion identificato e riconosciuto.
3. Pubblicare la libreria di prompt aziendale e aprire un canale Teams di supporto tra pari.
4. Estendere il monitoraggio del dashboard a tutta la popolazione con licenza, con revisione mensile dei trend.

A regime

1. Rivedere ogni trimestre le metriche di adozione, le licenze inattive da riassegnare e i nuovi casi d'uso candidati.
2. Aggiornare la formazione e la libreria prompt alle novità del prodotto, che arrivano con cadenza mensile.
3. Valutare gli agenti per automatizzare i processi a maggior volume, partendo da un caso solo e misurandolo.
4. Ripetere almeno una volta all'anno l'assessment dei permessi: l'oversharing tende a riformarsi con il lavoro quotidiano.
5. Mantenere vivo il presidio dei champion con momenti di confronto periodici tra reparti.

Un'ultima nota sulla formazione continua: le competenze su Copilot e sull'AI generativa si costruiscono per gradi, non in un'unica sessione. Per chi vuole strutturare la crescita del proprio team nel tempo, sul sito SynSphere è disponibile un percorso formativo gratuito dedicato a Copilot e AI, con moduli progressivi e risorse collegate per ogni livello di partenza.

Chi è SynSphere

SynSphere Italia è un partner Microsoft specializzato nelle piccole e medie imprese italiane. Dal 2008 affianchiamo le aziende su Microsoft 365, Azure, Dynamics 365, sicurezza informatica e formazione, con sedi operative a Milano (Segrate) e Bolzano.

+150

tenant Microsoft 365 gestiti

+10.000

utenti migrati

0

downtime medio nelle migrazioni

+5.000

ore di formazione erogate

+800

professionisti formati

95%

soddisfazione dei corsi

Vuoi una mano sui temi di questo white paper? Parliamone: synsphere.it/contattaci · info@synsphere.com. Sul sito trovi anche strumenti gratuiti di assessment, toolkit PowerShell, template operativi e il catalogo completo di corsi e certificazioni Microsoft.