



AI in Action: automazione dei processi aziendali con Copilot Agents

EOS Customer Academy

- Alessandro Levantini
alessandro.levantini@eos-solutions.it
- Carlo Canestri
carlo.canestri@eos-solutions.it
- Massimo Antoniazzi
massimo.antoniazzi@eos-solutions.it

Speaker



Carlo Canestri
C&A BL Manager



Alessandro Levantini
Customer Success Manager



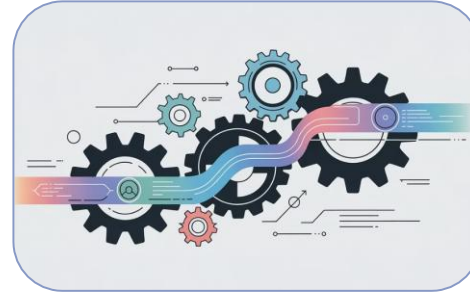
Massimo Antoniazzi
Analytics Senior Consultant

Agenda



Offerta Eos

Alessandro Levantini



Strategia Eos di automazione dei processi aziendali

Carlo Canestri



CRM Agents — blocco demo

- Sales Qualification + Opportunity Research
- Opportunity Research Agent
- Sales Research Agent

Alessandro Levantini



BC Agents — blocco demo

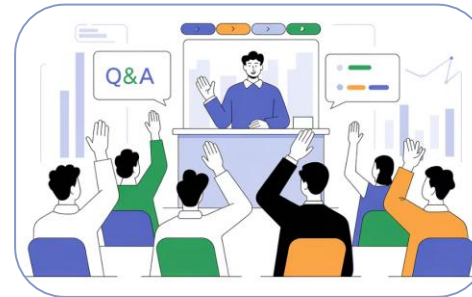
- D365 BC: Sales Order Agent
- D365 BC: Payables Agent

Alessandro Levantini



Fabric Data Agent: Dalle query alla conversazione

Massimo Antoniazzi



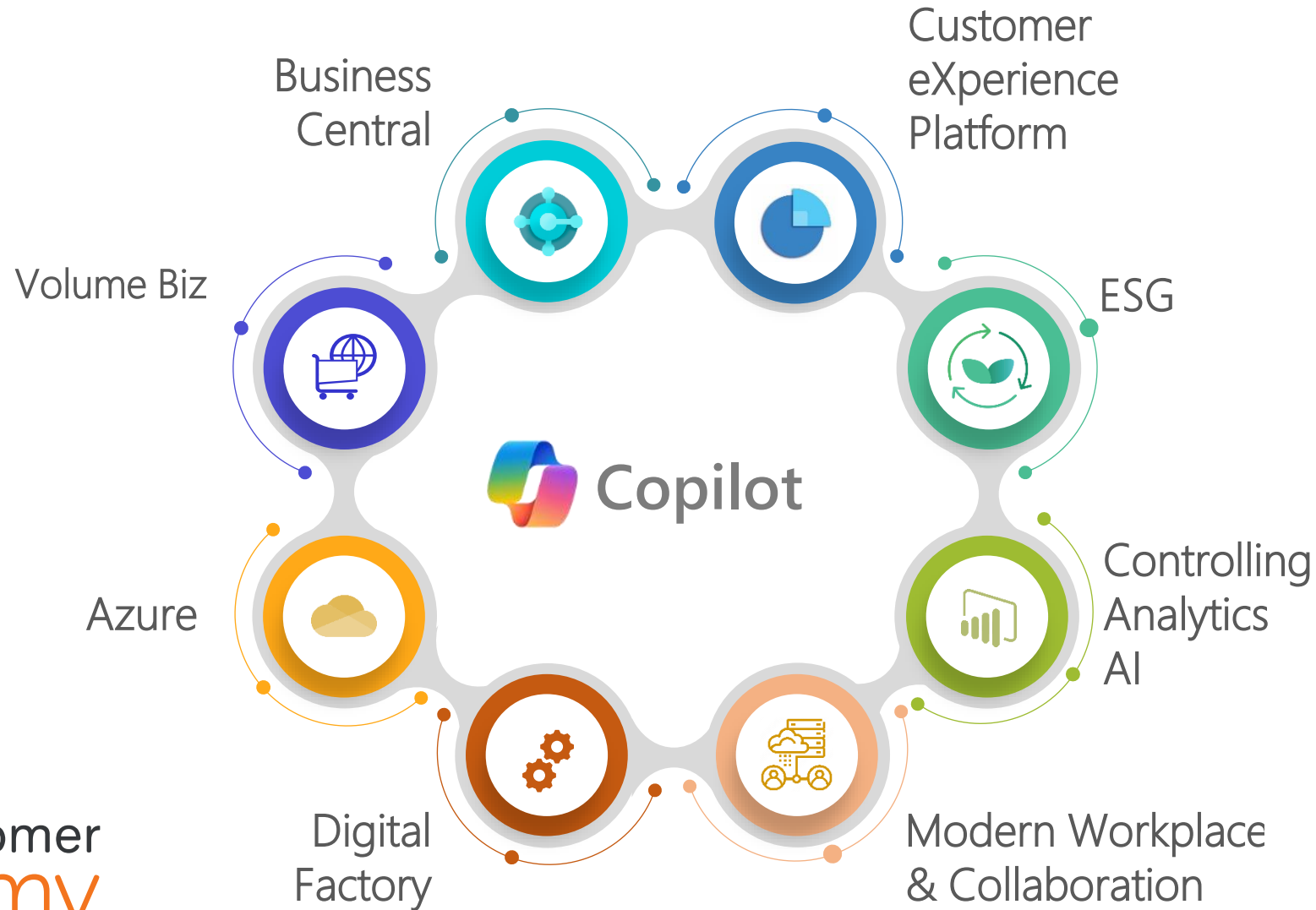
Q&A e chiusura

OFFERTA

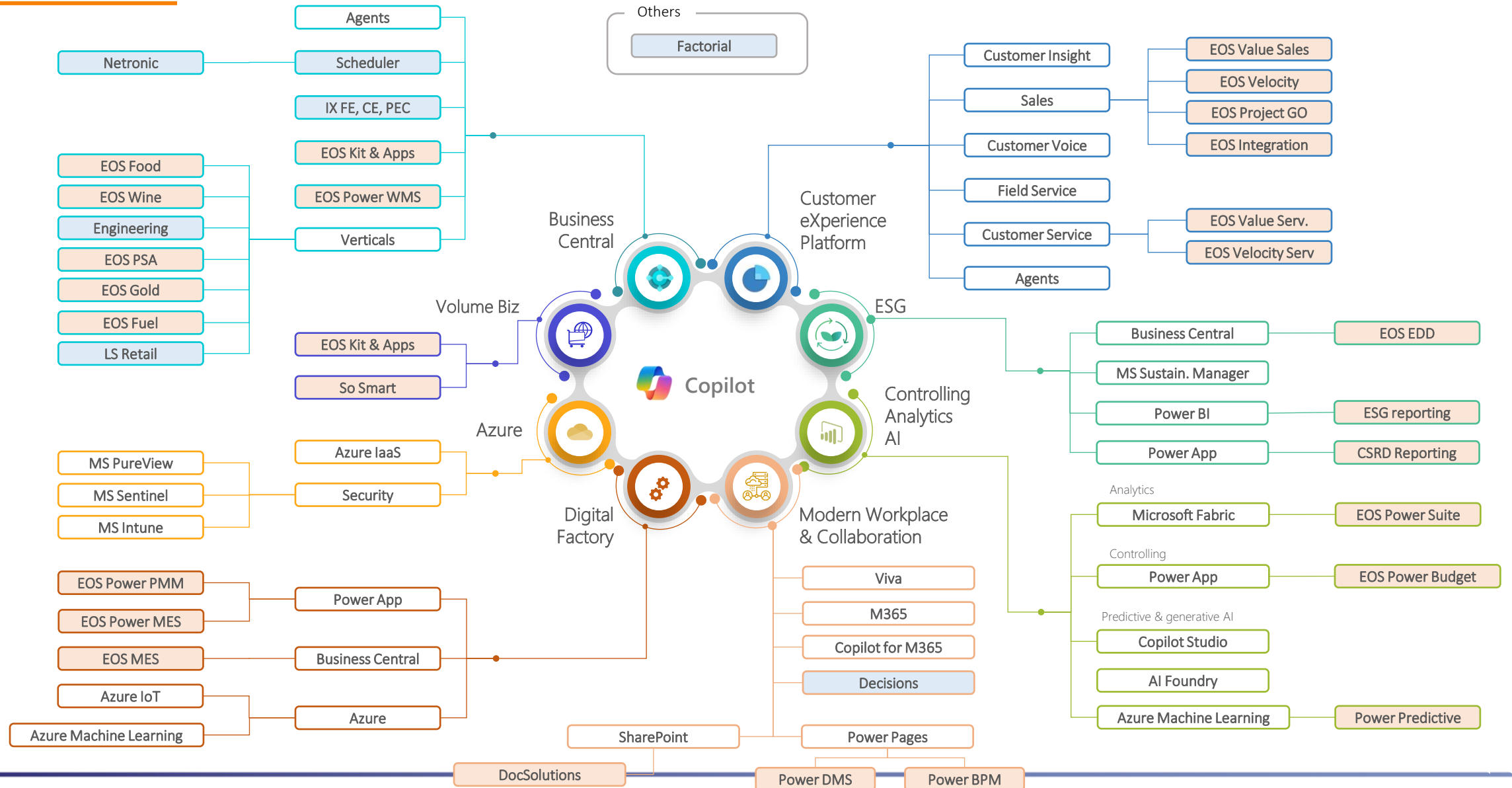


Offering

AI TRANSFORMATION PARTNER
ERP | CRM | CLOUD | BIG DATA | AI | IoT
DIGITAL FACTORY | HUMAN TO MACHINE



Solutions Offering



Services Offering

Business Central



Digital Factory



Customer eXperience Platform



Controlling Analytics AI



Modern Workplace & Collaboration



ESG



Azure



Volume Biz



Assess

Solutions Assessment

Security Assessment

Envision

Migration Assess.

Project Mgmt

Project Mgmt

Project Mgmt

Project Mgmt

Project Mgmt

Project Mgmt

Move to Cloud

Onboarding

Implementation

Implementation

Implementation

Implementation

Implementation

Implementation

Security Implement.

Migration

Migration

Migration

Custom Coding

Custom Coding

Custom Coding

Custom Coding

Custom Coding

Custom Coding

Training

Training

Training

Training

Training

Training

Consult

Consult

Consult

Consult

Consult

Consult

IaaS Monitoring

Support

Custom Coding

Custom Coding

Custom Coding

Custom Coding

Custom Coding

Custom Coding

Continuous Update

Help-Desk

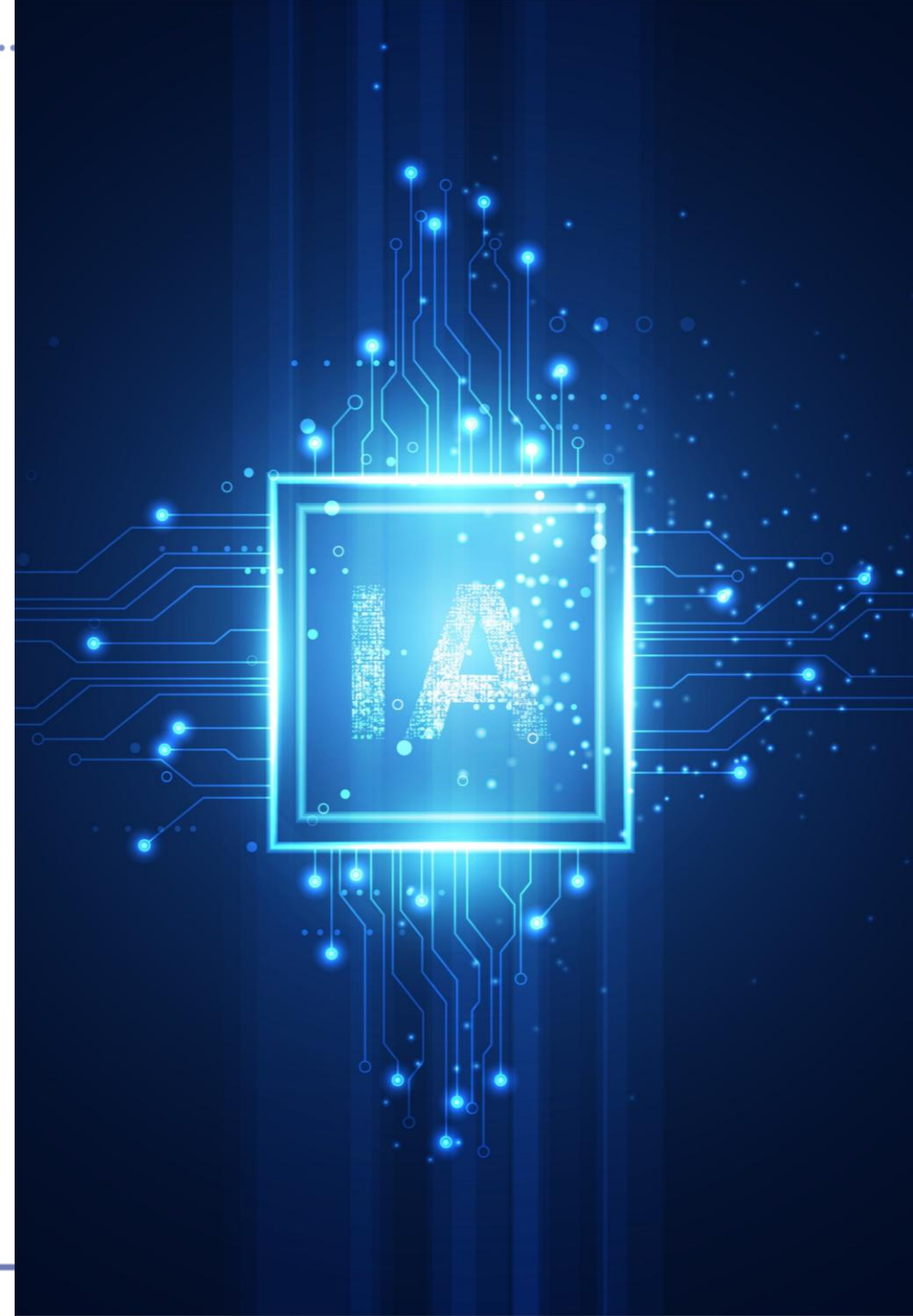
Customer Success

Implement

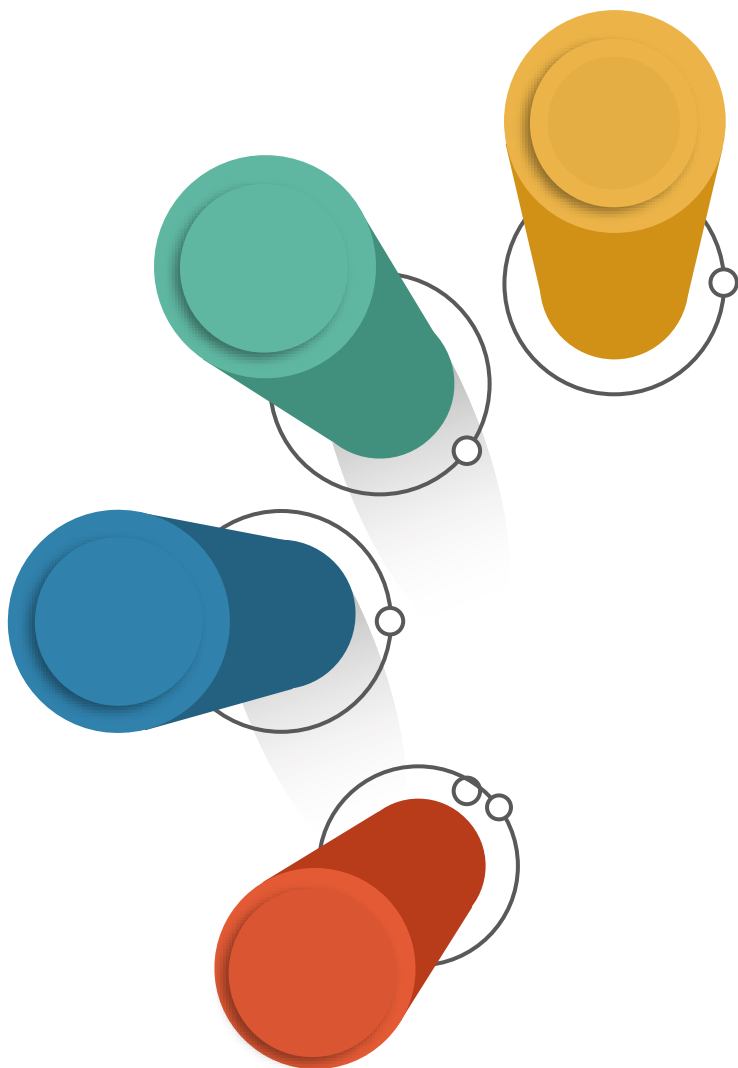
Support

La strategia EOS per l'AI

- Automatizzare i processi aziendali mediante lo sviluppo di agenti AI
- Integrare l'AI nelle applicazioni ERP/CRM/Analytics
- Incrementare la partnership con Microsoft (AI Lab)



La strategia EOS per l'AI



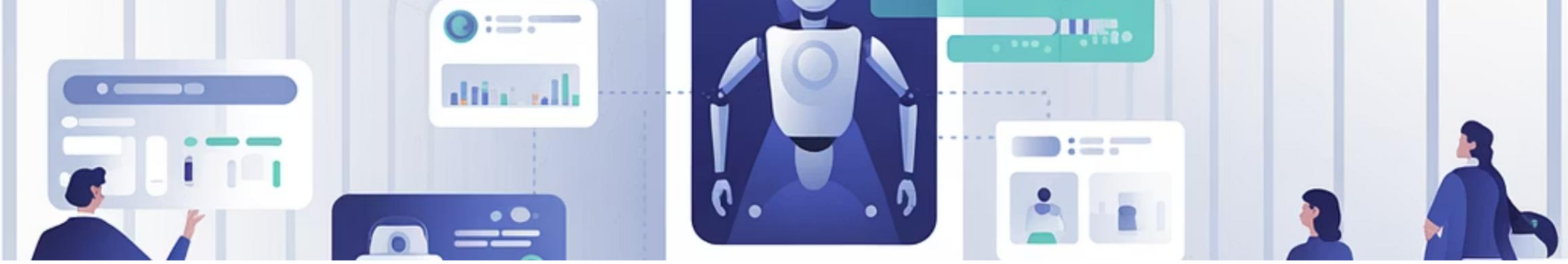
4 Pilastri:

1. lo sviluppo di **Agenti Copilot** per gestire **task operativi end-to-end** (dal sales alla finanza),
2. l'adozione delle nuove piattaforme Microsoft come **Copilot Studio** e **Azure AI Foundry** per creare soluzioni AI su misura,
3. l'integrazione dei dati aziendali in un'unica piattaforma (**Microsoft Fabric**) per alimentare modelli predittivi e conversazionali;
4. un posizionamento di mercato basato su formazione e concretezza

La strategia EOS per l'AI



Area applicazione AI	Soluzione AI	BU/BL
Vendite – CRM (Lead Management)	Sales Qualification Agent – Copilot per Dynamics 365 Sales (qualifica lead, email automatica)	Customer engagement
Vendite – ERP (Order Processing)	Sales Order Copilot – Agente AI in D365 Business Central (email → preventivo → ordine)	Implementation BC
Finanza – Contabilità Fornitori	Supplier Invoice Agent – OCR + AI per registrazione fatture passive in Business Central	Implementation BC/C&A
AI Predittiva	OS PowerPredictive – Forecasting, churn, lead scoring con Azure ML + Power BI	Controlling & Analytics
AI Generativa "su misura"	Custom Copilot/Agent – Azure AI Foundry + Copilot Studio per chatbot e agenti conversazionali	Controlling & Analytics – AI Team
Processi Office & Collaboration	Microsoft 365 Copilot Adoption – Prompt engineering, corsi Copilot Essentials & Studio Lab	Modern Workplace & Collaboration (BL Digital)



Custom AI Agents: anteprima, scenari



1

Programma di Preview

EOS ha partecipato al programma di Preview per i Custom AI Agents, con:

- accesso anticipato alle funzionalità;
- primi agenti custom già realizzati su processi reali;
- public preview prevista per l'inizio del prossimo anno.

2

Configurazione Utente Dedicato

Gli agenti AI personalizzati si configurano tramite un utente dedicato, che dispone di:

- sono utenti di Sistema
- permission set specifico
- role dedicato
- lingua e user setting configurati ad hoc

3

Prompt e Task Personalizzati

Ogni agente custom è associato a uno o più prompt (istruzioni testuali) e a task definiti in modo mirato sui processi del cliente (es. gestione richieste acquisto, proposte d'ordine, solleciti fornitori).



Sales Qualification Agent di Dynamics 365 Sales

Un agente IA autonomo che qualifica i lead in modo scalabile, facendo ricerca, inviando email e gestendo il dialogo iniziale con il potenziale cliente, per poi passare al venditore solo i lead davvero promettenti.

Che cos'è l'agente di qualificazione vendite



Il Sales Qualification Agent è un agente basato su Copilot che rivoluziona il processo di qualificazione dei lead, automatizzando le attività ripetitive e permettendo ai venditori di concentrarsi sulle opportunità ad alto valore.



Analisi automatica

Analizza automaticamente i nuovi lead in ingresso da eventi marketing, form web e campagne digitali



Ricerca approfondita

Esegue ricerche usando dati CRM (Dataverse), fonti web pubbliche e knowledge base interne



Valutazione ICP e BANT

Valuta l'allineamento con il profilo di cliente ideale (ICP) e i criteri BANT (Budget, Authority, Need, Timeline)



Engagement personalizzato

Prepara o invia email personalizzate e gestisce il dialogo iniziale con i prospect

L'obiettivo principale è **aumentare i ricavi e la produttività** senza dover aumentare proporzionalmente il numero di venditori, rendendo il processo di qualificazione scalabile ed efficiente.



Le due modalità operative

L'agente può essere configurato in due modalità principali, ciascuna progettata per diversi livelli di autonomia e coinvolgimento con i lead potenziali.

1

Modalità "Solo ricerca"

L'agente svolge un ruolo di assistente intelligente per il venditore:

- Ricerca lead e azienda su fonti configurate, Dataverse e web
- Sintetizza una vista a 360° del lead (settore, dimensioni, salute finanziaria, notizie recenti)
- Stima l'aderenza al profilo di cliente ideale (ICP)
- Genera una bozza di email di primo contatto che il venditore rivede e invia manualmente
- Passa il lead al venditore se è un buon match, o lo squalifica avvisando il supervisore

2

Modalità "Ricerca e coinvolgimento"

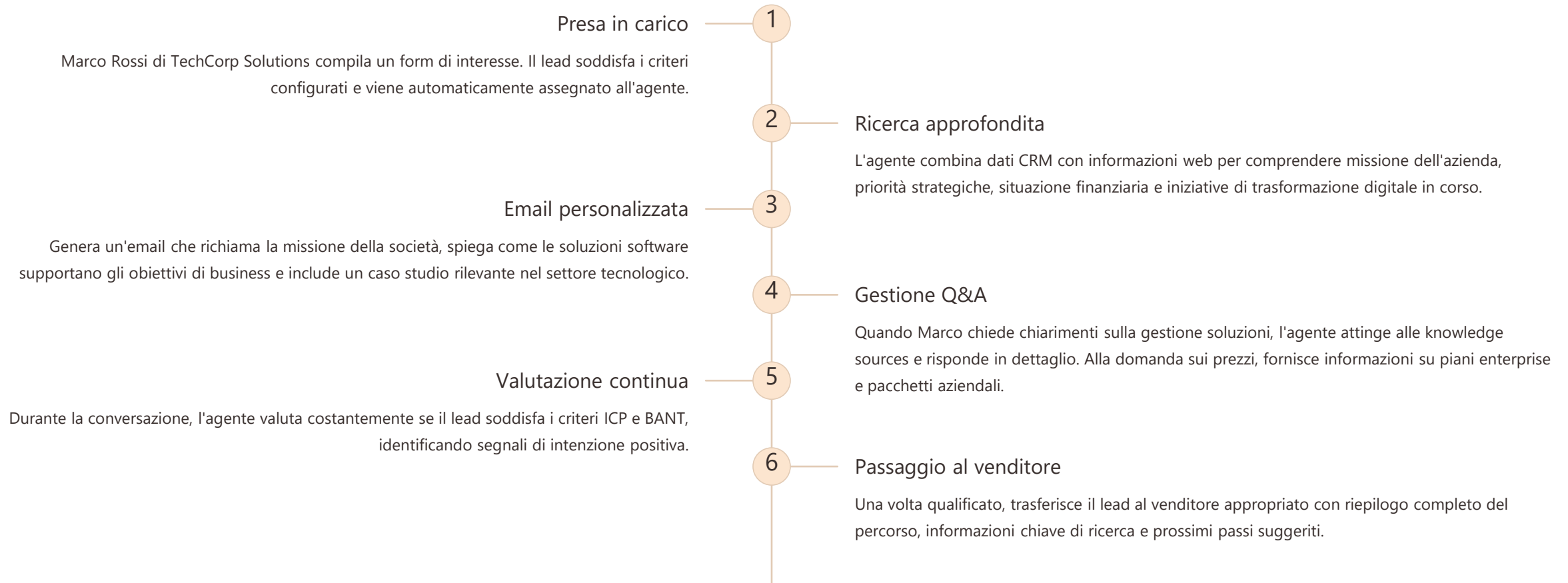
L'agente opera in piena autonomia con capacità avanzate:


- Considera anche i segnali BANT configurati per una qualificazione più accurata
- Invia direttamente email di sensibilizzazione personalizzate al lead
- Gestisce il dialogo via email (risposte, chiarimenti, follow-up)
- Adatta la comunicazione in base alle reazioni e al comportamento del lead
- Trasferisce il lead al venditore quando rileva intenzione d'acquisto o necessità di intervento umano

L'agente in azione: caso TechCorp Solutions



Uno scenario concreto dimostra l'efficacia dell'agente nella gestione end-to-end di un lead qualificato, dalla presa in carico fino al passaggio al venditore.



 **Gestione dei blocchi:** Se l'agente incontra situazioni complesse o domande a cui non sa rispondere, segnala il lead in una lista consolidata per il supervisore, con sintesi del problema e azioni suggerite.

Configurazione dell'agente: un processo guidato



La configurazione del Sales Qualification Agent segue un percorso strutturato che garantisce allineamento con gli obiettivi di business e conformità alle policy aziendali.

01

Selezione agente e modalità

Verifica prerequisiti e scelta tra modalità "Solo ricerca" o "Ricerca + coinvolgimento autonomo"

02

Profilo dell'agente

Definizione di come l'agente si presenta via email, dati aziendali e value proposition dei prodotti

03

Targeting dei lead

Configurazione della segmentazione per distinguere lead freddi da gestire autonomamente da quelli caldi per i venditori

04

Conformità e fonti

Impostazione profilo compliance, abilitazione insight web, configurazione knowledge sources in Copilot Studio

05

Regole di handoff

Definizione criteri di qualificazione e assegnazione lead ai venditori appropriati per area, prodotto o valore

06

Test in simulazione

Validazione del processo senza invio email reali per verificare qualità contenuti e correttezza delle regole

07

Attivazione

Abilitazione dell'agente con capacità Copilot Studio (prepagata o pay-as-you-go) per operatività completa

Ruoli e responsabilità nell'ecosistema dell'agente



Amministratore

Configurazione e governance

- Configura l'agente, modalità operative e criteri di selezione
- Imposta profili ICP e BANT, regole di assegnazione
- Definisce policy di compliance e fonti di ricerca
- Configura knowledge base e fonti dati
- Testa e monitora prestazioni e capacità consumata



Venditore

Chiusura delle opportunità

- Riceve lead già ricercati e pre-qualificati
- Accede a riepilogo completo delle interazioni dell'agente
- Utilizza insight per proseguire la trattativa
- Gestisce lead in viste dedicate ("I miei lead dall'assistente IA")
- Si concentra su attività ad alto valore e chiusura



Supervisore

Monitoraggio e ottimizzazione

- Controlla lead squalificati o problematici
- Riassegna lead quando necessario
- Analizza metriche nell'hub di ottimizzazione IA
- Valuta efficacia e ROI dell'agente
- Monitora volumi, conversioni e ricavi generati



I benefici che trasformano il business

Scalabilità senza precedenti

Qualificazione di centinaia o migliaia di lead in parallelo, superando i limiti della capacità umana

Efficienza operativa

Riduzione drastica del lavoro manuale su ricerca, prioritizzazione e email ripetitive

Focus strategico

I venditori si concentrano su attività ad alto valore: incontri, negoziazione e chiusura delle opportunità

Zero lead dimenticati

Ogni lead riceve attenzione tempestiva e personalizzata, massimizzando il tasso di conversione

IA responsabile

Governance integrata con valutazioni di qualità, controlli di conformità e trasparenza decisionale

Il Sales Qualification Agent trasforma la fase di pre-vendita da un'attività manuale e dispersiva a un **processo guidato da IA, strutturato e scalabile**, lasciando ai venditori la parte più strategica: chiudere le opportunità migliori con tutte le informazioni già pronte.



Impatto misurabile: KPI e ROI

L'implementazione del Sales Qualification Agent non è solo un'innovazione, ma un investimento strategico con ritorni concreti e facilmente misurabili, che trasformano l'efficienza e la redditività delle operazioni di vendita.

300%

ROI Medio

Ritorno sull'investimento potenziato in meno di 12 mesi.

25%

Aumento Conversione

Percentuale di lead qualificati che si convertono in opportunità.

90%

Tempi di Risposta

Riduzione drastica della velocità di qualificazione dei lead.

40%

Produttività Venditori

Aumento dell'efficienza del team di vendita focalizzato sulle trattative.

30%

Costi Operativi

Riduzione significativa delle spese per la pre-qualificazione manuale.

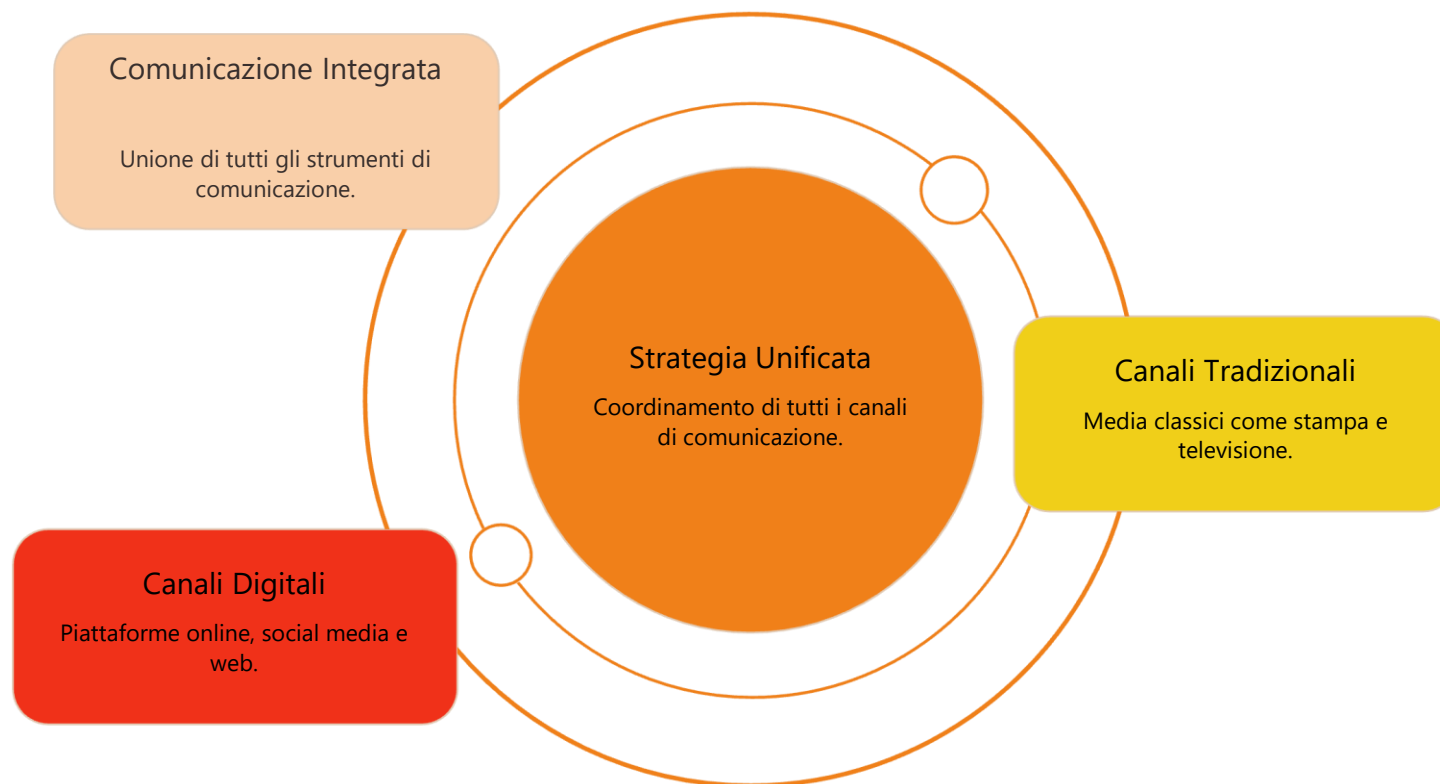
10K+

Lead Gestiti/Mese

Volume di lead che l'agente può gestire parallelamente e autonomamente.

Eos Solutions: Personalizzazione

Eos Solutions porta la personalizzazione dell'agente a un livello superiore, consentendo l'integrazione completa e la gestione automatizzata di tutti i canali di comunicazione inbound, inclusi i flussi audio dei clienti.



Questo approccio omnicanale assicura che ogni interazione con il cliente sia intercettata, analizzata e gestita in modo coerente, ottimizzando l'intero ciclo di vita del lead e garantendo una risposta tempestiva e pertinente.

Opportunity Research Agent di Dynamics 365 Sales

Questa sessione si concentra su come **l'Opportunity Research Agent trasforma la gestione delle trattative**, aiutando i team commerciali a focalizzarsi sulle opportunità ad alto valore e a mitigare i rischi in modo proattivo.





La sfida quotidiana del team commerciale

Il problema

Ogni giorno i professionisti delle vendite affrontano una realtà complessa: decine di opportunità aperte, informazioni sparse tra CRM, email, meeting e documenti. Il tempo prezioso viene consumato nella ricerca manuale di dati e nell'aggiornamento delle note, sottraendo energie alle attività strategiche.

La domanda critica diventa: **dove investire le proprie energie per massimizzare i risultati?** Quali trattative rischiano di slittare o andare perse senza un'attenzione immediata?

La soluzione AI

L'**Opportunity Research Agent** (Sales Close Agent – Research) rivoluziona questo scenario. Analizza automaticamente le opportunità, valuta importanza e livello di rischio, raccoglie informazioni chiave da fonti multiple e propone azioni concrete per far avanzare ogni deal.

Il risultato: **più tempo per relazioni e negoziazioni strategiche**, meno tempo perso in attività amministrative a basso valore aggiunto.

Come funziona l'Opportunity Research Agent



01

Integrazione nativa

Un agente AI integrato in Dynamics 365 Sales che lavora automaticamente sulle opportunità che rispettano i criteri definiti dall'amministratore: segmento, valore minimo, date di chiusura e altri parametri personalizzabili.

03

Aggiornamento intelligente

Con frequenza configurabile (ogni giorno, ogni 3 giorni, settimanalmente) e in occasione di modifiche a campi chiave, ricalcola automaticamente importanza e rischio della trattativa, aggiornando gli insight disponibili.

02

Analisi multi-fonte

L'agente elabora dati interni del CRM (campi opportunità, account, contatti, prodotti, quote, attività) e informazioni provenienti da email e meeting collegati, quando la sincronizzazione server-side è attiva, per una visione completa del deal.

04

Zero configurazione utente

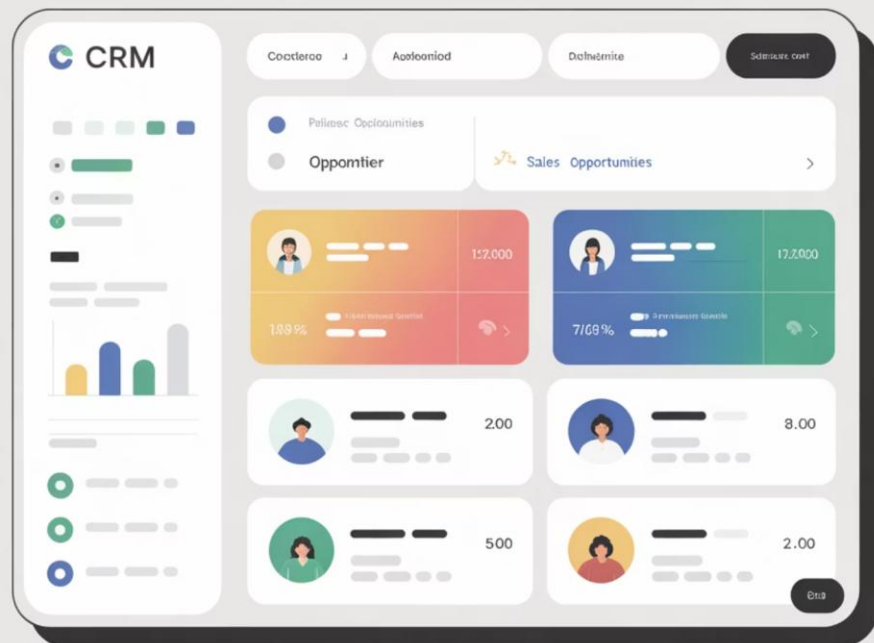
Il venditore non deve configurare nulla: nuovi indicatori, riepiloghi e suggerimenti appaiono automaticamente sulle opportunità, una volta che l'agente è stato attivato e pubblicato dall'amministratore CRM.

Il risultato è una **fotografia sempre attuale dello stato dei deal**, senza intervento manuale da parte del team commerciale.

L'esperienza del venditore nel CRM

Vista prioritizzata delle opportunità

Nella lista opportunità è disponibile una vista dedicata, "**le mie migliori opportunità dall'AI agent**", che evidenzia solo le trattative ad alta o media priorità. In un'unica griglia, il venditore visualizza immediatamente quali deal hanno maggiore importanza e livello di rischio più elevato, ottimizzando così la pianificazione della giornata lavorativa.



Riepilogo intelligente

Aperto una singola opportunità, una sezione di riepilogo mostra una sintesi testuale completa: descrizione breve, stato corrente, elementi chiave emersi da email e attività recenti.

Raccomandazioni operative

Il sistema fornisce suggerimenti concreti: contattare uno stakeholder specifico, programmare un follow-up, aggiornare i dati di budget o rivedere la data di chiusura prevista.

Insight approfonditi

Dalla pagina "Ricerca opportunità" si accede a tutti gli insight strutturati: valutazione di importanza, rischi individuati, stato della trattativa, segnali chiave e approfondimenti su account, prodotti, competitor e stakeholder coinvolti.

Gli insight generati dall'AI per ogni opportunità



Importanza della trattativa

Valutazione basata su valore economico, ruolo strategico dell'account, posizione di mercato dell'azienda cliente e altri segnali. Un indicatore sintetico distingue le opportunità critiche da quelle minori, guidando la prioritizzazione.



Rischi e mitigazioni

Evidenzia segnali di rischio: assenza di risposte, data di chiusura continuamente spostata, mancanza di sponsor chiari, durata eccessiva del ciclo, pochi contatti attivi. Include suggerimenti di azioni correttive specifiche.



Stakeholder insights

Analizza i contatti coinvolti, li collega alle attività e identifica ruoli chiave: decision maker, influencer, champion. Permette di valutare se la rete relazionale è adeguata per chiudere il deal con successo.

Punti Critici ed esigenze

Dalle note, email e campi CRM l'agente estrae i **pain point** e le esigenze principali del cliente, facilitando la costruzione di messaggi commerciali mirati e allineati alle reali priorità dell'account.

Competitor e MEDDPICC

Identifica i concorrenti in gioco e costruisce una valutazione narrativa della salute dell'opportunità basata su **framework MEDDPICC**: metriche, economic buyer, decision process, pain, champion, concorrenza. Riduce lo sforzo di documentazione manuale.

Benefici concreti e best practice di adozione



Vantaggi per i venditori



Priorità chiare

Identificazione immediata delle opportunità da gestire per prime, basata su importanza e rischio calcolati dall'AI.



Risparmio di tempo

Preparazione rapida a meeting e call grazie a una pagina unica con stato, stakeholder, pain, competitor e suggerimenti operativi.



Supporto contestuale

Assistenza operativa direttamente nel CRM, senza necessità di strumenti esterni o analisi manuali dispersive.

Vantaggi per manager e sales leader



Visibilità sui deal critici

Insight utili per forecast accurati, deal review efficaci e sessioni di coaching mirate.



Framework strutturati

Allineamento automatico a metodologie come MEDDPICC senza imporre burocrazia aggiuntiva ai venditori.



Misurazione e ottimizzazione

Possibilità di tracciare opportunità analizzate, rischi rilevati, azioni intraprese e di perfezionare i criteri nel tempo.



Best practice per il successo

Garantire **qualità dei dati CRM** (account, contatti, concorrenti, prodotti, quote). Integrare la vista "migliori opportunità" nelle routine quotidiane. Raccogliere **feedback continuo** degli utenti durante la fase iniziale per perfezionare criteri, frequenze di aggiornamento e processi operativi.

Visione end-to-end e i prossimi passi con EOS

L'Opportunity Research Agent rappresenta un tassello fondamentale dell'ecosistema **EOS Copilot Agents** nel percorso "AI in Action". Si integra con Sales Qualification Agent per la qualificazione automatica delle opportunità, e con altri agent connessi a Business Central (documenti, ordini, amministrazione) e Microsoft Fabric (analisi conversazionale dei dati).



Generazione e qualificazione

Lead e opportunità vengono identificati e qualificati automaticamente



Monitoraggio continuo

Analisi ongoing di importanza, rischi e opportunità di crescita



Chiusura efficace

Supporto strategico fino alla conclusione del deal

I vostri prossimi passi

01

Attivazione pilota

Avviare l'agente su un segmento selezionato di opportunità per validare l'approccio e raccogliere i primi risultati misurabili.

03

Integrazione nei processi

Incorporare gli insight dell'agente in meeting ricorrenti: pipeline review, forecast review, QBR (Quarterly Business Review) con il management.

02

Definizione metriche

Stabilire KPI di adozione e impatto: tempo risparmiato, accuracy del forecast, tasso di chiusura, qualità degli insight generati.

04

Espansione ecosistema

Valutare l'estensione ad altri Copilot Agents nell'ecosistema Dynamics 365 e Microsoft per massimizzare il valore dell'automazione AI.

La **EOS Customer Academy** vi accompagna in questo percorso di trasformazione, dalla teoria all'implementazione pratica, per rendere l'AI un alleato concreto nel vostro processo commerciale quotidiano.

EOS Customer Academy: Sales Research Agent nel percorso Copilot Agents



Questa sessione dedicata al **Sales Research Agent**, parte integrante del filone "AI in Action – Copilot Agents" della EOS Customer Academy. Questa sessione è progettata specificamente per manager e responsabili vendite che utilizzano Dynamics 365 Sales e desiderano sfruttare l'intelligenza artificiale per trasformare i dati commerciali in decisioni strategiche.

Il nostro obiettivo è mostrarvi come il Sales Research Agent permetta di condurre analisi complesse sui dati di vendita utilizzando semplicemente il linguaggio naturale, senza necessità di competenze tecniche avanzate o interventi del reparto IT.



Opportunity Research Agent

Analisi approfondita dei singoli deal, stakeholder e rischi specifici



Sales Qualification Agent

Qualificazione intelligente delle opportunità con criteri coerenti



Sales Research Agent

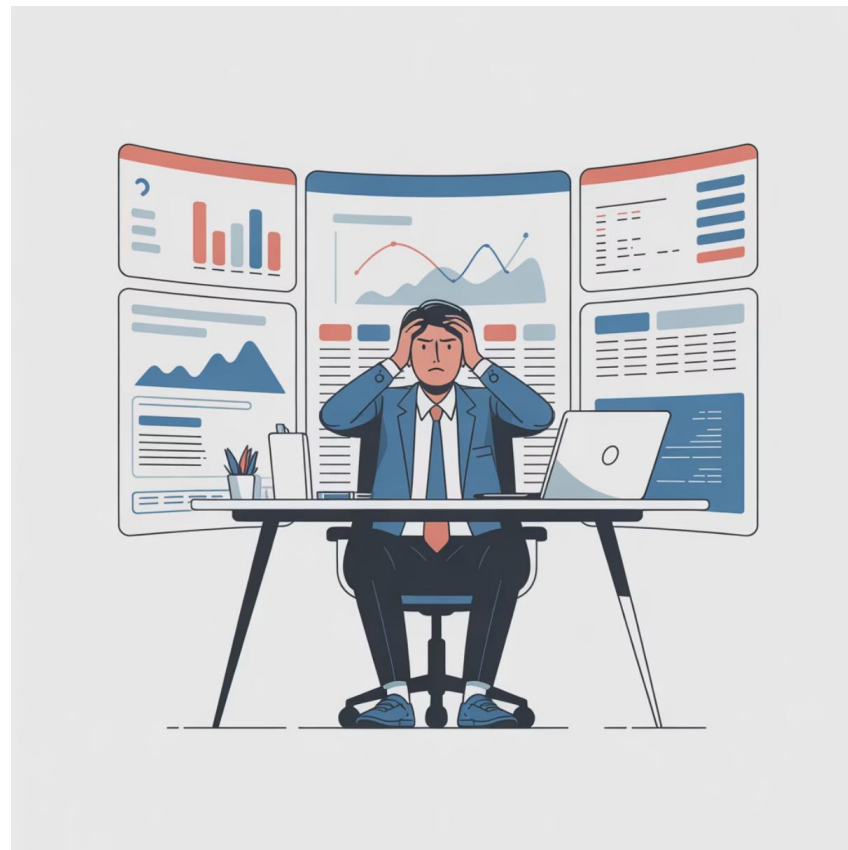
Analisi trasversale di pipeline, performance, cause di perdita e mix prodotto

Dal dato alla decisione: il problema che vogliamo risolvere

Le Sfide Attuali

I dati di vendita sono già presenti nel vostro CRM, ma affrontate quotidianamente ostacoli significativi nell'utilizzarli efficacemente

- Interrogazione complessa senza report dedicati già predisposti
- Dipendenza dal reparto IT o BI per ogni nuova analisi richiesta
- Dashboard statiche che non rispondono dinamicamente alle domande del business
- Tempi lunghi tra la richiesta di informazioni e l'ottenimento delle risposte



Domande che Richiedono Risposte Immediate

I manager vendite hanno bisogno di risposte rapide a domande strategiche e dinamiche che cambiano continuamente in base all'evoluzione del mercato:

"Perché stiamo perdendo opportunità nel segmento X?"

"Quali prodotti trainano il fatturato in una certa area geografica?"

"Come sta cambiando la qualità della pipeline trimestre su trimestre?"

Come funziona Sales Research Agent

Sales Research Agent rappresenta un nuovo modo di interagire con i vostri dati commerciali, rendendo l'analisi accessibile a tutti attraverso il linguaggio naturale.

01

Accesso Diretto dal Sales Hub

L'utente apre Sales Research Agent direttamente dalla sezione My Work e formula domande di business in linguaggio naturale, senza bisogno di conoscere query o linguaggi tecnici.

03

Elaborazione Multi-Agente

Utilizza una logica multi-agente interna sofisticata: un planner coordina agenti specializzati che cercano, aggregano e interpretano i dati in modo intelligente, identificando pattern e correlazioni nascoste.

02

Connessione Intelligente ai Dati

L'agente si connette automaticamente ai dati di Dynamics 365 Sales (opportunità, account, attività, contatti) e può essere arricchito con altre origini dati su Dataverse o file esterni come CSV, Excel e PDF per analisi ancora più ampie e contestualizzate.

04

Output Azionabile

Genera progetti di ricerca completi con grafici interattivi, tabelle dettagliate e testo esplicativo. Possibilità di fare follow-up continui ("dimmi di più su...", "filtra per area", "confronta con il trimestre precedente") senza dover ricreare report da zero.

Adattare l'agente al contesto del cliente EOS

La vera potenza di Sales Research Agent emerge quando viene personalizzato per riflettere il vostro specifico contesto aziendale. Questa configurazione iniziale viene eseguita una volta e poi utilizzata da tutti i manager vendite nelle loro analisi quotidiane.

1

Funzioni Aziendali

Definite "aree" di analisi strategiche come Esplorazione Pipeline, Performance Venditori, Analisi Cause di Perdita. Per ciascuna area, configurate prompt tipici preimpostati che guidano gli utenti verso le domande più rilevanti e produttive.

2

Contesto Aziendale

Inserite una descrizione completa del vostro modello di vendita, segmentazione clienti e definizioni interne specifiche (cosa significa "cliente strategico", "opportunità qualificata", cicli di vendita tipici). Definite soglie e KPI rilevanti come win rate target, durata massima del ciclo di vendita e valore minimo per opportunità strategiche.

3

Istruzioni sui Dati

Indicate all'agente come leggere correttamente tabelle e colonne, sia standard che personalizzate. Chiarite quali filtri applicare e quali join eseguire: quali stati contano come "aperte", quali come "perse", quali campi indicano forecast rispetto a pipeline generica.



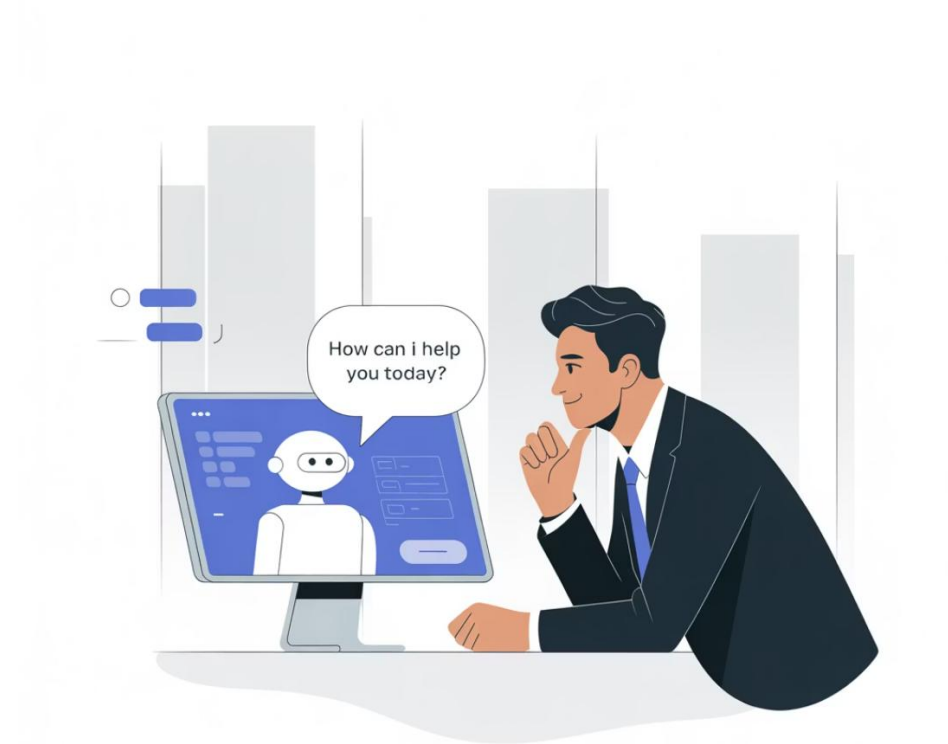
Nota importante: Questo lavoro di configurazione iniziale viene tipicamente eseguito da IT/BI in collaborazione con key user del business, ma una volta completato, rende l'agente immediatamente utilizzabile da tutti i manager vendite senza ulteriori interventi tecnici.

Esempi di domande da usare in demo e produzione

Domande Pronte per l'Utilizzo

Per la EOS Customer Academy, abbiamo preparato esempi concreti che potete utilizzare immediatamente sia nelle demo che nell'utilizzo quotidiano:

- **Analisi Pipeline Temporale**
"Mostrami l'andamento della pipeline per area e segmento negli ultimi 3 trimestri, evidenziando dove il win rate è peggiorato"
- **Cause di Perdita Strategiche**
"Quali sono le cause di perdita più frequenti per opportunità sopra i [X] euro nel segmento [Y]?"
- **Performance Comparative**
"Confronta le performance dei venditori sul new business vs upsell negli ultimi 6 mesi"
- **Analisi Mix Prodotto**
"Quali prodotti hanno contribuito di più alla crescita del fatturato rispetto all'anno scorso?"



Navigazione Interattiva

In demo è particolarmente efficace mostrare come, partendo da una domanda generale, l'utente possa:

- **Approfondire:** "Spiega meglio questa area", "Fammi vedere solo il segmento industriale"
- **Cambiare prospettiva:** "Ordina per margine", "Confronta con l'anno precedente"
- **Salvare insight:** Conservare gli insight più rilevanti da portare in forecast meeting o Quarterly Business Review

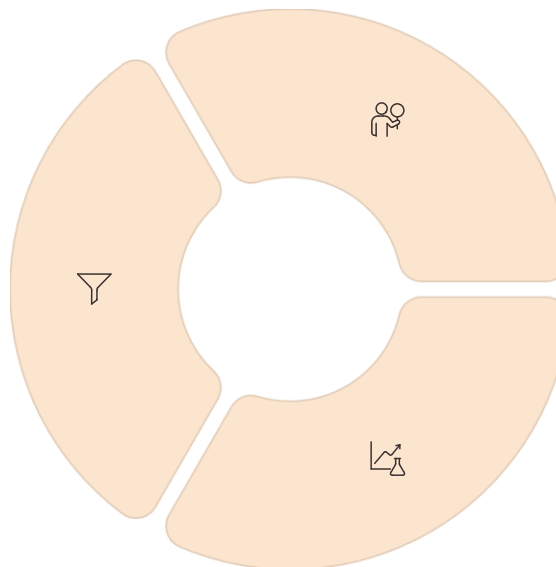
Integrazione con gli altri Copilot Agents EOS



Sales Research Agent non lavora in isolamento, ma completa un ecosistema integrato di agenti intelligenti presentati nella EOS Customer Academy. Insieme, questi strumenti coprono l'intero spettro delle attività commerciali.

Sales Qualification Agent

Aiuta a creare e qualificare opportunità con criteri coerenti e standardizzati



Opportunity Research Agent

Entra nel dettaglio di un singolo deal: stakeholder, rischi, MEDDPICC e strategie di chiusura

Sales Research Agent

Guarda l'insieme: pattern, trend, colli di bottiglia e opportunità di miglioramento strategico

Scenari combinati di utilizzo

1

Pattern → Criteri

Utilizzate i pattern emersi con Sales Research Agent per tarare meglio criteri e punteggi del Sales Qualification Agent

2

Cluster → Dettaglio

Identificate cluster di opportunità critiche e poi analizzatele una per una con Opportunity Research Agent

3

CRM → ERP

Portate le stesse dimensioni di analisi negli agent di Business Central e Fabric per un quadro end-to-end dal lead alla fatturazione

Prossimi passi per i partecipanti EOS Customer Academy

Iniziare con Sales Research Agent richiede un approccio strutturato ma flessibile. Ecco come procedere per massimizzare il valore fin dai primi utilizzi.



Valutare i Prerequisiti

Verificate area geografica di disponibilità, ruoli di sicurezza necessari, disponibilità di crediti Copilot e, fondamentale, la qualità dei dati presenti nel vostro CRM.



Definire il Perimetro Iniziale

Identificate 1-2 funzioni aziendali prioritarie (ad esempio: analisi pipeline + cause di perdita) e selezionate un gruppo pilota di manager vendite e power user motivati.



Eeguire un Ciclo di Prova

Raccogliete domande reali dal business, eseguite le analisi con Sales Research Agent e confrontate i risultati con i report esistenti per identificare insight "nuovi" emersi grazie all'AI.



Collaborare con EOS

Ricevete supporto nella configurazione del contesto, delle origini dati e delle funzioni aziendali, integrando Sales Research Agent nella roadmap Copilot Agents complessiva già presentata nell'Academy.



Il vostro successo è la nostra priorità: EOS vi accompagnerà in ogni fase del percorso, dalla configurazione iniziale all'ottimizzazione continua, assicurando che Sales Research Agent diventi uno strumento quotidiano per le vostre decisioni strategiche.

Sales Order Agent

Automazione intelligente del ciclo di vendita in
Microsoft Dynamics 365 Business Central 2025



Il problema: troppo tempo su attività ripetitive

Email manuali infinite

Il team vendite trascorre ore ogni giorno a rispondere manualmente alle richieste dei clienti, copiando dati da Outlook a Business Central

Creazione documenti lenta

Inserire preventivi e ordini richiede tempo prezioso che potrebbe essere dedicato alla negoziazione e alla chiusura delle vendite

Dati dispersi

Informazioni frammentate tra Outlook e BC generano inefficienze, errori di trascrizione e risposte ritardate

Poco tempo per vendere

Gli operatori commerciali dedicano meno del 40% del loro tempo alle attività di vendita vera e propria



La soluzione: Sales Order Agent nativo in Business Central

Intelligenza artificiale al servizio del processo di vendita

Sales Order Agent è un **agente AI nativo** integrato direttamente in Microsoft Dynamics 365 Business Central. Trasforma automaticamente le email dei clienti in preventivi e ordini di vendita completi, mantenendo sempre il **controllo umano** nel ciclo decisionale.

L'agente analizza il contenuto delle email, identifica clienti e articoli, verifica disponibilità e prezzi, e genera bozze di documenti pronte per l'approvazione. Il team vendite si concentra sulla revisione strategica e sull'interazione con i clienti, mentre l'automazione gestisce le attività ripetitive.



Il flusso operativo end-to-end



Dalla ricezione dell'email alla creazione dell'ordine, ecco come Sales Order Agent automatizza l'intero processo mantenendo il controllo umano nei punti chiave.

Ricezione e parsing

1

Il cliente invia un'email alla mailbox monitorata. L'agente AI analizza il testo e gli eventuali allegati (PDF, Excel, Word) per estrarre informazioni su articoli, quantità e condizioni richieste.

2

Identificazione e matching

L'agente identifica il mittente confrontandolo con l'anagrafica Contatti/Clienti in BC. Cerca poi gli articoli menzionati nelle tabelle Item, incrociando codici, descrizioni e varianti.

3

Verifica disponibilità e pricing

Controllo automatico della disponibilità a magazzino, calcolo del Capable-to-Promise (CTP) per articoli non disponibili, e applicazione dei listini prezzi e sconti configurati per quel cliente.

4

Generazione preventivo e bozza email

L'agente crea un documento di preventivo completo in Business Central e prepara una bozza di email di risposta al cliente, includendo dettagli su articoli, prezzi, disponibilità e tempi di consegna.

5

Approvazione e invio

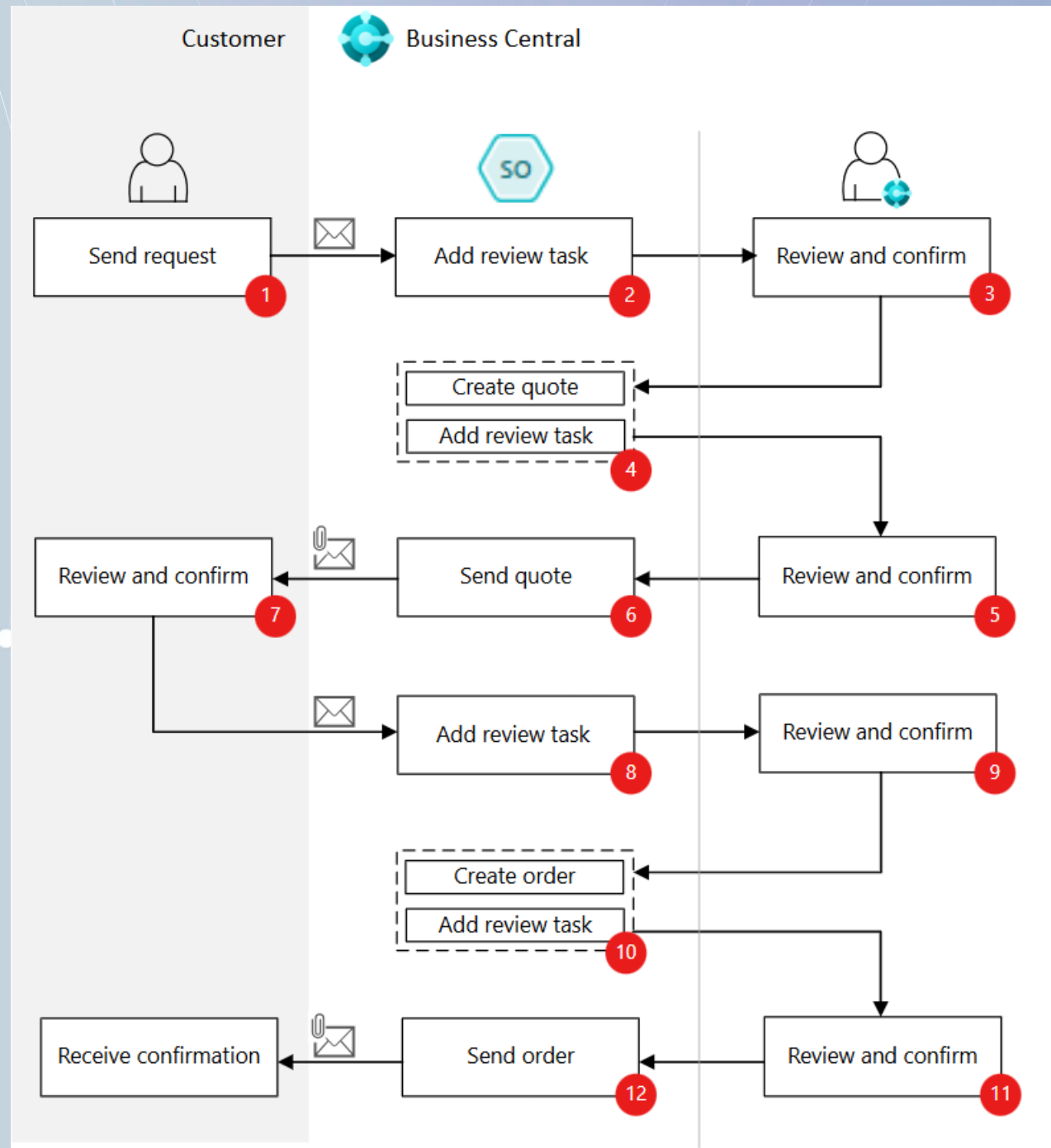
L'operatore di vendita assegnato riceve una notifica nel Copilot pane di BC. Rivede il preventivo, apporta eventuali modifiche, conferma e invia l'email al cliente direttamente dall'interfaccia.

6

Conferma e conversione in ordine

Quando il cliente accetta il preventivo (via email o altri canali), l'operatore converte il documento in ordine di vendita con un clic, avviando automaticamente i processi di evasione e fatturazione.

Flusso



Funzionalità chiave dell'intelligenza artificiale



Natural Language Processing

Comprensione avanzata del linguaggio naturale applicata sia al corpo email che agli allegati PDF ed Excel, con estrazione automatica di quantità, codici articolo e note.



Ricerca multi-tabella

Algoritmi di matching intelligente che cercano articoli attraverso codici, descrizioni, sinonimi e varianti in tutte le tabelle rilevanti di Business Central.



Verifica disponibilità e CTP

Controllo real-time dello stock disponibile e calcolo automatico del Capable-to-Promise per garantire date di consegna realistiche.



Filtri di sicurezza

Protezione integrata contro spam, phishing e contenuti dannosi per mantenere l'integrità del sistema e la sicurezza dei dati aziendali.



KPI e analytics

Dashboard con metriche di tempo risparmiato, volume di richieste elaborate, tasso di approvazione e performance del team vendite.



Copilot pane integrato

Interfaccia nativa nel pannello Copilot di Business Central per gestione fluida dei task e revisione dei documenti proposti dall'agente.

Assegnazione intelligente degli operatori di vendita

Sales Order Agent gestisce automaticamente l'instradamento delle richieste al venditore appropriato, garantendo che ogni cliente riceva attenzione dal responsabile corretto e bilanciando il carico di lavoro del team.

Supervisione e workload

Nella pagina di configurazione dell'agente, aggiungi gli **utenti autorizzati** a vedere e gestire i task in coda. Ogni utente visualizza solo le richieste assegnate o quelle che richiedono una prima assegnazione.

Routing automatico per cliente

L'agente utilizza il campo **Salesperson Code** presente sulla scheda Cliente in Business Central. I documenti generati (preventivi e ordini) ereditano automaticamente l'assegnazione del venditore dal record cliente.

Gestione casi ambigui

Quando il cliente non ha un venditore assegnato o l'agente rileva ambiguità, la richiesta viene flaggata per **revisione manuale**. L'utente supervisore può assegnare o riassegnare l'operatore direttamente sul documento proposto.

Estensioni custom per routing avanzato

È possibile implementare **regole di instradamento personalizzate** basate su area geografica, portfolio prodotti, lingua del cliente, code di lavorazione prioritarie e SLA differenziati per tipologia di cliente.

Il ruolo strategico del team vendite

Dall'operatività alla strategia

L'agente **propone**, l'operatore umano **approva**. Questo paradigma shift libera il team vendite dalle attività manuali ripetitive, permettendo di concentrarsi su ciò che fa davvero la differenza.

Revisione intelligente

Controllo rapido dei preventivi generati e delle email di risposta, con possibilità di modificare quantità, prezzi e condizioni prima dell'invio

Focus su negoziazione

Più tempo dedicato alle trattative complesse, alla gestione delle obiezioni e alla costruzione di relazioni durature con i clienti

Chiusura accelerata

Risposta rapida alle richieste aumenta il tasso di conversione e migliora la customer satisfaction complessiva



Il nuovo ruolo del team vendite



Dall'esecuzione alla strategia

Sales Order Agent non sostituisce i commerciali - li potenzia. L'automazione delle attività ripetitive libera tempo ed energie per ciò che conta davvero: costruire relazioni, negoziare, chiudere vendite.

L'agente propone, l'utente decide

Ogni preventivo generato dall'AI rimane in stato di bozza finché un operatore non lo rivede e approva. Questo garantisce qualità, personalizzazione e la possibilità di aggiungere il tocco umano che fa la differenza.

- **Revisione rapida:** interfaccia intuitiva per verificare quote, prezzi, disponibilità e testo email in pochi secondi
- **Personalizzazione:** modifica condizioni, aggiungi note personalizzate, allega documentazione tecnica prima dell'invio
- **Focus sul cliente:** più tempo per telefonate, visite, negoziazioni complesse e upselling strategico



Benefici misurabili per la vostra azienda

70%

Tempo risparmiato

Riduzione del tempo medio di creazione preventivo da 15-20 minuti a 2-3 minuti di sola revisione

85%

Velocità di risposta

Tempo di risposta ai clienti ridotto da ore o giorni a pochi minuti, migliorando drasticamente la customer experience

95%

Accuratezza dati

Eliminazione degli errori di trascrizione manuale: prezzi, disponibilità e condizioni sempre corretti e aggiornati

Coerenza e standardizzazione

Ogni preventivo segue lo stesso processo e gli stessi standard di qualità, indipendentemente dall'operatore o dal momento della giornata. Riduzione della variabilità e miglioramento della brand image.

Efficienza del team

I commerciali possono gestire un volume maggiore di richieste senza aumentare lo stress o compromettere la qualità. Migliore work-life balance e riduzione del turnover.

Soluzioni su misura: il tuo business, le tue regole

Eos Solutions è il partner ideale per adattare Sales Order Agent e Business Central alle tue specifiche esigenze. La nostra expertise garantisce una customizzazione che riflette perfettamente la tua unicità.



Analisi Dettagliata

Comprendiamo a fondo i tuoi processi per disegnare la soluzione perfetta, ottimizzando ogni fase.



Estensioni e Integrazioni

Sviluppiamo funzionalità aggiuntive e integrazioni con sistemi esterni, per un workflow senza interruzioni.



Adattamento Funzionale

Configuriamo regole e flussi di lavoro specifici per rispecchiare la tua operatività e le tue politiche aziendali.





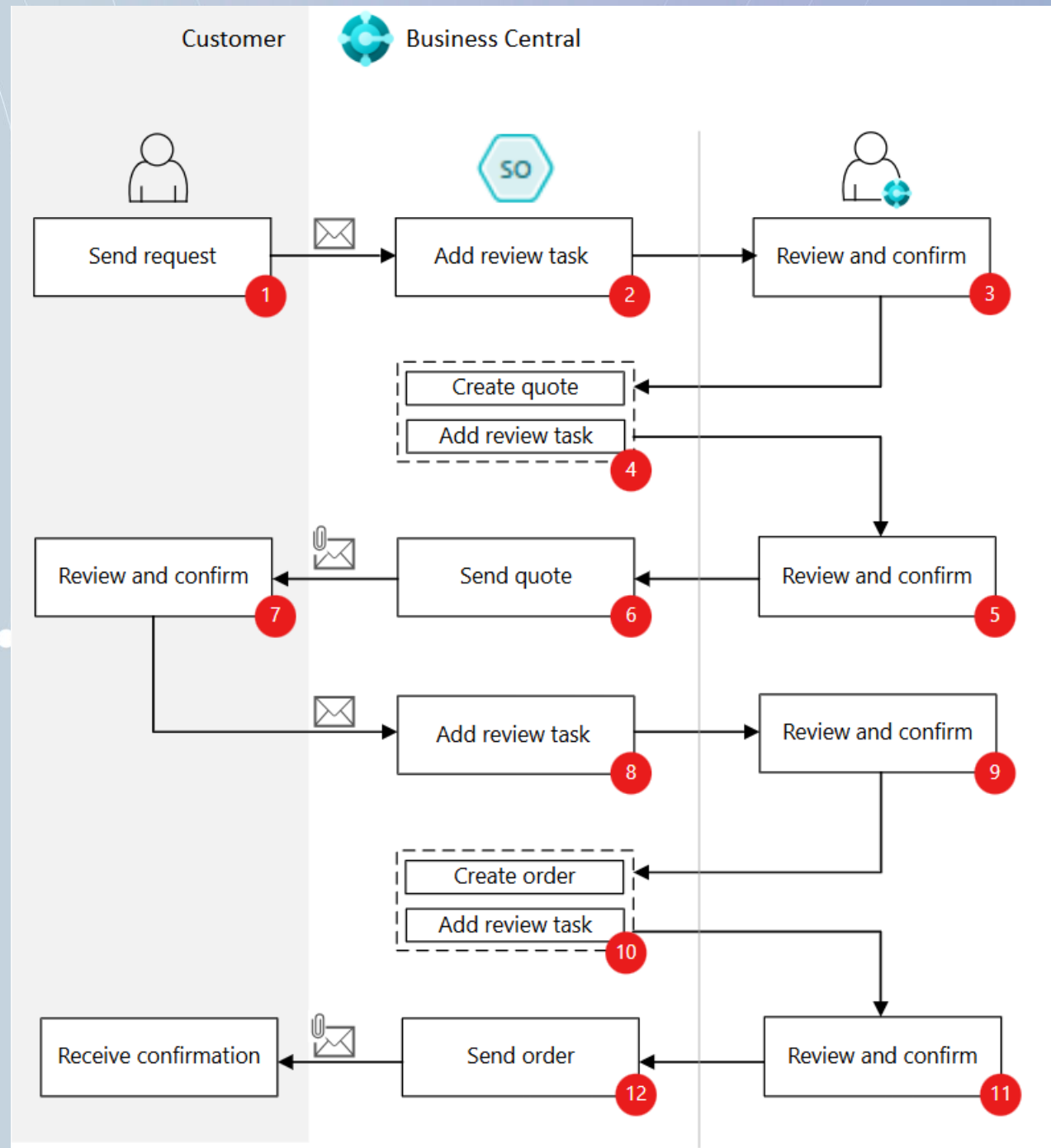
Agente di Contabilità Fornitori

Rivoluzionare l'elaborazione delle fatture con l'intelligenza artificiale

L'Agente di Contabilità Fornitori risolve una sfida decennale: l'elaborazione end-to-end delle fatture dei fornitori. Questa innovazione elimina i colli di bottiglia tradizionali acquisendo competenze contabili e aiutando a registrare correttamente le fatture, rimuovendo idealmente gli ostacoli nei conti da pagare.



Flusso



Come Funziona l'Agente

01

Monitoraggio Email

L'agente monitora continuamente una cassetta postale designata per le fatture dei fornitori in formato PDF, importando automaticamente ogni documento in Documenti Elettronici in entrata.

02

Estrazione Dati OCR

Utilizza Azure Document Intelligence per estrarre informazioni dalle fatture PDF attraverso tecnologia OCR avanzata, memorizzando i risultati nel sistema.

03

Identificazione Fornitore

L'intelligenza artificiale identifica automaticamente il fornitore in Business Central. Se necessario, può creare nuovi fornitori utilizzando i dati estratti dall'OCR.

04

Creazione Bozza

L'agente genera una bozza completa della fattura di acquisto, suggerendo dettagli basati su AI, cronologia fatture e regole aziendali configurate.

05

Revisione e Finalizzazione

I supervisor esaminano le bozze, apportano eventuali correzioni necessarie e finalizzano le fatture per approvazione e registrazione.

Supervisione e Collaborazione

Ruolo del Supervisore

I supervisori dell'agente mantengono il controllo completo del processo, potendo:

- esaminare ogni passaggio dell'elaborazione
- visualizzare PDF importati e dati OCR estratti
- fornire istruzioni in linguaggio naturale all'agente
- modificare bozze prima della finalizzazione
- approvare nuovi fornitori creati dall'agente



Configurazione e Best Practices



Cassetta Postale Dedicata

Utilizzare una cassetta postale condivisa Microsoft 365 esclusivamente per le fatture fornitori. Aggiungere i membri del team contabilità e non esporla direttamente ai fornitori per ridurre frodi e rumore.



Attivazione Semplice

L'agente richiede configurazione minima: basta attivarlo e configurare i supervisori. Nessuna impostazione complessa necessaria per iniziare.



Gestione Permessi

L'agente opera con autorizzazioni e profili assegnati dall'amministratore, garantendo sicurezza e conformità alle policy aziendali.



Modello di Fatturazione

Configurare un modello di fatturazione basato su Crediti Copilot prima dell'uso. I costi variano in base alla complessità delle interazioni AI.



Importante: La cassetta postale monitorata deve essere presidiata solo dall'interno di Business Central. Gli utenti non devono accedervi da Outlook per evitare conflitti nell'elaborazione.

Funzionalità Future e Prossimi Passi

Roadmap dell'agente

Questa anteprima rappresenta solo l'inizio. L'Agente di Contabilità Fornitori evolverà per includere:

- Corrispondenza ordini di acquisto automatica
- Flussi di approvazione integrati
- Rilevamento anomalie avanzato
- Supporto completo processi contabilità

L'obiettivo finale è semplice, ma ambizioso: **rimuovere i colli di bottiglia nei conti da pagare** affinché il supporto finanziario non rallenti mai la crescita aziendale.



EOS: Soluzioni AI personalizzate per ogni processo

EOS estende l'innovazione dell'intelligenza artificiale oltre la contabilità fornitori, offrendo la **capacità di creare soluzioni su misura per ottimizzare ogni aspetto della tua attività**. Dalla gestione della catena di approvvigionamento al servizio clienti, **la nostra AI si adatta alle tue esigenze specifiche** per massimizzare efficienza e innovazione.

Collaboriamo per identificare i punti critici e sviluppare strumenti AI che si integrano perfettamente nelle tue operazioni esistenti, garantendo un vantaggio competitivo duraturo.





Copilot Studio Licensing: Build Your Agents



The Currency: Copilot Credits

All capabilities consume "Copilot Credits," acquired through three models.



Subscription License

Purchase monthly "credit packs." 25 000 credits per pack.

\$200/pack/month.



Pay-As-You-Go Meter

Pay for actual credit consumption after use.

\$0.01 per Copilot Credit



Pre-Purchase Plan

One-year upfront payment for a large at tiered discounts (9% to 20%).

Starts at Tier 1 for \$2,850.



Azure AI Foundry: Costi dei Modelli AI

Claude



Tariffazione a Consumo

Input:
\$0.003/1K token
Output:
\$0.006/1K token

OpenAI



Tariffazione a Consumo

Input:
\$0.002/1K token
Output:
\$0.005/1K token

Google



Tariffazione a Consumo

Input:
\$0.0025/1K token
Output:
\$0.0055/1K token

Prices are illustrative



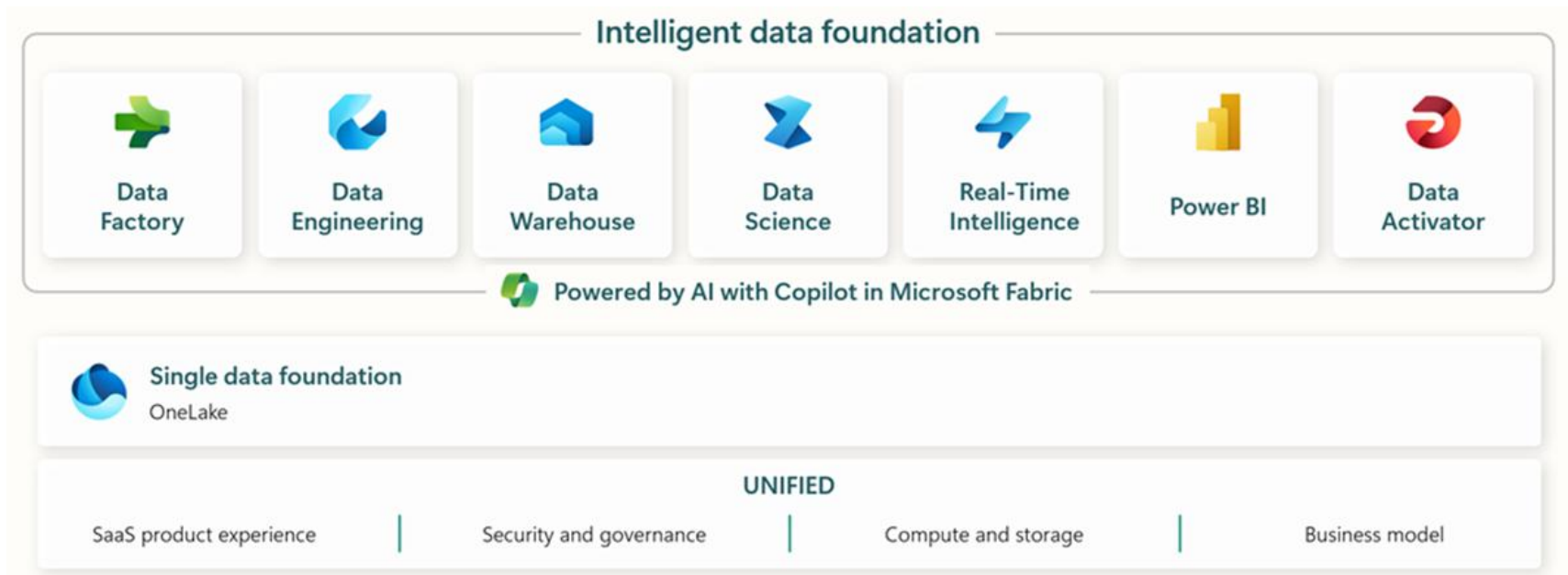
INTRODUZIONE A MICROSOFT FABRIC



Introduzione a Microsoft Fabric



- Piattaforma unificata “end-to-end” per la gestione dei dati (ingestione, storage, analisi)
- Un unico ambiente SaaS: governance, sicurezza, monitoraggio e identità integrati
- Esperienza unificata: workspace condivisi, lineage end-to-end, gestione centralizzata.
- Eliminazione dei data silos: tutti i workload (Data Engineering, Data Science, Real-Time Analytics, Data Warehouse, Power BI, Governance) lavorano sullo stesso OneLake.





ONELAKE



OneLake



- OneLake è il **data lake unificato** per l'intera organizzazione, fornito automaticamente a ogni tenant di Microsoft Fabric
- Costruito su Azure Data Lake Storage Gen2 (ADLS Gen2), è una **piattaforma SaaS** senza la necessità di gestire l'infrastruttura sottostante.
- Permette di **archiviare tutti i dati analitici** (lakehouse, warehouse, file) in un'unica posizione, evitando la duplicazione tra carichi di lavoro.
- Supporta il formato **Delta Parquet**, garantendo transazioni ACID, versioning dei dati e compatibilità con diversi motori di calcolo (SQL, Spark, Power BI). I dati in OneLake possono essere utilizzati da più moduli analitici (Data Engineering, Power BI, Data Warehouse, Data Science), eliminando la necessità di ETL complessi per il passaggio tra servizi.
- Supporta i **collegamenti** (shortcuts): è possibile referenziare dati esterni (es. ADLS esterni, S3, altri OneLake) senza copiarli, facilitando la condivisione e la collaborazione tra team.
- Il catalogo OneLake centralizza la scoperta, la governance e la sicurezza dei dati: **offre viste "Esplora", "Governance" e "Sicurezza"** per gestire permessi e politiche.



SQL, KQL E DAX IN FABRIC



SQL, KQL e DAX in Fabric



SQL

(Structured Query Language)

È il linguaggio più conosciuto per interrogare e manipolare dati strutturati. In Fabric può essere utilizzato per interrogare Lakehouse, Warehouse, Database Fabric, Azure SQL DB e altre fonti relazionali.



KQL

(Kusto Query Language)

Linguaggio progettato per analisi rapide e interattive su flussi di dati e telemetria, non su dati relazionali tradizionali. In Fabric si usa principalmente per interrogare Log Analytics e flussi di eventi in tempo reale (Real Time Intelligence).



DAX

(Data Analysis Expressions)

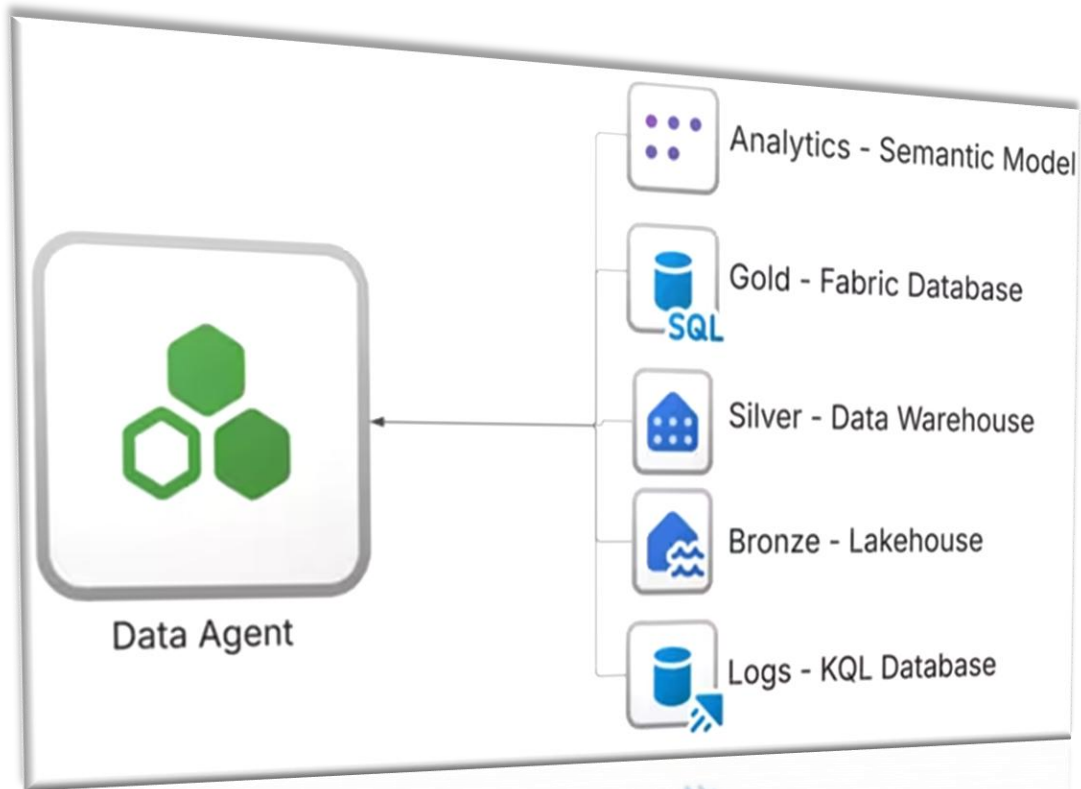
Linguaggio di espressioni per calcoli e analisi in modelli tabulari. In Fabric è usato all'interno dei modelli semantici Power BI. Consente di creare metriche, KPI e aggregazioni complesse.



FABRIC DATA AGENT

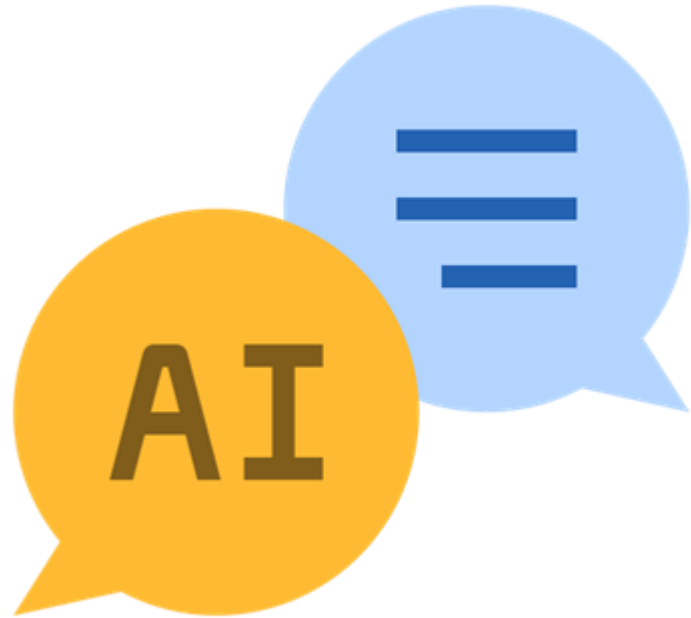


Fabric Data Agent



- Funzionalità nativa di Microsoft Fabric per costruire sistemi conversazionali Q&A basati su AI generativa (attualmente in Preview)
- Traduce in query SQL, KQL e DAX richieste sui dati poste in linguaggio naturale
- Contesto di analisi affinabile tramite le «Agent Instructions»





A cosa può rispondere...

- "Quali sono le 5 aree con più ricavi quest'anno?"
- "Come sta andando il margine mese su mese rispetto all'anno scorso?"
- "Quali clienti hanno contribuito di più alla crescita del fatturato?"

...e a cosa ancora no

- "Perché il fatturato di quel punto vendita è sceso?"
- "Quali articoli dovrei proporre?"
- "Quale sarebbe stato il valore se...?"



MULTI AGENT



Multi Agent



- Azure AI Foundry è una **piattaforma di Microsoft** che riunisce strumenti, modelli e servizi per creare, addestrare, valutare, distribuire e gestire applicazioni basate sull'intelligenza artificiale
- Grazie all'integrazione con Azure AI Foundry, i Data Agent di Microsoft Fabric possono essere inseriti in sistemi di intelligenza artificiale complessi, dove **più agenti e fonti dati vengono orchestrati** per fornire risposte integrate e analisi avanzate.
- Questo approccio multi-agente trasforma l'AI da semplice strumento di reporting a vero **assistente strategico** che supporta decisioni informate e azionabili a tutti i livelli dell'organizzazione.

Richiesta di contatto EOS



Grazie!



WEB

www.eos-solutions.it

SEGUICI SU

