

3.A.3 Chiama agente

Permette di eseguire una richiesta ad un agente precedentemente configurato in Impostazioni > Strumenti AI > Agenti.

Una volta selezionato uno tra gli agenti disponibili verranno caricati tutti gli elementi configurati in Impostazioni > Strumenti AI > Agenti e potranno essere personalizzati.

L'agente è in grado di svolgere task in modo automatico in base ai tool attivati e alla conoscenza a cui ha accesso tramite RAG e LLM.

E' possibile modificare il **System prompt** mentre le istruzioni operative vanno indicate nel campo **User message**.

Nei Campi restituiti è già configurato di default il contenuto della risposta per poter essere utilizzata nelle fasi successive del processo.

Di seguito un esempio in cui si richiede all'agente di cercare la soluzione ad una richiesta pervenuta via ticket di Assistenza Clienti tramite il tool `user_manual` e di scriverla in un commento.

Azione: Chiama agente

LLM post-guardrail --Prego Selezionare-- sulla latenza delle richieste.

Post-guardrail statico Definisci stringhe ed espressioni regolari per bloccare gli output che contengono parole proibite. Vai a capo per inserire più valori.

* User message aggiungi un commento al ticket proponendo una soluzione al problema cercando in user_manual. Nel testo non usare mai titoli o codice markdown, restituisci solo testo semplice. Messaggio inviato da un utente finale, contenente il prompt o informazioni contestuali aggiuntive. Il ruolo dell'autore del messaggio in questo caso è user.

Campi restituiti content messages.0.content

Aggiungi campo

Figura 1

Al prompt scritto dall'utente vengono aggiunte altre informazioni per indicare il contesto della richiesta come ad esempio quali sono le entità coinvolte nel processo con nome, modulo, crmid. Ecco perchè l'agente è in grado di capire a quale entità del crm si sta facendo riferimento.

Eventualmente è possibile utilizzare le variabili di processo per rendere ancora più chiara la

richiesta:

es. aggiungi un commento al ticket \$15-crmid proponendo una soluzione...

Revision #7

Created 2026-07-08 14:54:04 UTC by m.maporti

Updated 2026-07-13 13:55:03 UTC by Alberto