

AI AL LAVORO

Come “far lavorare” gli agenti AI in azienda: alcuni casi studio

Emanuele Pucci | PhD HCI · Innovation Manager · Politecnico di Milano

Co-founder Kerne.studio · AI per PMI e organizzazioni

Emanuele Pucci



PhD Human-Computer Interaction

Society-Centered AI



Co-founder @Awhy & Kerne.Studio

AI e tech per PMI



Innovation Manager & Strategy

AI per enti, imprese, università



Ha collaborato con: Plug and Play · Google Research · Microsoft · Awhy · WeM_Park / PIN · Polimi

“

L'AI non sostituisce le persone.
Amplia ciò che le persone
sanno già fare bene.

Emanuele Pucci

Questa sessione è costruita su questa idea.

01

L'AI che già conosci
vs quella che non sai
di poter usare.

COS'È L'AI

"L'Intelligenza Artificiale enfatizza la capacità delle macchine di comportarsi come esseri umani: osservazione, apprendimento, pianificazione, presa di decisioni."

John McCarthy, 1956

70 anni in 4 tappe: da Turing a ChatGPT.

1950–66

Le origini

Turing, ELIZA. Prime macchine che 'rispondono'. Regole manuali scritte a mano, nessun apprendimento automatico.

1990–2010

Machine Learning

Le macchine imparano dai dati. Antispam, raccomandazioni Netflix, riconoscimento vocale. Nasce l'AI pratica.

2017

Transformer (Google)

Architettura rivoluzionaria: l'AI impara a capire il linguaggio in contesto. Da qui nasce tutto quello che usiamo oggi.

2022–oggi

AI Generativa

ChatGPT: 100M utenti in 2 mesi. GPT-5, Claude 4.6, Gemini 3. L'AI scrive, ragiona, agisce — in linguaggio naturale.

Ci fermiamo qui?

AI Generativa vs AI Agentica: non sono la stessa cosa.

✦ AI GENERATIVA

**Come un collaboratore brillantissimo
che risponde alle tue domande.**

Cosa fa	Produce testo, immagini, codice su richiesta
Come funziona	Tu scrivi un prompt → lei risponde → fine
Memoria	Limitata: ogni chat inizia quasi da zero
Strumenti	Limitati: solo testo in, testo out, qualche tool per fare immagini
Autonomia	Zero: aspetta ogni tuo input
Esempio	ChatGPT, Claude, Gemini — in modalità chat

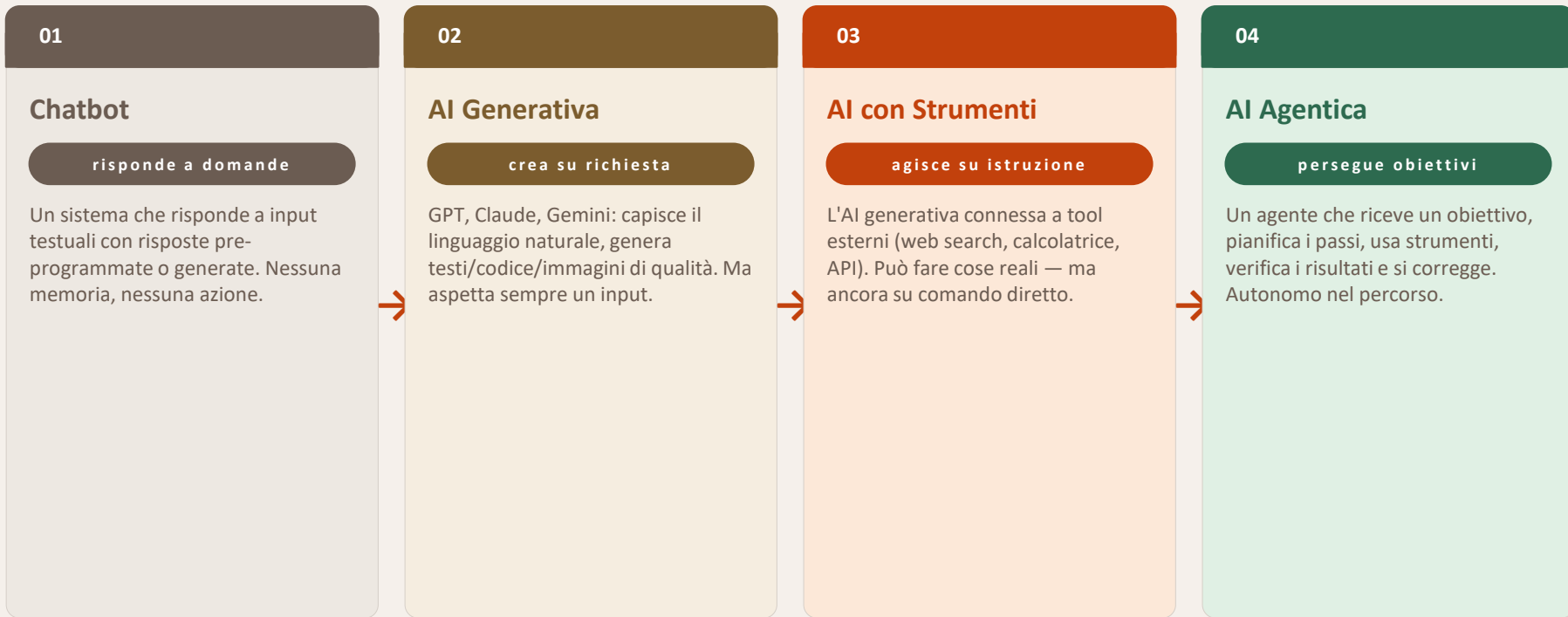
⚡ AI AGENTICA

**Come un collaboratore brillantissimo
che prende l'incarico e lo porta a termine.**

Cosa fa	Pianifica, esegue, verifica — raggiunge un obiettivo
Come funziona	Tu dai un obiettivo → lei decide i passi → li esegue
Memoria	KB persistente + storico delle azioni svolte
Strumenti	API, CRM, email, calendario, database, file
Autonomia	Alta: agisce, si corregge, chiede solo se bloccata
Esempio	Agente CRM, Customer Service AI, Data Entry agent

La differenza non è di grado — è di tipo. Generativa risponde. Agentica agisce.

Il percorso: da 'risponde' ad 'agisce'.



LIVELLO 01

AI Generativa: risponde.

Strumenti base

ChatGPT, Gemini, Claude

Prompting RCVO

metodologia strutturata

Contesto e Privacy

token, dati, GDPR

I tre strumenti base: ChatGPT, Gemini, Claude.

cosa si può fare oggi senza codice

Non sono uguali. Scegliere quello giusto cambia il risultato.

ChatGPT

OpenAI

- GPT-5.4 Pro: testo, codice, immagini, web in tempo reale
- Projects: memoria persistente per reparto o ufficio
- App più conosciuta dai consumers
- Ottimo per: workflow, codice, generazione strutturata

Gemini

Google

- Integrazione nativa con Gmail, Drive, Docs, Calendar
- Gemini 3.1 Pro: context window 1M+ token
- Prezzi API i più competitivi (\$1.25/1M input)
- Ottimo per: chi usa G-Suite, documenti lunghi, ricerca

Claude

Anthropic

- Context window enorme — legge interi contratti
- Integrazioni verticali su vari settori (PMI, legal...)
- Ottimo per: artefatti, editing



Inizia con ChatGPT o Claude — piani gratuiti disponibili. Per team: Team/Business disattiva il training sui dati per default.

Cosa si può fare oggi, senza scrivere una riga di codice.

Scrivere & Riscrivere



- Email, comunicati, report, presentazioni
- Traduzione professionale in 40+ lingue
- Tone of voice: da tecnico a divulgativo

Analizzare Documenti



- Carica PDF fino a 200 pagine e interrogali
- Estrazione dati, tabelle, clausole chiave
- Confronto tra versioni di contratti

Ricerca & Sintetizzare



- Web search integrato con fonti citate
- Sintesi di paper scientifici e relazioni
- Fact-checking su normativa e dati pubblici

Generare & Prototipare



- Immagini (DALL-E, Gemini Imagen)
- Codice e macro Excel/Google Sheets
- Strutture dati, JSON, presentazioni

LIVELLO 02

AI Integrata: si connette.

L'AI esce dalla chat e inizia a parlare con i sistemi aziendali.

Knowledge Base, RAG, MCP, Skills: la chat diventa un'interfaccia per tutto.

I 3 livelli di KB e i 6 pilastri di contenuto.

3 LIVELLI — DALLA BASE AL RAG

01 Istruzioni di sistema

Base — iniettate prima di ogni messaggio. Custom Instructions, Gems, Project Instructions. Definisce chi è l'AI e come risponde.

es: tono aziendale, regole anti-allucinazione, glossario

02 File & Documenti

Intermedio — PDF, DOCX caricati nel progetto. L'AI li legge come contesto. Fino a 20-40 file per progetto.

es: procedure, template, FAQ, contratti tipo

03 RAG

Avanzato — l'AI cerca attivamente il chunk rilevante. Scala a migliaia di documenti. Cita sempre fonte e pagina.

es: archivio completo documenti, storico contratti

6 PILASTRI — COSA INSERIRE NELLA KB



Identità aziendale

Chi sei, cosa fai, struttura degli uffici, missione



Procedure & Processi

Come si gestisce ogni attività, step-by-step



Template & Modelli

Email, report, preventivi: il gold standard di formato



Normativa & Riferimenti

Leggi, regolamenti, clausole tipo: meno allucinazioni



Glossario & Terminologia

Acronimi, sigle, naming conventions — linguaggio coerente



Stile & Tono

Come comunica l'azienda: esempi approvati come riferimento

L'AI senza KB è come un nuovo collega il primo giorno.

✗ SENZA KNOWLEDGE BASE

- ✗ Conosce solo informazioni generiche — niente di specifico sull'azienda
- ✗ Ogni chat riparte da zero: ripetete le stesse istruzioni ogni volta
- ✗ Output generici: non conosce i vostri documenti o procedure interne
- ✗ Nessun contesto su come lavorate, che tono usate, chi sono i clienti
- ✗ Rischio allucinazioni alto: inventa dati che non conosce

✓ CON KNOWLEDGE BASE

- ✓ Conosce i processi aziendali: procedure, template, terminologia interna
- ✓ Contesto persistente: le istruzioni sono pre-caricate, non le riscrivete mai
- ✓ Output calibrati: usa i vostri template, cita le vostre fonti interne
- ✓ Conosce il tono aziendale, i tipi di cliente, i progetti in corso
- ✓ Risponde sui VOSTRI dati reali — meno allucinazioni

La KB è il 'cervello istituzionale' dell'AI: tutto ciò che l'azienda sa, disponibile in ogni conversazione del team.



LIVELLO 03

AI Agentica: agisce.

L'AI riceve un obiettivo, pianifica i passi, agisce, si corregge.
Non aspetta un prompt, porta a termine un flusso completo.

I 4 componenti di un agente e il loop di lavoro.

01



Planning

L'agente legge l'obiettivo, lo scompone in sotto-task e decide l'ordine di esecuzione. Se un passo fallisce, si adatta e riprova.

02



Tools

Ha accesso a strumenti esterni: email, calendario, file, database, CRM, ricerca web. Li usa al momento giusto in modo autonomo.

03



Memory

Memoria a breve termine (la sessione) e a lungo termine (KB, preferenze, contesti passati, conoscenza del dominio specifico).

04



Esecuzione

Agisce davvero: manda email, aggiorna ticket, estrae dati, genera report. Non suggerisce — fa. E verifica il risultato.

IL LOOP THINK → ACT → OBSERVE → REPEAT

THINK

Legge obiettivo, contesto e dati. Decide il prossimo passo.

ACT

Esegue: apre ticket, manda email, interroga CRM, genera risposta.

OBSERVE

Verifica il risultato. Va bene? Errore? Ha bisogno di un umano?

REPEAT

Torna a THINK con il nuovo stato. Continua finché l'obiettivo è raggiunto.

La differenza che conta: chatbot risponde, agente agisce.

CHATBOT

Cosa fa	Risponde
Memoria	Solo sessione — ogni chat riparte
Strumenti	Nessuno — solo testo in / testo out
Supervisione	Sempre umana — ogni singolo passo
Loop	Lineare: tu prompt, lui risponde
Autonom.	Zero — aspetta ogni tuo input

AGENTE AI

Cosa fa	Pianifica ed esegue un obiettivo
Memoria	Sistema + KB persistente
Strumenti	API, CRM, email, calendario, file
Supervisione	Solo su eccezioni (escalation)
Loop	Think → Act → Observe → Repeat
Autonom.	Alta — agisce e si corregge da solo

Un agente non automatizza un'azione — automatizza un intero flusso. Il team gestisce le eccezioni, non la routine.

Casi studio concreti
da processi
aziendali reali.

Il CRM intelligente.

PMI SERVIZI

IL PROBLEMA

Il CRM è pieno di dati. In pochi riescono ad estrarre le informazioni giuste quando servono.

Prima di ogni call il commerciale non sa cosa ha acquistato il cliente nell'ultimo anno. Dopo un sopralluogo le note restano nel telefono per giorni prima di essere trascritte — se mai lo vengono. I preventivi richiedono 45 minuti di lavoro manuale a mano.

DOMANDA CHIAVE:

"Come faccio a interrogare il mio CRM con semplicità, dettare note vocali, e generare preventivi in pochi minuti?"

Il CRM intelligente.

LA SOLUZIONE

Un agente AI collegato al CRM, raggiungibile via WhatsApp, Telegram o altre piattaforme.

Il commerciale interroga in linguaggio naturale ('Che servizi ha attivi Rossi & Figli? Quando è stata l'ultima call?') e riceve la risposta in pochi secondi.

Dettatura vocale per note e task: l'agente trascrive, struttura e aggiorna il CRM in automatico.

Per i preventivi: il commerciale detta i dettagli a voce, l'agente compila nel formato standard aziendale in 12 minuti invece di 45.

COME FUNZIONA

- 1 Commerciale chiede dati del cliente in linguaggio naturale (Whatsapp o Gestionale non fa differenza)
- 2 Agente interroga il CRM via API e risponde in 4 secondi
- 3 Dopo il meeting: foto + nota vocale → l'agente struttura e salva nel gestionale
- 4 Cliente chiede preventivo via chat → agente genera da template
- 5 Appuntamenti dettati vengono salvati in calendario senza ricopiatura
- 6 Lead dal sito vengono pre-qualificati dall'agente 24/7

65% delle richieste risolte dall'agente AI.

SERVIZI TECNICI

IL PROBLEMA

Il team risponde a mano alle stesse domande ogni giorno.

Il 60–70% delle richieste di primo livello è risolvibile leggendo la KB aziendale. Ma ogni ticket viene gestito manualmente.

L'agenda si gestisce a mano: doppi appuntamenti, slot persi.

DOMANDA CHIAVE:

"Come gestisco il primo livello di supporto, tenendo i sistemi che ho già?"

65% delle richieste risolte dall'agente AI.

SERVIZI TECNICI

LA SOLUZIONE

Un **agente RAG attivo su chat** (sito), **WhatsApp** e telefono (centralino AI con STT italiano).

Legge dalla KB aziendale, classifica il ticket, prepara la risposta, aggiorna il CRM, fissa appuntamenti in agenda.

Esempio reale: Ticket #4827 — cliente chiama, chiede 'Quando arriva la centralina sostitutiva?'. **L'agente identifica il cliente, cerca nel gestionale, risponde con tracking + ETA, aggiorna il ticket.** Tempo: 8 secondi.

Solo i casi complessi arrivano al team umano, già classificati e con tutto il contesto.

COME FUNZIONA

- 1 Chiamata in ingresso → centralino AI risponde, identifica il cliente
- 2 Trascrive la domanda live — intento e numero ordine catturati
- 3 Interroga KB + gestionale per trovare la risposta giusta
- 4 Invia risposta vocale + email al cliente con tracking
- 5 Aggiorna CRM e chiude ticket — senza intervento umano
- 6 Se caso complesso: escalation al team con contesto già pronto

65% dei ticket risolti dall'AI.

SERVIZI TECNICI

65%

Ticket L1 risolti
Dall'ai

-40%

Tempo medio
di risposta

24/7

Attivo su tutti
i canali

PRIMA — senza AI

Tecnici rispondono alle email tra un cantiere e l'altro.
Agenda gestita a mano — doppi appuntamenti.
La stessa FAQ risposto 30 volte al giorno.
Fuori orario: nessuna risposta fino al mattino dopo.

DOPO — con AI

65% dei ticket gestiti in au
Agenda sincronizzata auto
FAQ sempre disponibili 24
Fuori orario: risposta auto



Altoparlante



FaceTime



Disattiva



Altro



Fine



Tastierino

✓ Zendesk, HubSpot, gestionale custom restano. L'agente ci legge e ci scrive via API.

Report Marketing? Mai stato così facile.

E-COMMERCE / BRAND

IL PROBLEMA

I dati ci sono. Ma nessuno sa cosa cambiare il lunedì.

Meta Ads e Google Ads producono numeri ogni settimana. Ma esportare CSV, incollarli in Slides, interpretarli e scrivere il report richiede 8 ore al mese. Il blog è fermo da mesi per mancanza di tempo. Le campagne continuano a girare perché nessuno ha il tempo di fermarsi ad analizzarle davvero.

DOMANDA CHIAVE:

"Come posso velocizzare la creazione dei report e l'analisi dati per concentrarmi sulla strategia e la produzione di contenuti?"

Report Marketing? Mai stato così facile.

E-COMMERCE / BRAND

LA SOLUZIONE

Un agente che conosce il catalogo (scansione sitemap), scrive **contenuti SEO** nel tono del brand, **legge le campagne Meta/Google via API** e **produce ogni mese 1 pagina di report con TL;DR e priorità operative**, non un export Excel.

Il responsabile marketing sceglie, approva e pubblica. Da 4 ore di produzione contenuti per corso a 20 minuti. Da 8 ore di report manuale a meno di 2.

Nessuna pubblicazione automatica: l'AI propone, l'umano decide.

COME FUNZIONA

- 1 Agente indicizza sitemap e catalogo prodotti — conosce l'offerta
- 2 Ogni settimana genera piano editoriale: 8 contenuti pronti per approvazione
- 3 Scrive bozze SEO nel tone of voice del brand — tu approvi in 15 minuti
- 4 Legge Meta/Google via API a metà mese — suggerisce cosa scalare e cosa spegnere
- 5 Fine mese: report 1 pagina con TL;DR + priorità operative per il mese dopo
- 6 Tu scegli, affini, pubblichi — tutto il controllo editoriale rimane umano

Remote Assistance: l'esperto entra nel campo visivo dell'operatore.

SENZA AR

X Telefonate e screenshot — nessun contesto visivo reale

X L'esperto non vede cosa sta guardando l'operatore

X Trasferte costose per ogni intervento critico

X Documentazione manuale a fine chiamata

CON AI e AR

✓ L'esperto vede in live la camera frontale del visore AR dell'operatore

✓ Annotazioni spaziali e marker 3D direttamente nel campo visivo

✓ AI Avatar disponibile 24/7 quando l'esperto non c'è — multilingue

✓ Ogni sessione tracciata automaticamente, audit trail completo

REMOTE ASSISTANCE – LEVEL 2



WATCH [FULL VIDEO](#)

Sales AI and AR

SALES AR

Catalogo prodotti in AI

- Qualsiasi prodotto, a qualsiasi scala, in qualsiasi stanza
- Configurazione live: varianti, dimensioni, specifiche in tempo reale
- Dati tecnici sovrapposti in AR — specs complesse rese immediate
- Headset, tablet o browser — stessa esperienza, zero trasferte

SALES CATALOGUE

WATCH [FULL VIDEO](#)

Da strumento a sistema: metodologia di integrazione AI.

MAPPA → ANALIZZA → PROGETTA → ADOTTA



5 DOMANDE PER MAPPARE UN PROCESSO:

1. Cosa fa? | 2. Quante volte si ripete? | 3. Quanto costa in ore? | 4. Quali dati usa? | 5. Dove interviene l'umano?

4 segnali che un processo è pronto per l'AI.

01 Si fa sempre allo stesso modo

Procedure fisse, passaggi standard, nessuna variazione creativa da un ciclo all'altro. L'eccezione è rara e identificabile.

02 L'input è documentale

Email, PDF, form, dati strutturati, tabelle. Il materiale di partenza è già digitale e leggibile dall'AI.

03 Richiede tempo, non creatività

Riconciliazione, triage, classificazione, report standardizzati. Il valore non è nel giudizio — è nell'esecuzione meccanica.

04 Si rifà da zero ogni volta

Nessuna KB condivisa, nessuna memoria. Ogni ciclo riparte come se fosse il primo — le istruzioni si riscrivono.

L'errore più comune: sostituire prima di integrare

L'AI va inserita dentro il flusso esistente, non al suo posto. CRM, gestionale, ticketing restano dove sono — l'agente ci legge e ci scrive via API.

Domande?

Emanuele Pucci

PhD HCI · Innovation Manager · Politecnico di Milano

Co-founder Kerne.studio · AI per PMI e organizzazioni

AI al Lavoro — Seminario 2 ore