CORSO GRATUITO · 7 LEZIONI

Gen AI per l’automazione dei processi

Sette lezioni per toglierti di dosso il lavoro ripetitivo, fino a un’automazione che gira sul tuo processo.

Federico Boggia
federicoboggia.it

Apri una chat, resti colpito.
Due settimane dopo, come prima.

Il salto arriva quando togli pezzi di lavoro da un processo. Il metodo è Divide et Delega: spezzi il processo e ogni parte la dai a chi la fa meglio.

01

Scegliere il processo

Le quattro parti, tre domande, il conto del tempo. La mappa passo per passo sta nel minicorso Mappare e automatizzare i processi.

Un processo ha quattro parti

01

Innesco

Il fatto che fa partire tutto: una mail, un modulo compilato, il primo del mese.

02

Ingressi

Il materiale su cui lavori: il testo della mail, un PDF, una riga di un foglio.

03

Passi

Quello che si fa, in ordine, comprese le decisioni.

04

Esito

La cosa che esce e che qualcuno riceve.

Quando un’automazione si rompe, nove volte su dieci è all’innesco o sugli ingressi.

Tre domande, in quest'ordine

1. Quante volte succede? Sotto le quattro o cinque volte al mese di solito non rende
2. Quanto tempo prende, e quanto di quel tempo è meccanico?
3. Che succede se viene sbagliato?

Più l'errore costa ed è tardivo da scoprire, più controlli servono.

Dove l’AI generativa è brava

Trasformare

Da appunti sconclusionati a una mail ordinata.

Estrarre

Da una richiesta: nome, azienda, che cosa vuole, entro quando.

Classificare

Smistare le richieste fra assistenza, commerciale, amministrazione.

Riassumere

Trenta recensioni in cinque punti ricorrenti.

Abbozzare

La prima versione di una descrizione prodotto.

Riscrivere

Lo stesso testo per il sito, la newsletter, il volantino.

Un totale plausibile su una fattura è un totale sbagliato.

Il modello sbaglia sui conti esatti, sui fatti che non gli hai dato e sui dati che cambiano. Il conto lo fa il foglio, e al modello passi il risultato.

La regola è scritta e vale sempre?

SÌ · SOFTWARE NORMALE

«Sposta le mail che contengono la parola fattura»

Una formula, un filtro, una regola della posta. Costa meno e sbaglia in modo prevedibile.

DIPENDE DAL TESTO · MODELLO LINGUISTICO

«Sposta le mail in cui il cliente si sta lamentando»

Serve qualcuno che capisca la frase. Quasi tutti i processi veri sono misti.

IL CONTO DEL TEMPO, FATTO PRIMA

480

minuti al mese, oggi

396

minuti al mese, dopo

Un preventivo da 40 minuti, 12 volte al mese. Risparmi 84 minuti: se costruire ti costa 6 ore, rientri in quattro mesi. Più un’ora di manutenzione ogni quattro mesi.

Accanto a ogni passo, tre numeri e una parola

Minuti: misurati col cronometro, perché la stima arriva a sbagliare del doppio

Attesa: quanto passa prima che parta il passo dopo

Quante volte: la percentuale dei casi in cui si fa

Tipo: meccanico, giudizio o responsabilità

Sulle attese lavora un promemoria automatico, senza nessun prompt.

Le eccezioni: tre sorti

01

Resta a mano

Il caso è raro e lo tratti tu. L'automazione se ne accorge e si ferma.

02

Entra nella mappa

Capita spesso, quindi è un secondo ramo del processo.

03

Si elimina a monte

Nasce da un modulo fatto male: si corregge la causa. È la sorte che rende di più.

Si automatizza la strada maestra, il 70 o l'80 per cento dei casi.

02

Spezzare e delegare

La lezione centrale: chi fa ogni passo, il prompt come specifica, la catena e i modelli che classificano.

Tre tipi di passo

01

Meccanico

La regola è scritta e vale sempre: copiare un dato, applicare uno sconto. Lo fa il software normale.

02

Di giudizio

Serve capire un testo: che cosa chiede una mail, riassumere. Qui entra l'AI generativa.

03

Di responsabilità

Qualcuno ci mette la firma: il prezzo finale, la data promessa. Resta a una persona.

Un processo tipico da dieci passi: sei meccanici, tre di giudizio, uno di responsabilità.

IL PASSO CHE SEMBRA DI GIUDIZIO

«È urgente?» spesso è una data e un confronto fra due date.

La data la estrae l'AI. Il confronto lo fa una formula, ed è sempre giusto.

Il prompt ha quattro C

01

Chi

Il ruolo, l’azienda, chi leggerà il risultato.

02

Cosa fare

Un’azione sola, all’imperativo, sul materiale messo fra marcatori.

03

Cosa non fare

Fra cui la regola per i dati mancanti: scrivi «non indicato».

04

Come farlo

Il formato d’uscita, campo per campo.

Il formato tiene insieme la catena

L’uscita di un passo è l’ingresso del passo dopo.

```
Rispondi solo con un oggetto JSON valido, senza testo attorno
e senza blocco di codice, con esattamente queste chiavi:
{"nome": "", "azienda": "", "contatto": "", "richiesta": "",
 "scadenza": "", "budget": "", "tono": ""}
Regole: tutti i valori sono stringhe; dove un dato manca il
valore e' la stringa vuota; "tono" vale solo "neutro",
"urgente" o "scontento".
```

Se il controllo si scrive in una frase, il formato è buono.

Due esempi valgono dieci righe di spiegazione.

Allega due o tre coppie di richiesta e risposta vere, corrette a mano.
Insegnano anche quello che non dici: il saluto, le domande, l’impegno datato.

La catena del preventivo

#	PASSO	CHI LO FA	ENTRA	ESCE
1	Estrarre i dati della richiesta	AI	testo della mail	JSON con sette campi
2	Cercare il cliente in anagrafica	formula o codice	campo azienda	codice cliente oppure vuoto
3	Classificare il tipo di lavoro	AI	campo richiesta	una voce del listino
4	**Calcolare la stima**	**foglio di calcolo**	**voce di listino, ore**	**importo**
5	Scrivere il testo di accompagnamento	AI	JSON, importo, esempi di stile	bozza della mail
6	**Controllare e inviare**	**persona**	**bozza, importo**	**mail inviata**

Il passo 4 lo fa il foglio perché un importo si calcola. Il passo 6 resta a una persona perché lì c'è una firma. Quando qualcosa esce storto, sai quale passo ha fallito.

I MODELLI CHE CLASSIFICANO E BASTA

Uno stato e una domanda: torna un’etichetta.

Con accanto la probabilità. «Il pacco è arrivato rotto, vorrei fare un reso»: tono negativo, italiano, vuole un reso. Con tre risposte chiuse il ticket va ai resi da solo.

Jev e Bivio

TYPESAFE AI · SERVIZIO CHIUSO

Il «System One model».

Lista d’attesa per l’API. Su OpenRouter dal 18 settembre 2026, a 0,042 dollari per milione di token in ingresso e zero in uscita.

APERTO · SUL TUO COMPUTER

La stessa API, senza chiavi.

Quattro miliardi di parametri, niente in rete. Sui 31 casi di prova ne prende 30, in circa 190 millisecondi.

Dati su Jev verificati il 23 settembre 2026: prezzi e disponibilità cambiano.

03

Dal prompt alla catena

Un assistente che risponde sempre uguale, e i pezzi collegati in un’automazione che parte da sola.

Quello che oggi correggi a voce diventa una riga scritta.

Per due settimane segnati ogni correzione. Con le mie mail ne sono venute fuori nove righe: quelle sono le istruzioni fisse.

Le istruzioni fisse, in quattro sezioni

```
RUOLO
Assisti uno studio di consulenza informatica di Livorno, tre persone.
Prepari le bozze di risposta alle richieste che arrivano dal sito.
STILE
Dai del lei. Frasi corte. Da 60 a 120 parole.
LIMITI
Non indicare mai prezzi, date di consegna o disponibilita':
quelli li aggiunge il titolare.
USCITA
Solo il testo della mail, senza oggetto e senza firma.
```

La sezione LIMITI tiene in piedi il resto.

La batteria: sei casi

01

Tre normali

Presi dall’archivio, di quelli che capitano tutte le settimane.

02

Un dato che manca

Deve chiederlo, senza inventarlo.

03

Uno scritto male

Lo capisce lo stesso, o si ferma in modo pulito.

04

Uno che deve fallire

Una richiesta fuori perimetro: deve dire che lo è.

A ogni modifica cambi una regola sola, e ripassi tutti e sei.

PRIMA DI APRIRE LO STRUMENTO

Quando succede una cosa, fai queste altre cose in fila.

«Quando arriva una mail all’indirizzo info, estrai i sette campi, aggiungi una riga al foglio Richieste e mandami un avviso se il tono è scontento.»

Con che cosa si collega

01

Strumenti visuali

Zapier, Make, n8n, Power Automate. Per collegare servizi diversi senza scrivere codice.

02

Dentro la suite

Google Apps Script, le macro di Office. Quando i dati stanno già nei fogli e nella posta.

03

Codice

Python, un piccolo servizio tuo. Per una logica contorta o per i volumi alti.

A volte basta una cartella condivisa e due regole scritte.

Dentro la catena nessuno guarda la risposta.

Quindi uscita in JSON, un controllo che ferma la pratica se la lettura fallisce, e le istruzioni fisse dentro al nodo: ogni chiamata parte da zero.

Catena o agente?

IL PROCESSO È SEMPRE UGUALE

Il giro lo decidi tu.

Una catena è prevedibile, si collauda e costa poco.

IL PERCORSO CAMBIA OGNI VOLTA

Il modello sceglie gli strumenti.

Con gli strumenti in mano un errore diventa un'azione: una mail partita, una riga cancellata.

Un agente che scrive fuori vuole un cancello.

Il cancello, fatto da un classificatore

Un decimo di secondo a domanda, senza token da pagare: si mette davanti a ogni chiamata.

```
def si_puo_fare(azione):
    r = guardia.decidi(azione, {
        "scrive": {"tipo": "si_no", "istruzioni":
            "L'operazione modifica o cancella dati gia' esistenti"},
        "esce_dati": {"tipo": "si_no", "istruzioni":
            "L'operazione manda dati fuori dall'organizzazione"},
    })
    return not (r["scrive"].valore or r["esce_dati"].valore)

si_puo_fare("SELECT nome FROM clienti WHERE citta = 'Livorno'")  # True
si_puo_fare("DELETE FROM ordini WHERE anno < 2024")             # False
```

04

L’AI gioca al posto tuo

Una parentesi: il metodo intero girato su un gioco a turni, dove vedi subito se la decisione era buona.

Perché un gioco

01

Le regole sono scritte

Sai sempre quali mosse esistono.

02

Lo stato sta in una riga

La partita è fatta di pochi numeri.

03

Sbagliare non fa danni

Il caso peggiore è perdere la partita e cominciarne un'altra.

Al lavoro, all'inizio, nessuna delle tre è vera.

Il gioco: la grotta

Hai 100 di vita, due pozioni da 30 e un colpo forte che si ricarica in due turni

Il mostro ha 120 di vita e ti toglie da 8 a 20 a ogni turno

Ogni turno scegli: attacca, colpo forte, pozione o fuggi

Scappando tieni le monete raccolte, morendo le perdi tutte

Cinquanta righe di Python, niente da installare.

Lo stato di adesso, con le regole per scegliere.

Le pozioni curano 30, il mostro toglie da 8 a 20, le monete si perdono morendo. Senza quei numeri il modello indovina.

Le opzioni sono il regolamento

Il modello sceglie leggendo queste descrizioni. Con «pozione: cura» e basta, la berrebbe anche a vita piena.

```
"mossa": {
    "tipo": "scelta",
    "istruzioni": "Quale mossa conviene giocare in questo turno",
    "opzioni": {
        "attacca": "Colpo normale, toglie da 6 a 10, sempre disponibile",
        "colpo_forte": "Toglie da 18 a 24, poi tre turni di ricarica",
        "pozione": "Recupera 30 di vita e regala un turno al mostro",
        "fuggi": "Esci vivo dalla grotta e tieni le monete gia' raccolte",
    },
},
```

Il giro, con il cancello a 0,6

Oltre alla mossa torna quanto era combattuta: 0,86 contro 0,07 è una scelta netta, 0,44 contro 0,41 è una moneta lanciata.

```
def con_bivio(stato, eroe, mostro):
    r = decidi(stato)
    mossa = r["mossa"].valore

    # il cancello: se la scelta e' combattuta si gioca quella
    # che non fa danni
    if r["mossa"].confidenza < 0.6:
        mossa = "attacca"

    return mossa
```

I conti li fa esegui().
Al modello resta la scelta.

Una fra quattro parole. Se calcolasse lui i danni, ogni tanto il mostro perderebbe 14 di vita invece di 9, e nessuno se ne accorgerebbe: 14 è un numero plausibile.

Le mosse impossibili non gliele offriamo

Con tutte le mosse sempre offerte sceglieva il colpo forte anche in ricarica: ha il numero più grande della lista.

```
def legali(eroe):
    mosse = ["attacca"]
    if eroe.ricarica == 0:  mosse.append("colpo_forte")
    if eroe.pozioni > 0:    mosse.append("pozione")
    mosse.append("fuggi")
    return {m: DESCRIZIONI[m] for m in mosse}
```

Quale mossa è possibile lo decide il codice. Quale conviene, il modello.

BIVIO, PARTITE VINTE

0%

con tutte le mosse sempre offerte

75%

con le sole mosse legali

Sei righe di Python. Prima moriva nel 100% delle partite, dopo ne vince tre su quattro.

Quello che è venuto a me

#	GIOCATORE	PARTITE	VINTE	FUGGITE	MORTE	MONETE MEDIE
1	A caso	100	0%	94%	6%	6,2
2	Quattro righe di if	100	63%	35%	2%	74,3
3	Bivio, tutte le mosse sempre offerte	40	0%	0%	100%	0,0
4	**Bivio, solo le mosse legali**	**40**	**75%**	**2%**	**22%**	**72,6**
5	Bivio legali, più una regola sul «pericolo»	40	0%	75%	25%	21,1

Bivio su un portatile, seme fisso. Con i quattro if finisce in pareggio: Bivio vince più partite e porta a casa qualche moneta in meno. La regola sul «pericolo» peggiora tutto, perché quel sì/no dice sì quasi sempre.

Lo stesso giro, sul lavoro

#	NELLA GROTTA	NEL TUO LAVORO
1	Il turno che comincia	la richiesta che arriva
2	La fotografia della partita	lo stato della pratica: chi scrive, che cosa chiede, che cosa sappiamo già
3	Le quattro mosse	i passi in mappa: rispondere, smistare, chiedere un dato, passare a una persona
4	Le descrizioni in opzioni	i criteri delle decisioni
5	I conti dentro esegui()	importi, date, scadenze: al foglio e al gestionale
6	**La soglia di confidenza**	**il punto in cui la pratica si ferma e chiama te**
7	Monete e partite vinte	minuti risparmiati e pratiche passate pulite

Nella grotta una mossa sbagliata costa monete finte. Sul lavoro parte una mail a un cliente vero.

05

Controllo e messa in strada

Come sbaglia un modello, i controlli automatici, il visto umano, i dati che escono di casa, la misura.

Come sbaglia un modello in produzione

01

Riempie i buchi

Un dato che manca diventa un valore plausibile, e il risultato sembra perfetto.

02

Cambia formato

Novantasette pratiche con le sette chiavi, alla novantottesima un commento in più.

03

Sbanda sui casi lunghi

Su un elenco di trenta voci ne salta due. Si spezza: dieci per volta.

L’errore silenzioso è peggio del blocco.

Un’automazione che si ferma ti costa mezz’ora. Una che scrive dati sbagliati, due giorni, tre mesi dopo, quando bisogna capire da quando. Nel dubbio, conviene che si fermi.

I controlli automatici

Struttura

La risposta si legge come JSON e ha le chiavi previste.

Obbligatori

Nome e contatto pieni. Il budget può mancare.

Dominio

Il tono vale neutro, urgente o scontento.

Plausibilità

Un importo sopra i 50.000 euro ferma la pratica.

Riscontro

Il nome copiato compare davvero nel testo di partenza.

Se fallisce

Si ferma, avvisa una persona, finisce nel registro.

Il riscontro costa tre righe e prende quasi tutti i dati inventati.

Tre visti in fila diventano tre clic automatici.

Un visto solo, dove l’errore esce di casa, con la richiesta del cliente sotto gli occhi. Dopo qualche settimana di numeri puliti diventa un controllo a campione.

I dati che escono di casa

Guarda se il fornitore li usa per addestrare: sta scritto nelle condizioni

Firma l’accordo da responsabile del trattamento

Manda il meno possibile: per il tipo di richiesta il codice fiscale non serve

Aggiorna il registro dei trattamenti e l’informativa

La prova si fa su tre righe inventate.

Un mese dopo, quattro numeri

#	NUMERO	COME SI PRENDE
1	Pratiche passate da sole	il conteggio del registro
2	Pratiche fermate da un controllo	il conteggio degli avvisi
3	**Pratiche passate con un errore**	**il controllo a campione, moltiplicato**
4	Minuti spesi da te	il tempo dei visti più quello delle pratiche fermate

La terza riga si guarda per prima: è il debito che l'automazione accumula. Se cresce, si torna al visto. E un'automazione che costa più di quanto rende si spegne.

Il metodo in sei mosse

1. Scegli il processo con il conto del tempo
2. Mappa quello che fai davvero, con i minuti e le decisioni
3. Spezza in passi meccanici, di giudizio e di responsabilità
4. Fissa i prompt in un assistente con una batteria di casi
5. Collega i pezzi, con l’uscita in un formato prevedibile
6. **Controlla, misura, e spegni quello che non rende**



CORSO GRATUITO · 7 LEZIONI

Le macchine calcolano, noi comprendiamo.

Il corso Divide et Delega applica il metodo a un processo per volta, e alla fine hai realizzato con me un progetto tuo.

Divide et Delega federicoboggia.it/divide-et-delega

Mappare e automatizzare i processi, gratis federicoboggia.it/corsi/mappare-i-processi

Federico Boggia
federicoboggia.it