SALESEDGE / AI

AI PER PMI ITALIANE

12 processi aziendali da automatizzare subito, passo per passo

SalesEdge

Edizione rivista / 14 ottobre 2026

Licenza individuale. Vietata la redistribuzione. Esempi e obiettivi non garantiscono risultati.

PREMESSA OPERATIVA

Questa guida non parla di AI in astratto. Non troverai riflessioni sul futuro del lavoro o statistiche globali. Troverai 12 processi aziendali specifici, con istruzioni operative complete per implementare l'AI in ciascuno.

Il criterio di selezione è stato uno solo: alto impatto, bassa complessità di implementazione. Tutti e 12 i processi possono essere avviati con strumenti già disponibili (ChatGPT, Claude, Zapier, Make, Google Workspace) e senza un reparto IT dedicato.

PROCESSO 1 — CUSTOMER SERVICE DI PRIMO LIVELLO

Problema attuale: le richieste di assistenza arrivano via email, WhatsApp, telefono. Il personale le gestisce manualmente, spesso ripetendo le stesse risposte più volte al giorno. Le risposte sono disomogenee e dipendono da chi risponde.

Soluzione AI: costruire una knowledge base delle domande frequenti e addestrare un assistente AI a gestire il primo livello di risposta. Solo le richieste complesse o sensibili vengono escalate a un operatore umano.

Strumenti: ChatGPT (modello personalizzabile con istruzioni di sistema), integrazione via Zapier con email o WhatsApp Business.

Istruzioni step-by-step: 1. Raccogli le ultime 3 mesi di email di assistenza. Identifica le 20 domande più frequenti. 2. Per ogni domanda, scrivi la risposta standard approvata dall'azienda. 3. Crea un documento di istruzioni per l'AI: chi è l'azienda, tono di comunicazione, cosa può rispondere autonomamente, cosa deve escalare. 4. Configura il GPT personalizzato (tramite ChatGPT Plus) o crea un prompt di sistema in Claude. 5. Testa con le 20 domande frequenti. Correggi le risposte imprecise. 6. Attiva l'integrazione con il canale email tramite Zapier: ogni email in arrivo viene analizzata, se rientra nelle FAQ riceve risposta automatica, altrimenti viene taggata e inoltrata all'operatore.

Verifica sul tuo caso: misura tempo impiegato, errori e qualità su un piccolo campione prima e dopo il test. Estendi il processo solo se il miglioramento è reale e il controllo umano è sostenibile.

PROCESSO 2 — GESTIONE EMAIL INTERNA ED ESTERNA

Problema attuale: i dipendenti (e l'imprenditore) passano 2-3 ore al giorno sull'email. Molte email richiedono risposte simili, molte non richiedono risposta ma vengono lette lo stesso, molte risposta vengono scritte da zero ogni volta.

Soluzione AI: sistema di triage automatico e libreria di bozze per le risposte più comuni.

Strumenti: Claude o ChatGPT, Gmail o Outlook, Zapier.