

Fondamenti e Utilizzo dell'Intelligenza Artificiale

A.I. Discovery Program — Helinext





Capitolo 1

Introduzione all'Intelligenza Artificiale Generativa

Fondamenti e utilizzo dell'Intelligenza Artificiale

Marco Marzari, 15 maggio 2026

A.I. Discovery Program, Helinext

Come funzionano: Large Language Model

Addestramento massivo

Addestrati su centinaia di miliardi di parole, testi, documenti, codice, web

Generazione token per token

Generano risposte token per token, per probabilità e coerenza contestuale

Costruzione in tempo reale

Non recuperano informazioni da un archivio: costruiscono in tempo reale

"Pappagalli stocastici", definizione critica, oggi parzialmente superata dai modelli a ragionamento

Una discontinuità reale

Software tradizionale

- Deterministico: stesso input, stesso output
- Logica fissa, procedure codificate
- L'utente impara il software

AI generativa

- Probabilistico e contestuale
- Interpreta linguaggio naturale
- Lo strumento interpreta l'utente

 L'interfaccia principale è il linguaggio, non un menu, non una procedura.



Perché è accessibile oggi



Cloud

Nessuna installazione, accesso da browser



Interfaccia

Linguaggio naturale, nessuna curva tecnica



Costo

20–30 € / mese per utente



La barriera tecnologica ed economica è la più bassa mai vista nel software aziendale.



Capitolo 2

Cosa può fare e cosa non può fare l'AI

Dove l'AI generativa è efficace



Produzione testi

E-mail, comunicazioni, procedure, descrizioni prodotto



Sintesi documenti

Contratti, relazioni, normative: input lungo → output sintetico e mirato



Strutturazione idee

Da input frammentato a piano operativo coerente



Classificazione testo

Categorizzazione grandi volumi: e-mail, feedback, segnalazioni



Efficacia massima: attività linguistiche ripetitive ad alto volume, basso valore aggiunto.

I limiti strutturali da conoscere

Cutoff temporale

Conoscenza non aggiornata su dati recenti e normative in evoluzione

Assenza di contesto aziendale

Il modello non conosce la vostra azienda: dovete fornirlo voi

Allucinazioni

Output plausibile ma inesatto, presentato con tono sicuro

Ragionamento quantitativo

Non è uno strumento di calcolo o analisi statistica

⚠ Su dati normativi, economici e sensibili: la verifica umana non è opzionale.

Il ruolo del controllo umano

L'AI generativa ottimizza coerenza e plausibilità, non correttezza assoluta.

→ **Dati, normative, importi
economici**

Verifica sulla fonte primaria, sempre

→ **Testi generati**

Bozza da adattare, non documento finale

→ **Decisioni strategiche**

Il modello supporta, non decide

Chi usa questi strumenti in modo efficace ha un metodo, non si fida ciecamente, non diffida sistematicamente.

Capitolo 3

Modalità di interazione con un sistema di AI



La logica dialogica

Non un motore di ricerca. Non un database. **Un sistema conversazionale.**



Il modello mantiene il contesto dell'intera conversazione

La prima risposta è un punto di partenza, non un output definitivo

La qualità del risultato dipende dalla qualità del dialogo

 L'unità di lavoro è la conversazione, non il singolo messaggio.

Qualità della richiesta → qualità della risposta

RICHIESTA GENERICA

"Scrivi una e-mail per un cliente."

Output plausibile, non calibrato, da riscrivere

RICHIESTA STRUTTURATA

**"Sei il responsabile commerciale di un'azienda IT...
follow-up a un prospect... tono diretto, max 150
parole, testo pronto da inviare."**

Output calibrato su contesto, obiettivo e formato

📌 La variabile che fa la differenza non è lo strumento, è la formulazione della richiesta.

Come gestire una conversazione efficace



Contesto prima della richiesta

Chi siete, qual è la situazione, qual è l'obiettivo



Vincoli espliciti

Lunghezza, formato, tono, destinatario, cosa escludere



Iterare, non ricominciare

Affinate progressivamente, il modello mantiene il contesto



Correggere esplicitamente

Se l'output è impreciso, diteglielo: il modello ricalibra



La padronanza è una questione di metodo, non di tecnica.



Capitolo 4

Il concetto di Prompt

Il prompt: definizione

Il prompt è la combinazione di richiesta, contesto, vincoli e obiettivo che fornite al modello.

Non è una parola chiave. Non è una query di ricerca. **È un'istruzione operativa completa.**

Prompt engineering

Disciplina dedicata alla formulazione efficace degli input AI

Accessibilità per le PMI

La competenza base necessaria è molto più accessibile della versione specialistica

Struttura replicabile

Stessa logica in qualsiasi caso d'uso

Prompt generico vs prompt strutturato

GENERICO

"Scrivi una comunicazione ai clienti su un ritardo nelle consegne."

Testo formalmente corretto, non calibrato, da riscrivere

STRUTTURATO

"Sei il responsabile commerciale di un'azienda di componenti industriali... ritardo 8-10 giorni... tono diretto e trasparente... e-mail pronta, oggetto incluso, max 180 parole."

Output calibrato su contesto reale, pronto alla revisione finale

📌 La differenza non è nello strumento, è nell'istruzione.

Il prompt come asset aziendale

Un prompt ben costruito per un caso d'uso ricorrente è una risorsa operativa, non un'istruzione usa e getta.



Salvabile e condivisibile

Salvabile, condivisibile, affinabile
nel tempo



Libreria di casi d'uso

Costruisce una libreria di casi d'uso
standardizzati



Riduce dipendenza individuale

Riduce la dipendenza dalla
competenza individuale del singolo
collaboratore

Le aziende con i risultati migliori non hanno i tecnici più bravi, hanno i processi meglio documentati.

Capitolo 5

Struttura base di un prompt efficace



La struttura base di un prompt efficace

Tre componenti fondamentali:

Contesto	Obiettivo	Formato
Chi siete, qual è la situazione operativa	Cosa volete ottenere e perché	Come volete ricevere il risultato

 Non è l'unica struttura esistente, è quella con il miglior rapporto tra semplicità e risultato per i casi d'uso aziendali ricorrenti.

Componente 1: il contesto

Il modello non conosce la vostra azienda, dovete fornire voi il quadro di riferimento.

Tre livelli di contesto:



Aziendale

Settore, dimensioni, tipo di clienti, posizionamento



Situazionale

Cosa è successo, stato attuale, vincoli operativi



Del destinatario

A chi è rivolto l'output, ruolo, livello di competenza

📄 Tecnica rapida: "Sei [ruolo] di [tipo di azienda]...", orienta tono e prospettiva prima della richiesta.

Componente 2: l'obiettivo

Non solo cosa volete, ma perché e quale effetto deve avere sul destinatario.

OUTPUT FORMALE

"Scrivi una e-mail di follow-up"

Da specificare sempre:

→ Effetto atteso sul destinatario

INTENZIONE COMUNICATIVA

"Riaprire una conversazione senza risultare pressanti, creando un pretesto naturale per un nuovo contatto"

→ Livello di elaborazione richiesto: bozza, testo quasi definitivo, lista di opzioni

Componente 3: il formato

Come volete ricevere il risultato, non quanto deve essere buono, ma in quale forma.

Lunghezza

Parole, punti, righe

Struttura

Testo continuo, elenco, tabella, e-mail con oggetto, documento con sezioni

Tono

Formale, tecnico, divulgativo, empatico

Vincoli negativi

Cosa escludere esplicitamente dall'output

 Tecnica avanzata: includere un esempio di testo che vi soddisfa come riferimento di stile.

Il prompt template operativo



"Sei [ruolo] di [azienda/settore/dimensioni]. [Situazione operativa e vincoli rilevanti]. Devi [obiettivo: cosa produrre]. L'obiettivo è [intenzione comunicativa: effetto atteso]. Il destinatario è [chi riceve, ruolo, competenza]. Formato: [struttura], [lunghezza], [tono], [cosa escludere]."



Salvate questo schema



**Adattatelo ai vostri casi d'uso
ricorrenti**



Condividetelo con il team



Capitolo 6 — Dimostrazione pratica

Prompt Base

Dimostrazione pratica

Due casi d'uso ricorrenti in qualsiasi azienda:

Caso 1

Redazione di una e-mail commerciale

Caso 2

Sintesi di un documento aziendale

Per ciascun caso: prompt generico → prompt strutturato → confronto output.

✓ I prompt nelle slide sono pronti da copiare e adattare al vostro contesto.

Demo 1 — E-mail commerciale: Prompt generico

PROMPT GENERICO

- 📄 Scrivi una e-mail di follow-up commerciale a un prospect che non ha risposto alla nostra proposta.

OUTPUT ATTESO

- Formalmente corretto, struttura standard, tono neutro
- Non rappresenta l'azienda
- Non è calibrato sul contesto

Demo 1 — E-mail commerciale: Prompt strutturato



Sei il responsabile commerciale di Helinext, azienda IT del Triveneto, software gestionali ERP e CRM per PMI manifatturiere.

Tre settimane fa hai inviato una proposta a Marco Rossi, titolare metalmeccanica 15 dipendenti, partecipante a un webinar AI. Nessuna risposta.

Obiettivo: riaprire la conversazione con un pretesto di valore, senza pressione.

Tono: diretto, professionale, nessuna formula standard.

Destinatario: imprenditore pragmatico, ragiona in termini di tempo e risultati.

Formato: e-mail con oggetto, max 150 parole, nessun elenco puntato.

Demo 1 — Takeaway

Contesto reale

Tono e registro calibrati sull'azienda,
non sul template

Intenzione comunicativa esplicita

Da follow-up generico a strategia
commerciale

Vincoli negativi

Eliminano i pattern AI più riconoscibili,
output più autentico

✓ Questi tre principi si trasferiscono identici a qualsiasi altro caso d'uso.

Demo 2 — Sintesi documento: Prompt generico

PROMPT GENERICO

📄 Riassumi questo documento.

OUTPUT ATTESO

- Sintesi fedele ai contenuti, struttura generica
- Non calibrata su destinatario né su obiettivo specifico
- Versione compressa, non versione utile

Demo 2 — Sintesi documento: Prompt strutturato



Sei un assistente del management di una PMI.

Documento: regolamento A.I. Discovery Program di Helinext.

Destinatario: imprenditore, deve decidere in 3 minuti se partecipare.

Obiettivo: far emergere valore concreto, requisiti, premi disponibili.

Escludi: dettagli operativi interni Helinext, composizione commissioni, tempistiche produzione.

Formato: 5 punti, label in grassetto, 2 righe ciascuno.

Tono: diretto, orientato al beneficio, nessuna formula promozionale.

Chiusura demo — Il principio fondamentale

✓ Nessuno dei due prompt strutturati contiene terminologia tecnica AI.

Contesto	Obiettivo	Formato
----------	-----------	---------

= linguaggio operativo normale, non competenza tecnica specialistica.

La competenza che fa la differenza è la stessa che usate ogni giorno: descrivere una situazione con precisione, definire un obiettivo in modo misurabile, specificare cosa volete ricevere e in che forma.

L'AI generativa non richiede un nuovo linguaggio. Richiede più precisione in quello che già usate.



Capitolo 7

Errori comuni nell'uso dell'AI

Errori comuni nell'uso dell'AI

Non sono errori tecnici, sono errori di metodo. Hanno un costo reale: tempo sprecato, risultati insoddisfacenti, potenziale sottostimato.



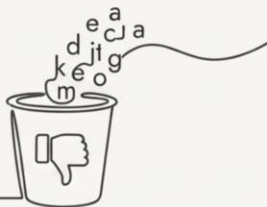
1. RICHIESTE VAGHE



2. USATO COME RICERCA

Lorem ipsum dolor sit amet (text.) consectetur tedjipring dift no prouturpi khi son ient nulla parapiot. Unlle is eing au feot (sommy nondo

3. SENZA FORMATO



4. NESSUNA REVISIONE



5. ASPETTARSI PERFEZIONE



6. ERRORI COMUNI AI

Errore 1 — Vaghezza della richiesta

⚠ RICHIESTA VAGA

Output generico → revisione sostanziale

La vaghezza non risparmia tempo, lo sposta dalla formulazione alla revisione.

✓ RICHIESTA PRECISA

Output calibrato → revisione marginale

Chi usa solo prompt vaghi sottostima sistematicamente lo strumento, scambia un limite della richiesta per un limite del modello.

❗ La soluzione non è scrivere prompt lunghi, è applicare contesto, obiettivo e formato in modo proporzionale alla complessità del caso.

Errore 2 — Trattare il modello come un motore di ricerca

LLM e motore di ricerca non sono intercambiabili.

MOTORE DI RICERCA

Recupera informazioni esistenti con fonti verificabili

Il rischio: il modello risponde a query di ricerca in modo plausibile e sicuro, senza segnalare automaticamente i propri limiti su dati aggiornati e riferimenti normativi.

Dati aggiornati, normative, fonti

→ Motore di ricerca (Perplexity)

LLM

Produce, trasforma e struttura contenuto a partire dal contesto

Produzione, trasformazione, strutturazione contenuto

→ LLM (Claude)

Errore 3 — Non specificare il formato

In assenza di istruzioni, il modello sceglie autonomamente, raramente in modo ottimale per il vostro caso specifico.

Pattern tipici non richiesti:

Aperture formali

Nelle e-mail anche quando serve tono diretto

Elenchi puntati

Anche quando serve testo continuo

Strutture lunghe

Anche quando serve sintesi

Effetto collaterale: output con pattern immediatamente riconoscibili come generati da AI, elenchi numerati, titoletti, frasi conclusive standard.

 Soluzione: 30 secondi per specificare lunghezza, struttura, tono e cosa escludere.

Errore 4 — Output usato senza revisione

Il modello produce testi fluenti e plausibili, non testi verificati.

I casi a rischio:

Riferimenti normativi

Possono essere non aggiornati

Dati economici e cifre

Possono essere imprecisi

Descrizioni di prodotto

Possono non corrispondere alla realtà aziendale

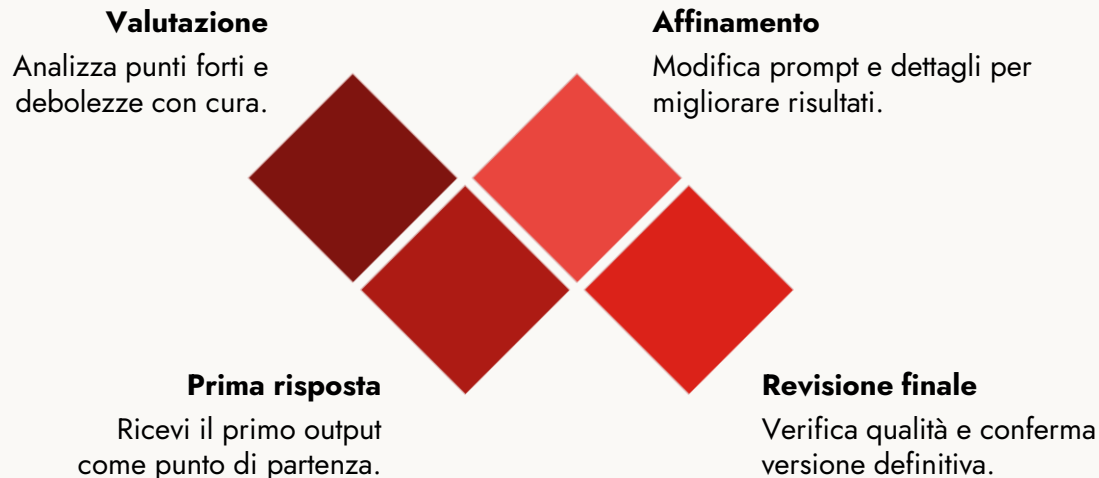
Nomi propri e date

Possono contenere errori

Regola operativa: trattate l'output come il lavoro di un collaboratore molto capace ma nuovo in azienda, supervisione proporzionale alla rilevanza del documento.

Errore 5 — Aspettarsi perfezione al primo prompt

Il primo output è un punto di partenza, non un risultato definitivo.



- | La maggior parte degli output di qualità arriva alla seconda o terza iterazione
- | Iterare non è un segnale di fallimento, è il funzionamento corretto dello strumento

✓ La competenza che fa la differenza: saper leggere una risposta e formulare il passo successivo giusto.

Capitolo 8

Linee guida per un utilizzo corretto



Cinque linee guida operative



Siate specifici

Contesto, obiettivo, formato: sempre, proporzionalmente alla complessità



Iterate con intenzione

Identificate esattamente cosa non funziona, correggete con precisione



Costruite una libreria di prompt

Ogni prompt che funziona su un caso ricorrente è un asset aziendale



Mantenete il controllo umano

Correttezza fattuale, pertinenza aziendale, policy: responsabilità vostra

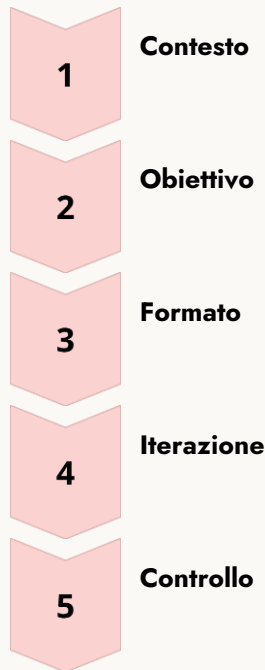


Iniziate in piccolo

Un caso concreto, ricorrente, a basso rischio: fatelo bene prima di espandere

L'AI è uno strumento, il metodo è vostro

I principi che governano un prompt efficace non cambieranno con i modelli. Cambieranno le capacità. La logica rimarrà.



Le aziende che ottengono risultati concreti non hanno aspettato lo strumento perfetto. Hanno iniziato a costruire competenza interna oggi, su casi reali, con un metodo.



Un'azione concreta adesso

1 — Compilate il questionario

Descrivete un problema reale della vostra azienda. Saremo noi a tradurlo in una soluzione AI concreta. I tre casi migliori ricevono uno studio di fattibilità da 5.000 €, gratuito e molti altri premi.

[VAI AL QUESTIONARIO](#)

 Prossimo webinar: venerdì 19 giugno — "Utilizzo operativo degli strumenti AI: Perplexity e Claude"