

Evolvere la propria organizzazione con AI Agents & AI Workforce

Cittadella, 12 novembre 2025



> Alessandro Bodo

Chief Revenue Officer, Impresoft Engage

SOMMARIO

1

Intro ad AI Workforce & AI Agents

2

Anatomia di un AI Agent

3

Struttura tipo di un investimento in AI Workforce

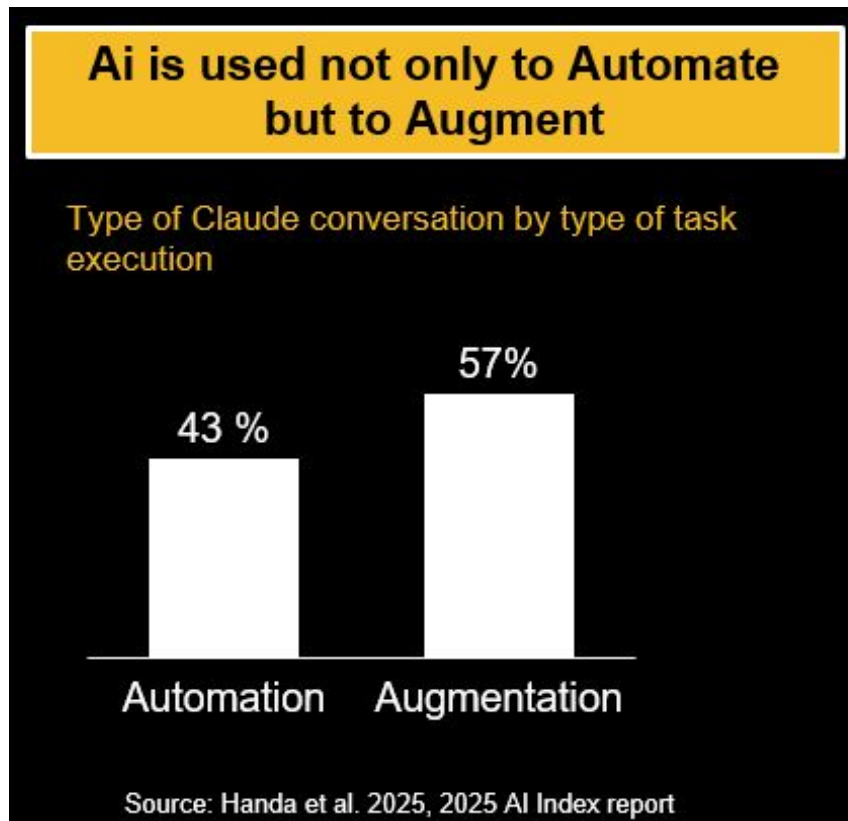
4

Esempi concreti di AI Agents

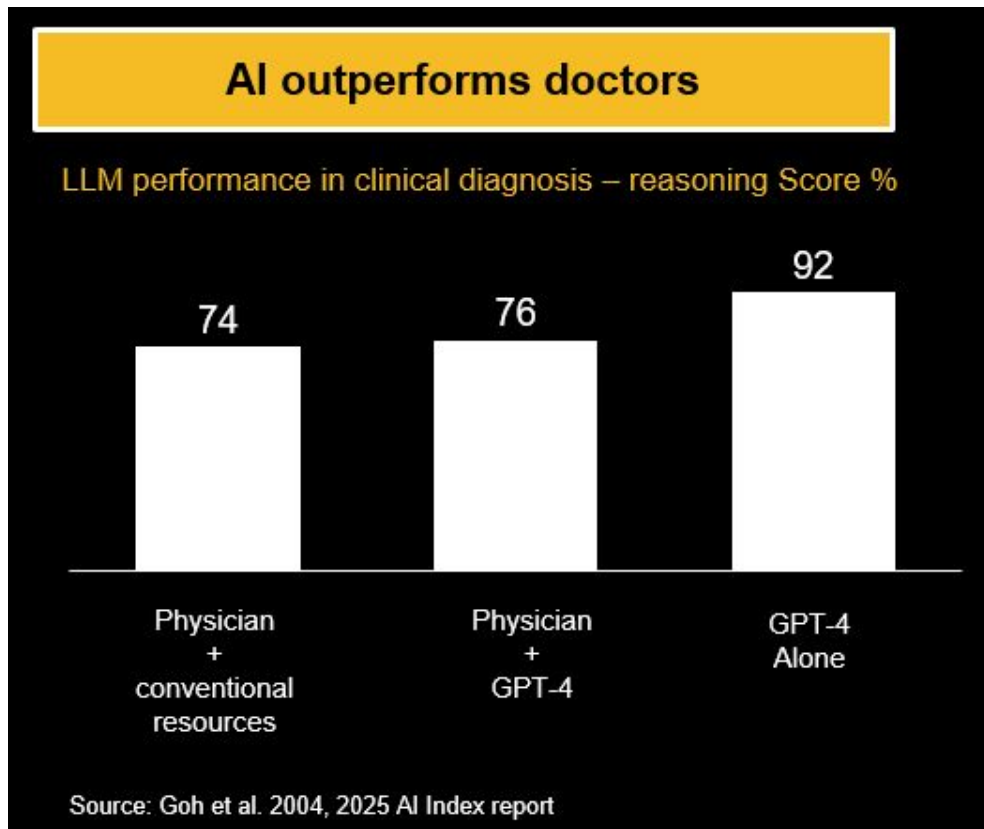
5

Da dove iniziare?

Da una parte...dobbiamo insegnare all'AI a lavorare con noi



Dall'altra...dobbiamo insegnare alle nostre persone a lavorare con l'AI



“Better than a Human”

Magnus Carlsun is by many considered the greatest chess player of all time.

*When he as asked if he could beat an **iPhone running at the highest chess level**, he answered swiftly:*

No, no chance!

Magnus Carlsen

Greatest Chess Player of All Time

“Better than a Human”

Waymo is designed to make driving safer, more efficient, and fully automated.

It's AI can drive with greater precision and reaction speed than the a human.

By 2025, Waymo plans to expand its service with the ambition to replace millions of human drivers.



Le sfide che l'AI ci può aiutare ad affrontare

- **Personale insufficiente:** pochi addetti rispetto al carico.
- **Alto turnover & gap competenze:** difficoltà a trattenere e formare talenti.
- **Molti canali da gestire:** presenza necessaria ovunque, contemporaneamente.
- **Tempi sempre più ristretti:** richieste di rapidità e immediatezza.
- **Mercato in rapida evoluzione:** difficile stare al passo con i cambiamenti.
- **Difficoltà di scalare:** aumentare le performance aziendali senza aumentare il personale.



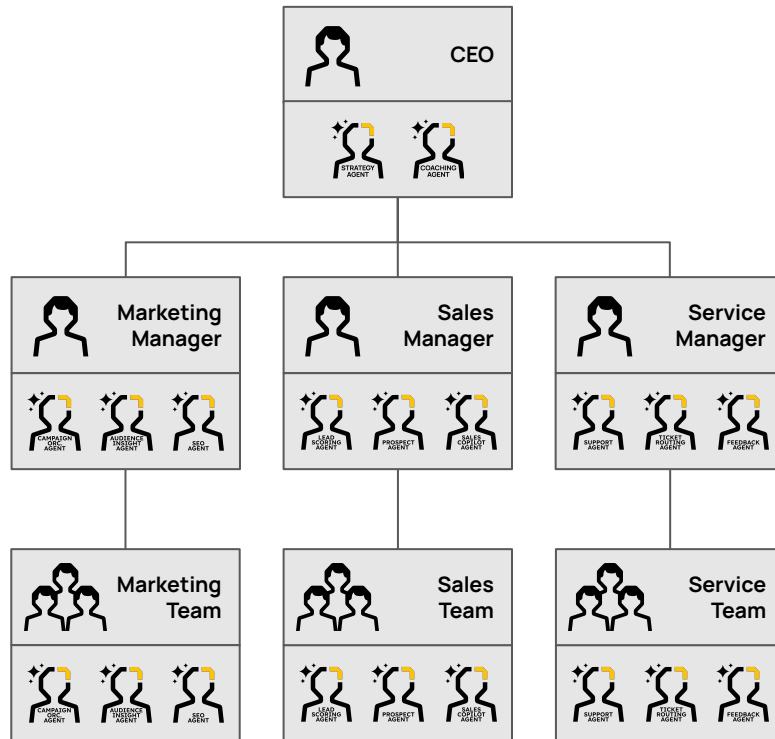
AI Workforce

Crea un team ibrido.
Affianca al tuo personale
degli agenti basati
sull'Intelligenza Artificiale
per portare a termine
compiti specifici e
automatizzare processi.

Aumenta:

- L'efficienza
- Le competenze del tuo team
- L'efficacia (fai più cose e fatte meglio rispetto a ieri)

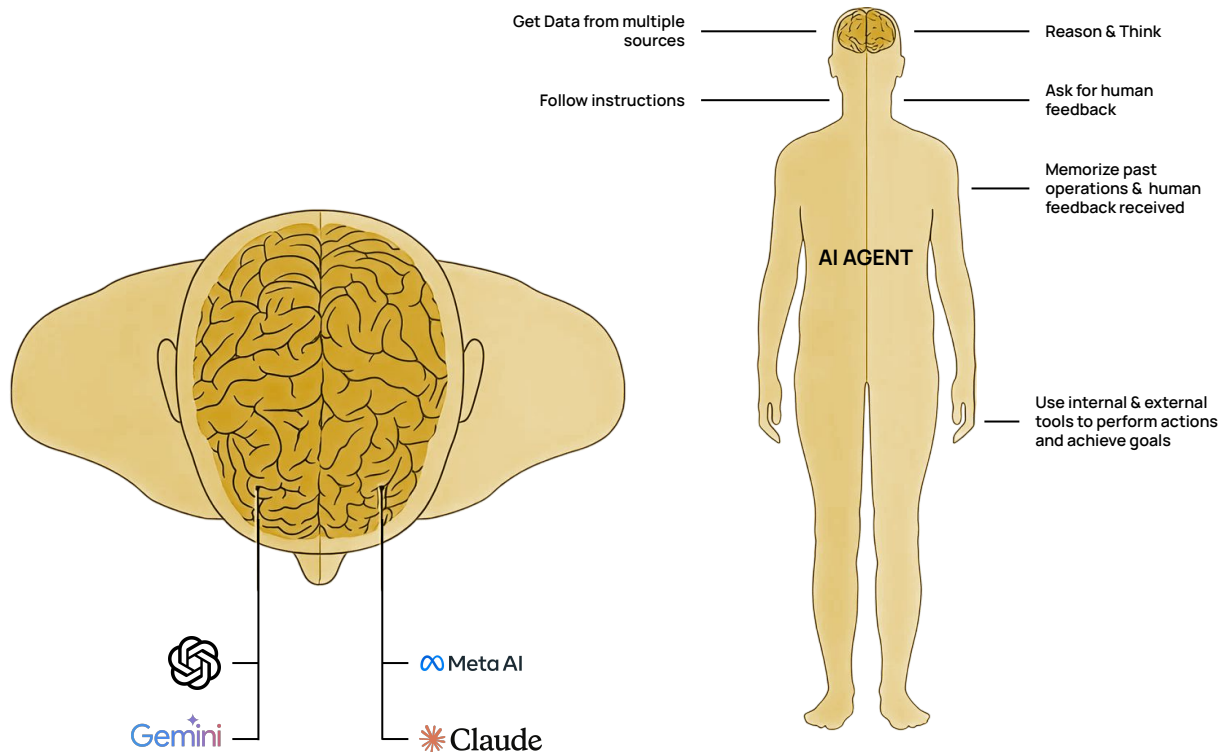
Importanza di costruire un
sistema non un agente.



AI Agent

È un'entità basata sull'Intelligenza Artificiale progettata per eseguire compiti specifici e assistere gli operatori umani nei flussi di lavoro quotidiani.

Introduce una automazione, non più solo deterministica, ma anche probabilistica/adattiva.

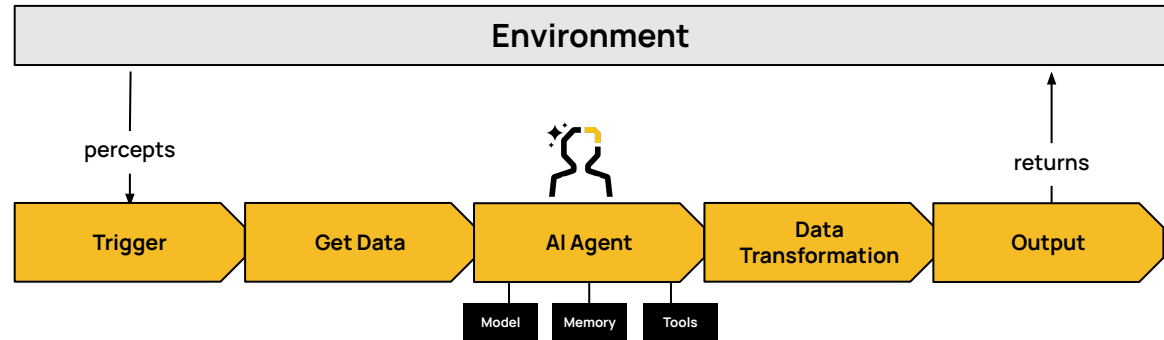


Anatomia di un AI Agent

Gli **Agenti AI** hanno la capacità di interfacciarsi con **ecosistemi** complessi.

Un **trigger** attiva la logica e **recupera dati** da varie fonti. Il cuore è l'**agente** stesso, che tramite un **modello** e una **memoria** elabora le informazioni.

Può utilizzare **strumenti** esterni per **elaborare le informazioni** e produrre un **output** che viene reinserito nell'**ecosistema**.



AI Agents: possibili architetture

Esistono diversi modi per far lavorare e dialogare tra loro più Agenti AI.

Esistono protocolli per far interagire agenti tra loro e con fonti dati e strumenti esterni: **A2A, MCP**

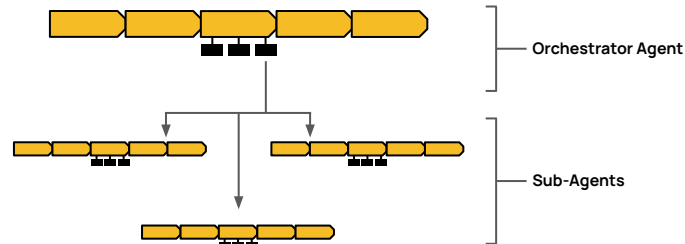
Gli AI Agents possono funzionare in cloud, on prem.

Possono essere già dentro ai software in uso o creati da zero su misura per ogni tipo di esigenza e contesto.

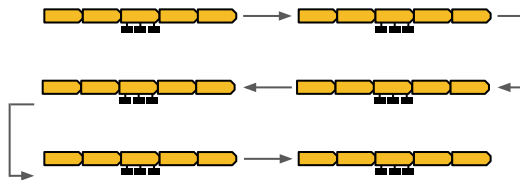
Single AI Agent



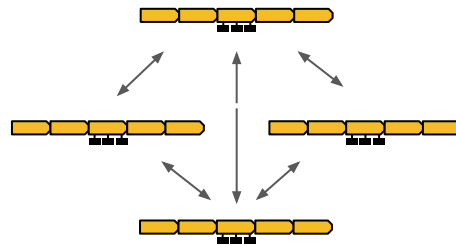
Hierarchical AI Agents



Sequential AI Agents



Multi AI Agents

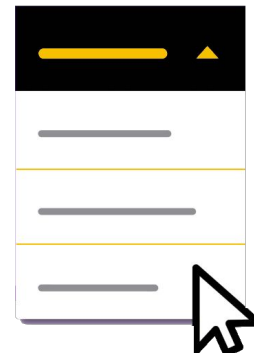


Con l'AI costruiamo le organizzazioni del futuro



Anatomia di un AI Agent: Trigger

- **Azione iniziata da un cliente:** chat, sms, whatsapp, messaggio vocale, chiamata, download, richiesta demo, apertura ticket, interazione social, ecc..
- **Cambiamento dati in un software aziendale:** CRM, ERP, IoT, PIM, e-Commerce, ecc...
- **Pattern comportamentali/anomalie:** visite ripetute alla pagina prezzi, improvviso calo di engagement di una campagna, picco di richieste su un certo prodotto.
- **Guidati dall'utente:** un comando diretto o una richiesta esplicita da parte di un essere umano.
- **Input da un altro Agente (A2A)**





Anatomia di un AI Agent: Get Data

- **Da diverse fonti:** aziendali ed esterne.
- **Non solo dati ben organizzati:** strutturati, semi strutturati e de-strutturati
- **Nuove fonti di dati pensate per Agenti AI e LLM:** capaci di creare dei dataset con contenuti e struttura secondo le istruzioni fornite dall'utente in linguaggio naturale (crawling, scraping, RAG, data enrichment)

Criterio 1
Aziende italiane

che producono

Criterio 2
macchinari industriali

con fatturato

Criterio 3
> 50 milioni €

Exa

Name	☒ Aziende italiane	☒ macchinari in...	☒ > 50 milioni €
	Match	Match	Match
	Match	Match	Match
	Match	Match	Match
	Match	Match	Match
	Match	Match	Match
	Match	Match	Match
	Match	Match	Match
	Match	Match	Match
	Match	Miss	Match
	Match	Miss	Miss

Fonte: Exa.ai - il motore di ricerca per l'AI



Anatomia di un AI Agent: Agent

- **Il Prompt è fondamentale:** l'efficacia dell'AI Agent dipende crucialmente dalla qualità e precisione dei prompt che lo guidano. I prompt sono le istruzioni che modellano il suo comportamento, definendo cosa deve fare, come e perché.
- **3 tipi di Prompt:**
 - **di sistema:** imposta contesto, direttive e vincoli dell'agente;
 - **di ruolo:** definisce personalità o funzione;
 - **di azione:** dettaglia il compito, input, ragionamento e formato output, spesso con esempi.

Write CAREful Prompts

C**Context**

Describe the situation

A**Ask**

Request specific information

R**Rules**

Provide constraints

E**Examples**

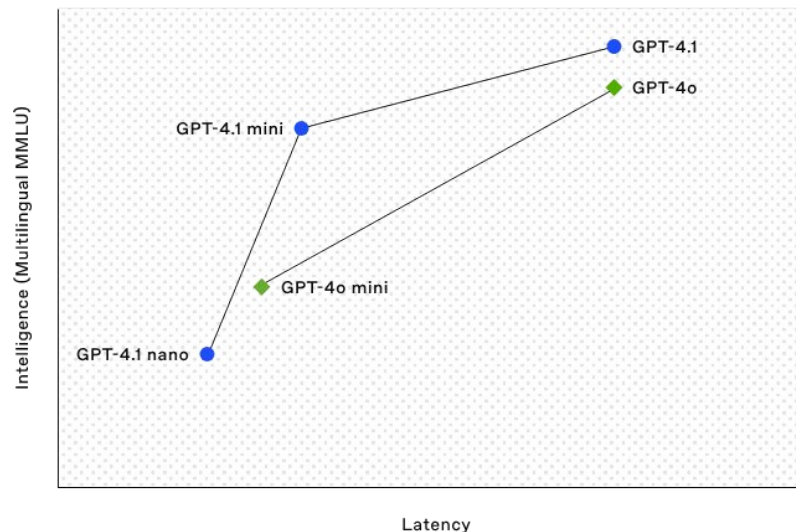
Demonstrate what you want



Anatomia di un AI Agent: Model

- **Utilizza il modello e la versione che preferisci:** ChatGPT, Gemini, Claude, Llama, DeepSeek
- **Scegli il modello e la sua versione in base alle necessità:** latenza, profondità, creatività, capacità di seguire le istruzioni, contenimento dei costi, ecc.. (es. pro, nano, mini)

GPT-4.1 family intelligence by latency



“GPT-4.1 mini is a significant leap in small model performance, even beating GPT-4o in many benchmarks. It matches or exceeds GPT-4o in intelligence evals while reducing latency by nearly half and reducing cost by 83%.”

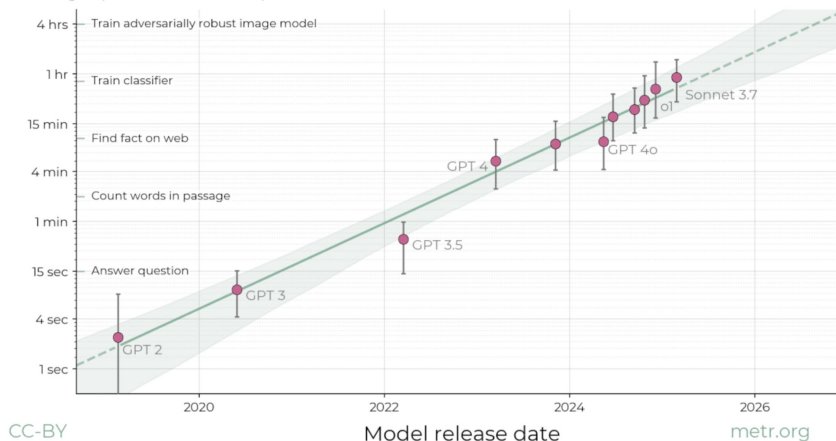
Fonte: Openai.com



Anatomia di un AI Agent: Model

- **Utilizza il modello e la versione che preferisci:** ChatGPT, Gemini, Claude, Llama, DeepSeek
- **Scegli il modello e la sua versione in base alle necessità:** latenza, profondità, creatività, capacità di seguire le istruzioni, contenimento dei costi, ecc.. (es. pro, nano, mini)

The length of tasks AI can do is doubling every 7 months
Task length (at 50% success rate)



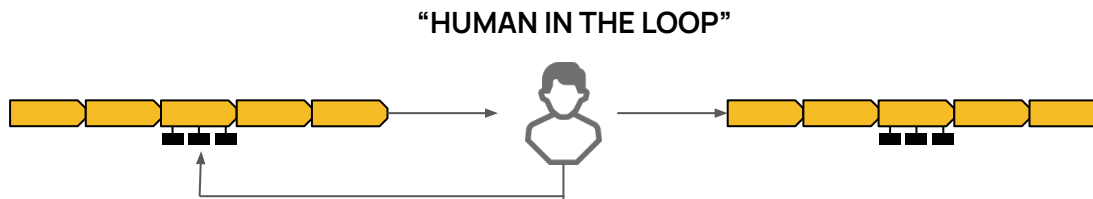
“GPT-4.1 mini is a significant leap in small model performance, even beating GPT-4o in many benchmarks. It matches or exceeds GPT-4o in intelligence evals while reducing latency by nearly half and reducing cost by 83%.”

Fonte: Openai.com



Anatomia di un AI Agent: Memory

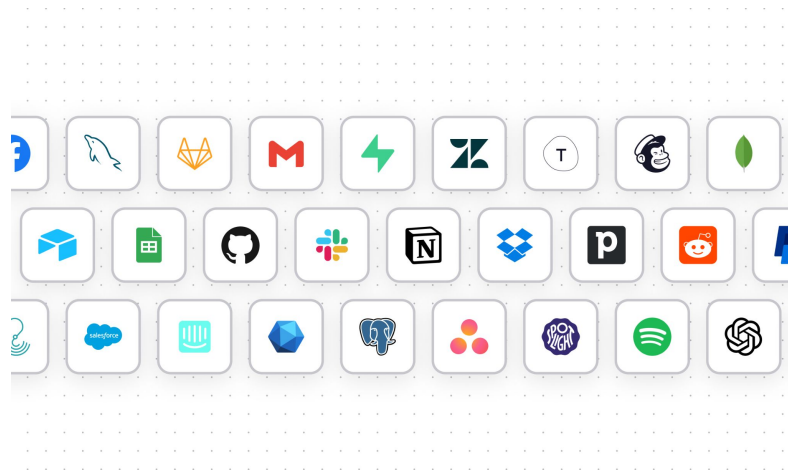
- **Non sempre obbligatoria, ha dei vantaggi:** permette all'agente di non operare "a vuoto" ad ogni trigger, ma di costruire sulle esperienze precedenti.
- **Ricorda:** operazioni passate dell'agente stesso, operazioni fatte da altri agenti collegati, feedback dell'utente umano, il contesto.





Anatomia di un AI Agent: Tools

- Superano le limitazioni del Modello
- Accesso a informazioni esterne aggiornate in tempo reale
- Esecuzione di azioni
- Interazione con altri software aziendali ed esterni all'azienda
- Esecuzione di calcoli complessi, ecc
- Interazione con l'umano





Anatomia di un AI Agent: Data Transformation & Output

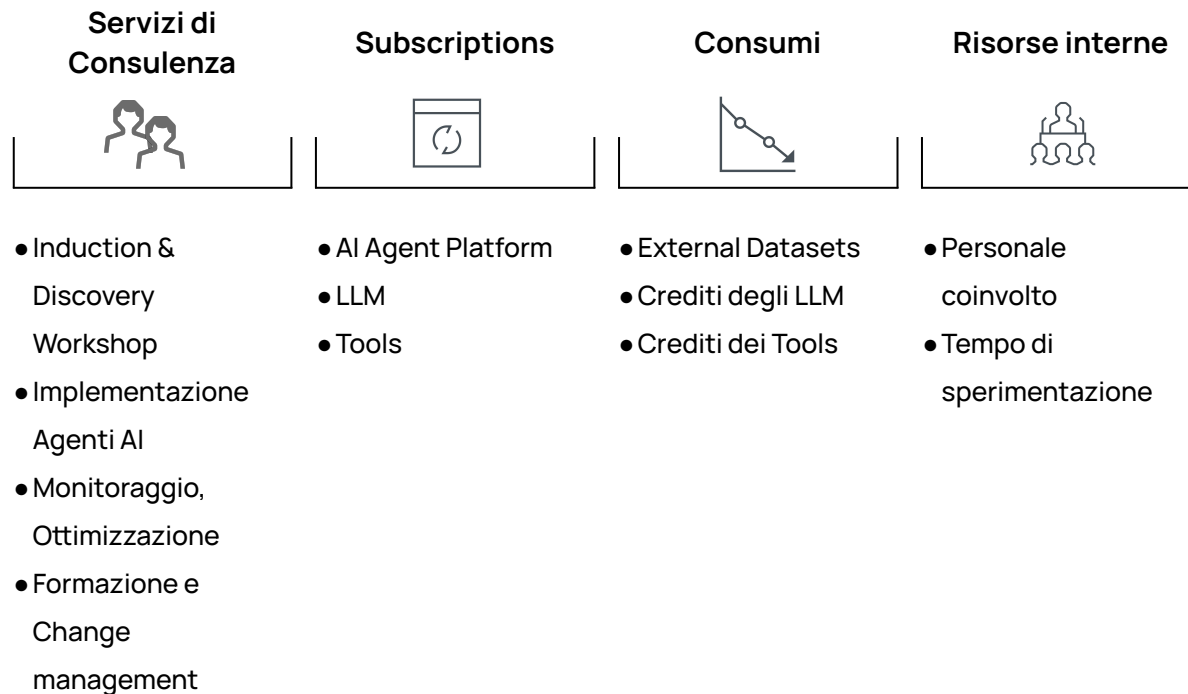
- Prende l'output grezzo generato dall'AI Agent e lo **converte, formatta, adatta, struttura** per l'effettivo "Output" e per l'interazione con l'ambiente o l'utente.
- **Adattamento al Canale e al Destinatario**
- Invio di comunicazioni, aggiornamento sistemi aziendali, creazione contenuti e documenti, notifiche, alert, avvisi, ecc...
- Output può diventare input per un altro Agente AI collegato



	Name	Contact	Email
1	Sarah Johnson	+1 (555) 123-4567	sarah.j@example.com
2	Michael Chen	+1 (555) 234-5678	m.chen@example.com
3	Emily Williams	+1 (555) 345-6789	e.williams@example.com
4	James Wilson	+1 (555) 456-7890	j.wilson@example.com

Struttura dell'investimento

Quanto costa costruire una AI Workforce per la tua azienda?



Agire con metodo!

- Farsi accompagnare per ridurre rischi, tempi e costi
- Affiancare specialisti di processi di business + sviluppatori AI
- Agire con rapidità, in modo agile
- Gestire il cambiamento culturale e organizzativo oltre che digitale

1

Customer Agent

Una **conciierge multicanale** (su sito, whatsapp, chat, app, ecc) che interagisce con il cliente (via chat o voce) per risolvere esplorare i prodotti o servizi offerti, risolvere problemi, prendere appuntamenti, chiarire dubbi, ecc...

Risultato: maggiore ingaggio utente, maggiori conversioni e minori ticket aperti

2

Support Agent

Intercetta richieste di assistenza (es. Ticket Aperti) e risponde in tempo reale al cliente o prepara una automaticamente bozza per l'operatore interno di Customer Service.

Anche per assistenza telefonica.

Risultato: fino al 70% di ticket risposti in modo corretto dall'AI (e meglio dell'operatore umano)

3

Knowledge Base Agent

Partendo dai ticket chiusi e riposti dall'operatore umano (e da altre fonti come la manualistica interna) questo agente crea articoli della KB per basare le risposte future del customer agent e del support agent. **Risultato: fino a 3 ore risparmiate per articolo, minori ticket aperti, maggiore tasso di risposta automatica del support agent**

4

CRM (o ERP) Agent

Il miglior assistente dei nostri per aggiornare e interrogare sistemi interni come CRM o ERP, anche in mobilità.

Risultato: aumenta adoption dei sistemi e la quantità e qualità dei dati tracciati a sistema.

5

Sales Coach

Ascolta incontri, telefonate e chiamate del venditore, trascrive precisamente la conversazione, riassume la conversazione con struttura personalizzata, inserisce nella scheda cliente e opportunità del CRM trascrizione o riassunto, dà feedback al venditore su cosa ha fatto bene e su cosa dovrebbe migliorare (in base alla tipologia di interazione: demo, presentazione preventivo, negoziazione, ecc)

6

Data Enrichment Agent

Per ogni partita iva o persona inserita nel CRM (o nell'ERP) l'agente interroga sistemi esterni per fare un data enrichment di dati firmografici (indirizzo, settore, ecc) e finanziari (valore produzione, dipendenti, EBIT, %crescita, flusso di cassa) per qualificare e prioritizzare potenziali clienti e fornitori.

7

Prospecting Agent

Partendo dalla descrizione del cliente ideale (settore, dimensione, area geografica, bisogni, ecc) e/o da clienti esistenti, l'agente individua costantemente aziende in linea con il tuo target e li inserisce in automatico nel CRM, arricchite con dati firmografici e finanziari con un riassunto delle informazioni chiave per contattare quell'azienda.

8

Amaltia

Agente che si integra con tutti i sistemi aziendali, si alimenta di documenti e informazioni, cataloga tutto per argomento e mappa che tipo di figure aziendali possono accedere a quale informazione e si mette a disposizione al personale interno dell'azienda per cercare informazioni e per fare operazioni.

NB: la disponibilità dei dati è relativa alla normativa in vigore nella singola nazione

AI Workforce

efficace.

efficiente.

governata.

MARKETING

101

SEO Agent

Ottimizza e genera contenuti su larga scala analizzando SERP, competitor e intenti di ricerca per massimizzare la visibilità organica.

102

Audience Ins. Agent

Analizza dati comportamentali e demografici per identificare segmenti ad alto valore e personalizzare le strategie di comunicazione.

103

Campaign Orc. Agent

Automatizza l'esecuzione, il monitoraggio A/B test e l'ottimizzazione multicanale delle campagne marketing in tempo reale per massimizzare il ROI.

104

Social Listener Agent

Monitora le conversazioni social per identificare trend emergenti, analizzare il sentiment del brand e rilevare opportunità di engagement immediato.

105

Content Agent

Identifica i canali e i formati ideali per distribuire specifici contenuti, ottimizza i messaggi per il pubblico mirato, automatizza la pubblicazione.

SALES

201

Sales Copilot Agent

Assiste la forza vendita processando input (es. vocali post-visita) per aggiornare CRM, creare task e draftare comunicazioni di follow-up.

202

Lead Scoring Agent

Qualifica e assegna automaticamente un punteggio ai lead in base alla loro probabilità di conversione, indirizzandoli al venditore più idoneo.

203

Deal Agent

Permette la creazione di trattative e opportunità senza utilizzare l'interfaccia CRM, ma attraverso il linguaggio naturale, chat o vocale.

204

Meeting Agent

Gestisce autonomamente la pianificazione degli appuntamenti con i prospect, interagendo via email e sincronizzandosi con i calendari.

205

Upsell Agent

Analizza i dati dei clienti e i comportamenti di acquisto per identificare automaticamente opportunità di upsell e cross-sell.

SERVICE

301

Support Agent

Fornisce risposte immediate e coerenti alle richieste cliente di primo livello su tutti i canali (chat, email, social, telefono) 24/7.

302

Feedback Agent

Gestisce l'invio e la raccolta automatica di sondaggi di soddisfazione post-interazione (CSAT, NPS) e ne analizza i risultati.

303

Ticket Routing Agent

Classifica, assegna priorità e indirizza automaticamente i ticket di supporto all'agente o al team più qualificato per la risoluzione.

304

Knowledge B. Agent

Crea, organizza e aggiorna continuamente la knowledge base interna ed esterna apprendendo dai ticket risolti e dai feedback.

305

Proactive Ag

Monitora l'utilizzo dei prodotti e identifica potenziali problemi per offrire supporto proattivo prima che il cliente si lamenti.

COMMERCE

401

Dynam. Pricing Agent

Adegua dinamicamente i prezzi dei prodotti in base alla domanda, all'inventario, ai prezzi dei competitor.

402

Navigation Agent

Ottimizza la funzione di ricerca interna e la navigazione del sito e-commerce per aiutare gli utenti a trovare i prodotti più velocemente.

403

Recovery Agent

Gestisce campagne email o notifiche personalizzate per recuperare i carrelli abbandonati, offrendo incentivi mirati.

404

Inventory Agent

Prevede la domanda futura e ottimizza i livelli di stock per minimizzare rotture di stock ed eccessi di magazzino.

405

Review Agen

Aggrega e analizza le recensioni per estrarre insight su punti di forza, debolezze e suggerimenti.

Come iniziare

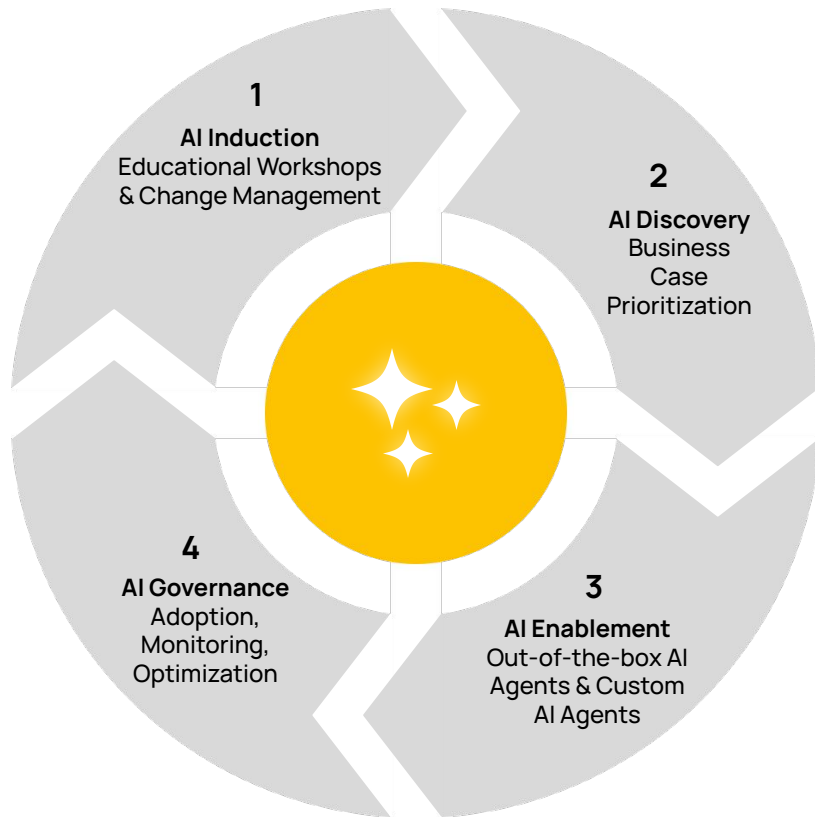
4 step per evolvere la cultura aziendale e creare una AI Workforce per la tua azienda.

Punti di attenzione per un'adozione efficace

Impatto immediato: gli agenti AI generano valore tangibile fin da subito, in termini di impatto business (cost saving e/o incremento revenue).

Competenze business: oltre a skill tecnologiche e conoscenza degli Agenti AI, serve capacità di analisi dei processi business per evitare errori critici.

Governance e adoption: oltre all'inserimento di Agenti AI, è cruciale strutturare percorsi di governance, change management e adoption per scalare in modo sostenibile.



Esempi di contenuti dell'AI Induction

Tema	Obiettivo	Moduli formativi	Contenuto
1. Ispirare Opportunità e leve strategiche legate all'adozione dell'intelligenza artificiale.	Creare consapevolezza strategica sull'urgenza e le reali opportunità dell'AI, liberando il campo da pregiudizi e luoghi comuni.	1.1. Oltre l'Hype: una visione pragmatica sull'AI	Capire cosa conta davvero per le PMI, evitando false promesse e tecnicismi inutili.
		1.2. Il fattore tempo: perché agire ora fa la differenza	I dati dimostrano che chi parte prima conquista vantaggi competitivi difficilmente recuperabili.
		1.3. Capire per decidere: smontare i falsi miti sull'AI	Distinguere tra AI, Machine Learning e Generative AI per scegliere con consapevolezza.
2. Comprendere Dai modelli generativi all'implementazione dell'AI Workforce nei contesti che contano per il business.	Dimostrare in modo pratico come l'AI può generare valore immediato nei processi aziendali, partendo da casi concreti e accessibili.	2.1. AI Generativa: potenzialità e limiti operativi	Scoprire come i modelli generativi creano e trasformano contenuti supportando i processi aziendali.
		2.2. Prompt Engineering 101: il vero superpotere per ottenere valore dall'AI	Apprendere alcune tecniche semplici ma efficaci per interagire con l'AI e massimizzare i risultati.
		2.3. Dagli Agenti alla AI Workforce: verso una forza lavoro ibrida	Esplorare come gli AI Agent evolvono in collaboratori digitali integrati nei processi aziendali.
3. Chiarire Strumenti per valutare come, dove e quando introdurre l'AI in azienda, in sicurezza.	Aiutare i collaboratori a orientarsi tra normative, requisiti organizzativi e priorità operative, presentando un framework consolidato per ridurre i rischi, accelerare i risultati e facilitare l'adozione consapevole dell'AI.	3.1. Le regole del gioco: partire consapevoli con l'AI Act	Comprendere il quadro normativo europeo per costruire un'adozione responsabile, sicura e consolidare fiducia.
		3.2. Governance e cultura: costruire fondamenta solide per l'adozione l'AI	Dalla qualità dei dati alle competenze interne, fino ai meccanismi di governance e controllo.
		3.3. Come iniziare per integrare l'AI già domani	Progetti pilota mirati, generare valore visibile, costruire consenso e scalare con metodo verso un'integrazione diffusa dell'AI nei processi aziendali.

Impresoft Engage ti guida nella creazione di una AI Workforce per aumentare la produttività e competitività della tua azienda.

Customer for Life

- Riduzione o eliminazione delle **frizioni interne ed esterne**
- Miglioramento della **customer acquisition** (new business)
- Miglioramento della **customer expansion** (existing portfolio)
- Migliore **esperienza cliente e dipendente**
- Aumento della **loyalty cliente e dipendente**
- Situazione sotto controllo (**data driven**)
- Aumento della **competitività internazionale**
- Aumento della **produttività**
- Aumento di **ricavi e margini**
- Crescita del **capitale umano**
- Attivazione logiche di **miglioramento continuo**
- Aumento del **valore dell'azienda**

☆ Customer Experience

Powered by **AI Workforce**

Marketing

Multiple Hybrid Touchpoints

SEO, Content & Lead Generation

Automations

Sales

Sales Processes

App Agenti, Portale B2B & CPQ

Sales Enablement

Service

Reactive & Proactive

Self Service

Loyalty & FSM

CRM

Multicanalità

Integrazioni

Customer Data
quality &
enrichment

Data Driven

User
Adoption

Compliance



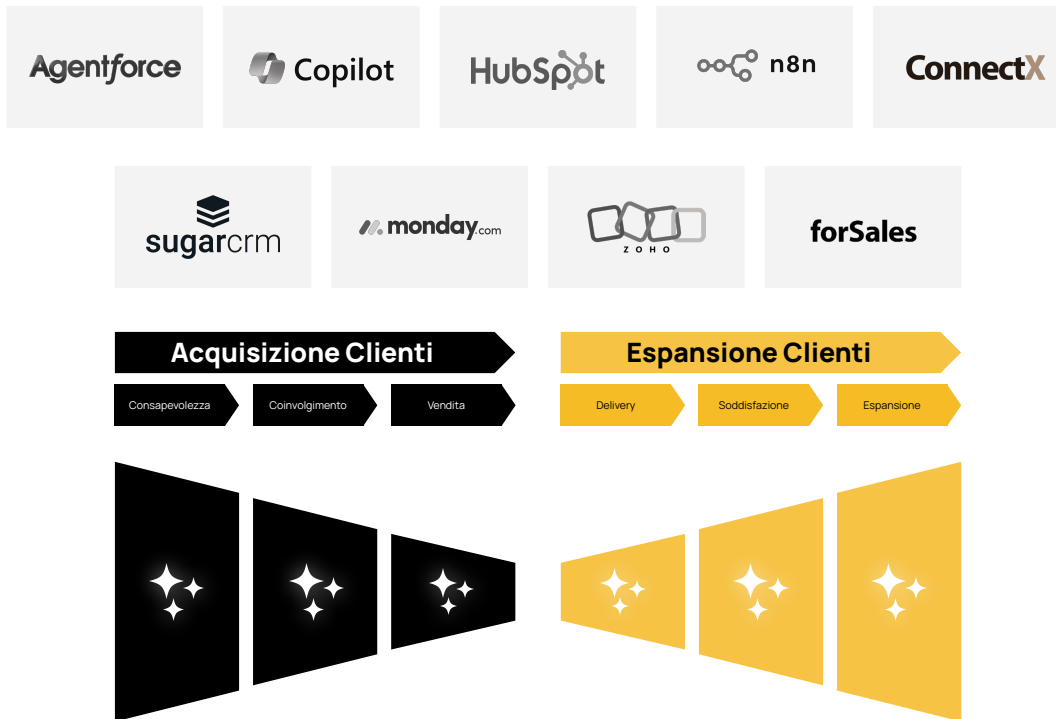
Strategia

+



Percorso di Trasformazione

Utilizziamo le migliori piattaforme a livello globale per creare una AI Workforce per affiancare i tuoi team Marketing, Sales e Service e migliorare la Customer Experience in tutte le sue fasi.



Our
digital
thanks



Alessandro Bodo
Chief Revenue Officer



+39 3491917258



alessandro.bodo@impresoftengage.com



alessandro-bodo



impresoftengage.com