

Manuale Operativo IA

Agenzia di Comunicazione Digitale

Versione 1.0

Alessandro De Nicola

Gennaio 2026

Contents

Introduzione	1
Il Contesto	1
Obiettivi del Documento	1
Struttura dei Moduli	1
Creazione Contenuti (Text Generation)	2
1. Obiettivo e Concetto	2
2. Strategie di Prompt Design	2
3. Strategie Avanzate e Ragionamento	3
4. Strumenti Esterni e Workflow	3
5. Controllo Qualità (Checklist)	4
Riconoscimento Lingue e Analisi dei Significati	4
1. Obiettivo e Concetto	4
2. Strategie di Prompt Design per la Detection	4
3. Strategie Avanzate: Il “Senso Affine”	5
4. Scenari d’uso in Agenzia	5
5. Workflow Operativo (Checklist)	6
6. Buone Pratiche e Limiti (FAQ)	6
Analisi Dati Incrociata (Cross-Tabular)	6
1. Obiettivo e Concetto	6
2. Strategie per Prevenire l’Allucinazione	6
3. Scenari d’uso e Standardizzazione	7
4. Controllo Qualità (Checklist Anti-Allucinazione)	7
5. Limitazioni Tecniche	7

Introduzione

Il Contesto

L’adozione dell’Intelligenza Artificiale nei processi di agenzia non è più un’opzione, ma una necessità competitiva. Tuttavia, l’uso non regolamentato di questi strumenti comporta rischi significativi, dalla generazione di contenuti non in linea con il brand (“Brand Safety”) all’interpretazione errata dei dati.

Obiettivi del Documento

Questo manuale operativo nasce per uniformare l’utilizzo dell’IA generativa. Gli obiettivi sono:

1. **Standardizzazione:** Definire prompt replicabili per garantire qualità costante.
2. **Efficienza:** Ridurre i tempi di “trial and error” nella generazione dei contenuti.
3. **Affidabilità:** Mitigare le “allucinazioni” dell’IA, specialmente nell’analisi dei dati numerici.

Struttura dei Moduli

Il manuale è suddiviso in tre aree di competenza:

- **Modulo 1:** Creazione Contenuti (Text Generation)
- **Modulo 2:** Analisi Semantica (Embeddings)
- **Modulo 3:** Analisi Dati Incrociata (Cross-Tabular)

Creazione Contenuti (Text Generation)

- **Ambito:** Copywriting & Social Media
 - **Fonte Tecnica:** OpenAI Cookbook - Prompt Engineering
-

1. Obiettivo e Concetto

Questa sezione supporta il team nell'uso quotidiano degli strumenti generativi per la scrittura. L'obiettivo non è sostituire il copywriter, ma fornire semilavorati di alta qualità.

2. Strategie di Prompt Design

2.1 Chiarezza e Dettaglio (Context Setting)

I modelli non leggono nel pensiero. Fornire contesto è vitale. Di seguito tre confronti operativi tra prompt inefficaci ed efficaci.

SCENARIO A: Social Media

Generico (Sconsigliato): "Scrivi un post sui saldi."

Dettagliato (Consigliato): "Scrivi un post Facebook per i saldi invernali del cliente 'ModaX'. Target: donne 25-40 anni. Tono: urgente ed entusiasta. Includi il codice 'SALDI50'."

SCENARIO B: Tone of Voice

Generico (Sconsigliato): "Scrivi una mail."

Dettagliato (Consigliato): "Agisci come un **Account Manager Senior**. Scrivi una mail formale ma empatica per gestire un reclamo cliente."

SCENARIO C: Project Management

Generico (Sconsigliato): "Riassumi il meeting."

Dettagliato (Consigliato): "Riassumi le note del meeting in un paragrafo. Poi elenca i 'Next Steps' assegnati a ogni membro del team in una lista puntata."

2.2 Definizione del Ruolo (Persona Adoption)

ESEMPIO OPERATIVO

Ruolo: Agisci come un **Senior Copywriter** esperto in Neuromarketing. Usa principi di persuasione in ogni testo che generi.

Task: Scrivi una landing page per il nostro nuovo corso di "Digital Strategy".

2.3 Delimitatori e Input Separati

ESEMPIO OPERATIVO

User: Riassumi il testo delimitato da triple virgolette in un titolo (H1).

Input: "" [Inserire qui il testo lungo del brief del cliente] ""

2.4 Esempi Pratici (Few-Shot Prompting)

ESEMPIO OPERATIVO

Sistema: Rispondi con uno stile coerente (Tone of Voice: Lussuoso e Minimalista).

User: Descrivi la pazienza. **AI:** Il fiume che scava la valle più profonda scorre da una sorgente modesta.

User: Descrivi il nostro nuovo servizio di consulenza Premium.

3. Strategie Avanzate e Ragionamento

3.1 Classificazione degli Intenti

ESEMPIO OPERATIVO

Istruzione: Classifica i commenti social in arrivo.

Logica: * Assistenza -> Chiedi numero ordine. * Lead -> Invia brochure. * Spam -> Ignora.

Input: “Quanto costa il modello rosso?” **Output:** Lead.

3.2 Ragionamento (Chain of Thought)

ESEMPIO OPERATIVO

Istruzione: Prima analizza il testo fornito. Identifica punti di forza e debolezze rispetto alle regole SEO.

Vincolo: Solo dopo aver fatto l'analisi, scrivi la versione rivista dell'articolo.

Input: [Bozza Articolo del Junior Copywriter]

3.3 Monologo Interiore

ESEMPIO OPERATIVO

Step 1 (Ragionamento Nascosto): Ragiona su quale sia la migliore risposta diplomatica al reclamo del cliente. Metti questo ragionamento tra tripli backticks.

Step 2 (Output Finale): Scrivi la risposta finale pulita da inviare.

Input: “Voglio il rimborso immediato!”

4. Strumenti Esterni e Workflow

4.1 Grounding (Uso di Riferimenti)

ESEMPIO OPERATIVO

Istruzione: Usa le **Brand Guidelines** fornite tra triple virgolette per scrivere il copy. Se il tono richiesto non è chiaro, scrivi “Informazione mancante”.

Testo Riferimento: “ “[Incollare qui le Linee Guida] ” ”

Task: Scrivi una email di benvenuto.

4.2 Code Interpreter

ESEMPIO OPERATIVO

Istruzione: Scrivi ed esegui codice Python.

Task: Ho allegato il CSV con i dati della campagna Google Ads. Calcola il CPC medio e il ROI per ogni gruppo di annunci. Non calcolarlo a mente, usa il codice.

5. Controllo Qualità (Checklist)

VERIFICA AUTOMATIZZATA

Istruzione: Ti fornirò una Bio aziendale generata. Verifica se rispetta questi criteri.

Criteri: 1. Menziona l'anno di fondazione (2010). 2. Usa la parola chiave "Innovazione". 3. Non supera i 160 caratteri.

Output: Per ogni punto scrivi "SÌ" o "NO".

Riconoscimento Lingue e Analisi dei Significati

- **Ambito:** Gestione Clienti Internazionali e Analisi delle Opinioni
- **Fonte Tecnica:** OpenAI Cookbook - Reliability Techniques & Embeddings

1. Obiettivo e Concetto

L'obiettivo di questo modulo è fornire gli strumenti per identificare istantaneamente una lingua e analizzare il "senso" profondo di una frase senza limitarsi alla ricerca di singole parole chiave.

```
graph TD
    A[Input Multilingua] --> B{Identificazione Lingua}
    B -->|Rilevata| C[Analisi del Significato]
    B -->|Incerta| D[Richiesta Chiarimento]
    C --> E[Mappatura Vettoriale]
    E --> F[Output: Riassunto/Classificazione]

    style B fill:#f9f,stroke:#333,stroke-width:2px
    style F fill:#bbf,stroke:#333,stroke-width:2px
```

2. Strategie di Prompt Design per la Detection

Per evitare errori di traduzione o risposte nella lingua sbagliata, il primo passo operativo è istruire l'IA a "identificare" la lingua di un testo prima di elaborarlo. Questo aumenta l'affidabilità del lavoro finale.

2.1 Identificazione e Riassunto (Multi-tasking)

ESEMPIO OPERATIVO

Istruzioni: 1. Identifica la lingua del testo fornito tra triple virgolette. 2. Crea un riassunto di una sola frase mantenendo la lingua originale identificata.

Input: “” La estadística es una ciencia que estudia la variabilidad, colección, organización, análisis, interpretación, y presentación de los datos... “”

Output IA: Lingua: Spanish. La estadística es una ciencia que analiza la organización de datos siguiendo las leyes della probabilidad.

3. Strategie Avanzate: Il “Senso Affine”

L’IA non legge solo lettere, ma trasforma i concetti in mappe digitali. Questo permette al sistema di capire che due parole sono “vicine” per significato, anche se scritte in modo completamente diverso.

- **Concetti Vicini:** L’IA capisce che “Automobile” e “Veicolo” indicano la stessa cosa.
- **Concetti Lontani:** L’IA distingue tra “Pesca” (il frutto) e “Pesca” (l’attività sportiva) in base al contesto della frase.

4. Scenari d’uso in Agenzia

4.1 Ricerca per Concetto

Migliorare la ricerca negli archivi o nei siti dei clienti senza basarsi solo sulle parole esatte.

SCENARIO: E-commerce

Ricerca Classica: L’utente cerca “Idee per San Valentino”. Se il prodotto non ha quel tag esatto, il risultato è vuoto.

Ricerca Intelligente: Il sistema propone “Cene a lume di candela” o “Profumi”, perché ne comprende il nesso logico.

4.2 Raggruppamento Tematico dei Commenti

Invece di leggere migliaia di recensioni una per una, l’IA può raggrupparle automaticamente per “temi caldi” comuni.

ESEMPIO OPERATIVO

Input: Elenco di 1000 recensioni miste.

Output IA: * **Tema Spedizioni:** Raggruppa “Pacco arrivato tardi”, “Corriere maleducato”. * **Tema Prezzi:** Raggruppa “Troppo caro”, “Costo eccessivo”.

4.3 Smistamento Intelligente (Routing)

L’IA legge le email o i messaggi in arrivo e li indirizza alla persona giusta basandosi sul contenuto reale.

ESEMPIO OPERATIVO

Input: “Vorrei collaborare per promuovere i vostri prodotti sui miei canali social.”

Azione: Inviata automaticamente al **Social Media Manager**.

5. Workflow Operativo (Checklist)

Per attivare un'analisi dei significati su grandi moli di dati, seguire questa procedura:

- **Esportazione:** Scaricare i commenti o i testi in un file CSV (formato UTF-8).
- **Obiettivo:** Definire chiaramente cosa vogliamo sapere (es. “Quali sono i 3 motivi principali di lamentela?”).
- **Verifica:** Prima di usare i dati, controllare un campione del 5% per assicurarsi che i raggruppamenti siano coerenti.

6. Buone Pratiche e Limiti (FAQ)

L'IA legge dati aggiornati in tempo reale? La tecnologia di analisi dei significati è solida, ma il modello ha una conoscenza degli eventi ferma al 2021. Per analizzare i significati linguistici, però, questo non è un limite rilevante.

I dati dei nostri clienti sono al sicuro? Sì. Tutti i testi inviati tramite i nostri script professionali (API) non vengono usati per addestrare i modelli pubblici di OpenAI.

Analisi Dati Incrociata (Cross-Tabular)

- **Ambito:** Ricerche di Marketing & Reportistica
- **Fonte Tecnica:** OpenAI Cookbook - Reliability Techniques

1. Obiettivo e Concetto

La **Cross-Tabular Analysis** consiste nel confrontare e incrociare fonti dati diverse (es. confrontare la Spesa Ads con le Vendite effettive sul CRM). L'obiettivo principale di questo modulo è azzerare il rischio di **“Allucinazione Numerica”**, ovvero la tendenza dell'IA a inventare correlazioni inesistenti o a sbagliare calcoli matematici complessi se non guidata correttamente.

2. Strategie per Prevenire l'Allucinazione

Per ottenere confronti affidabili ed evitare che l'IA “confabuli” risultati errati, è necessario forzare il modello a seguire un percorso logico rigido.

2.1 Scomposizione Sequenziale (Step-by-Step)

L'IA aumenta il rischio di errore se tenta di leggere due tabelle contemporaneamente. Bisogna imporre una progressione lineare.

PROMPT OPERATIVO

Obiettivo: Incrociare traffico del sito e fatturato.

Istruzioni: > 1. Estrai dalla Tabella A (Traffico) solo le prime 5 pagine più visitate. 2. Cerca queste specifiche 5 pagine nella Tabella B (Vendite). 3. Solo dopo aver trovato i dati corrispondenti, crea la tabella di confronto. 4. Non calcolare medie totali finché la tabella non è completa.

2.2 Validazione delle Formule (Chain of Thought)

Mai chiedere “fai il calcolo”. Bisogna chiedere all’IA di mostrare la formula matematica utilizzata prima di fornire il risultato. Questo permette al copywriter di verificare la logica del calcolo.

PROMPT OPERATIVO

Task: Calcola la variazione percentuale del budget tra mese A e mese B.

Vincolo Anti-Errore: Prima di darmi il numero finale, scrivi esplicitamente la formula che stai usando (es. $((\text{Nuovo} - \text{Vecchio}) / \text{Vecchio}) * 100$). Se i dati sono incongruenti, scrivi “DATI NON COMPARABILI” invece di stimare.

2.3 Il “Monologo Interiore” per la Coerenza

Questa tecnica spinge l’IA a riflettere internamente sulla qualità dei dati prima di generare l’output finale.

ESEMPIO OPERATIVO

Istruzione: “Analizza i due report allegati. Prima di procedere, scrivi tra parentesi quadre una breve riflessione interna sulla coerenza dei nomi delle colonne (es. ‘ID Cliente’ è uguale a ‘Email’?). Se trovi discrepanze, segnalale prima di incrociare i dati.”

3. Scenari d’uso e Standardizzazione

3.1 Mappatura dei Campi (Context Grounding)

Spesso i file dei clienti hanno nomi diversi per le stesse informazioni. Bisogna “istruire” l’IA sulla legenda del file.

PROMPT OPERATIVO

Ruolo: Agisci come Data Analyst Senior. **Legenda:** > * La colonna ‘Client_ID’ del File A corrisponde a ‘Email’ nel File B. * La colonna ‘Total_Spent’ corrisponde al valore ‘LTV’. **Task:** Unisci le righe usando queste chiavi.

4. Controllo Qualità (Checklist Anti-Allucinazione)

Prima di inserire i dati dell’IA in un report per il cliente, il team deve verificare questi 3 punti:

- ☐ **Verifica della Formula:** L’IA ha mostrato il calcolo logico? La formula è corretta?
- ☐ **Test del Campione:** Prendi una riga a caso e rifai il calcolo manualmente. Corrisponde?
- ☐ **Gestione dei Vuoti:** L’IA ha ignorato i dati mancanti o ha tentato di “inventarli” per riempire la tabella? (Assicurarsi che i campi vuoti siano rimasti tali).

5. Limitazioni Tecniche

- **Dataset estesi:** Questa procedura è sicura per file fino a 50 righe. Per file più grandi, l’IA potrebbe “dimenticare” i dati centrali. In quel caso, richiedere l’analisi tramite **Code Interpreter** (elaborazione via codice Python).