

DigitalDays

Professioni del domani

AI Automation Specialist

29/07/26

12:00 – 13:00

WEBINAR ONLINE

Middle



Pro



Philip Rech

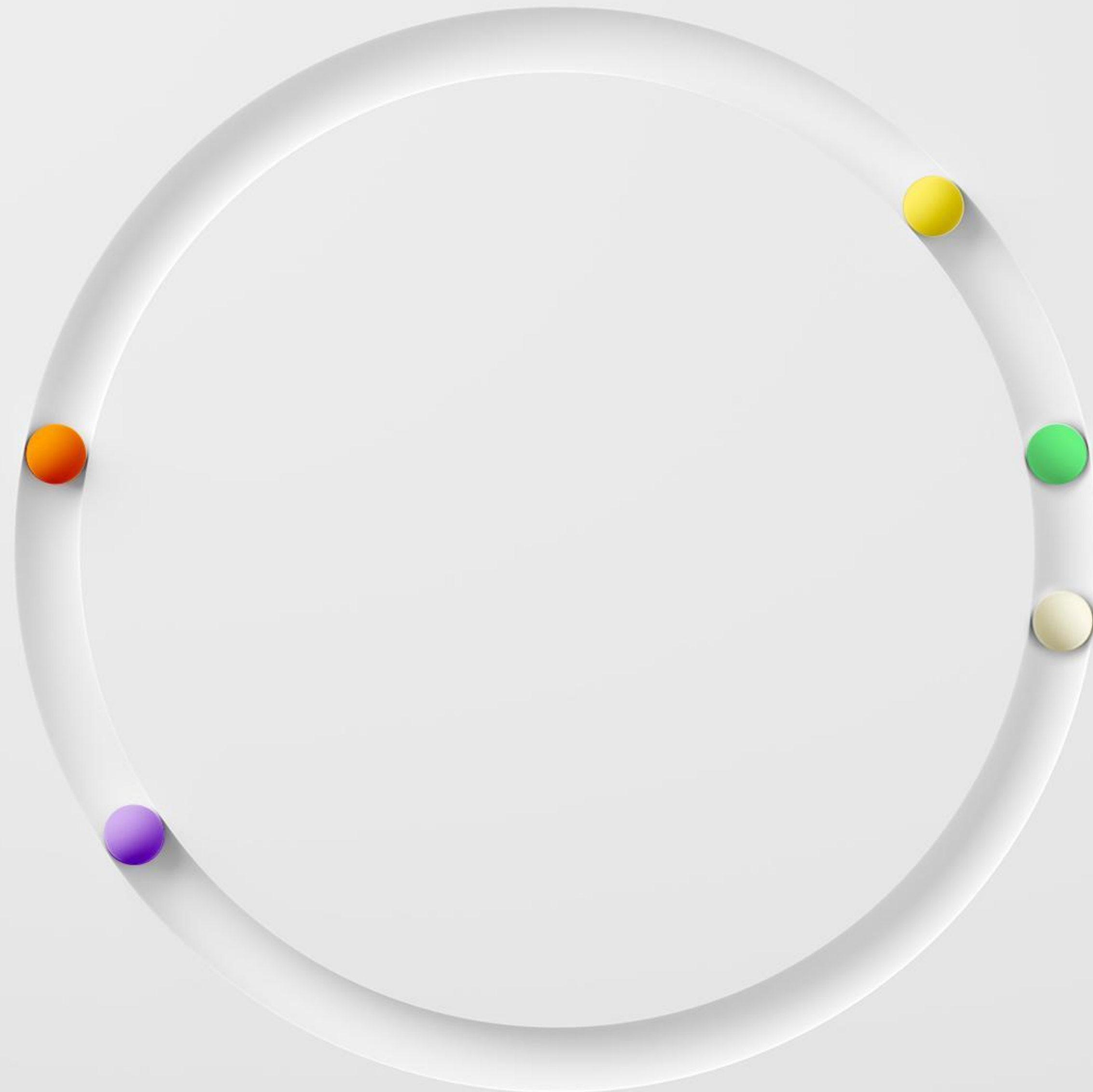
Chief Artificial Intelligence Officer @Highway



Di cosa parliamo **oggi**

Un'ora per capire come portare l'automazione AI dentro i processi aziendali: dai dati di scenario alle scelte operative.

- **01 • Lo scenario** — mercato, adozione nelle PMI e potenziale di automazione in Europa
- **02 • La figura** — chi è l'AI Automation Specialist e perché è così richiesto
- **03 • I processi** — identificare cosa automatizzare, con otto casi applicativi reali
- **04 • Il metodo** — piattaforme, agenti AI e framework di implementazione
- **05 • Le scelte** — competenze da sviluppare e la decisione interno vs esterno



01. Lo scenario

Perché l'automazione con l'AI riguarda ogni impresa, adesso

Un mercato che **esplode**

Nel 2025 il mercato italiano dell'intelligenza artificiale ha raggiunto **1,8 miliardi di euro**, in crescita del **+50%** sul 2024, con un CAGR triennale del +54%.

- La Generative AI vale il **46%** del mercato e cresce del **+60%** anno su anno.
- Il **71%** delle grandi imprese ha avviato almeno un progetto di AI (era il 59% nel 2024).

L'investimento c'è. La domanda vera è: sta producendo valore nei processi?

Fonte: Osservatorio Artificial Intelligence, Politecnico di Milano (2025).

Il paradosso dell'adozione

- Grandi imprese: il **53,1%** usa l'AI (dal 32,5% del 2024).
- PMI: ferme al **15,7%** — medie 15%, piccole 7%. Un divario di oltre **37 punti**.
- Solo il **21%** delle grandi usa l'AI in modo pervasivo: nel 79% dei casi resta confinata a progetti pilota.
- Appena il **9%** ha una governance AI strutturata; 1 azienda su 3 non sa stimare costi e benefici ex ante.

Il freno n.1 non è la tecnologia: è la mancanza di competenze interne (58,6%).

Fonti: ISTAT 2025; Osservatorio AI Politecnico di Milano.

Il segnale della **Shadow AI**

- L'**84%** delle grandi aziende ha licenze GenAI (+31% in un anno)...
- ...ma solo il **41%** ha linee guida d'uso e appena l'**11%** monitora l'utilizzo reale.
- L'**81%** dei lavoratori usa strumenti AI personali o non tracciati; solo il **19%** usa esclusivamente strumenti aziendali.
- Il **41%** svolge grazie all'AI attività che prima non sapeva fare.

L'adozione dal basso c'è già. Senza governo diventa un rischio per dati, sicurezza e GDPR.

Fonte: Osservatorio AI Politecnico di Milano (2026).

L'Europa al bivio dell'automazione

- Il **58%** delle ore di lavoro in Europa è tecnicamente automatizzabile già oggi: agenti AI per i compiti cognitivi, robot per quelli fisici.
- Fino a **1.900 miliardi di dollari** di valore sbloccabili entro il 2030.
- Due terzi delle ore lavorate sono attività cognitive: il campo degli agenti AI (**82%** del valore potenziale).
- Anche in manifattura e logistica, fino al **71%** del valore verrà da sistemi agentici — pianificazione, qualità, eccezioni — non dalla robotica.

Non è eliminazione dei posti: il 75% delle competenze si trasforma, non scompare.

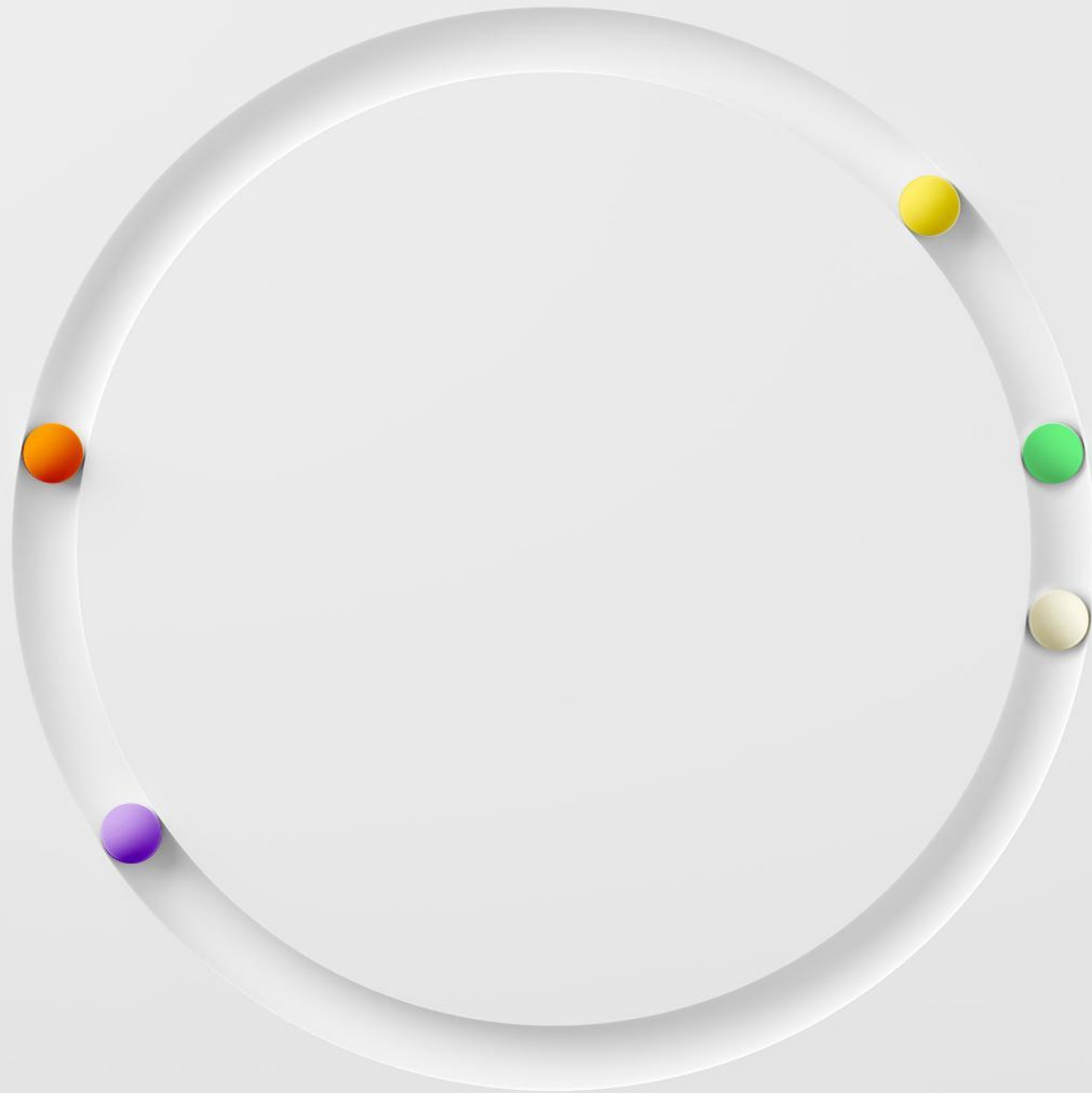
Fonte: McKinsey Global Institute, “Agents, robots, and us” (2026).

Il problema vero: il **95% dei pilot fallisce**

Il **95%** dei progetti pilota di AI generativa non produce ritorni misurabili sul conto economico (MIT NANDA, 2025).

- Non è un problema di modelli: è il “**learning gap**” — strumenti generici che non imparano dai flussi aziendali.
- Solo il **29%** dei dirigenti sa misurare il ROI con sicurezza; il 79% percepisce più produttività (IBM Think Circle).
- L'**80%** del valore nasce dalla riprogettazione dei processi, solo il 20% dalla tecnologia.

Serve chi trasformi l'esperimento in sistema: è qui che entra l'AI Automation Specialist.



02. La figura

**Chi è l'AI Automation Specialist e
cosa fa davvero**

Tra **business e tecnologia**

L'AI Automation Specialist è lo **snodo operativo** tra IT e linee di business: individua le opportunità di ottimizzazione e costruisce flussi di lavoro intelligenti.

- Connette gli strumenti che l'azienda già usa: **CRM, email, messaggistica, gestionali ERP.**
- Traduce esigenze di business in architetture di automazione, senza tecnologia fine a sé stessa.
- Obiettivo: **risultati misurabili** su produttività, qualità dei processi e competitività.

Non è (solo) un tecnico: è un “process engineer” ibrido che trasforma l'AI in efficienza reale.



Cosa fa, **concretamente**

- **Analizza i processi** — mappa i flussi “as-is”, misura la baseline e sceglie dove il ROI batte la complessità.
- **Progetta le architetture** — trigger, passaggi AI, integrazioni API e punti di controllo.
- **Costruisce e integra** — piattaforme no-code/low-code (Make, n8n, Zapier) e scripting (Python, JavaScript).
- **Governa i modelli** — prompt e context engineering per output affidabili, senza allucinazioni.
- **Presidia il rischio** — decide quanta autonomia delegare all'AI e dove serve l'approvazione umana.

Cosa **non è**

- **Non è un Data Scientist:** non costruisce modelli predittivi, orchestra modelli esistenti nei processi.
- **Non è un AI Engineer:** non addestra LLM, è un utilizzatore avanzato via API.
- **Non è l'RPA tradizionale:** gestisce dati non strutturati (email, documenti, trascrizioni), non solo regole rigide.
- **Non è (solo) un Prompt Engineer:** il prompt è una delle competenze, dentro flussi che toccano più sistemi.

È il nuovo “AI generalist”: visione d’insieme e capacità di orchestrare.

Fonte: McKinsey, “Rise of the AI generalist” (2026).

I framework di lavoro

Metodo prima dei tool: criteri decisionali che restano validi mentre gli strumenti cambiano.

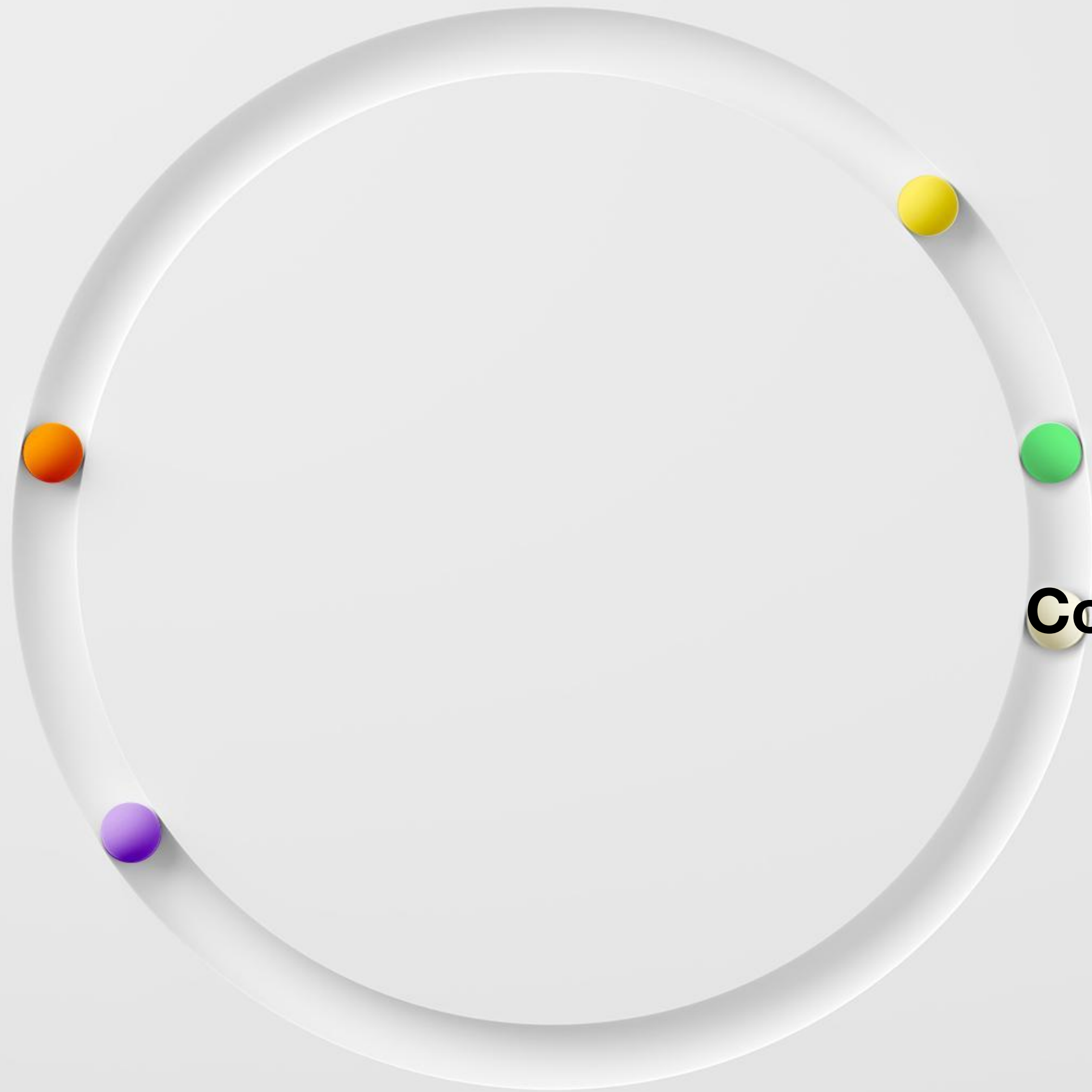
- **PCDF** — progettare contesto e prompt per output affidabili.
- **Workflow Automation Fit** — triage dei processi: ROI vs complessità.
- **WAM** — mappa dell'architettura: integrazioni, API, dati.
- **ASF** — quando serve davvero un agente autonomo.
- **AAS** — quanta autonomia delegare e dove imporre l'approvazione umana (Human-in-the-Loop).

Una professione in piena **esplosione**

- Le professioni con competenze AI crescono del **69%** dal 2019: quasi **8 volte** più veloci del mercato del lavoro (9%).
- In Italia: **44.000 posizioni** con skill AI nel 2025, **+93%** in un anno; il 76% degli annunci white-collar qualificati le richiede.
- Premio salariale medio del **+30%** (fino al +60% in alcuni settori).
- Il 20% delle imprese più avanzate registra **+163%** di produttività del lavoro.

La domanda esiste oggi: chi integra l'AI nei processi è tra i profili più cercati.

Fonti: PwC AI Jobs Barometer 2026; Osservatorio PoliMi-Lightcast.



03. I processi

**Cosa automatizzare e i casi concreti
che funzionano**

Da dove partire: **i processi giusti**

La domanda corretta non è “dove possiamo usare l’AI?”, ma “**quale processo costa più tempo, genera più errori o frena la crescita?**”

- Candidati ideali: attività **ripetitive** e ad alto volume, **dati non strutturati**, alto tasso di errore umano.
- Misura la **baseline** prima di automatizzare: tempi, errori, impatto sui margini.
- Tre ambiti per risultati rapidi: **customer service, documenti, processi commerciali**.

Regola 80/20: l’80% del valore viene dalla riprogettazione del lavoro, il 20% dalla tecnologia.

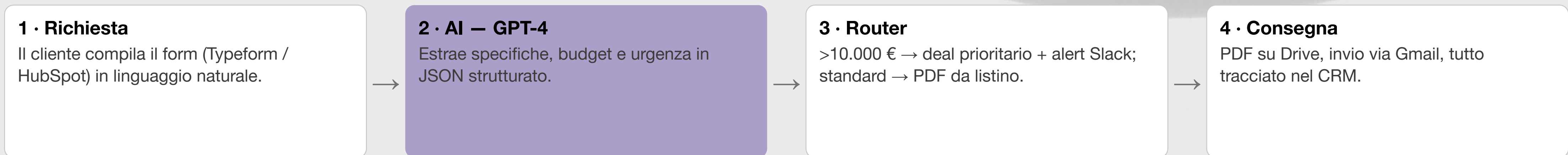
Le opportunità **per funzione**

- **Vendite** — qualificazione lead, preventivi automatici, follow-up post-meeting.
- **Marketing** — campagne, contenuti, SEO/GEO, nurturing (−40% costi adv, +72% conversioni B2B).
- **Customer service** — triage email, chatbot 24/7, bozze di risposta dalla knowledge base.
- **HR** — onboarding, screening CV e self-service (attenzione: “alto rischio” per l’AI Act).
- **Amministrazione** — fatture e documenti (IDP), report automatici, riconciliazioni.
- **Operations** — previsione della domanda, pianificazione, eccezioni in supply chain.

CASO 1 • VENDITE

Preventivi automatici

Da 20-30 minuti a meno di 2: il ciclo di preventivazione senza colli di bottiglia.



■ passaggio AI/automazione ■ controllo umano

< 2 min

per generare e inviare un preventivo (prima: 20-30)

−85%

tempi di attesa del cliente

24/7

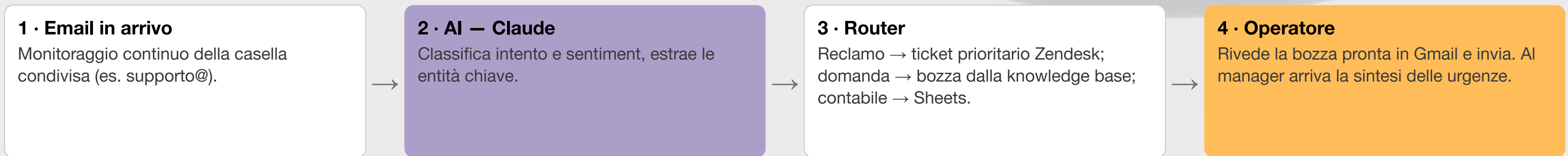
risposta anche fuori orario e nei picchi

Scenario documentato Make.com/Zapier • Replicabile se: 15+ richieste/settimana da form, regole di prezzo chiare, CRM in uso.

CASO 2 · CUSTOMER SERVICE

Triage intelligente delle email

La casella condivisa smette di essere un collo di bottiglia: ogni messaggio viene letto, classificato e instradato.



■ passaggio AI/automazione ■ controllo umano

–40%

tempo medio di gestione delle pratiche

–85%

tempi di risposta sulle domande ricorrenti

50 parole

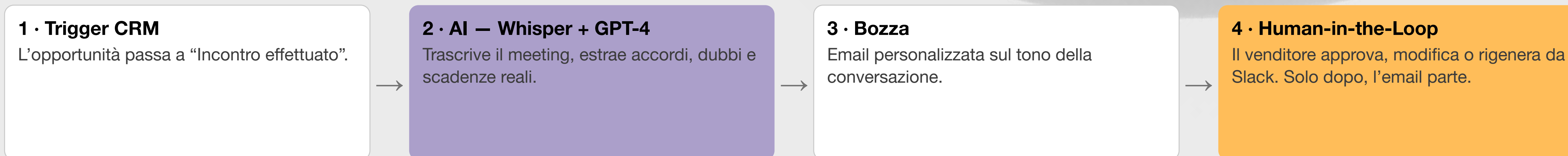
la sintesi che arriva al manager per i reclami urgenti

Scenario documentato Make.com/Zapier · Replicabile se: casella condivisa ad alto volume e una knowledge base.

CASO 3 · VENDITE

Follow-up con **supervisione** umana

Ogni incontro commerciale produce il suo follow-up: personalizzato dall'AI, approvato dal venditore.



■ passaggio AI/automazione ■ controllo umano

+40%

conversioni commerciali

1 clic

per approvare, modificare o rigenerare

0

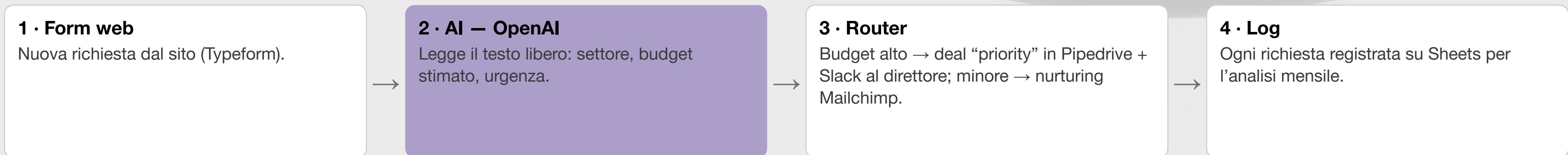
email inviate senza ok umano

Scenario documentato Make.com · Replicabile se: meeting su canali digitali registrabili e pipeline CRM strutturata.

CASO 4 • MARKETING & VENDITE

Lead **routing** intelligente

Ogni lead qualificato in secondi e instradato alla persona giusta — prima che si raffreddi.



■ passaggio AI/automazione ■ controllo umano

–80%

tempo di gestione dei lead

+15%

conversioni grazie alla reattività

100%

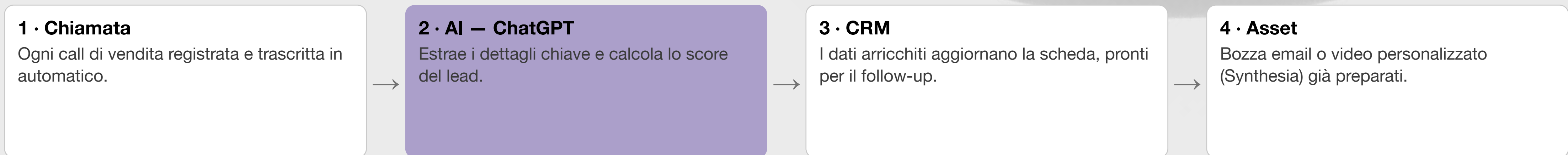
richieste tracciate per l'analisi mensile

Caso cliente documentato Make.com • Replicabile se: lead da form/landing e criteri di qualifica chiari.

CASO 5 · VENDITE · IMMOBILIARE (USA)

GG Homes: dalla call al CRM

Ogni chiamata commerciale diventa dati puliti nel CRM, senza lavoro manuale del team vendite.



■ passaggio AI/automazione ■ controllo umano

Migliaiaia

di chiamate processate in automatico

Ore/settimana

risparmiate dal team vendite

0

inserimenti manuali nel CRM

Fonte: caso cliente Zapier · Replicabile se: chiamate registrate e un CRM in uso.

CASO 6 • HR & RECRUITING • ITALIA

La Piadineria: “La Giovanna”

550+ ristoranti, 8-9.000 candidature al mese: prima l’HR riusciva a contattarne solo la metà.

1 • Candidatura

8-9.000 candidature al mese dai canali di recruiting.

2 • Agente AI su WhatsApp

Pre-screening personalizzato: contratto, disponibilità, esperienza.

3 • Colloquio

Incrocia le agende e fissa l’appuntamento con il manager.

4 • Feedback

Raccoglie l’esito dal manager e risponde a tutti i candidati.

■ passaggio AI/automazione ■ controllo umano

45.300

candidature gestite in 10 mesi

8.200+

colloqui fissati

93%

tasso di risposta dei candidati

50→100%

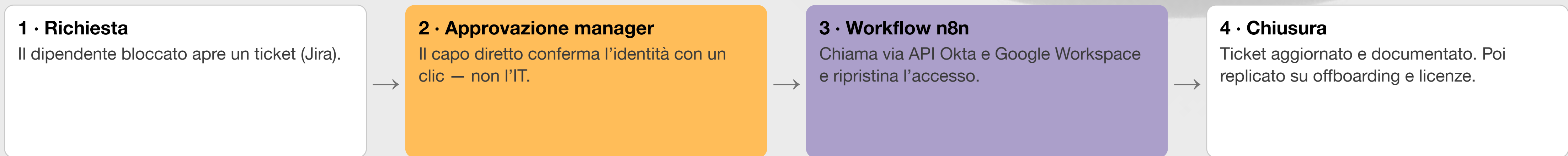
candidati contattati

Fonte: Osservatorio HR Innovation, Politecnico di Milano (2026).

CASO 7 • IT INTERNO

Delivery Hero: accessi self-service

800 volte al mese un dipendente resta chiuso fuori dagli account: prima, 35 minuti di lavoro IT a richiesta.



■ passaggio AI/automazione ■ controllo umano

200 ore/mese

restituite al team IT

35→20 min

tempo di ripristino accessi

5 ore

per costruire il workflow

Fonte: n8n, caso cliente Delivery Hero • Replicabile se: processi IT/HR ripetitivi con approvazioni.

CASO 8 · CUSTOMER SERVICE · SCALA GLOBALE

Klarna: l'assistente AI su scala

Cosa succede quando l'automazione del customer care va su scala globale — e cosa insegna il passo indietro.

1 · Chat cliente

2,3 mln di conversazioni in un mese, 23 mercati, 35 lingue.

2 · Assistente AI

Gestisce 2/3 delle richieste, 24/7, alla pari degli umani per soddisfazione.

3 · Escalation

I casi complessi passano agli operatori.

4 · Correzione 2025

Klarna reintroduce operatori umani sulla qualità: vince il mix.

■ passaggio AI/automazione ■ controllo umano

700

operatori equivalenti di lavoro

11→2 min

tempo di risoluzione

-25%

richieste ripetute

+40 M\$

profitto stimato (2024)

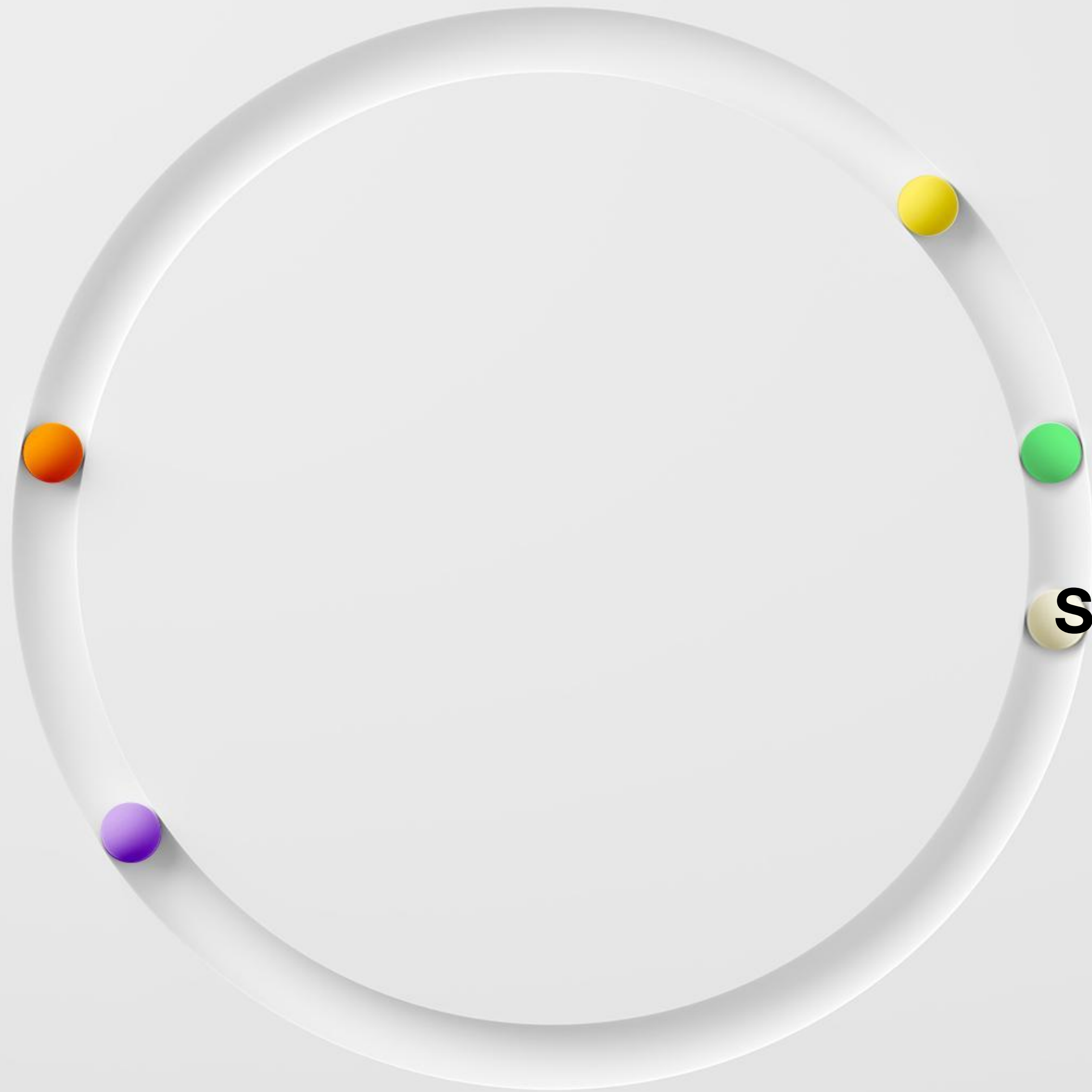
Fonte: comunicati ufficiali Klarna (2024-2025).

Cosa dicono **i numeri** sul campo

- **-80%** tempo di gestione dei lead e **+15%** conversioni con la qualificazione automatica.
- Preventivi: da 20-30 minuti a **meno di 2** (-85% attesa per il cliente).
- **-70%** tempi di elaborazione nel customer service automatizzato.
- **200 ore/mese** recuperate da Delivery Hero su un solo processo IT.
- **270 ore/anno**: il tempo medio risparmiato da chi usa l'AI nelle PMI italiane.

Il pattern è sempre lo stesso: trigger → AI → azione nei sistemi → controllo umano dove serve.

Fonti: casi Make.com/Zapier e n8n; ricerca OpenAI-Opinium sulle PMI italiane (2026).



04. Il metodo

Strumenti, agenti AI e framework di implementazione

Lo stack **dell'automazione intelligente**

- **Modelli AI** — GPT, Claude, Gemini: comprendono, estraggono, scrivono. Via API, dentro i flussi.
- **Orchestratori** — Make, Zapier, n8n, Power Automate: collegano app e modelli senza codice.
- **Sistemi aziendali** — CRM, email, messaggistica, ERP: dove l'automazione produce valore.
- **Capacità complementari** — RAG sulla knowledge base, OCR/IDP sui documenti, sicurezza di dati e API.

Il valore non è nel singolo tool, ma nel metodo con cui li fai lavorare insieme.

Scegliere **l'orchestratore**

- **Zapier** — 7.000+ app, apprendimento minimo: ideale per partire subito con flussi lineari e volumi bassi.
- **Make** — router, iterazioni, gestione errori avanzata: logiche complesse, più economico ad alti volumi.
- **n8n** — self-hosting e controllo: quando servono flessibilità e sovranità del dato.
- **Approccio ibrido**: Zapier per validare in fretta, Make/n8n quando il flusso tocca il core business.

Criterio per la PMI: complessità del flusso, volumi e costo totale — non la moda del momento.

La frontiera: **Agentic AI**

- Dai workflow deterministici agli **agenti**: sistemi che ragionano, decidono ed eseguono azioni nei software aziendali.
- In McKinsey gli agenti interni sono passati da **3.000 a 20.000 in 18 mesi** (+500%) su 40.000 dipendenti.
- Il modello che emerge: team ibridi “**people + agents**”, con l’umano regista e supervisore.

Più autonomia = più governance: confini operativi e punti di approvazione umana non sono opzionali.

Fonte: McKinsey (2026).



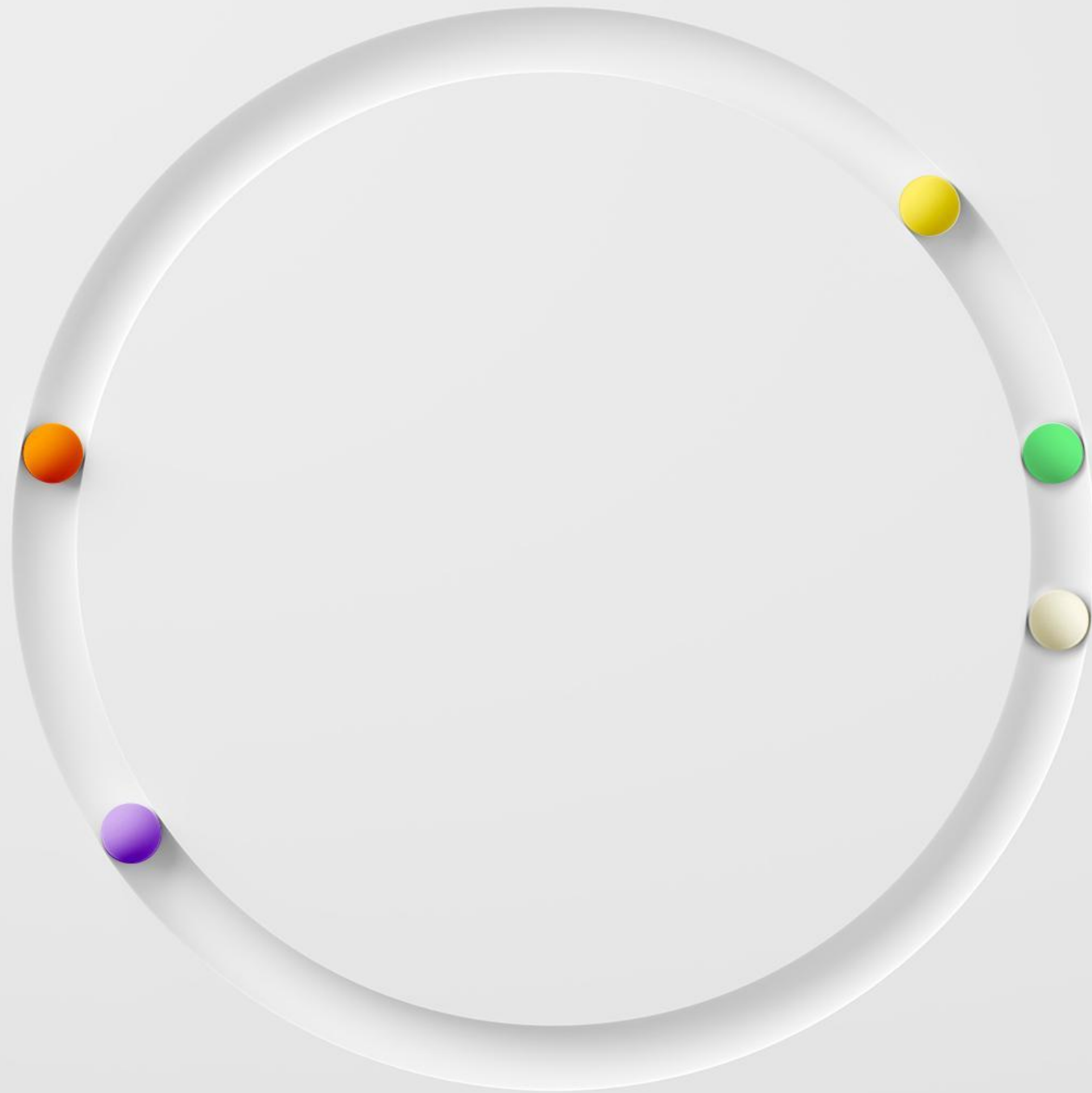
Il metodo, **in cinque fasi**

- **1. Identifica e priorizza** — baseline e Workflow Automation Fit.
- **2. Valuta il ROI** — hard e soft, con il costo totale (TCO): licenze, token, manutenzione.
- **3. Implementa per gradi** — pilot → MVP nei flussi reali → scala solo ciò che dimostra valore.
- **4. Misura con KPI** — dai tempi di ciclo al tasso di override umano, fino all'impatto finanziario.
- **5. Governa il cambiamento** — formazione, policy d'uso, registro dei sistemi AI.

Governance, rischi e **AI Act**

- Limiti dei modelli: **allucinazioni, bias, dati non aggiornati**. Servono contesto, controlli e supervisione.
- **Formazione AI obbligatoria** per il personale dal 2 febbraio 2025 (AI Act, art. 4).
- Dal **2 agosto 2026** pieni obblighi di trasparenza; HR e recruiting sono usi “ad alto rischio”.
- Sanzioni fino a **35 M€ o 7%** del fatturato mondiale; in Italia si aggiunge la Legge 132/2025.

Risposta operativa: policy d'uso, registro dei sistemi AI e Human-in-the-Loop nei punti critici.



05. Le scelte

**Competenze da sviluppare e
decisioni make-or-buy**

Come si diventa **AI Automation Specialist**

- **Tecniche** — prompt e context engineering, orchestratori no-code, API e JSON, Python/JavaScript, agenti AI.
- **Di business** — leggere i processi, riprogettarli “to-be”, tradurre i risultati in KPI per il management.
- **Trasversali** — comunicazione e change management: l’adozione si costruisce con le persone.
- **Percorsi** — master specialistici (≈300 ore, project work reali, certificazioni europee ICEP).

Regola d’oro: i tool cambiano ogni mese, i framework e il metodo restano.

Interno o **esterno?**

- I progetti guidati da partner esterni riescono nel **67%** dei casi; quelli solo interni nel **33%** (MIT).
- Criteri: differenziazione competitiva, sensibilità dei dati, competenze interne, urgenza, budget.
- La via per le PMI è sequenziale: “**buy to learn, build to last**”.
- **Experiment** (4-8 settimane) → **Extend** sui propri dati (3-6 mesi) → **Build** solo dove crea vantaggio unico.

ROI sostenibile il 60% più veloce rispetto alle strategie solo-build.

Tre cose da **portare a casa**

- **1. Parti dai processi, non dai tool** — misura la baseline e scegli dove il ROI batte la complessità.
- **2. L'AI Automation Specialist è un ruolo di confine** — metà business, metà tecnologia: lì nasce il valore.
- **3. Integra, misura, governa** — piccoli flussi in produzione con KPI e supervisione battono i grandi esperimenti infiniti.

L'automazione intelligente non sostituisce il lavoro: lo riprogetta. Chi la governa oggi ha il vantaggio domani.