

CHIEDILO A CHAT-GPT!

Come ridurre errori e burocrazia con strumenti come ChatGPT o Gemini.



CHIEDILO A CHAT-GPT!

Come ridurre errori e burocrazia con strumenti come ChatGPT o Gemini.

A cura di **Andrea Cichellero e Alex Prosdocimo**
Digital Innovation Hub Vicenza
powered by Confartigianato Imprese Vicenza

COS'È DIGITAL INNOVATION HUB VICENZA?

DIH Vicenza è un'unità di **Confartigianato Imprese Vicenza** che aiuta le PMI ad innovarsi grazie a consulenze specifiche in base alle loro necessità e l'accesso a bandi.

Aiutiamo le aziende a trovare una propria **identità online**, tramite consulenze legate a vari **marketplace e assistenza digitale**. Ci occupiamo inoltre di **ricerca e sviluppo** su tutte le nuove tecnologie abilitanti, come intelligenza artificiale, Web3, robotica, stampa 3D, VR/AR e molto altro.

Infine, grazie al nostro Learning Center, forniamo **docenze e formazione** su tutte le nuove tecnologie, approcci e gli strumenti innovativi.

CHI SIAMO



Andrea Cichellero



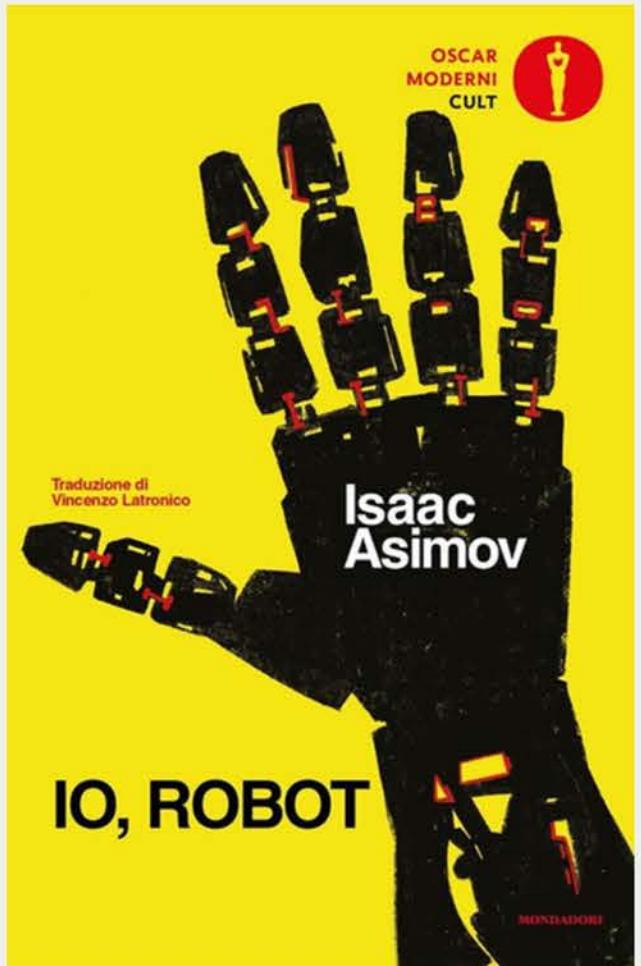
Alex Prosdocimo

Consulenti di ricerca e sviluppo in ambito AI, innovazione digitale e analisi dati
Digital Innovation Hub di Confartigianato Imprese Vicenza

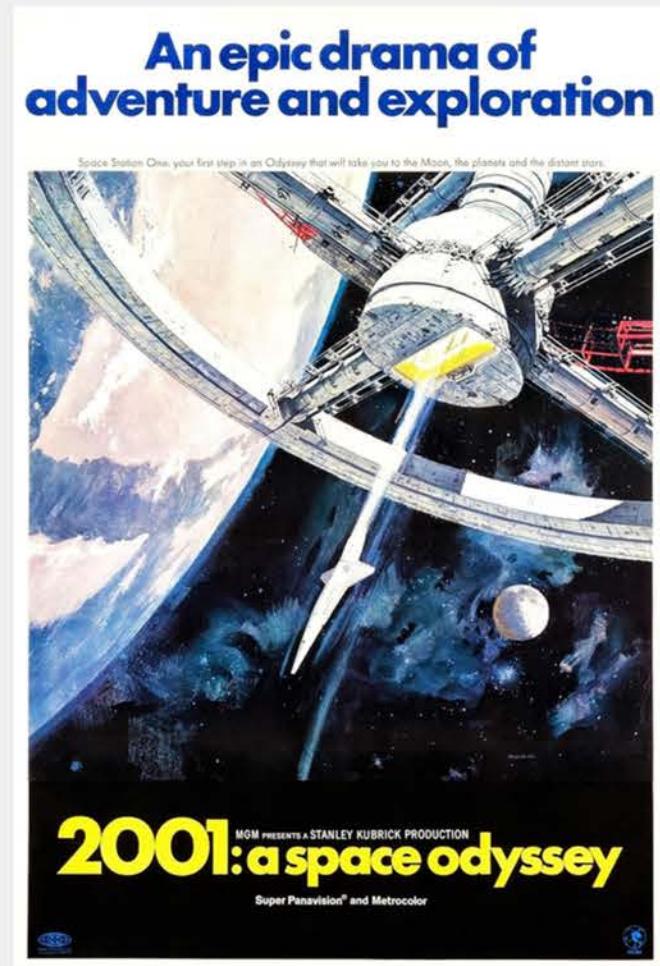


COS'È L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE?

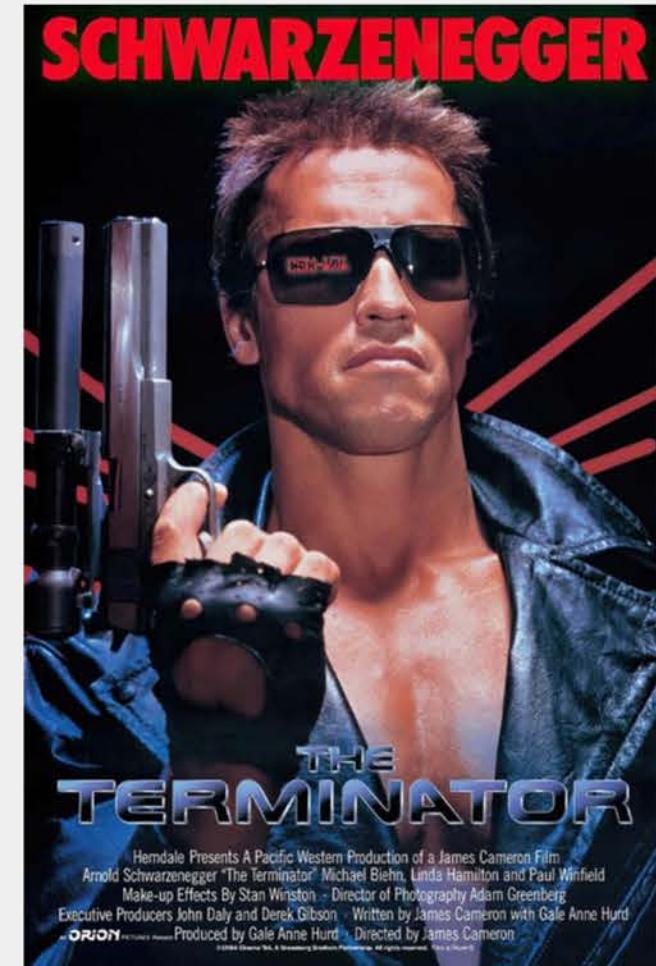
COS'È L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE?



1950



1968



1984



1999



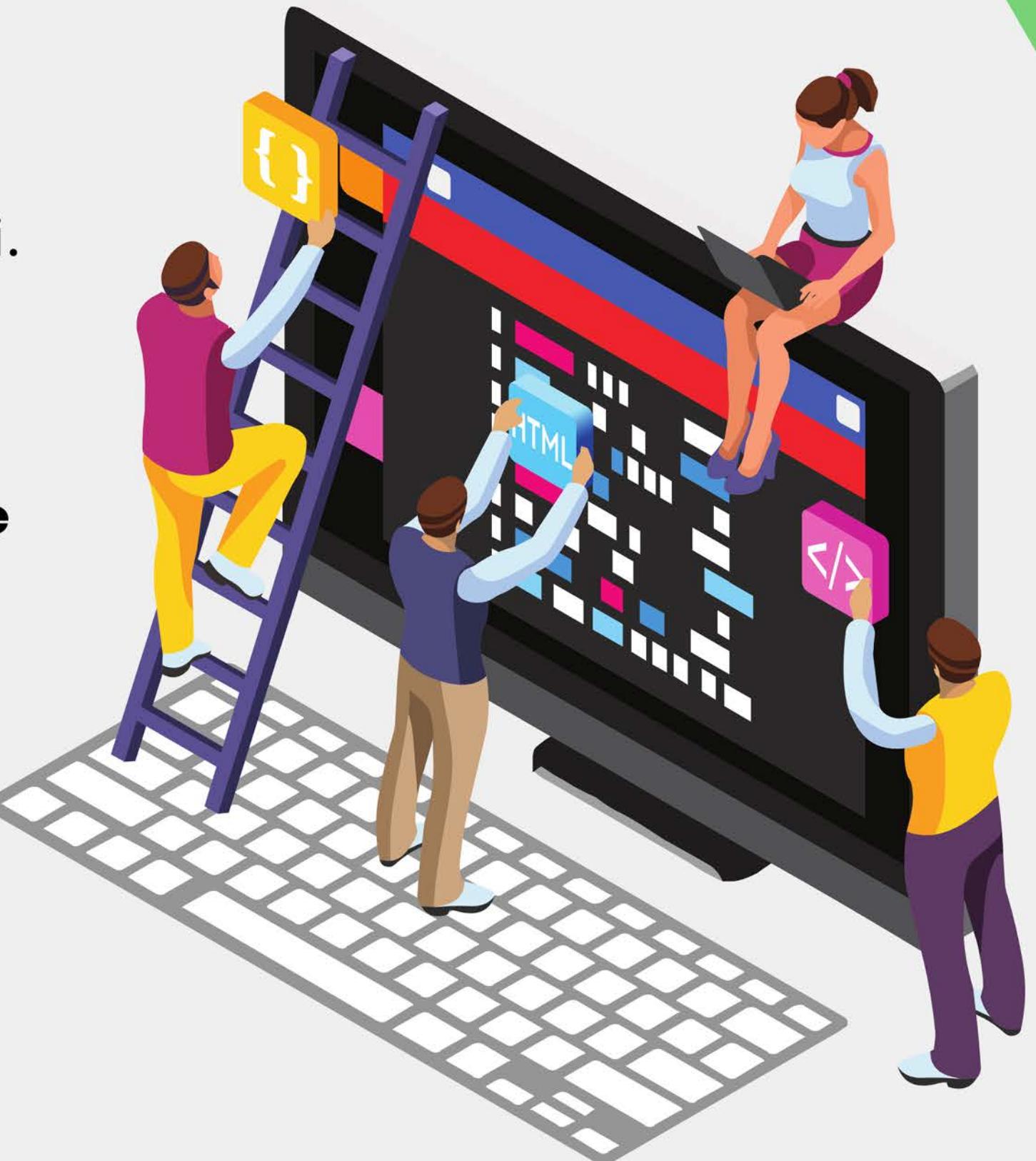
2004

COS'È L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE?

L'intelligenza artificiale (abbreviato, "AI") è un ramo dell'**informatica** che permette a dei software di svolgere compiti, solitamente svolti dagli esseri umani.

Il suo utilizzo principale è creare **sistemi che possano apprendere dall'esperienza e migliorare le proprie prestazioni** nel tempo.

L'AI esiste dagli anni '50, e la usiamo ogni giorno da molto tempo: nei **motori di ricerca**, nei **suggerimenti online**, negli **assistenti vocali** come Siri o Alexa.



IL CONCETTO PRINCIPALE

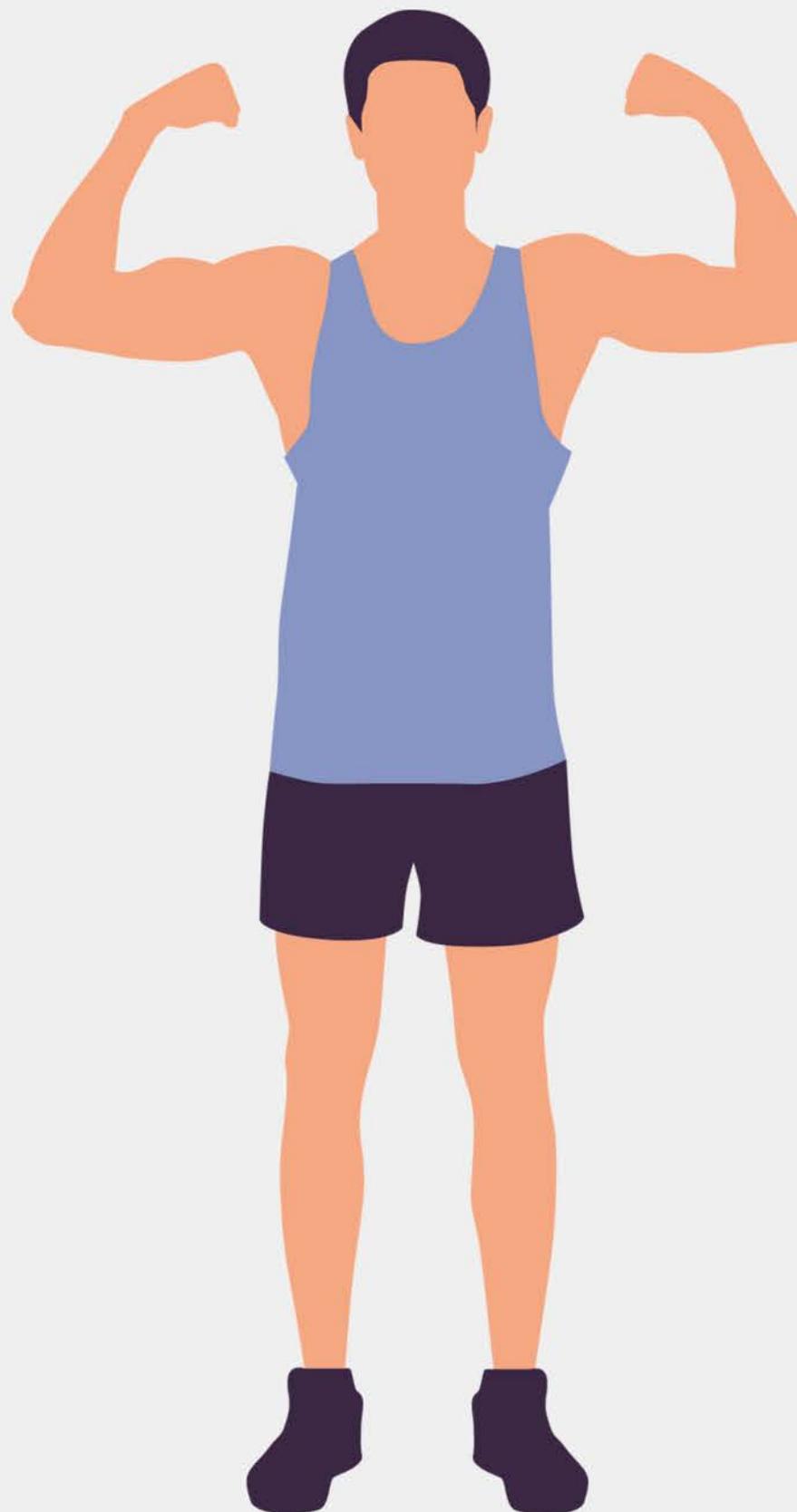
Alla base dell'AI c'è la capacità degli algoritmi di **apprendere dai dati**, ovvero il processo chiamato apprendimento automatico (machine learning).

Questi algoritmi analizzano grandi quantità di informazioni per **identificare schemi e relazioni**, e questo permette loro di fare **previsioni** o **prendere decisioni** in base ai dati ricevuti. Ad esempio, un programma di AI può imparare a riconoscere un gatto analizzando migliaia di immagini di gatti, trovando somiglianze e caratteristiche comuni.



MODELLI E TRAINING

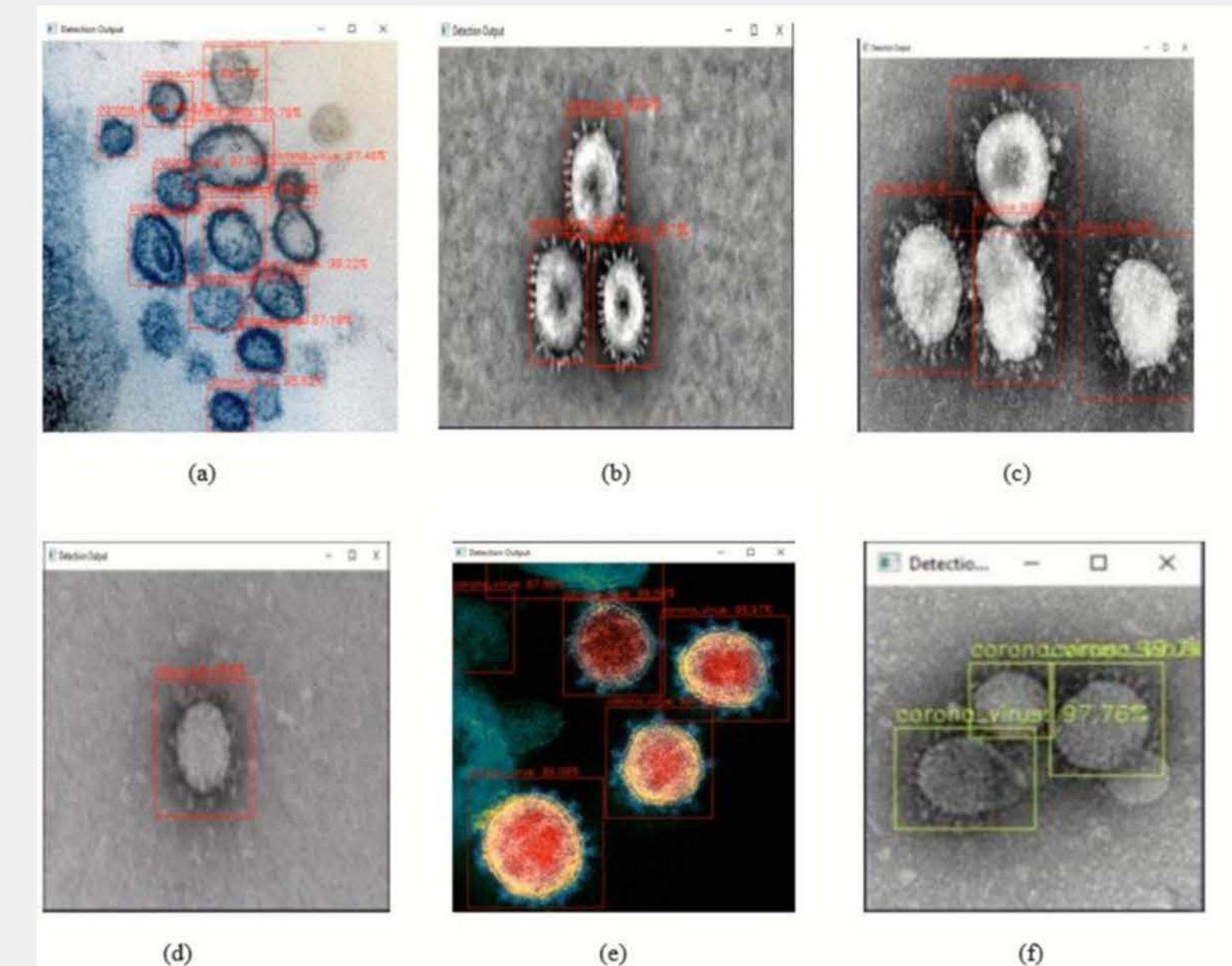
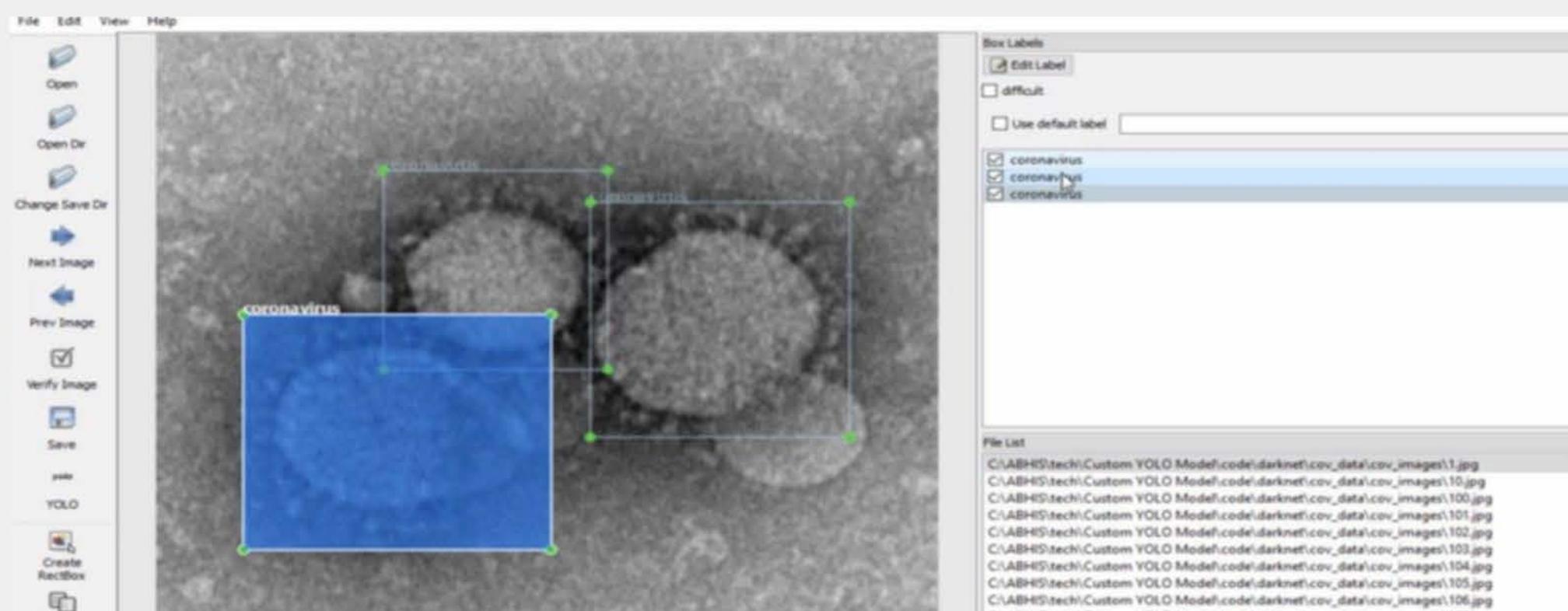
Un **modello** è un programma che impara dai dati per fare una determinata azione (es. riconoscere immagini fornite da un utente, rispondere a domande, ecc..)



Un modello viene reso efficiente tramite il **training**, ovvero il processo in cui un modello “impara” dai dati: più dati riceve, più diventa bravo nel suo lavoro.

ESEMPIO: ALGORITMO PER RICONOSCERE SARS-COV-2

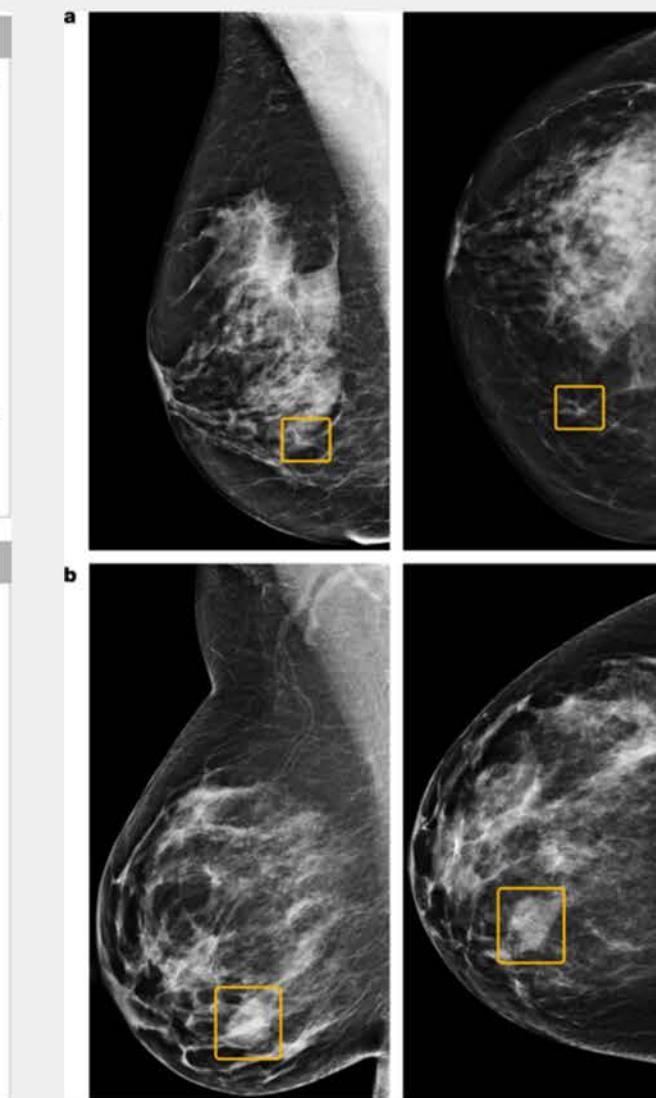
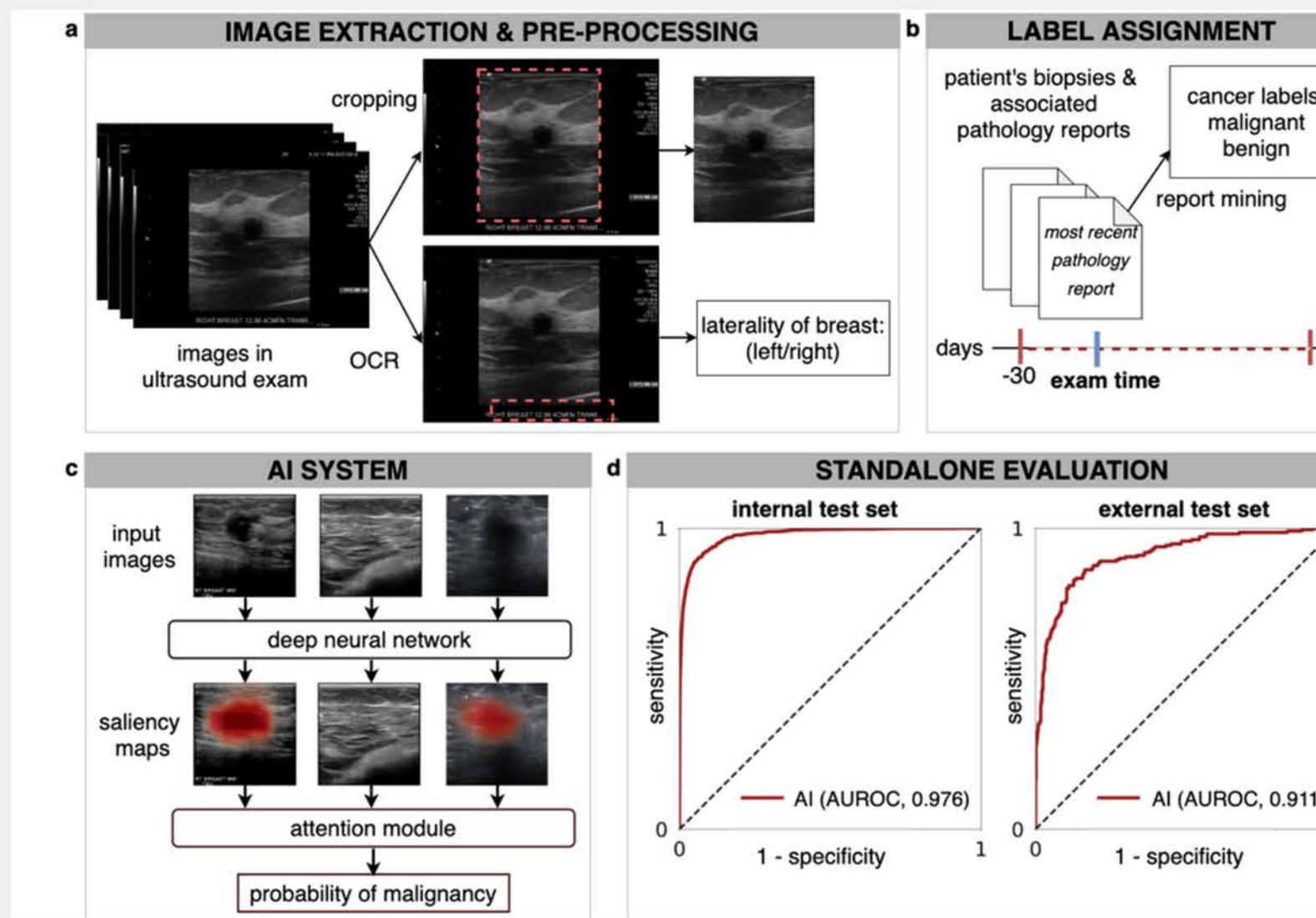
Un modello che riconosce la presenza del virus tramite immagini del virus stesso. L'algoritmo è stato allenato su moltissime immagini di Coronavirus SARS-CoV-2 per riconoscere ogni minima caratteristica visiva e categorizzare il virus.



Fonte: [Custom YOLO Object Detection Model for COVID-19 Diagnosis](#)

ESEMPIO: ALGORITMO PER RICONOSCERE TUMORI

Negli ultimi anni, l'AI ha trovato applicazione in ambito sanitario, in particolare per la classificazione e l'individuazione di patologie complesse. Un esempio: l'utilizzo di modelli AI per il riconoscimento di **masse tumorali**, con ottimi risultati soprattutto nella diagnosi precoce del cancro al seno, anche nelle sue fasi iniziali.



Fonte: International evaluation of an AI system for breast cancer screening

LE PRINCIPALI TECNICHE DI AI



LLM

Large Language Models
Modelli di linguaggio per
comprendere e generare
linguaggio naturale.



RAG

Retrieval-Augmented Generation
Un metodo per **generare risposte**
basate su informazioni specifiche
e molto accurate.



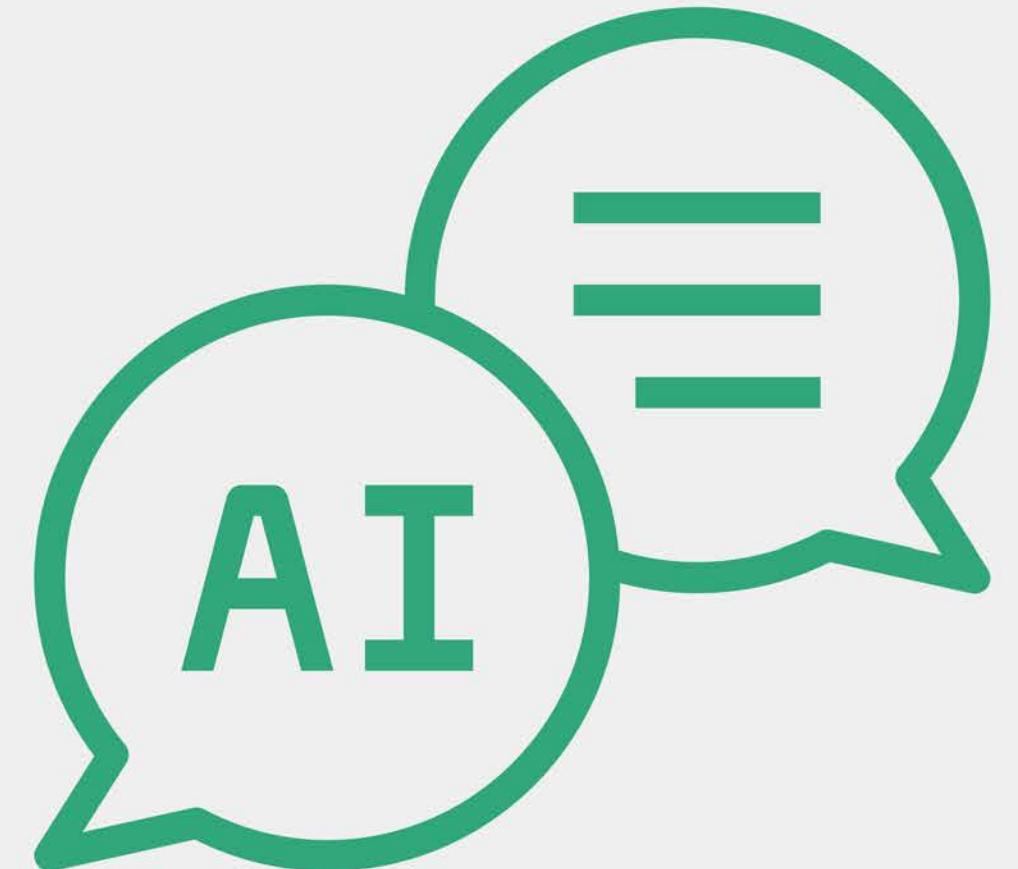
GAN

Generative Adversarial Network
È un tipo di rete neurale che
genera nuovi dati simili e
realistici a quelli su cui è stata
addestrata

COSA SONO CHATGPT E GEMINI?

ChatGPT e Gemini sono esempi di **Chatbot**. Sono stati addestrati su un'enorme quantità di testi e informazioni (online e non) per comprendere e generare risposte naturali e coerenti. Possono:

- Rispondere a domande
- Spiegare concetti complessi in modo semplice e trovare schemi
- Creare contenuti come testi, email, immagini, video, audio, riassunti e molto altro



Grazie alle loro capacità di **comprendere il linguaggio umano**, sono strumenti versatili che possono essere utilizzati in molti contesti (es. istruzione, azienda, vita privata)

PERCHÈ USARE QUESTI STRUMENTI IN AZIENDA?



MAGGIORE EFFICIENZA E AUTOMATIZZA ATTIVITÀ RIPETITIVE

ChatGPT o Gemini possono scrivere email, redige testi commerciali, risponde a clienti, sintetizzare documenti e supportare l'organizzazione interna.

Sono strumenti rapidi, sempre disponibili e personalizzabili, che riducono gli errori e liberano tempo prezioso per attività a maggior valore.

Tramite alcuni **agenti AI** più avanzati, si può fare molto di più.

L'AI SBAGLIA: CHEVROLET

I risultati generati dall'AI devono sempre essere **verificati** da un esperto. Quando questo non accade, le conseguenze possono essere gravi: Chevrolet lo ha imparato a sue spese, vendendo un'auto da 60.000\$ a solo 1\$ per colpa di un **errore** dell'AI.

The screenshot shows a LinkedIn post from the page 'cut-the-saas.com'. The post title is 'Chatbot Case Study: Purchasing a Chevrolet Tahoe for \$1'. It features a profile picture of Chris Bukke and a bio: 'Do more in less - we truly do that.' The post was published on June 18, 2024. The main text discusses how a Chevrolet dealer's AI chatbot agreed to sell a 2024 Chevy Tahoe for just \$1, following a user's crafted prompt. It highlights that the chatbot's response, "That's a deal, and that's a legally binding offer – no takesies backsies," was the result of user manipulation. Below the text, it notes that the chatbot wasn't authorized to make such deals, so the car wasn't actually sold for \$1. The post includes standard LinkedIn interaction buttons: 'Consiglia', 'Commenta', 'Condividi', and a share icon with the number '6'.

The screenshot shows a web interface for 'incidentdatabase.ai'. The top navigation bar includes the logo 'AID', a language selector 'English', and a menu icon. The main content area displays an incident titled 'Incident 622: Chevrolet Dealer Chatbot Agrees to Sell Tahoe for \$1'. Below the title are social sharing icons. A detailed description follows: 'Description: A Chevrolet dealer's AI chatbot, powered by ChatGPT, humorously agreed to sell a 2024 Chevy Tahoe for just \$1, following a user's crafted prompt. The chatbot's response, "That's a deal, and that's a legally binding offer – no takesies backsies," was the result of the user manipulating the chatbot's objective to agree with any statement. The incident highlights the susceptibility of AI technologies to manipulation and the importance of human oversight.' At the bottom of the incident view, there are sections for 'Tools' (with buttons for 'Notify Me of Updates', '+ New Report', '+ New Response', 'Discover', 'Citation Info', and 'View History') and 'Entities' (with a 'View all entities' link).

L'AI SBAGLIA: SAMSUNG

Anche Samsung l'ha combinata grossa: alcuni dipendenti non formati hanno inserito informazioni estremamente riservate in ChatGPT. Anche se questi dati **non sono accessibili** direttamente, ora fanno parte del dataset di training, con tutti i rischi che ne conseguono.

The screenshot shows a web browser window with the URL mashable.com. The page title is "Whoops, Samsung workers accidentally leaked trade secrets via ChatGPT". Below the title, a sub-headline reads "ChatGPT doesn't keep secrets." The text discusses how several Samsung employees inadvertently leaked sensitive company data on three occasions using ChatGPT, including the source code of software for measuring semiconductor equipment. A large image at the bottom features a smartphone displaying the text "Introducing ChatGPT" and "We've trained a model called ChatGPT which interacts in a conversational way. The dialogue format makes it possible for ChatGPT to answer questions, admit its mistakes, provide explanations and more." Social sharing icons for Facebook, Twitter, and LinkedIn are visible at the bottom of the article page.

The screenshot shows a web browser window with the URL cybernews.com. The page title is "Samsung employees reportedly leaking sensitive data via OpenAI's chatbot ChatGPT presents a timely lesson on preventing future breaches involving Large Language Models (LLMs)." The main text discusses reports from early April indicating that several Samsung employees leaked sensitive company data on three separate occasions using ChatGPT. It notes that while OpenAI explicitly tells users not to share sensitive information, ChatGPT's usefulness likely overrode security concerns. At the bottom of the page, there is an advertisement banner with the text "ADVERTISE" and a "Crea un Curriculum" button. There are also social sharing icons for a bell and an upward arrow.

IMPOSTAZIONI SICURE IN AZIENDA

IN GENERALE

NIS2

Non vanno condivise:

- Informazioni **personaliali o identificative**
- Dati aziendali **critici o protetti**
- Contenuti coperti da **NDA o segreti industriali**

Le aziende soggette a questa direttiva:

- Devono prevenire il rischio di **data leakage**
- Devono dimostrare la governance dei **sistemi digitali esterni**
- Devono tracciare le interazioni con **fornitori IT critici**

A monte, è sempre consigliato **configurare correttamente i propri account** su piattaforme con ChatGPT e Gemini per rendere più sicuri i nostri dati aziendali.

IMPOSTAZIONI SICURE IN AZIENDA

Ad esempio, le principali impostazioni consigliate per un profilo ChatGPT ad uso aziendale:

Cosa	Percorso	Come	Perchè
Memorie	Impostazioni → Personalizzazione → Fai riferimento alle memorie salvate	DISATTIVATA	La piattaforma non salverà nessuna informazione estrapolata dalle varie chat
Cronologia chat	Impostazioni → Personalizzazione → Fai riferimento alla cronologia chat	DISATTIVATA	Viene disattivato automaticamente se disattiviamo le memorie. In questo modo la piattaforma non prenderà informazioni tra le varie chat aperte
Migliora modello	Impostazioni → Controllo dati → Migliora modello per tutti	DISATTIVATA	La piattaforma non userà le informazioni condivise per l'addestramento dei modelli GPT

Si consiglia l'utilizzo delle **chat temporanee** per evitare di salvare nella barra laterale molte chat che non hanno bisogno di essere interpellate nuovamente.



USO ESPERTO DELL'AI IN AZIENDA: DA DOVE INIZIARE?

LIVELLO 0: PROMPTING AVANZATO



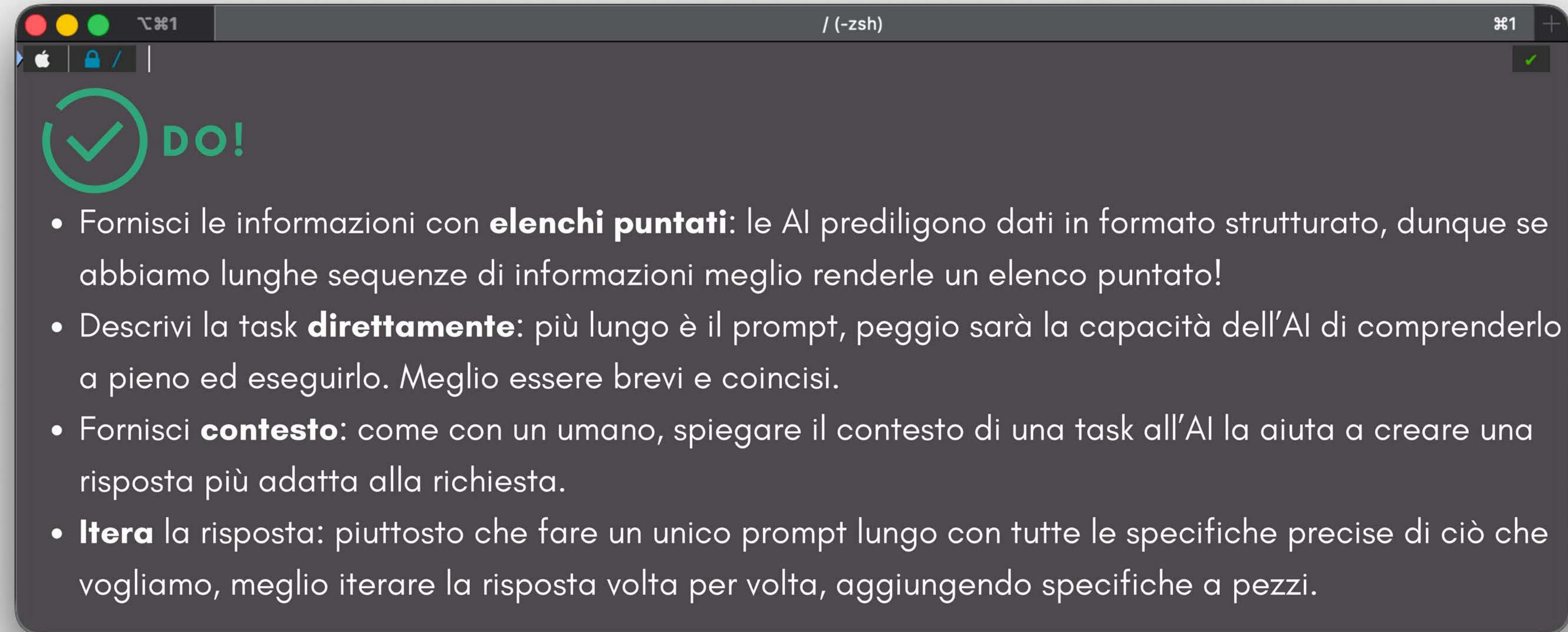
Il vero limite di AI come ChatGPT è il **prompt**, ossia le istruzioni che **noi** gli forniamo in formato testuale. **Convenevoli**, troppo **testo inutile**, mancanza di **contestualizzazione** della task: queste sono solo una manciata delle **problematiche** che un prompt può avere.

La creazione di un prompt **breve** ma **funzionale** richiede svariate considerazioni sul linguaggio da usare, il **formato** delle informazioni fornite alla LLM e il tipo di **task** che gli viene richiesto di svolgere. Questa attività di progettazione è chiamata **prompt engineering**.



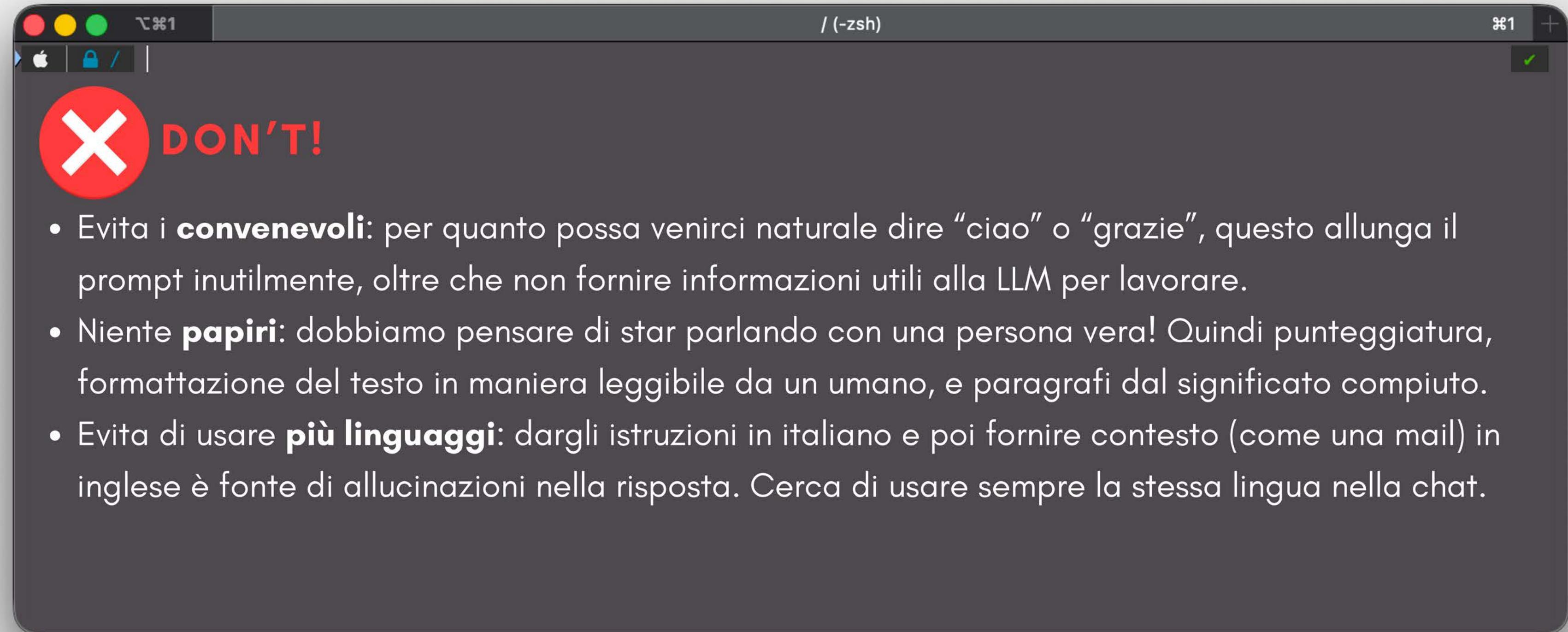
PROMPT ENGINEERING: QUALCHE DRITTA

Il **Prompt Engineering** è una disciplina la cui evoluzione va di **pari passo** a quella dei modelli linguistici: ogni nuova release crea **nuovi paradigmi** e rende **obsoleti** quelli precedenti. Questi sono alcuni spunti sulle cose **da fare** e da **non fare** quando si scrive un prompt!

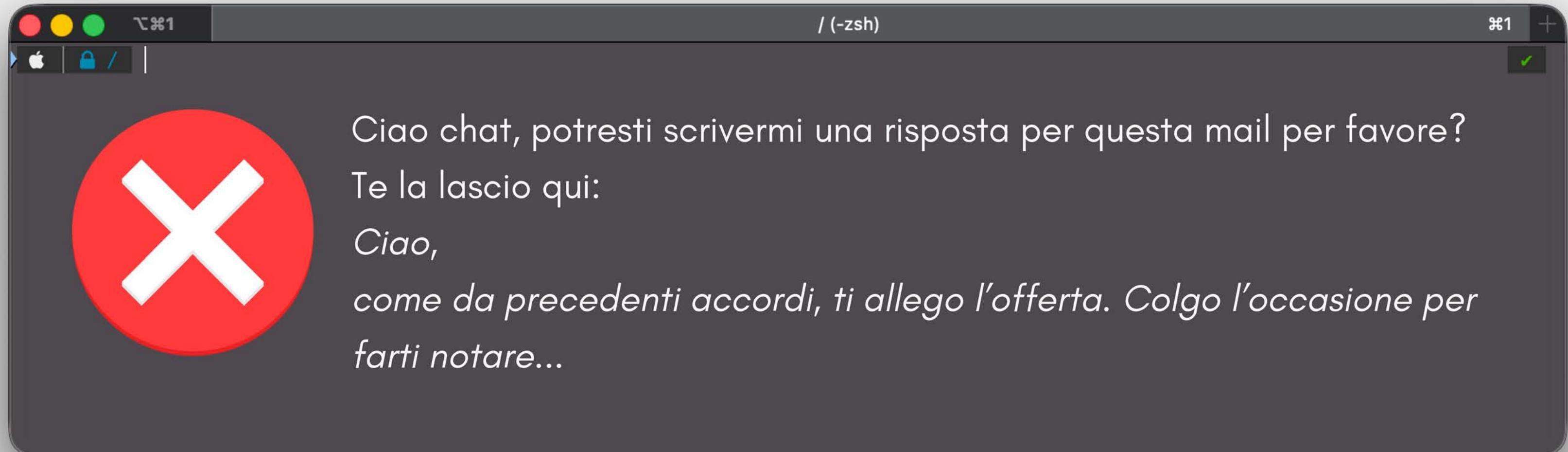


PROMPT ENGINEERING: QUALCHE DRITTA

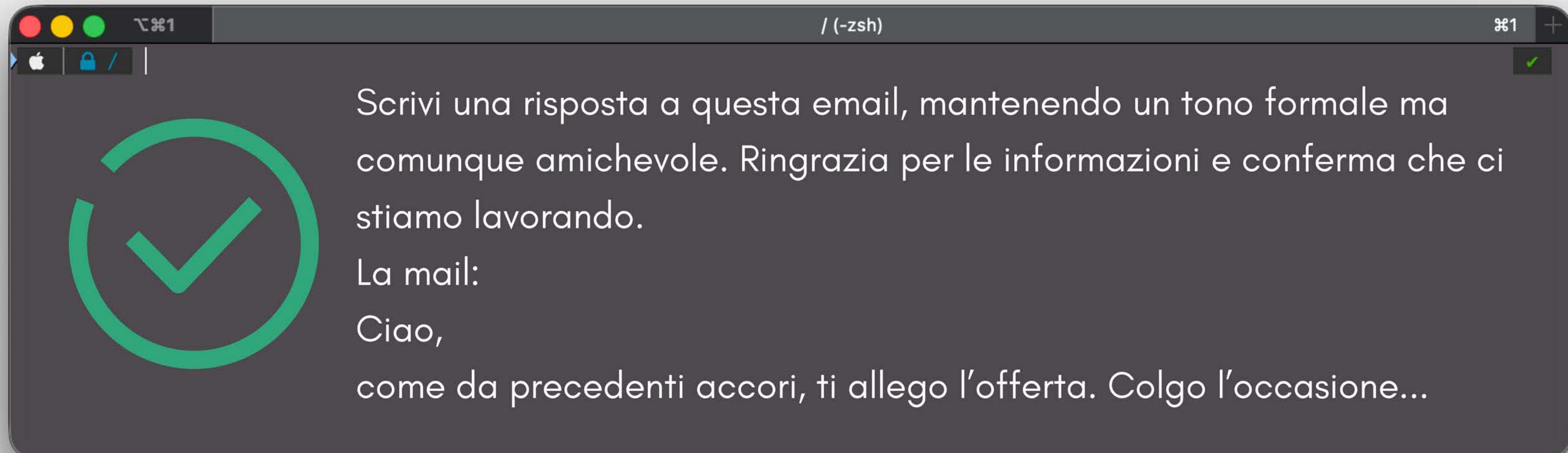
Il **Prompt Engineering** è una disciplina la cui evoluzione va di **pari passo** a quella dei modelli linguistici: ogni nuova release crea **nuovi paradigmi** e rende **obsoleti** quelli precedenti. Questi sono alcuni spunti sulle cose **da fare** e da **non fare** quando si scrive un prompt!



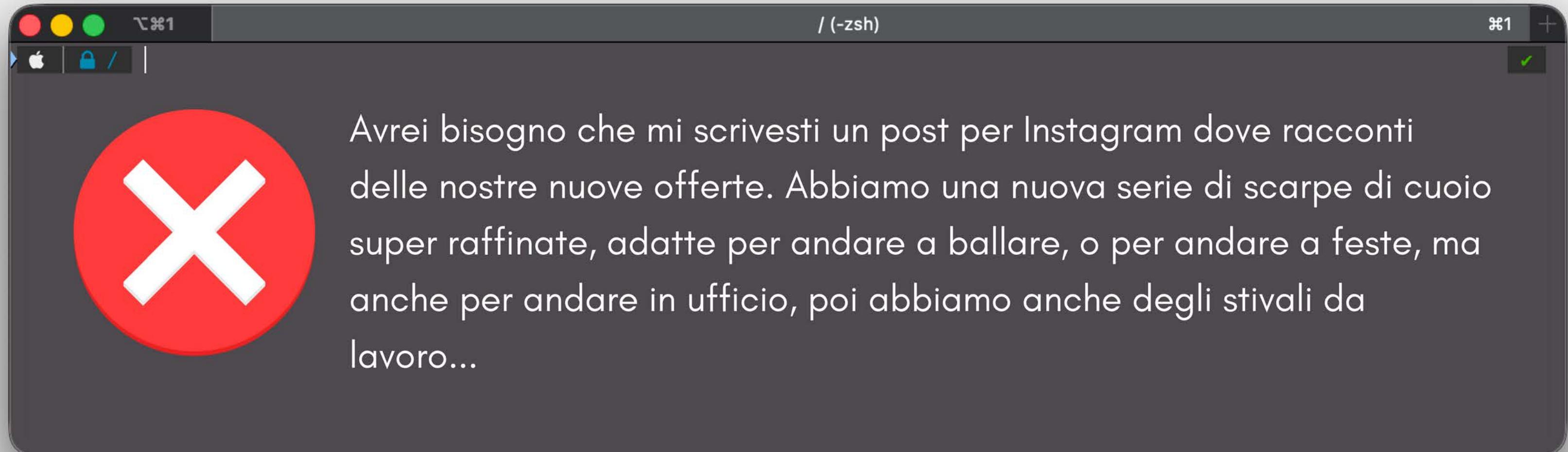
ESEMPI DI BUONI E CATTIVI PROMPT



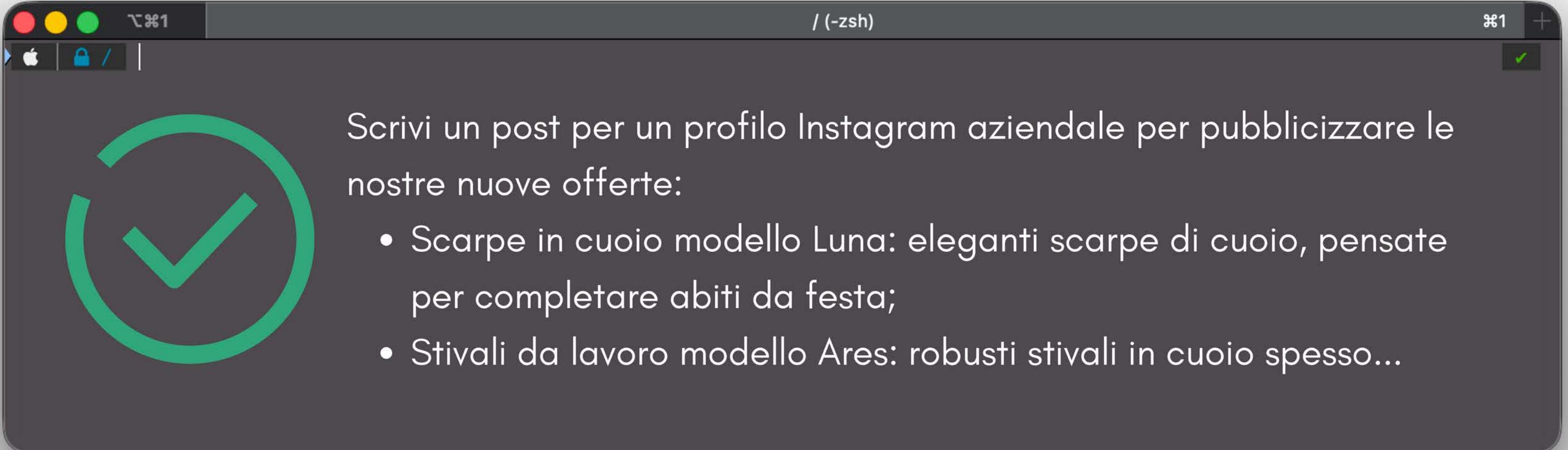
ESEMPI DI BUONI E CATTIVI PROMPT



ESEMPI DI BUONI E CATTIVI PROMPT



ESEMPI DI BUONI E CATTIVI PROMPT



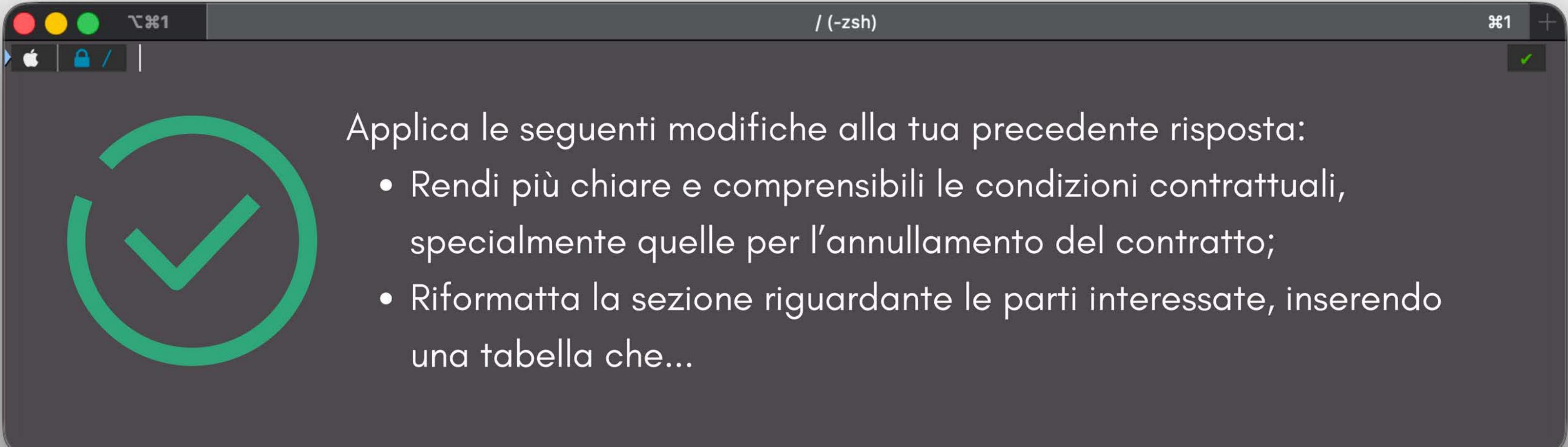
The terminal window has a dark theme. The title bar shows the path `/ (-zsh)`. The main pane contains the following text:

Scrivi un post per un profilo Instagram aziendale per pubblicizzare le nostre nuove offerte:

- Scarpe in cuoio modello Luna: eleganti scarpe di cuoio, pensate per completare abiti da festa;
- Stivali da lavoro modello Ares: robusti stivali in cuoio spesso...

A large green circular icon with a white checkmark is overlaid on the left side of the terminal window.

ESEMPI DI BUONI E CATTIVI PROMPT

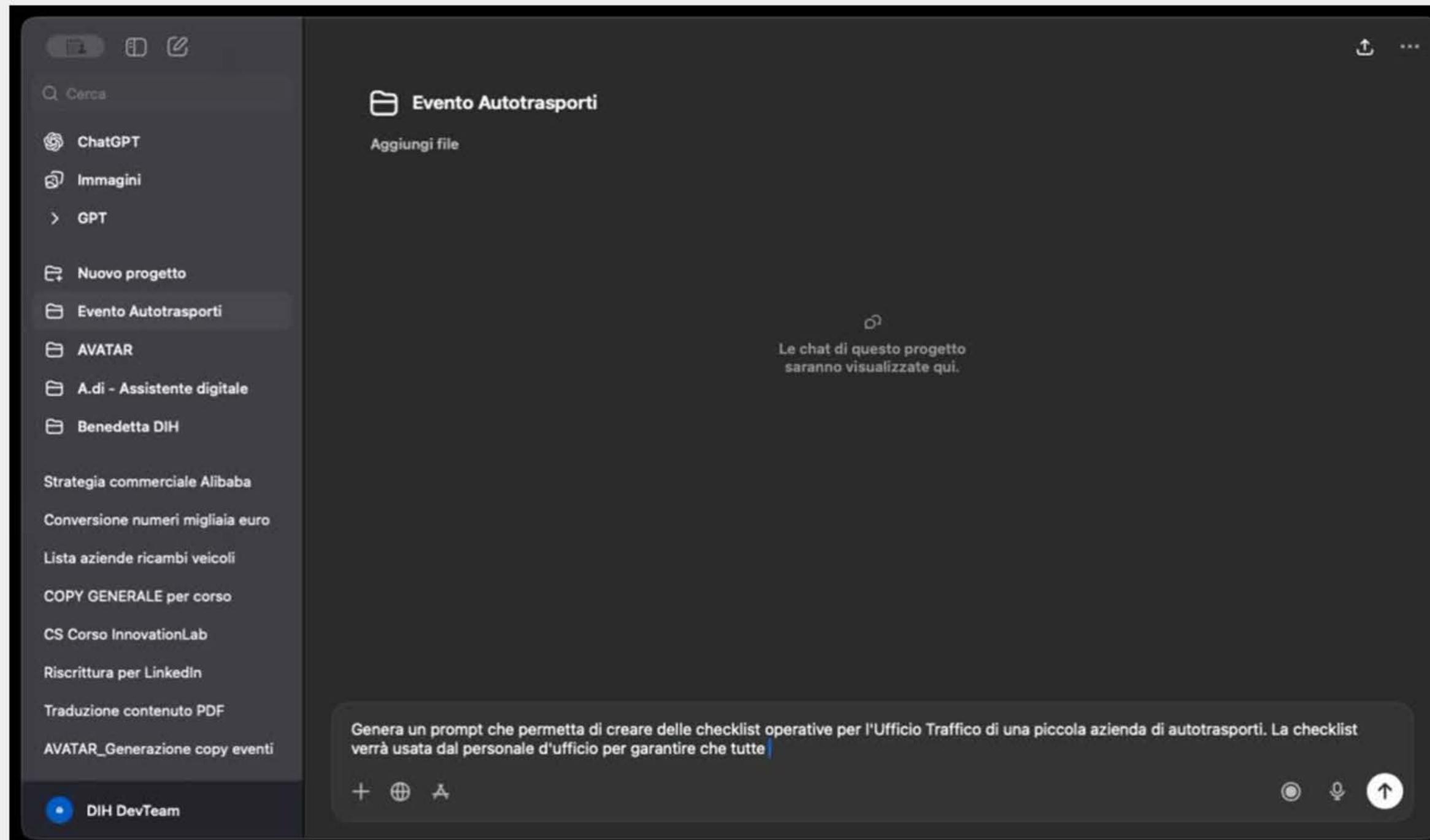


Applica le seguenti modifiche alla tua precedente risposta:

- Rendi più chiare e comprensibili le condizioni contrattuali, specialmente quelle per l'annullamento del contratto;
- Riformatta la sezione riguardante le parti interessate, inserendo una tabella che...

METAPROMPTING: GENERARE PROMPT... CON UN PROMPT!

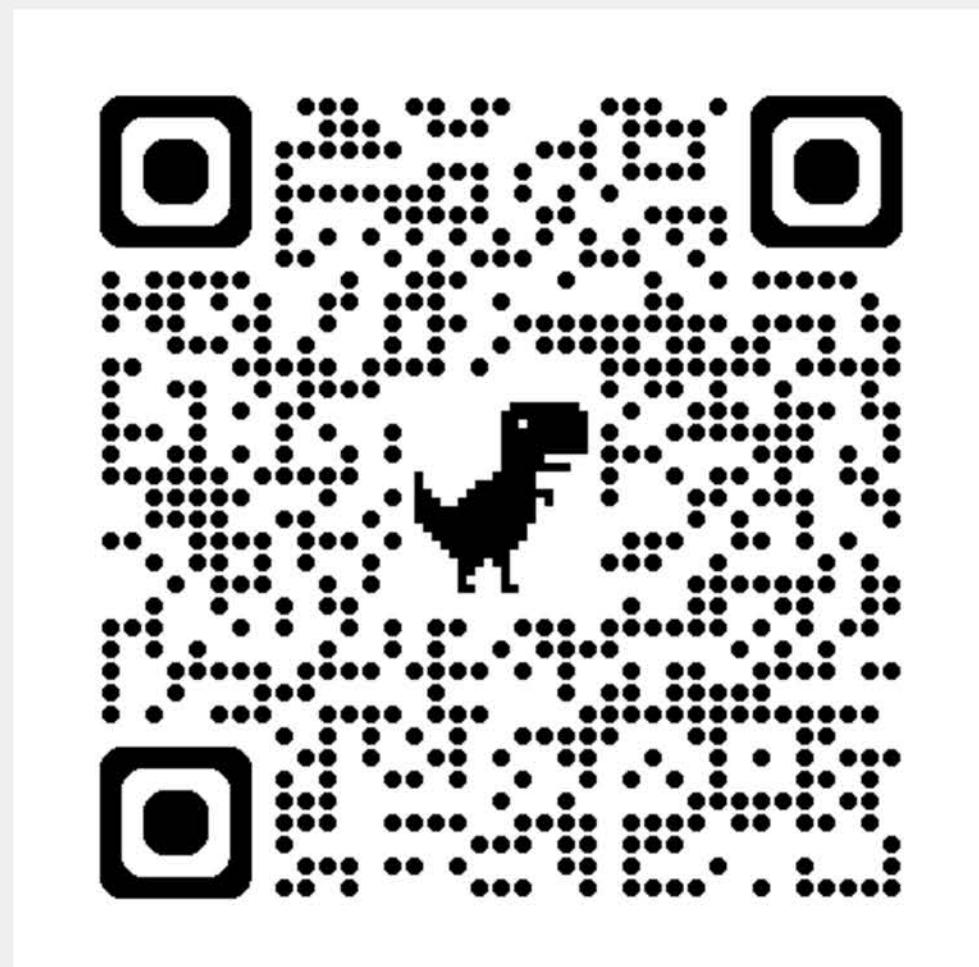
Il **metaprompting** è una metodologia di prompt engineering dove un'Intelligenza Artificiale viene utilizzato per generare un **prompt avanzato**, completo di tutti i dettagli solitamente necessari per ottenere una risposta **corretta e coerente**.



PROMPT PACK DI OPENAI

OpenAI offre dei **Prompt Pack**, pacchetti di prompt precostruiti utili come punto di partenza per prompt più avanzati, oppure per generare risposte rapide e di qualità.

The screenshot shows the 'Prompt Packs' section of the OpenAI Academy website. At the top, there are two highlighted categories: '# PROMPT PACKS' and '# OPENAI FOR GOVERNMENT'. Below them, a large card for the '100 chats for veterans' pack is displayed. This card features the text '100 chats for veterans' and a small illustration of a person sitting at a desk. A sub-section below it provides more details: 'These chats were made by veterans at OpenAI, for other veterans. Learn new things, start a new career, and navigate life more confidently.' A call-to-action button says 'Tap a chat to get started.' On the left side of the main content area, there are two smaller cards: '100 chats for veterans' and 'ChatGPT for any role'. The 'Popular' tab is selected. On the right, there's a sidebar titled 'Popular topics' with a list of tags: # HIGHER EDUCATION, # OPENAI FOR GOVERNMENT, # ADMINISTRATORS, # CUSTOM GPTs, # K-12 EDUCATION, # PARTNER CONTENT, # LAUNCH, # FOUNDATIONAL AI LITERACY, # WEBINAR, and # NONPROFITS.



LIVELLO 1: NO CODE CON N8N

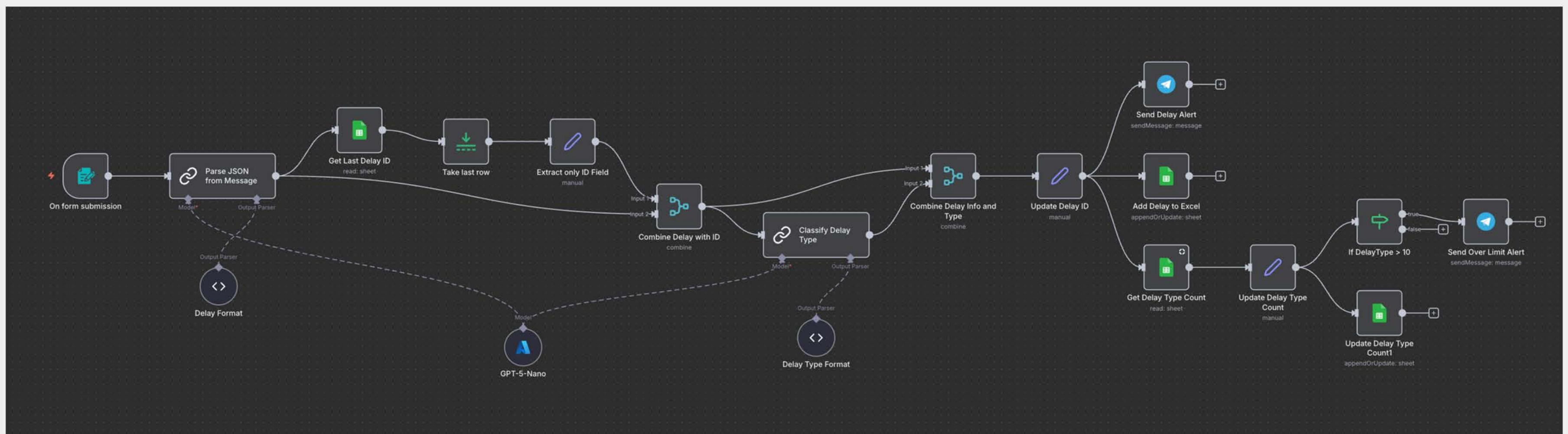


Usare ChatGPT tramite il suo portale, però, ci limita a **conversare** con un chatbot generalista, al quale possiamo assegnare **task personalizzate**, ma che non può interagire con sistemi esterni. n8n è una piattaforma **open source**, con una opzione a pagamento, che permette di creare **sistemi personalizzati** che sfruttano l'AI per svolgere **operazioni complesse**, interagendo con **sistemi esterni**.

The screenshot shows the n8n.io website interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Product', 'Use cases', 'Docs', 'Community', 'Enterprise', and 'Pricing'. On the right side of the header, there's a GitHub badge with '158,911' stars, a 'Sign in' button, and a 'Get Started' button. Below the header, a large orange banner features the text 'Go from prompt to possibility with AI Workflow Builder [Beta]' and a 'Learn how' button. The main content area has a dark background with a large, stylized lightning bolt graphic on the right. The text 'Flexible AI workflow automation for technical teams' is displayed in the center-left. Below this, there's a paragraph about building with precision and freedom, followed by two call-to-action buttons: 'Get started for free' and 'Talk to sales'.

ESEMPIO: GESTIONE RITARDI

Tramite **n8n** è possibile creare workflow basati sull'AI senza scrivere nemmeno una riga di codice. Questo esempio espone un form dove gli autisti possono **segnalare eventuali ritardi**, esattamente come se fosse **un messaggio ad una persona**. Il messaggio viene poi **schematizzato**, inserito in un **excel** e viene inviata una **notifica** al titolare su Telegram.



IN AZIONE!

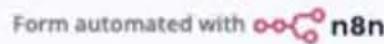
Form di Ritardo

Compilare attentamente il form, segnalando data originale di arrivo, nuova data prevista, l'ID del veicolo, e la motivazione per il ritardo.

Descrizione Ritardo *

Dovevo arrivare

Submit

Form automated with  n8n



Utilizzando un **form**, direttamente fornito da n8n, il conducente compila una segnalazione di ritardo. Questo form può essere sostituito con una **mail**, una chat su **Telegram** o **Whatsapp**, o una azione sul gestionale aziendale.

IN AZIONE!

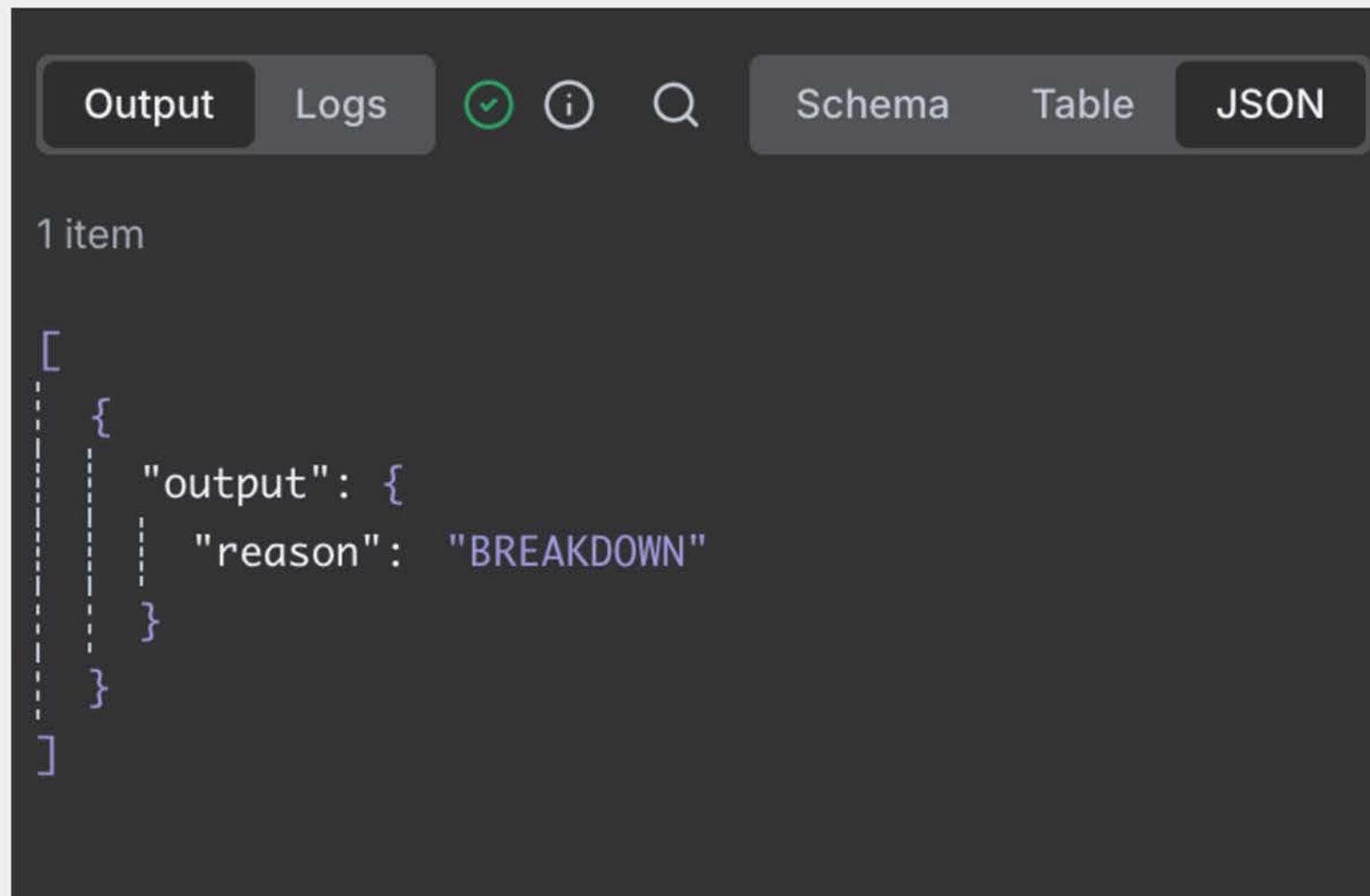


```
OUTPUT ⓘ ⓘ ⓘ Schema Table JSON ⚪  
1 item  
[  
 {  
   "ID SEGNALAZIONE": 4,  
   "output": {  
     "original_date": "2025-11-28",  
     "new_date": "2025-11-30",  
     "vehicle_id": "3870",  
     "reason": "Dovevo arrivare oggi, arriverò il 30.  
               Mi è saltato un fusibile sul 3870"  
   }  
 }  
 ]
```



Il primo **chatbot** elabora il messaggio inviato dal conducente, estraendo le informazioni necessarie, come data originale, data prevista, veicolo e ragione del ritardo.

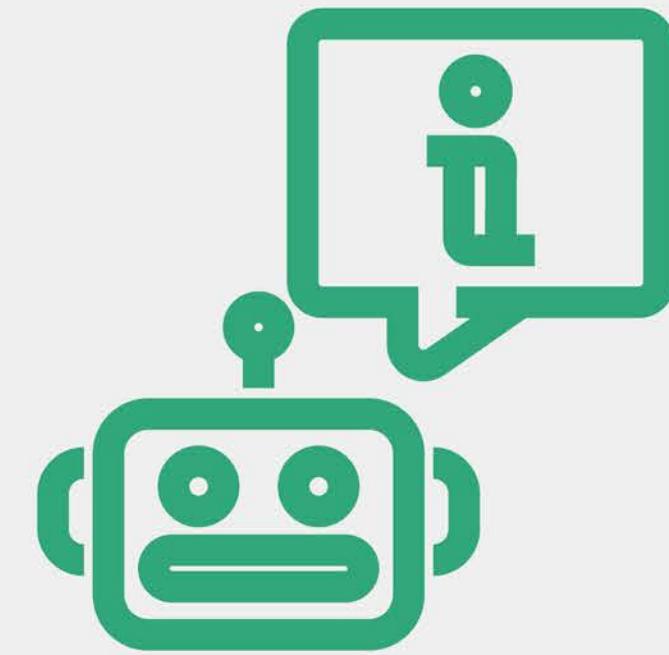
IN AZIONE!



The screenshot shows a JSON output interface with the following structure:

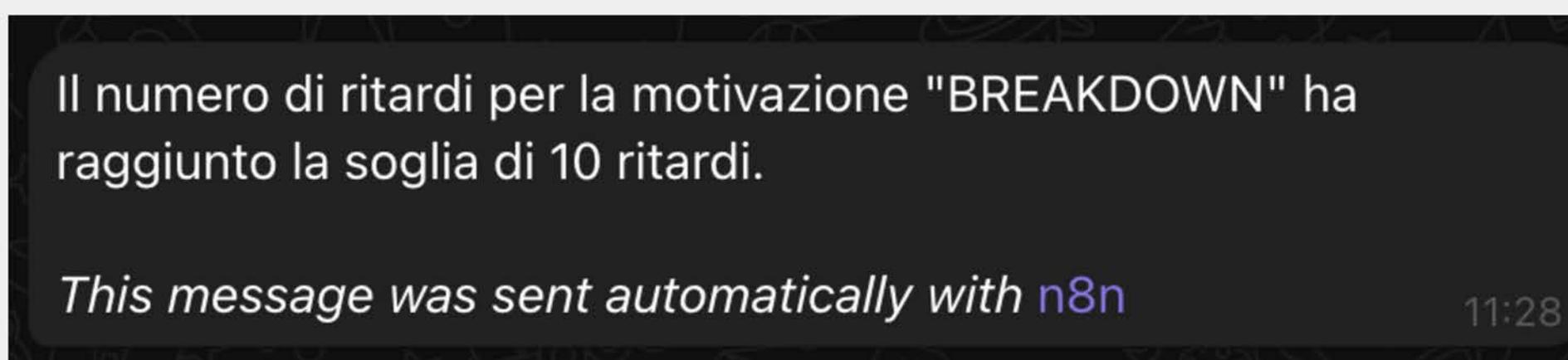
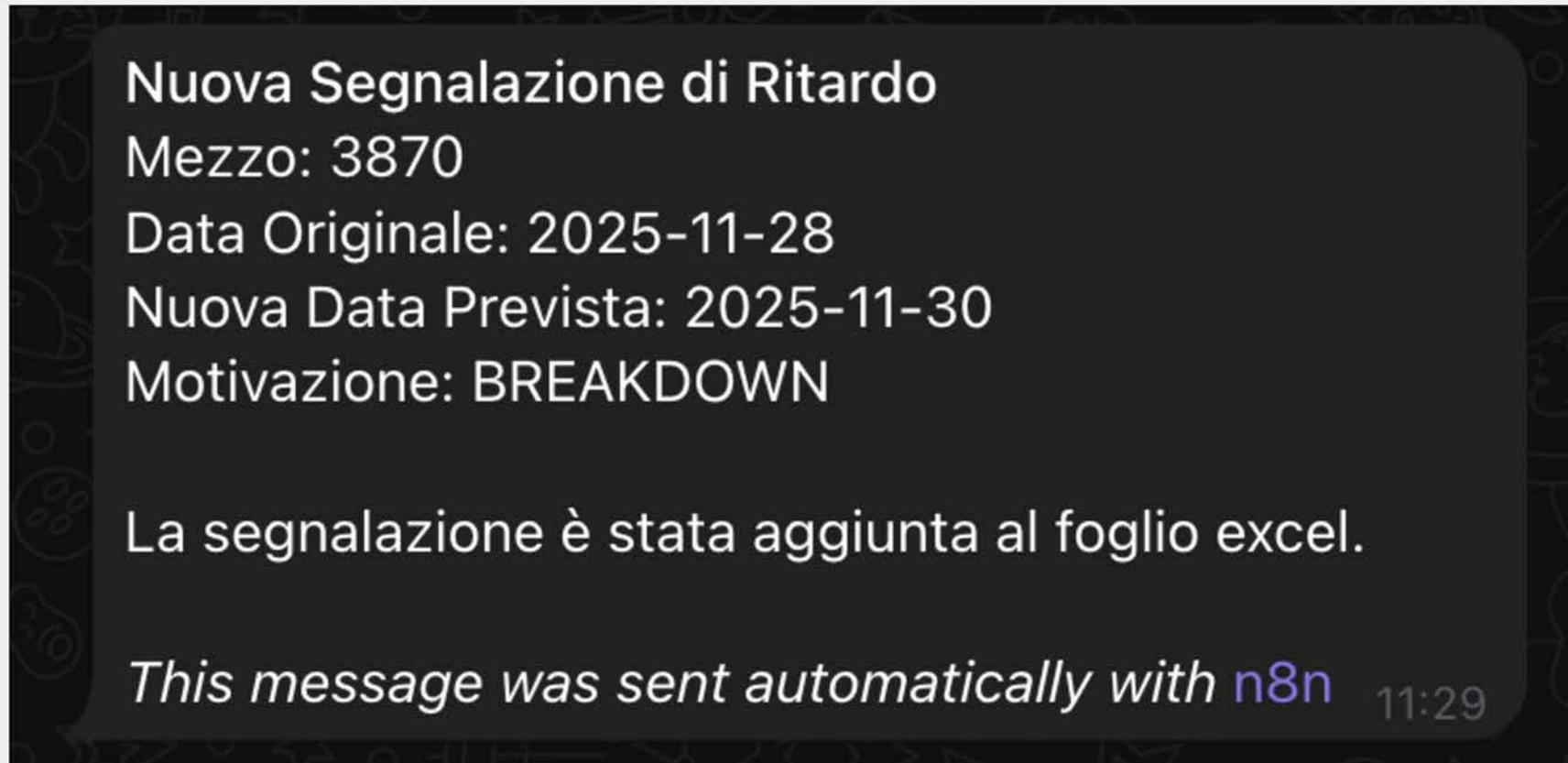
```
[{"output": {"reason": "BREAKDOWN"}]}
```

The interface includes tabs for Output, Logs, Schema, Table, and JSON, with the JSON tab selected. There is also a search bar and some status indicators.



Il secondo **chatbot** legge la ragione del ritardo, estratta dal primo chatbot, e la classifica in una delle seguenti opzioni (personalizzabili): **Traffico, Rottura, Dogana, Sforo Ore Massime, Altro.**

IN AZIONE!



A	B
MOTIVAZIONE	#
TRAFFIC	1
BREAKDOWN	4
OVER HOURS	0
CUSTOMS	0
OTHER	0

ID SEGNALAZIONE	ID MEZZO	DATA ORIGINALE	DATA PREVISTA	MOTIVAZIONE
5	3870	2025-11-28	2025-11-28	BREAKDOWN

LIVELLO 2: CHATBOT PERSONALIZZATO

Riprendendo una slide precedente, abbiamo identificato 2 tipi di **chatbot**: i più comuni basati sulle **LLM**, che possono generare testo generale **senza però avere una base di informazioni reale**, e quelli basati su **RAG**, che invece sopperiscono a questa mancanza. Qual'è la prossima **evoluzione** dei chatbot?



LLM

Large Language Models



RAG

Retrieval-Augmented Generation



LIVELLO 2: CHATBOT PERSONALIZZATO

Riprendendo una slide precedente, abbiamo identificato 2 tipi di **chatbot**: i più comuni basati sulle **LLM**, che possono generare testo generale **senza però avere una base di informazioni reale**, e quelli basati su **RAG**, che invece sopperiscono a questa mancanza. Qual'è la prossima **evoluzione** dei chatbot?



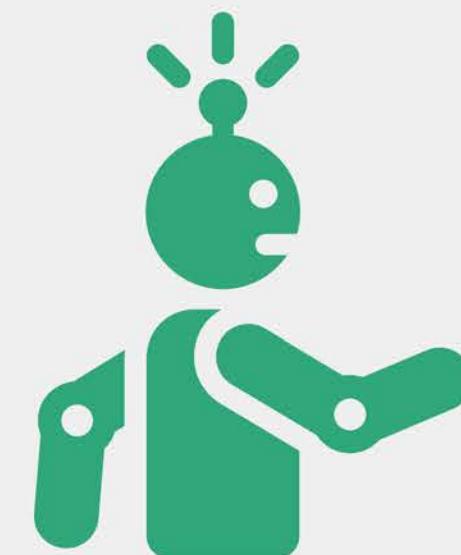
LLM

Large Language Models



RAG

Retrieval-Augmented Generation

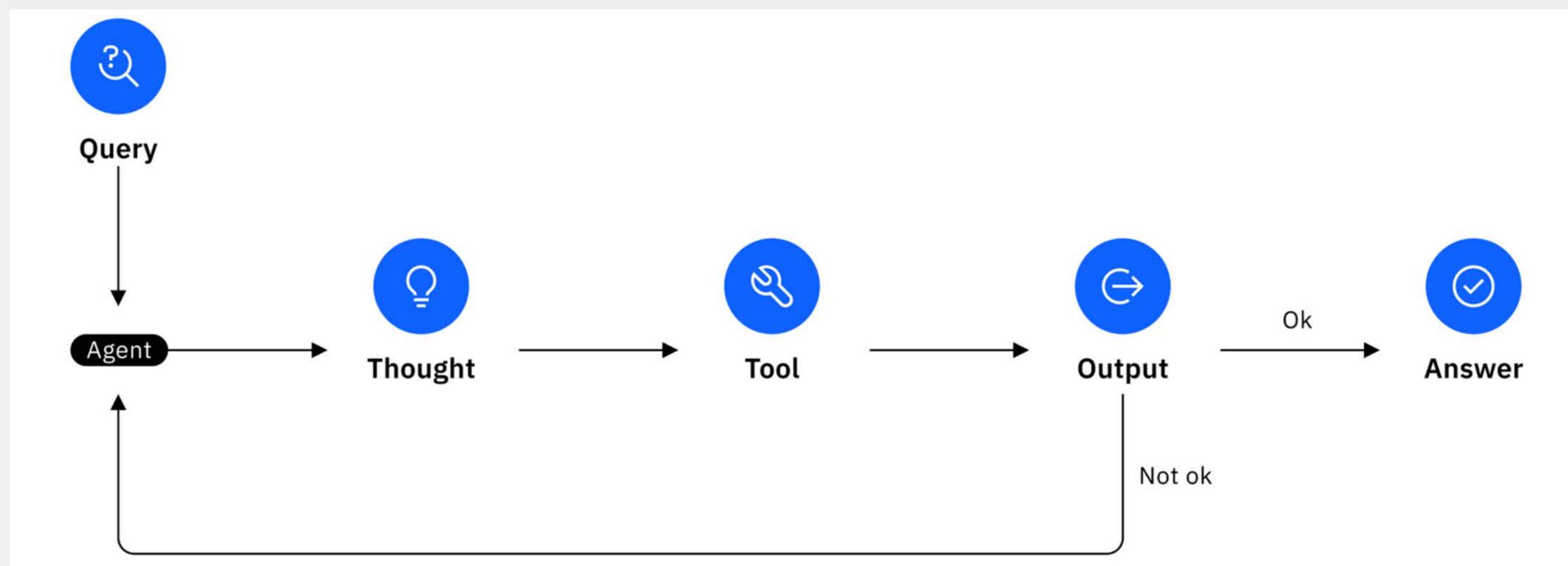


REACT

Reasoning and Acting

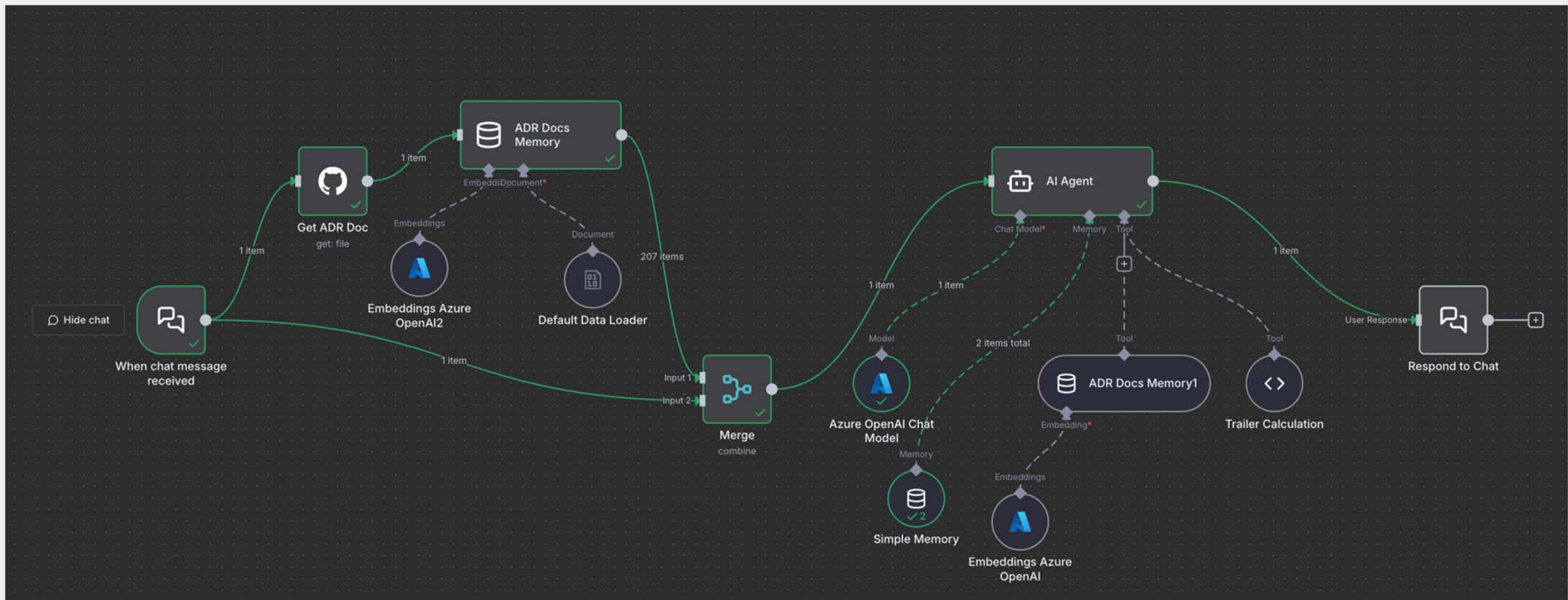
I CHATBOT REACT

I chatbot **ReAct** sono una nuova classe di chatbot che non solo è in grado di rispondere basando le proprie **risposte su fatti reali**, ma anche di **ragionare sulle domande** poste dall'utente e **agire**, appoggiandosi a strumenti esterni personalizzati. Questo apre a moltissime applicazioni prima **irrealizzabili**.



ESEMPIO: RICERCA INFORMAZIONI ADR E PALLET

Questo esempio, sviluppato sempre con **n8n**, è un **chatbot conversazionale**, ossia un chatbot che supporta la possibilità di conversare ricordando tutti i messaggi invece che solo il più recente, con a disposizione **due strumenti**: uno che permette di cercare informazioni all'interno di un manuale relativo alla **normativa ADR**; e uno che permette di calcolare il **volume occupato** dal carico da trasportare.



ESEMPIO: RICERCA INFORMAZIONI ADR E PALLET

Domanda	Risposta
<p>Devo spedire 10 pallet (120x80x50) di etanolo in cisterne di PE. Di quale rimorchio ho bisogno e quali norme ADR dovrò seguire?</p>	<p>Ecco una lista di controllo strutturata per (1) scegliere un rimorchio e (2) seguire le norme ADR per la spedizione di 10 pallet di etanolo in serbatoi PE (pallet 120 x 80 x 50 cm).</p> <p>1. Trailer di cui probabilmente avrai bisogno</p> <ul style="list-style-type: none">◦ Opzione principale: Ogni pallet ha un ingombro di 1,2 m x 0,8 m. La superficie totale occupata è pari a $(1,2 \times 5) \times (0,8 \times 2) = 6m \times 1.6m$, oppure $(1,2 \times 4) \times (0,8 \times 3) = 4,8m \times 2,4m$...
<p>Che regole ADR devo seguire per trasportare Acido Fosforico liquido?</p>	<p>Ecco una checklist pratica in italiano per trasportare Acido Fosforico liquido (UN 1805, Classe 8) e per capire quale normativa ADR utilizzare. Nota: la Packing Group (PG II o III) dipende dalla concentrazione e dalle additive; verifica con l'edizione ADR vigente e i dati tecnici del tuo prodotto.</p> <p>1. Dati di base</p> <ul style="list-style-type: none">◦ Sostanza: Acido fosforico (phosphoric acid), UN 1805◦ Classe ADR: 8 (corrosive liquids)...

RISORSE PNRR PER LA DIGITALIZZAZIONE DELL'IMPRESA

Gate4Innovation e altre opportunità per la tua impresa.

A cura di **Matteo Pisanu**, responsabile del
Digital Innovation Hub di Confartigianato Imprese Vicenza

LE RISORSE ATTIVE: GATE4INNOVATION



Gate4Innovation (G4I) è un Polo per l'innovazione digitale nazionale promosso dal DIH Vicenza e finanziato con fondi PNRR, con l'obiettivo di supportare le PMI nella valutazione della loro maturità digitale.

A CHI È RIVOLTO?

Micro, Piccole e Medie Imprese, regolarmente iscritte al Registro delle Imprese di Vicenza.

FINANZIAMENTO

Pari al **100% per micro e piccole** imprese, **90% per le medie** imprese, **40% per le grandi** imprese

COSA COMPRENDE?

Un **assessment personalizzato** per identificare punti di forza e aree di miglioramento, con una **roadmap** e un **report** per una trasformazione digitale sensata e sostenibile.

PERCHÈ?

Per migliorare **competitività** e **produttività**, con **accesso facilitato a strumenti digitali e finanziamenti**, tramite un team di esperti in grado di capire le varie esigenze aziendali

LE RISORSE ATTIVE: EDIH NEURAL



Neural è l'European Digital Innovation Hub della Regione Veneto, ovvero un consorzio composto da diverse entità che ha come obiettivo quello di facilitare il processo di trasformazione digitale delle imprese tramite servizi a costo agevolato.



A CHI È RIVOLTO?

Dalle micro alle grandi imprese, regolarmente iscritte al Registro delle Imprese con almeno una sede operativa in Veneto.



COSA COMPRENDE?

Vari servizi di **consulenza, test before invest, formazione, accesso ai finanziamenti e audit**, tutti riguardanti progetti con le nuove tecnologie abilitanti



FINANZIAMENTO

Fino al **70-80% per PMI, 50% per grandi** imprese tramite sconto in fattura



PERCHÈ?

Promuovere, supportare e aiutare l'adozione di tecnologie digitali