

Master Universitario in PROGETTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE DIGITALE Digital Communication Design A.A. 2023/2024

Titolo della tesi: L'evoluzione della comunicazione con l'AI Generativa.
Automatizzare i processi con la piattaforma Make

Autore: Matteo Comisso

Abstract

Questa tesi di Master prende in esame il ruolo dell'Intelligenza Artificiale (AI) Generativa e delle piattaforme di automazione nei processi comunicativi. Le analisi e i risultati che vengono riportati si riferiscono a un caso di studio affrontato presso l'Agenzia New Web Solutions di Torino, nell'ambito del progetto VermouthShop. La sperimentazione, condotta attraverso l'utilizzo della piattaforma Make, aveva la finalità di migliorare la gestione delle richieste dei clienti attraverso la realizzazione automatizzata di risposte personalizzate. Per raggiungere i risultati sperati è stato avviato un processo che impiega tre moduli della piattaforma Make. Il primo, Webhooks, consente di acquisire le richieste e le preferenze dei clienti che vengono raccolte con un modulo di contatto integrato nella landing page del sito VermouthShop. Il secondo modulo, OpenAI, permette di elaborare un prompt strutturato basato sulle informazioni acquisite e di inviarlo a ChatGPT. Il terzo modulo, Email, consente di inglobare la risposta di ChatGPT in una mail personalizzata e di inviarla all'indirizzo del cliente. Con l'attivazione del processo l'intera sequenza di operazioni viene eseguita in automatico e l'utente che ha completato la compilazione del modulo di contatto riceve in breve tempo via e-mail una risposta articolata e personalizzata. Questa tesi analizza in dettaglio le potenzialità dei sistemi di AI Generativa nel semplificare l'interazione uomo-macchina e personalizzare i servizi, esplorando sia le basi concettuali sia le applicazioni pratiche. La costruzione del processo e l'analisi dei risultati, seppur ancora limitati, hanno permesso di trarre alcune conclusioni. L'uso di ChatGPT ha reso l'interazione tra utente e sistema più fluida, migliorando significativamente l'efficienza operativa e la qualità dell'esperienza utente. Sebbene i risultati del caso studio siano stati soddisfacenti, è necessaria una sperimentazione più ampia per perfezionare il processo, considerando l'importanza cruciale delle risposte automatiche personalizzate per la reputazione aziendale. Per quanto riguarda la piattaforma Make, sono emerse alcune criticità tecniche, legate alla configurazione dei sistemi e alla compatibilità con altre piattaforme. Tuttavia, l'esperienza condotta conferma che l'utilizzo di sistemi di AI Generativa rappresenta una leva strategica per ridefinire pratiche

e strategie nel settore della comunicazione, con effetti positivi su efficienza, innovazione e impatto sociale.