

Smistamento e tagging delle e-mail con l'AI (Segreteria)

Ufficio: Segreteria Generale · Strumento: Copilot/ChatGPT (pilota) → Make (sviluppo) · Durata: ~15 min

Obiettivo

Classificare le e-mail in arrivo su una casella condivisa (categoria + urgenza) e proporre il destinatario interno giusto. La persona controlla e inoltra. **L'AI suggerisce, non invia** — soprattutto con la PEC.

Come si fa — pilota (semi-manuale)

1. Definisci **poche categorie** (es. Amministrazione, Eventi, Stampa, Partner, Direzione, Altro).
2. In Copilot o ChatGPT incolla il **Riquadro A** (classificatore).
3. Incolla il testo di un'email e invia.
4. Usa il suggerimento (categoria + destinatario) per taggare/inoltrare a mano.

Riquadro A — Prompt classificatore

Sei l'assistente di smistamento della Segreteria Generale. Leggi l'e-mail e proponi una classificazione. NON inviare nulla: solo un suggerimento.
Categorie ammesse: Amministrazione · Eventi · Stampa/Comunicazione · Partner/Strutture · Direzione · Altro.
Restituisci: Categoria; Urgenza (Alta/Media/Bassa) con motivo in 5 parole;
Destinatario interno suggerito (ruolo, non nome); Oggetto riformulato chiaro;
Bozza di 2 righe per l'inoltro interno.
Se l'e-mail contiene dati sensibili o allegati PEC, segnalalo e non riportarne il contenuto. Lingua: italiano.
E-mail: [INCOLLARE QUI]

Email di esempio (incollala al posto di [INCOLLARE QUI])

«Oggetto: Richiesta accredito stampa per evento bike di luglio. Buongiorno, sono una giornalista e vorrei accreditarmi per l'evento del 12 luglio... serve risposta entro venerdì.»

Risultato atteso

Categoria **Stampa/Comunicazione**; Urgenza **Alta** (scadenza venerdì); Destinatario suggerito: Ufficio Stampa;
Oggetto chiaro «Accredito stampa – evento bike 12 luglio»; bozza di inoltro di 2 righe. **Verifica chiave:** l'AI propone ma non invia; con PEC/allegati si ferma.

Per automatizzare (sviluppo con Make)

Trigger «Microsoft 365 > Watch Emails» sulla casella condivisa → modulo AI (Riquadro A, solo oggetto + inizio testo) → «Update Email» imposta categoria/colore → opzionale «Create Draft» di inoltro (bozza, non inviata).

Regola di stop: PEC o categoria Direzione → solo tag + notifica, mai inoltro automatico.

Privacy: pilota su UNA casella condivisa con poche categorie; mai allegati PEC nell'AI esterna; i contenuti sensibili restano in Microsoft 365.