IA PER LA COMUNICAZIONE

Make

Dall’automazione all’AI Agent

Introduzione alla piattaforma + caso pratico Teramo Future Fest



Prof.ssa Romina Eramo
Università degli Studi di Teramo
Dipartimento di Scienze della Comunicazione

Perché Make dopo workflow e agenti?

La piattaforma rende visibile l'orchestrazione del processo.

Workflow

percorso definito

Trigger → Azioni → Output

AI workflow

workflow + nodi AI

AI interpreta o genera in punti stabiliti

AI Agent

obiettivo + strumenti

il modello può scegliere il prossimo passo

La piattaforma non cambia necessariamente. Cambia chi controlla il percorso.

https://www.make.com/

Che cos’è Make?

Una piattaforma visuale per integrare applicazioni e automatizzare processi.

Connettere

Applicazioni e servizi comunicano attraverso connessioni e API.

Orchestrare

Uno scenario definisce quando parte il processo e quali moduli vengono eseguiti.

Automatizzare

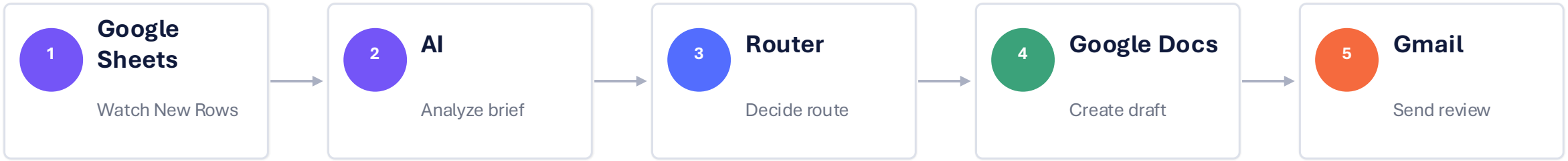
I dati passano da un’app all’altra senza intervento manuale a ogni esecuzione.

In Make, ciò che costruiamo si chiama scenario; i moduli sono i suoi building block.

Da task ripetitivi a processi end-to-end.

Scenario = workflow visuale

Un processo automatizzato viene costruito come una sequenza di moduli collegati.



Ogni cerchio/modulo legge dati, li trasforma oppure esegue un’azione.

Le connessioni descrivono il percorso dei dati.

Gli oggetti da conoscere

Sei elementi bastano per leggere quasi tutti gli scenari.

App

Il servizio collegato: Google Sheets, Gmail, Drive…

Modulo

Una singola operazione: watch, search, create, send…

Connection

Autorizzazione che permette a Make di accedere a un account.

Bundle

Il pacchetto di dati prodotto e passato da un modulo al successivo.

Mapping

Associa un output di un modulo al campo di input del successivo.

Router / Filter

Crea percorsi alternativi e stabilisce quando percorrerli.

Come parte uno scenario?

Il primo modulo stabilisce quando il workflow deve iniziare.

Polling / scheduled

Make controlla periodicamente se esistono nuovi dati.

Esempio: “Watch New Rows” ogni 15 minuti.

Utile quando il servizio non invia eventi in tempo reale.

Instant / webhook

Un evento esterno invia i dati a Make e il processo parte subito.

Esempio: una nuova richiesta arriva via webhook.

Utile quando serve una risposta immediata.

Trigger = quando il workflow deve iniziare.

Mapping: far viaggiare i dati

L’output di un modulo diventa l’input del successivo.

Modulo sorgente

Google Sheets

Titolo evento
Descrizione
Target
Canale richiesto
Data



Modulo destinazione

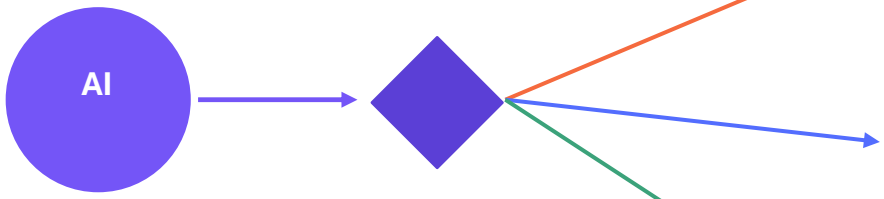
AI module

Prompt: “Analizza {{Descrizione}} per il target {{Target}} e restituisci categoria, messaggio chiave e CTA.”

Mapping = dire a Make quale dato usare e dove inserirlo.

Filtri e Router

Il router divide il flusso in più percorsi; i filtri stabiliscono quali dati passano.



SOCIAL

Instagram copy

STAMPA

Comunicato

NEWSLETTER

Email copy

Idea chiave

L'AI può classificare.

Il router applica la logica del workflow.

Quindi il percorso resta progettato.

Testare, osservare, correggere

Un workflow professionale deve essere osservabile, non soltanto “funzionare una volta”.

Run once

Esegui manualmente lo scenario con dati reali o di test.

Output bundle

Apri il risultato di ogni modulo e verifica i valori prodotti.

History

Controlla stato, durata, operazioni, crediti e log di ogni run.

Replay / debug

Usa dati di una run precedente per riprodurre un problema.

Tre modi di usare Make oggi

Make distingue esplicitamente standard scenario, AI scenario e AI agent scenario.

Standard scenario

Logica predefinita e output atteso.

Esempio:
form → sheet → email

AI scenario

Percorso definito + task AI in punti specifici.

Esempio:
classifica → genera → salva

AI agent scenario

Task con ragionamento flessibile e scelta dinamica di strumenti.

Esempio:
ricerca → scegli tool → agisci

Regola pratica: se puoi descrivere bene il percorso, parti da uno scenario standard o AI.

Caso guida: Teramo Future Fest

Costruiamo un processo reale e aumentiamo progressivamente la complessità.

Input

Una nuova richiesta di comunicazione contiene:

- titolo
- descrizione
- target
- data
- canale desiderato

Obiettivo

Analizzare il brief, preparare una bozza coerente con il canale e lasciarla pronta per la revisione umana.

Output

Una proposta pronta per il revisore, tracciata in Google Sheets/Drive e notificata via email.

Principio didattico: aggiungiamo una sola capacità alla volta.

Step 1 — Workflow deterministico

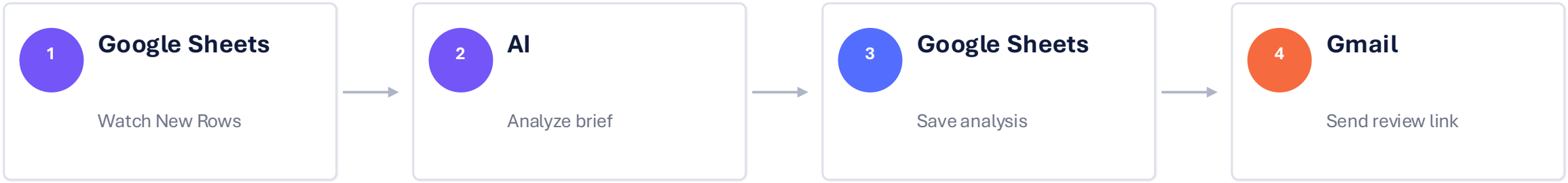
Prima di inserire l'AI costruiamo un flusso semplice, prevedibile e verificabile.



Questo è già un workflow completo: trigger → dati → azioni → output.

Step 2 — Aggiungiamo l’AI

Il percorso resta definito: l’AI entra come modulo di interpretazione e generazione.



È un AI workflow: l’AI interpreta il brief, ma non decide il percorso complessivo.

Il prompt dentro il workflow

Un prompt operativo deve usare i dati mappati e restituire un output facile da riutilizzare.

```
TASK
Analizza il brief e prepara una proposta di
comunicazione.

INPUT
Titolo: {{Titolo}}
Descrizione: {{Descrizione}}
Target: {{Target}}
Canale: {{Canale}}

OUTPUT
Restituisci SOLO JSON con: categoria,
target_principale, messaggio_chiave, cta.
```

Perché JSON?

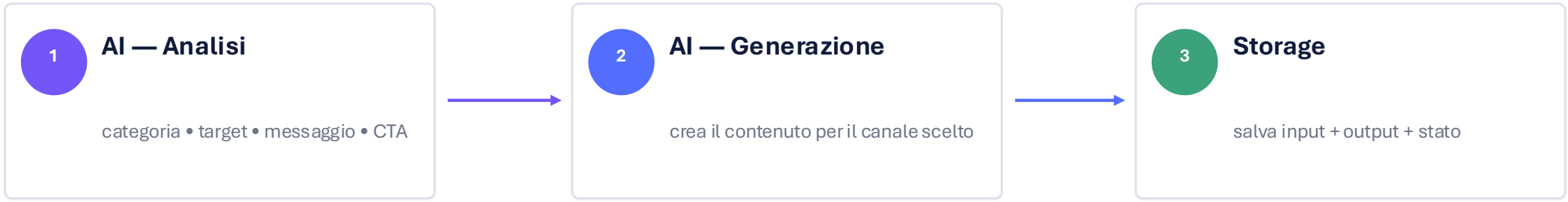
Campi separati e prevedibili sono più facili da mappare nei moduli successivi.

Perché “solo”?

Riduce testo superfluo e rende più semplice parsing, routing e validazione.

Step 3 — Generiamo il contenuto

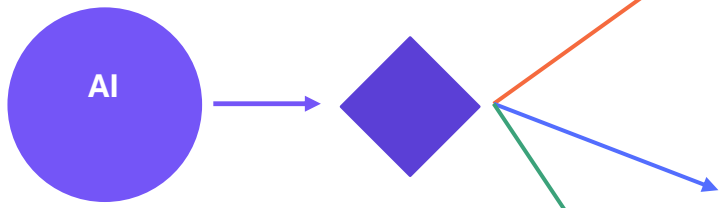
Separare analisi e generazione rende il workflow più controllabile.



Pattern: prompt chaining — l'output del primo task diventa input del successivo.

Step 4 — Routing per canale

L'AI classifica; Make decide che cosa fare con la classificazione.



SOCIAL

Genera post Instagram

PRESS

Genera comunicato

NEWSLETTER

Genera testo email

Perché non è un agente?

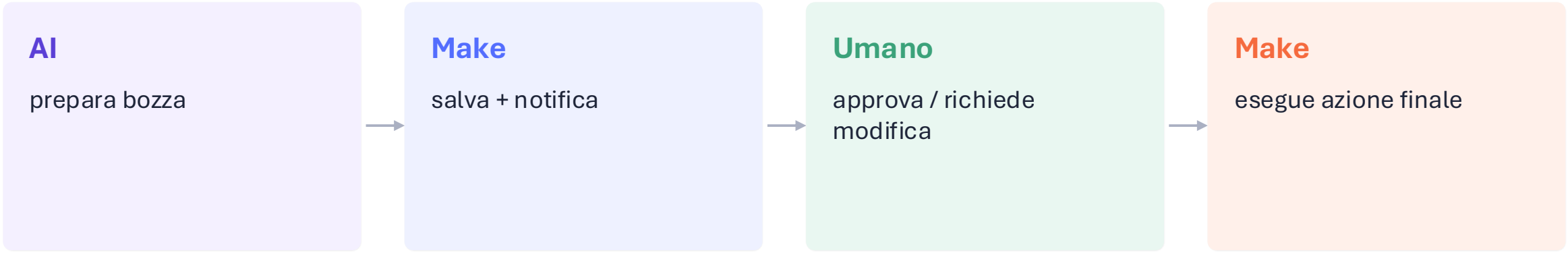
Il modello decide solo la categoria.

Le route sono già definite.

Make orchestra ciò che accade dopo.

Step 5 — Human-in-the-loop

Prima dell’azione esterna inseriamo un punto esplicito di approvazione.



L’approvazione non interrompe l’automazione: definisce il confine della delega.

Scenario completo: comunicazione assistita dall'AI

Una pipeline leggibile, controllabile e auditabile.



Input → interpretazione → decisione limitata → generazione → tracciamento → approvazione → azione

Il modello interpreta e genera; Make continua a orchestrare il percorso.

E se il task fosse più aperto?

Quando il percorso non è noto in anticipo, il workflow fisso può diventare rigido.

Nuovo obiettivo

“Prepara il pacchetto settimanale di comunicazione di Teramo Future Fest.”

Il sistema deve decidere: quali fonti consultare, che cosa è rilevante, quali canali usare e quali contenuti produrre.

Perché cambia l’architettura?

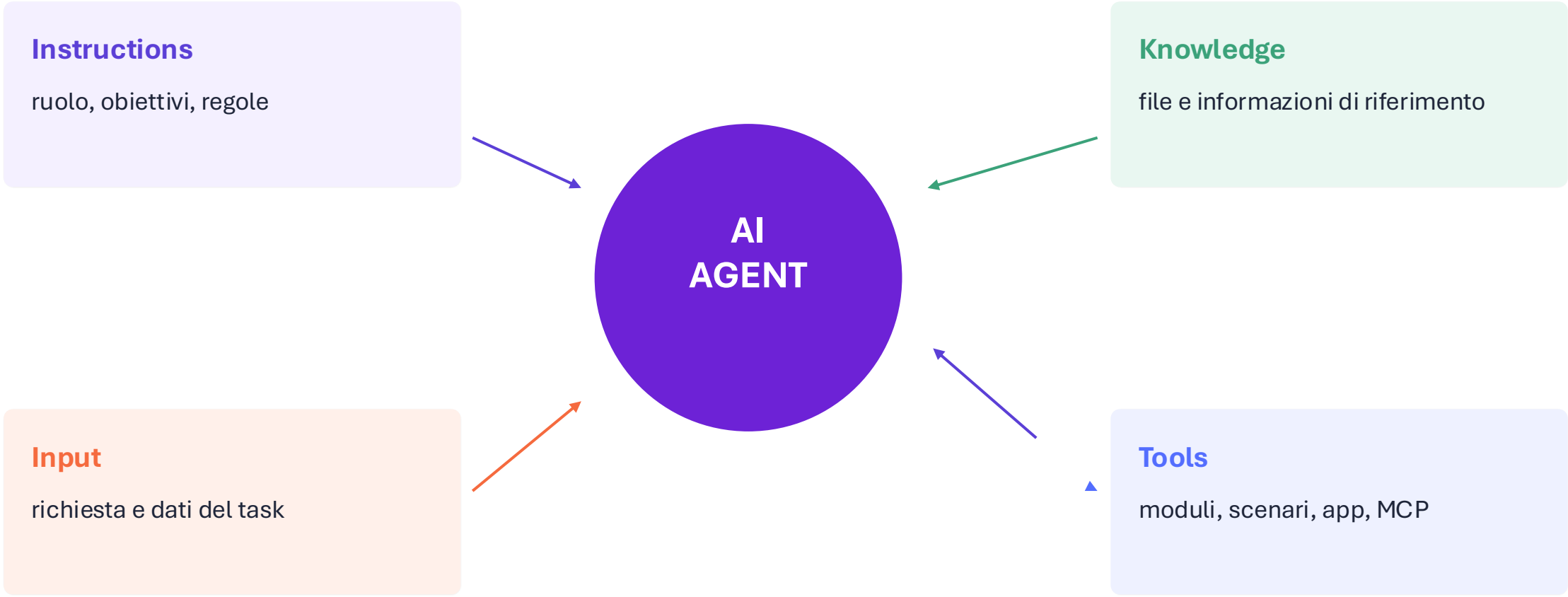
Non possiamo descrivere facilmente tutte le diramazioni.

Il sistema deve scegliere dinamicamente strumenti e passi successivi in base al contesto.

Qui l’approccio agentico diventa plausibile — ma sempre supervisionato.

Make AI Agent (New)

Nello Scenario Builder l’agente combina istruzioni, conoscenza, input e strumenti.



Lo stesso problema, tre architetture

La scelta dipende da quanto il percorso è stabile e da quanta decisione vogliamo delegare.

Standard	**Form → Sheet → Email**	Percorso fisso; nessuna interpretazione.
AI workflow	**Form → AI → Router → Draft → Approval**	AI in punti specifici; orchestrazione predefinita.
Agentic	**Goal → Agent → sceglie tool → osserva → decide**	Percorso dinamico entro strumenti e guardrail.

Non cambia necessariamente la piattaforma. Cambia chi controlla il percorso.

Demo in aula: cosa costruire in Make

Un’unica esercitazione, in sei passaggi progressivi.

1. Input

Google Form → Google Sheets

2. Trigger

Watch New Rows

3. AI

analisi + JSON

4. Router

social / stampa / newsletter

5. Review

salva + email al revisore

6. Estensione

AI Agent opzionale

Principio finale: automatizzare ciò che è stabile; delegare all’AI solo ciò che beneficia davvero di interpretazione o decisione.