

Claude for Small Business: 44 skill che trasformano l'AI in un vero collaboratore aziendale

di Luca Masrè Passaro — lucamasrepassaro.com

Per molto tempo abbiamo usato l'intelligenza artificiale più o meno nello stesso modo.

Apriamo ChatGPT, Claude o un altro assistente, scriviamo una domanda, aspettiamo una risposta. Poi copiamo il risultato. Lo incolliamo da qualche altra parte. Apriamo Gmail. Poi il CRM. Poi Canva. Poi magari un foglio Excel.

In altre parole, abbiamo inserito l'intelligenza artificiale dentro un processo di lavoro che, però, è rimasto praticamente identico a prima.

Anthropic sta cercando di cambiare proprio questo. Con l'ultima evoluzione di **Claude for Small Business**, l'AI non viene più presentata soltanto come qualcosa con cui conversare, ma come un sistema capace di eseguire veri e propri processi aziendali.

Il plugin Small Business mette a disposizione decine di skill dedicate a finanza, vendite, marketing, gestione clienti, operations e recruiting. Il repository ufficiale di Anthropic ne elenca attualmente **44**.

Ed è qui che la questione diventa interessante. Perché il vero cambiamento non sono le 44 skill. È il concetto che c'è dietro.

Da chatbot a collaboratore operativo

Immagina di scrivere:

"Fammi il punto della situazione sull'azienda per lunedì mattina."

Un normale chatbot potrebbe spiegarti come costruire un report. Claude, attraverso il plugin Small Business e le integrazioni disponibili, può invece recuperare informazioni dai software collegati, analizzarle e preparare direttamente il brief.

Oppure potresti chiedere:

"Quali clienti devo ricontattare oggi?"

"Ci sono fatture scadute?"

"Preparami i contenuti della prossima settimana."

"Trova potenziali clienti simili ai miei migliori clienti."

"Analizza quello che stanno dicendo i clienti del mio brand."

Non devi necessariamente conoscere il nome della funzione da utilizzare. Il plugin contiene infatti un **router** che interpreta la richiesta in linguaggio naturale e sceglie la skill più adatta.

Ed è probabilmente questo uno degli aspetti più importanti dell'intero progetto. Non devi imparare 44 comandi. Devi descrivere il lavoro che vuoi venga fatto.

Ma cosa sono esattamente le "skill"?

Possiamo immaginare una skill come una specie di **procedura operativa insegnata all'intelligenza artificiale**. Non è semplicemente un prompt.

Dentro una skill possono essere definite:

- le informazioni da recuperare;
- gli strumenti da utilizzare;

- i passaggi da seguire;
- i controlli da effettuare;
- il formato del risultato finale;
- i momenti nei quali chiedere l'approvazione dell'utente.

In pratica, invece di spiegare ogni volta a Claude come eseguire una determinata attività, quella procedura viene salvata. Quando serve, Claude la richiama.

È un concetto molto vicino a quello delle **SOP — Standard Operating Procedures** utilizzate dalle aziende. Solo che questa volta a eseguirle è un'intelligenza artificiale.

Le 44 skill di Claude per le piccole imprese

Il pacchetto ufficiale divide le skill in diverse aree operative.

Finanza

Ci sono funzioni dedicate, ad esempio, a:

- controllo del cash flow;
- preparazione dei pagamenti;
- gestione delle fatture;
- chiusura del mese;
- reportistica;
- preparazione payroll;
- organizzazione dei documenti fiscali.

Una delle funzioni più interessanti è **invoice-chase**. Claude può analizzare le fatture non pagate, individuare quelle da sollecitare e preparare i messaggi da inviare.

Oppure **plan-payroll**, che può incrociare disponibilità finanziarie e crediti da incassare prima della preparazione degli stipendi.

Naturalmente questo non significa trasformare Claude nel proprio commercialista: Anthropic specifica che gli output finanziari, fiscali, legali e HR devono essere verificati dall'utente e, quando necessario, da un professionista qualificato.

Vendite e acquisizione clienti

Qui probabilmente iniziano le applicazioni più interessanti per moltissime PMI. Tra le skill troviamo:

lead-finder · **lead-triage** · **call-list** · **outreach-composer** · **grow-pipeline** · **speed-to-lead** · **reactivate** · **crm-autopilot**

Tradotto? Claude può aiutarti a identificare prospect, capire quali contattare prima, preparare messaggi personalizzati e aggiornare il CRM.

Un comando come:

"Chi dovrei chiamare oggi?"

può trasformarsi in una lista di potenziali clienti ordinata per priorità, accompagnata dai punti da affrontare durante la telefonata.

Oppure:

"Trova aziende simili ai miei migliori clienti."

può attivare un processo di ricerca e preparazione dell'outreach.

Anthropic presenta **speed-to-lead** come uno dei workflow pensati per rispondere velocemente ai nuovi contatti, proponendo anche disponibilità reali e registrando l'interazione nel CRM.

Ed è un ottimo esempio della differenza tra **generare testo con l'AI** e **far eseguire un processo all'AI**.

Il marketing diventa un processo

Naturalmente c'è un'intera sezione dedicata al marketing. Tra le skill troviamo:

- **content-strategy**
- **social-content-engine**
- **ad-manager**
- **marketing-monday**
- **growth-pulse**
- **review-reputation**
- **seo-ai-visibility**
- **canva-creator**

Proviamo a immaginare una piccola azienda. Ogni lunedì il titolare potrebbe chiedere:

"Come sta andando il marketing?"

Claude potrebbe recuperare i dati disponibili, osservare quello che sta succedendo e produrre un report sulle attività da tenere sotto controllo. Oppure potresti chiedere:

"Preparami i contenuti della prossima settimana."

La differenza fondamentale è che Claude può conoscere il contesto dell'azienda, il brand e gli strumenti collegati. Ed è qui che entra in gioco un'altra funzione molto interessante: **brand-style**.

Insegnare all'AI come comunica la tua azienda

Uno dei grandi problemi dei contenuti generati con l'intelligenza artificiale è sempre stato evidente: si assomigliano tutti. Stesse frasi. Stessi elenchi. Stesso tono vagamente entusiasta. Stesse emoji.

Con **brand-style**, il plugin può invece essere personalizzato con informazioni relative all'identità dell'azienda. Anthropic permette di spiegare a Claude che cosa fa l'impresa, come lavora, quali sono le sue priorità e come devono essere prodotti gli output. Queste impostazioni vengono poi riutilizzate nelle attività successive.

Questo significa che il vero valore dell'AI potrebbe non essere:

"scrivimi un post Instagram".

Ma:

"crea il post Instagram seguendo il nostro modo di comunicare, utilizzando i dati della campagna, rispettando il nostro posizionamento e preparando anche il visual."

Sono due livelli completamente diversi.

E se il programma che utilizzo non è supportato?

Un altro elemento interessante dell'aggiornamento riguarda le integrazioni. Claude for Small Business può lavorare con numerosi strumenti utilizzati quotidianamente dalle aziende: tra quelli citati da Anthropic troviamo QuickBooks, PayPal, HubSpot, Shopify, Salesforce, Stripe, Square, Xero, Canva, DocuSign, Google Workspace, Microsoft 365, Slack e Zapier.

Con l'aggiornamento annunciato il **15 settembre 2026**, Anthropic ha aggiunto 27 nuove integrazioni e parla di 43 workflow pronti all'uso. Il repository tecnico del plugin, invece, elenca 44 skill: la differenza deriva dal modo in cui vengono organizzati e conteggiati skill e workflow nelle diverse pagine del prodotto.

Ma c'è un dettaglio ancora più interessante. Esiste una skill chiamata **build-connector**. Serve ad aiutare Claude a collegarsi, attraverso Zapier, anche a strumenti per i quali non esiste ancora un'integrazione pronta.

In altre parole, il sistema non è pensato come qualcosa di completamente chiuso.

Puoi persino costruire nuove skill

Questa è probabilmente una delle funzioni da osservare maggiormente. Si chiama **build-agent**.

L'idea è semplice. Prendi un'attività che esegui continuamente. La trasformi in un processo. E insegni a Claude come eseguirla.

Immagina un'agenzia marketing che ogni mese deve:

1. recuperare le statistiche dei clienti;
2. confrontarle con il mese precedente;
3. identificare i contenuti migliori;
4. preparare un report;
5. suggerire tre azioni per il mese successivo;
6. creare una bozza della mail da inviare al cliente.

Oggi potremmo compiere manualmente tutti questi passaggi. Domani potremmo avere semplicemente una skill chiamata **report-mensile-clienti** e dire:

Questo, più delle singole 44 skill presenti oggi, mostra dove stanno andando questi strumenti.

L'AI inizia a conoscere i processi, non soltanto le informazioni

Negli ultimi anni abbiamo parlato moltissimo di prompt engineering. Come fare la domanda perfetta. Come costruire prompt lunghissimi. Come assegnare un ruolo all'intelligenza artificiale. "Agisci come un esperto di marketing con vent'anni di esperienza..."

Probabilmente continueremo a utilizzare i prompt. Ma potremmo aver sopravvalutato la loro importanza nel lungo periodo. Perché quando un sistema conosce:

- la tua azienda;
- il tuo brand;
- i tuoi strumenti;
- i tuoi dati;
- i tuoi processi;
- il risultato che vuoi ottenere;

non serve più spiegargli tutto da capo ogni volta. Ed è esattamente ciò che stanno cercando di fare strumenti come le skill.

Un dettaglio fondamentale: Claude non dovrebbe agire senza controllo

Quando si parla di agenti AI nasce immediatamente una domanda:

"Ma quindi l'intelligenza artificiale può mandare email, pubblicare contenuti o effettuare operazioni da sola?"

Tecnicamente il sistema può arrivare a eseguire azioni sui software collegati. Ma il plugin Small Business è progettato con **checkpoint di approvazione**.

Claude può preparare un pagamento, una mail o un contenuto, ma le azioni sensibili richiedono l'approvazione dell'utente. Anthropic descrive questa logica come *"delegate the work, own the decisions"*: delegare il lavoro mantenendo il controllo sulle decisioni.

Ed è probabilmente il modello corretto. Non un'intelligenza artificiale che prende il controllo dell'azienda. Ma un'intelligenza artificiale che prepara il lavoro affinché una persona possa prendere decisioni migliori e più velocemente.

Come provarlo

Al momento Claude for Small Business funziona attraverso **Claude Cework**, nella desktop app di Claude. Secondo la guida ufficiale Anthropic, è necessario un piano Pro, Max, Team o Enterprise.

L'installazione è relativamente semplice:

1. apri Claude Desktop;
2. entra in Cework;
3. apri Customize;
4. vai nella sezione Plugin;
5. cerca Small Business;
6. installalo.

Poi puoi semplicemente scrivere:

"Get me started."

Claude avvia l'onboarding e ti aiuta a configurare il sistema. E non è obbligatorio collegare immediatamente tutti i programmi aziendali: molte skill possono funzionare anche partendo da un CSV, un PDF, un documento caricato o semplicemente dalle informazioni fornite durante la conversazione.

La vera rivoluzione non sono le 44 skill

Oggi sono 44. Fra qualche mese potrebbero essere 80. Poi 200. Ma concentrarsi sul numero significa probabilmente guardare la cosa sbagliata.

La novità interessante è che l'intelligenza artificiale sta lentamente passando da **"dimmi cosa devo fare"** a **"fai questa parte del lavoro per me"**.

Il prossimo vantaggio competitivo delle aziende potrebbe quindi non essere semplicemente avere accesso al modello AI più potente. Tutti avranno accesso più o meno agli stessi modelli. Il vantaggio sarà costruire meglio degli altri **il sistema di processi, conoscenze, dati e procedure** che quei modelli possono utilizzare.

Chi riuscirà a trasformare il proprio modo di lavorare in procedure comprensibili ed eseguibili dall'AI avrà qualcosa di molto più interessante di un chatbot. Avrà costruito una sorta di **sistema operativo della propria azienda**.

Ed è per questo che Claude for Small Business è molto più interessante di quanto possa sembrare leggendo semplicemente "Anthropic ha pubblicato 44 nuove skill". Le skill sono solo il primo pezzo. Il cambiamento vero è ciò che possiamo costruirci sopra.

IN SINTESI

- Claude for Small Business trasforma l'AI da chatbot a esecutore di processi aziendali veri.

- 44 skill coprono finanza, vendite, marketing, gestione clienti, operations e recruiting.
- Un router interpreta il linguaggio naturale: non serve imparare i nomi delle funzioni.
- Le azioni sensibili restano sotto approvazione dell'utente — "delegate the work, own the decisions".
- Con build-agent puoi trasformare i tuoi stessi processi ripetitivi in nuove skill su misura.

Domande frequenti

Cos'è Claude for Small Business?

È un plugin di Anthropic per Claude che aggiunge 44 skill dedicate a finanza, vendite, marketing, gestione clienti, operations e recruiting: procedure operative che l'AI può eseguire, non solo consigli da leggere.

Con quali programmi funziona?

Tra le integrazioni citate da Anthropic ci sono QuickBooks, PayPal, HubSpot, Shopify, Salesforce, Stripe, Square, Xero, Canva, DocuSign, Google Workspace, Microsoft 365, Slack e Zapier. La skill build-connector aiuta a collegarne altri tramite Zapier.

Serve un piano a pagamento per usarlo?

Sì. Secondo la guida ufficiale Anthropic serve un piano Pro, Max, Team o Enterprise, e si usa dentro Claude Cowork nella app desktop di Claude.

L'intelligenza artificiale può agire da sola, senza controllo?

No. Il plugin è progettato con checkpoint di approvazione: Claude prepara pagamenti, mail o contenuti, ma le azioni sensibili restano nelle

mani dell'utente prima di essere eseguite.

Risorse per approfondire

- [Cosa non scrivere mai in ChatGPT](#)
- [Perché i siti fatti con l'AI sono tutti uguali](#)