

Chatbot
cittadini

Sezione del contest:
Onboarding digitale

Agente conversazionale dedicato ai cittadini per facilitare l'utilizzo di servizi digitali della PA.

1. Problemi da risolvere

Frammentazione delle informazioni.

Diversi servizi e informazioni sono distribuiti su portali diversi. Può essere difficile per il cittadino orientarsi e trovare le informazioni corrette in tempi brevi. Un Agente conversazionale aggrega contenuti e risponde agli utenti.

Barriere di accessibilità

Linguaggio tecnico e percorsi complessi potrebbero disorientare il cittadino che non riceverebbe assistenza immediata. Un agente è in grado di spiegare concetti complessi con linguaggio semplice e in modalità multilingua.

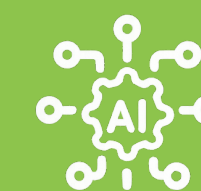
Difficoltà nel richiedere assistenza

Il cittadino potrebbe incontrare attese o doversi adeguare agli orari di apertura per richiedere assistenza telefonica, via mail o agli sportelli. un agente risponde 24/24h sia via Web, mobile ed è integrabile in Whatsapp.

Carico lavorativo della PA

Il dipendente della PA deve rispondere alle numerose richieste di informazioni ripetitive dei cittadini via telefono, mail o agli sportelli, sottraendo tempo a delle attività lavorative di maggiore valore. È possibile misurare il calo di richieste telefoniche e via email dopo l'introduzione di un Agente Ai.

Perché è importante affrontarli adesso?



La tecnologia rende possibile l'innovazione

Oggi grazie all'**Ai generativa** è possibile digitalizzare i processi basati testo, documenti, linguaggio, conoscenza non strutturata.

Possiamo inoltre costruire **basi di conoscenza** con nuove tecnologie (Data base Vettoriali e a Grafo) che permettono ai modelli linguistici di rispondere in modo sicuro sulla base dei documenti della PA: procedure, leggi, norme, descrizione dei servizi, ecc.

2. La nostra soluzione: un RAG avanzato e un'interfaccia usabile.

Base di conoscenza.

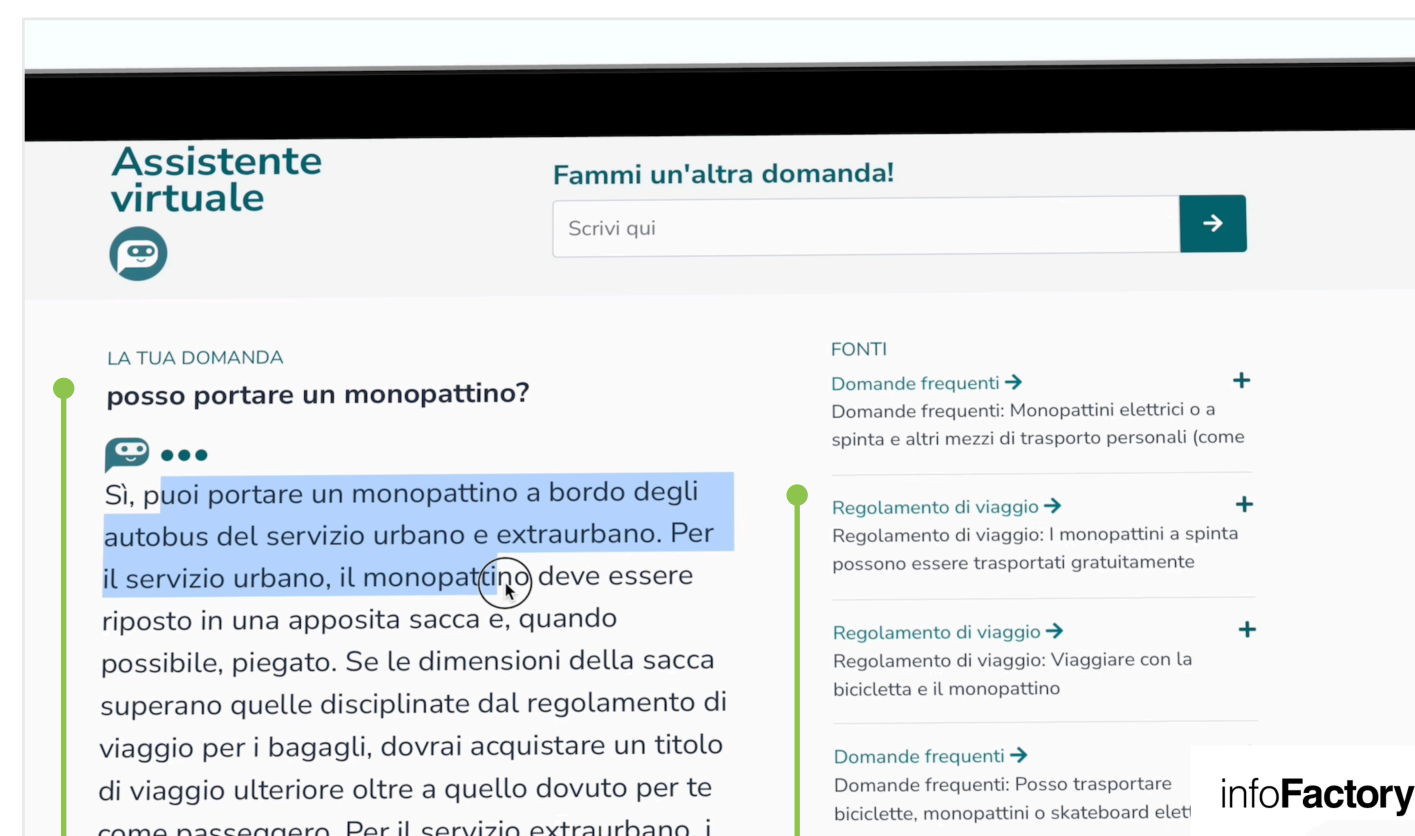
Costruiamo basi di conoscenza aziendale a partire da documenti, domande/risposte del call center, ticket risolti di assistenza, procedure della PA, normative, manuali, ecc.

Forniamo sempre le fonti.

L'agente elabora la risposta a partire da sorgenti informative diverse, effettua ragionamenti complessi, fornisce gli estratti delle fonti che ha effettivamente utilizzato per dare modo all'utente di controllare in qualunque momento.

Feedback dell'utente.

L'utente può sempre segnalare gli eventuali casi in cui la risposta non è soddisfacente. In questo modo è possibile valutare le parti della conoscenza aziendale da espandere o aggiornare.



L'agente può generare la risposta sia in modo testuale che usando componenti di interfaccia (es grafici) o eventualmente presentando immagini e video.

Elenco delle fonti e delle parti di testo usate dall'Agente per rispondere. L'utente può sempre controllare.



feedback dell'utente

Trasformazione dei documenti.

PDF complessi (con tabelle, formule matematiche, schemi, ecc.) non possono essere inseriti in una base di conoscenza prima di essere stati “smontati” e trasformati nei formati opportuni. Il nostro sistema si occupa di costruire basi di conoscenza di alta qualità.

Privacy, GDPR, AI Act.

I sistemi sono sempre ospitati su Cloud europei e i dati vengono scambiati in modo sicuro e conforme alle leggi vigenti.

Tecnologie.

Possiamo utilizzare sia tecnologie offerte da grandi Player (Microsoft, Google, Anthropic) che in modalità OpenSource e locale ad esempio utilizzano modelli instancabili localmente (Gemma, LLama, ecc.).

3. Benefici e impatto concreto: alcuni esempi.

Alcuni benefici per i cittadini.

Centralità.

Un unico assistente è in grado di servire utenti con interessi e bisogni diversi.

Disponibilità.

L'assistente è disponibile 24/7 con risposte immediate.

Accessibilità e facilità d'uso.

Il cittadino può interagire in linguaggio naturale indipendentemente dal livello culturale, dall'età e dalle competenze digitali. L'interfaccia conversazionale è più accessibile di quelle tradizionali.

Controllo ed affidabilità.

Il cittadino ha la possibilità di vedere sempre le fonti da cui è stata tratta la risposta del chatbot, ed eventualmente controllare e approfondire.

Alcuni benefici per la PA.

Base di conoscenza.

Ottenere una o più basi di conoscenza composte da procedure, leggi, norme, ecc. ed accedere in modo semplice anche internamente a documenti più riservati dopo un accesso autenticato.

Riduzione dei tempi di risposta.

Il cittadino potrebbe interagire con l'agente e, nel caso non fosse soddisfatto della risposta, richiedere l'apertura di un ticket di assistenza che può essere inoltrato ad un funzionario della PA utilizzando un sistema di ticketing.

Ottimizzazione dei tempi e delle competenze.

Gli operatori umani verrebbero sgravati da richieste semplici e ripetitive.

Video demo (youtube)

Settore Aziendale e business intelligence.
https://youtu.be/HWFj_XY6amc

Settore Turismo.
<https://youtu.be/dJL2L0lohQg>

Settore Sport.
<https://youtu.be/HxLQ1Ee3nK4>

Agenti già realizzati.

Trasporti pubblici.

Agente risponditore su una base di conoscenza composta da: pagine web del sito del Cliente, documenti PDF (regolamenti di viaggio, procedure, norme, ecc.) e domande e risposte del Call Center

Turismo.

Chatbot ufficiale per la città di Genova. L'agente è in grado di (i) acquisire dati da fonti diverse, (ii) interrogare i sistemi informativi e data lake del cliente, (iii) interpretare e filtrare i contenuti acquisiti, (iv) generare la risposta, (v) costruire la risposta utilizzando componenti di user interaction: mappe, immagini, carousel, card dedicati a eventi, ecc. L'agente è stato presentato al BIT 2025 di Milano ed è stato recensito da due trasmissioni televisive: Studio Aperto e Sky.

Settore Bancario.

Agente conversazionale per l'onboarding dei nuovi dipendenti per una delle maggiori banche italiane. L'agente fornisce la risposta testuale

che comprende anche i link alle fonti impiegate per generarla. È integrabile nell'ambiente operativo dell'organizzazione ed accede a una base di conoscenza composta da svariate risorse informative come documenti PDF e DOC, pagine web e manuali operativi.

Settore Aziendale e business intelligence.

Agente conversazionale integrato nel gestionale amministrativo di Nova Software per poter interrogare i dati e visualizzare i risultati nella business intelligence.

Settore industria, assistenza tecnica.

Chatbot che risponde sulla base di manuali tecnici complessi di prodotti industriali.

Settore sport.

Chatbot vocale per la dettatura automatica di dati, validazione, compilazione scheda online.

4. Roadmap di adozione: dall'analisi dei documenti alla misurazione dei risultati.



TRL 9:

Sistema reale provato in ambiente operativo (produzione competitiva, commercializzazione)

5. Integrazione nel sistema della PA: quanto è facile inserire nel sistema la nostra soluzione.

Il nostro chatbot è facilmente implementabile.

Base di conoscenza.

InfoFactory ha sviluppato un software che permette tramite **API REST** di integrare facilmente informazioni dalle piattaforme della PA in un database vettoriale.

Implementazione.

È possibile implementare il chatbot sul **sito web** della pubblica amministrazione semplicemente tramite poche righe di codice.

Il chatbot può anche essere implementato in un'**applicazione di messaggistica**,

come ad esempio WhatsApp, che permette al cittadino di accedervi comodamente da un'applicazione a lui familiare.

Altre possibili applicazioni.

Progetti simili possono essere rappresentati ad esempio da un chatbot turistico o di assistenza all'orientamento tra i documenti di un archivio della PA.

Il processo di creazione dell'agente non cambia, a cambiare sono i documenti e le informazioni inserite nella knowledge base a cui si aggancia il chatbot.

