

Sezione del contest:  
**Nuove proposte**

## Chatbot guida turistica

**Agente guida turistica dedicato ai turisti per semplificare la pianificazione della vacanza.**

### 1. Problemi da risolvere

#### Frammentazione delle informazioni.

Le informazioni turistiche di una località sono spesso distribuite su siti web diversi: portali regionali, teatri, musei, catene di hotel, pro-loco, ecc. Il turista ha difficoltà ad orientarsi e a trovare informazioni in tempi brevi. Agenti autonomi possono monitorare i siti Web dei partner sul territorio ed aggregare i contenuti in un'unica base di conoscenza (middle data layer).

#### Overtourism e stagionalità.

Le proposte principali e più comuni rischiano di essere affette dall'overtourism, se le mete minori non vengono valorizzate in maniera adeguata e nei periodi di bassa stagione.

#### Difficile accesso alle informazioni e mancanza di personalizzazione.

Le informazioni possono non essere accessibili nei momenti di chiusura degli infopoint e non personalizzate, in quanto un turista che utilizza il portale web trova le stesse informazioni degli altri utenti se non vengono impostati dei filtri.

#### Distacco emotivo.

Un operatore turistico o una guida non possono essere sempre a disposizione. La sola ricerca sul web potrebbe non essere coinvolgente dal punto di vista emotivo e c'è il rischio che il turista decida di optare per una destinazione con cui sente un maggiore legame e che lo attrae maggiormente.

#### Perché è importante affrontarli adesso?

#### La tecnologia rende possibile l'innovazione

Oggi grazie all'**Ai generativa** è possibile creare degli agenti che (i) tengono **monitorati** i siti web produttori di contenuti, (ii) **acquisiscono** i contenuti, li **riformattano**, controllano le **duplicazioni** e li memorizzano in un'unica base di conoscenza, (iii) rispondono ai turisti in modo **accessibile** (usando il linguaggio vicino al modo di comunicare del turista), **multilingua**, e **personalizzato** a seconda delle preferenze dell'utente. digitalizzare i processi basati testo, documenti, linguaggio, conoscenza non strutturata.

#### Competitività della destinazione

Un ottimo servizio clienti con consulenti turistici virtuali in grado di presentare informazioni e consigliare attività in modo personalizzato aumenta la competitività della località.

Presto gli utenti si saranno abituati al nuovo tipo di interfaccia conversazionale e la chiederanno in ogni portale o applicazione per smartphone.

## 2. La nostra soluzione: un chatbot turistico.

### Chatbot ufficiale per la città di Genova.

Abbiamo realizzato un agente 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, carusel, card dedicati a eventi, ecc.

### 1.

#### Componenti UI

Card eventi, hotel, ricette, prodotti tipici, ecc. Bottoni, immagini, form, testi, tabelle orari, mappe, percorsi, ecc.

### 2.

#### Integrato con i sistemi.

Archivi di eventi, schede hotel, dati provenienti da siti Web propri o di partner esterni, DMO, ecc.

### 3.

#### Interfaccia chat creata in real time.

Il chatbot comprende le richieste dell'utente, effettua le interrogazioni per acquisire i dati, utilizza i componenti di interfaccia per rispondere.



GENOVA

### Interfaccia utente costruita in tempo reale.

Una delle innovazioni più apprezzate di questo progetto è la capacità di costruire un'interfaccia utente personalizzata. Il Chatbot non risponde solo con il testo ma anche con mappe, card, bottoni, ecc.

### 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 turisti.

##### Centralità.

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

##### Disponibilità.

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

##### Accessibilità e facilità d'uso.

Il turista può interagire in linguaggio naturale

indipendentemente dalla lingua parlata, dall'età e dalle competenze digitali. L'interfaccia conversazionale è più accessibile di quelle tradizionali.

##### Controllo ed affidabilità.

Il turista 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 gli operatori.

##### Base di conoscenza.

Ottenere una o più basi di conoscenza composte da pagine web di destinazioni, eventi, hotel e locali, ecc... con cui loro stessi possono interagire tramite il chatbot.

##### Riduzione dei tempi di risposta.

Il turista potrebbe interagire con l'agente e, nel caso non fosse soddisfatto della risposta, rivolgersi ad un operatore dell'infopoint.

##### Ottimizzazione dei tempi e delle competenze.

Gli operatori umani verrebbero sgravati da richieste semplici e ripetitive.

#### Video demo (youtube)

Chatbot visitgenoa.it

<https://youtu.be/dJL2L0lohQg>

Il nostro agente è stato presentato al BIT di Milano 2025 ed è stato recensito da due trasmissioni televisive: Studio Aperto e Sky.

Altri agenti realizzati per altri settori.

#### 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

#### 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 delle fonti alla misurazione dei risultati.

### Definizione della base di conoscenza.

Analisi dei documenti e pagine web.  
Definizione dei meccanismi di monitoraggio dei siti Web partner e/o acquisizione dei documenti contenenti le informazioni turistiche, integrazione con sistemi digitali esistenti.

### Costruzione della base di conoscenza.

Utilizzo di data base vettoriali o a grafo per costruire l'archivio di conoscenza e sviluppo del middle layer.  
  
Trasformazione dei documenti in formati compatibili nel caso siano presenti documenti complessi con tabelle, schemi, immagini, ecc.

### Costruzione dell'interfaccia dell'agente.

Sviluppo dell'interfaccia Web, mobile, whatsapp, ecc. Sviluppo degli eventuali componenti di interfaccia, testing della user experience, ecc. integrazione con i portali turistici.

### Testing di utilizzo.

Testing di utilizzo del sistema, valutazione del feedback degli utenti, analisi del numero di conversazioni, durata, costo effettivo delle API dei modelli, ecc.

### Analisi delle domande comuni e UX.

Analisi delle domande comuni degli utenti e definizione dell'interfaccia e user experience.

### Aggiornamento della base di conoscenza.

Attivazione degli eventuali sistemi di monitoraggio per acquisire automaticamente i nuovi contenuti o esternamente da Web, CMS, sistemi documentali del cliente o altre fonti.

### Deploy, sicurezza e privacy.

Messa in opera del sistema su Cloud sicuro utilizzando sistemi e tecnologie (commerciali o open source) a norma di legge.

### Assistenza, aggiornamento e manutenzione.

Monitoraggio dell'utilizzo, eventuali aggiornamenti in termini di documenti, interfaccia, tecnologia, sicurezza.

## 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.

Il chatbot si appoggia a un Knowledge Base Manager sviluppato da InfoFactory che riceve tramite **API REST** le fonti dalla sorgente dati.

### Altre possibili applicazioni.

Progetti simili possono essere rappresentati ad esempio da un chatbot di onboarding per i cittadini o di 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.

### Implementazione.

È possibile implementare il chatbot sul **sito web** del portale turistico semplicemente tramite poche righe di codice.

### Personalizzazione.

È possibile riproporre lo stesso chatbot su più siti, ma con contesti diversi. Ad esempio un'istanza dello stesso chatbot potrebbe essere presente nel sito di un museo e rispondere solo con le informazioni rilevanti per il suo contesto (il singolo museo).

