

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 **reformattano**, controllano le **duplicazioni** e li memorizzano in un'unica base di conoscenza, (ii) 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.

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.



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).

