



Tecnologia alla base dell'Assistente virtuale per i concorsi pubblici e altre possibili applicazioni della stessa tecnologia

Claudio Parodi
CSI Piemonte



Interfacce conversazionali

Classificazione



**Chatbot
tradizionali**

Assistenza in contesti a bassa e media complessità

Riconoscimento semantico
e regole predefinite
per dare all'utente risposte
predeterminate, tipicamente
simili a FAQ



**Assistente
digitale non
generativo**

Erogazione di un servizio con interfaccia conversazionale

Modalità conversazionali
di erogazione di un servizio
nei casi in cui il workflow sia
standardizzato e non siano richieste
interpretazioni del sistema sulle
risposte dell'utente



**Assistente
digitale
generativo**

Assistenza in contesti ad alta complessità

Dare informazioni in contesti
con dominio ampio,
dove non è conveniente o possibile
determinare in anticipo tutte
le risposte
o dove si vuole offrire un'esperienza
più evoluta e naturale



**Agente
digitale**

Gestione di più servizi o in ambiti a complessità maggiore

Combinare le capacità informative
dell'assistente generativo
con la possibilità di richiamare le
funzioni di servizi specifici,
per semplificare
la fruizione da parte degli utenti
con un agente digitale
e un percorso guidato



Interfacce conversazionali

La piattaforma bot per gli enti
(chatbot tradizionale)

Unlock PA bot Platform

Nasce come chatbot sul sito istituzionale per rispondere alle domande dei cittadini in tempo reale.

Le persone possono fare domande usando il linguaggio naturale, in modo facile e veloce, senza spostarsi e senza dover capire a quale specifico ufficio rivolgersi.

Gli enti usano un back office per organizzare le informazioni importanti e fornire risposte immediate, efficaci e personalizzate.

Il sistema è basato su un motore di **intelligenza artificiale** realizzato dal CSI Piemonte.





CAMILLA

il volto nuovo della PA

Camilla è basata sull'**intelligenza artificiale generativa** e creata con avanzati modelli grafici per la costruzione di **avatar digitali**.

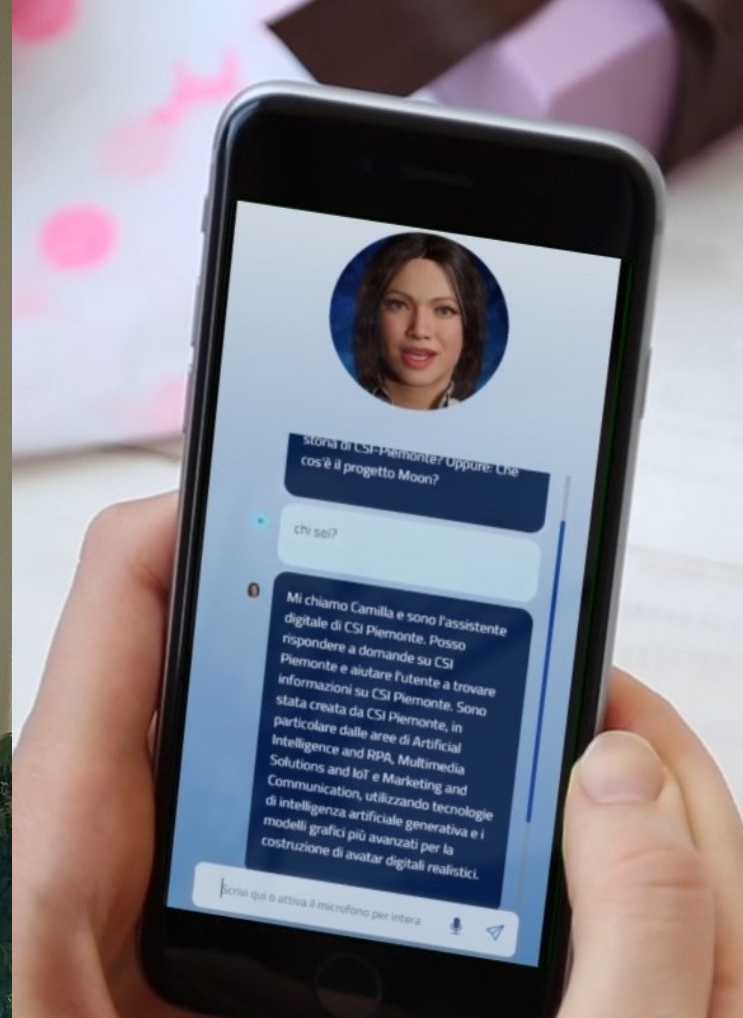
È l'evoluzione della nostra piattaforma bot UnlockPA ed è stata progettata per comprendere il **linguaggio naturale** delle persone e rispondere in modo semplice e amichevole.



Piattaforma basata sull'**intelligenza artificiale generativa**.
Comprende il **linguaggio naturale** delle persone
e interagisce in modo semplice e amichevole.



**Totem fisico
che dà informazioni
e fa accoglienza**



**Assistente digitale
che aiuta le persone
a usare i servizi on line**

Caratteristiche

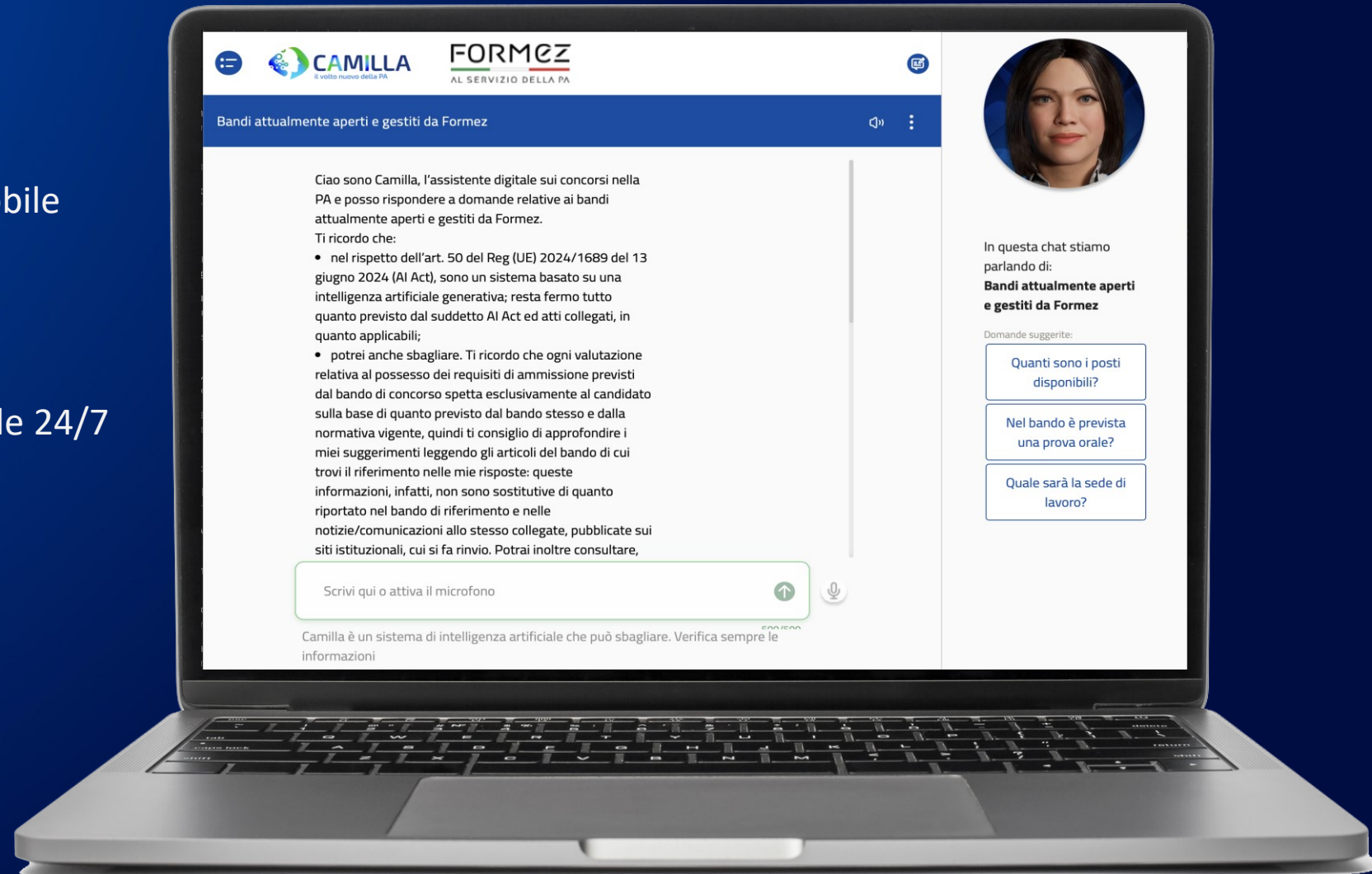
Accesso via internet su desktop e mobile

Interazione via chat o vocale

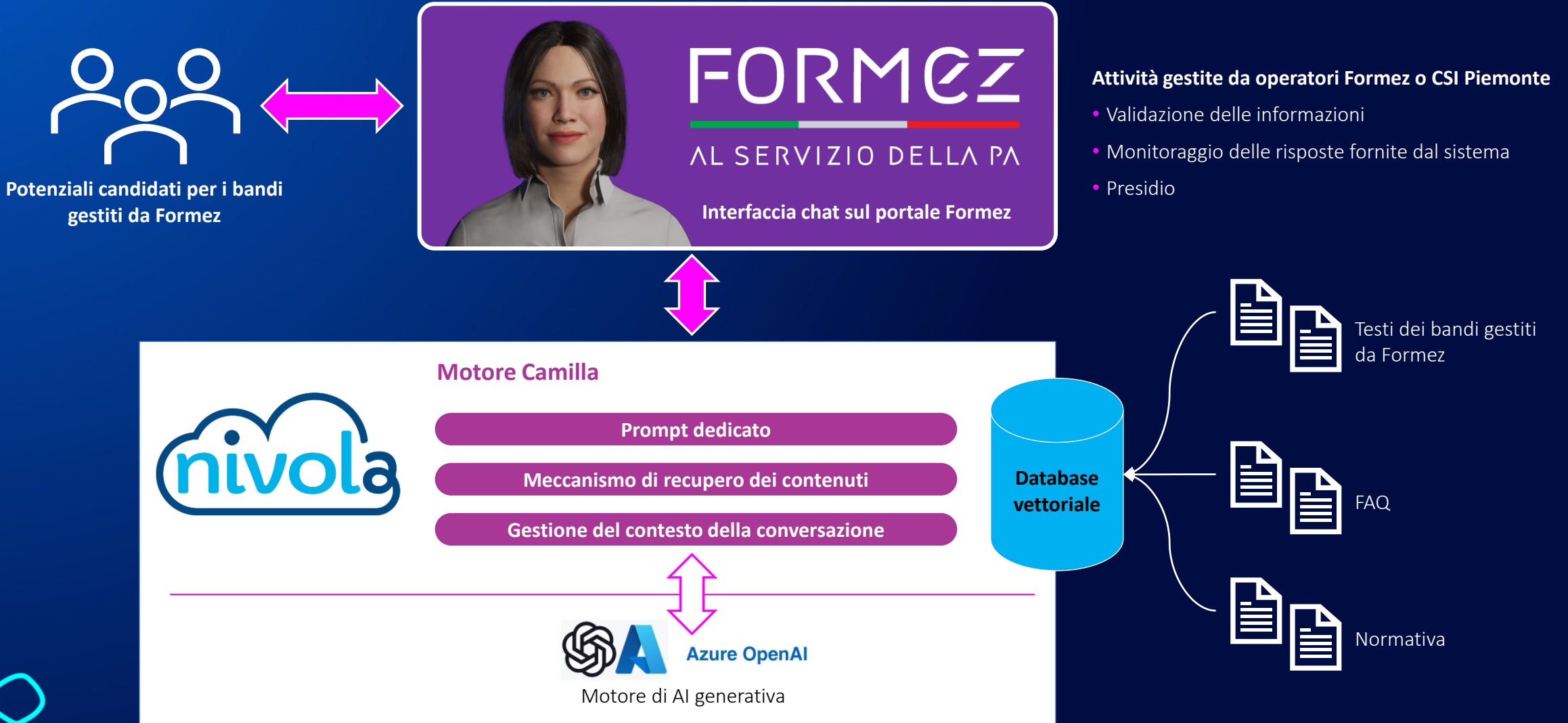
Memorizzazione della conversazione

Miglioramento progressivo disponibile 24/7

Infrastruttura ibrida e aperta



Camilla per Formez



Quando riceve una domanda, il sistema di Camilla:

identifica se l'utente sta cercando un bando, se la domanda è generale o fa riferimento a un bando specifico;

ricerca i contenuti più pertinenti per similarità vettoriale alla domanda e al contesto precedente della conversazione;

fornisce le informazioni rilevanti e le istruzioni al motore di IA generativa;

restituisce la risposta, scritta o parlata.



Monitoraggio

Come tutti i sistemi basati su IA generativa, Camilla può fornire informazioni non corrette o presentare comportamenti non previsti, dal momento che le risposte vengono create in tempo reale.

Questo rischio non è azzerabile, ma Formez, CSI e Microsoft lavorano costantemente per minimizzarne gli impatti e la frequenza, attraverso diverse soluzioni e accorgimenti.

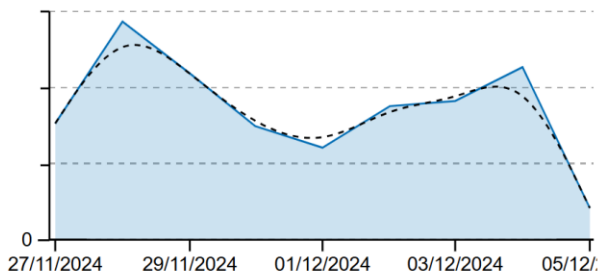
È molto importante quindi sia il sistema di feedback da parte di chi usa Camilla, sia il presidio costante ex-post delle risposte fornite, così da individuare tempestivamente eventuali problemi e fare evolvere il sistema.

Questo presidio è anche importante per garantire che Camilla sia in linea con le normative, anche se non ancora vigenti (es. EU AI Act).

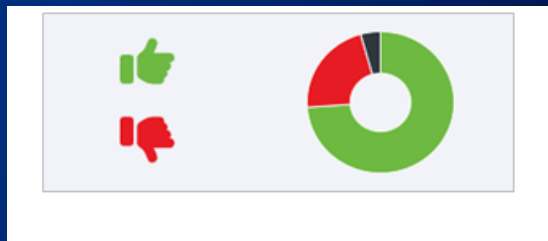
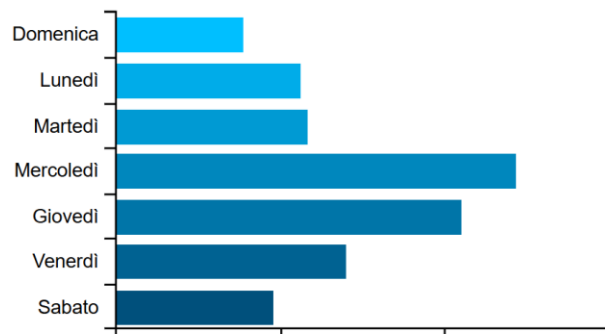


Gli strumenti di Monitoraggio

Andamento numero di domande



Giorno della settimana con maggior numero di interazioni



Monitoraggio del chatbot

- **Consultazione dei log** delle conversazioni
- **Raccolta di statistiche** delle interazioni (numero e top3 domande)
- **Domande e categorie più selezionate**
- **Statistiche di raccolta feedback** sulle risposte

Domanda	Confidenza	Risposta	Conversazione	Ambiente
quali sono i bandi aperti?	1	Ecco l'elenco di tutti i bandi aperti attualmente in gestione: <ul style="list-style-type: none">• Ministero dell'Interno - Concorso pubblico, per esami, per l'ammissione di 441 borsisti al corso-concorso per il conseguimento dell'abilitazione ai fini dell'iscrizione di 340 segretari comunali nella fascia iniziale dell'Albo Nazionale dei Segretari comunali e provinciali. Scadenza: 21 dicembre 2024 ore 23:59• Agenzia delle Entrate - Selezione pubblica per l'assunzione a tempo indeterminato di 190 unità per l'area dei funzionari Scadenza: 19 dicembre 2024 ore 23:59	monitor-20241205	Prod



csipiemonte.it

