



# 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**.

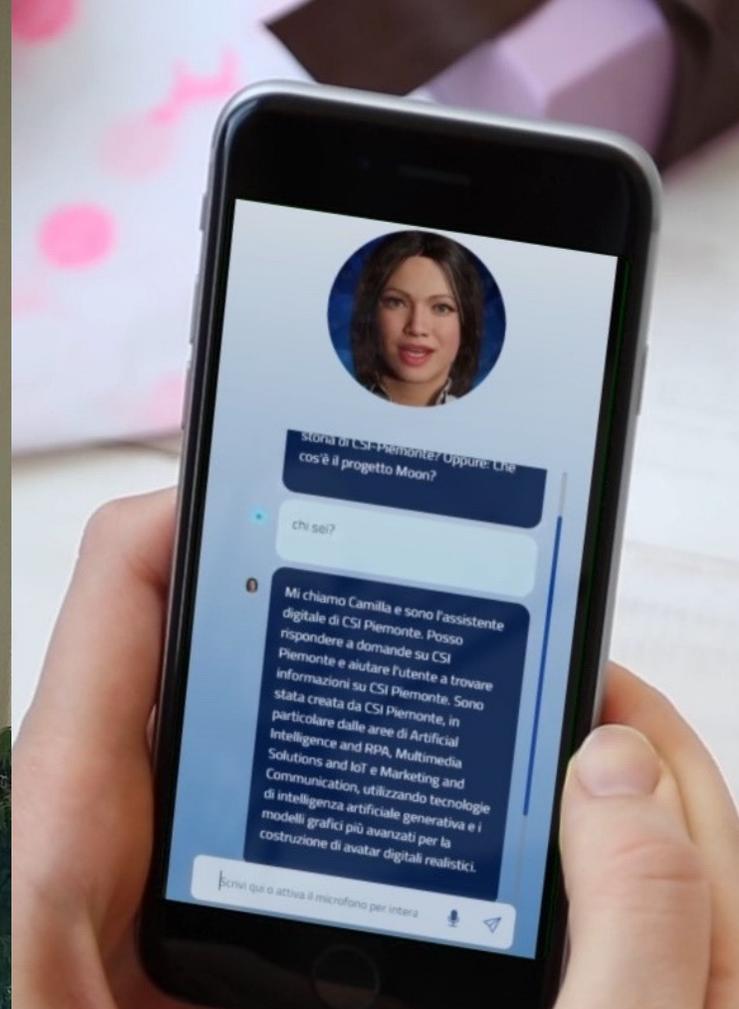
È l'evoluzione della nostra piattaforma bot UnlockPA ed è stata progettata per comprendere il **linguaggio naturale** delle persone e rispondere in modo semplice e amichevole.



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

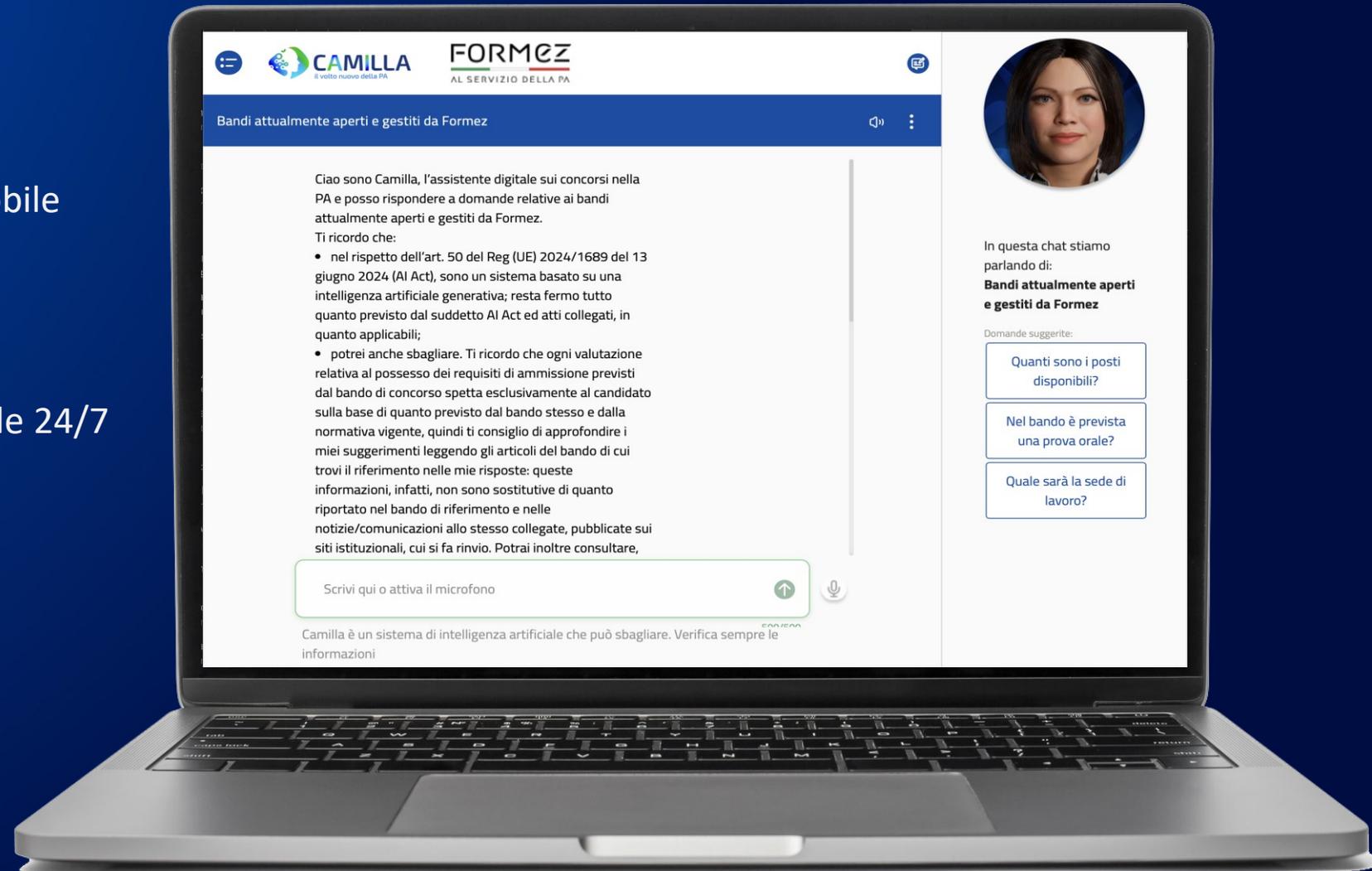
Accesso via internet su desktop e mobile

Interazione via chat o vocale

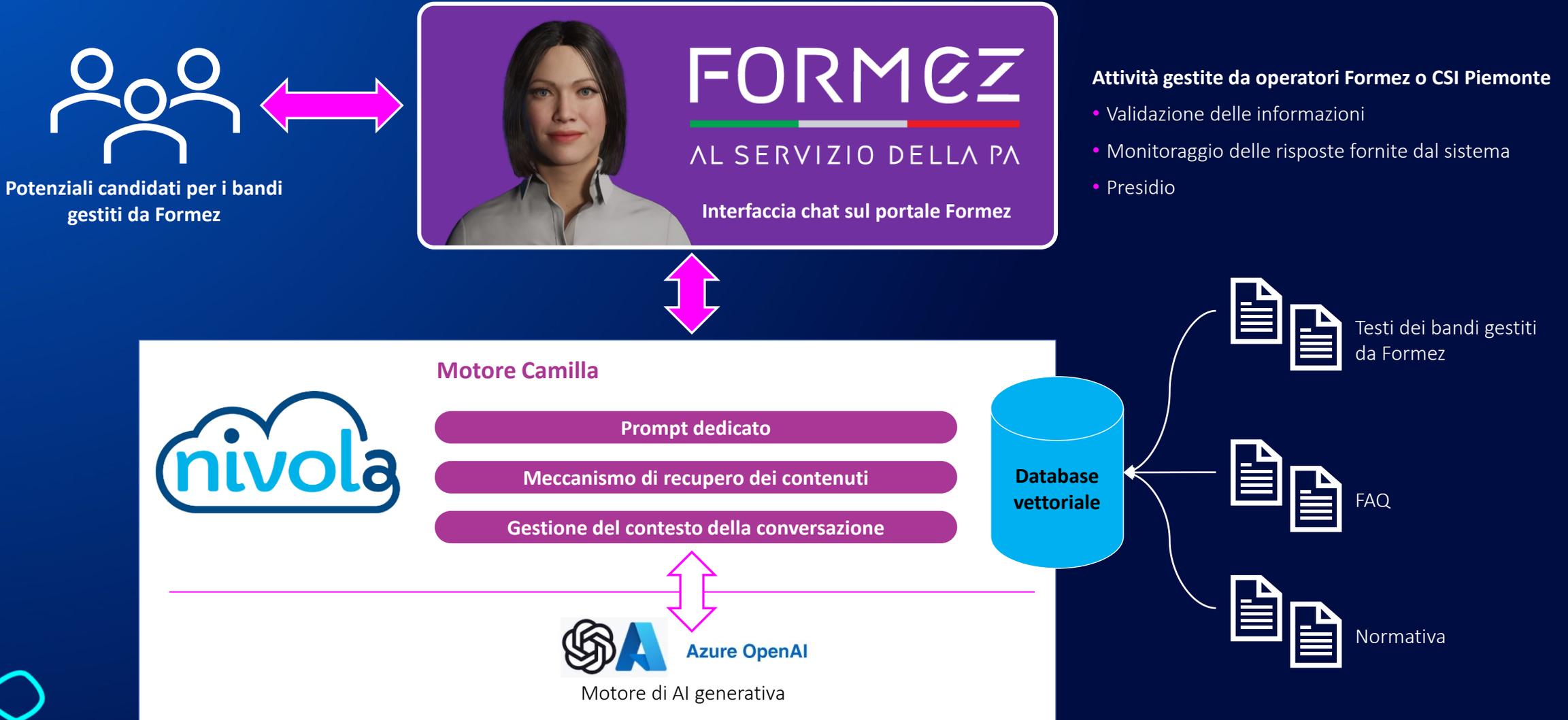
Memorizzazione della conversazione

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.

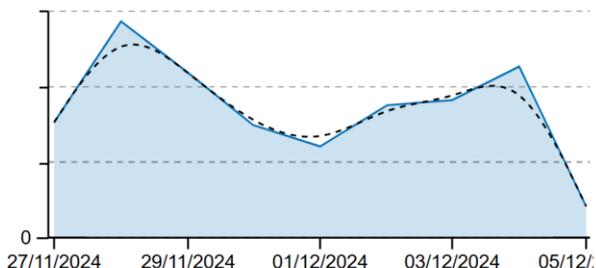
È molto importante quindi sia il sistema di feedback da parte di chi usa Camilla, sia il presidio costante ex-post delle risposte fornite, così da individuare tempestivamente eventuali problemi e fare evolvere il sistema.

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

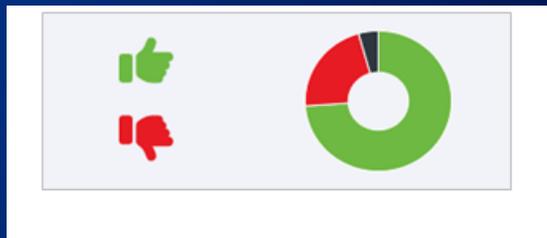
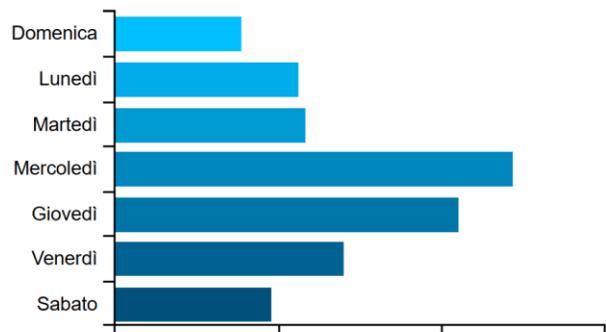


# Gli strumenti di Monitoraggio

## 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"><li>• 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</li><li>• 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</li></ul>	monitor-20241205	Prod



[csipiemonte.it](https://csipiemonte.it)

