



## QuestIT

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Il progetto per il Comune di Siena ha l'obiettivo di **semplificare l'accesso alle informazioni sui servizi pubblici e il rilascio di certificati** da parte del Servizio Demografico(cambio di residenza, rinnovo della carta d'identità, ecc.).L'integrazione con lo SPID permetterà di inviare digitalmente il documento richiesto con valore legale. **Il servizio è reso possibile grazie all'uso di una nuova tecnologia applicata all'Intelligenza Artificiale (Caterina)che chiameremo Artificial Human Multimodale.È un sistema che associa un'interfaccia grafica umanoide con capacità di comprensione profonda (empatica) dell'interlocutore personalizzata e un approccio interattivo multimodale (voce, testo, video, mobile, app, Voip).**Niente più file e attesa degli orari degli sportelli pubblici.**Disponibile 24/7**

## Bisogni soddisfatti

- Rilascio di certificati legalmente validi in pochi secondi
- Zero tempi di attesa
- Ritrovata autonomia per alcune forme di Handicap motorio
- Suggerimenti automatici di alternative in caso di domanda imprecisa
- Navigazione assistita del sito
- Altissima Capacità di comprensione delle richieste (non serve un linguaggio tecnico)
- Integrazione con l'agenda dei funzionari pubblici e gestione appuntamenti
- Sistema di miglioramento della Base dati di conoscenza per aumentare l'esattezza delle risposte
- Analisi sulle conversazioni e dei messaggi ricevuti



DIGITAL 360  
AWARDS



DIGITAL 360  
AWARDS

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.)

Algho integra tecnologie cognitive proprietarie e dei principali vendor internazionali, per la creazione di **Assistenti virtuali empatici**, che interagiscono con gli utenti con l'elaborazione di frasi e parole in linguaggio naturale, interpretano e producono autonomamente gli aspetti verbali e non verbali della conversazione (movimenti ed espressioni facciali).Attraverso tecnologie di **“speech recognition, NLP, Semantic Role Labelling, Emotion Analysis, Computer Vision”** analizza le richieste dell'utente comprendendole e identificando le risposte pertinenti a disposizione nella sua Knowledge-base(processo di **“Intent Recognition”** basato su tecniche di **Machine Learning** e di **Information Retrieval**).L'**accuratezza delle risposte è garantita al cliente in fase di lancio per un 90% delle richieste legate alle informazioni presenti nel database**. La creazione della Knowledge-base, la manutenzione e l'aggiornamento è data da un processo di **“Reinforcement Learning”** guidato dalle conversazioni tra l'assistente virtuale e gli utenti.**Interpreta lo stato d'animo degli utenti (analisi degli aspetti verbali e paraverbali del linguaggio) e formula una adeguata risposta (tono della voce, gestualità ed espressioni facciali dell'avatar)**.Consente qualsiasi integrazione software e con il modulo di **Analytics** che implementa algoritmi di **Data Mining** e di **Time Series Prediction**, permette di analizzare tutte le richieste ricevute fornendo report che permettono di prendere decisioni più rapide ed efficienti.



**DIGITAL 360**  
**AWARDS**



**DIGITAL 360**  
**AWARDS**

**Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.**

Durata:40gg in 3 fasi:1° web analisi, customer Journey del cliente,definizione del tono di voce per il virtual Assistant,acquisizione e definizione dei contenuti;2° creazione della base di conoscenza. 3° testing e messa online con verifica e analisi delle performance



# DIGITAL 360 AWARDS

# DIGITAL 360 AWARDS

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente. Dal 4.11.2019 al 01.11. 2020 Caterina, ha effettuato **66.335** conversazioni tra le ore 10 e le 18 arrivando ad un tasso di profondità media per ciascuna conversazione pari a più di quattro interazioni (4.3). Questo dato afferma che chi interagiva con l'assistente virtuale non abbandonava la conversazione e al contrario è spinto a proseguire facendo anche domande su temi diversi. Rispetto alla funzionalità principale per cui Caterina è stata pensata rileviamo che ha **gestito** correttamente **5.496** richieste di certificato con soddisfazione degli utenti rilevata anche nei questionari di gradimento. **Il grado di soddisfazione dell'amministrazione è stata tale da aver richiesto il potenziamento del servizio. Ha gestito e fissato 387 appuntamenti ai colleghi dell'anagrafe.**



**Siena, l'intelligenza artificiale gestirà i servizi demografici**  
**IL SOLE 24 ORE**  
 5 settembre 2019



**Gli assistenti virtuali per le imprese**  
**LA REPUBBLICA - FIRENZE**  
 9 settembre 2019



**Siena, l'intelligenza artificiale entra in Comune**  
**TOSCANA 24**  
 3 settembre 2019



**L'intelligenza Artificiale al servizio del cittadino**  
**LA NUOVA DEL LAVORO**  
**CORRIERE DELLA SERA**  
 11 settembre 2019



**L'assistente Caterina**  
**LA NAZIONE - SIENA**  
 2 settembre 2019



**A Siena arriva l'anagrafe 'virtuale'**  
**ANSA**  
 3 settembre 2019



**Caterina, l'Assistente Virtuale del Comune di Siena che si occupa delle pratiche**  
**TOM'S HARDWARE**  
 4 settembre 2019



**Intelligenza artificiale, la culla è Siena**  
**QN - QUOTIDIANO NAZIONALE**  
 7 settembre 2019



**Siena, debutta Caterina: l'assistente virtuale che aiuterà a fare i documenti da casa**  
**REPUBBLICA.IT**  
 3 settembre 2019



Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

Il **Virtual Assistant ALGHO** basato su tecnologie 3D è stato il **primo nel 2019 ad essere lanciato nel mercato italiano** con questo livello di avanzamento tecnologico, passando da un' interazione scritta a una verbale, paraverbale e non verbale (movimenti della testa, micro espressioni facciali).L'algoritmo di **Word Sense Disambiguation** identifica il significato più opportuno di ogni parola in uno specifico contesto. La BI consente un **recupero dei dati e delle informazioni immediato** con una semplice richiesta. L'assistente Virtuale, ricerca e mostra informazioni, è in grado di commentarle grazie alla tecnologia di **NLG** permettendo di monitorare i comportamenti degli utenti, i dati, evadere richieste, individuare eventuali problematiche.**È l'unico ecosistema che integra moduli di booking, live chat, browser automation, apprendimento no-code.È integrabile, multimodale e scalabile in qualsiasi settore.**