

Caterina

Il primo Assistente Virtuale Intelligente
a servizio della PA



Il progetto

Il progetto Caterina, per il Comune di Siena, per soddisfare::

- ✓ **semplificare l'accesso alle informazioni relative ai servizi pubblici e la richiesta di documenti**
- ✓ facilitare l'identificazione del cittadino tramite servizi digitali con l'integrazione dello **SPID**.

Con l'attivazione di Caterina, dotata di un'**interfaccia grafica personalizzata e di una voce**, il cittadino non è più sottoposto a file e orari di apertura degli sportelli pubblici.

L'agente Conversazionale permette di avere informazioni sempre aggiornate, da qualsiasi dispositivo e a qualsiasi ora del giorno e della notte.

Vantaggi per il cittadino

Rilascio di certificati legalmente validi in pochi secondi

Zero tempi di attesa

Tracciamento delle richieste fatte

Altissima capacità di comprensione delle richieste (non serve un linguaggio tecnico)

Servizio disponibile 24hsu24, 7su7 da desktop, tablet, smartphone e kiosk mode.

Ritrovata autonomia per alcune forme di Handicap motorio

Semplificazione della navigazione del sito web

Vantaggi per la PA

Integrazione con l'agenda dei funzionari

Monitoraggio delle statistiche sulle conversazioni e messaggi ricevuti

Sistema di miglioramento della base di conoscenza per aumentare l'esattezza delle risposte

Monitoraggio e statistica delle conversazioni

Fornire un servizio più efficiente per le categorie più svantaggiate

Automazione delle risposte alle domande più frequenti

Capacità di fissare e gestire gli appuntamenti

Ridurre il numero di cittadini non soddisfatti



Sistema
aperto API

Addestramento Virtual
Assistant **no code**

Scalabilità

Booking

Omnicanalità

Live chat

Multicanalità

Browser Automation

Integrabilità

NLP NLG

Scalabilità: settori in cui abbiamo applicato ALGHO

Banca	Manifatturiero
Utility	Farmaceutico
Assicurativo	Servizi postali e logistica
Sanità & Healthcare	Telecomunicazioni
Pubblica Amministrazione	Media
E-commerce	Food & Beverage
Automotive	Travel & Booking
Software House	

Artificial Human

Entità artificiali capaci di interagire con l'uomo sia sfruttando gli aspetti verbali ma anche gli aspetti non verbali.

La comprensione della conversazione avviene **analizzando il tono della voce** per classificare lo stato emotivo dell'utente, **le espressioni del viso** e i movimenti del corpo, oltre che dall'analisi del testo.

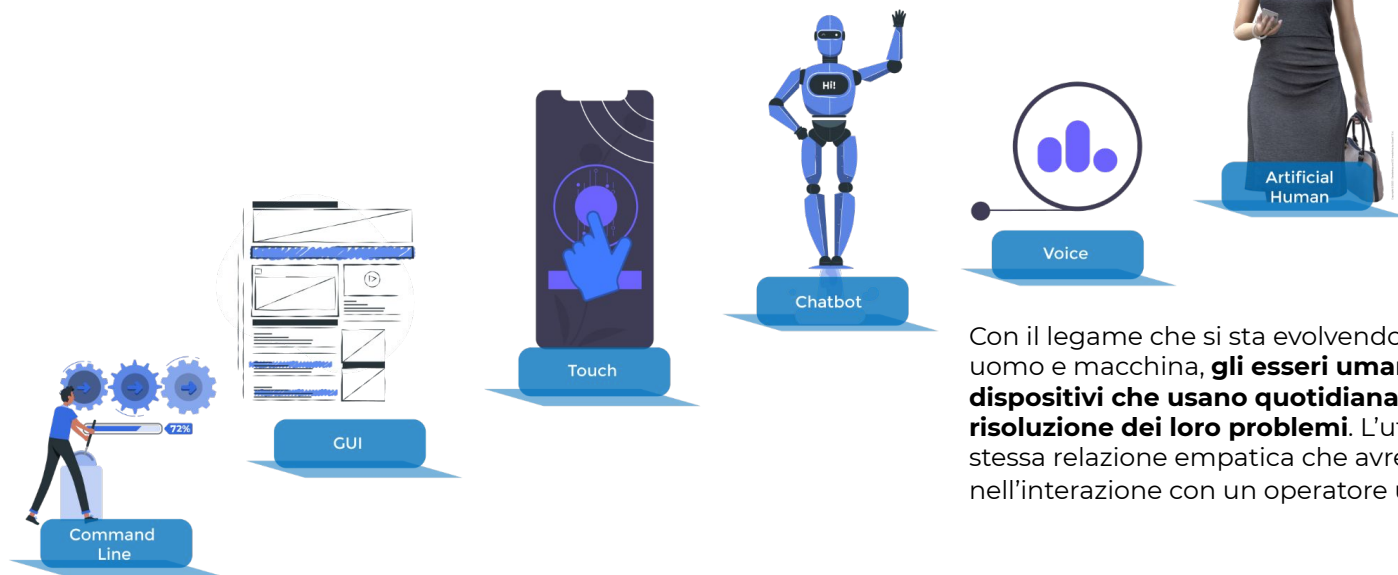
La risposta dell'avatar è composta da una componente verbale adeguata alla richiesta informativa dell'utente e al suo stato emotivo, ma anche adeguata dal punto di vista del NON Verbale, ovvero nell'espressività del viso, tono della voce e movimenti del corpo.



Da interazione a relazione uomo-macchina

L'Artificial Human porta l'esperienza dell'utente a un livello di **interazione più evoluto** di un normale chatbot o voicebot: l'Intelligenza Artificiale permette un'analisi dei precedenti comportamenti dell'utente o delle preferenze manifestate e **riproduce gli aspetti verbali e non verbali durante la conversazione, rispondendo in multimodalità al suo interlocutore virtuale, a seconda dello stato d'animo dell'utente.**

Gli agenti conversazionali sono spesso basati su testo e voce. **Fornire un aspetto fisico al nostro Artificial Human, con comportamenti espressivi, è un fattore chiave** di differenziazione per la creazione di agenti conversazionali evoluti.



Con il legame che si sta evolvendo e rafforzando tra uomo e macchina, **gli esseri umani sono grati ai dispositivi che usano quotidianamente nella risoluzione dei loro problemi.** L'utente si aspetta la stessa relazione empatica che avrebbero nell'interazione con un operatore umano.

Speech Recognition

Semantic Role Labelling

Emotion Analysis

Computer Vision

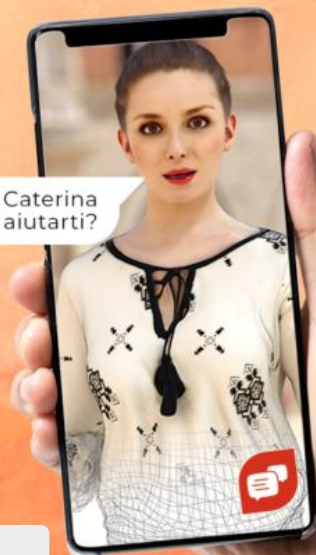
NLP



Case study

COMUNE DI SIENA CATERINA

Il primo assistente virtuale
dotato di DHI in Italia per la P.A.



Caterina

SETTORE: Pubblica Amministrazione

RICHIESTA DEL CLIENTE:

digitalizzare i servizi della P.A.
migliorando l'assistenza al cittadino e
la ricerca di informazioni sul portale
del Comune di Siena.

COSA ABBIAMO FATTO:

Caterina assicura un **supporto 24/7**
nell'area Servizi Demografici del
Comune di Siena. Il sistema **prenota**
un appuntamento con la voce,
naviga in modalità assistita il sito
per l'utente, permette il **download**
dei certificati in sicurezza, grazie
all'integrazione **SPID**.

RISULTATI RAGGIUNTI

Dati dal 01.11.2019 al 02.11.2020 12 Mesi di attività

+5.000

**Richieste
processate**

66.335

Conversazioni

4.3

**Profondità
conversazione**

88%

**Risposte corrette
alle domande utenti**

5.496

**Richieste di
certificati**

387

**Gestione
appuntamenti**

Elementi innovativi

Sistema innovativo (low touch economy) in grado di **erogare a distanza** tutti i servizi di assistenza al cittadino **evitando così assembramenti** presso gli uffici comunali.

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 Word Sense Disambiguation identifica il significato più opportuno di ogni parola di uno specifico contesto.

L'Assistente Virtuale interagisce in modo **proattivo**, ricerca e mostra le informazioni. Grazie alla tecnologia Natural Language Generation monitora i comportamenti del cittadino, le richieste fatte, individua eventuali problematiche e monitora i dati ricevuti.

È l'unico ecosistema che integra moduli di booking, live chat, browser automation, apprendimento no-code. È integrabile, multimodale e scalabile in qualsiasi settore.

