

I BENEFICI

L'implementazione di un Assistente Virtuale permette, tramite una interfaccia basata sul linguaggio naturale, di semplificare in modo assolutamente significativo la comprensione e l'accesso alle informazioni richieste dagli utenti. Fra i benefici tangibili derivanti dall'adozione dell'Assistente Virtuale è possibile annoverare i seguenti: capacità di fornire risposte immediate alle domande frequenti, accesso rapido a dati cruciali e un aiuto costante nella navigazione delle risorse dell'Ateneo.

Con l'Assistente Virtuale, gli utenti possono godere di una fruizione informativa più efficiente e personalizzata, migliorando in questo modo la loro esperienza.

Al momento il sistema copre già le esigenze informative relative a diversi domini di conoscenza, specificamente ritagliati sulle esigenze dell'Università di Palermo: offerta formativa, immatricolazioni ed iscrizioni, contribuzione studentesca, date e scadenze, passaggi di corso, materie a scelta, ritiro pergamene e certificati, cambi di sede, etc.. Ciò non di meno, nell'immediato futuro si conta di estenderlo ad ulteriori domini di interesse.



ASSISTENTE VIRTUALE INTELLINGENTE

MAGGIORI INFORMAZIONI



Per ulteriori informazioni sul Progetto di Assistente Virtuale Intelligente è possibile consultare la pagina web:

progettigitali.unipa.it/assistentevirtuale



IL PROGETTO IN CIFRE

730.000 €

Investimento totale su fondi ARIT

3

Numero di lingue supportate al momento

3

Numero di canali di comunicazione attivati al momento (web, telefono e messaggistica)

L'UNIVERSITÀ DI PALERMO

L'Università di Palermo è uno dei Mega Atenei italiani. Fondata nel 1802, conta oltre 43.000 studenti, 1.700 docenti e 1.500 unità di personale TAB. Con 16 Dipartimenti, una Scuola di Medicina e Chirurgia, un Policlinico Universitario, diversi centri e strutture di servizio e la presenza nei Poli Territoriali di Trapani, Agrigento e Caltanissetta, rappresenta un punto di riferimento per la didattica e per la ricerca per l'intero bacino del Mediterraneo.

L'Università intende investire con forte determinazione sull'innovazione in genere e quella digitale in particolare, a vantaggio sia dei propri utenti diretti sia di tutto il territorio siciliano

I PARTNER DI PROGETTO:



LA SFIDA

Garantire l'accesso ad una informazione pertinente, completa ed aggiornata è un aspetto chiave nel successo di un Ateneo, ancor di più quando l'organizzazione in questione è un Ente come l'Università degli Studi di Palermo. La sfida che il Team di sviluppo si è posta è stata quella di implementare un **Sistema accessibile tramite più canali** (testo e voce) che, integrandosi con le banche dati e le informazioni provenienti dai sistemi in uso presso l'Università, sia **capace di comprendere le richieste degli utenti e fornire una risposta pronta ed esauriente**. Questo obiettivo risulta particolarmente complesso in ragione della mole di dati da trattare e le sfumature semantiche che contraddistinguono il linguaggio naturale. Il risultato è un sistema in continua evoluzione che migliora costantemente le sue capacità di comprensione e di risposta. Gli strumenti di analisi e reportistica permettono inoltre di comprendere quali siano gli argomenti e le tematiche di maggiore interesse per gli utenti, permettendo così di ricevere un feedback per la governance.

Efficienza operativa

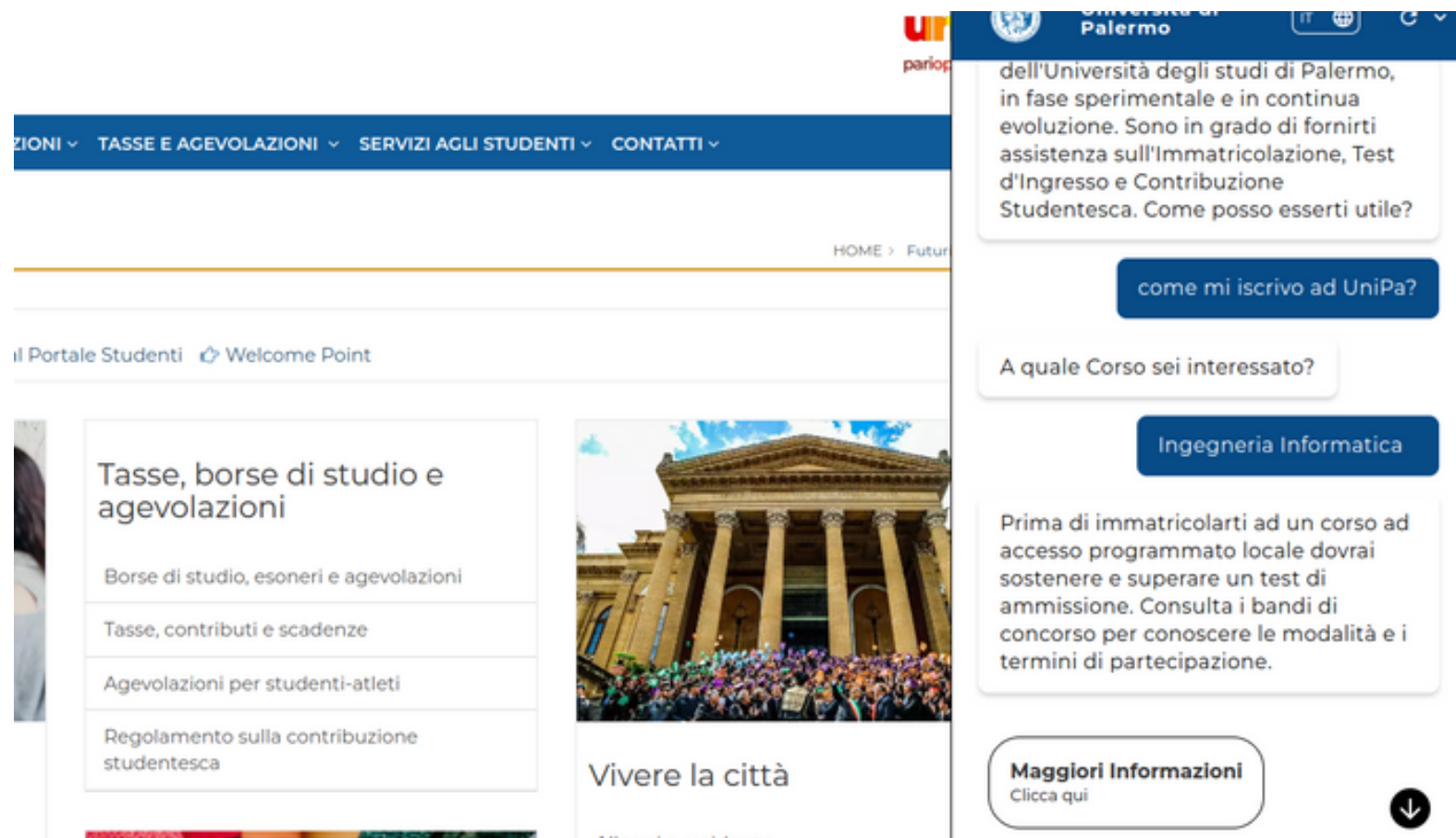
L'Assistente Virtuale risponde 24 ore su 24, 7 giorni su 7 ed è fruibile sia tramite chat testuale che al telefono, fornendo risposte immediate ed aggiornate con rimandi ad approfondimenti all'interno del portale web dell'Ateneo.

Riduzione dei costi

L'Assistente Virtuale svincola il personale addetto al front-office dalla risoluzione delle problematiche più semplici, per dedicarsi alla risoluzione di richieste più specifiche, risultando in un servizio più efficiente e con minori costi per l'Amministrazione.

Supportare l'utenza

Mediante, l'analisi a posteriori delle richieste sottoposte all'Assistente Virtuale, l'Amministrazione può comprendere le tematiche di maggiore interesse e focalizzare i propri sforzi sugli aspetti che risultano più rilevanti per la propria utenza.



LA SOLUZIONE

La soluzione implementata consiste dei seguenti elementi:

- un agente intelligente in grado di comprendere il linguaggio naturale scritto e parlato e di rispondere agli utenti
- supporto nativo a 3 lingue: italiano, inglese e francese
- interfaccia multi-modale (chat-bot e voice-bot)
- gestione di un numero virtualmente illimitato di richieste contemporanee
- analisi delle risposte fornite
- integrazione con i sistemi gestionali dell'Università

I **punti di forza** della soluzione adottata sono molteplici:

- sistema erogato ed accessibile in cloud, scalabile e altamente affidabile
- immediatezza di utilizzo da parte dell'utente
- continuamente in grado di migliorare l'affidabilità delle risposte fornite
- aggiornabile a future esigenze ed ulteriori domini applicativi, in modo automatico e/o supervisionato

