



GenAI Virtual Assistant Platform: Assistente virtuale conversazionale per la gestione intelligente delle richieste utente

Ente sviluppatore: Dstech Srl

Sede: Genova

Ente di applicazione: Committente riservato



PROCESSO/I DI APPLICAZIONE

Organizzazione Risorse Umane,
Marketing, Commerciale e
Comunicazione



SETTORE/I DI APPLICAZIONE

Consulenza ,Assicurazioni, Industria
Farmaceutica, Servizi Digitali, Pubblica
amministrazione, Comunicazione,
Energy & Utilities, Fashion,



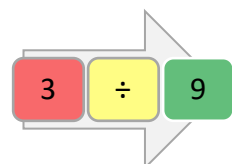
TECNOLOGIE ABILITANTI

Cloud/Piattaforme digitali, Big Data and
Analytics, Integrazione orizzontale/
verticale, IA/Machine learning



Parole chiave

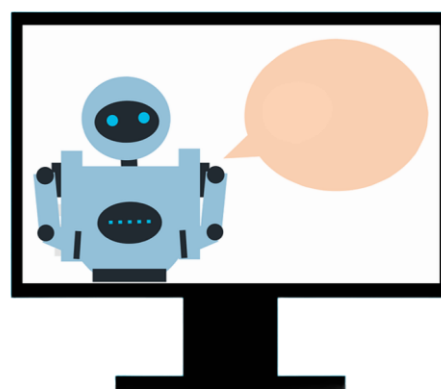
INTEGRATION PLATFORMS, CRM,
SMART PRODUCT, CLOUD
COMPUTING, SaaS, INFORMATION
SECURITY, DESCRIPTIVE ANALYTICS,
PREDICTIVE ANALYTICS, AUTOMATED
ANALYTICS, DATA MINING, GENAI,
VIRTUAL ASSISTANT, NLP, AI
COMPLIANCE



LIVELLO DI MATURITA'
TECNOLOGICA (TRL) N°9

Risultati ottenuti/attesi

- Aumento della customer satisfaction grazie a risposte personalizzate e immediate.
- Riduzione del carico operativo su helpdesk e uffici interni e maggiore affidabilità.
- Conformità alle normative europee sull'uso etico dell'AI.



Obiettivi

Gestire in modo efficace richieste provenienti da clienti o utenti interni, tramite interazione in linguaggio naturale. La soluzione deve garantire scalabilità, conformità normativa (es. AI Act), personalizzazione delle risposte e integrazione con i sistemi informativi aziendali, sia in ambito customer service che operation.

Soluzione

La soluzione consiste in un assistente virtuale intelligente basato su GenAI, progettata per riconoscere richieste in linguaggio naturale, fornire risposte personalizzate e integrarsi con ecosistemi aziendali complessi. Orchestrato su cloud Kubernetes e AWS EKS, garantisce scalabilità, sicurezza e conformità normativa (es. AI Act). Supporta attività come gestione delle richieste, navigazione su portali, prenotazioni di servizi. Presenta interfacce conversazionali multicanale e permette analisi delle interazioni, per il miglioramento continuo dell'esperienza utente.

Fasi di implementazione

- Analisi delle esigenze e obiettivi.
- Progettazione dei flussi conversazionali.
- Preparazione dati e addestramento AI.
- Sviluppo e integrazione con i sistemi aziendali.
- Testing e validazione con utenti reali.
- Go-live e monitoraggio continuo.
- Formazione del personale.



LIGURiA