

AGENTI AI AL SERVIZIO DELLA REGIONE VALLE D'AOSTA

FRANCESCA RAFFA

Francesca Raffa

Team leader e Project Manager di progetti di sviluppo custom basati su intelligenza artificiale



LA SFIDA

Il progetto si articola in **3 interventi** accomunati dall'obiettivo di semplificare l'accesso, la gestione e la fruizione delle informazioni attraverso tecnologie conversazionali avanzate creando **3 Agenti virtuali basati su AI**.

FACILITAZIONE STESURA DOCUMENTI UFFICIALI



SUPPORTO PER LA RICERCA INFORMAZIONI TURISTICHE



SUPPORTO NELL'USO DEL SITO TEMATICO CARTOGRAFICO



LA SFIDA

Evolvere la gestione della conoscenza verso l'Intelligenza Artificiale Generativa

FRAMMENTAZIONE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO

Il problema: Dati e documenti critici dispersi in silos diversi (Knowledge Base, documentazione tecnica, procedure).
L'esigenza: Centralizzare l'accesso senza duplicare le fonti, mantenendo la coerenza del dato.

INEFFICIENZA NELLA RICERCA TRADIZIONALE

Il problema: Le keyword classiche non bastano più. Gli utenti perdono tempo prezioso nel filtrare risultati non pertinenti.
L'esigenza: Passare da una "ricerca per parole" a una "comprensione del contesto" (Semantic Search).

ACCESSIBILITÀ E SINTESI DEL SAPERE

Il problema: Trovare il documento è solo metà del lavoro; estrarre e sintetizzare la risposta corretta richiede tempo e competenze specifiche.
L'esigenza: Implementare un sistema RAG (Retrieval-Augmented Generation) capace di fornire risposte puntuali, citando le fonti ufficiali per garantire l'affidabilità.

I RISCHI DEL PROGETTO

Gestire la complessità tra incertezza del bisogno e diversità delle fonti

AMBIGUITÀ DEL BISOGNO (L'ASCOLTO DELL'INESPRESSO)

Rischio: In un contesto di idee frammentate, il pericolo era generare ulteriore rumore, fallendo nel rispondere a una necessità latente ma non ancora chiaramente codificata.

AFFIDABILITÀ DEL DATO (IL FATTORE "PUBLIC")

Rischio: Garantire risposte esaustive e corrette a fronte Knowledge base affidabili e perimetrare. L'attenzione si è rivolta alla privacy e alla sicurezza del dato utilizzando soluzioni che non permettessero l'utilizzo di fonti di informazioni esterne.

ETEROGENEITÀ DEI DATI E DEL TARGET (IL DILEMMA DELLA SINTESI)

Rischio: La mancanza di uniformità nei dati sorgente minacciava l'efficacia delle risposte. A questo si aggiungeva la sfida del linguaggio: trovare un "Tone of Voice" unico capace di parlare con la stessa efficacia sia al cittadino comune che al tecnico specializzato.

IL RISULTATO OTTENUTO

Oltre le aspettative:
un ecosistema di AI su misura

TRIPLICE SOLUZIONE VERTICALE

Sviluppo di *3 sistemi intelligenti distinti*, ognuno con architetture customizzate per rispondere a esigenze specifiche, garantendo precisione e pertinenza delle informazioni.

INSIGHT & DATA QUALITY IMPROVEMENT

Il progetto ha offerto una "radiografia" inedita del proprio patrimonio informativo, permettendo di identificare e risolvere lacune nei dati sorgente, migliorando l'intero ecosistema digitale aziendale.

POTENZIALE EVOLUTIVO (IL VALORE DEL DOMANI)

I risultati hanno superato i KPI iniziali, aprendo scenari di sviluppo precedentemente inimmaginabili. La fase di sperimentazione ha fatto emergere *nuove opportunità strategiche* che guideranno le prossime fasi di ottimizzazione del sistema.

GRAZIE

