

Il chatbot delle Camere di commercio vuole diventare grande

Un incontro a Roma per fare il punto e parlare delle evoluzioni future

di Carlo De Vincentiis

Dopo una prima fase di lancio, il servizio di chatbot realizzato da **InfoCamere** per le Camere di commercio prende quota e si struttura per sfruttare appieno le possibilità offerte dagli sviluppi dell'AI e valorizzare le basi di conoscenza del Sistema camerale. Per fare il punto sulle esperienze in corso e condividere le possibili evoluzioni tecnologiche, alla fine di febbraio - presso la sede di InfoCamere a Roma - si è tenuto un incontro tra il team di sviluppo e le Camere di commercio che hanno attivato - o stanno per attivare - il servizio per la propria utenza.

Attualmente il chatbot è disponibile dai siti web istituzionali delle Camere di Chieti-Pescara, Cagliari-Oristano, Foggia, Padova, Umbria e, a breve, anche in quella di Treviso-Belluno. Oltre a questa Camere - tutte presenti all'incontro - l'assistente virtuale è prossimo ad essere introdotto anche sui

siti della Camera del Molise e di Palermo-Enna mentre altre hanno manifestato interesse al progetto. Dal punto di vista tecnologico, il servizio si caratterizza come una AI Conversation Platform basata sull'utilizzo del linguaggio naturale (Natural Processing Language) e il machine learning, in grado di analizzare e comprendere la richiesta dell'utente attraverso tecnologie di speech to text-text to speech e di identificare le risposte più pertinenti presenti nella sua Knowledge Base (KB) mediante un processo di "Intent Recognition".

La KB standard del servizio chatbot comprende attualmente 1.600 domande, associate a circa 50 argomenti di pertinenza del contesto camerale. Una base dati in continua evoluzione in una logica di circolarità delle informazioni, tale da consentire un allineamento costante tra tutte le Camere dotate del servizio. A questa base comune si aggiungono



no le evoluzioni richieste dalle singole Camere per adottare modelli di risposta più adeguati alle esigenze di ciascun territorio. Nel corso dell'incontro è stata illustrata una possibile evoluzione del servizio per integrarlo con il Large Language Model (LLM), considerato una delle frontiere più avanzate dell'AI, nel campo dell'elaborazione del linguaggio naturale. Si tratta di modelli linguistici in grado di generare testi coerenti e sensati a partire da un

input inserito (ad esempio, GPT di Open AI, o altre soluzioni proprietarie).

Obiettivo di questa evoluzione è di giungere all'integrazione del servizio con altre KB complesse proprietarie del Sistema camerale e, in prospettiva, arrivare a possibili integrazioni con il CRM camerale e con i servizi di gestione degli appuntamenti già esistenti.