Master IAMI A.A. 2023-2024

Titolo elaborato finale: Sviluppo di una base di conoscenza per ottimizzare le attività di helpdesk di VeroProject SpA tramite un chatbot “intelligente”

Candidato: Sara Siverio

Relatore: Prof. Alberto Borboni

Abstract

Il presente elaborato si colloca all'interno di un progetto più ampio volto allo sviluppo di un sistema avanzato di intelligenza artificiale per l'ottimizzazione delle attività di helpdesk di Vero Project SpA. In particolare, il lavoro si concentra sulla progettazione e implementazione di una base di conoscenza centralizzata, concepita come un repository dinamico e strutturato, finalizzato al supporto operativo di un chatbot intelligente. La base di conoscenza è progettata per integrare dati eterogenei provenienti da ticket di supporto storici, documentazione tecnica interna e FAQ aziendali, garantendo una gestione efficace dell'informazione tramite tecnologie di machine learning (ML) ed elaborazione del linguaggio naturale (NLP). A tal fine, sono state analizzate soluzioni avanzate basate su modelli di ultima generazione, tra cui BERT e GPT, nonché tecniche di riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) per la digitalizzazione dei documenti cartacei. L'elaborato approfondisce le metodologie per la normalizzazione e strutturazione dei dati, prerequisito essenziale per l'addestramento di modelli NLP destinati all'automazione delle risposte. Sono inoltre delineate le strategie per la scalabilità e l'aggiornamento continuo del sistema, al fine di assicurare la sua evoluzione in linea con le esigenze aziendali. Dal punto di vista strategico, viene analizzato il ritorno sull'investimento (ROI) atteso dall'adozione della soluzione proposta, con un focus sul valore aggiunto derivante dall'introduzione di funzionalità multilingua, in coerenza con le ambizioni di crescita internazionale dell'azienda. Si evidenzia inoltre il potenziale miglioramento dell'efficienza organizzativa e la riduzione del carico operativo degli operatori. Infine, l'elaborato affronta brevemente le implicazioni normative, soffermandosi sulla protezione della proprietà intellettuale e sulla conformità al quadro regolatorio emergente, in particolare all'AI Act dell'Unione Europea. Un'analisi comparativa con soluzioni di mercato, quali IBM Watson, il chatbot di Poste Italiane e Zendesk, consente di individuare best practice utili all'implementazione del sistema.