

LA STAMPA

Direttore: Massimo Giannini

Ecco LISA, il “chatbot” Made in Italy capace di fare una conversazione “quasi umana”

Si tratta di un software progettato per simulare un dialogo con una persona



ANTONIO LO CAMPO 18 Febbraio 2022

Il mondo digitale è in rapida evoluzione. E la pandemia ne ha ulteriormente accelerato il processo evolutivo. Ora, e sempre più in futuro, si usano quelli che con l'ennesimo termine inglese a cui si abituerà si chiamano *chatbot*. Non siamo ancora ai livelli di “Hal 9000”, il grande calcolatore dell'astronave di “2001 Odissea nello spazio”, che interagiva vocalmente e quasi umanamente con l'equipaggio. Ma poco ci manca. Ed è un futuro già in buona parte presente, che sta cambiando e aumentando le aspettative dei clienti, per vari prodotti in ambito commerciale. I consumatori quindi, sempre più in futuro vorranno che le organizzazioni siano disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e ritengono che il Customer Service sia importante quanto la qualità del prodotto o del servizio.

Ecco perché sono nati i chatbot: si tratta di software, o programmi informatici progettati per simulare una conversazione con un essere umano. Vengono anche definiti “agenti intelligenti”, e nascono come risposta a queste mutevoli esigenze. Possono sostituire la chat dal vivo e altre forme di contatto, come e-mail e telefonate.

«Si tratta di un programma per computer che simula una conversazione umana o "chiacchiere" attraverso interazioni di testo o vocali» - spiega **Fabrizio Monaci**, uno dei promotori del progetto **LISA**, partner di **IPR Feedback**, un'azienda che supporta le imprese nei processi di conoscenza del mercato, comunicazione e vendita attraverso servizi e strumenti con alto contenuto di innovazione. «Gli utenti negli ambienti business-to-consumer (dal commerciante al consumatore) e business-to-business (tra commercianti e tra uomini d'affari), utilizzano sempre più assistenti virtuali chatbot per gestire attività semplici. L'aggiunta di assistenti chatbot riduce i costi generali, utilizza meglio il tempo del personale di supporto e consente alle organizzazioni di fornire il servizio clienti durante le ore in cui gli agenti in tempo reale non sono disponibili» – aggiunge.

Come funzionano i chatbot? – chiediamo al responsabile di LISA: «Hanno diversi livelli di complessità. Quelli senza stato si avvicinano a ogni conversazione come se interagissero con un nuovo utente. Al contrario, quelli con stato possono rivedere le interazioni passate e inquadrare nuove risposte nel contesto stesso. L'aggiunta di un chatbot a un servizio o reparto vendite richiede poca o nessuna codifica. Molti fornitori di servizi di chatbot consentono agli sviluppatori di creare interfacce utente conversazionali per applicazioni aziendali di terze parti».

LISA (acronimo che in inglese significa “**Intelligenza d'apprendimento per l'automazione dei Servizi**”) è un ChatBot per la **Business Intelligence Group: una delle maggiori startup in Italia** in grado di realizzare modelli previsionali, sistemi di Business Intelligence, Geomarketing e Ricerche di Mercato che richiedono una grande potenza di calcolo per l'elaborazione dei Big Data e lo sviluppo di sistemi di Intelligenza Artificiale.

Ma cosa permette di fare? «Facciamo un esempio» - spiega Monaci – «Se la vostra azienda ha la necessità di rispondere ai clienti 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, magari anche con sistemi multilingue che rispondano a richieste in una lingua straniera, l'uso di chatbot non farà che aumentare i livelli di soddisfazione del cliente». «Le organizzazioni che desiderano aumentare la produttività delle vendite o dei servizi possono adottare LISA come chatbot per risparmiare tempo ed efficienza, perché i chatbot di intelligenza artificiale (AI) possono conversare con gli utenti e rispondere a domande ricorrenti».

È quindi un sistema tecnologico ideato per migliorare i servizi di acquisti online? «In questi ambienti, i team di vendita possono utilizzare i chatbot come LISA per rispondere a domande non complesse sui prodotti o fornire informazioni utili che i consumatori potrebbero cercare in seguito, inclusi prezzo di spedizione e disponibilità».

Altri vantaggi? «Direi molti. Tra questi, riduce i tempi di attesa dei clienti e fornisce risposte immediate; offre ai clienti supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7; rimuove il potenziale di spiacevoli interazioni da uomo a uomo dettate dagli stati d'animo e dalle emozioni sia del servizio o del rappresentante di vendita che del cliente; riduce i tempi di attesa e semplifica le conversazioni per ridurre al minimo il potenziale di stress e fastidio dei clienti, e molti altri».

Quale futuro per questi sistemi tecnologici? – chiediamo infine a Monaci: «Ci aspettiamo che i chatbot continuino a crescere in popolarità. L'intelligenza artificiale sta continuando ad evolversi, e offrono a loro nuove funzionalità introducendo nuovi livelli di esperienza utente. Pensiamo ad esempio ai ChatBot che auto-apprendono dall'esperienza. Questi miglioramenti possono anche influenzare la raccolta dei dati e offrire informazioni più approfondite sui clienti che portano a comportamenti predittivi degli acquirenti». Anche i servizi vocali sono diventati parti comuni e necessarie. Molti sviluppatori si concentrano maggiormente sullo sviluppo di chatbot basati sulla voce che possono fungere da agenti conversazionali, comprendere e rispondere in numerose lingue.

FONTE: <https://www.lastampa.it/scienza/2022/02/18/news/lisa-il-chatbot-da-intelligenza-artificiale-made-in-italy-quasi-umano-2858314/>