



INTERNAVIGARE
SOLUZIONI INFORMATICHE

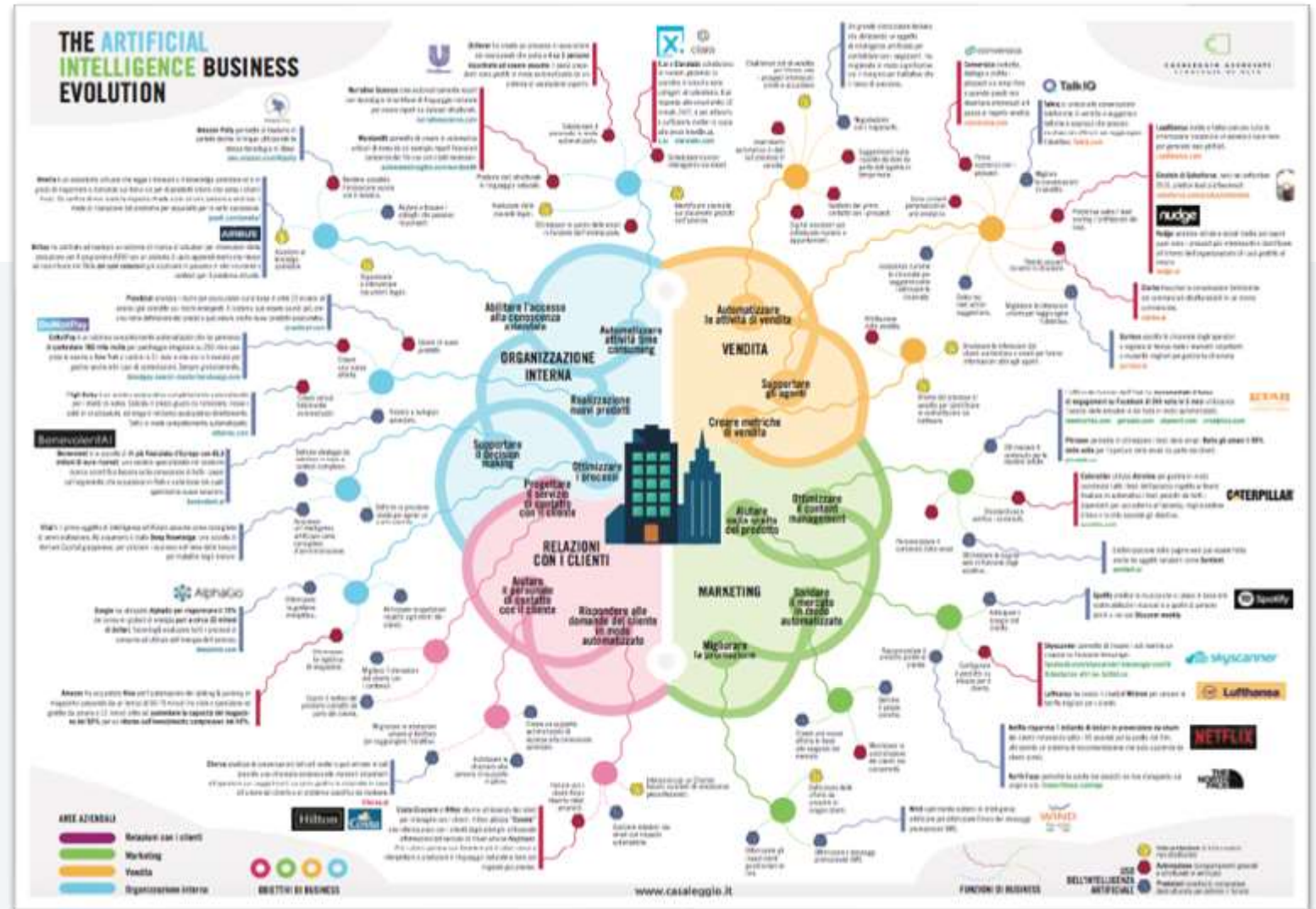
Intelligenza Artificiale e **Pubblica Amministrazione**

AI e PA

L'Intelligenza Artificiale è ormai entrata nella vita quotidiana delle aziende



e la Pubblica Amministrazione?



Fonte: Casaleggio e associati

Intelligenza Artificiale e Pubblica Amministrazione

La P.A. è una azienda!

- ha clienti
- ha uno scopo sociale
- ha dei processi
- ha dei budget da rispettare

Anche la P.A. può trarre vantaggio dall'uso di strumenti di I.A.

- Processamento documenti e valorizzazione del patrimonio documentale
- Sicurezza
- Rapporto con gli utenti

Intelligent Document Processing

Automazione gestione flussi documentali

Digitalizzazione

Il valore del documento è nella sua esistenza, il documento è un dato.

Il dato è una raccolta di fatti grezzi o cifre, spesso privi di significato o contesto. Ad esempio, "30%" è un dato.

Il dato viene immagazzinato in modo sempre più efficiente grazie al processo di digitalizzazione

Intelligent Data Processing

Tecnologie avanzate come l'intelligenza artificiale (AI) e il machine learning elaborano i documenti, trasformando i dati in informazioni.

Ad esempio “quest’anno il fatturato è aumentato del 30%” è una informazione.

Il valore del documento si sposta nelle informazioni che esso contiene, che possono essere utilizzate per prendere decisioni, rispondere a domande o svolgere altre attività.

Automazione gestione flussi documentali



Dati Grezzi

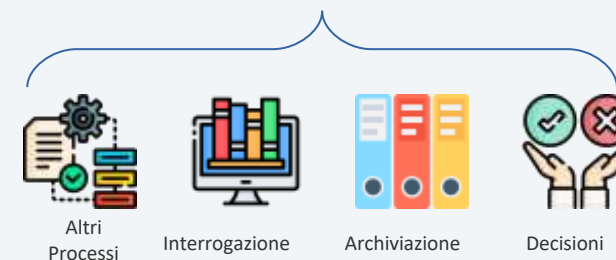


A.I.: Processamento del linguaggio



Data Science: dati strutturati

Un documento viene trasformato in informazioni e legato ad altri in modo dinamico attraverso le informazioni che condividono



Casi d'uso

Conservazione documentale

CRI© può essere utilizzato per rappresentare le relazioni tra diversi contenuti di un fondo documentale, come articoli, libri, autori e argomenti.

Il grafo può essere costruito estraendo informazioni rilevanti dal contenuto, come entità e concetti e collegandoli tra loro utilizzando vari tipi di relazioni, come ad esempio di relazioni, come "scritto da" o "correlato a".

Questo può essere utile per comprendere il contesto in cui è stato creato un contenuto e per trovare contenuti correlati.

In questo modo è possibile creare un motore di ricerca sofisticato e accurato per una migliore esperienza e soddisfazione degli utenti, fornendo loro risultati di ricerca più pertinenti e personalizzati, e può anche aiutare la visibilità e scopribilità dei contenuti pubblicati.

Può essere integrato con una classificazione delle immagini nei testi, che diventano a loro volta ricercabili.

Legal

Un ulteriore caso d'uso è quello della ricerca legale e della gestione dei casi.

CRI© può essere utilizzato per rappresentare le entità e i concetti presenti nei documenti legali, come casi, leggi, statuti e regolamenti, nonché le relazioni tra di essi. Ciò può essere utile per comprendere la struttura complessiva e il contesto dei documenti legali e per identificare informazioni importanti come i precedenti legali, le citazioni e le connessioni tra casi diversi.

Un altro caso d'uso è l'analisi dei contratti, dove CRI© può essere utilizzato per rappresentare le entità e i concetti presenti nei contratti, come parti, obblighi e condizioni, nonché le relazioni tra di essi. Ciò può essere utile per comprendere la struttura complessiva e il contesto dei contratti e per identificare informazioni importanti come clausole chiave, obblighi e rischi.

I vantaggi di Digitalizzazione + IDP



L'uso dell'IDP per l'elaborazione dei documenti ha portato a un ROI medio del 42% e un ritorno dell'investimento in meno di un anno.

The Deloitte logo, consisting of the word 'Deloitte' in white, sans-serif font centered on a solid black rectangular background.

Deloitte.

L'implementazione dell'IDP ha portato a una riduzione dei costi operativi del 25% e un aumento della produttività del 50%.

The McKinsey & Company logo, featuring the text 'McKinsey & Company' in white, serif font centered on a solid dark blue rectangular background.

McKinsey & Company

L'implementazione di soluzioni di intelligenza artificiale per la gestione dei documenti può portare a un aumento del 30% dell'efficienza operativa e a una riduzione dei costi di gestione dei documenti fino al 90%.

L'implementazione dell'IDP può generare un ROI positivo attraverso una serie di benefici che **migliorano l'efficienza, la produttività e la qualità del servizio**, contribuendo a ridurre i costi operativi e a migliorare la gestione dei dati.

Agenti Conversazionali

Rapporto con i cittadini Chatbot

Cifre significative dal mondo:

- Tra il 2018 e il 2020 si è registrato **un aumento del 67% nell'adozione dei chatbot** da parte di varie organizzazioni.
- Secondo le informazioni fornite da IBM sui bot, questi **possono rispondere all'80% delle domande di routine di un utente, riducendo i costi del servizio clienti** di oltre il 30%.
- Un'indagine di Mindshare svolta in UK ha dimostrato che il 63% delle persone fornirebbe informazioni a un chatbot
- Secondo TIDIO **il 90% delle richieste dei clienti viene risolto in 10 messaggi o meno**. La maggior parte delle conversazioni con i chatbot sono brevi e mirate, quasi tutti i casi e gli scenari vengono risolti in pochi messaggi.
- Le statistiche sul servizio clienti mostrano **che il 55% delle persone apprezza i chatbot perché forniscono risposte rapide, il 64% del pubblico apprezza i chatbot perché forniscono un servizio 24 ore su 24**, sette giorni su sette.

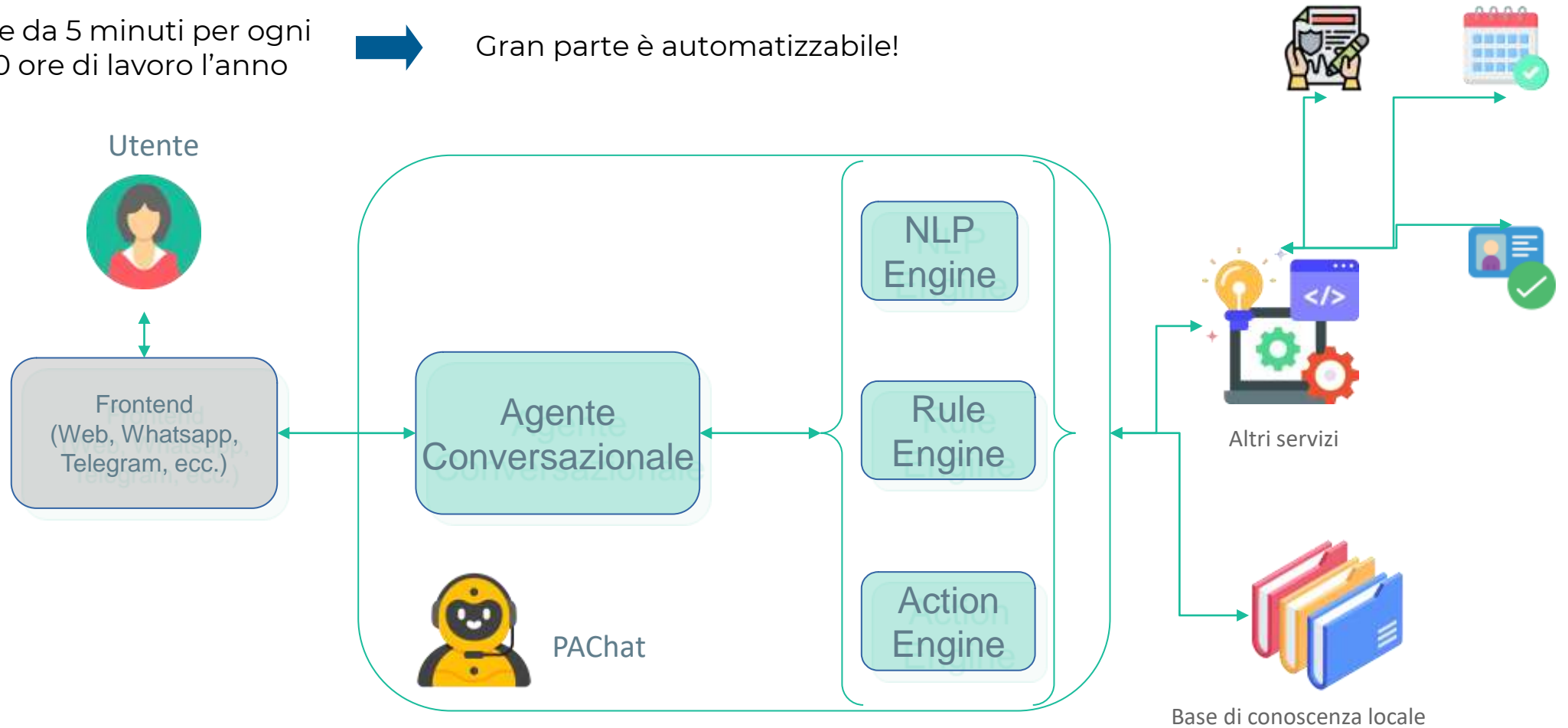
(Fonte: Convince & Convert)

Rapporto con i cittadini Chatbot

10 telefonate da 5 minuti per ogni giorno = 200 ore di lavoro l'anno



Gran parte è automatizzabile!



Rapporto con i cittadini

Chatbot

Vantaggi del Chatbot :

- ❑ **Assistenza 24/7:** Fornire supporto continuo ai cittadini, rispondendo a domande frequenti, fornendo informazioni su orari di ufficio, procedure amministrative, e modulistica senza limiti di orario.
- ❑ **Orientamento ai servizi:** Guidare i cittadini attraverso i vari servizi offerti dall'amministrazione, fornendo indicazioni dettagliate e personalizzate su come accedere a specifici servizi o completare procedure burocratiche.
- ❑ **Gestione delle richieste:** Automatizzare la ricezione e l'elaborazione delle richieste dei cittadini, come prenotazioni per appuntamenti, invio di documenti, e segnalazione di problemi, migliorando l'efficienza e riducendo i tempi di attesa.
- ❑ **Feedback e sondaggi:** Raccogliere feedback dai cittadini tramite sondaggi e questionari, aiutando l'amministrazione a comprendere meglio le necessità e le opinioni della comunità per migliorare continuamente i servizi offerti.

Sicurezza

Sicurezza

L'Italia è al secondo posto nel continente europeo per presenza di telecamere di sorveglianza.

Ma

- Carenza di risorse
- Leggi e Regolamenti

Limitano fortemente la loro efficacia, a fronte di una richiesta di sicurezza in crescita da parte dei cittadini.



Sicurezza

É possibile automatizzare la visione dei filmati alla ricerca di:

- Veicoli
- Figure umane
- Eventi (fuoco, fumo, abbandono di oggetti, figure umane a terra, assembramenti)

L'evento viene notificato in tempo reale, per prendere le misure necessarie.

Vengono tenute statistiche degli eventi occorsi.



Sicurezza

L'analisi automatica dei filmati di sorveglianza

Garantisce un'accuratezza straordinaria nella rilevazione e classificazione degli eventi di sicurezza che possono verificarsi nelle aree di parcheggio (es. uomo a terra, incendi, presenza di fumo, assembramenti, abbandono di veicoli rubati)

Migliora la gestione delle risorse: L'AI può ottimizzare l'allocazione delle risorse di sicurezza, ad esempio dirigendo la sorveglianza verso aree più critiche in determinati momenti.

Integrazione con altri sistemi di sicurezza: I sistemi basati su AI possono essere integrati più facilmente con altre tecnologie di sicurezza come sensori, allarmi, e controllo degli accessi, migliorando la capacità complessiva di sicurezza di un'organizzazione o di una comunità.



INTERNAVIGARE
SOLUZIONI INFORMATICHE