



Comunicato stampa

## Chatbot-AI: l'Assistente Virtuale della Camera di commercio Una nuova soluzione di comunicazione verso l'utente

Oggi 22 maggio 2024 a Treviso, in Camera di Commercio si è tenuta la conferenza stampa di presentazione del nuovo strumento di comunicazione messo a disposizione, dal 16 maggio scorso, sul sito istituzionale dalla Camera di commercio di Treviso-Belluno|Dolomiti.

Il Presidente Mario Pozza ha affermato che: *“si tratta di una novità che ci permetterà di essere ancora più vicini alle imprese e di soddisfare pienamente le loro esigenze di informazione essendo il servizio fruibile in qualsiasi momento della giornata. Rappresenta un esempio di applicazione dell'Intelligenza artificiale guidata dall'uomo in quanto **Aurora**, questo il nome scelto per l'assistente virtuale, dispone di una base di conoscenza che le permette di rispondere a molteplici domande relative ai vari ambiti di intervento della Camera.*

*Nasce dal lavoro di Infocamere, società del Sistema camerale che fornisce i principali programmi informatici utilizzati dagli Enti camerali, che ha già realizzato il prodotto per altre cinque Camere di commercio. Noi siamo quindi tra i primi, abbiamo potuto avvalerci dell'esperienza delle Camere che ci hanno preceduto avendo utilizzato le informazioni già disponibili a livello nazionale, e nello stesso tempo il nostro lavoro di arricchimento della Base di Conoscenza sarà utile per chi verrà dopo di noi.*

*L'assistente virtuale è disponibile sul sito e tra un paio di mesi sarà pronta a rispondere anche al telefono. Non verrà sottratto lavoro ai nostri dipendenti in quanto il tempo risparmiato potrà essere utilizzato per arricchire la base di conoscenza e tenerla aggiornata e per assicurare gli altri servizi camerali. Un ringraziamento al team camerale dell'URP guidato dalla dott.ssa Manica che ha seguito il progetto fin dallo scorso anno ed al team di Infocamere che è stato di supporto e che oggi è qui con noi per far conoscere a tutti Aurora.”*

Si tratta di un'assistente virtuale con cui è possibile dialogare grazie al servizio di chatbot. Aurora, questo il suo nome, utilizza l'intelligenza artificiale e il machine learning: riconosce il nostro linguaggio, scritto e parlato, ed è in grado di aiutare l'utente in ogni tipo di ricerca fornendo informazioni dettagliate, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

E' possibile parlare o chattare con Aurora da ogni dispositivo (pc, tablet o smartphone), a voce o con la tastiera, per avere risposte utili alle richieste più



varie: dagli orari di apertura ai bandi attivi, dalle iniziative alla formazione, dagli adempimenti relativi al Registro Imprese alla transizione digitale ed ecologica.

Aurora offre assistenza e fornisce risposte e soluzioni per ogni necessità o curiosità attinente alle attività svolte dalla Camera di commercio.

### **Digitalizzazione e intelligenza artificiale**

Il Chatbot rappresenta un canale conversazionale reattivo capace di soddisfare le aspettative di interazione immediata delle/degli utenti, per cui è dotato di un ricco patrimonio informativo.

Alla creazione di questo patrimonio hanno concorso, fin dai primi mesi dell'anno, diversi soggetti, a partire dal fornitore del software Infocamere, sino ad includere tutti i funzionari/le funzionarie dell'Ente che hanno fattivamente partecipato a individuare specifiche domande (con relative risposte), oltre 550 intenti su diverse categorie di argomenti e a personalizzare le risposte a disposizione dell'assistente virtuale.

La comunicazione della Camera, già digitale e pervasiva, si arricchisce di uno strumento innovativo che rappresenta un ulteriore passo verso la digitalizzazione dell'Ente, all'interno di un processo che sta interessando anche altre Camere di commercio.

Il progetto proseguirà nel tempo e la piattaforma verrà costantemente aggiornata e alimentata di nuovi contenuti allo scopo di offrire un'efficiente prima linea di assistenza agli utenti.

### **La scelta del nome**

*"Mi chiamo Aurora, perché il mio nome evoca la luce, la nascita e il principio. Come la dea romana, che prendeva il nome da aurum (oro) e all'alba di ogni giorno annunciava l'arrivo del mattino, rappresento un nuovo inizio. In quanto Aurora, do inizio all'epoca dell'assistenza virtuale, con l'obiettivo di guidarti, ogni volta che ne avrai bisogno, nella ricerca delle informazioni sempre aggiornate, di orientarti e aiutarti a trovare e ad utilizzare tutti i servizi offerti, le opportunità, le novità, che la Camera di commercio ti riserva. Il suono dolce e accogliente del mio nome evoca inoltre l'aurora boreale e rimanda, con la bellezza delle sue forme e dei suoi colori, alle nostre Dolomiti, simbolo dell'incontro tra bellezza e impresa."*

Guarda il [Video di presentazione del servizio](#)



Foto: Il Presidente Mario Pozza con il team URP-Comunicazione (CCIAA) e Infocamere



Foto: Conferenza Stampa di presentazione del servizio