

Camilla: l'assistente digitale della PA

Il punto di partenza

La Pubblica Amministrazione si trova davanti a numerose sfide: migliorare l'accesso ai servizi digitali, semplificare l'interazione con i cittadini e ridurre il carico operativo sui dipendenti.

L'Intelligenza Artificiale generativa ha il potenziale per aiutare le PA ad affrontare queste sfide, migliorando gli strumenti esistenti e creandone di nuovi.

Camilla nasce come assistente digitale basato su AI generativa per incontrare queste esigenze, nell'ottica di trasformare la comunicazione con i cittadini e ridurre gli impatti sui funzionari pubblici.

La realizzazione

Camilla è stata sviluppata a partire dalla piattaforma AI del CSI Piemonte, che permette di gestirne i contenuti e monitorare le interazioni. Le funzionalità di AI generativa utilizzano i modelli più avanzati sviluppati da OpenAI, fruiti attraverso la piattaforma cloud di Microsoft Azure.

Come assistente digitale, interagisce in linguaggio naturale anche multilingua utilizzando come base di conoscenza esclusivamente quella fornita, personalizzabile a seconda del caso d'uso e dell'ente utilizzatore.

L'interfaccia è personalizzabile e permette un'interazione via chat o vocale.

CAMILLA PER FORMEZ

Per FormezPA, Camilla fornisce informazioni sui bandi gestiti dall'ente, semplificando l'interazione con i candidati e riducendo le richieste di assistenza.

Nei primi 6 mesi, si sono registrati circa:

14.000 conversazioni

50.000 domande gestite

-50% richieste di assistenza ricevute via PEC

Camilla: l'assistente per i concorsi pubblici

Accesso via internet su desktop e mobile

Interazione via chat o vocale

Memorizzazione della conversazione

Disponibile 24/7

Miglioramento progressivo

Infrastruttura ibrida e aperta

