



Tecnologia IA al servizio dei cittadini, al via la collaborazione tra PagoPA e Spitch

L'obiettivo della partnership è permettere alla società partecipata dallo Stato di gestire in modo ancora più efficace ed efficiente le richieste di assistenza che giungono attraverso il canale telefonico



Spitch, azienda tra i principali fornitori globali di soluzioni di intelligenza artificiale conversazionale, è il partner scelto da PagoPA, società partecipata dallo Stato e istituita al fine di progettare e costruire le infrastrutture digitali per diffondere servizi pubblici digitali. L'obiettivo della partnership è permettere a PagoPA di gestire in modo ancora più efficace ed efficiente le richieste di assistenza che giungono attraverso il canale telefonico. In questa sua prima fase, il progetto si è concentrato sul collegamento delle sorgenti di informazioni all'"orchestratore" (coordinatore di flussi) di Spitch, e l'implemen-

tazione di un assistente virtuale telefonico dedicato al caso d'uso dei pagamenti effettuati dai cittadini tramite la piattaforma dei pagamenti pagoPA. La nuova soluzione automatizzata consente agli utenti di ottenere informazioni in tempo reale sullo stato dei tentativi di pagamento effettuati, senza la necessità di attendere l'interazione con un operatore umano, così da ridurre significativamente i tempi di attesa. Gli utenti possono verificare lo stato di un'operazione di pagamento dettando all'assistente virtuale telefonico gli estremi identificativi della stessa, al fine di recuperare le informa-

zioni necessarie, anche nelle fasce orarie in cui il call center non è operativo. Nella soluzione offerta da Spitch a PagoPA, particolare importanza riveste anche Speech Analytics, un modulo che consente di analizzare le interazioni tra l'utente e il call center al fine di monitorare l'esperienza e garantire un miglioramento costante del servizio assistenza.

Appuntamenti Master AI Key People Intelligenza artificiale e SEO avanzata: strategie e strumenti in un convegno dedicato

Promotori dell'appuntamento, in scena il 20 febbraio, Meneghini&Associati Talent Union, PopWave e Ranking Road Italia

Meneghini&Associati Talent Union, hub che unisce professionisti nel mondo della comunicazione e del marketing, in partnership con PopWave, società reggiana specializzata in consulenza marketing, e Ranking Road Italia, agenzia di Parma specializzata in servizi SEO e pubblicità online, organizzano Master AI Key People, un incontro gratuito dedicato alle aziende sull'approfondimento dell'intelligenza artificiale. L'evento avrà luogo giovedì 20 febbraio 2025, dalle 17:00 alle 19:30, presso la sede di Confindustria Vicenza. L'intelligenza artificiale rappresenta



una delle tecnologie più rivoluzionarie nel panorama aziendale contemporaneo. L'impiego di soluzioni avanzate basate sull'AI offre alle aziende opportunità significative in termini di efficienza operativa, crescita del business e gestione della compliance. Il Master AI Key People si concentra su applicazioni strategiche in ambito SEO, automazione dei processi aziendali e la definizione di protocolli aziendali in linea con le normative vigenti. Durante l'evento, saranno

organizzate due tavole rotonde che offriranno una comprensione approfondita e pratica dell'uso avanzato dell'AI nelle aziende. Le sessioni si concentreranno su specifici ambiti applicativi, con particolare attenzione a SEO, automazione e strategie aziendali. Si discuteranno anche gli aspetti legati alla compliance e ai protocolli aziendali necessari per un'integrazione efficace dell'AI. Le tavole rotonde saranno presiedute da esperti del settore: Andrea Scarpetta, esperto

in machine learning e AI, introdurrà i passi fondamentali per l'applicazione dell'intelligenza artificiale nei processi aziendali e illustrerà usi più avanzati. Antonio Borri, direttore di Ranking Road Italia, guiderà la discussione su come le aziende possono sfruttare l'AI per rafforzare le proprie strategie digitali. Daniele Gallo, amministratore delegato di Tre-Engine, presenterà casi concreti di automazione e applicazione dell'AI in vari settori industriali. Maria Cristina Cavazzini, responsabile del team Digital Innovation e Tommaso Bergamini, digital analyst di Ranking Road Italia parleranno di protocollo AI, un framework di governance per la AI in azienda che aiuta a guidare la Digital Transformation e di AI Act per comprendere i regolamenti in arrivo e come prepararsi per essere conformi.