

Use Case

Knowledge base navigator: il valore dell'AI generativa con il pieno controllo sui contenuti



L'AZIENDA

L'azienda Cliente nasce negli anni '70 in Italia ed è oggi una società internazionale di servizi attiva nella consulenza finanziaria con circa 5.000 dipendenti nel nostro Paese. Con una rete capillare di filiali in tutta Europa, ha il suo headquarter in Italia.



ESIGENZA

In una fase di forte espansione, e l'apertura di tre nuove filiali in Italia, l'azienda ha la necessità di alleggerire l'operatività del Dipartimento IT e del Dipartimento Affari Generali e facilitare la quotidianità lavorativa delle persone in particolare in riferimento al funzionamento dei device, asset aziendali e procedure aziendali (es nota spese).

L'accesso a questi è infatti regolato da manuali di utilizzo lunghi, la cui fruizione è impegnativa per gli utenti e comporta inoltre un grosso numero di richieste per il Dipartimento IT e quello di Affari Generali.

In questo contesto, l'azienda, già Cliente per soluzioni di cybersecurity, ha scelto di affidarsi a Npo Sistemi ancora una volta.



SOLUZIONE

Dopo una prima fase di assessment, Npo Sistemi ha proposto di realizzare **Knowledge Base Navigator**, un assistente virtuale integrato con soluzioni di intelligenza Artificiale generativa.

A partire da documenti di Knowledge Base (come policy aziendali, manuali di istruzioni per i device o altre procedure), l'assistente virtuale è in grado di effettuare una ricerca semantica nel testo di riferimento e identificare i contenuti attinenti alla domanda, dopodiché, grazie all'AI generativa, elabora la migliore risposta sintetizzata a partire dai contenuti identificati come attinenti nella Knowledge Base in maniera rapida e precisa.

La soluzione riceve in input materiale informativo come procedure o manuali, ed in base ad una o più domande espresse in linguaggio naturale provvede a processarlo, e rispondere alle domande che vengono poste.



Numerosi gli ambiti di applicazione della soluzione, come ad esempio:

- **Back office:** per linee guida e procedure
- **Field service:** per manuali e guide operative
- **Data retrieving:** per l'automazione di processi

Tra i benefici riscontrati dall'azienda Cliente:

- Miglioramento dell'employee experience
- Facilità di fruizione dei materiali
- Alleggerimento dell'operatività del Dipartimento IT e di quello di Affari Generali
- Supporto costante nell'attività di day by day
- Pieno controllo e aderenza delle risposte, i cui contenuti possono provenire solo dalla knowledge base su cui l'azienda ritiene che la soluzione risponda

Grazie ai benefici riscontrati, la soluzione verrà applicata anche ad altri Dipartimenti aziendali.

"Le linee guida di risposta ai bandi di gara sono documenti spesso lunghissimi: con la soluzione di Npo Sistemi sono riuscito a trovare in pochi secondi le risposte alle mie domande senza dover leggere tutto."

Dipendente azienda Cliente



Viale Martesana, 12, 20055
Vimodrone (MI)



www.nposistemi.it

Segui Npo Sistemi

