



**Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione**  
**Direzione Centrale Comunicazione**  
**Direzione Centrale Organizzazione**  
**Il Referente PNRR**

**Roma, 12-02-2024**

**Messaggio n. 640**

**OGGETTO: Assistente virtuale intelligente sull'Assegno Unico Universale.**

Nell'ambito delle progettualità legate all'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), l'Istituto ha realizzato un Chat Bot informativo sull'Assegno Unico Universale che utilizza le tecnologie di Intelligenza Artificiale Generativa allo scopo di ottimizzare la user experience degli utenti e i servizi di informazione.

Il cittadino che intende utilizzare l'Assistente digitale può accedere dal portale INPS alla scheda del servizio [Assegno Unico Universale](#) e accettare l'invito ad utilizzare l'IA di tipo generativo, per ottenere risposte alle domande relative alla prestazione, senza necessità di autenticarsi. In questo modo l'utente riceverà un supporto h.24 nella ricerca di informazioni attraverso un'interazione rapida caratterizzata dall'immediatezza delle risposte.

Il cittadino può porre domande, chiedere di semplificare le risposte oppure di dettagliare meglio alcuni aspetti di interesse e la chat interloquisce fornendo risposte coerenti rispetto alle informazioni ricevute nel corso del singolo colloquio e potendo, all'occorrenza, chiedere a sua volta precisazioni per fornire risposte più mirate.

L'Assistente risponde, senza limiti di orario, a quesiti puntuali attinenti alla normativa ed agli aspetti procedurali, fornendo informazioni pertinenti e articolate, corredate da link a servizi utili, come il simulatore importo prestazione, permettendo all'utente di approfondire ogni aspetto relativo al servizio fornito dall'INPS e tutte le modalità per passare all'azione.

Le interazioni con il modello di intelligenza artificiale sono protette secondo gli standard di sicurezza più elevati, assicurando la riservatezza delle informazioni fornite dagli utenti. I cittadini, utilizzando il servizio, contribuiscono ad allenare il sistema perché renda risposte di qualità sempre più elevata grazie ad un processo di apprendimento continuo.

Nel corso del primo semestre dell'anno 2024 il servizio dell'Assistente virtuale e l'intelligenza artificiale di tipo generativo verranno progressivamente applicati ad altre prestazioni erogate dall'Istituto per un accesso più rapido e intuitivo ai servizi erogati dall'Istituto.

Il Direttore Generale  
Vincenzo Caridi