

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



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

**Roma, 14-07-2023**

**Messaggio n. 2659**

**OGGETTO: Rilascio Assistente virtuale dotato di Intelligenza Artificiale di tipo generativo per realizzare un canale conversazionale alternativo alla fruizione diretta dei risultati del motore di ricerca del Portale Inps.it.**

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

Nel percorso strategico di innovazione dei servizi, oggi più orientati all'automazione dei processi e alla proattività verso il cittadino/utente, INPS ha avviato, nel quadro del PNRR, una sperimentazione basata sull'Intelligenza Artificiale di tipo generativo. Il fine è quello di facilitare l'accesso e l'orientamento alle prestazioni offerte dall'Istituto, fornendo risposte più immediate, puntuali e di valore per il cittadino.

Dopo aver interrogato il motore di ricerca sul Portale dell'Istituto, l'utente può "conversare" con un Assistente virtuale che è in grado di "dialogare", in quanto mantiene la memoria delle domande poste e delle risposte date all'utente nel corso dell'interlocuzione. In tal modo, l'Assistente:

- supporta l'utente in modo specifico sull'argomento ricercato;
- instaura con l'utente un dialogo, alimentato anche in base al contesto della conversazione, in

modo da migliorare le risposte in modo progressivo ed efficace;

- risponde a quesiti puntuali, fornendo risposte articolate, corredate sempre da link al Portale internet per approfondire e passare all'azione, utilizzando come fonti informative le pagine del Portale internet individuate dal motore di ricerca;

- supporta l'utente nel precisare la propria domanda facendo richiesta di disambiguazione.

Tra gli aspetti più innovativi, è prevista la possibilità di effettuare domande di tipo logico-comparativo: è ad esempio possibile sottoporre domande sulle differenze tra una prestazione ed un'altra, comprendere se si hanno i requisiti per accedere ad una prestazione fornendo informazioni puntuali come l'età od il numero di figli a carico.

Un passaggio chiave è rappresentato dalla disambiguazione: prima di rispondere alla domanda dell'utente l'Assistente chiede di indicare la categoria di appartenenza, tra diverse opzioni. L'importanza di questo passaggio varia con il grado di specificità della domanda e di trasversalità sulle prestazioni di concetti chiave come "disoccupazione", "pagamento dei contributi": quanto più la domanda è generica ed il concetto è trasversale su molte prestazioni tanto più la disambiguazione diventa determinante. L'Assistente potrà così dare una risposta più precisa e l'utente otterrà un aiuto sostanziale nella sua ricerca.

In via sperimentale, oltre al supporto sul motore di ricerca, nell'area "Pensione e Previdenza / Domanda di pensione" è offerto un secondo tipo di servizio, veicolato sempre dall'Assistente virtuale con adozione dell'Intelligenza Artificiale di tipo generativo, che permette di sottoporre domande più approfondite sulla prestazione "opzione donna". In questo caso è possibile ricevere risposte sia su aspetti attinenti alle circolari della prestazione che alle procedure operative.

A seguire il servizio risponderà anche su altre prestazioni.

L'Inps si impegna a garantire la privacy e la sicurezza dei dati dei suoi utenti.

Tutte 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 durante la comunicazione con il sistema.

Questa nuova iniziativa rappresenta un passo avanti significativo per l'Inps nell'adottare tecnologie innovative per semplificare i servizi offerti ai cittadini.

L'introduzione di un modello di intelligenza artificiale di tipo generativo nel motore di ricerca del portale consentirà un accesso più rapido e intuitivo alle informazioni, migliorando l'esperienza utente e garantendo una maggiore efficacia nella risoluzione delle domande e dei problemi degli utenti.

La sperimentazione avrà durata di 4 settimane.

Il Direttore Generale  
Vincenzo Caridi