

PISA - Attivo il totem WelCam: un assistente vocale per guidare gli utenti della Camera di commercio

31 marzo 2021

La tecnologia prende sempre più piede alla Camera di commercio di Pisa. Dopo la riorganizzazione per la digitalizzazione di buona parte dei servizi camerali, dal 30 marzo ha preso servizio WelCam: un totem che integra uno smart speaker Alexa-Amazon che accoglierà gli utenti camerali fin dal loro ingresso nell'atrio del palazzo degli affari. Ma cosa fa WelCam e a cosa serve? WelCam è un totem che, grazie al collegamento a internet, permette ad un sistema di intelligenza artificiale di "comprendere" le domande delle persone e "rispondere" in linguaggio umano. Per rispondere ai quesiti più frequenti di chi si reca alla Camera di commercio di Pisa, dopo un'apposita ricerca di mercato, l'azienda 22HBG srl ha sviluppato con un piccolo investimento un'apposita "skill", vale a dire un'applicazione con attivazione vocale, chiamata WelCam. La "skill", al momento privata, è composta dal servizio "come fare per" e si attiva grazie ad un comando vocale ed è stata realizzata in lingua italiana. Assieme alla risposta all'utente, viene visualizzata una mappa con indicazione del percorso da seguire per raggiungere l'ufficio cercato insieme ad un QRCode che permette all'utente di scaricare le indicazioni sul proprio smartphone.

Se l'utente dovesse fare una domanda per la quale non è disponibile la risposta, viene immediatamente reindirizzato alla postazione del portiere per ricevere assistenza. L'elenco delle domande non evase sarà visibile al personale della Camera di commercio di Pisa che in totale autonomia potrà procedere ad aggiornare le risposte. E' già in cantiere il passo successivo che porterà la "skill" da privata a pubblica e, quindi, accessibile agli utenti attraverso lo smart speaker domestico. Oltre a fornire informazioni più dettagliate sulla Camera, la "skill" avrà anche la funzione di prenotazione degli appuntamenti in presenza presso gli uffici.

"Con la messa in servizio di WelCam - ha commentato il commissario straordinario della Camera di commercio Valter Tamburini - la Camera di commercio compie un ulteriore passo avanti verso la digitalizzazione delle proprie attività. Dopo aver affrontato la remotizzazione del lavoro a causa della pandemia, senza arrecare disservizi, il digitale assieme al telefono sono diventati il modo privilegiato di comunicare con l'esterno. Abbiamo quindi ripensato il rapporto con l'utenza, investendo le risorse disponibili nella comunicazione digitale: sito, social, formazione on line e adesso WelCam sono diventati, e lo saranno sempre di più, le principali porte di accesso alla Camera. Un cambiamento che prima di essere tecnico è di tipo culturale: le ricerche vocali sono in continuo aumento e noi non vogliamo farci trovare impreparati."