

ASSISTENZA CONSOLARE E VISTI, È IL MOMENTO DELL'ASSISTENTE VIRTUALE: ECCO COME FUNZIONA

Nell'attesa di bussare alla porta dell'intelligenza artificiale, la Farnesina si rivolge a un "chatbot", un assistente virtuale, per rispondere alle domande rivolte dagli italiani che risiedono all'estero (ma non solo da loro) all'Ufficio Relazioni con il pubblico e alle ambasciate e consolati in giro per il mondo. Attivo 24 ore su 24, il nuovo sistema è stato pensato sulla base delle peculiarità di ogni singola sede consolare.

Intervenuto alla conferenza stampa di presentazione che si è svolta questa mattina alla Farnesina, il Segretario generale del Ministero degli Affari esteri e della Cooperazione internazionale Riccardo Guariglia ha ricordato che «si tratta di uno strumento innovativo per migliorare le relazioni con il pubblico, a cominciare dai servizi offerti ai cittadini italiani e stranieri in tutto il mondo. L'assistenza ai connazionali - ha aggiunto - è uno di quei terreni in cui si sviluppa l'innovazione tecnologica. La comunità italiana all'estero è numerosissima, parliamo di 5 milioni di residenti, più tutti i connazionali che viaggiano per lavoro o per turismo: si può facilmente immaginare dunque la mole enorme di richieste di informazioni ed aiuto che giungono ogni giorno alla sede centrale e alle ambasciate e ai consolati all'estero».

Il lancio dell'assistente virtuale giunge a compimento di una serie di iniziative promosse dalla Farnesina, che hanno portato al rinnovamento del sito web del ministero prima e all'aggiornamento dei siti web della rete poi. Il programma Chatbot è dotato di un'interfaccia che simula una tipica conversazione via chat e che, attraverso un percorso prestabilito di domande e risposte, guida l'utenza verso l'informazione richiesta. I contenuti sono modificabili dalle singole sedi per rispondere ai diversi contesti locali in cui operano.

«L'arrivo dell'assistente virtuale è un servizio che si aggiunge a quelli già offerti dalle nostre sedi all'estero, ma che non sostituisce il rapporto con il personale», ha sottolineato il Direttore Generale per gli italiani all'estero e le politiche migratorie Luigi Vignali.