

Respondo: un sistema di risposta automatico a supporto del customer care

*Pierpaolo Basile, Marco de Gemmis, Giovanni Semeraro, Vito Manzari, Franco Grieco
Università degli Studi di Bari, QuestionCube s.r.l.*

Idea progettuale

Ricerca in modo
semplice risposte
all'interno delle FAQ
utilizzando il linguaggio
naturale

Interpretare la domanda
posta dall'utente

•D

Sono trascorsi due anni dall'acquisto della prima casa, se vendo

Chiedi

Quando si perdono le agevolazioni "prima casa"?

In quali casi si perde il beneficio dell'agevolazione prima casa ?

Coniugi, in regime di comunione legale, possono usufruire delle agevolazioni previste per l'acquisto della "prima casa"?

Per l'acquisto di un garage è possibile usufruire delle agevolazioni per la "prima casa"?

L'agevolazione della "prima casa" spetta anche quando si acquistano appartamenti contigui?



Mostra altre risposte alla mia domanda



Lascia un commento

Idea progettuale

Permette all'azienda/PA di fornire risposte «certificate» redatte dal personale del call center

Acquisizione del feedback utente

•D Sono trascorsi due anni dall'acquisto della prima casa, se vendo Chiedi

Quando si perdono le agevolazioni "prima casa"?

In quali casi si perde il beneficio dell'agevolazione prima casa ?

Quando si perdono le agevolazioni "prima casa"?

Le agevolazioni ottenute quando si acquista un'abitazione con i benefici "prima casa" possono essere perse, con la necessità di versare le imposte "risparmiate", gli interessi e una sanzione del 30% dell'imposta stessa qualora:

- le dichiarazioni previste dalla legge nell'atto di acquisto sono false
- l'abitazione è venduta o donata prima che siano trascorsi cinque anni dalla data di acquisto, a meno che, entro un anno, non si riacquista un altro immobile da adibire in tempi "ragionevoli" a propria abitazione principale. Il requisito del riacquisto non si considera soddisfatto nel caso in cui venga stipulato, entro l'anno dalla vendita del primo immobile, un contratto preliminare, in quanto questa fattispecie negoziale non produce l'effetto reale del trasferimento del bene, ma soltanto quello obbligatorio di concludere il contratto definitivo
- non venga trasferita la residenza nel Comune ove è situato l'immobile entro diciotto mesi dall'acquisto.

😊 Risposta adeguata ☹️ Chiudi risposta 😞 Risposta insufficiente

Tecniche di IA Utilizzate



- Analisi del Linguaggio Naturale
 - Analisi sintattico/semantica del testo
 - Adattamento al dominio attraverso l'utilizzo della semantica distribuzionale
- Question Answering e Information Retrieval
 - Semantic search/passage retrieval
 - Learning to rank

Risultati ed impatto



- Sviluppo di un software commerciale utilizzato da PA e aziende
- Strumento di supporto al customer care
 - Riduzione dei tempi di risposta relativi a problematiche frequenti
 - Analisi delle richieste degli utenti per migliorare le FAQ nel tempo e capire le problematiche emergenti

Criticità per il settore



- L'interazione in linguaggio naturale pone delle sfide poiché è necessario interpretare la richiesta dell'utente
 - L'utente non conosce il dominio
 - Usa un lessico differente da quello delle FAQ
- FAQ non aggiornate o di scarsa qualità
- Difficile integrazione con i CRM aziendali
- PA: gestione FAQ non centralizzata

Visione per il futuro



- Integrazione nei siti della PA
 - LineaAmica è in fase di sperimentazione
- Estendere il sistema con funzionalità di «Community QA»
- Permettere un'interazione Cross-Lingua per supportare i cittadini stranieri

Utilizzatori

- Acquedotto Pugliese
 - AQP Risponde
- Regione Puglia
 - Portale Open Data
 - Progetto AskPuglia
- Team per la Trasformazione Digitale
 - LineaAmica

