

# HP GenAI Assistant



**HP GenAI Assistant** utilizza tecnologie di Intelligenza Artificiale generativa che permettono agli utenti nell'accedere in maniera conversazionale alle informazioni contenute all'interno di specifici documenti.

Una delle possibili applicazioni di questa soluzione, è quella di fornire supporto conversazionale automatico ai propri dipendenti, supportandoli nell'accedere alle informazioni contenute nei documenti aziendali (Knowledge Base), efficientando quindi le operation interne.

**GenAI Assistant** è composto da un modulo conversazionale utilizzato dall'utilizzatore e il modulo di amministrazione, utilizzabile dai soli utenti autorizzati per gestire la knowledge base e monitorare l'uso del sistema.

Il modulo conversazionale abilita l'utente ad interagire in linguaggio naturale con un chatbot in grado di rispondere alle sue richieste sulla base della conoscenza messa a disposizione nel modulo di amministrazione.

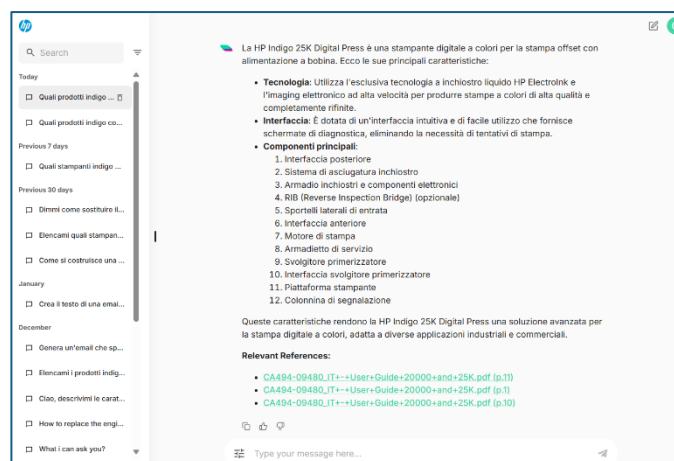


Immagine 1: Interfaccia del modulo conversazionale

Il modulo di amministrazione è composto da:

- Il Knowledge Base System (KB system) permette all'utente di tipo amministratore di caricare manualmente o automaticamente il set documentale su cui vuole che il chatbot sia in grado di rispondere
- una sezione di "Monitoring", opzionale e attivata su interesse del cliente, dove l'utente amministratore può controllare statistiche e modalità di utilizzo del sistema da parte degli utenti utilizzatori

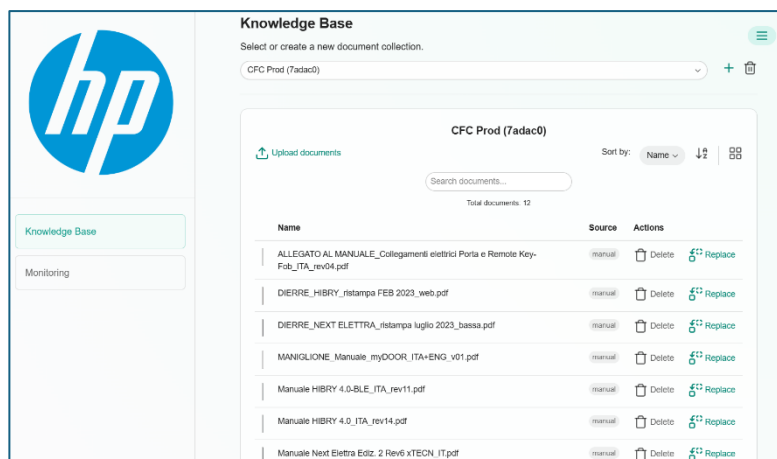


Immagine 2: Interfaccia del modulo di amministrazione

I due moduli sono resi disponibili al Cliente tramite un portale (eventualmente con personalizzazione del branding) ad uso esclusivo dello stesso, e la lista degli utenti abilitati all'uso del sistema ed il rispettivo ruolo (utilizzatore/amministratore) è condivisa in fase di attivazione.

**Lista delle caratteristiche principali della versione Standard:**

Questa versione della soluzione utilizza tecnologie di Intelligenza Artificiale generativa per fornire supporto agli utenti (interni o esterni all'organizzazione) nell'accedere in maniera conversazionale alle informazioni generiche contenute all'interno di documenti come: brochure di prodotto, manuali d'istruzioni, datasheets etc. etc.

Una delle possibili applicazioni di questo prodotto, è quella di fornire supporto conversazionale automatico alla forza commerciale interna o ai rivenditori, fornendo quindi loro supporto nel promuovere prodotti e servizi forniti dall'azienda.

- Il sistema è in grado di gestire documenti con contenuto testuale e tabellare e renderli accessibili attraverso domande formulate in linguaggio naturale
- Il sistema implementa un meccanismo di autenticazione role-based, con due ruoli: utilizzatore e amministratore
- Le risposte del sistema alle domande poste dagli utenti saranno basate solamente sul testo e tabelle contenute nei documenti caricati nel Knowledge Base System (KB System)
- Il sistema permetterà solo ad utenti con ruolo amministratore di aggiornare ed eliminare la documentazione nel KB System

- Il sistema è in grado di processare documenti nei più popolari formati (MS Office, PDF, txt, ...) ed in diverse lingue
- Il sistema è in grado di offrire all'utilizzatore più profili, ognuno dei quali connesso ad un diverso set documentale (Collection) gestito dall'utente amministratore all'interno del Knowledge Base system. Il sistema, nella sua configurazione base, viene reso disponibile al cliente con un profilo e una collection espandibili su richiesta.
- Il sistema ritornerà alla fine di ogni risposta la lista dei soli documenti ("references") che sono stati utilizzati per generarla, permettendo all'utilizzatore di navigare i documenti in formato PDF direttamente nella User Interface tramite un visualizzatore integrato; per tutte le altre tipologie di documenti sarà invece possibile eseguire lo scaricamento
- Il sistema implementa un meccanismo di riduzione delle allucinazioni che permetterà di limitare la generazione di risposte non corrette o pertinenti
- Il sistema mantiene e rende visualizzabili all' utilizzatore lo storico delle conversazioni avvenute in sessioni precedenti alla corrente
- Il sistema permette all'utilizzatore di inserire una singola domanda contenente più richieste di informazioni
- Il sistema è in grado di interagire con l'utente in lingua italiana ed inglese
- Il sistema permette all'utilizzatore, a valle della restituzione di una risposta, di continuare la conversazione senza dover specificare nuovamente l'argomento della discussione (memoria conversazionale)
- Il sistema è in grado di filtrare in ingresso un alto numero di domande non eticamente corrette o non pertinenti con lo scopo di fornire supporto riguardo i documenti presenti nel KB system
- Il sistema permetterà al solo utente di livello amministrativo autenticato nel chatbot, di inserire feedback alle risposte fornite dal sistema, con la possibilità di inserire delle note di supporto al feedback
- Confidenzialità dei dati: il sistema sarà implementato su un cloud privato ad uso esclusivo del cliente, preservando la confidenzialità dei dati trattati.

#### **Lista delle caratteristiche principali della versione Professional:**

Questa versione della soluzione utilizza tecnologie di Intelligenza Artificiale generativa per fornire supporto agli utenti (interni o esterni all'organizzazione) nell'accedere in maniera conversazionale alle informazioni tecniche contenute all'interno di documenti come: manuali prodotto, istruzioni di montaggio, datasheets etc. etc.

Una delle possibili applicazioni di questo prodotto, è quella di fornire supporto conversazionale automatico agli installatori o utilizzatori di prodotti tecnologici, fornendo quindi loro assistenza nel eseguire compiti di natura tecnica (installazioni, configurazioni, risoluzioni errori).

In aggiunta a quanto incluso presente nella versione Standard, questa versione ha anche le seguenti caratteristiche:

- Il sistema è in grado di gestire documenti dal forte contenuto tecnico, che pertanto includono schemi, tabelle, grafici ed è in grado di renderli accessibili attraverso domande formulate in linguaggio naturale

### **Moduli e funzionalità opzionali**

#### Generazione immagini e grafici:

- Nella sua versione base, il sistema si concentra sull'efficacia delle informazioni testuali e tabellari, su richiesta del Cliente è possibile integrare componenti grafiche (es.: generazione di grafici ed immagini).

#### Connessioni con archivi documentali esterni:

- Il sistema supporta l'integrazione con diverse tipologie di repository esterne per una gestione automatica della Knowledge Base, su richiesta del Cliente è infatti possibile collegare una Collection ad una cartella OneDrive, GoogleDrive, SharePoint o a risorse di rete (es. Fileserver aziendali)

#### Modulo di monitoraggio:

- Il sistema permetterà al solo utente di tipo amministrativo di accedere allo storico delle conversazioni eseguite dagli end-user all'interno del sistema
- E' possibile applicare dei filtri temporali che permetteranno di visualizzare solamente le conversazioni avvenute in quel periodo di tempo
- In fase di attivazione del prodotto, il cliente potrà decidere un insieme finito di topic sulla base dei quali classificare le conversazioni
- Il modulo mette a disposizione l'output della sentiment analysis eseguita sulle conversazioni, offrendo la possibilità di visualizzarla solo per quelle classificate per un determinato topic