

Assistente Vocale RAG per l'Orientamento

Struttura della soluzione – Risponditore intelligente per Istituti di formazione

Documento di presentazione – versione dimostrativa

1. Introduzione

La soluzione qui presentata è un **assistente vocale intelligente basato su tecnologia RAG (Retrieval-Augmented Generation)**, progettato per gestire in autonomia le chiamate telefoniche in ingresso di un istituto di formazione, con particolare riferimento alle attività di orientamento: informazioni sui corsi, requisiti di ammissione, costi, sedi, date degli Open Day e delle selezioni.

Il principio di funzionamento è semplice: l'assistente risponde al telefono come farebbe un operatore, ma le sue risposte non sono “inventate” dal modello linguistico. Grazie all'approccio RAG, ogni risposta viene generata **attingendo esclusivamente a una knowledge base documentale controllata dall'istituto** (documenti, pagine del sito, calendari eventi). Questo garantisce risposte accurate, aggiornate e coerenti con la comunicazione ufficiale della scuola.

La soluzione si compone di due elementi principali:

- **L'agente vocale**, raggiungibile tramite un numero telefonico dedicato, che dialoga in linguaggio naturale con i chiamanti;
- **Un pannello di amministrazione (backoffice)**, riservato allo staff, da cui gestire documenti, eventi, chiamate, contatti e configurazioni.

2. Accesso amministratore

È previsto un accesso “amministratore” protetto da credenziali, attraverso il quale è possibile gestire tutte le funzionalità della piattaforma. La grafica dell'intero pannello è **completamente personalizzabile** con i colori, il logo e l'identità visiva dell'istituto: quella mostrata di seguito è una veste grafica dimostrativa.

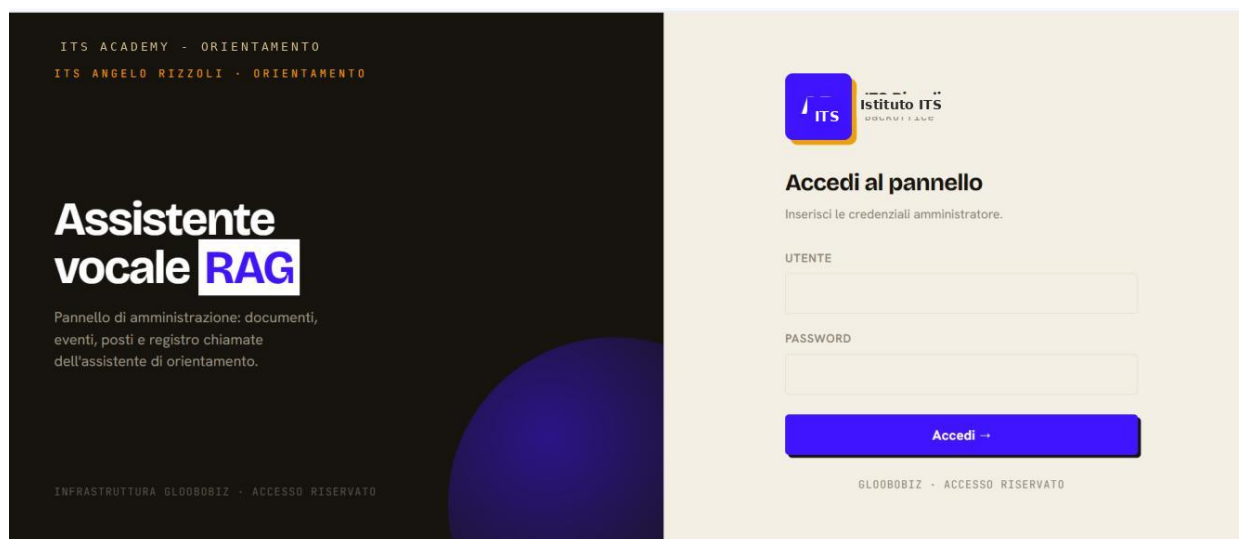


Figura 1 – Schermata di accesso al pannello di amministrazione (grafica di esempio)

3. Le funzionalità del backoffice

All'interno del pannello, la gestione è organizzata in un menu laterale con le seguenti voci, ciascuna dedicata a un'area funzionale della soluzione.

3.1 Dashboard

La Dashboard offre un **riepilogo generale e immediato dell'attività del servizio**: numero di chiamate ricevute, minuti di conversazione erogati, somma della spesa sostenuta per i modelli linguistici (LLM) e altri indicatori sintetici. Consente in ogni momento di monitorare volumi e costi del servizio, con la massima trasparenza sul consumo effettivo.

3.2 Documenti (Knowledge Base)

È l'area dedicata alla gestione della knowledge base, ovvero l'insieme dei documenti su cui l'assistente basa le proprie risposte. Da qui è possibile **caricare, modificare, eliminare o aggiungere nuovi documenti** in qualsiasi momento. Dopo ogni modifica, la knowledge base viene **ri-indicizzata automaticamente**: non è richiesto alcun intervento tecnico e le nuove informazioni diventano subito disponibili per l'assistente vocale.

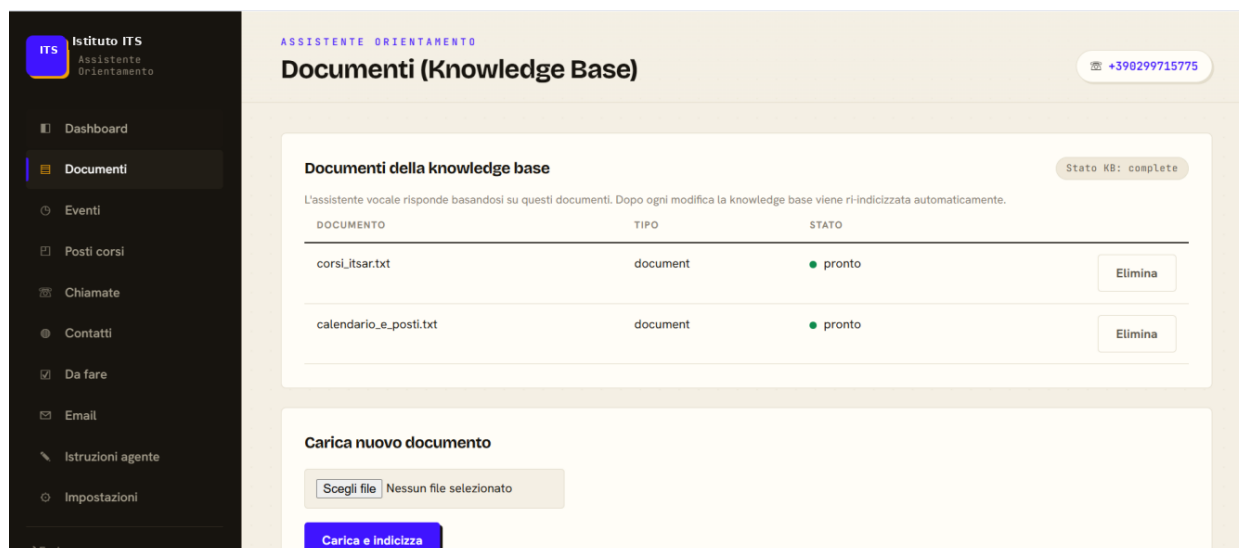


Figura 2 – Area Documenti: gestione della knowledge base con ri-indicizzazione automatica

3.3 Eventi

In ogni momento è possibile aggiornare un **calendario eventi** con le date dei nuovi Open Day (fisici oppure online), di eventuali webinar e di altre iniziative di orientamento. L'aggiornamento può avvenire manualmente dal pannello, oppure **in automatico via API** (con gli opportuni permessi), ad esempio sincronizzandosi con i sistemi già in uso presso l'istituto. L'assistente vocale è così sempre in grado di comunicare ai chiamanti le date corrette dei prossimi appuntamenti.

3.4 Posti Corsi

Tramite API è possibile collegare la piattaforma all'applicazione utilizzata per le selezioni, in modo da addestrare l'AI sulla **disponibilità di posti nei corsi** in tempo reale, e utilizzarla anche per il promemoria degli appuntamenti relativi alle selezioni orali.

Alcuni esempi concreti di ciò che il bot può fare:

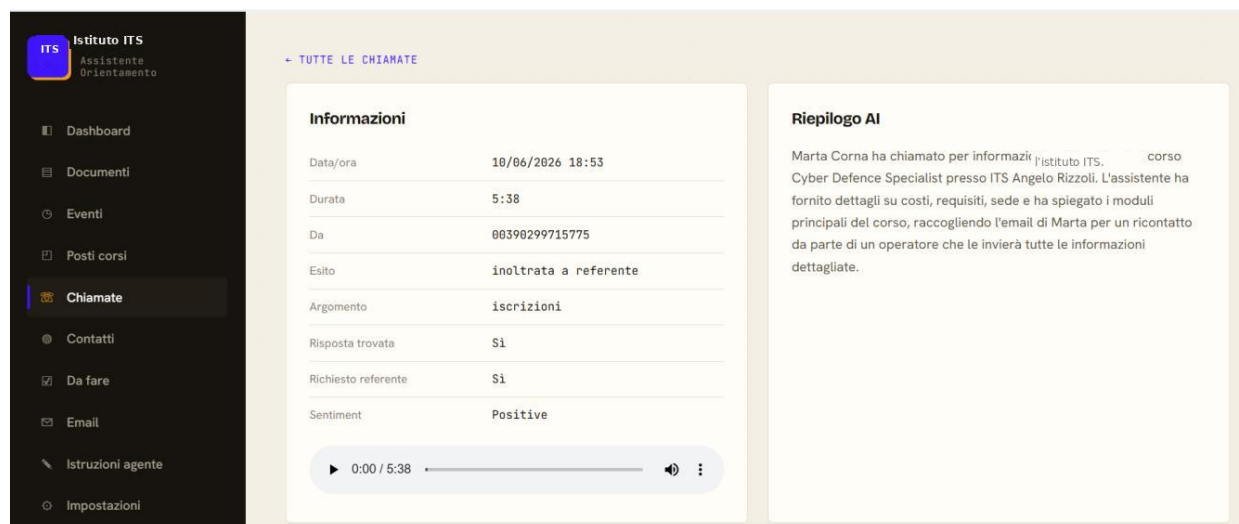
- inviare un **messaggio WhatsApp o un SMS** al candidato il giorno stesso o il giorno precedente, per ricordargli quando deve presentarsi alla selezione;
- ricordarlo direttamente **al telefono**: se il candidato chiama e viene riconosciuto tramite il numero di cellulare, il bot può accoglierlo con un messaggio personalizzato come “ti ricordo che ti aspettiamo al colloquio venerdì alle 15,30”;
- comunicare in tempo reale quanti posti sono ancora disponibili in un determinato corso, indirizzando così le scelte dei candidati.

3.5 Chiamate

In questa sezione si trova il **report completo delle chiamate ricevute dal bot**. Per ogni chiamata sono disponibili: data e ora, durata, numero del chiamante, esito (ad esempio “inoltrata a referente”),

argomento trattato, indicazione se è stata trovata una risposta, eventuale richiesta di essere ricontattati e persino il **sentiment** della conversazione.

È inoltre incluso un **riassunto generato dall'AI** del contenuto della conversazione e la **registrazione audio della chiamata** (in questo caso l'interlocutore deve fornire il proprio consenso). Tutte le chiamate confluiscono in un database, **esportabile** per analisi statistiche, reportistica e attività di follow-up.



Informazioni	
Data/ora	10/06/2026 18:53
Durata	5:38
Da	00390299715775
Esito	inoltrata a referente
Argomento	iscrizioni
Risposta trovata	Sì
Richiesto referente	Sì
Sentiment	Positive

Riepilogo AI

Marta Corna ha chiamato per informazioni l'istituto ITS. corso Cyber Defence Specialist presso ITS Angelo Rizzoli. L'assistente ha fornito dettagli su costi, requisiti, sede e ha spiegato i moduli principali del corso, raccogliendo l'email di Marta per un ricontatto da parte di un operatore che le invierà tutte le informazioni dettagliate.

Figura 3 – Dettaglio di una chiamata: informazioni, esito, riassunto AI e registrazione audio

3.6 Contatti

La sezione Contatti riporta una **tabella di tutti i contatti univoci acquisiti** attraverso le chiamate: un patrimonio informativo prezioso, che può alimentare le successive attività di comunicazione e orientamento dell'istituto.

3.7 Da Fare

La sezione “Da Fare” funziona come un'**agenda operativa per lo staff**: riporta le attività in sospeso (ad esempio quando un interlocutore ha chiesto di essere richiamato) e l'**elenco delle chiamate non risolte dall'AI**, così che nessuna richiesta rimanga senza risposta e l'intervento umano si concentri solo dove serve davvero.

3.8 Email

Da qui si configura la **casella email che fungerà da mittente** per l'invio di eventuali comunicazioni automatiche: reminder degli appuntamenti, riassunto della chiamata inviato all'interlocutore, e altre email transazionali legate al servizio.

3.9 Istruzioni agente e Impostazioni

Completano il menu le sezioni dedicate alle istruzioni dell'agente vocale (il comportamento, il tono e il messaggio di benvenuto del bot) e alle impostazioni generali della piattaforma.

4. Funzionalità aggiuntiva: chatbot testuale per il sito

Oltre al canale telefonico, la soluzione prevede la possibilità di creare un **chatbot testuale da integrare in modalità “embedded” direttamente sul sito dell'istituto**, con grafica personalizzabile. Il chatbot attinge alla stessa knowledge base dell'assistente vocale: le informazioni vengono quindi gestite una sola volta e restano coerenti su tutti i canali. Questa funzionalità non è inclusa nel backoffice mostrato, ma è già prevista dall'architettura della soluzione.

5. Provare la demo

E' possibile provare in versione dimostrativa. E' sufficiente chiamare il numero:

02.9971.5775

6. Note sulla versione dimostrativa

- il livello dell'agente vocale impostato per la demo è quello **medio** (sono disponibili livelli di qualità/voce superiori);
- le informazioni della knowledge base sono state acquisite **unicamente dal sito istituzionale ITS, in formato testo**;
- le funzionalità del backoffice sono al momento solo elencate: verranno **sviluppate in base alle esigenze specifiche dell'istituto**;
- al termine della chiamata viene inviato all'interlocutore un **SMS con una sintesi della discussione**. Si tratta di un esempio: può essere rimosso o sostituito con un messaggio WhatsApp, magari arricchito con link e altri punti di contatto;
- il **prompt di benvenuto** con l'elenco dei servizi è puramente dimostrativo e viene definito dall'istituto.