

Inps e AlmovivA presentano Vicky, l'assistente virtuale

Vicky, l'Assistente virtuale di Inps, è il nuovo strumento di comunicazione che Inps mette a disposizione dei cittadini. È un assistente virtuale dal volto umano, con la capacità di comprendere il linguaggio naturale degli utenti e facilitare così l'utilizzo dei servizi dell'Istituto, creando un vero e proprio sportello self-service virtuale. Con Vicky sarà possibile dialogare per richiedere informazioni e supporto non solo sul web, ma anche con il cellulare e la TV. Il prototipo, realizzato in collaborazione con AlmovivA, è stato presentato a Forum PA (presso lo stand Inps, al padiglione 8). L'intento è quello di realizzare una comunicazione aperta e trasparente, che semplifichi gli adempimenti e ponga al centro le esigenze dei cittadini, non più costretti a navigare selezionando voci da un menu standard, ma in grado di interagire in modo più personalizzato e semplice. Per la prima sperimentazione, Inps ha voluto affrontare due temi: la riforma della previdenza complementare e i lavoratori domestici (calcolo dei contributi, modalità di pagamento, scadenze ecc.).