

## Ansera: Chatbot AI per la Pubblica Amministrazione

### Executive Summary

Ansera è la piattaforma AI che semplifica il dialogo tra cittadini e Pubblica Amministrazione. Trasforma regolamenti, documenti e portali frammentati in un unico punto d'accesso informativo, interrogabile 24/7 in linguaggio naturale.

Qualificata ACN e conforme all'AI Act, Ansera garantisce sicurezza, trasparenza e interoperabilità con i sistemi pubblici.

### Introduzione

**Ansera** è una piattaforma SaaS che consente alle Pubbliche Amministrazioni di creare assistenti virtuali intelligenti per cittadini, turisti, imprese e dirigenti comunali. Grazie a modelli di Intelligenza Artificiale avanzati – basati su tecnologia OpenAI con gestione dei dati interamente in Europa – Ansera centralizza e valorizza il patrimonio informativo dell'ente: documenti, regolamenti, FAQ, materiali turistici e contenuti istituzionali diventano così facilmente accessibili tramite linguaggio naturale, in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo.

La piattaforma semplifica l'accesso alle informazioni, riduce la complessità burocratica e migliora l'esperienza dell'utente, contribuendo in modo concreto alla trasparenza e alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Grazie a partnership strategiche, Ansera estende inoltre le proprie funzionalità integrando fonti dati esterne – come Normattiva, portali di bandi europei (es. TED Europa) e strumenti di supporto alla redazione del Piano delle Performance – offrendo così un ecosistema completo per l'innovazione amministrativa.

### Il problema: informazioni frammentate e bassa accessibilità

Oggi cittadini e operatori faticano a orientarsi tra una mole di informazioni pubbliche frammentate su siti istituzionali poco usabili, documenti PDF, normative e regolamenti spesso ridondanti. Questo scenario genera diversi problemi:

**Inefficienza interna:** i dipendenti della PA perdono tempo prezioso a rispondere manualmente a domande ripetitive e a cercare informazioni su diversi portali e archivi. Molte richieste sono standard e ripetitive, e gestirle manualmente sovraccarica gli uffici.

**Esperienza negativa per il cittadino:** ottenere una risposta può richiedere di navigare decine di pagine web o fare code allo sportello/attendere al telefono. I servizi di assistenza tradizionali spesso non riescono a dare risposte in tempi brevi, causando insoddisfazione. Pochi utenti consultano le FAQ pubblicate sui siti, perché trovarvi l'informazione giusta è complesso.

**Rischio di errore e disallineamento:** le informazioni non sempre sono aggiornate né coerenti tra i vari canali (sito web, uffici, call center). Ciò comporta confusione e possibili errori. Inoltre, la

frammentazione dei siti web pubblici rende difficile per il cittadino “districarsi” tra le informazioni disponibili, evidenziando la necessità di unificare e razionalizzare la comunicazione pubblica.

## La soluzione: Ansera centralizza e semplifica l'accesso alle informazioni

Ansera risolve queste criticità offrendo un assistente virtuale centralizzato in grado di fornire risposte immediate e precise attingendo a un'unica base di conoscenza dell'ente. Grazie a questo chatbot AI:

**Base di conoscenza unificata:** l'ente carica nel sistema tutti i propri contenuti informativi (documenti PDF, testi, oppure URL di pagine web istituzionali – con possibilità di importare automaticamente contenuti da siti web). Queste fonti vengono analizzate e rese interrogabili dall'AI, consentendo di centralizzare regolamenti, delibere, orari, schede servizi, guide turistiche, news e ogni altra informazione rilevante. Inoltre, attraverso la partnership con lo studio Delfino & Partners (consulente specializzato in PA), Ansera riceve quotidianamente aggiornamenti normativi e news che arricchiscono il patrimonio informativo a disposizione del chatbot.

**Interrogazione in linguaggio naturale:** l'utente (cittadino, turista o dipendente interno) può porre domande liberamente, anche complesse, in linguaggio naturale parlato o scritto. Il sistema di agenti elabora la richiesta e trova la risposta nei documenti caricati o in altri db, fornendo spiegazioni chiare e contestualizzate. Ad esempio, il chatbot può spiegare al cittadino come ottenere un certificato anagrafico, quali sono gli orari di un ufficio, oppure fornire informazioni turistiche su eventi e luoghi di interesse, il tutto in modo conversazionale.

**Multicanalità** (web, WhatsApp, audio): Ansera si integra facilmente nei canali di comunicazione dell'ente. Può essere inserito nel sito web comunale (come chat widget) per rispondere alle domande dei visitatori, oppure attivato su WhatsApp (o altre piattaforme di messaggistica) permettendo ai cittadini di interagire tramite la chat sul loro smartphone. Il sistema supporta anche l'input vocale: ad esempio un utente può inviare un messaggio audio con la sua domanda, e il chatbot la comprenderà e risponderà vocalmente. Questa multicanalità garantisce un accesso capillare alle informazioni, incontrando gli utenti sui mezzi a loro più comodi.

**Risposte immediate 24/7:** Il chatbot fornisce risposte istantanee, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, senza tempi di attesa. Ciò significa che il cittadino ottiene subito l'informazione che cerca, in qualsiasi momento, senza doversi recare in ufficio o attendere al telefono. Le domande frequenti trovano risposta automatica, liberando gli operatori umani.

**Dashboard amministrativa e ticketing integrato:** Gli operatori dell'ente hanno a disposizione una dashboard di amministrazione per monitorare in tempo reale l'attività del chatbot. Possono vedere statistiche sulle richieste effettuate, le conversazioni in corso, i feedback degli utenti, il numero di documenti caricati e le connessioni attive. È anche presente un sistema di ticketing integrato: se il chatbot non fosse in grado di soddisfare una richiesta complessa, la domanda può essere convertita in un ticket/segnalazione per l'ufficio competente, visibile in dashboard, così da garantire un intervento umano tempestivo. In questo modo l'ente ha sempre il controllo del servizio e può intervenire o perfezionare le risposte dove necessario.

**Controllo dei dati e GDPR:** La piattaforma è progettata con una forte attenzione alla privacy e alla sovranità del dato. Ogni ente ha pieno controllo sui propri dati: in qualunque momento può esportare autonomamente tutti i dati (es. log delle conversazioni, documenti caricati) oppure cancellarli definitivamente, così come eliminare o disattivare l'account. Questo garantisce la piena conformità al GDPR riguardo a portabilità e diritto all'oblio dei dati.

### Conformità normativa e sicurezza certificata (ACN, AI Act, AgID)

La piattaforma, **qualificata ACN come SaaS cloud**, garantisce i più alti standard di sicurezza e conformità richiesti alle soluzioni destinate alla Pubblica Amministrazione. Ansera rispetta pienamente le **prescrizioni dell'AI Act europeo** e le **Linee guida AgID** per l'adozione responsabile dell'Intelligenza Artificiale nella PA.

L'**AI Act** impone alle amministrazioni di classificare i sistemi di IA in base al livello di rischio (“vietati”, “alto rischio”, “rischio limitato” o “minimo”) e di adottare un codice etico vincolante per assicurare un utilizzo **responsabile, equo e trasparente**. Ansera, operando come **chatbot informativo e di supporto**, rientra nella categoria dei sistemi a **rischio limitato**, poiché non assume decisioni automatizzate ma assiste gli operatori fornendo informazioni contestuali e documentate.

Le **Linee guida AgID** stabiliscono inoltre che i sistemi di IA debbano prevedere un **sistema di gestione del rischio, valutazioni d'impatto sui diritti fondamentali (FRIA)** e sulla **protezione dei dati personali (DPIA)**, oltre a garantire **trasparenza e tracciabilità**. Ansera soddisfa pienamente tali requisiti:

- comunica chiaramente all'utente quando sta interagendo con un sistema di IA;
- accompagna ogni risposta con il **link alla fonte** di riferimento;
- **registra e documenta** le interazioni per consentire audit e verifiche da parte delle autorità competenti;
- integra un **controllo umano** nelle risposte e nella supervisione del sistema;
- mantiene **documentazione tecnica completa** sulle modalità di funzionamento, sui dataset e sulle procedure di governance.

Infine, la **qualificazione ACN** attesta che la piattaforma rispetta i requisiti di **gestione del rischio, governance dei dati, trasparenza, robustezza, accuratezza e cybersicurezza**, confermandone l'idoneità all'utilizzo in ambito pubblico

### Architettura tecnologica e sicurezza

Ansera si basa su un'architettura modulare e scalabile in cloud, interamente ospitata in data center europei conformi a ISO 27001. Il motore di AI è un sistema agentico che utilizza modelli linguistici di ultima generazione (OpenAI API) combinati con un layer di retrieval che indicizza e semantizza i contenuti dell'ente.

I dati restano sempre sotto il controllo dell'amministrazione: nessuna informazione viene utilizzata per addestrare modelli esterni. Ogni istanza è isolata, cifrata e monitorata in tempo reale.

La piattaforma adotta un approccio “*AI governance by design*”, con log, audit trail, tracciabilità e supervisione umana integrata.

## Benefici per l'ente (Pubblica Amministrazione)

Implementare Ansera comporta vantaggi significativi per l'Amministrazione:

**Riduzione del carico di lavoro ripetitivo:** automatizzando le risposte alle domande più frequenti, il chatbot sgrava gli uffici dalle richieste ripetitive. I chatbot AI possono gestire automaticamente molte domande standard, riducendo il carico di lavoro degli operatori. Il personale può così dedicare più tempo ad attività complesse e di maggior valore pubblico, invece di ripetere continuamente le stesse informazioni.

**Maggiore efficienza interna:** con Ansera, le informazioni sono centralizzate e sempre disponibili, quindi i dipendenti interni trovano subito le risposte (anche per uso intranet su documenti interni riservati). Si evitano duplicazioni e incoerenze, e l'ente lavora in modo più snello. Inoltre, l'automazione di molte interazioni consente di ottimizzare le risorse e può contribuire a ridurre i costi operativi (meno personale dedicato a front-office telefonico per domande semplici, etc.).

**Informazioni sempre aggiornate e uniformi:** caricando la documentazione ufficiale dell'ente e aggiornandola regolarmente (anche grazie al feed di notizie fornito dai nostri partners), il chatbot fornisce risposte basate sulle ultime normative e disposizioni in vigore. Tutti gli utenti ricevono la stessa risposta affidabile su ogni canale, eliminando discrepanze tra ciò che viene detto allo sportello, al telefono o scritto sul sito. Si innalza così il livello di trasparenza e coerenza della comunicazione pubblica.

**Migliore servizio ai cittadini = meno pressione sugli uffici:** offrendo un canale self-service attivo 24/7, diminuiscono le file agli sportelli e le chiamate agli uffici per richieste di base. Questo allevia la pressione sugli operatori e migliora anche la percezione dell'ente, che viene visto come più innovativo e orientato al cittadino.

**API e interoperabilità:** Ansera è progettata per integrarsi facilmente con gli ecosistemi informativi esistenti dell'ente. La piattaforma mette a disposizione **API RESTful sempre attive e completamente documentate**, che consentono l'interoperabilità con altri sistemi gestionali, portali, CRM o banche dati interne. In questo modo, i dati e i contenuti gestiti dal chatbot possono essere **sincronizzati, esportati o riutilizzati** in tempo reale da altre applicazioni istituzionali.

L'ente mantiene in ogni momento il pieno controllo sui propri dati: può **scaricarli o esportarli autonomamente** senza necessità di richiedere interventi al team Ansera. Questo approccio “*open-by-design*” assicura trasparenza, portabilità e conformità alle linee guida AgID in materia di interoperabilità e riuso del software nella Pubblica Amministrazione.

## Benefici per i cittadini (e turisti/imprese)

Ansera migliora radicalmente l'esperienza utente nell'interazione con la PA:

**Accesso immediato alle informazioni:** i cittadini ottengono risposte in tempo reale, senza attese e senza dover cercare tra regolamenti o pagine web complicate. Ad esempio, per conoscere i requisiti di un bando o gli orari dell'ufficio anagrafe, basta chiedere al chatbot e si riceve subito la risposta corretta. Ciò elimina i tempi di attesa che prima erano inevitabili (attendere un operatore disponibile, navigare decine di link, ecc.).

**Servizio sempre disponibile (24/7):** il chatbot è operativo continuamente, anche la sera, nei weekend e nei festivi. L'utente può interagire quando ne ha bisogno, al di fuori degli orari d'ufficio, ottenendo comunque assistenza. La disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7 garantisce un livello di servizio superiore e adatto alle esigenze moderne.

**Semplicità d'uso in linguaggio naturale:** non serve conoscere la struttura amministrativa né cercare il modulo giusto sul sito: il cittadino formula una domanda con parole proprie (anche attraverso un messaggio vocale) e ottiene una risposta comprensibile. Questo rende l'interazione con la burocrazia molto più user-friendly, inclusiva anche per chi ha poca familiarità con i siti web o con il linguaggio "istituzionale".

**Informazioni affidabili e aggiornate da fonte ufficiale:** Ansera risponde sulla base dei contenuti forniti direttamente dall'ente, quindi l'utente ha la certezza di ricevere informazioni corrette, ufficiali e aggiornate. Non deve più affidarsi a ricerche su internet di dubbia fonte o a interpretazioni non verificate di altri utenti. Ne consegue una maggiore fiducia nel servizio pubblico.

**Multilingua e accessibilità:** Il sistema, basato su AI avanzata, è in grado di comprendere e rispondere alle domande non solo in italiano ma anche in altre lingue principali, utile per servire turisti stranieri. Inoltre, l'interfaccia chat (testo o voce) risponde ai criteri di accessibilità digitale, permettendo anche a utenti con disabilità di utilizzarla facilmente.

## Modalità d'uso e casi applicativi

Ansera è una soluzione flessibile, adatta sia per un impiego interno all'ente sia per l'erogazione di servizi al pubblico:

**Chatbot interno e gestione della conoscenza:** Ansera può essere utilizzata anche come **assistente virtuale interno** per i dipendenti dell'ente, diventando uno strumento di **knowledge management** avanzato. L'amministrazione può caricare nella piattaforma **documenti interni, procedure operative, manuali, circolari riservate e atti amministrativi**, rendendoli interrogabili in linguaggio naturale solo dal personale autorizzato.

In questo modo, i dipendenti possono ottenere rapidamente risposte operative — ad esempio chiedendo *"qual è la procedura per approvare una determina?"* oppure *"come si applica il contratto X per i dipendenti part-time?"* — senza dover consultare manualmente documenti o portali interni.

Inoltre, Ansera integra **agenti specializzati** che ampliano le capacità del chatbot:

- un **agente per la creazione del Piano delle Performance**, che supporta gli uffici nella redazione e aggiornamento del documento;
- un **agente per la ricerca di bandi**, in grado di interrogare portali come **TED Europa** e altre banche dati di finanziamento;
- un **agente normativo**, che attinge direttamente a **Normattiva** e ad altre fonti ufficiali;
- e un **flusso continuo di informazioni aggiornate** fornito dai partner di Ansera, come **Delfino & Partners**, che alimentano il sistema con news e aggiornamenti normativi quotidiani.

Questa architettura modulare trasforma Ansera in un **hub intelligente di conoscenza istituzionale**, capace di semplificare il lavoro interno, migliorare la produttività e garantire uniformità e aggiornamento costante delle informazioni.

**Chatbot per i servizi al cittadino (sportello virtuale):** Integrato sul sito comunale o su WhatsApp, Ansera diventa un URP digitale sempre disponibile. Può rispondere a domande frequenti su: anagrafe (es. "Quali documenti servono per la carta d'identità?"), stato civile ("Come richiedere un certificato di nascita online?"), tributi ("Quando scade la prossima rata TARI?"), bandi e concorsi ("Come partecipare al bando di concorso X?"), servizi scolastici ("Come iscrivere mio figlio all'asilo nido?"), orari e contatti degli uffici, eventi e turismo locale ("Cosa visitare in città nel weekend?"), e molto altro. Questo sportello virtuale migliora la soddisfazione dell'utenza e rappresenta un canale di comunicazione diretto e moderno tra istituzioni e comunità. L'architettura di Ansera è progettata per favorire l'interoperabilità con l'ecosistema informativo dell'ente. Quando tecnicamente possibile e compatibile con i fornitori dell'amministrazione, la piattaforma può **integrarsi con i gestionali interni** e supportare l'**autenticazione tramite SPID** o altri sistemi di identità digitale, garantendo così un accesso sicuro e personalizzato ai servizi.

**Multi-ente e casi d'uso verticali:** La soluzione è pensata principalmente per Comuni, Province e altri enti locali, ma può essere adottata anche da enti centrali o aziende pubbliche. Grazie alla possibilità di caricare set di documenti personalizzati, Ansera si adatta a contesti specifici (ad es. un ente turistico può caricare guide e informazioni sulle attrazioni; un ente sanitario può caricare FAQ su servizi ospedalieri, etc.). Ogni chatbot istanziato può avere il proprio ambito tematico e linguistico, mantenendo però la stessa piattaforma tecnologica sottostante.

## Offerta e modello di servizio

Ansera viene fornito come abbonamento cloud (SaaS) modulare, senza costi di infrastruttura a carico dell'ente. I pacchetti di abbonamento sono dimensionati in base alle esigenze:

**Volume di utilizzo (Q&A mensili):** ogni pacchetto include un certo numero di domande/risposte mensili gestite dal chatbot. Sono previsti tagli adatti sia a piccoli comuni con poche centinaia di interazioni al mese, sia a grandi enti con migliaia di richieste. In caso di superamento, il sistema scala

automaticamente mantenendo le performance e può essere concordato un adeguamento del piano.

**Capienza knowledge base (documenti caricabili):** i piani differiscono anche per quantità di contenuti caricabili (ad es. numero di documenti PDF o pagine web importate). Anche qui, è possibile estendere il limite qualora l'ente avesse necessità di includere un patrimonio documentale molto vasto.

**Supporto e formazione:** compresi nell'abbonamento vi sono l'accesso alla dashboard amministrativa, aggiornamenti continui della piattaforma, e un supporto tecnico dedicato (ticketing) per assistere l'ente nell'utilizzo. Su richiesta si fornisce formazione iniziale al personale e ai referenti CED per massimizzare i benefici della soluzione.

**Attivazione e personalizzazione rapida:** la messa in funzione di Ansera è semplice e veloce. In poche ore è possibile caricare i dataset informativi dell'ente e iniziare i test. L'interfaccia del chatbot (ad esempio il widget sul sito) è personalizzabile nell'aspetto per aderire alla brand identity istituzionale. Non sono richieste competenze di programmazione all'ente: pensiamo noi a tutta la configurazione tecnica.

(Nota: I dettagli commerciali specifici – prezzi, condizioni – potranno essere forniti a parte, in sede di proposta commerciale.)

## **Conclusioni – Verso una PA intelligente e conversazionale**

Ansera trasforma l'accesso alle informazioni pubbliche in un servizio digitale **semplice, veloce e sicuro**. Grazie all'intelligenza artificiale, elimina la frammentazione informativa e abbatte le barriere burocratiche che tradizionalmente separano i cittadini dalle risposte di cui hanno bisogno.

L'adozione di un assistente virtuale come Ansera non rappresenta soltanto un'evoluzione tecnologica, ma un **investimento strategico in trasparenza, efficienza e soddisfazione dell'utenza**, perfettamente allineato con gli obiettivi di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione. Come rilevato dagli osservatori di settore, soluzioni di questo tipo offrono “un supporto immediato, efficiente e disponibile 24/7, riducendo tempi di attesa e costi operativi”, contribuendo alla nascita di un'amministrazione più moderna e orientata al cittadino.

L'introduzione di Ansera segna il primo passo verso una **Pubblica Amministrazione realmente conversazionale**, in cui l'accesso ai servizi non richiede competenze digitali ma solo la capacità di porre una domanda. Nei suoi futuri sviluppi, la piattaforma evolverà verso **servizi proattivi, automazioni di workflow e sistemi predittivi**, accompagnando gli enti nel percorso verso una PA più **intelligente, aperta e centrata sulle persone**.

### **Contatti:**

Per ulteriori informazioni su Ansera o per richiedere una demo personalizzata, è possibile contattare il referente Rossano Palazzo all'indirizzo email [info@ansera.it](mailto:info@ansera.it) o [amministrazione@pec.ansera.it](mailto:amministrazione@pec.ansera.it).

# ANSERA

Ansera srls  
Via P. Colletta 8/B  
Foggia, 71122  
PIVA 04495970719  
Tel. 3334167142

Saremo lieti di supportarvi nel percorso verso un servizio informativo più efficiente e a misura di cittadino.