

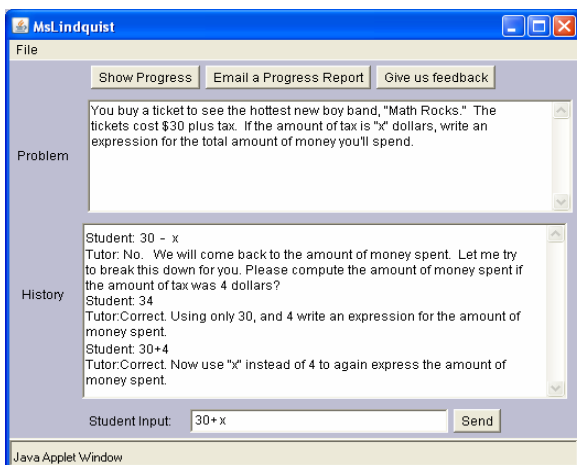
NEWSLETTER N. 2

Salve a tutti! Questa è la seconda newsletter del progetto **Chat2learn**. Vi descriveremo alcune delle buone pratiche identificate dai partner su come implementare chatbot efficaci.

Sono solo 5 delle quasi 30 buone pratiche raccolte e analizzate dai partner. Abbiamo scelto quelle più interessanti o innovative, che mostrano come utilizzare i chatbot sia nella formazione che nel customer care così come in altre attività aziendali (es. la selezione del personale).

Nella prossima newsletter presenteremo i primi prodotti e risultati del progetto.

Ms Lindquist



Ms Lindquist è un "sistema di tutoraggio di terza generazione" (o ITS - Intelligent Tutoring Systems) concepito per impegnarsi in un dialogo costante con gli studenti e consentire loro di costruire e consolidare le proprie conoscenze dell'argomento su cui Lindquist lavora, ovvero la simbolizzazione.

Simbolizzazione significa scrivere un'espressione algebrica a partire da un dato problema preso dal mondo reale. La simbolizzazione è fondamentale perché se gli studenti non possono tradurre i problemi in un modello algebrico matematico, non saranno in grado di applicare l'algebra per risolvere problemi del mondo reale.

Ms Lindquist nasce come progetto di ricerca del "Center for Interdisciplinary Research on Constructive Learning Environment" (CIRCLE) dell'Università Carnegie Mellon (USA).

Miss Lindquist è un ITS che non solo può tracciare le azioni dello studente, ma può essere più simile a un essere umano nel portare avanti una conversazione, completa di domande di approfondimento, esempi pratici, feedback positivi e negativi, domande di follow-up in sotto-dialoghi integrati e richieste di spiegazione sul perché qualcosa è corretto.

Uno degli aspetti più apprezzati è la sua capacità di affrontare il problema da un punto di vista multidisciplinare in quanto tiene costantemente conto dei reali processi di apprendimento, delle interazioni tutor-studente, ecc. per costruire un modello tutoriale efficace.

Partner: ASSET Basilicata

Per ulteriori informazioni: https://www.cs.cmu.edu/~neil/my_papers/postFinal-AAAI+cog-typo.html

Differ



Lo scopo di Differ è quello di aiutare i nuovi studenti di un'Università a sviluppare amicizia e senso di appartenenza nel passaggio all'università con l'obiettivo di aumentarne il coinvolgimento e il tasso di ritenzione.

Il sistema è creato per fornire risposte immediate alle domande degli studenti, che, di regola, vengono ripetute pressochè uguali ogni semestre. Dalle informazioni fornite sul sito web della società che ha creato Differ (Edtech Foundry AS), è noto che le domande variano da domande generali a domande più particolari sui programmi e le aspettative del corso. Inoltre, oltre a rispondere alle domande, il chatbot a volte offre agli studenti articoli accademici e letture rilevanti per i loro corsi. Differ chiarisce anche i modi in cui uno studente può contribuire alla classe, per esempio, postando sui forum. Per funzionare, il chatbot utilizza algoritmi speciali e deve accumulare e lavorare tutto il tempo sulle domande e sull'interazione studente-insegnante per migliorare la sua capacità di dare risposte e raccomandazioni adeguate. L'azienda riferisce che i risultati del suo programma di prova hanno mostrato una partecipazione degli studenti cinque volte maggiore nei messaggi inviati dal bot, rispetto all'insegnante-umano.

Partner: SEIT Lab - University of Cyprus

Per ulteriori informazioni: <https://www.differ.chat/>

Abilitics



Lo scopo del chatbot creato dalla società Abilitics Ltd (Bulgaria) è quello di supportare le aziende nelle loro attività HR e di fornire soluzioni digitali per una maggiore efficacia dell'apprendimento. Il chatbot è focalizzato sulla fornitura di soluzioni HR specializzate per:

- Assunzione - come portale per il pre-screening e la carriera dei candidati; il candidato interagisce con il chatbot circa le sue esperienze e aspettative e l'esperto HR decide se la persona è adatta per ulteriori contatti e la fissazione di un colloquio.
- Employer branding - un potenziale candidato al lavoro interagisce con il chatbot per vedere se l'azienda e la sua cultura sono compatibili.
- On-boarding - il dipendente appena assunto interagisce con il chatbot per conoscere l'azienda, le politiche e le procedure interne, i processi interni di gestione delle risorse umane ecc. Il chatbot

permette di includere video, documenti di testo, presentazioni Powerpoint, ecc. L'obiettivo è che il chatbot sostituisca il personale HR nel periodo di orientamento iniziale del dipendente.

- Formazione - in questo caso il chatbot fornisce sostegno a: 1) singoli allievi, che possono iniziare un processo di autoapprendimento per migliorare le loro competenze prima dell'inizio della nuova occupazione e 2) imprese, che possono sviluppare argomenti per il micro-apprendimento dei dipendenti inviando loro notifiche quando ci sono materiali disponibili relativi a un nuovo argomento in modo da poter iniziare il loro auto-apprendimento e completare la sessione.

Partner: Nikanor Ltd

Per ulteriori informazioni: www.skillythebot.com

Vakanties.nl

Il chatbot Vera è un esempio di applicazione della tecnologia chatbot nel settore del turismo e dell'ospitalità. Il target di riferimento per il chatbot Vera sono i clienti del sito: www.vakanties.nl con sede in Olanda.

Prenotare un viaggio tramite una piattaforma online è diventato il nuovo standard per i clienti che intendono fare una vacanza. Alla ricerca del posto dove prenotare la migliore vacanza al miglior prezzo, i clienti devono alla fine prendere una decisione e le loro richieste diventano sempre più numerose e impegnative. La funzionalità delle aziende nel settore del turismo, dei viaggi e dell'ospitalità è messa a dura prova dalla pandemia in quanto, a causa delle restrizioni ai viaggi, milioni di programmi di viaggio sono stati cancellati. Mentre molte aziende che operano tradizionalmente online hanno sperimentato contestazioni e ritardi nei loro tassi di risposta, le agenzie di viaggio *tech*, tra cui Vakanties.nl, sono state in grado di soddisfare le richieste dei clienti e rispondere più rapidamente alle domande attraverso l'utilizzo del Chatbot Vera. La piattaforma Vakanties.nl consente ai clienti di:

- realizzare combinazioni di voli, hotel e auto a noleggio in tempo reale
- comporre la propria vacanza senza stress nella scelta, ma con suggerimenti iper-personalizzati.

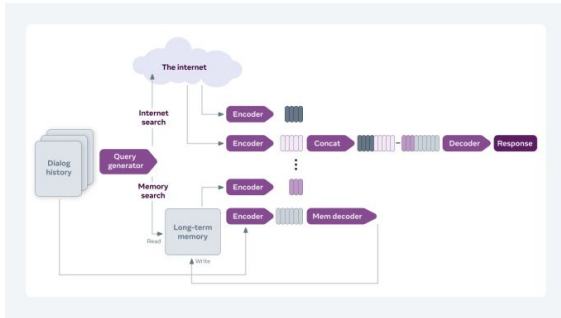
Inoltre, se avete domande sulla vostra prenotazione, è possibile contattare il chatbot Vera.

Il chatbot Vera lavora con il servizio clienti da un anno e il suo compito principale è rispondere a tutte le domande dei clienti dell'azienda alla velocità della luce. Vera opera tramite una web chat e via Whatsapp. Vera è intelligente ogni giorno di più attraverso l'apprendimento automatico (*machine learning*). Dietro le quinte la squadra che la gestisce lavora duramente per fare di Vera l'assistente personale di tutti.

Partner: Lidi Smart Solutions

Per ulteriori informazioni: www.vakanties.nl

BlenderBot



Blender bot è un chatbot open-domain e open-source (un progetto open source) sviluppato da Facebook.

L'obiettivo del progetto è quello di creare un chatbot basato sull'intelligenza artificiale online e completo che unisca empatia, conoscenza e personalità.

Blender è il primo chatbot che somma un insieme diversificato di competenze conversazionali come empatia, conoscenza e personalità in un sistema integrato. Il blog ha dichiarato che il bot in termini di coinvolgimento viene percepisce come "più umano" secondo i valutatori umani. È stato progettato in modo tale che può assumere un ruolo, discutere di quasi qualsiasi argomento e mostrare empatia in flussi naturali di conversazione a 14 giri.

Blender incorpora non solo modelli neurali su larga scala, con fino a 9,4 miliardi di parametri - ovvero 3,6 volte più del più grande sistema esistente - ma anche tecniche altrettanto importanti per la fusione di competenze e generazione dettagliata. Come per altre ricerche NLP, il primo passo per creare questo chatbot è stata una formazione su larga scala. Sono stati introdotti anche BST (Blinded Skill Talk) per la formazione e la valutazione di queste competenze fondamentali (si compone di: uso coinvolgente della personalità del chatbot e delle sue conoscenze; visualizzazione di empatia e capacità di fondere tutto senza soluzione di continuità).

Sono disponibili su Github i modelli Blender preformati e perfezionati con 90 milioni di parametri, 2,7 miliardi di parametri e 9,4 miliardi di parametri, insieme a uno script per interagire con il bot (con filtro di sicurezza integrato). Tutto il codice per la valutazione e la messa a punto del modello, inclusi gli stessi data set, è disponibile in ParAI.

Partner: DomSpain

Per maggiori informazioni: <https://ai.facebook.com/blog/state-of-the-art-open-source-chatbot/>

For more information: <https://chat2learn.eu/>