



Arriva Arianna nuovo assistente digitale Inps basato su Ai per orientare cittadini tra oltre 400 prestazioni

Descrizione

(Adnkronos) Si chiama Arianna ed è il nuovo assistente digitale dell'Inps, basato sull'intelligenza artificiale. Arianna non è un semplice chatbot, è un nuovo modo di orientarsi tra le informazioni e i servizi dell'Istituto e fa da punto di accesso unico e da guida intelligente per i cittadini tra oltre 400 prestazioni Inps. Offre un'assistenza continua e accessibile, basata solo su fonti verificate dall'Istituto. Arianna è stata presentata oggi nella sede della Direzione Generale dell'Inps. All'iniziativa hanno partecipato il sottosegretario alla Presidenza del Consiglio per l'Innovazione Alessio Butti, il presidente di Inps Gabriele Fava, la direttrice generale di Inps Valeria Vittimberga e il direttore della Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione di Inps Massimiliano D'Angelo. L'incontro è stato moderato dal direttore della Direzione Centrale Comunicazione di Inps Diego De Felice. Arianna è un ulteriore passo nel percorso di trasformazione digitale di Inps. L'obiettivo è cambiare il modo in cui l'Istituto informa, assiste e accompagna i cittadini nell'accesso ai servizi. Il percorso segue la visione del Welfare Generativo e punta a un'esperienza più semplice, accessibile, proattiva e attenta ai bisogni delle persone. Arianna introduce così un nuovo paradigma nell'assistenza digitale dell'Istituto. È disponibile sul portale istituzionale ed è integrata nell'app Inps Mobile. Offre un'assistenza multicanale, coerente tra tutti i punti di contatto digitali Inps.

Arianna comprende il linguaggio naturale, così i cittadini possono spiegare cosa serve loro senza conoscere prima il nome di una prestazione o come sono organizzati i servizi Inps. L'assistente interpreta la richiesta e il contesto della conversazione e individua il bisogno. Poi guida l'utente nel percorso informativo, proponendo da sé le informazioni e le soluzioni più utili. Arianna si basa sull'Intelligenza Artificiale Generativa. Usa un'architettura multi-agente, costruita con framework open source e modelli di AI generativa. Oggi copre oltre 400 prestazioni nei principali ambiti dell'Istituto: pensioni e previdenza, lavoro, sostegni, sussidi e indennità, imprese e liberi professionisti.

I test con gli utenti mostrano già un netto miglioramento rispetto alla versione precedente. Il 97% dei casi d'uso è stato completato con successo, con un aumento di 36,6 punti percentuali. Il Customer Effort Score raggiunge 4,8 su 5. Il Customer Satisfaction Score si attesta a 4,5 su 5, con un aumento

del 18,4% rispetto alla versione precedente. Anche i dati raccolti durante l'uso del servizio sono positivi: circa il 90% dei feedback e dei commenti è favorevole. Arianna si estenderà gradualmente a nuovi servizi, canali digitali e agenti dell'Istituto. Le prossime novità sono tre: assistenza anche dopo l'autenticazione, cioè negli scenari post-login; integrazione con nuovi servizi e simulatori Inps; il supporto alla compilazione delle domande e alla gestione delle segnalazioni. L'obiettivo è rendere l'assistenza digitale sempre più parte dell'esperienza dei cittadini. La complessità delle informazioni e dei servizi Inps diventa così un accesso più semplice, immediato e guidato.

Arianna conferma il ruolo di Inps come hub di innovazione sociale e tecnologica del Paese, ha sottolineato Vittimberga. Un Istituto che non si limita a modernizzare i propri servizi, ma sviluppa soluzioni, competenze e modelli che possono diventare patrimonio comune. Vogliamo essere un abilitatore sistemico della Pubblica Amministrazione italiana: mettere a disposizione ciò che costruiamo perché l'innovazione non resti un primato isolato, ma diventi un vantaggio per tutto il sistema pubblico e, quindi, per tutti i cittadini. Abbiamo costruito una soluzione solida, aperta e sicura, ha spiegato Angelo. L'architettura multi-agente, realizzata con framework open source, ci permette di far crescere Arianna in modo modulare. Il fatto che risponda soltanto sulla base di fonti verificate dall'Istituto garantisce affidabilità e trasparenza. È una piattaforma pensata per evolvere insieme ai servizi Inps.

Per molto tempo abbiamo chiesto al cittadino di imparare il linguaggio dell'amministrazione. Con Arianna Inps permette ai cittadini di esprimere le proprie esigenze con parole semplici, ha affermato Alessio Butti. È la direzione verso cui stiamo lavorando come Governo con lo Stato agentico, un'amministrazione capace di riconoscere i bisogni, aiutare a prevenire gli errori e rendere più facile l'accesso ai diritti. La legge nazionale sull'intelligenza artificiale accompagna questo percorso con garanzie precise sulla trasparenza e sulla responsabilità umana delle decisioni, tenendo sempre presente che il valore dell'innovazione si misura nella qualità dell'aiuto che riusciamo a dare alle persone.

??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Ottobre 27, 2026

Autore

redazione