

A.I. Generativa oggi – I CHATBOT

Breve quadro odierno (2025) di Applicazioni di AI Generativa, a possibili supporti di innovazioni.

Come le persone e le organizzazioni possono diventare migliori, grazie pure alla conoscenza della A.I.

Il testo è anche pubblicato sul web al link: [Innovazione digitale paese - B-IT, Business e Information Technology](#)

L'Autore Franco Boccia è un ingegnere industriale, con lunghe esperienze di organizzazione aziendale.

Le Applicazioni odierne (2025) della così detta 'Intelligenza Artificiale'.

Fonti principali: Osservatorio AI/PoliMi. Assintel, PID/CCIAA, Zerouno, Digital4, BitMat, ecc...

Con un particolare contributo di un testo di Zendesk.

Una raccolta delle caratteristiche di noti Chatbot AI (2025).

E adesso **i ChatBot**. I ChatBot o le ChatBot ? Sono sistemi/piattaforme informatiche e di AI generalizzati e progettati per condurre conversazioni (domande e risposte) nel linguaggio naturale e nella lingua dell'interlocutore; e molto altro.

Sommario.

- 1 - **Alcune problematiche dell' AI Generativa e delle sue funzionalità.** Pag. 1
- 2 - **Piattaforme/App di AI. Virtual Assistant e Chatbot** (esempi). Pag. 2
- 3 - **Alcune indicazioni di come utilizzare i ChatBot in modo efficace.** Pag. 4
- 4 - **Principali Piattaforme/App di AI. Virtual Assistant e Chatbot.** Pag. 8
- 5 - **Appendice. Altre Piattaforme/App di AI. Virtual Assistant e Chatbot.** Pagg. 18 – 26

.....

.....

1- Alcune problematiche dell' AI Generativa e delle sue funzionalità.

Cosa sono i Chatbot AI.

I/Le chatbot, basati sull'intelligenza artificiale, sono mega-programmi informatici in grado di simulare le interazioni umane utilizzando ad esempio l'apprendimento automatico (ML, Machine Learning) e l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP, Natural Language Processing) per comprendere il discorso e generare risposte simili a quelle umane. I chatbot AI, come ChatGPT e Google Gemini, utilizzano l'elaborazione del linguaggio naturale per alimentare un modello linguistico di grandi dimensioni (LLM, Large Language Model), in grado di generare qualsiasi cosa, dal testo alle immagini, fino alla musica, in base alle richieste dell'utente.

I chatbot AI che utilizzano i modelli di intenti GPT-3 e successivi sono forme di AI generativa, cioè sono in grado di raccogliere e selezionare una grande quantità di dati e di creare testi, immagini, audio e dati sintetici che "secondo loro" l'utente vuole vedere.

Quale tecnologia viene utilizzata in un chatbot AI.

Due tecnologie fondamentali alla base dei chatbot AI sono l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP) e il Machine Learning.

Secondo Hoffman, "molti strumenti di AI conversazionale potrebbero essere descritti come un motore di ricerca intelligente. Gli strumenti con un forte NLP (o NLU, Natural Language Understanding) saranno in grado di cogliere la domanda di un utente e di allinearla con una risorsa self-service in modo molto più accurato rispetto agli algoritmi di ricerca tradizionali basati su parole chiave".

In sintesi, l'NLP consente ai chatbot di comprendere il contenuto di un messaggio e il suo contesto. I chatbot AI possono quindi utilizzare queste informazioni per eseguire delle attività.

Gli algoritmi di machine learning, invece, utilizzano dati campione per costruire modelli predittivi o intraprendere azioni basate sull'analisi statistica. Come già accennato, i chatbot AI migliorano nel tempo perché applicano il machine learning sui dati delle chat per prendere decisioni e fare previsioni che diventano sempre più accurate man mano che fanno più "pratica".

Riepilogando, per la programmazione dei software possono essere impiegate tecnologie di Artificial Intelligence avanzate, quali:

- Machine Learning (ML), ossia un sistema di apprendimento automatico, che permette alle macchine di "imparare dall'esperienza";
- Deep Learning, una branca del Machine Learning che, simulando i processi di apprendimento del cervello umano, utilizza reti neurali artificiali stratificate per analizzare dati e trarre proprie conclusioni, consentendo alle macchine di apprendere autonomamente;
- tecnologie AI di Natural Language Processing (NLP) che, attraverso tecniche e algoritmi, permettono di analizzare parole chiave, contesto e strutture sintattiche;
- Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT), un language models "transformer" basato sul Machine Learning che consente alle macchine di elaborare risposte con un linguaggio naturale, simile a quello

dell'utente.

-LLM (Large Language Model). Un altro componente chiave è il LLM. È meglio pensare a questi modelli linguistici come a una rete di apprendimento automatico addestrata attraverso insiemi di input/output di dati; il modello utilizza una metodologia di apprendimento auto-supervisionato o semi-supervisionato. Fondamentalmente, i dati vengono acquisiti e LLM emette una risposta basata su ciò che l'algoritmo prevede che sarà la parola successiva. Le informazioni in un LLM possono essere limitate ai dati aziendali proprietari o, come nel caso di ChatGPT, possono includere qualunque dato venga alimentato o estratto direttamente dal web.

Regolamentazioni per la AI.

Ogni innovazione porta con sé notevoli problemi. Nel caso dell'AI generativa questi riguardano in primis 'i diritti e il lavoro'. Affrontare i problemi culturali e formativi che essa pone permetterà di attenuarne gli impatti e cogliere le opportunità. **Un importante problema è la scarsità di competenze** in grado di applicarsi al nuovo contesto innovativo. *Come si può ricostruire in che modo la macchina ha preso una decisione nel caso in cui commetta uno sbaglio? Dobbiamo essere in grado di fidarci delle macchine?*

Per raggiungere il suo pieno potenziale, l'IA deve essere affidabile: *dobbiamo sapere cosa sta facendo con i nostri dati, perché e come prende le sue decisioni, specie quando si tratta di problemi che riguardano le nostre vite.*

Questo non è solo un problema etico. **Il regolamento europeo sulla protezione dei dati (GDPR)** in Europa prevede che i cittadini siano protetti dalle decisioni prese dalle macchine che abbiano un impatto "legale o di altro tipo" sulle loro vite. **Ciò significa che le aziende che utilizzano l'intelligenza artificiale ne sono anche ritenute responsabili.**

L'Europa e gli USA si muovono assieme. La Cina, dal canto suo, sta intensificando gli sforzi per regolamentare l'intelligenza artificiale generativa. Si costituisce così un nuovo GDPR per l'IA. L'Italia, nello specifico, ha lanciato il **"Programma strategico per l'intelligenza artificiale"**.

La legislazione in Ue e Usa sta facendo progressi per rimanere al passo con le innovazioni tecnologiche e l'**AI Risk** (lo stesso stanno facendo altri paesi come Canada e Cina), con le regole del **NIST**, (*National Institute of Standard and Technology*), con le raccomandazioni dell'**Osservatorio AI dell'OECD** (*Organization of Economic Cooperation and Development*) e con la disposizioni dell'**AI ACT** approvato dal Parlamento europeo e obbligatorio da agosto 2025.

Le nuove norme stabiliscono un **approccio basato sul rischio** ed impongono **obblighi** sia per **fornitori dei servizi** basati sull'IA che per gli **utenti** in base al livello di rischio potenziale. Per **l'AI Act non ci sarà mai un atto finale, dovrà evolvere nel tempo.**

2- Piattaforme/App di AI. Virtual Assistant e Chatbot (esempi).

In rete proliferano gli strumenti che lavorano con testi, audio, video, immagini. Si va dalla generazione di foto a quella di presentazioni, passando attraverso i podcast e il Content Marketing. Sistemi più evoluti sono capaci di comprendere tono e contesto del dialogo, memorizzare e riutilizzare le informazioni raccolte e dimostrare intraprendenza nel corso della conversazione.

Un primo elenco degli strumenti principali che le aziende hanno a disposizione può essere questo:

Gemini (Google), **ChatGPT** (OpenAI) - **Copilot** (Microsoft) - **Meta** (Meta) – **Apple Intelligence** (Apple). *Eccetera.*

I/Le chatbot esistono da decenni, ma di recente hanno registrato un'impennata di popolarità a seguito del lancio di ChatGPT da parte di OpenAI nel novembre 2022. Oggi, le alternative a ChatGPT spuntano costantemente sul mercato. L'afflusso di questi chatbot rende più agevole svolgere il proprio lavoro, esercitare la propria creatività, offrire esperienze clienti straordinarie, giocare o creare giochi, scrivere racconti, trovare informazioni e molto altro ancora. Tuttavia, pur essendo leader nell'intelligenza artificiale (AI) conversazionale e generativa, ChatGPT non è stato appositamente costruito per tutti i casi d'uso.

Una anteprima panoramica più completa su chatbot AI già diffusi. (2025).

- | | | |
|-----------------|-----------------|------------------------|
| • ChatGPT | • Replika | • Amazon CodeWhisperer |
| • Zendesk | • My AI | • HuggingChat |
| • Gemini | • Khanmigo | • Rose AI |
| • Copilot | • Woebot Health | • Socratic by Google |
| • Claude | • Ideal | • ChatSpot |
| • Perplexity AI | • Pi | • Certainly |
| • Jasper Chat | • Copy.ai | • Meta |
| • Character.AI | • You.com | • Apple |
| • ChatSonic | • ZenoChat | |

Il modo migliore per determinare quale chatbot sia più adatto a sé e alla propria azienda è quello di provarlo direttamente sul campo. Di seguito alcuni dei chatbot AI già diffusi per diversi casi d'uso (esempi).

Caso d'uso	Software
Generazione e sintesi di contenuti	ChatGPT, Meta, Copilot. Jasper, ChatSonic, Gemini, Copy.ai, HuggingChat, ZenoChat
Servizio clienti e CX (???)	Zendesk
Navigazione sul web	Gemini, Copilot, Perplexity
Traduzioni	Gemini, ChatGPT, Copilot
Intrattenimento	MY AI, Character.AI, Replika, Pi
Formazione	Khanmigo, Socratic by Google
Salute mentale	Woebot
Ricerca	You.com
Conversazione	Character.AI, Replika, Claude
Risorse umane e assunzioni	Ideal
Codifica	ChatGPT, Amazon CodeWhisperer
Social media	My AI
Raccolta, analisi e visualizz. dati	Copilot, Gemini, ChatGpt, Rose AI
Grafica	Copilot, Gemini, ChatGpt, Jasper, Character.AI, ChatSonic
Gestione di compiti	HuggingChat, Claude
Marketing	ChatSpot
Vendite	Certainly, Claude

Scelta dei chatbot AI.

La scelta del chatbot dipende da diversi fattori.

1. Premessa.

Le prime cose da considerare nella scelta del chatbot preferito sono gli obiettivi e i casi d'uso previsti. Tutti i bot degni di nota **dovrebbero avere caratteristiche standard come AI e NLP**. Oltre a ciò, le funzionalità essenziali dipenderanno fortemente dal settore.

Ecco alcune delle domande più comuni che le aziende dei diversi settori dovrebbero porsi prima di investire in un chatbot AI:

- Su quale modello è stato addestrato il chatbot?
- Il chatbot ha bisogno di informazioni su dati o notizie recenti?
- Dovranno essere generate immagini, codici, musica e video o solo testo?
- Il chatbot è in grado di giustificare le affermazioni con delle fonti?

2. Quali sono gli obiettivi.

La valutazione degli obiettivi è fondamentale nella scelta del chatbot AI adatto alla tua azienda. Se intendi tenere sotto controllo la sicurezza dei tuoi dati, potrebbe essere necessario investire in un chatbot AI affidabile. **Requisiti fondamentali come la sicurezza e le funzioni avanzate sono spesso disponibili solo con piani di chatbot a pagamento.**

Tra i diversi obiettivi che le aziende possono prefiggersi quando cercano un chatbot figurano ad esempio:

Modifica di documenti interni – Brainstorming - Generazione di codici - Miglioramento del servizio clienti

Se gli obiettivi aziendali, ad esempio, ruotano attorno al miglioramento dell'esperienza cliente, ma il proprio team non ha un background di conoscenze altamente tecniche, un chatbot specifico come Zendesk può essere una buona scelta.

3. Se la soluzione deve integrarsi con i propri sistemi principali.

Le aziende avranno bisogno di un chatbot con molte integrazioni. Prima di scegliere un chatbot, verifica che possa integrarsi con gli altri sistemi su cui i tuoi team operano.

Questi sistemi possono includere il proprio software di assistenza clienti, il CRM (Customer Relationship Management), e gli strumenti per l'automazione del marketing. L'ideale è trovare un chatbot ad esempio come Zendesk che **consenta** agli amministratori di configurare facilmente le integrazioni e di personalizzare il bot con un builder no-code (che non richiede codice).

Queste funzionalità sono ideali soprattutto per le piccole e medie imprese (PMI) che non hanno le risorse per incaricare uno sviluppatore esterno o un creare un team interno.

4. Su quali canali di comunicazione occorre utilizzarlo.

Scegliere un chatbot che possa essere utilizzato su tutte le piattaforme di comunicazione da sfruttare per ampliare il proprio raggio d'azione, indipendentemente dal settore in cui si operi. Cercare un bot da introdurre sul sito web, sulle app di messaggistica e sui canali dei social media. Ad esempio, si può scegliere di utilizzare un chatbot su piattaforme quali:

WhatsApp for Business - Messenger - Shopify - Apple Messages for Business - X (precedentemente Twitter)

5. Se occorre una soluzione facile da configurare, utilizzare e formare.

Spesso i chatbot richiedono un'intensa attività di codifica ai fini della personalizzazione, dell'addestramento e della configurazione. Si tratta di soluzioni che richiedono grandi team ICT e di sviluppo e che mediamente si fa fatica a gestire. A volte possono essere necessari bot ingombranti e dipendenti dal codice, e i costi associati sono elevati.

Si dovrebbe invece puntare su soluzioni ad esempio come Zendesk che **consentono agli utenti con poche competenze tecniche di configurare, addestrare, utilizzare e gestire i loro bot**. Meglio ancora, di scegliere un bot costruito su dati di settore rilevanti, per evitare la necessità della formazione manuale.

3 - Alcune indicazioni di come utilizzare i ChatBot in modo efficace.

Si possono, ad esempio, automatizzare compiti ripetitivi e fare analisi complesse, ridurre i tempi decisionali grazie a intuizioni più rapide, supportare attività strategiche creative e operative, potenziare la produttività individuale e quella aziendale.

Tutto ciò utilizzando dei modelli conversazionali adatti.

Ogni fornitore utilizza un modello di linguaggio che interagisce in linguaggio naturale; è in grado di analizzare riassumere riformulare e generare testi, può assistere nella interpretazione e sintesi di dati. Dai dati alle intuizioni senza scrivere codice.

Senza nessuna conoscenza tecnica necessaria, può interpretare tabelle, riassumere dataset e indicare dei modelli.

Si può aiutare a formulare ipotesi e anche prendere decisioni informate. Si possono creare report e presentazioni partendo dai propri dati.

Esempi possibili di alcune applicazioni aziendali.

Analisi di campagne marketing per ricerca di clienti o segmentazione di mercati.

Gestione scorte e identificazione di Colli di bottiglia.

Human Resources: sintesi di curriculum vitae, analisi di survey e mappatura competenze.

L'AI generativa come i chatbot può produrre una Reportistica automatizzata: dai dati al documento, può generare executive summary, report dettagliati in linguaggio naturale, presentazioni sintetiche per un pubblico. Inoltre, creare titoli efficaci e abstract per le analisi.

Alcune Raccomandazioni.

Sviluppare un uso consapevole della AI, come alleato non come pilota automatico. L'utilizzatore deve avere sempre il controllo. Il chatbot è uno strumento: verifica interpreta e contestualizza; ma non è una voce autorevole.

Una pratica consigliata, confrontare sempre l'output della AI con fonti attendibili o con esempi/tentativi fatti in autonomia

Uso etico e consapevole della AI. L'etica non è un'opzione, occorre usare la AI con responsabilità. L'obiettivo non è solo cosa posso fare ma cosa è giusto fare. domanda guida, questo uso della AI è trasparente equo e sicuro?

Rischi principali: se ci sono pregiudizi nei dati si avranno decisioni discriminatorie, violazione della privacy. Attenzione ai dati sensibili, non tutto va condiviso. Evitare di inserire dati personali non anonimizzati, informazioni aziendali riservate, file o contenuti coperti da copyright.

Gestione della base di conoscenza.

Il contesto fa la differenza. Il chatbot lavora meglio quando possiede informazioni precise.

Una knowledge base è un insieme di documenti, tabelle o dati strutturati e serve per ottenere poi le risposte migliori possibili. Si può costruire con strumenti appositi e/o documenti caricati direttamente (knowledge base personalizzata).

Prompt engineering: cos'è e come comunicare efficacemente con l'AI generativa.

Dialogare con l'AI generativa è alla portata di tutti, ma ottenere valore tangibile richiede 'competenza'. Si sta facendo strada la disciplina del prompt engineering, inteso come processo *di design e di perfezionamento di input testuali* da sottoporre all'AI per ottenere un output in linea con la richiesta. Come è noto, le istruzioni che l'utente fornisce al modello costituiscono il **prompt**, che rappresenta un autentico linguaggio di interazione tra l'uomo e la macchina.

Nonostante si tratti di un linguaggio naturale, occorre strutturare correttamente le istruzioni per permettere al modello di comprendere al meglio l'intento della richiesta (intent) e tutti gli elementi di contesto. Questo è l'unico modo per ottenere risultati di valore indipendentemente dall'output desiderato: un testo, una tabella, del codice, un'immagine o un video.

Esempi di modalità di 'prompting' efficaci; propedeutiche e nel corso della 'conversazione' con un ChatBot.

Un prompt è una richiesta scritta rivolta alla App: più è chiara e migliori sono le risposte.

Esempi di Modalità consigliabili per fare buoni *Richieste/Prompt*.

Evitare gli errori più comuni, prima e durante la comunicazione:

- richieste generiche; guidare la AI come se fosse un collaboratore
- prompt vaghi e mancanza di contesto; come 'fammi un'analisi', è troppo generico
- attenzione a come chiedere: chiarezza precisione e obiettivi chiari danno risultati migliori

Modalità per fare migliorare **la qualità dei dati**. La qualità dei dati è importantissima perché i dati sporchi fanno danni; dati incompleti o incoerenti danno analisi sbagliate.

Occorre verificarne la completezza, l'unicità, la validità, l'integrità, la tempestività.

Un chatbot, con *chiari prompt*, può supportare anche per individuare anomalie e dati anomali, segnalare valori mancanti o sospetti, identificare duplicati o formattazioni errate; suggerire la standardizzazione di nomi e di categorie. Per ridurre l'errore anche umano si può lasciare che la AI faccia controlli due volte. Un esempio di *prompt*: trova errori logici o incongruenze nei propri dati. Il chatbot non sostituisce la validazione umana ma è un' ottimo secondo paio di occhi. Può servire per controlli finali prima di presentazioni e di invio di report.

Richiedere (prompt) anche consigli all'applicazione o per supporto alle decisioni.

Un chatbot ragiona per analogia e contesto, è utile per brainstorming e fare ipotesi. Simulazioni e 'what if', prevedere scenari futuri.

Ad esempio.

Anche da dei dati fornitigli, con *richieste/prompt* di fare poi analisi di un certo tipo e di indicarne i valori migliori e delle eventuali caratteristiche anomale o mancanze, fare simulazioni, generare anche dati realistici per prove e dimostrazioni quando manca un dataset reale e per verificare una famiglia di dati o una dashboard. Potrebbe essere utile, ad esempio, chiedere/prompt di riassumere un testo segnalando se mancano elementi fondamentali.

Passare poi dalle intuizioni alle azioni: *far riassumere/prompt* i punti salienti di una analisi complessa, chiedere di trasformare le analisi fatte in decisioni, di evidenziare scenari alternativi, di sottolineare opportunità o rischi da tenere d'occhio. L'analisi è utile solo se porta a decisioni concrete.

Un *prompt* 'trasversale' può chiedere di suggerire decisioni operative in base ad alcuni indicatori.

Alcuni limiti operativi dei chatbot.

In genere non accedono direttamente a Internet in tempo reale. Non vedono i file se non si incollano o non si allegano. Possono generare errori logici o inventare dati (avere 'allucinazioni'). Vanno sempre supervisionati: sono un supporto non dei sostituti.

Occorre fornire prompt precisi e ben strutturati; inserire obiettivi, istruzioni, esempi. Confrontare sempre con fonti ufficiali. Utilizzare ciò che produce come bozza, non come verità assoluta.

Modalità' di utilizzi dei chatbot AI.

Esiste un chatbot AI generale? Come coadiuvare con un chatbot AI ? La risposta varia a seconda del chatbot selezionato. Alcuni richiedono una codifica personalizzata, mentre altri, come Zendesk, consentono agli utenti di costruire un bot con una serie di digitazioni o per trascinamento.

ALCUNI CASI D'USO PIÙ IMMEDIATI PER I CHATBOT.

È vero che le applicazioni di intelligenza artificiale come ChatGPT e Google Gemini promettono di cambiare il nostro modo di lavorare, ma, nonostante alcune funzioni lavorative possano essere automatizzate, gli esseri umani continueranno a essere fondamentali, soprattutto nei **ruoli di assistenza ai clienti**, dove competenza ed empatia non possono essere sostituite dall'intelligenza artificiale.

NEI RUOLI DI ASSISTENZA AI CLIENTI

I chatbot possono rispondere a delle domande frequenti

Un bot è particolarmente utile per automatizzare le domande di base e ripetitive, quelle che il vostro team si aspetta e che può risolvere in un istante.

I clienti preferiscono utilizzare i chatbot per i problemi più semplici, il che restituisce agli agenti il tempo necessario per concentrarsi sulle attività più importanti e per offrire un'assistenza più significativa.

I bot non sono pensati per gestire ogni problema, ma per collaborare con gli esseri umani, indirizzando i clienti e fornendo dati di contesto agli agenti, i quali possono intervenire e risolvere i problemi più rapidamente sulla base di tali informazioni.

Se la azienda non utilizza ancora i bot AI per aiutare il team del Servizio Clienti e semplificare l'assistenza, è ora di iniziare a pensarci. Dalla nascita di ChatGPT, la tecnologia dei chatbot ha continuato a progredire e i clienti si aspettano soluzioni sempre più rapide e convenienti. Si può dire che l'intelligenza artificiale è qui per restare.

Tutto questo non ti convince? Ecco alcune statistiche, tendenze e previsioni sull'AI che potrebbero farti cambiare idea.

- I progressi compiuti da ChatGPT nel 2022 in merito alla creazione di testi che appaiono scritti da persone in carne e ossa hanno dato il via ad altri importanti progressi dell'AI, come Copilot AI di Microsoft, che utilizza questa potente tecnologia. (CNBC)
- Google sta testando "Apprentice Gemini", un nuovo chatbot AI sviluppato in risposta al grande successo di ChatGPT dello scorso anno. (CNBC)
- Il 65% dei dirigenti aziendali ritiene che i bot stiano diventando più simili agli esseri umani. (Zendesk)
- Il 67% dei clienti ritiene che i bot forniscano informazioni per lo più corrette. (Zendesk)
- Un bot AI è in grado di condurre e chiudere una conversazione con un cliente in sei messaggi o meno. (Tidio)
- Si prevede che il mercato dei chatbot avrà un valore di 5,9 miliardi di dollari entro il 2032. (Precedence Research)
- Il 77% dei clienti ritiene che i bot AI siano utili per risolvere problemi semplici. (Zendesk)

- Il 62% dei clienti preferisce utilizzare un servizio bot per un'assistenza più rapida piuttosto che aspettare un rappresentante del servizio clienti. (Tidio)

I chatbot possono rafforzare il self-service

La maggior parte dei clienti consulta innanzitutto le risorse online, quando si trova in difficoltà e vuole risolvere i suoi problemi autonomamente. I chatbot AI possono evidenziare le opzioni di self-service consigliando ai clienti le pagine del centro assistenza nell'interfaccia della chat.

Anziché passare al setaccio un enorme catalogo di articoli di assistenza, i clienti possono porre una domanda al chatbot, che scansiona la knowledge base aziendale alla ricerca di parole chiave correlate a quella domanda. Una volta trovata la risorsa più pertinente, il chatbot la comunica al cliente.

Nel corso del tempo, man mano che il chatbot effettua più interazioni e riceve più feedback, diventa più bravo a servire i clienti. Per gli agenti umani, questo si traduce in più tempo a disposizione per gestire le richieste complesse dei clienti, anche nei momenti di picco.

Upwork, un popolare marketplace per freelance, può confermarlo. Brent Pliskow, VP dell'assistenza clienti di Upwork, afferma: "L'integrazione di Forethought con Zendesk ha risolto il 58% delle nostre interazioni via chat, lasciando che solo il 42% venisse gestito dal nostro team di assistenza".

I chatbot possono aiutare a fornire un' assistenza a livello globale

È possibile integrare i bot nelle attività di assistenza globali e ridurre la necessità di assunzione e formazione di personale internazionale. Si tratta di un modo economico per fornire assistenza immediata in ogni fuso orario.

I chatbot AI possono anche fornire ai clienti risposte in più lingue. Un chatbot può chiedere al cliente quale lingua preferisca all'inizio di una conversazione o determinare la lingua del cliente in base alle sue frasi di input.

Questo è particolarmente vantaggioso per marchi globali come Fútbol Emotion, un rivenditore di articoli sportivi specializzato che opera in Spagna e Portogallo. Utilizzando Zendesk Suite e Sunshine Conversations, l'azienda fornisce un'eccellente assistenza conversazionale su larga scala. Fútbol Emotion ha anche introdotto un'esperienza multilingue per servire un pubblico più ampio, il che è essenziale per l'espansione in Africa, nel resto dell'Europa e in Medio Oriente.

"La combinazione di canali sincroni e asincroni in Zendesk ci ha permesso di ridurre la curva di apprendimento degli agenti perché abbiamo diviso la complessità del lavoro per canali e lingue", spiega Daniel Hsu, responsabile dell'e-commerce di Fútbol Emotion.

I chatbot possono aiutare a gestire i picchi e le fluttuazioni dei ticket

I chatbot possono assistere i clienti anche quando gli agenti sono fuori servizio: nel fine settimana, a tarda notte o durante le vacanze. Le abitudini dei clienti nel settore dell'e-commerce fluttuano fortemente a causa delle tendenze stagionali. I chatbot possono attenuare la necessità per le aziende di assumere lavoratori temporanei per far fronte a volumi elevati di ticket.

Ad esempio, un chatbot può aiutare i clienti durante il Black Friday o altre festività caratterizzate da alto traffico. Potrebbe anche alleggerire il carico di lavoro del team di assistenza in seguito ad aggiornamenti o lanci dei prodotti e durante gli eventi.

Prendiamo l'esempio di Spartan Race, una piattaforma di wellness estremo che ha implementato un chatbot Zendesk per aiutare il suo piccolo team di agenti a gestire i picchi di richieste dei clienti durante le gare. Spartan Race ha registrato una diminuzione del 9,5% del volume di chat, aumentando di tre ore al giorno la disponibilità della chat del team.

Chatbot per le vendite

Oltre al servizio clienti, è possibile utilizzare i chatbot per la ricerca di prospect.

Un chatbot può contribuire alla generazione di lead acquisendo contatti su più canali. Può anche far passare un potenziale cliente alla fase successiva del processo di vendita, sia tramite un agente di vendita umano che tramite l'acquisizione di email e numeri di telefono.

Ad esempio, un bot può accogliere i visitatori del sito web e chiedere loro se vogliono contattare le vendite. I potenziali clienti possono lasciare le loro informazioni di contatto e una nota sulle loro esigenze e il bot può trasmettere i dettagli al team adatto.

Un chatbot può porre domande qualificanti come:

Quanto è grande la tua azienda? - Qual è il tuo ruolo? - Di quali funzioni hai bisogno? - Quale problema sta riscontrando l'azienda?

È possibile integrare un bot nel proprio CRM di vendita nello stesso modo in cui lo si integra nel software per il servizio clienti. In questo modo, si garantisce un passaggio di consegne ottimizzato tra bot e rappresentanti di vendita e si forniscono ai team di vendita il contesto e la cronologia delle conversazioni.

Chatbot per il marketing

Analogamente ai chatbot per le vendite, i chatbot per il marketing possono intensificare l'acquisizione di clienti raccogliendo informazioni chiave e insight dai prospect. Possono anche essere posizionati strategicamente sulle pagine del sito web per aumentare i tassi di conversione.

I team di marketing possono utilizzare i chatbot anche come strumento di coinvolgimento dei clienti.

Il marchio di materassi Casper, ad esempio, ha creato un chatbot per le persone che hanno problemi a dormire e vogliono un amico con cui parlare a tarda notte. L'unico scopo del bot è quello di avvicinare le persone al marchio Casper. E poiché i chatbot basati sull'intelligenza artificiale sono in grado di acquisire la voce del marchio, conversano con i clienti in un modo che sembra familiare.

Chatbot per i 'carrelli web' abbandonati

L'abbandono del 'carrello' su un sito web di vendite on-line avviene quando gli acquirenti online aggiungono articoli al carrello ma lasciano il sito prima di acquistare. Il tasso di abbandono del carrello a livello mondiale è di quasi il 70% e questo numero, nel corso degli anni, ha registrato una continua crescita. I clienti abbandonano il carrello a causa di costi di spedizione imprevisti, di un processo di checkout complicato o di mancanza di fiducia.

I chatbot possono rispondere a tutte le domande dei clienti, in modo da migliorare la loro fiducia e portare a un acquisto o un aggiornamento dell'account a un livello successivo. Anche se un cliente non è pronto a entrare in contatto, fornire un'opzione rapida e comoda per farlo crea fiducia.

Un chatbot per i carrelli abbandonati può anche offrire ai clienti uno sconto per incentivare l'acquisto. A questo proposito, al chatbot basta avere accesso al contesto del cliente per sapere chi ha degli articoli nel carrello e quando è il momento opportuno per offrire uno sconto.

L'intelligenza artificiale fa avanzare il flusso di lavoro relativo al carrello abbandonato con consigli intelligenti e personalizzati. Invece di limitarsi a cercare di salvare una vendita; quindi, un chatbot AI può contribuire ad aumentare il valore totale del carrello di un cliente.

Chatbot per l'assistenza interna

Le aziende possono utilizzare i chatbot anche per offrire assistenza ai dipendenti. Un chatbot è un'utile aggiunta a qualsiasi strategia di assistenza interna, soprattutto se abbinato al self-service.

Molti team di IT utilizzano una knowledge base per far diminuire il numero di domande ripetitive ricevute e consentire ai dipendenti di trovare risposte autonomamente. Un chatbot può aiutare a scalare le attività di self-service interno indirizzando i dipendenti agli articoli del centro assistenza, il che può essere particolarmente utile durante l'onboarding dei dipendenti o i cambiamenti a livello aziendale.

Il reparto IT o gli altri team interni potrebbero utilizzare un bot per rispondere alle domande frequenti attraverso canali di facile utilizzo, come Slack o l'email. Analogamente ai chatbot per l'assistenza esterna, i chatbot per l'assistenza interna assicurano ai dipendenti un aiuto rapido 24 ore su 24, il che li rende utili alle aziende internazionali e ai team che lavorano da remoto e in fusi orari diversi.

Quale chatbot AI è più adatto alle proprie esigenze.

Per individuare il software di chatbot più adatto a ciascuna azienda, occorre prendere in considerazione alcuni fattori. In primo luogo, le attuali esigenze di supporto e le risorse disponibili dell'azienda.

Per ottenere un bot in grado di soddisfare sia l'azienda che i clienti, è bene assicurarsi che la soluzione scelta per il servizio clienti offra funzioni di personalizzazione user-friendly, che siano predefinite, integrazioni di terze parti o programmabili.

Per trovare una soluzione basata su chatbot che soddisfi le esigenze operative del team di assistenza, quindi, occorre porsi le seguenti domande.

Quale problema sta cercando di risolvere l'azienda e di quali risorse ha bisogno per risolverlo.

Prima di utilizzare un bot, è necessario identificare le difficoltà interne all'organizzazione e fare il punto sulle risorse già a disposizione per risolverle. Ecco alcuni elementi a cui prestare attenzione:

- Il numero di richieste di assistenza ricevute giornalmente
- Domande ricorrenti e attività ripetitive
- Efficienza dei dipendenti e tempi di inattività
- Capacità attuali del bot
- Tempi di attesa per gli agenti con abilità speciali
- Motivi dei lunghi tempi di attesa

A questo punto, è possibile determinare quali sono le lacune di risorse e selezionare un chatbot con le funzionalità necessarie per colmarle.

Il chatbot dell'azienda è abbastanza flessibile da funzionare su diversi canali ?

I clienti si aspettano di ricevere assistenza attraverso i canali che preferiscono, che stiano interagendo con un umano o con un bot. Inoltre, vogliono avere più opzioni di scelta.

Per questo è importante che il chatbot funzioni su diversi canali; l'implementazione omnicanale per i chatbot AI è quindi un must-have.

Idealmente, il bot dovrebbe essere in grado di comunicare su tutti i canali digitali utilizzati dai clienti, tra cui:

Siti web - App per dispositivi mobili - SMS - Slack - WhatsApp - Facebook - Instagram - Twitter

Di quale livello di contesto avrà bisogno il chatbot.

Se il centro di assistenza è relativamente piccolo o non gestisce volumi elevati di richieste, il bot non avrà bisogno di molti dati per fornire soluzioni.

I contact center e i reparti di servizio clienti più ampi, tuttavia, dovrebbero scegliere chatbot dotati di apprendimento automatico e in grado di imparare e migliorare nel tempo. Occorre tenere presente che è necessario addestrare il chatbot su base continua, per assicurare risultati accurati.

"Mentre le tecnologie AI diventano sempre più 'intelligenti' nel comprendere gli input dei clienti, ciò che si dice al bot di produrre è proprio come qualsiasi altro contenuto gestito dall'azienda: deve essere monitorato, mantenuto aggiornato e revisionato frequentemente per verificarne le prestazioni e la pertinenza", afferma Madison Hoffman, director of self-service and automation di Zendesk.

Una componente fondamentale di qualsiasi soluzione di intelligenza artificiale sono i dati: più dati si hanno, più velocemente il chatbot AI può imparare e migliorare. In breve, con un contesto più completo si ottengono chatbot migliori e conversazioni più personalizzate.

Come saranno gestite le conversazioni tra chatbot e agenti

Se l'azienda sta già pensando a come migliorare il flusso di informazioni contestuali tra i rappresentanti delle vendite e dell'assistenza, è bene prendere in considerazione i bot AI, che possono garantire la raccolta e la registrazione accurata dei dati dei clienti.

Le aziende hanno bisogno di strumenti per implementare le conversazioni con i chatbot sul front-end e gestirle sul back-end. Questo aiuta gli agenti a capire l'intento di ogni conversazione e a semplificare i passaggi di consegne tra agenti e chatbot.

L'azienda dispone già di risorse che il bot AI può consigliare ai clienti o utilizzare per imparare ?

Se si dispone di una knowledge base, un buon punto di partenza è un bot che suggerisce articoli del centro assistenza esistenti e identifica il contesto di base del cliente per ottenere il time to value più rapido possibile.

Se si desidera maggiore controllo, è consigliabile cercare un bot builder dotato di interfaccia visiva. Ciò consente di progettare conversazioni personalizzate senza dover sviluppare codice.

Un bot non è nulla senza la sua knowledge base. Implementando un bot in un flusso di lavoro privo di knowledge base, infatti, si rischia di fornire agli utenti informazioni errate.

I sistemi che non possono attingere informazioni da Internet, inoltre, non avrebbero alcun dato su cui basare le loro decisioni o conversazioni.

4- Principali Piattaforme/App di AI. Virtual Assistant e Chatbot

Una prima descrizione delle piattaforme principali che si hanno a disposizione:

Gemini (Google), **ChatGPT** (OpenAI) - **Copilot** (Microsoft) - **Meta** (Meta) – **Apple Intelligence** (Apple).

Nuovo GOOGLE GEMINI

Cosa è.

Google Gemini è la nuova intelligenza artificiale multimodale di Google, progettata per comprendere testo, immagini, voce e contesto in modo unificato. Gemini è ora integrata in 15 tra i prodotti più usati al mondo: da Gmail a Google Docs, da Maps a Chrome, fino alla nuova Google Search.

Non si tratta solo di un assistente virtuale, ma di un sistema cognitivo distribuito che accompagna l'utente nel lavoro, nella scrittura, nella ricerca e nella vita digitale quotidiana.

L'intelligenza artificiale, insomma, non è più confinata in una chat. È dentro gli strumenti che già usi, pronta a capire come comunichi, cosa stai facendo e cosa vuoi ottenere.

Inizialmente Google ha rilasciato Bard, la sua chatbot alimentato da LaMDA, concedendone l'accesso a un gruppo ristretto di utenti in Gran Bretagna e negli Stati Uniti. Tuttavia, ora è ampiamente disponibile.

Google Bard: il passato che prepara il futuro. Fino a pochi mesi fa si parlava solo di Google Bard. Ma Bard è diventato Gemini. Non è stato semplicemente ribattezzato: è stato potenziato, ricostruito su una nuova architettura e reso parte di un ecosistema integrato.

Il modello attuale è Gemini 1.5, ma è già in sviluppo la versione 2.0. Ha una memoria contestuale estesa, fino a 1 milione di token nella versione Pro. È usato anche per sviluppare agenti autonomi e strumenti di ricerca avanzata. Inoltre da ottobre 2024 Gemini live è disponibile in italiano, consentendo quindi di fare conversazioni con l'AI in maniera fluente nella nostra lingua.

Gemini app: dove trovarla e come installarla.

La Gemini app è disponibile su Android (come app indipendente o integrata in Google Assistant) e in arrivo su iOS come parte dell'app Google.

Per iniziare a usare Gemini basta accedere a Gemini.Google.com con l'account Google. Digitare o dettare una domanda (anche in italiano).Esplorare le risposte testuali, visive o interattive.

Funzionalità in sintesi.

Gemini è già integrato in 15 prodotti Google, tra cui:
Gmail (per scrivere e rispondere automaticamente)
Google Docs (per riassunti, sintesi e testi generativi)
Google Maps (per suggerimenti contestuali)
Google Chrome (con assistenza contestuale nella navigazione)
Google Search (per risposte intelligenti multimodali)

Cosa fa Google Gemini

La chiave di Gemini è l'interconnessione tra diversi linguaggi dell'esperienza umana. È un modello multimodale: sa leggere un'e-mail, riconoscere cosa c'è in una foto, comprendere il tono di una voce, analizzare una tabella in un foglio di calcolo e trarne sintesi. Tutto nello stesso flusso.

In Gmail, per esempio, Gemini suggerisce risposte complesse basandosi sul contenuto testuale e sugli allegati, anche se questi sono immagini o PDF. In Google Maps, analizza il tuo contesto e suggerisce percorsi non solo più brevi, ma più "giusti" per te: meno affollati, più panoramici, meglio illuminati.

Anche la Search cambia volto: con la "Gemini Search Experience" l'utente può porre domande complesse in linguaggio naturale e ottenere risposte composte da testo, immagini, link e persino video generati o suggeriti. È la ricerca come flusso, non più come lista.

Oltre a testi come e-mail, racconti, lettere di presentazione, sceneggiature e quant'altro, Gemini può anche generare immagini da zero, a partire da un prompt, grazie a Imagen 3. L'app consente di chattare con Gemini, usare la fotocamera per domande visuali, creare immagini, riassumere testi, generare codice e molto altro.

Si ottengono delle immagini e delle foto molto realistiche, che possono essere usate per progetti o lavorazioni di vario genere. La funzione di generazione immagini può essere molto utile per visualizzare delle idee, ma bisogna essere molto precisi nelle richieste da fare a Gemini perché, se non si scrive correttamente e dettagliatamente il prompt, spesso il risultato non corrisponde alla richiesta. A volte capita che sia totalmente sbagliato: Gemini, se sollecitato, riconosce l'errore, ma non sempre è in grado di correggere la foto generata.

Uno degli strumenti interessanti nati dal lavoro di Google Deep Mind è sicuramente Veo, il Large Language Model (LLM) che permette di generare video a partire da un testo o da immagini.

Infine, una funzionalità da provare integrata in Gemini Advanced sono i Gem, ovvero modelli di chatbot personalizzati che consentono di memorizzare le preferenze di un utente per le app Gemini.

La AI di Google si esprime anche in altre forme di libero utilizzo da parte del pubblico.

Una di queste è NotebookLM, che possiamo definire un assistente che sfrutta l'intelligenza artificiale per aiutare le persone nell'attività di ricerca e nella scrittura. Basta caricare testi e documenti ma anche immagini, grafici e diagrammi e quindi domandare al sistema di trasformare le risorse in riassunti, elenchi di domande, sequenze temporali o slide.

Si può chiedere un consiglio per sistemare il curriculum o scriverlo da zero.

Potrebbe essere un prezioso alleato nello studio e nell'analisi di documenti. Più sicuro di Gemini per quanto riguarda l'affidabilità sulle risposte generate perché basato su un dataset di informazioni che provengono dalle fonti che noi selezioniamo e carichiamo sulla piattaforma, la sua funzione di generazione di riassunti audio e podcast è il guizzo che lo rende interattivo anche nelle fasi solitamente individuali come lo studio di report e l'apprendimento di informazioni per il lavoro o la scuola.

Gemini Live. È un Agente AI o assistente con cui si può dialogare. Simula una conversazione realistica con un altro essere umano: si può quindi interrompere Live mentre sta rispondendo, chiedere di aggiungere qualcosa al suo discorso o cambiare repentinamente l'argomento della conversazione. Può usarlo chiunque abbia uno smartphone o un tablet Android, o anche l'app mobile Gemini. Si può usare per raccogliere idee o suggerimenti, fare brainstorming, parlare di temi su cui vogliamo approfondire la nostra conoscenza, prepararsi per un colloquio di lavoro o per una conversazione importante a cui non vogliamo arrivare impreparati. Anche Gemini Live è disponibile, gratis, in Italia per gli utenti che hanno almeno 14 anni e un account personale di Google.

Rischi

Ovviamente, un'intelligenza così pervasiva pone interrogativi. Etici, regolatori, persino esistenziali. Google ha assicurato che Gemini è progettato con i più alti standard di sicurezza, trasparenza e controllo.

Per quanto riguarda Gemini come assistente nella raccolta di informazioni, il consiglio è sempre quello di fare un doppio check. Capita di imbattersi in piccoli errori che si possono facilmente scovare verificando attentamente le informazioni fornite.

Come usare

Come usare Google Gemini: 3 nuove funzioni che semplificano (davvero) la vita.

Risposte smart multimodali in Gmail: non solo testo, anche allegati e immagini. Gemini non legge solo le parole. Interpreta il contesto.
Gemini in Google Maps: trova il posto giusto per il tuo umore (non solo il più vicino). Con l'integrazione in Maps, Gemini trasforma la ricerca.
Gemini in Google Docs: crea, riassume e collega testi, immagini e idee. La funzione "Gemini in Docs" è un vero copilota creativo.
Non si deve imparare a usare Gemini. È Gemini che impara da noi.

Costi – Prompting - Suggerimenti

Gemini Google gratis: cosa si può fare senza pagare nulla.

La versione gratuita di Gemini offre già moltissimo. Basta un account Google per iniziare a usarlo, senza costi aggiuntivi.

Gemini è disponibile gratuitamente, e con Gemini Advanced (con Gemini 2.0 Flash e 2.0 Pro Experimental) ha invece una versione a pagamento capace di rispondere a più necessità (può essere provata gratuitamente per due mesi prima di sottoscrivere l'abbonamento).

Chiunque può usare Gemini nella versione gratuita. Questa versione di Gemini prevede dei limiti di utilizzo: a volte potrebbe essere circoscritto il numero di prompt e di conversazioni che si possono avere in un periodo di tempo specifico.

Poi la capacità si reintegra regolarmente. Il numero di prompt che si possono utilizzare prima di raggiungere il limite varia e dipende da più fattori quali lunghezza e complessità dei prompt, dimensione e numero di file e durata delle conversazioni con Gemini. Comunque si riceve un avviso prima di raggiungere la capacità massima della chat per un determinato periodo.

Nella versione gratuita, che usa di default il modello 2.0 Flash, possiamo stilare l'itinerario di un viaggio, chiedere informazioni su una città in cui dobbiamo recarci per lavoro, o ancora fare domande di carattere storico o scientifico. Si può tradurre dalle lingue moderne e anche dalle lingue antiche come il greco, scrivere brevi testi, poesie e inventarsi script, conversare del più e del meno o farsi suggerire un elenco di regali se siamo a corto di idee.

Per usare la versione più potente di Gemini (Gemini 2.0 Pro Experimental) bisogna innanzitutto avere almeno 18 anni ed essere abbonati a Gemini Advanced, servizio di Ai di Google che si può ottenere grazie alla sottoscrizione al piano Google One Ai Premium. Costa 21,99 euro al mese, e oltre a permettere di usare Gemini Advanced garantisce l'integrazione di Gemini in altri servizi come Gmail, Documenti e Presentazioni, più 2 terabyte di spazio di archiviazione per Google Foto, Drive e Gmail e l'accesso a NotebookLM Plus.

Da giugno 2024 in Italia iniziano a farsi strada prodotti più specifici ma di utilità diffusa, come NotebookLM, assistente di ricerca e scrittura cui si possono sottoporre dei testi e ricevere in cambio delle "guide allo studio". Una diffusione sempre più capillare di strumenti che è il risultato di anni e anni di ricerca e studio.

Se si vuole invece usare Gemini per un'attività professionale, ci sono varie possibilità. Innanzitutto, occorre specificare che l'Ai di Google è ora compresa nei piani Workspace, così divisi: Business Starter al costo di 6,80 euro al mese per utente (con accesso «base» alle funzionalità Ai); Business Standard a 13,60 euro al mese, Business Plus a 21,10 euro al mese. Tutti e tre prevedono un impegno di almeno un anno e hanno la possibilità di accedere a una prova gratuita. Poi c'è Business Enterprise, che è il più completo di tutti e per cui ci si può rivolgere direttamente al team di vendita.

Abbonandosi a Gemini Advanced si hanno a disposizione i progressi tecnologici più recenti, per esempio una cosiddetta «finestra contestuale» (lo spazio dove inseriamo il nostro input alla macchina) da 1 milione di token. Per capirci, questo significa che la piattaforma è in grado di analizzare documenti di dimensioni considerevoli, come un file pdf di 1500 pagine, oppure 100 email in una sola volta, in futuro potrà gestire contenuti video della durata di un'ora o codici di programmazione con più di 30 mila righe. O ancora, si può interrogare l'Ai per avere informazioni su hotel e voli per una vacanza che stiamo progettando.

ChatGPT,

cos'è e come funziona: limiti e opportunità

AI Generativa in Italia.

In Italia, l'Intelligenza Artificiale Generativa sta guadagnando rapidamente spazio sia nelle imprese che tra i cittadini, grazie alla sua capacità di creare contenuti originali come testi, immagini, codice e video a partire da semplici input. Sempre più aziende la integrano nei processi produttivi, nel Marketing e nel customer service. Il pubblico italiano mostra un crescente interesse, spesso accompagnato da curiosità ma anche da dubbi su etica, privacy e impatti occupazionali.

AI generativa e ChatGPT nelle aziende italiane.

Secondo la Ricerca dell'Osservatorio, l'AI generativa rappresenta negli ultimi anni un ambito di enorme interesse per le aziende, e anche il 2024 non è stato da meno. Le grandi e grandissime aziende italiane che stanno utilizzando sistemi di

AI generativa, attraverso l'acquisto di licenze o di add-on a specifiche piattaforme, sono il 53% del totale. Si tratta di un dato superiore rispetto ad altri Paesi come Francia, Germania e Regno Unito.

In questo contesto, ChatGPT risulta essere il secondo sistema più utilizzato (41% dei casi) dopo Copilot nelle aziende italiane.

ChatGPT è stato sviluppato da OpenAI, un'organizzazione di ricerca senza scopo di lucro fondata da un gruppo di imprenditori di Silicon Valley. L'obiettivo principale di OpenAI è quello di creare intelligenze artificiali in grado di apprendere in modo autonomo e di risolvere problemi complessi in modo efficiente e accurato.

ChatGPT ha capacità di elaborare grandi quantità di informazioni e di fornire risposte precise e complete alle domande di utenti.

Cosa è

ChatGPT è la chatbot di OpenAI basata sull'Intelligenza Artificiale (IA). Le sue funzioni sono molteplici: si va dalla stesura, alla revisione, alla traduzione di testi, fino alla creazione di linee di codice. Il programma di Intelligenza Artificiale, infatti, ha fatto molto parlare di sé, sia per le vicende legate alla sicurezza e gestione dei dati – si ricorderà la limitazione imposta dal Garante della privacy, revocata poi il 28 aprile 2023 – sia per le numerose implicazioni correlate all'utilizzo di ChatGPT nella vita quotidiana, dall'istruzione, al lavoro, alle fake news.

ChatGPT, o Chat Generative Pretrained Transformer, è il programma DALL-E 2, (vedi in seguito) è un prototipo di chatbot basato sull'Intelligenza Artificiale, o Artificial Intelligence (AI), in grado di fornire risposte agli input (ossia ai quesiti) degli utenti.

ChatGPT deriva da GPT-3 (acronimo di Generative Pretrained Transformer 3), un modello linguistico in grado di produrre elaborati testuali con un linguaggio intuitivo e naturale.

ChatGPT si basa su algoritmi di elaborazione del linguaggio naturale (NLP) in grado di comprendere e interpretare il linguaggio umano, il che significa che può rispondere alle domande in modo simile a come farebbe una persona.

Inoltre, ChatGPT ha la **capacità di apprendere continuamente e di migliorare le sue risposte** sulla base dei feedback degli utenti e delle nuove informazioni che riceve. In questo modo, ChatGPT diventa sempre più preciso e affidabile nel tempo, il che lo rende uno strumento molto utile per dare molte informazioni precise e affidabili.

Per la programmazione del software possono essere impiegate tecnologie di Artificial Intelligence avanzate, quali: Machine Learning (ML), Deep Learning, Natural Language Processing (NLP), Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT).

Funzionalità

ChatGPT, cosa può fare l'IA. Le prestazioni dell'AI ChatGPT sono notevoli.

Grazie alle capacità dell'Intelligenza Artificiale, ChatGPT è in grado di svolgere numerose funzioni. Può dialogare, fare domande, chiedere informazioni, tradurre e sintetizzare testi, ma non solo. ChatGPT, attraverso dei prompt (comandi scritti dall'utente) può anche scrivere ricette, realizzare immagini, generare codici ed elaborare contenuti testuali.

Tramite l'utilizzo dei prompt, quindi, ChatGPT è in grado di fornirci risposte esaustive, il tutto, con un linguaggio naturale simile a quello dell'interlocutore, oppure con un linguaggio che asseconda le nostre richieste.

Potremmo chiedere di risolvere problemi matematici, scrivere una poesia con lo stile di Dante Alighieri o spiegare la differenza tra due concetti affini.

Caso d'uso: molteplici casi d'uso, che includono tra gli altri la creazione e la sintesi di contenuti, la codifica e la ricerca.

Modello: OpenAI, GPT-3.5 e GPT-4

Il Bot vanta anche notevoli capacità di scrittura, sintesi, codifica, ricerca e parsing. ChatGPT può inoltre integrarsi con altri plugin per migliorare ulteriormente le sue capacità. Tra i plugin degni di nota figurano:

- OpenTable per le prenotazioni dei ristoranti
- Kayak per le prenotazioni alberghiere
- Link Reader per i riepiloghi di siti web
- VoxScript per la trascrizione dei video di YouTube

Con le nuove iterazioni del modello di intento iniziale, quali GPT-3.5 (disponibile per i piani gratuiti) e GPT-4 (disponibile per i piani a pagamento), rappresenta uno dei principali concorrenti sul mercato.

Tuttavia, ChatGPT non è stato progettato per tutti i casi d'uso. Le aziende dovrebbero considerare che il bot non è ancora in grado di fungere da strumento di supporto per i clienti. OpenAI fa inoltre notare che i modelli di ChatGPT possono talvolta avere "allucinazioni" (presentare informazioni errate come fatti) e rafforzare i pregiudizi sociali (bias). Avverte anche gli utenti di prestare attenzione nel caso in cui i suoi modelli vengano utilizzati in contesti ad alto rischio.

Bisogna inoltre sapere che esistono diverse versioni di ChatGPT. La versione gratuita è quella basata sul primo modello messo in circolazione da OpenAI, ovvero ChatGPT 3.5. Esiste, poi, una versione premium, quindi, a pagamento. In questa versione premium di ChatGPT (ChatGPT4), rilasciata a marzo 2023, è stata introdotta la multimodalità. Questa caratteristica consente anche di fornire un'immagine in input e richiederne, per esempio, una descrizione.

Dal mese di marzo 2023 OpenAI ha introdotto con ChatGPT-4 la multimodalità, cioè, la capacità di comprendere input sia testuali che visivi. Nel corso dell'estate, è arrivata la App ufficiale di ChatGPT per smartphone, che ha integrato anche la funzionalità di interazione vocale, ampliando così le modalità di utilizzo. In autunno è stata la volta del GPT Store, una vetrina digitale per raccogliere le GPT create dagli sviluppatori. A settembre è stato presentato DALL-E3,

integrato nell'abbonamento a ChatGPT4, l'ultima versione dell'Intelligenza Artificiale per la generazione di immagini di OpenAI.

A dicembre 2024 è stato rilasciato Sora, il modello text-to-video capace di generare video realistici fino a 20 secondi partendo da semplici prompt testuali. In marzo 2025, Sora è stato reso disponibile anche in Europa, inclusa l'Italia. A gennaio 2025 è stato lanciato da OpenAI 'o3-mini', un nuovo modello di ragionamento ottimizzato per compiti in ambito scientifico, matematico e di programmazione. 'o3-mini' costituisce una linea parallela di modelli rispetto a GPT-3.5 e GPT-4, che offre prestazioni superiori rispetto ai precedenti, mantenendo costi contenuti e una latenza ridotta. Tra le sue funzionalità vi sono chiamate di funzioni, output strutturati e messaggi per sviluppatori. o3-mini supporta funzionalità richieste dagli sviluppatori, come la chiamata di funzioni, output strutturati e messaggi per sviluppatori, rendendolo pronto per l'uso in produzione sin da subito.

Sintesi di Funzionalità:

- Apprendimento per rinforzo basato su feedback umani (RLHF, Reinforcement Learning from Human Feedback)
- Memorizzazione dei dati delle conversazioni
- Comprensione contestuale
- Apprendimento continuo
- Multilingue
- Creazione di contenuti
- Scrittura di codice
- Risoluzione di problemi complessi
- Conversazioni simili a quelle umane

Prompting

ChatGPT, come utilizzarla

Per usare ChatGPT occorre digitare le proprie richieste, che prendono il nome di prompt, nella casella della chat. Queste richieste, o istruzioni, sono input dati alla piattaforma, che dovrebbero essere poco complessi e bene articolati. Riceveremmo così gli output meglio completi e sicuri, ossia le risposte della piattaforma, che saranno visibili all'interno della chat.

Rischi

ChatGPT, quali sono i rischi.

Naturalmente, ci sono anche preoccupazioni sulla sicurezza e sulla privacy quando lo si utilizza. Ad esempio, potrebbe esserci il rischio che ChatGPT memorizzi e utilizzi le informazioni personali degli utenti in modo improprio o che le risposte fornite siano influenzate da pregiudizi o punti di vista non obiettivi.

ChatGPT e istruzione: l'Intelligenza Artificiale per la didattica.

ChatGPT è stato bandito da diverse scuole, soprattutto in Nordamerica. Il suo utilizzo da parte dei più giovani per la risoluzione di quesiti, l'elaborazione di testi o la stesura di tesi può portare a un impigritimento e a un impoverimento delle capacità cognitive, oltre che a una mancanza di giudizio nel comprendere ciò che sia giusto e sbagliato per la propria formazione.

ChatGPT e lavoro: l'AI sostituirà le persone ?

Come per la didattica, uno dei principali nuovi utilizzi di ChatGPT, riguarda il mondo del lavoro. Grazie alla condivisione delle istruzioni informatiche API (acronimo di Application Programming Interface), infatti, le aziende possono implementare e utilizzare i modelli di codici di OpenAI. Queste integrazioni possono essere utilizzate per automatizzare processi di Marketing, migliorare le chatbot per l'assistenza clienti e molto altro.

In realtà, dai dati raccolti sull'utilizzo di ChatGPT dall'Osservatorio Artificial Intelligence risulta che, finora, le aziende non hanno sostituito i propri dipendenti con l'IA, ma hanno utilizzato l'algoritmo per offrire un maggior numero di servizi.

L'integrazione della Generative AI, e quindi, di ChatGPT, nelle imprese potrebbe dunque contribuire ad allargare il gap (anziché ridurlo) tra le aziende maggiormente inclini all'innovazione rispetto a quelle meno propense.

Se ChatGPT è in grado di scrivere testi, saggi, traduzioni, ricette e molto altro e pur vero che può commettere errori, anche nel comprendere l'intento di chi lo ha interpellato. Basta dare degli input specifici alla piattaforma, magari di un argomento che padroneggiamo, per accorgerci di quanto le risposte possano essere superficiali.

Ciò non toglie che le risposte di ChatGPT possano costituire una buona base per impostare il proprio lavoro, fornendo spunti e idee, persino bozze. Inoltre, può essere usata per velocizzare alcune attività, come scrivere e-mail.

ChatGPT e i suoi limiti.

Uno dei limiti principali di ChatGPT è l'aggiornamento delle informazioni. Queste, infatti, sono relative ai dataset con cui sono state addestrate, che per la versione free ChatGPT 3.5 risalgono a gennaio 2022, mentre per ChatGPT 4 a dicembre 2023. Tuttavia, nelle versioni più avanzate (come ChatGPT-4 Turbo, introdotto a novembre 2023 e dotato di funzionalità avanzate) è possibile integrare tecniche simili alla Retrieval-Augmented Generation (RAG), che consentono al modello di recuperare informazioni aggiornate da fonti esterne, come il web o documenti caricati, superando così in parte questo limite.

Tuttavia, le stesse interazioni con gli utenti con ChatGPT costituiscono un metodo di addestramento che permette alla macchina di aggiornarsi. Questo metodo prende il nome di Adaptive AI. L'Adaptive AI, ossia l'adattività che consente alle macchine di adeguare le proprie pratiche alle nuove circostanze del mondo reale e rimuovere le conoscenze precedenti e obsolete, è una delle principali sfide dell'Artificial Intelligence. Inoltre, l'adattività rappresenta uno degli spartiacque in grado di rendere ChatGPT uno strumento efficiente nel mondo del lavoro.

Tra gli altri limiti di ChatGPT, riconosciuti dalla stessa OpenAI, risulta anche la produzione di risposte plausibili, ma senza senso o errate. Questo avviene soprattutto nei casi di domande ambigue o con sfumature linguistiche, difficilmente comprensibili dall'algoritmo. Oltre a ciò, può capitare che il programma non riconosca alcuni input generati dagli utenti. Con una leggera riformulazione, però, ChatGPT è in grado di rispondere correttamente.

ChatGPT e le fake news. Il problema di ChatGPT e delle fake news, però, non riguarda solo le immagini, ma risiede anche nella produzione di testi scritti. ChatGPT non solo potrebbe, infatti, attingere da fonti di disinformazione online, ma produrre testi ingannevoli, ad esempio per attività di Phishing.

Un primo passo per far fronte alla disinformazione che potrebbe crearsi tramite ChatGPT e i testi prodotti, è sicuramente quello di imparare a essere più selettivi nello scegliere le notizie a cui riservare la propria fiducia. Un'altra soluzione plausibile è quella di ricorrere a servizi a pagamento, a garanzia della veridicità delle informazioni

Inoltre ...

Per quanto riguarda l'attività di ricerca online di informazioni da parte degli utenti, invece, non è da escludere che l'uso di ChatGPT possa contribuire all'impigritimento dell'utente. In diversi casi, infatti, potrebbe sostituire la ricerca su motori di ricerca come Google.

Ciò nonostante, occorre comprendere come i due paradigmi sono molto diversi tra loro: ChatGPT è estremamente facile, veloce, ma, come abbiamo visto, i risultati possono essere superficiali.

Diversamente da una ricerca fatta tramite ChatGPT, quella mediante browser consente un maggiore approfondimento e un accesso diretto alle fonti, ordinate in una SERP (pagine con una lista di risultati di un motore di ricerca) da un algoritmo in base alla loro qualità. Anche se l'IA è stata integrata da Microsoft su Bing (poi Copilot) e lo stesso Google ha realizzato la chatbot di AI Bard (rinominata successivamente in Gemini), la ricerca da browser e da chatbot rimangono molto differenti tra loro.

Costi

- ChatGPT: gratuito
- ChatGPT Plus: \$ 20 al mese

ChatGPT è gratuito in fase di anteprima della ricerca, ma questo potrebbe cambiare. OpenAI è impegnata nel perfezionamento del suo software, ma, nel frattempo, ne offre una versione gratuita in cambio di feedback che aiutino l'AI a imparare e fornire risposte sempre migliori.

COPILOT

Cosa è

Modello: GPT-4- Microsoft ha presentato al pubblico il suo nuovo chatbot AI in collaborazione con OpenAI il 4 maggio 2023. Gli utenti del chatbot possono anche visualizzare i risultati alimentati dall'intelligenza artificiale utilizzando il motore di ricerca o l'app Copilot, ma è necessario scaricare Microsoft Edge per usufruire dell'esperienza di conversazione completa nella chat di Copilot.

Microsoft Copilot, il contesto. Microsoft ha implementato l'assistente Copilot generative AI (genAI) nella sua suite di app di produttività e collaborazione aziendale Microsoft 365. Word, Outlook, Teams, Excel, PowerPoint e una serie di altre applicazioni sono collegate all'assistente AI, che può automatizzare le attività e creare contenuti, permettendo agli utenti di risparmiare tempo aumentando la produttività. Lo scopo di Copilot è automatizzare attività come la stesura di un'e-mail o la creazione di una presentazione.

Cos'è Microsoft Copilot

Il "sistema" Microsoft 365 Copilot è costituito da tre elementi:

- App Microsoft 365 come Word, Excel e Teams, in cui gli utenti interagiscono con l'assistente AI;
- Microsoft Graph, che include file, documenti e dati nell'ambiente Microsoft 365;
- i moduli di OpenAI che elaborano le richieste dell'utente: ChatGPT-3, ChatGPT-4, DALL-E, Codex ed Embeddings di OpenAI. Questi modelli sono poi tutti ospitati pure nell'ambiente cloud Azure di Microsoft.

Per gli utenti con necessità più complesse, è disponibile l'opzione Copilot Pro.

Copilot è solo una parte della spinta complessiva dell'intelligenza artificiale generativa di Microsoft. Esistono piani per Copilots su misura per le app aziendali Dynamics 365 di Microsoft, PowerPlatform, la suite di sicurezza dell'azienda e il suo sistema operativo Windows.

Il componente chiave di Copilot, come con altri strumenti di intelligenza artificiale generativa, è il LLM (Large Language Model).

Anche la filiale di Microsoft GitHub ha sviluppato un GitHub Copilot con OpenAI un paio di anni fa, fornendo essenzialmente uno strumento di completamento automatico per i programmatori.

Microsoft 365 Copilot Chat

Esiste anche Microsoft 365 Copilot Chat, uno strumento che combina la chat basata sull'intelligenza artificiale GPT-4o con agenti personalizzabili, consentendo a ogni lavoratore, indipendentemente dal ruolo, di sfruttare il potenziale dell'AI per ottimizzare il lavoro e semplificare dei processi aziendali.

Funzionalità in sintesi:

- Capacità di effettuare ricerche complesse
- Risposte conversazionali
- Generazione di immagini
- Ricerca visiva e risposte
- Barra laterale di Edge

Funzionalità e come si può usare Copilot

Una guida completa con contributo video è stata costruita in collaborazione tra Microsoft e TD SYNnex e prende il nome di **#CopilotHowTo**.

Per aiutare le aziende e le persone a implementare lo strumento di intelligenza artificiale generativa sui propri dati, Microsoft ha creato anche l'indice semantico per Copilot, una "mappa sofisticata dei propri dati personali e aziendali" e un "prerequisito" per l'adozione di Copilot all'interno di un'organizzazione. L'utilizzo dell'indice dovrebbe consentire ricerche più accurate dei dati aziendali,

Esistono due modi fondamentali in cui gli utenti interagiscono con Copilot.

È possibile accedervi direttamente all'interno di una particolare app, ad esempio per creare diapositive di PowerPoint o una bozza di e-mail, o tramite un chatbot in linguaggio naturale accessibile in Teams, noto come Microsoft 365 Chat. Le interazioni all'interno delle app possono assumere diverse forme, a seconda dell'applicazione.

Quando Copilot viene richiamato in un documento Word, ad esempio, può suggerire miglioramenti al testo esistente o persino creare una prima bozza.

Per generare una bozza, un utente può chiedere a Copilot in linguaggio naturale di creare un testo basato su una particolare fonte di informazioni o su una combinazione di fonti.

Durante una videochiamata di Teams, un partecipante può richiedere un riepilogo di quanto discusso finora, con Copilot che fornisce una breve panoramica dei punti di conversazione in tempo reale tramite la barra laterale di Copilot.

È anche possibile chiedere all'assistente AI un feedback sulle opinioni delle persone durante la chiamata o su quali domande rimangono irrisolte.

Coloro che non sono in grado di partecipare a una particolare riunione possono invitare l'assistente AI al loro posto per fornire un riepilogo di ciò che si sono persi e delle azioni a cui devono dare seguito.

In PowerPoint, Copilot può trasformare automaticamente un documento Word in bozze di slide che possono poi essere adattate tramite il linguaggio naturale nella barra laterale di Copilot.

Copilot può anche generare note del relatore suggerite da abbinare alle slide e aggiungere altre immagini.

Microsoft 365, Copilot Chat

L'altro modo per interagire con Copilot è tramite Microsoft 365 Chat, accessibile come chatbot con Teams. In questo caso, Microsoft 365 Chat funziona come uno strumento di ricerca che raccoglie informazioni da una vasta gamma di fonti, inclusi documenti, calendari, messaggi di posta elettronica e chat.

Tra le funzionalità principali del nuovo strumento vi sono la possibilità di caricare documenti direttamente in chat per analisi o miglioramenti e la possibilità di utilizzare Copilot Pages per collaborare in tempo reale su contenuti provenienti dalle knowledge base aziendali, dal web e dall'intelligenza artificiale stessa.

Inoltre, è possibile abilitare la generazione di immagini AI per campagne di marketing, lanci di prodotti e post sui social media, semplificando in questo modo le attività creative e strategiche.

Un elemento distintivo di Copilot Chat è la presenza degli Agenti, strumenti personalizzabili che consentono agli utenti di automatizzare attività ripetitive e processi aziendali complessi.

Attraverso il linguaggio naturale, chiunque può creare un agente per attività specifiche:

ad esempio, un rappresentante del servizio clienti può accedere rapidamente ai dettagli di un account CRM prima di un incontro, mentre un tecnico sul campo può ricevere istruzioni operative e conoscenze aggiornate. Gli agenti, offerti con un modello a consumo, sono facilmente gestibili dall'IT aziendale, che può costruire e distribuire agenti su scala organizzativa utilizzando Microsoft Copilot Studio.

Copilot Chat include inoltre funzionalità avanzate di gestione grazie al Copilot Control System, che permette alle aziende di monitorare e governare l'uso della piattaforma e degli agenti, garantendo trasparenza e sicurezza nell'intero ciclo di vita del prodotto. Questo strumento si integra con il tradizionale Microsoft 365 Copilot: combinando le funzionalità di Copilot Chat con l'accesso diretto ai dati aziendali e alle applicazioni Microsoft più utilizzate, come Word, Excel, PowerPoint e Teams, gli utenti possono usufruire di una esperienza ancora più completa,

Gli abbonati Microsoft 365 Personal e Family possono accedere anche a **Microsoft Designer**, strumento avanzato per la creazione e modifica di immagini alimentato dall'IA. Designer consente agli utenti di generare contenuti visivi partendo da semplici descrizioni o di migliorare foto esistenti con facilità, rimuovendo oggetti indesiderati o aggiungendo dettagli creativi. Questo strumento si integra sia nelle app di produttività come Word e PowerPoint, ma è anche disponibile come applicazione indipendente su web e dispositivi mobili.

Con l'aggiornamento, gli abbonati ricevono un quantitativo mensile di crediti IA da utilizzare per le funzioni di Copilot e Designer. Per chi supera i limiti di utilizzo, è possibile passare a Copilot Pro. Inoltre, Microsoft introduce due nuove opzioni di abbonamento — Personal Classic e Family Classic — pensate per coloro che preferiscono mantenere una formula tradizionale senza funzionalità IA.

META AI

Meta AI è un assistente virtuale basato sull'intelligenza artificiale che dialoga con gli utenti attraverso semplici messaggi, risponde a domande pratiche, aiuta nella creazione di contenuti e rende più semplici molte attività quotidiane. Ne parlano tutti perché grazie alla diffusione di app come Whatsapp, Instagram e Facebook segna un passo importante nel processo di diffusione dell'intelligenza artificiale generativa che ora arriva anche nelle mani dei non esperti e non appassionati di tecnologia. Non è necessario cioè installare app aggiuntive per usare quest'AI. Né tanto meno possedere competenze tecniche particolari.

Meta ha sviluppato il suo assistente virtuale, Meta AI, per le controllate Facebook, WhatsApp e Instagram, ora sbarcata anche in Italia e in tutta l'Unione Europea. Questa tecnologia, che ha dovuto adeguarsi alle leggi sulla privacy e alle normative europee, ha una mission: semplificare l'uso delle app rendendole così anche più divertenti. La sua caratteristica è di essere direttamente integrata nelle app di Meta quindi WhatsApp, Facebook, Instagram e Messenger. Lo sbarco in Ue arriva dopo il lancio in Usa nel 2023, e oggi conta 700 milioni di utenti attivi ogni giorno nel mondo. È come avere un "aiutante digitale" in grado di avere sempre una risposta pronta alle nostre domande, di suggerire soluzioni o "dritte", dare consigli o indicazioni, direttamente dall'interno della app utilizzata.

Dove possiamo usarla?

Meta AI è disponibile gratuitamente all'interno delle app più utilizzate della galassia Meta, e quindi Facebook, Instagram, WhatsApp e Messenger. Gli utenti possono accedere facilmente alla funzione cercando l'icona con il cerchio blu nelle sezioni di messaggistica delle rispettive piattaforme. Non si deve scaricare software aggiuntivi o iscriversi a servizi separati. Su WhatsApp, Messenger e Instagram DM si potrà, cioè, menzionare "@MetaAI" (seguito da un prompt o da una domanda) in una conversazione per ottenere feedback in tempo reale su argomenti come la pianificazione di viaggi, eventi o discussioni su uno specifico argomento.

Funzionalità

Questa tecnologia permette agli utenti di chiedere in modo intuitivo informazioni utili, come il meteo di domani, notizie dell'ultima ora o suggerimenti per scrivere testi e creare contenuti visivi più efficaci.

Tra le varie utilità di Meta AI c'è la possibilità di ottenere assistenza rapida per le attività quotidiane come la pianificazione di appuntamenti, prenotazioni di servizi, traduzioni immediate di testi, risposte a domande culturali o curiosità generali. Oppure suggerimenti creativi per progetti personali o professionali.

Come funziona MetaAI.

Per prima cosa bisogna attivare MetaAI. Su Instagram si deve cliccare tramite il cerchio blu, su Facebook si trova nella barra di ricerca. Per interagire con questo assistente virtuale nei messaggi diretti (DM), su WhatsApp e Messenger e su Instagram, va digitato @metaai e poi sarà possibile chiedergli di risolvere un conflitto interno alla chat, rispondere a un messaggio, avere suggerimenti per una risposta più professionale o più simpatica. Generazione di immagini: È possibile chiedere a Meta AI di generare immagini, ad esempio scrivendo "@MetaAI crea un'immagine di....

Meta AI comunque potrà leggere unicamente il messaggio a lei rivolto, senza avere accesso al resto della conversazione, mentre se si tratta di un gruppo, tutti i componenti vedranno le risposte dell'AI. Inoltre la si potrà sfruttare per scrivere il copy a un post pronto per la pubblicazione, chiedendo magari una citazione o una frase d'effetto, oppure direttamente nella barra di ricerca formulando una specifica richiesta per ricevere così contenuti inerenti.

Rischi

Privacy, in che modo usa le informazioni Meta?

Così scrivono nella loro pagina sulla privacy: “Sulla base dei feedback delle autorità di controllo, stiamo continuando a rimandare i nostri piani di usare le tue informazioni nei Prodotti di Meta per sviluppare e migliorare l’IA di Meta”.

Prima di iniziare a usare le tue informazioni a tale scopo, ti informeremo e ti spiegheremo come esercitare il tuo diritto di opposizione. Nell’Unione Europea non può accedere ai contenuti e ai dati degli utenti, quindi Meta non può leggere gli altri messaggi nelle chat personali.

Possiamo disinstallare Meta AI?

Per ora non esistono opzioni per rimuovere Meta Ai dall’interfaccia di WhatsApp. L’assistente è integrato direttamente nella barra di ricerca e compare anche come chat separata se ci si interagisce. Al momento, non è possibile disattivare completamente Meta AI su piattaforme come WhatsApp, Facebook e Instagram. Tuttavia, puoi adottare alcune misure per limitarne l’interazione e le notifiche, Si può per esempio su Whatsapp silenziare le notifiche di Meta Ai toccando il nome “Meta AI” nella parte superiore per accedere al profilo e selezionando “Silenzia” e scegli “Sempre” o l’intervallo di tempo desiderato. Su Facebook quando vedi contenuti suggeriti da Meta AI, clicca sui tre puntini accanto al contenuto puoi selezionare “Nascondi Meta AI” o “Non mi interessa” per ridurre le future interazioni.

Su Instagram apri l’app, vai su messaggi accedi alla chat con Meta AI, tocca “Meta AI” in alto, poi seleziona l’opzione “Silenzia messaggi”

Ricordiamo in ogni caso che l’attivazione di Meta Ai è facoltativa nel senso che se non la chiamate in causa e non gli rivolgete domande o comandi non si attiva.

APPLE INTELLIGENCE

Apple Intelligence funziona combinando la potenza dei modelli generativi con la comprensione del contesto personale dell’utente. Questo permette all’utente di ricevere informazioni utili e pertinenti in modo più naturale, senza compromettere la privacy.

Apple Intelligence utilizza modelli di intelligenza artificiale, come quelli di linguaggio e visione, per svolgere compiti come riassumere testi, creare immagini o tradurre lingue. Comprensione del Contest. Attinge dal contesto personale impedendo a chiunque di accedere ai propri dati, compresa Apple.

Gli Strumenti di scrittura intelligenti trasformano il proprio modo di comunicare: possono correggere i testi, riscriverne diverse versioni fino a trovare il tono e le parole ideali, e riassumere il testo selezionato con un tap. Sono disponibili in quasi tutte le app con cui poter scrivere, incluse quelle di terze parti.

Privacy Tutelata. Apple garantisce che tutti i dati elaborati dall’AI siano trattati in modo privato e non vengano condivisi con terze parti, nemmeno con Apple stessa.

È integrata nei iPhone, iPad e Mac per rendere più facile scrivere, creare e fare tutto ciò che si vuole.

Funzionalità

Perfettamente integrato con ChatGPT. Con ChatGPT di OpenAI integrato in Siri (Assistente digitali Apple) e negli Strumenti di scrittura si hanno a portata di mano funzioni ancora più potenti, senza bisogno di passare da uno strumento all’altro. Siri può attingere da ChatGPT per alcune richieste, per esempio domande su foto o documenti. E con la funzione Scrivi degli Strumenti di scrittura, puoi creare e illustrare contenuti originali partendo da zero. E’ l’utente a decidere quando usare ChatGPT, e prima di condividere qualsiasi informazione verrà chiesto il suo permesso. Chiunque può accedere gratuitamente a ChatGPT senza creare un account. Se invece hai un abbonamento a ChatGPT, si può collegare il proprio account per sfruttare anche le funzioni a pagamento.

Strumenti di Scrittura. Si può usare Apple Intelligence per riassumere lunghi testi, correggere la grammatica o trovare le parole giuste per esprimere un pensiero in modo più efficace.

Creare Immagini e Genmoji. Si possono creare immagini originali utilizzando l’app Image Playground o la bacchetta immagini nell’app Note. Inoltre, si possono creare Genmoji, emoji personalizzate, basate su una descrizione o una foto.

Siri Potenziata.

Siri è l’assistente vocale di Apple, integrato nei dispositivi iOS come iPhone, iPad, Mac e HomePod. Funziona riconoscendo comandi vocali e richieste, eseguendo azioni o fornendo informazioni.

Siri entra in una nuova era. Apple Intelligence regala a Siri un bel po’ di superpoteri. Grazie al nuovo design, a una comprensione ancora migliore della lingua e alla possibilità di scrivere a Siri in qualsiasi momento, comunicare con l’assistente intelligente è più naturale che mai.

Un Mac, un iPad e un iPhone con le nuove funzioni di Siri basate su Apple Intelligence

Siri può ora "vedere" il mondo attraverso la fotocamera, riconoscere il contesto delle richieste e fornire risposte più precise, eseguendo centinaia di nuove azioni sia nelle app Apple che in quelle di terze parti.

Riduce le Distrazioni.

Apple Intelligence può riassumere le notifiche e dare priorità a quelle più importanti, riducendo le interruzioni e permettendo all'utente di rimanere concentrato.

Grazie ai messaggi con priorità in Mail, è possibile riordinare la casella della posta in entrata spostando in alto i messaggi più urgenti, come un invito a cui dover rispondere oggi o il promemoria per fare il check-in del proprio volo nel pomeriggio.

Usare una Risposta veloce in Mail per rispondere al volo a un messaggio senza tralasciare nessun dettaglio importante. Apple Intelligence può rilevare le domande contenute nell'email ricevuta e proporre una selezione di frasi pertinenti da includere nella risposta: in pochi tap, si avrà un messaggio pronto da inviare.

Creare immagini originali e nuove Genmoji. Usare Bacchetta immagini per trasformare uno schizzo appena abbozzato in un'illustrazione fatta e finita che completi i propri appunti. E dare vita a video-ricordi personalizzati, generati in base alle proprie descrizioni.

Un iPhone con immagini personalizzate nell'app Messaggi e un iPad con la funzione Bacchetta immagini nell'app Note. Creare immagini originali e sorprendenti con Image Playground, direttamente nelle app.

Direttamente dalla tastiera, si può dare vita a nuovissime Genmoji per le proprie conversazioni: inserirei una descrizione per vedere l'anteprima e poi modificarla finché il risultato non è perfetto. Si può anche scegliere una persona dalla propria libreria Foto e creare la sua Genmoji.

Nell'app Note, Bacchetta immagini può trasformare uno schizzo appena abbozzato in un'immagine definita.

Nell'app Foto, inserire la descrizione e Apple Intelligence troverà le foto e i video che fanno al caso. Poi preparerà una storia originale con capitoli basati sui temi che ha riconosciuto, organizzando le proprie foto in un film con un suo arco narrativo.

Perfezionare i propri scatti con lo strumento Ripulisci nell'app Foto. Apple Intelligence rileva gli oggetti sullo sfondo, così si può eliminarli con un tap. Senza che l'immagine sembri ritoccata.

Altre Applicazioni minori, anche per possibili completamenti di principali.

Inoltre, a volte integrate con le precedenti, si possono indicare anche:

Dall-E-2/3 - Il sistema basato su AI permette di creare immagini realistiche e composizioni artistiche da una descrizione impartita attraverso il linguaggio naturale.

Jasper - Si tratta di una piattaforma di AI generativa che permette di creare facilmente contenuti personalizzabili in pochi secondi a partire da una keyword.

Synthesia - Questa app permette di creare video professionali in pochi minuti senza dover investire in attrezzatura specifica, semplicemente digitando un testo (sono disponibili 120 lingue diverse).

GoCharlie - Uno strumento utile per i marketer, permette di creare blog post, immagini, contenuti per i social media, ricerche e contenuti ADV in pochi click.

Notion AI - Questa piattaforma favorisce il Project Management aziendale e la diffusione di best practice all'interno dei team geograficamente distribuiti.

Tome - Il sistema AI based offre una produzione e gestione automatizzata a 360° dello storytelling aziendale, con blog post e contenuti web interattivi.

Eccetera.

5 - APPENDICE.

Altre Piattaforme/App di AI. Virtual Assistant e Chatbot

(Estratto principalmente dal sito web di Zendesk)

Zendesk - Perplexity AI - Claude - Jasper Chat - Character.AI - ChatSonic - Replika - My AI - Khanmigo - Woebot Health - IdealPI - Copy.AI - You.com - ZenoChat - Amazon CodeWhisperer - HuggingChat - Rose.AI - Socratic by Google - ChatSpot - Certainly

Zendesk

Caso d'uso: servizio clienti ed esperienza cliente.

Modello: proprietario.

Zendesk, con il suo approccio unico all'AI, rappresenta una vera e propria svolta per i team del Servizio Clienti. A differenza di molte soluzioni presenti sul mercato, i chatbot di Zendesk sono veloci da configurare, dato che non richiedono competenze tecniche per la loro implementazione. Vengono inoltre pre-addestrati attraverso interazioni reali con il servizio clienti specifiche per il proprio settore, facendo risparmiare ai team il tempo e i costi della configurazione manuale.

I bot di Zendesk contribuiscono a offrire esperienze clienti straordinarie anche in altri modi, ovvero:

- Risolvendo i problemi dei clienti su qualsiasi canale senza alcun intervento umano.
- Indirizzando i clienti verso le risorse del centro assistenza per consentire loro di utilizzare al meglio il sistema self-service.
- Accelerando le risoluzioni attraverso la raccolta di dati contestuali dai clienti.
- Inoltrando le conversazioni all'agente giusto quando è necessario un intervento umano.
- Incentivando le vendite, ad esempio attraverso l'invio di un codice sconto a un cliente con il carrello degli acquisti pieno.

Il sistema di ticketing di Zendesk, leader del settore, si integra anche con una serie di chatbot per garantire un passaggio di consegne fluido dal bot all'agente, oltre a offrire la possibilità di costruire bot su misura per la propria piattaforma.

Oltre ai bot conversazionali, Zendesk offre anche strumenti di AI generativa per gli agenti. Alcuni degli strumenti basati sull'AI a supporto degli agenti includono l'indirizzamento intelligente delle richieste all'agente giusto, in base alla lingua, all'intento (l'oggetto della conversazione) e al sentiment (se è positivo o negativo), e la condivisione degli insight con gli agenti per fornire un contesto utile e suggerimenti su come risolvere il problema.

Sono state anche combinate le capacità della Zendesk Suite con la potenza di OpenAI per migliorare ulteriormente le proprie soluzioni di intelligenza artificiale generativa a supporto degli agenti.

Funzionalità:

- Riconoscimento dello scopo
- Analisi del sentiment per i bot di risposta alle e-mail
- 'Bot builder' no-code (programmazione che non richiede codice)
- Distribuzione omnicanale
- Integrazioni con sistemi di terze parti
- Raccolta dei dati del cliente
- Generazione rapporti e analisi
- Sicurezza
- Passaggi di consegne dai bot agli agenti senza interruzioni
- Indirizzamento intelligente

Prezzi:

- Suite Team: \$ 55 per agente/al mese
- Suite Growth: \$ 89 per agente/al mese
- Suite Professional: \$ 115 per agente/al mese
- Suite Enterprise: \$ 150 per agente/al mese
- Suite Enterprise Plus: \$ 249 per agente/mese

Perplexity AI

Caso d'uso: ottenere risposte e raccomandazioni corredate delle fonti.

Con il Modello GPT-4.

Perplexity AI è abitualmente riconosciuto come un chatbot di conoscenza generale affidabile, poiché fornisce fonti e citazioni a supporto delle sue risposte. Gli utenti devono comunque effettuare i dovuti controlli per accertarsi dell'accuratezza delle risposte del bot, ma questo li mette al riparo dalla disinformazione e dalle allucinazioni del bot.

Aravind Srinivas intende farsi riconoscere per le strategie audaci. Perplexity, l'azienda di cui è co-fondatore e amministratore delegato, ha sviluppato un motore di ricerca potenziato dall'IA capace di competere con Google. Perplexity ha recentemente aggiunto due nuove funzionalità: Visual Perplexity e Llama Chat.

Visual Perplexity consente al chatbot di rispondere agli utenti utilizzando immagini e video. Llama Chat è un chatbot AI costruito sul modello Llama 2 di Meta per supportare i comuni linguaggi di programmazione ed essere d'aiuto agli sviluppatori con il codice.

Copilot è un assistente virtuale AI di Perplexity alimentato da GPT-4 che aiuta gli utenti a ottenere risultati più mirati. Gli utenti con un account gratuito possono inserire solo cinque query ogni quattro ore, mentre gli utenti del piano a pagamento hanno a disposizione fino a 600 query. Gli utenti del piano gratuito possono utilizzare più liberamente la "Ricerca rapida". Non è alimentato da GPT-4 e ha funzionalità solo più basilari, come fornire risposte elementari e risultati di ricerca a seguito di una domanda.

Funzionalità:

- Assistente di ricerca Copilot
- Assistenza ai professionisti
- Accesso al Community Server Discord
- Chat sul sito web in tempo reale
- Llama Chat
- Visual Perplexity
- Comando vocale
- App per dispositivi mobili
- Ricerca immagini

Prezzi:

- Free: \$ 0 al mese
- Pro: \$ 20 USD al mese

Claude

Caso d'uso: assistenza ai compiti

Modello: intelligenza artificiale costituzionale (CAI, Constitutional Artificial Intelligence)

Immagine sorgente

Claude è un chatbot di AI generativa di Anthropic che utilizza l'AI costituzionale (CAI). Il software si definisce "autonomo", cioè risponde a domande generiche senza effettuare ricerche su Internet. Claude utilizza l'architettura di sistema "HHH", che sta per "helpful, honest, and harmless" (utile, onesto e innocuo).

Gli utenti possono modificare il comportamento di Claude sollecitandolo attraverso informazioni di base per ricevere le risposte desiderate. Claude è disponibile in due modelli a pagamento — Claude Instant e Claude 2 — che possono aiutare gli utenti nell'analisi del testo, nella sintesi e nella generazione di contenuti creativi.

Funzionalità:

- Servizio clienti
- Scansione di documenti legali
- Life coaching
- Ricerca knowledge base
- Sintesi di documenti
- Supporto alle vendite

Prezzi:

- Claude Instant: Prompt: \$ 1,63 per 1 milione di token Completion: \$ 5,51 per 1 milione di token
- Claude 2: Prompt: \$ 11,02 per 1 milione di token Completion: \$ 32,68 per 1 milione di token

Jasper Chat

Caso d'uso: scrittura di contenuti e risposte.

Con Modello: GPT-4, Anthropic e modelli Google.

Jasper Chat è un chatbot di copywriting AI per le aziende. Secondo il sito web di Jasper, il bot AI aiuta i marchi a mantenere la coerenza dei toni, a rispettare le linee guida editoriali e le informazioni aziendali e a semplificare la collaborazione per le campagne.

Per utilizzare questo strumento, l'utente deve semplicemente inserire una richiesta, affinarla se necessario ed esportare il risultato finale. Naturalmente le risposte devono essere modificate e sottoposte a verifica, ma il bot Jasper può rappresentare un punto di partenza per quelle aziende che dispongono di risorse limitate.

Un vantaggio fondamentale di Jasper è che è possibile addestrare il chatbot in base ai dati di cui si dispone e mantenere la proprietà dei risultati ottenuti o delle informazioni fornite. Tuttavia, gli utenti devono tenere presente che i contenuti generati dall'AI potrebbero non essere protetti dalla legge sul copyright, poiché attualmente non esistono leggi o precedenti relativi all'AI. Ciò significa che altri possono utilizzare i contenuti o le informazioni pubblicate senza conseguenze.

Funzionalità:

- Copywriting
- Riassunto
- Generazione di idee
- Perfezionamento dei contenuti
- Multilingue
- Risposte contestuali
- Immagini ad alta risoluzione

Prezzi:

- Creator: \$ 39 al mese
- Teams: \$ 99 al mese
- Business: contatta Jasper. *I piani prevedono una fatturazione su base annuale.

Character.AI

Caso d'uso: intrattenimento e conversazione

Con Modello: GPT-3

Gli utenti di Character.AI possono scegliere il bot con cui vogliono parlare e il bot risponderà utilizzando il tono e il linguaggio che ci si aspetterebbe da quello specifico personaggio. Ecco alcune delle categorie tra cui gli utenti possono scegliere:

- **Aiutanti:** dating coach, psicologi, finti intervistatori e istruttori di fitness
- **Persone famose:** Ariana Grande, Cristiano Ronaldo, Taylor Swift, Keanu Reeves e Stephen Hawking
- **Personaggi dei videogiochi:** Mario, Luigi, Bowser, Nathan Drake e Shadow the Hedgehog
- **Personaggi del cinema e della TV:** Regina George, il Capitano Jack Sparrow, Capitan America, Undici, Mercoledì Addams e Tony Stark

Character.AI è più lento di molti altri chatbot, ma ha numerose opzioni diverse: gli utenti possono intrattenere "conversazioni" divertenti con le loro star e i loro personaggi preferiti, ricevere disegni e immagini, giocare o ascoltare consigli.

Funzionalità:

- Feed del personaggio
- Creazione di un personaggio
- Creazione di un feed
- AI conversazionale
- Voci dei personaggi
- Risposte dettagliate

Prezzi:

- Free: \$ 0 al mese
- Character.AI+: \$ 9,99 al mese

cChatSonic

Caso d'uso: creazione di contenuti

Con Modello: GPT-3.5 e GPT-4

ChatSonic è un chatbot di AI generativa assimilabile a ChatGPT, dato che utilizza due degli ultimi modelli di intento di OpenAI, GPT-3.5 e GPT-4, per migliorare le esperienze di conversazione.

Nella piattaforma, gli utenti possono inserire domande testuali o vocali e richiedere output artistici digitali o contenuti di qualsiasi lunghezza, sia che si tratti di didascalie e risposte alle e-mail che di lunghi articoli.

ChatSonic offre anche plugin per estensioni di Chrome per agevolare gli utenti nella scrittura e nella ricerca. A tal fine, quando un utente effettua una ricerca su Google, gli consente di visualizzare le informazioni di cui ha bisogno, senza che debba aprire un articolo e spulciarlo.

Funzionalità:

- Generazione di arte e immagini tramite l'AI
- Scrittura di contenuti
- Ricerca integrata su Google
- Assistenti personali specializzati
- Comando vocale
- Suggerimenti di contenuti
- Bot builder no-code (che non richiede codice)
- Modelli AI
- Esportazione di WordPress con un clic

Prezzi:

- Business: \$ 12,67 al mese (200.000 parole/mese per 1 utente)
 - Unlimited: \$ 16 al mese (parole illimitate per 1 utente)
 - Enterprise: a partire da \$ 1.000 al mese
- * I prezzi potrebbero aumentare in base al modello di intento, al numero di parole e ai posti utente.

Replika

Caso d'uso: conversazione compassionevole, intrattenimento e giochi di ruolo

Modello: modello linguistico proprietario di grandi dimensioni e contenuti di dialogo predefiniti

Replika permette agli utenti di personalizzare un avatar e di parlargli per divertimento. La piattaforma ha precedentemente collaborato con OpenAI per migliorare il dialogo, il riconoscimento del contesto e la qualità delle conversazioni di ruolo, ma ora opera su un sistema proprietario.

Sebbene l'avatar sia come un amico compassionevole online, non è dotato di sensibilità né sostituisce i professionisti della salute mentale; gli utenti dovrebbero usarlo solo per intrattenimento. Inoltre, non è in grado di funzionare come un vero e proprio assistente virtuale, poiché non può impostare promemoria o rispondere a equazioni matematiche e non ha altre competenze concrete.

Con il piano gratuito, gli utenti possono chattare con il loro bot, personalizzare il loro avatar utilizzando i punti guadagnati, sperimentare sessioni di coaching, selezionare giochi o suggerimenti di gioco e leggere le annotazioni sul diario del loro amico digitale. Gli utenti possono anche chattare a voce con il loro bot Replika e inviare foto, emoji e messaggi vocali.

Gli utenti possono passare al piano a pagamento di Replika per attivare le videochiamate, le chat avanzate e persino la simulazione di una relazione sentimentale.

Funzionalità:

- Conversazione empatica
- Realtà aumentata (AR, Augmented Reality)
- Videochiamate
- Messaggi vocali
- Media ricchi di contenuti
- Coaching

Prezzi:

- Free: \$ 0 al mese
- PRO: \$ 5,83 al mese.

My AI

Caso d'uso: intrattenimento e dialogo

Modello: tecnologia OpenAI

L'AI di Snapchat si chiama My AI ed è unica perché è possibile personalizzare l'aspetto dell'avatar con cui si parla e il suo abbigliamento. Scelta di punta per l'intrattenimento sui social media, My AI consente agli utenti di Snapchat di porre domande sulla cultura pop, di ricavare idee su cose divertenti da fare e di scambiare messaggi con il bot.

Gli iscritti a Snapchat+ possono inviare una foto Snap a My AI, che risponderà all'utente con un'altra foto Snap. Inoltre, gli utenti possono personalizzare My AI con una biografia per adattare la sua personalità e lo stile di conversazione alle loro preferenze.

Funzionalità:

- Riconoscimento di testi e immagini
- Consigli su adesivi e Bitmoji
- Trova nuovi amici su Snapchat
- Consigli su eventi locali
- Suggerimento di articoli e storie di notizie

Prezzi:

Gratuito

Khanmigo

Caso d'uso: formazione

Con

Modello: GPT-4

Khanmigo è un chatbot AI creato da Khan Academy, un'organizzazione educativa. Il chatbot mira a facilitare l'apprendimento mostrando a insegnanti e tutor strategie efficaci per l'insegnamento e il coinvolgimento degli studenti. Inoltre, aiuta gli insegnanti a pianificare le lezioni e a comprendere meglio le esigenze degli studenti.

Lo strumento è utile anche per gli studenti che hanno bisogno di aiuto per svolgere i compiti o per affrontare argomenti complessi. Utilizzando il metodo socratico, Khanigo può aiutare gli studenti a trovare la risposta corretta senza fare il lavoro per loro, mettendoli in grado di sviluppare un pensiero critico e di assorbire nuove informazioni.

Funzionalità:

- Integrazione con Khan Academy
- Insight e report sui progressi degli studenti
- Consigli sulle valutazioni
- Pianificazione della lezione
- Tutoraggio personalizzato tramite AI
- Attività esplorative
- Assistenza multilingue

Prezzi:

- Donazione mensile: \$ 9 per utente
- Donazione annuale: \$ 9 all'anno
- Accesso al distretto: richiedi un preventivo

*Si invita a fare una donazione prima di utilizzare il chatbot.

Woebot Health

Caso d'uso: supporto e controllo della salute mentale

Modello: proprietario

Woebot è un chatbot che utilizza la scienza, l'intelligenza artificiale e l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP) per monitorare gli stati d'animo degli utenti e fornire un supporto alla salute mentale, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, aiutandoli a gestire emozioni complesse e a riflettere costantemente. Il bot è addestrato in base ad approcci clinici, tra cui:

- Terapia cognitivo-comportamentale (CBT, Cognitive Behavioral Therapy)
- Psicoterapia interpersonale (IPT, Interpersonal Psychotherapy)
- Terapia dialettico-comportamentale (DBT, Dialectical Behavior Therapy)

Woebot si propone di aiutare le persone che vivono in condizioni di ansia e depressione o di stress quotidiano legato al lavoro, alla vita o alla famiglia. Può aiutare gli utenti a costruire abitudini sane, a sviluppare capacità di coping e a contrastare modi di pensare dannosi.

Funzionalità:

- Risposte empatiche
- Risposte dettagliate
- Lezioni di sviluppo delle competenze
- Controlli giornalieri
- Criptaggio dei dati

Prezzi:

Gratuito

Ideal

Caso d'uso: assunzioni

Modello: proprietario

Il chatbot Ideal aiuta i reclutatori a coinvolgere efficacemente i candidati, a eliminare le selezioni telefoniche, a verificare le qualifiche e a supportare le attività generali per l'acquisizione dei talenti. Questo strumento consente ai team di assunzione di dare priorità ai candidati migliori attraverso lo screening delle risposte e i questionari dei partecipanti alla selezione.

La piattaforma soddisfa anche gli standard di conformità globale, nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD), dell'Office of Federal Contract Compliance Programs (OFCCP), dell'Equal Employment Opportunity Commission (EEOC) e altro ancora, il che significa che tutti i dati memorizzati sulla piattaforma sono sicuri.

Funzionalità:

- Selezione dei candidati
- Corrispondenza tra lavoro e candidato
- Insight sulle assunzioni e la forza lavoro

Prezzi:

- Contattare Ideal

PI

Caso d'uso: intrattenimento

Modello: Inflexione-1

PI è un'intelligenza artificiale personale amichevole, curiosa ed empatica. Il bot inizia le interazioni con i nuovi utenti spiegando che è possibile ricevere consigli e risposte o semplicemente chiacchierare di qualsiasi cosa si abbia in mente. Dichiara inoltre di non avere alcun interesse a esprimere giudizi o offrire consigli non richiesti, per cui è possibile discutere anche di argomenti più delicati.

Il bot è simile a un essere umano e invia messaggi colloquiali, persino emoji per sottolineare le sue affermazioni. La conversazione con il bot è gratuita, ma è necessario creare un account se si desidera che Pi ricordi i dettagli condivisi.

Funzionalità:

- Risposte conversazionali
- Vasta knowledge base
- Consigli personalizzati

Prezzi:

- Free: \$ 0 al mese

Copy.AI

Caso d'uso: scrittura di blog e marketing via e-mail

Con Modello: GPT-3

Il chatbot è specializzato in tutto ciò che concerne la scrittura. Ad esempio, può scrivere le descrizioni dei prodotti per i negozi online, i testi di marketing per gli annunci digitali, i contenuti per il tuo blog personale e altro ancora. Copy.ai è dotato di un numero illimitato di voci di marca, di modelli di prompt precostituiti e di un'infobase, e può generare contenuti in più di 95 lingue.

Per iniziare, gli utenti devono inserire i dettagli del loro progetto, compresi l'argomento, il contesto e il tono. A questo punto, possono vagliare i risultati del bot e selezionare l'opzione preferita. Quindi, possono modificare, aggiungere ulteriori dettagli, se necessario, e pubblicare il nuovo contenuto sulla piattaforma prescelta.

Funzionalità:

- Web scraping
- Sintesi video
- Dati in tempo reale
- Editor di documenti intuitivo
- Prompt predefiniti

Prezzi:

- Forever free plan: \$ 0 al mese
 - Pro: \$ 36 al mese
 - Enterprise: Contatta le vendite
- *I piani prevedono una fatturazione su base annuale.

You.com

Caso d'uso: ricerca

Modello: proprietario

You.com è un motore di ricerca conversazionale in grado di rispondere a domande, scrivere e-mail e codice, spiegare argomenti complessi e realizzare un brainstorming di idee. A differenza dei tipici chatbot, che propongono all'utente gli articoli da leggere per trovare una risposta, You.com va dritto al punto e fornisce la risposta sotto forma di messaggio. La piattaforma è inoltre gratuita e sicura e non visualizza mai annunci invasivi. Un altro vantaggio è che una volta inserita una domanda o una frase, You.com permette all'utente di cliccare su altri tipi di contenuti, come video, immagini, notizie, mappe e social media, per trovare le risposte nei mezzi più adatti al suo stile di apprendimento. Gli utenti possono anche impostare You.com come motore di ricerca principale e personalizzare le esperienze di ricerca integrandolo con applicazioni come Medium, Amazon, Home Depot, Target e X (precedentemente Twitter).

Funzionalità:

- Ricerca di informazioni
- AI conversazionale
- Assistenza ai compiti
- Risposte e raccomandazioni personalizzate
- Comprensione contestuale
- Traduzione lingua

Prezzi:

- Free: \$ 0 al mese
- YouPro: \$ 9,99 al mese.

ZenoChat

Caso d'uso: copywriting e brainstorming

Con Modello: GPT-4 e Sophos 2

ZenoChat è uno strumento di generazione del linguaggio naturale (NLG, Natural Language Generation) di TextCortex. L'obiettivo è quello di adattare ogni chat personalizzandola in base allo stile, alle conoscenze e alle esigenze di comunicazione dell'utente, per una "esperienza di intelligenza su misura".

Il software è uno strumento di generazione di contenuti per i creativi che hanno bisogno di aiuto per riscrivere frasi o modificare documenti interni. L'intelligenza artificiale di ZenoChat è stata addestrata sulla base di oltre 3 miliardi di frasi per ridurre il plagio e creare risultati unici. Supporta inoltre più di 20 lingue, per consentire agli utenti di comunicare con persone di culture e ambienti diversi.

Funzionalità:

- Modifica e riscrittura di testi
- Più di 20 lingue supportate
- Espansione delle idee
- Intelligenza personale
- Integrazioni su mobile e desktop

Prezzi:

- Free: \$ 0 al mese (20 creazioni al giorno, 125 parole per creazione)
- Lite: \$ 23,99 al mese
- Unlimited: \$ 83,99 al mese

Amazon CodeWhisperer

Caso d'uso: codifica

Modello: proprietario

Amazon CodeWhisperer è uno strumento disponibile con Amazon Web Services. È un assistente AI per la codifica che consente agli sviluppatori di creare rapidamente applicazioni sicure.

CodeWhisperer è costruito per la programmazione ed è stato addestrato su miliardi di linee di codice. Ciò lo rende una risorsa preziosissima per i programmatori in cerca di scorciatoie per la codifica o di supporto nel corso di progetti complessi.

Questo strumento è particolarmente utile per i programmatori che cercano di lavorare con API meno conosciute e di snellire i progetti che richiedono un notevole dispendio di tempo. Chi opera in settori con evidenti rischi per la sicurezza può anche utilizzare CodeWhisperer per scovare le vulnerabilità nascoste nel codice ed esaminare i suggerimenti per risolverle immediatamente.

Funzionalità:

- Suggerimenti sui codici in tempo reale
- Identificazione delle vulnerabilità
- Oltre 15 linguaggi di programmazione
- Funziona con i servizi AWS
- Scansione di sicurezza del codice
- Tracciamento dei riferimenti
- Prevenzione dei bias
- Gestione delle licenze e delle politiche aziendali

Prezzi:

- Individual tier: \$ 0 al mese
- Professional: \$ 19 per utente/mese

HuggingChat

Caso d'uso: gestione dei compiti, scrittura di e-mail e generazione di contenuti

Modelli: meta-llama/Llama-2-70b-chat-hf

HuggingChat è un chatbot open-source di HuggingFace che aiuta gli utenti a portare a termine un compito.

Complessivamente, il bot aiuta a svolgere compiti e a scrivere contenuti generali utilizzando i dati di cui dispone.

Tuttavia, se l'utente ha bisogno di visualizzare informazioni più recenti, può anche attivare il pulsante "Cerca nel Web" e i risultati saranno più aderenti a quelli online.

Il bot elabora anche le domande, prevedendo la richiesta successiva dell'utente. Inoltre, se l'utente ha un account, può richiamare la conversazione in un secondo momento per maggiori dettagli, anche se nel frattempo ha fatto un'altra richiesta.

Funzionalità:

- Interfaccia conversazionale
- Consigli personalizzati
- Assistenza ai compiti
- Assistenza multilingue

Prezzi:

- HF Hub: gratuito
- Pro: \$ 9 al mese
- Enterprise Hub: \$ 20 per utente al mese

Rose.AI

Caso d'uso: pulizia e visualizzazione dei dati

Modelli: proprietario

Rose AI è un motore di ricerca e uno strumento di visualizzazione dei dati conversazionale che si colloca a metà strada tra l'AI tradizionale e un bot. Consente ai data scientist di trovare, pulire e visualizzare rapidamente i dati. Rose è anche in grado di valutare in modo critico gli investimenti, di comprendere la logica matematica, di collegarsi a database di terze parti e di condividere risposte chiare e comprensibili sia in forma visiva che scritta.

I risultati di Rose sono meno discorsivi rispetto ad altri bot del nostro elenco, ma soddisfa le richieste di conversazione con risposte e visualizzazioni. Il bot consente agli utenti di trovare risposte contestuali facendo emergere immediatamente i metadati e le fonti originali.

Funzionalità:

- Download in formato CSV
- Interfaccia verificabile
- Pulizia dei dati
- Visualizzazione dei dati
- Marketplace dei dati

Prezzi:

- Prendi contatto per registrarti

Socratic by Google

Caso d'uso: formazione

Modelli: tecnologie di ricerca e AI di Google

Socratic by Google è un chatbot basato sulla ricerca per studenti di tutte le età. Sia che si tratti di svolgere noiosi compiti scolastici a casa, sia che si voglia semplicemente imparare qualcosa di nuovo, Socratic può aiutare l'utente a raggiungere il proprio obiettivo.

Lo strumento di apprendimento è stato progettato per utenti di età pari o superiore ai 12 anni. Grazie alla funzione "Poni una domanda", gli studenti più giovani possono utilizzarlo per ottenere assistenza (sotto la supervisione di un adulto). Gli utenti possono anche scegliere di digitare una domanda.

In ogni caso, dopo l'inserimento della query, Socratic proporrà una corrispondenza tra i migliori risultati di Google e una spiegazione dettagliata, spesso con visualizzazioni. Oltre a ciò, l'applicazione fornisce anche collegamenti a risorse online affidabili e guide allo studio scritte da esperti per migliorare le esperienze di apprendimento.

Funzionalità:

- App e guide di studio gratuite
- Moduli di apprendimento
- Chatbot del motore di ricerca
- Spiegazioni punto per punto
- Video didattici

Prezzi:

- Gratuito

ChatSpot

Caso d'uso: marketing

Con Modello: GPT-3 e Dall-E

ChatSpot è l'assistente di marketing alimentato dall'AI di HubSpot (anche se non è necessario utilizzare HubSpot per usare questo bot). La versione Public Beta del bot aiuta i team di marketing a redigere e-mail, scrivere didascalie per i social media, generare argomenti per i blog e sviluppare call to action efficaci.

È inoltre dotato di modelli precostituiti che rendono il lavoro di marketing un processo più rapido. Alcuni di questi modelli sono per le sintesi dei video di YouTube, per gli abbonamenti alle notizie e si può anche fare lo scraping dei siti web per determinare quali tecnologie utilizza un sito.

Tuttavia, lo strumento presenta alcune limitazioni. Ad esempio, il bot sta ancora imparando (2024) e non sempre propone risultati accurati. Inoltre, non riesce a risalire ai messaggi precedenti, anche se si è ancora nella stessa conversazione. Infine, l'accuratezza dei risultati diminuisce in lingue differenti dall'inglese.

Funzionalità:

- Test adattivi
- Suggerimenti SEO
- Raccolta dei dati
- Generazione integrata di contenuti

Prezzi:

- Gratuito

Certainly

Caso d'uso: vendite ed e-commerce

Modello: tecnologie OpenAI

Il chatbot di Certainly consente alle aziende di emulare i loro venditori di maggior successo. Il bot è stato costruito utilizzando i dati delle vendite online, che gli consentono di avere una visione unica del settore dell'e-commerce. È inoltre dotato di modelli predefiniti, fornisce dati accurati e si integra con Zendesk. Il suo scopo è quello di essere uno strumento di smistamento, di raccolta dati e di coinvolgimento dei clienti. Grazie alla capacità di comprendere i clienti e il contesto alla base dei loro messaggi, questo chatbot può imparare a smistare i ticket agli addetti alle vendite quando c'è bisogno di un intervento umano.

Funzionalità:

- Comprensione contestuale
- Comprensione del linguaggio naturale
- Risposte simili a quelle umane
- Integrazioni con un solo clic
- Passaggi di consegne agli agenti senza intoppi

Prezzi:

- Starter: richiedi un preventivo
- Pro: richiedi un preventivo
- Premium: richiedi un preventivo

