

Il progetto con la startup E-Plato

Agos adotta una piattaforma di intelligenza artificiale per semplificare l'accesso alle informazioni aziendali

Claudio Migliavacca, Head of Innovation & AI Factory di Agos Ducato: "Grazie a Socrate di E-Plato possiamo trovare informazioni complesse e aggiornate in modo veloce e sicuro, semplificando il lavoro quotidiano e aprendo la strada a nuove applicazioni dell'AI in Agos"

L'azienda

Agos è una società finanziaria leader nel settore del credito al consumo, presente in Italia da oltre 35 anni, partecipata per il 61% da Crédit Agricole attraverso Crédit Agricole Consumer Finance e per il 39% da Banco BPM. Con 200 filiali e circa 2.000 dipendenti sostiene la realizzazione dei progetti dei propri clienti e supporta le vendite dei partner nei diversi mercati attraverso l'offerta di prestiti personali, finanziamenti finalizzati, carte di credito, cessione del quinto stipendio, leasing e un'ampia gamma di servizi assicurativi. Efficienza operativa, attenzione al customer care e innovazione continua sono i tratti distintivi di Agos, che vuole essere 100% human e 100% digital. Da sempre lavora puntando su trasparenza, fiducia e rispetto. Valori che si riflettono anche nella sostenibilità ambientale, economica e sociale, con l'obiettivo di promuovere uno sviluppo economico sostenibile. In Italia ha oltre 9,4 milioni di clienti.

L'idea in breve

Agos ha adottato Socrate, la piattaforma di knowledge management sviluppata dalla startup E-Plato, pensata come un motore di ricerca "Google-like" all'interno dei dati aziendali. Grazie all'intelligenza artificiale generativa, la soluzione consente di trovare informazioni in modo rapido, operando direttamente sull'infrastruttura interna dell'azienda e quindi garantendo la sicurezza dei dati. L'obiettivo è semplificare e velocizzare l'accesso alle informazioni per le diverse direzioni aziendali, attraverso chatbot e sistemi RAG a supporto delle attività quotidiane.

Innovazione e gestione della conoscenza

Il team Innovation & AI Factory di Agos si occupa di esplorare nuove soluzioni tecnologiche a supporto dei clienti, dei partner e dei colleghi. Nel 2025 l'attività di scouting si è concentrata

sull'intelligenza artificiale generativa, con l'obiettivo di valutarne l'applicazione concreta nei processi aziendali. Sono stati individuati oltre 20 casi d'uso interni in cui l'AI poteva portare benefici concreti, e uno di questi è stata la creazione di un chatbot basato su LLM. Sono state identificate più di 100 domande, simulate su diverse piattaforme tra cui Socrate, al fine di valutare precisione, affidabilità e sicurezza delle risposte. La scelta è ricaduta sulla soluzione sviluppata da E-Plato, sia per i risultati ottenuti durante i test sia per la garanzia che offre sulla sicurezza dei dati: la piattaforma può essere installata direttamente sui server aziendali, evitando che le informazioni escano dalla rete interna.

Come funziona Socrate

La piattaforma è stata testata sul manuale del credito, un insieme di documenti che descrive tutte le procedure necessarie alla concessione dei prestiti personali. Grazie a Socrate, il personale delle filiali Agos può porre domande complesse in linguaggio naturale e ricevere risposte accurate con link diretti al documento di riferimento. I test hanno evidenziato una precisione molto elevata: quasi il 90% di risposte corrette e solo il 3% di errori. Oggi la soluzione è già in uso in alcune filiali per la gestione di casi più complessi che richiedono il recupero rapido di informazioni. Il sistema garantisce un retrieval veloce e sicuro, evitando ridondanze e riducendo il rischio di errori. Inoltre, riduce i tempi di ricerca delle informazioni e garantisce risposte sempre aggiornate con l'ultima versione dei documenti rilasciati, migliorando, nel caso del manuale del credito, sia la gestione del cliente che la qualità del servizio offerto.

Sono già in programma ulteriori sviluppi: estensione ad altri ambiti, come progetti IT e procedure operative interne, e creazione di chatbot tematici specifici. Inoltre, l'aggiornamento dei documenti sarà automatizzato: ogni nuova versione sarà subito disponibile, garantendo a tutti l'accesso a informazioni costantemente aggiornate.

Benefici

Il principale vantaggio di Socrate, in un settore fortemente regolato come quello finanziario, è la sicurezza: i dati dei clienti restano sempre all'interno dell'infrastruttura aziendale, senza utilizzo di servizi esterni. La piattaforma è installata su un cloud privato, in totale conformità con le policy interne e i requisiti di sicurezza più stringenti. Oltre alla protezione dei dati, Socrate offre moduli specializzati per l'analisi di documentazione complessa, come manuali, disegni e procedure, garantendo prestazioni di ricerca estremamente accurate in contesti ad alta complessità. La classificazione automatica dei documenti prima dell'indicizzazione migliora l'organizzazione dei contenuti e facilita la navigazione e l'accesso alle informazioni più rilevanti. L'impatto più immediato riguarda l'efficienza operativa: anche un piccolo risparmio di tempo per ogni dipendente si traduce in un beneficio per l'azienda. Il prossimo passo sarà industrializzare la soluzione, per estenderne l'utilizzo su larga scala e integrarla in altri reparti. Socrate di E-Plato rappresenta un tassello chiave nell'adozione dell'intelligenza artificiale in Agos: uno strumento capace di semplificare attività



complesse, accelerare la ricerca di informazioni e garantire l'aggiornamento costante dei dati, che apre la strada a una diffusione futura più ampia e strutturata dell'AI in azienda.