

Un assistente virtuale multilingue con volto umano accompagna i viaggiatori, offrendo informazioni di viaggio e contenuti culturali lungo le linee ferroviarie EAV.

EAV lancia l'avatar conversazionale: l'AI multicanale che informa, orienta e valorizza il territorio

Luciano Ragazzi, Direttore IT EAV: "Non volevamo un semplice chatbot, ma un'assistente capace di accogliere i viaggiatori con empatia, diffondendo informazioni affidabili su percorsi e sui siti culturali attraversati dalle nostre linee".

L'azienda

L'Ente Autonomo Volturno (EAV), istituito nel 1904, nacque per sostenere lo sviluppo economico di Napoli attraverso la produzione e la distribuzione di energia idroelettrica ricavata dalle acque del Volturno. Operando in un mercato dominato da grandi società private, contribuì a ridurre significativamente il costo dell'energia, favorendo l'industrializzazione della città. Successivamente ampliò la propria attività al settore dei trasporti pubblici, gestendo servizi tramviari e ferroviari e realizzando infrastrutture come la Cumana e la Circumflegrea. Sebbene questo orientamento portò all'abbandono del settore elettrico dopo la nazionalizzazione, consentì all'EAV di consolidarsi come protagonista della mobilità pubblica campana.

Eav oggi esercita il servizio di trasporto pubblico regionale ferroviario ed automobilistico; cura la realizzazione delle opere di manutenzione, ammodernamento e potenziamento della rete ferroviaria regionale e ne gestisce il patrimonio infrastrutturale.

EAV rappresenta la principale realtà del Trasporto Pubblico Locale campano, sia in termini di territorio servito sia di popolazione interessata: trasporta oltre 43 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario e oltre 8 milioni con il servizio automobilistico, grazie all'impegno dei suoi 3300 dipendenti.

L'azienda produce un fatturato annuo di 300 milioni di euro circa.

Un avatar conversazionale colto e intelligente

EAV ha sviluppato un innovativo avatar conversazionale con l'obiettivo di trasformare il rapporto tra viaggiatori e servizi digitali, superando il concetto tradizionale di chatbot. Il progetto nasce dall'esperienza maturata nel settore culturale, dove gli avatar sono già impiegati per migliorare l'interazione con il pubblico, e punta a offrire un'assistenza più naturale, empatica e coinvolgente. L'avatar è integrato in una web app sviluppata internamente da EAV e rappresenta il risultato della

collaborazione tra altre aziende specializzate nelle diverse componenti tecnologiche: modellazione tridimensionale, intelligenza artificiale, telecomunicazioni e sviluppo software. L'obiettivo è creare un punto di contatto digitale capace di dialogare con utenti italiani e stranieri, accompagnandoli non solo nella fruizione del servizio ferroviario ma anche nella scoperta del patrimonio culturale attraversato dalle linee EAV, da Pompei ai Campi Flegrei, fino a Benevento e alla Costiera.

Il modello LLM proprietario al centro di una piattaforma multicanale

Il cuore del progetto è un modello linguistico (LLM) sviluppato e addestrato interamente da EAV, ospitato su infrastrutture interne per garantire la piena sovranità del dato e la tutela delle informazioni, senza ricorrere a piattaforme cloud esterne. Attraverso un QR Code posizionato presso infopoint, sui mezzi e nelle stazioni, il viaggiatore accede all'applicazione e può dialogare con l'avatar tramite voce femminile oppure digitando le proprie domande come in una tradizionale chatbot. Lo stesso motore alimenta anche altri canali, dalla centrale telefonica ai futuri servizi integrati su siti web e piattaforme digitali, secondo una logica completamente multicanale. Il sistema multilingue risponde fornendo informazioni di servizio e contenuti culturali certificati provenienti dall'ecosistema digitale della cultura della Regione Campania, già organizzati secondo modelli semantici avanzati.

Il progetto è attualmente nella fase conclusiva di integrazione e sperimentazione: i test operativi sono previsti ad agosto, mentre il lancio pubblico è programmato entro ottobre, al termine delle verifiche sulle prestazioni e sul dimensionamento dell'infrastruttura tecnologica.

Assistenza più efficiente e promozione del territorio

L'avatar conversazionale permette di migliorare contemporaneamente l'esperienza del viaggiatore e l'efficienza organizzativa di EAV. Da un lato offre un'assistenza immediata, accessibile in più lingue e disponibile attraverso diversi canali, aiutando soprattutto i turisti stranieri a orientarsi lungo la rete ferroviaria e a ricevere indicazioni puntuali sui servizi. Dall'altro alleggerisce il lavoro degli operatori, che possono così dedicarsi alle richieste più complesse anziché alle informazioni ripetitive. Il progetto introduce inoltre un nuovo modo di intendere il trasporto pubblico: non soltanto spostare persone da una destinazione all'altra, ma accompagnarle nella scoperta del territorio, suggerendo itinerari, siti archeologici, musei e luoghi di interesse spesso poco conosciuti ma facilmente raggiungibili con le linee EAV. L'intelligenza artificiale diventa così uno strumento di accoglienza, promozione culturale e valorizzazione turistica, capace di integrare mobilità e conoscenza in un'unica esperienza digitale.