Milano, 29 – 30 ottobre 2024

È in fase di sperimentazione LeoScienza, un progetto di condivisione della conoscenza supportato da un chatbot basato sull'IA

Leonardo Assicurazioni, nuovi strumenti per valorizzare le competenze aziendali

Marco Bertani, resp. innovazione Leonardo Assicurazioni: "Abbiamo sviluppato questo progetto con l'obiettivo principale di valorizzare il nostro patrimonio comune di conoscenza. L'IA ci ha permesso di sviluppare uno strumento specifico per le nostre esigenze".

L'azienda

Leonardo Assicurazioni è una azienda di consulenza e intermediazione assicurativa a Milano. Distributrice di prodotti Generali Italia, offre delle combinazioni assicurative su misura del cliente, sotto forma di programmi assicurativi. La sede principale è situata nel quartiere Porta Nuova a Milano. Leonardo Assicurazioni offre analisi, ricerca, relazioni e soluzioni per la pianificazione finanziaria personalizzata.

Nel 2021 l'Azienda è diventata Società Benefit e ha formalizzato l'impegno ad avere un impatto positivo sulla società e sull'ambiente inserendo all'interno del proprio statuto la nuova forma giuridica "Leonardo Assicurazioni srl Società Benefit". Le finalità di beneficio che Leonardo Assicurazioni persegue vengono rendicontate ogni anno in ottica di trasparenza all'interno di una relazione d'impatto pubblica. È stato intrapreso un percorso di progressiva integrazione della sostenibilità in tutte le attività di business dell'Azienda e si è deciso di aderire ufficialmente all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

L'azienda produce un fatturato annuo di 36 milioni di euro, occupa circa 400 persone e risponde alle esigenze di oltre 40.000 clienti in tutta Italia.

Progetto LeoScienza: valorizzare il sapere aziendale

Il know how e le competenze degli oltre 400 collaboratori rappresenta per l'azienda un patrimonio prezioso da valorizzare e condividere. L'esigenza di creare uniformità e identità tra le diverse business unit ha portato allo sviluppo di strumenti per la condivisione delle conoscenze e per facilitare la comunicazione interna. È nato così "LeoScienza", il progetto con l'obiettivo di valorizzare e rendere facilmente accessibile a tutti il sapere aziendale, sia quello di natura documentale e di processo, sia

quello tacito, costituito dalle competenze e dall'esperienza delle persone. Questo strumento innovativo contribuisce alla diffusione e all'emersione dei centri di conoscenza, superando le barriere costituite dalla frammentazione degli uffici e delle funzioni.

Il chatbot interattivo Sybil

Per il progetto LeoScienza, l'azienda si è avvalsa della collaborazione della start up SylloTips. La piattaforma propria basata su IA e il relativo chatbot, denominato Sybil, sono stati alimentati con una base di conoscenza specifica e riservata, costituita dalla documentazione di Leonardo Assicurazioni e dalle conversazioni che transitano sulla piattaforma stessa. Questa specificità nell'addestramento dell'algoritmo permette di elaborare risposte puntuali e qualificate. Il sistema può essere interrogato con linguaggio naturale e fornisce le informazioni richieste mediante una risposta argomentata con tutti i riferimenti documentali (polizze, contratti, brochure, ecc.). Il software consente di aprire una conversazione, qualora la risposta non sia soddisfacente per l'utente, inoltrandola alle persone competenti sul tema, individuate dall'azienda o mappate dall'IA grazie all'analisi delle conversazioni. La risposta qualificata viene poi archiviata nel dataset: la piattaforma IA è dunque in grado di apprende e riutilizzare i contenuti per rispondere ad altri quesiti della stessa natura. Il machine learning e l'apporto continuo di competenze permette di costruire nel tempo un patrimonio comune di conoscenza ampio e dettagliato, disponibile h24 per tutte le risorse aziendali.

Benefici aziendali condivisi

Il progetto LeoScienza, avviato nei primi mesi del 2024 su due business unit, sta concludendo la fase di sperimentazione. Entro fine anno si prevede l'ampiamento e l'estensione a tutte le aree business dell'azienda. I benefici principali di questo strumento innovativo sono la condivisione delle conoscenze aziendali, il potenziamento della capacità professionale e l'autonomia dei singoli professionisti interni. La vision aziendale interpreta infatti l'IA generativa come uno strumento di rafforzamento al servizio del professionista non come un sostitutivo dell'attività umana.
Con questo sistema, integrato perfettamente con gli strumenti digitali già in uso in azienda, si mettono a sistema le competenze individuali, si minimizzano le richieste ripetitive che intasano i canali di comunicazione e si ottimizza il tempo di lavoro. Tutti i collaboratori hanno l'opportunità di disporre in qualsiasi momento di risposte qualificate e aggiornate che permettano di portare avanti i processi aziendali senza disperdere energie nel ricercare le informazioni corrette o le persone che possano fornirle. Nel tempo si creerà un database sempre aggiornato e disponibile, al servizio di tutti.