

**PROPOSTA DI DELIBERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N. 10 DEL 28/06/2022**

Deliberazione n. \_\_\_\_/2022 del

**Estensione del contratto di assistenza in favore della Società Retelit Group relativamente al chatbot AMAT S.p.A. e valutazioni in ordine alla sua traduzione in lingua inglese. Determinazioni.**

Il Direttore Generale f.f., di concerto con il Direttore Amministrativo f.f., con il Direttore Tecnico e d'Esercizio e con la Ripartizione Contratti ed appalti, riferisce e propone quanto segue:

Con deliberazione n. 28, adottata nella seduta del 27 aprile 2020, il Consiglio di Amministrazione della Società deliberò l'affidamento in favore della Società PA ABS s.r.l. dello sviluppo del chatbot aziendale, vale a dire di un assistente virtuale in grado di interloquire con l'utenza e fornire informazioni sui servizi, in riscontro alle richieste avanzate dalla stessa attraverso una piattaforma di messaggistica. Lo strumento è frutto di un'applicazione di intelligenza artificiale che consente, senza l'intervento umano, di incrementare il ventaglio di risposte fornite automaticamente all'utenza man mano che si diversificano e si accrescono i quesiti posti ("machine learning").

Originariamente il chatbot era accessibile esclusivamente attraverso l'applicazione "Messenger" di "Facebook" ma, a partire dal luglio 2021, su richiesta dell'Azienda, la CROWD M ITALY s.r.l., che nel frattempo aveva incorporato la società PA ABS s.r.l., ha realizzato lo sviluppo e la personalizzazione del Chatbot Kyma anche su WebChat, che è ora accessibile all'interno del sito istituzionale aziendale <https://www.amat.taranto.it>.

Oltre al costo sostenuto per la realizzazione del prodotto informatico e per la formazione del personale aziendale (in totale euro 17.900,00), l'offerta prevedeva un canone complessivo mensile per la gestione e l'assistenza del chatbot, pari a euro 1.390,00 oltre IVA, a fronte, in particolare, dei seguenti servizi:

| Descrizione <b>CANONE: Utilizzo piattaforma chatbot</b>                                                                                                                                                                                                   | Costo Mensile (IVA esclusa) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Utilizzo piattaforma chatbot fino a 10.000 messaggi* mese (120.000* messaggi annui) e utilizzo piattaforma di Intelligenza artificiale per l'interpretazione del linguaggio naturale. Al superamento della soglia, € 50 per ogni 1000 messaggi aggiuntivi | € 650,00                    |
| Assistenza tecnica e manutenzione della piattaforma                                                                                                                                                                                                       | € 280,00                    |
| Hosting e utilizzo piattaforma                                                                                                                                                                                                                            | € 460,00                    |

L'affidamento iniziale prevedeva una durata contrattuale di utilizzo e di assistenza pari a 12 mensilità.

Oltre all'affidamento dello sviluppo e realizzazione del chatbot, alla società PA ABS s.r.l. fu affidato, una volta definita e completata la fase di realizzazione della nuova procedura, anche un servizio di contact center remotizzato via chat, in grado di supportare gli utenti che non ricevano adeguate risposte dal

chatbot nel periodo di avvio del progetto e di autoapprendimento del chatbot. Tale affidamento fu previsto al canone semestrale di euro 3.850,00 oltre IVA.

Con e-mail del 25 marzo, registrata al protocollo aziendale al n. 5664/2022 **[Allegato n. 1]**, il dott. Stafuzza, Ceo della società Crowd M Italy s.r.l. – (Retelit Group), ha inviato un report delle conversazioni intercorse con il chatbot dalla data del suo avvio **[Allegato n. 2]**. Dallo stesso si ricava che alla data del 25/03/2022 sono state conteggiate circa 56.000 conversazioni, con una previsione di aumento in concomitanza con la stagione estiva.

Con la stessa mail, il dott. Stafuzza ha riferito che, a fronte di un così elevato numero di conversazioni in chat, il numero di interventi da parte degli operatori non è stato molto elevato, riservandosi di far pervenire un ulteriore specifico report. Inoltre egli ha prospettato la possibilità di integrare nel chatbot la lingua inglese.

Con successiva mail dell'11/04/2022 **[Allegato n. 3]** la Società Crowd M Italy s.r.l. ha comunicato che, a decorrere dal giorno 19/05/2021 (data del go live del chatbot) e sino al 28/02/2022, sono state gestite 383 chat in cui l'operatore GAP è intervenuto a seguito di richiesta dell'utente e che l'attività ha generato un'occupazione degli operatori pari a 1077 minuti in totale.

In una successiva conversazione telefonica intercorsa con il Direttore generale f.f., il dott. Stafuzza ha rappresentato che la traduzione in inglese del chatbot sarebbe bene che avvenisse in un momento successivo ad un'eventuale implementazione di una versione in lingua inglese del sito internet, da realizzarsi in forma ridotta rispetto alla versione in lingua italiana, con particolare riferimento alle informazioni normalmente richieste dall'utenza occasionale straniera. Egli ha inoltre comunicato che, in considerazione del numero contenuto di interventi degli operatori, potrebbe riconoscere uno sconto del 15% rispetto al canone sinora corrisposto per il servizio di call-center remotizzato;

Considerata la qualità dello strumento, che ha visto l'AMAT tra le primissime aziende di trasporto pubblico ad averlo implementato, oltre che la buona riuscita dello stesso in termini di gradimento e di utilizzo da parte dell'utenza, si propone di:

- proseguire con l'utilizzo della piattaforma sino ad eventuale disdetta contrattuale, a fronte del canone mensile di euro 1.390,00 oltre IVA previsto per i correlati servizi di hosting, messaggistica, assistenza tecnica e manutenzione della piattaforma;
- proseguire, per un ulteriore periodo di 12 mesi, con il servizio di contact center remotizzato (chat/telefono), al costo semestrale, ridotto in forza dello sconto del 15 %, di euro 3.272,50 oltre IVA (costo annuale euro 6.545,00).
- di rinviare la decisione della traduzione del chatbot ad un momento successivo a quello della realizzazione di una versione light del sito internet in lingua inglese, in modo da realizzare una integrazione coerente della comunicazione nei confronti l'utenza.

IL CAPO RIPARTIZIONE UFFICIO CONTRATTI E APPALTI F.F. (dott. Nicola Carrieri\_\_\_\_\_)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO F.F. (dott.ssa Maria Fabiola Menenti\_\_\_\_\_)

IL DIRETTORE TECNICO e D'ESERCIZIO (ing. Mauro Piazza\_\_\_\_\_)



### **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

- Udita la proposta formulata e ritenuto di condividerla;
- Esaminati gli atti;
- Visti lo Statuto Sociale ed il Codice Civile;

a voti \_\_\_\_\_

### **D E L I B E R A**

1. proseguire con l'utilizzo della piattaforma sino ad eventuale disdetta contrattuale, a fronte del canone mensile di euro 1.390,00 oltre IVA previsto per i correlati servizi di hosting, messaggistica, assistenza tecnica e manutenzione della piattaforma;
2. proseguire, per un ulteriore periodo di 12 mesi, con il servizio di contact center remotizzato (chat/telefono), al costo semestrale, ridotto in forza dello sconto del 15 %, di euro 3.272,50 oltre IVA (costo annuale euro 6.545,00).
3. di rinviare la decisione della traduzione del chatbot ad un momento successivo a quello della realizzazione di una versione light del sito internet in lingua inglese, in modo da realizzare una integrazione coerente della comunicazione nei confronti l'utenza.

**Oggetto:** I: Report statistico utilizzo chatbot Kyma

**Mittente:** "Dott. Pietro Carallo Direttore Amministrativo Amat spa" <carallo@amat.ta.it>

**Data:** 31/03/2022, 20.26

**A:** <amat@amat.ta.it>

---

**Da:** Silvio Stafuzza <silvio.stafuzza@retelit.it>

**Inviato:** venerdì 25 marzo 2022 14:20

**A:** Dott. Pietro Carallo Direttore Amministrativo Amat spa <carallo@amat.ta.it>

**Cc:** Aldo Castenetto <aldo.castenetto@retelit.it>

**Oggetto:** Report statistico utilizzo chatbot Kyma

Egregio dott. Carallo,

Le invio in allegato il report ad oggi delle conversazioni.

Complessivamente ci sono state circa 56.000 conversazioni ma bisognerà aspettarsi un aumento per la stagione estiva.

Sto aspettando di ricevere anche le statistiche degli interventi dell'operatore che non sembra siano state molte. Ma appena lo ricevo sarà mia cura inviarvelo.

Per la prossima stagione potremmo, volendo, integrare la lingua inglese.

Rimango a disposizione per fissare una conference call per approfondimenti

Un caro saluto

Silvio



**Silvio Stafuzza**

Ceo

Mob: +39 3468582954

email: [silvio.stafuzza@retelit.it](mailto:silvio.stafuzza@retelit.it)

**Crowd M Italy Srl – Retelit Group**

L.go Don Bonifacio 1, 34125 Trieste (TS) - Italy

Tel: +39 0409896704

[www.crowdm.com](http://www.crowdm.com) | [www.retelit.it](http://www.retelit.it)

*Le informazioni contenute in questo messaggio di posta elettronica e/o nel/i file/s allegato/i possono contenere informazioni la cui riservatezza è tutelata. Il loro utilizzo è consentito esclusivamente al destinatario logicamente indirizzato, per le finalità indicate nell'oggetto e nel corpo del messaggio stesso. Qualora ricevete questo messaggio senza esserne il corretto destinatario, Vi preghiamo cortesemente di darcene notizia via e-mail e di procedere alla distruzione del messaggio stesso, cancellandolo da tutti i vostri sistemi e distruggendo ogni copia eventualmente prodotta. Costituisce comportamento contrario alla normativa Privacy vigente il*

*trattenere il messaggio stesso, divulgarlo anche in parte, distribuirlo ad altri soggetti, copiarlo, od utilizzarlo per finalità diverse, nonché reato perseguibile penalmente in base all'art. 616 Codice Penale.*

*The information contained in this e-mail and/or in the attached file(s) may be confidential or otherwise protected from disclosure. Its use is allowed solely to the recipient to whom it is addressed and only for the purposes indicated in the subject and body of the message itself. If you have erroneously received this message without being the correct addressee, we kindly ask you to inform us via e-mail and to proceed with its destruction, deleting it from all your systems and destroying any copies that may have been produced. Holding on to the message, distributing it or disclosing it in whole or in part to other subjects, copying it or using it for other purposes, constitutes a crime that can be prosecuted under art 616 of the Italian Penal Code, and is a behaviour contrary to the current Privacy Legislation.*

— Allegati: —

---

Amat\_kyma\_2022.pdf

1,2 MB

# CHATBOT AMAT

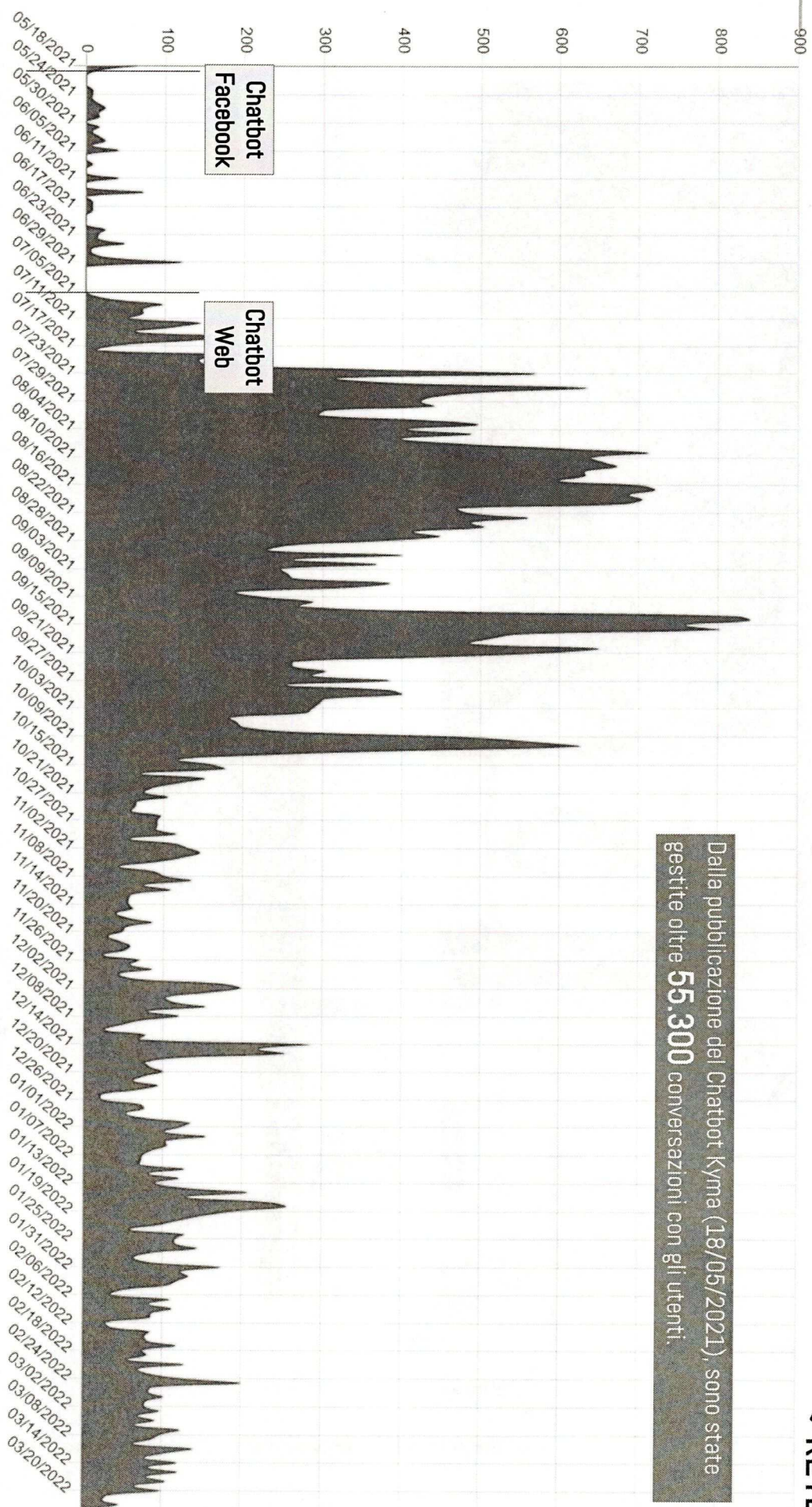
25/03/2022



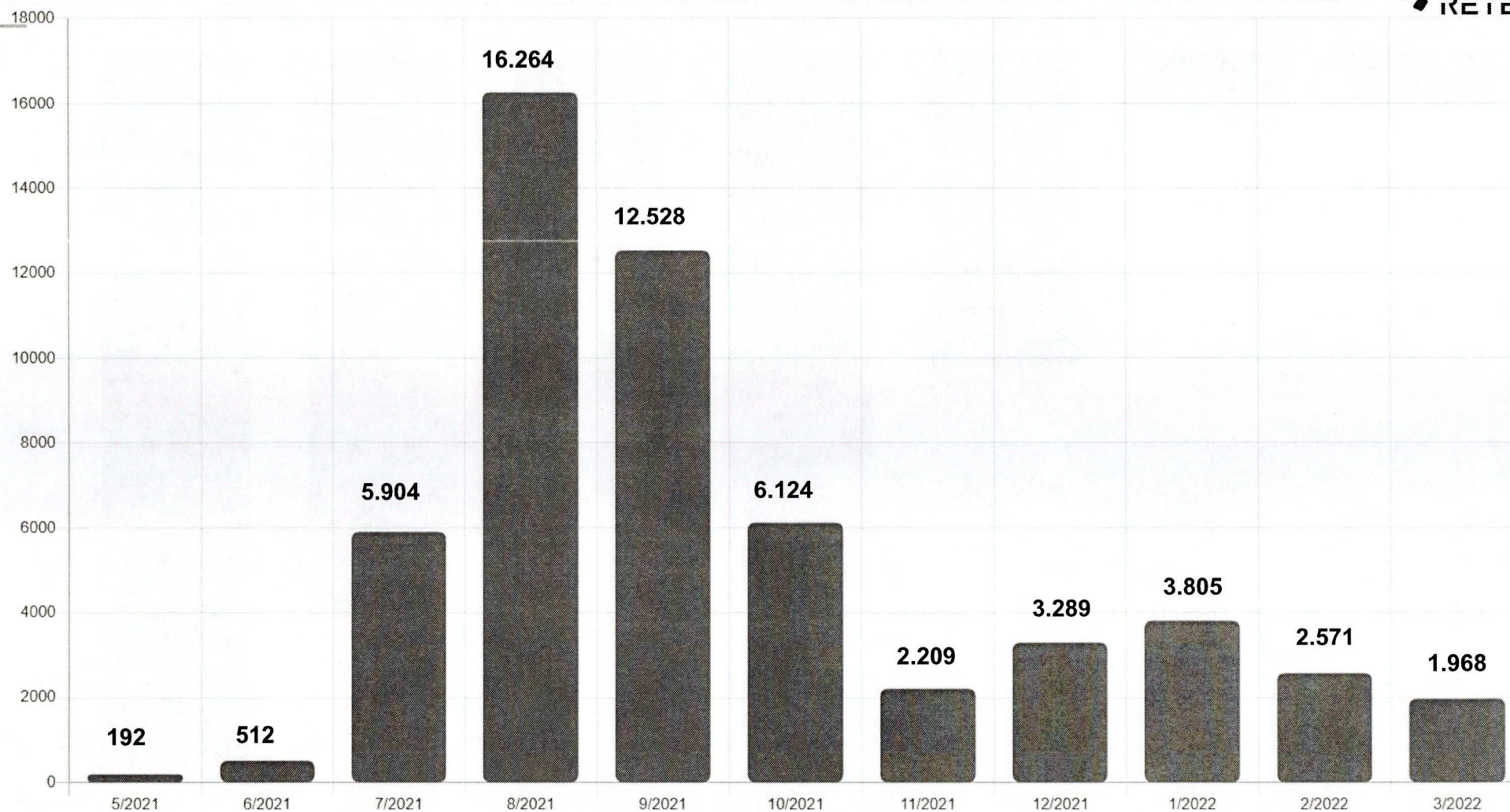
# Kyma – Assistente Amat Kyma



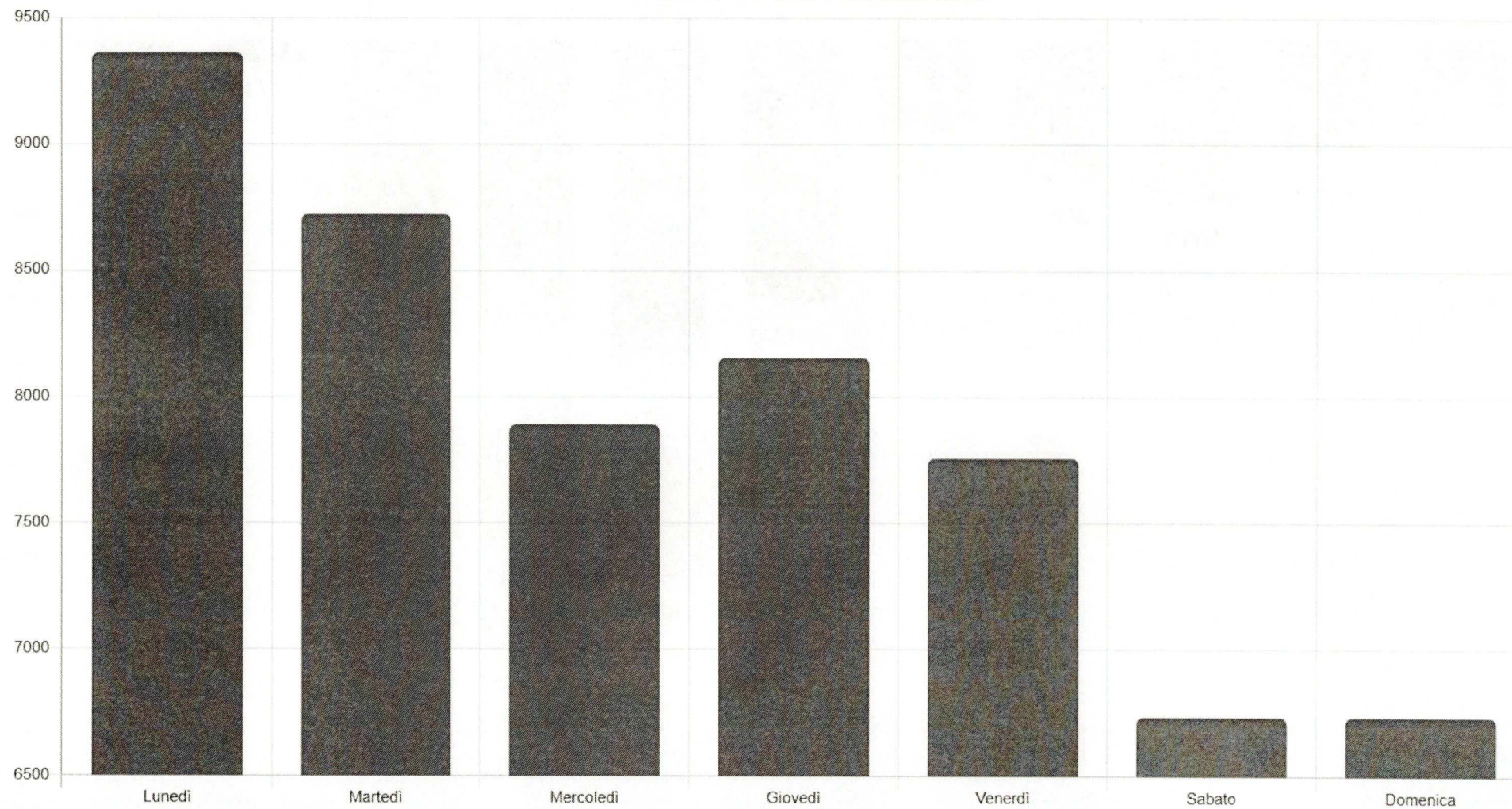
## Conversazioni su base giornaliera



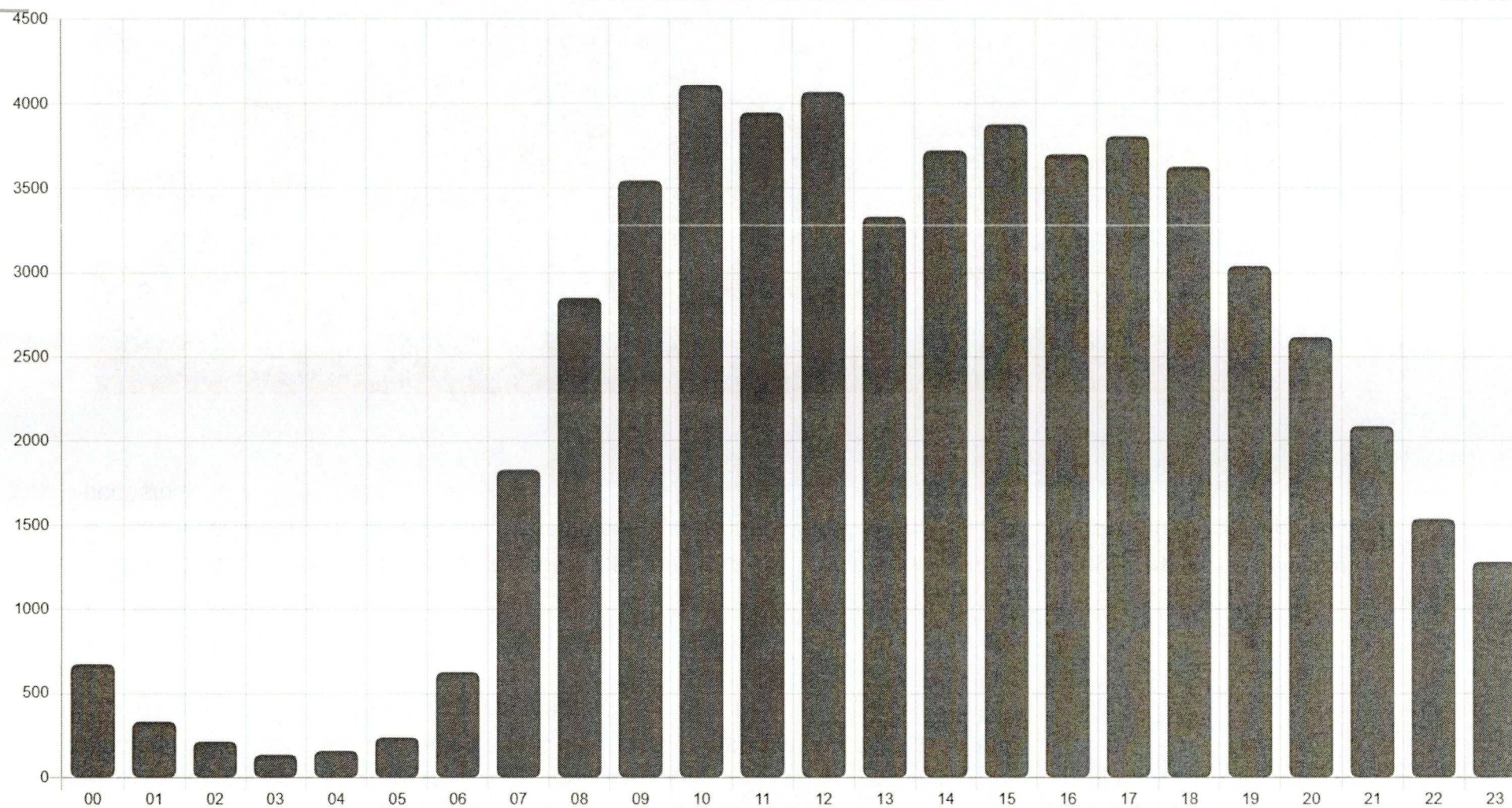
## Conversazioni su base mensile



## Conversazioni su base settimanale



## Conversazioni su base oraria

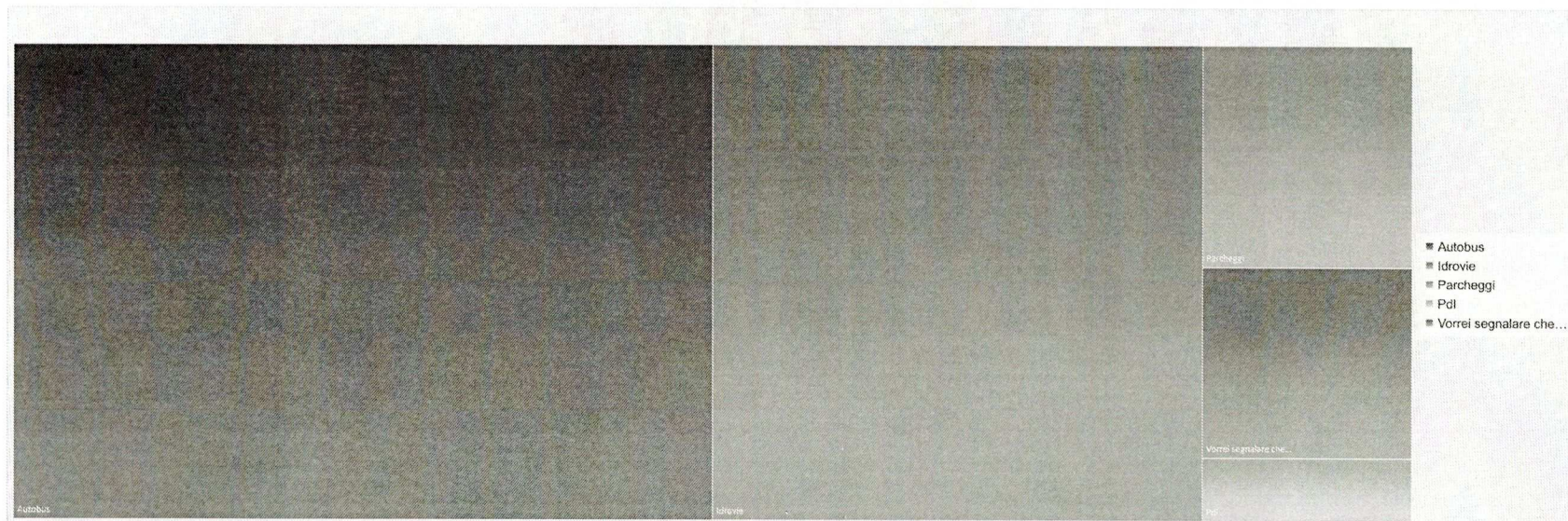


# Macro Tematiche delle conversazioni

L'analisi delle conversazioni, raggruppate per macro tematiche proposte all'utente:

- Trasporto Pubblico (Autobus e Idrovie)
- Parcheggi
- Punti di interesse
- Vorrei segnalare che...

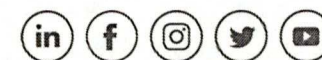
evidenzia come l'interesse degli utenti si concentri soprattutto nel reperire informazioni sui trasporti e la viabilità. Dal suo inserimento, tuttavia anche il canale di segnalazioni «Vorrei segnalare che...» è stato utilizzato in diverse occasioni.





RETELIT S.p.A.

Sede legale in Via Pola 9 – 20124 Milano – Italia  
[info@retelit.it](mailto:info@retelit.it) - [www.retelit.it](http://www.retelit.it)



GRAZIE

## Dott. Pietro Carallo Direttore Amministrativo Amat spa

---

**Da:** Aldo Castenetto <aldo.castenetto@retelit.it>  
**Inviato:** lunedì 11 aprile 2022 18:21  
**A:** Dott. Pietro Carallo Direttore Amministrativo Amat spa  
**Cc:** Silvio Stafuzza  
**Oggetto:** R: Report statistico utilizzo chatbot Kyma

Buonasera dottor Carallo,

abbiamo ricevuto le statistiche del call center:

dal giorno del go live 19/05/2021 sino al 28/02/2022 sono state gestite 383 chat in cui l'operatore GAP è intervenuto a seguito di richiesta dell'utente. L'attività ha generato un'occupazione human totale pari a 1077 minuti.

Quando può ci dia indicazioni per eventuale prosecuzione.

La ringrazio, buona serata



### Aldo Castenetto

*Account Manager*

Mob: +39 348 4421620

email: [aldo.castenetto@retelit.it](mailto:aldo.castenetto@retelit.it)

### PA ABS – Retelit Group

Via Pola 9, 20124 Milano - Italy

Tel: +39 02 2020451

[www.pa-group.com](http://www.pa-group.com) | [www.retelit.it](http://www.retelit.it)

---

**Da:** Silvio Stafuzza <silvio.stafuzza@retelit.it>  
**Inviato:** venerdì 25 marzo 2022 14:20  
**A:** Dott. Pietro Carallo Direttore Amministrativo Amat spa <carallo@amat.ta.it>  
**Cc:** Aldo Castenetto <aldo.castenetto@retelit.it>  
**Oggetto:** Report statistico utilizzo chatbot Kyma

Egregio dott. Carallo,

Le invio in allegato il report ad oggi delle conversazioni.

Complessivamente ci sono state circa 56.000 conversazioni ma bisognerà aspettarsi un aumento per la stagione estiva. Sto aspettando di ricevere anche le statistiche degli interventi dell'operatore che non sembra siano state molte. Ma appena lo ricevo sarà mia cura inviarvelo.

Per la prossima stagione potremmo, volendo, integrare la lingua inglese.

Rimango a disposizione per fissare una conference call per approfondimenti

Un caro saluto

Silvio



**Silvio Stafuzza**

Ceo

Mob: +39 3468582954

email: [silvio.stafuzza@retelit.it](mailto:silvio.stafuzza@retelit.it)

**Crowd M Italy Srl – Retelit Group**

L.go Don Bonifacio 1, 34125 Trieste (TS) - Italy

Tel: +39 0409896704

[www.crowdm.com](http://www.crowdm.com) | [www.retelit.it](http://www.retelit.it)

*Le informazioni contenute in questo messaggio di posta elettronica e/o nel/i file/s allegato/i possono contenere informazioni la cui riservatezza è tutelata. Il loro utilizzo è consentito esclusivamente al destinatario logicamente indirizzato, per le finalità indicate nell'oggetto e nel corpo del messaggio stesso. Qualora ricevete questo messaggio senza esserne il corretto destinatario, Vi preghiamo cortesemente di darcene notizia via e-mail e di procedere alla distruzione del messaggio stesso, cancellandolo da tutti i vostri sistemi e distruggendo ogni copia eventualmente prodotta. Costituisce comportamento contrario alla normativa Privacy vigente il trattenere il messaggio stesso, divulgarlo anche in parte, distribuirlo ad altri soggetti, copiarlo, od utilizzarlo per finalità diverse, nonché reato perseguibile penalmente in base all'art. 616 Codice Penale.*

*The information contained in this e-mail and/or in the attached file(s) may be confidential or otherwise protected from disclosure. Its use is allowed solely to the recipient to whom it is addressed and only for the purposes indicated in the subject and body of the message itself. If you have erroneously received this message without being the correct addressee, we kindly ask you to inform us via e-mail and to proceed with its destruction, deleting it from all your systems and destroying any copies that may have been produced. Holding on to the message, distributing it or disclosing it in whole or in part to other subjects, copying it or using it for other purposes, constitutes a crime that can be prosecuted under art 616 of the Italian Penal Code, and is a behaviour contrary to the current Privacy Legislation.*