



# Retrieval-Augmented Generation (RAG)

La tecnica per utilizzare l'AI generativa come aiuto nella ricerca di informazioni

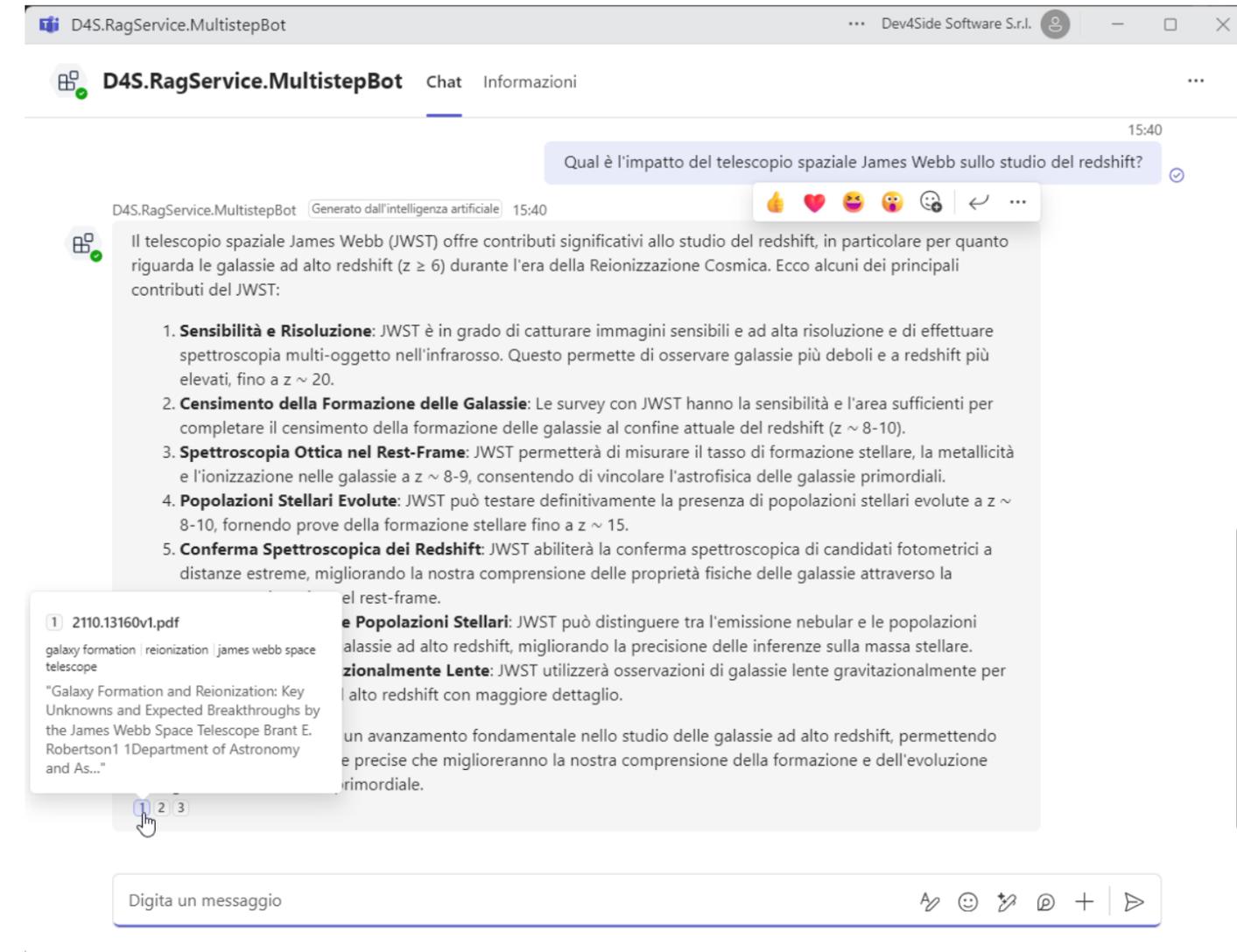
# RAG: tutti i dettagli

Cos'è la RAG, i casi d'utilizzo e i benefici attesi

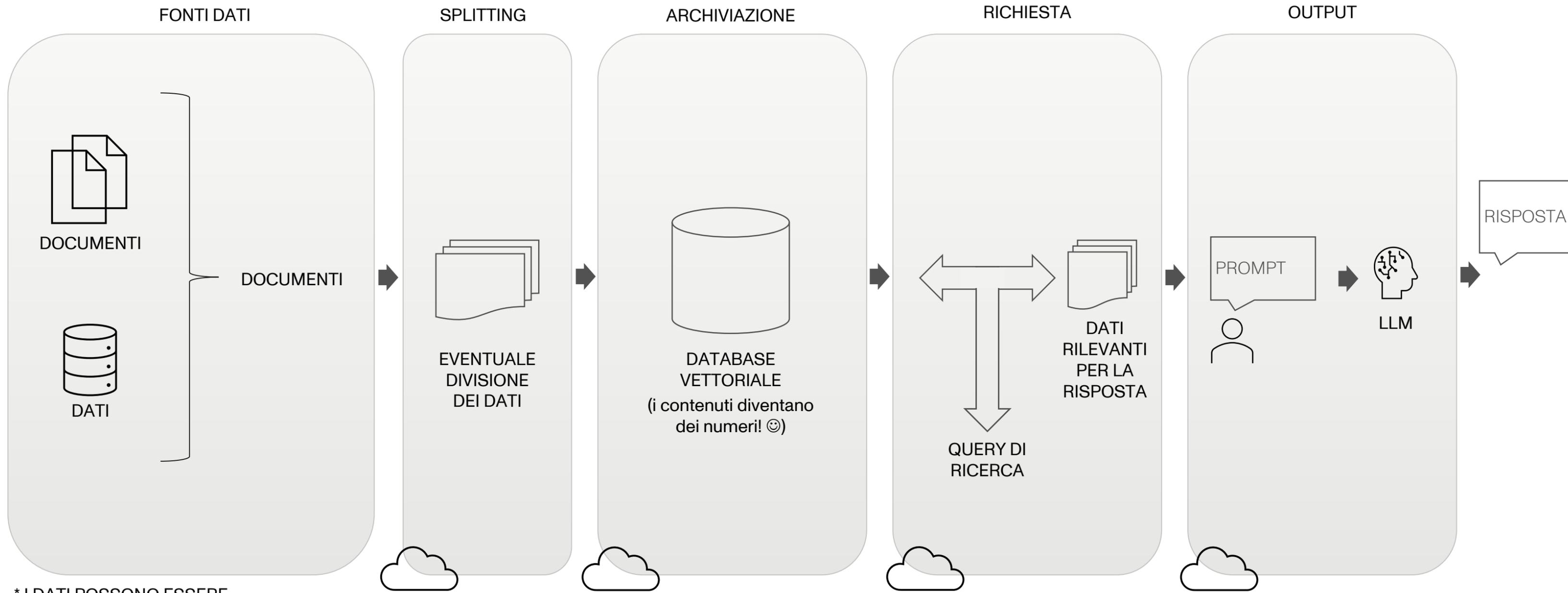
# RAG: che cos'è?

E' la ricerca conversazionale su dati già disponibili, come documenti o database.

- E' il caso più comune di utilizzo dei modelli di AI-generativa (LLM) che ci sono ad oggi nel mercato
- **Risolve i problemi che hanno gli LLM:**
  - Non sono aggiornati
  - Non conoscono i nostri dati



# RAG: come funziona?



\* I DATI POSSONO ESSERE ONPREM O GIA' SUL CLOUD

# RAG: i casi di utilizzo

Alcuni esempi reali

- **Ricerca conversazionale sui documenti aziendali**
  - MySOP: il chatbot per le domande alle procedure aziendali
  - Ask to IT: il chatbot per le domande sui manuali IT
  - Chatbot per rispondere alle domande sui documenti di prodotto, di marketing, etc..
- **Conversazione con dati aziendali**
  - HR buddy: il chatbot per rispondere alle informazioni su contratto, ferie residue, etc..
  - Chatbot per recuperare informazioni sui contratti con i fornitori
  - Chatbot per recuperare informazioni da un qualsiasi database, usando le proprie parole
- **Risoluzione di problemi**
  - Chatbot per il customer care
  - Chatbot per il supporto tecnico interno

# RAG: i benefici

- 1 Risparmio di tempo**  
Nella ricerca di informazioni già presenti in azienda  
Degli esperti della conoscenza aziendale
- 2 Facilità nell'accesso alle informazioni**  
Nessuna necessità di conoscere la complessità della  
struttura del dato aziendale  
Trasformazione di un dato grezzo, in una conversazione
- 3 Protezione delle informazioni**  
Il dato rimane all'interno del perimetro di sicurezza  
aziendale



# Il progetto

L'approccio proposto e i passi da seguire

# Le fasi del progetto

Il piano di attività che si propone al cliente

- Identificazione necessità e aspettative lato business, condivisione benchmark e domande d'esempio
- Identificazione delle fonti di dati
- Proposta approccio per l'interazione con il chatbot, dei canali di comunicazione e conferma da parte del cliente

1

**Pianificazione**

- Condivisione accessi alle fonti dati
- Identificazione da parte del cliente di un set minimo di dati su cui effettuare un test
- Implementazione chatbot di test, fruito tramite Teams
- Test da parte dal cliente

2

**Test**

- Eventuale piano di comunicazione per spiegare l'arrivo del chatbot (opzionale)
- Formazione per l'utilizzo dello strumento e per il monitoring

3

**Change**

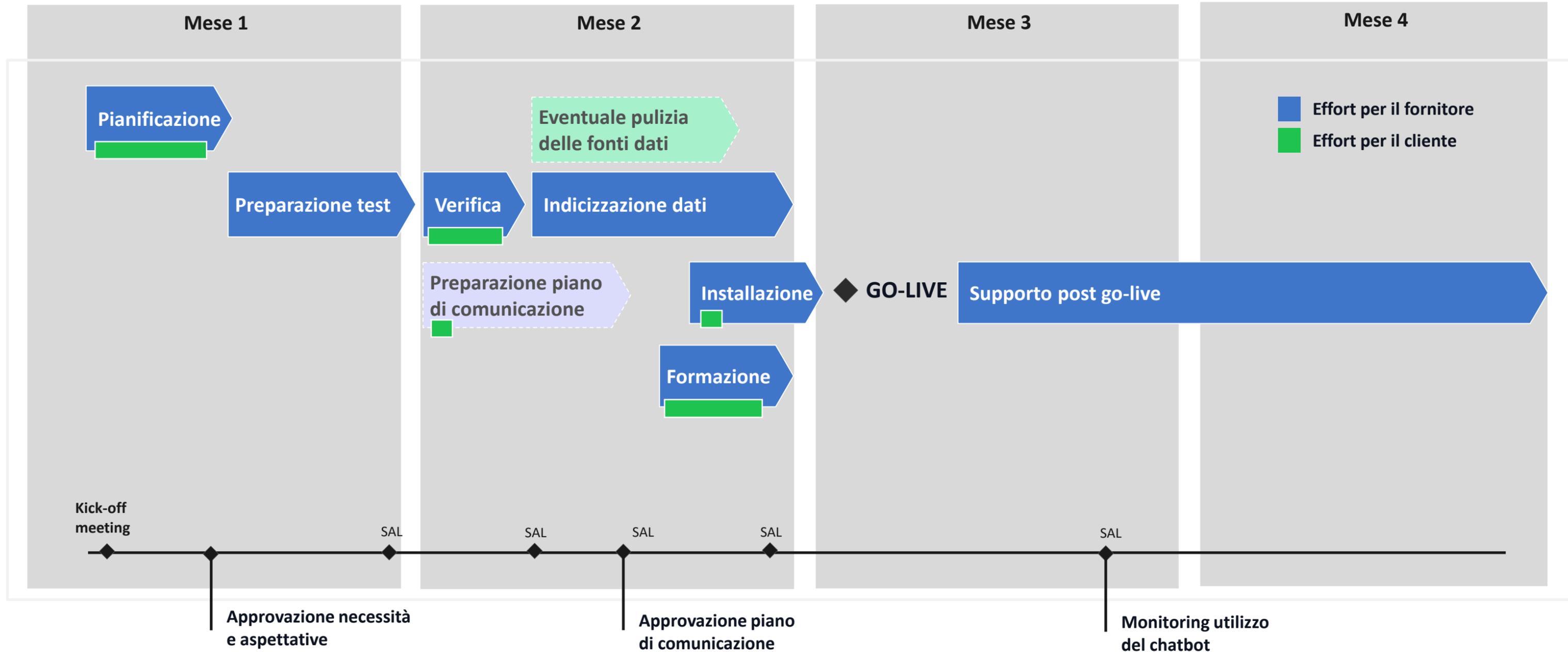
- Eventuale pulizia dei contenuti delle fonti dati
- Implementazione meccanismo di indicizzazione dei dati identificati
- Installazione del chatbot nei canali identificati
- Go-live

4

**Deployment**

# Esempio timeline di progetto

La durata delle varie fasi è da rapportare alla complessità delle fonti dati

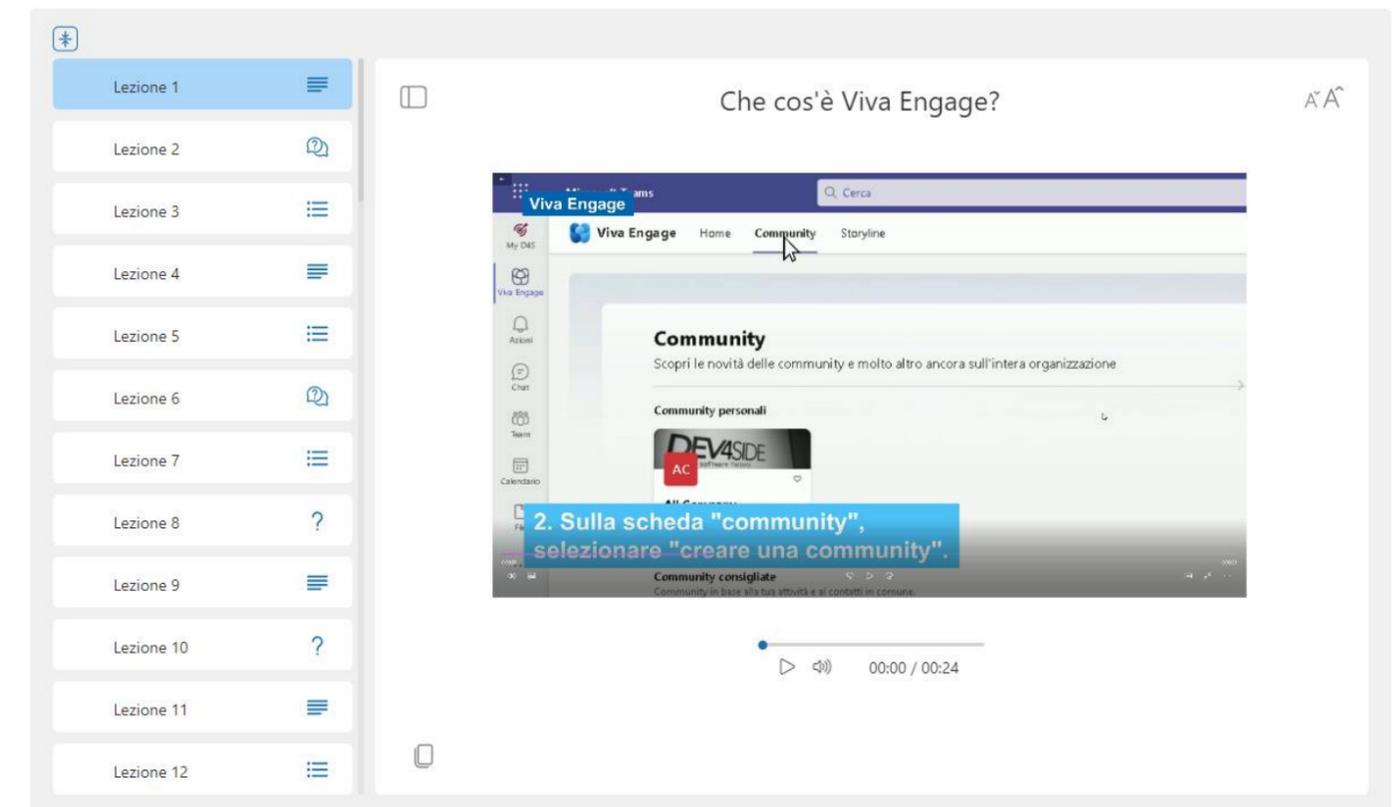


# CHANGE MANAGEMENT

Per facilitare l'adozione dello strumento si propongono:

- Un **piano di comunicazione** personalizzato con teaser e un video di lancio
- Un **corso dal vivo** per il passaggio di conoscenza per la gestione del chatbot
- Un corso in modalità **micro-learning** per la formazione degli utenti finali, con formati più facilmente assimilabili
  - Testi brevi
  - Audio e video pillole
  - Quiz interattivi
  - Flashcards

MICRO-LEARNING  
Impara a conoscere Viva Enage in 10 minuti





## Il tuo miglior partner Microsoft

Ti aiutiamo a sfruttare al massimo le potenzialità del cloud e dell'AI nel tuo lavoro



[sales@dev4side.com](mailto:sales@dev4side.com)