

AISS

AI BASED SERVICE MANAGEMENT SUITE

Progetto co-finanziato dal PR FESR TOSCANA 2021 – 2027, AZIONE 1.1.4 BANDO N.2 “Progetti di R&S per MPMI e Midcap”



Il progetto AISS – AI Based Service Management Suite mira a far evolvere la piattaforma AskMe Desk in una suite di service-management nativamente arricchita da tecniche di Intelligenza Artificiale e Machine Learning, in modo da rendere accessibile, rapida e sostenibile la digitalizzazione end-to-end dei processi di servizio (service business processes) per imprese di ogni dimensione, con particolare attenzione alle MPMI.

Più ne dettaglio, il progetto evolve l'attuale AskMe Desk trasformandola in un'architettura cloud-native a microservizi containerizzati, alimentata da un data-lakehouse multistrato che garantisce un flusso dati continuo agli algoritmi; la piattaforma è progettata per essere compliant by-design con GDPR, EU Data Act ed EU AI Act, riducendo i rischi e i costi di adeguamento normativo per gli utilizzatori.

Per conseguire tale scopo il consorzio realizza:

- *una architettura containerizzata a microservizi e datalake-house elastica, scalabile e conforme alle più recenti normative UE sull'AI e sulla gestione dei dati;*
- *moduli RPA+ e Generative AI per la creazione e il miglioramento continuo dei workflow di servizio;*
- *funzionalità di gestione evoluta della knowledge-base basate su LLM, NLP e Reinforcement Learning, affinché la conoscenza aziendale alimenti e potenzi l'automazione;*
- *algoritmi ibridi AI/AL e meta-modelling per l'analisi e l'ottimizzazione dell'intero ciclo di vita dei servizi, con impatti misurabili su costi operativi, qualità e produttività*

Investimento totale ammesso: 1.499.890,80 €

Contributo totale concesso: 658.950,86 €