

SPOKE	Spoke 5 - Smart and sustainable environments
Acronimo Progetto:	GABO
Titolo Progetto:	Generative AI-based BOt
Key-words	Conversational Artificial Intelligence, Small Language Models (SLMs), Customer Support Service Automation
Tipologia di impresa	Media Impresa (MI)
Durata	12 Mesi
Costi totali progetto:	352.266,17 €
Contributo totale richiesto:	191.652,45 €
Abstract	<p>Galdi produce di macchine per il packaging. Nell'ambito della rivoluzione 5.0, l'azienda ha come mission rendere macchine e servizi più umano-centrici sia per i clienti, sia per i propri manutentori ed operatori. Il progetto Generative AI-based BOt (GABO) ha l'obiettivo di sviluppare un sistema di intelligenza artificiale conversazionale per migliorare i servizi di supporto clienti di Galdi. Questo sistema verrà integrato con un sistema ticketing e con le email dell'help desk dell'azienda per fornire supporto di primo livello 24/7, assistendo sia i tecnici Galdi sia gli operatori delle macchine. GABO utilizzerà modelli di linguaggio di piccole dimensioni (SLM) ottimizzati, garantendo prestazioni robuste anche in ambienti con connettività limitata o assente, tipici dei contesti operativi delle macchine prodotte da Galdi. Gli obiettivi di GABO sono: (1) creare una Knowledge Base aziendale e stabilire un processo di alimentazione e manutenzione per garantire la validità e la qualità delle informazioni; (2) automatizzare il supporto di primo livello, fornendo risposte immediate a domande e problemi comuni, riducendo il carico sul personale di supporto umano; (3) abilitare l'uso di GABO in ambienti remoti/offline. Con GABO, l'azienda punta a migliorare l'efficienza e l'efficacia del supporto, automatizzando le richieste di routine e riducendo significativamente i tempi di risposta, garantendo assistenza 24/7 e resilienza in ambienti offline.</p>
TRL iniziale:	3
TRL finale:	7