



PIN: disponibile la chat con l'assistente virtuale

🕒 11 dicembre 2019

Per **supportare gli utenti** nella gestione del **codice PIN**, sul portale è disponibile l'**assistente virtuale Arianna**. Si tratta di un servizio automatico, dotato di intelligenza artificiale, che permette di interagire via **chat**, senza l'intervento umano, 24 ore su 24 e sette giorni su sette. Grazie a questo moderno strumento tecnologico, gli utenti possono ricevere chiarimenti e supporto dall'Istituto in modo più rapido ed efficace.

È possibile chattare con l'assistente virtuale nella pagina del servizio di "Richiesta PIN online" e nella pagina di assistenza "Ottenere e gestire il PIN", cliccando sull'apposita icona in basso a destra (vedi immagine).



Una volta cliccato sull'icona, sarà visualizzata una finestra di dialogo, di formato analogo ai più comuni servizi di messaggistica istantanea, attraverso cui l'utente potrà avviare una conversazione digitando la propria richiesta in un linguaggio colloquiale.

L'assistente virtuale analizzerà la richiesta e fornirà una risposta oppure, tramite ulteriori domande, instaurerà una conversazione con l'utente per acquisire gli elementi necessari a comprendere la richiesta e a rispondere in modo esaustivo.

Nel caso in cui la richiesta non venga soddisfatta tramite un'unica risposta, sarà possibile continuare la conversazione con l'assistente virtuale fino alla soluzione del problema.