

VIRTUAL SOLUTION ASSISTANT

Manuale utente

10 OTTOBRE 2025

© Copyright 2025, Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

 **eng**  **ARTHUR LITTLE**  **intelleraconsulting**

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà del RTI tra Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., Intellera Consulting S.p.A., Arthur D. Little S.p.A.. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dal supporto formativo, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto delle imprese del RTI.

Informazioni sulla versione del documento

<i>Prodotto - Modulo</i>	VIRTUAL SOLUTION ASSISTANT
<i>Revisione del documento</i>	VERSIONE 1.0
<i>Nome del file</i>	IRT_MU_VIRTUAL SOLUTION ASSISTANT_REV1.0

Autori e approvatori del documento

Stesura del documento		Ruolo
<i>Redatto da:</i>	Andrea Torreggiani; Alice Breda	Project Manager; Project Manager
<i>Verificato da:</i>	Andrea Torreggiani	Project Manager
<i>Approvato da:</i>	Andrea Torreggiani	Project Manager

Riepilogo revisioni precedenti

Rev.	Data	Motivo della modifica	Descrizione delle modifiche
1.0	10/10/2025	Prima emissione del documento	n.a.

Indice dei contenuti

0 INTRODUZIONE	4
1 FUNZIONALITÀ CHIAVE	5
1.1 MODALITÀ DI ACCESSO AL VSA	5
1.1.1 Posizionamento e Avvio	5
1.1.2 Comportamento all'Avvio	5
1.2 MODALITÀ DI INTERAZIONE	7
1.2.1 Dialogo Testuale e Funzionalità Avanzate	7
1.2.2 Interazione Vocale (Speech-to-Text)	8
1.3 GUIDA ALLE FUNZIONALITÀ PRINCIPALI	8
1.3.1 Consultazione dei Manuali Operativi	8
1.3.2 Apertura Ticket di Assistenza	9
1.3.3 Richiesta Informazioni su Ticket Esistenti	10
1.4 GESTIONE DELLA CONVERSAZIONE	10
1.4.1 Avviare una Nuova Conversazione	10

0 INTRODUZIONE

Il Virtual Solution Assistant (VSA) è un avanzato assistente digitale concepito per facilitare l'interazione e la fruizione delle informazioni relative alla piattaforma Ellipse RemoteCare. Sviluppato con l'obiettivo di offrire supporto in tempo reale sia agli operatori sanitari che ai pazienti, il VSA garantisce un'esperienza utente intuitiva e ricca di funzionalità, mediante una combinazione di comunicazioni testuali e vocali.

Il VSA opera come un'applicazione esterna e dedicata, garantendo maggiori performance e una focalizzazione esclusiva sul supporto all'utente. Questa evoluzione permette di offrire risposte più rapide e funzionalità più avanzate.

Il presente manuale si propone di illustrare in modo esaustivo le modalità di accesso, interazione e le funzionalità integrate nel nuovo sistema.

1 FUNZIONALITÀ CHIAVE

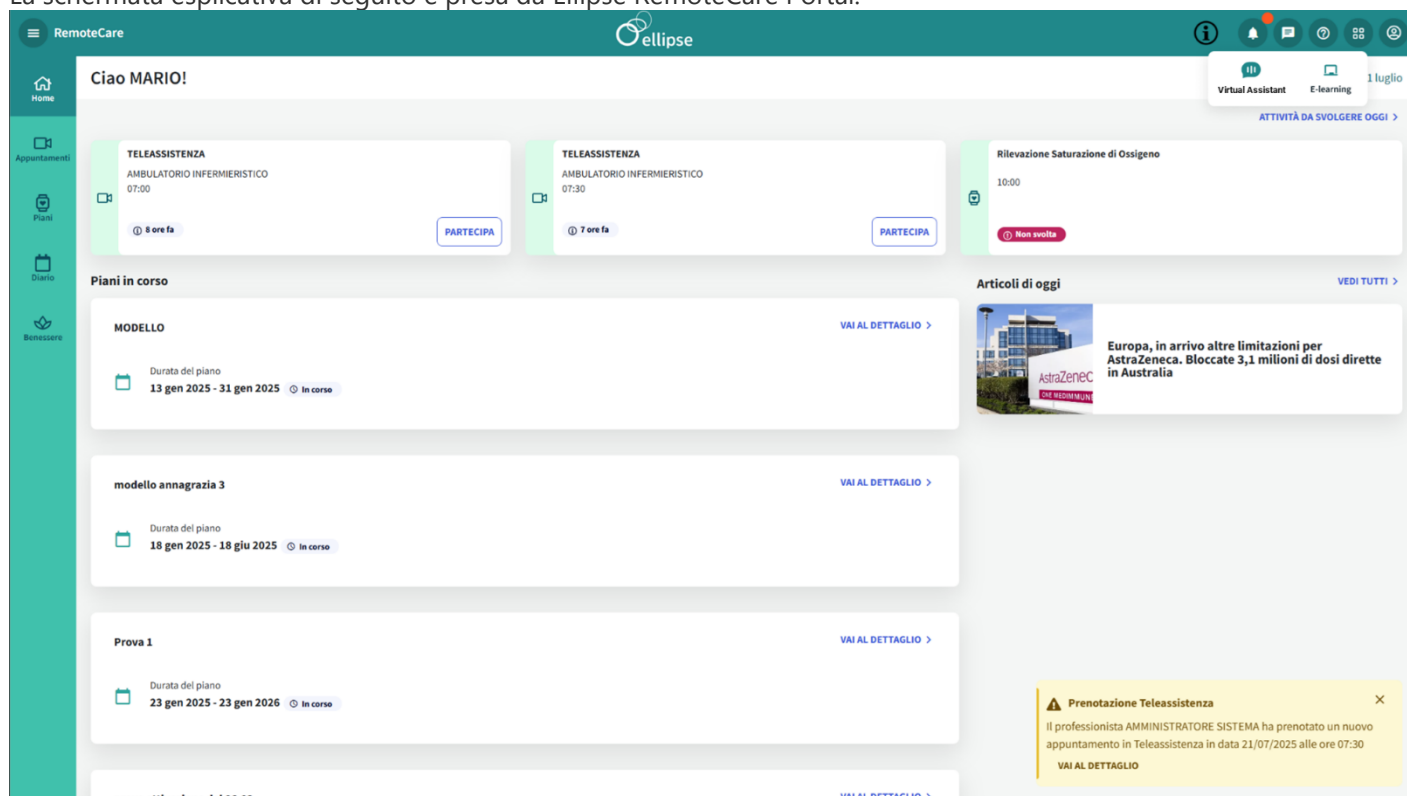
Il paragrafo seguente offre una panoramica dettagliata delle funzionalità chiave del Virtual Solution Assistant, articolate in specifici sottoparagrafi. Ogni sezione illustra una funzionalità, descrivendone il funzionamento e le modalità operative, al fine di garantire una comprensione completa e approfondita del sistema.

1.1 MODALITÀ DI ACCESSO AL VSA

1.1.1 Posizionamento e Avvio

Il VSA è integrato nell'ecosistema Ellipse RemoteCare per garantire un accesso rapido e contestuale. L'accesso è facilitato da un pulsante dedicato, "Virtual Assistant", posizionato strategicamente nell'header (la barra superiore) del portale, sia per gli operatori che per i pazienti.

La schermata esplicativa di seguito è presa da Ellipse RemoteCare Portal.



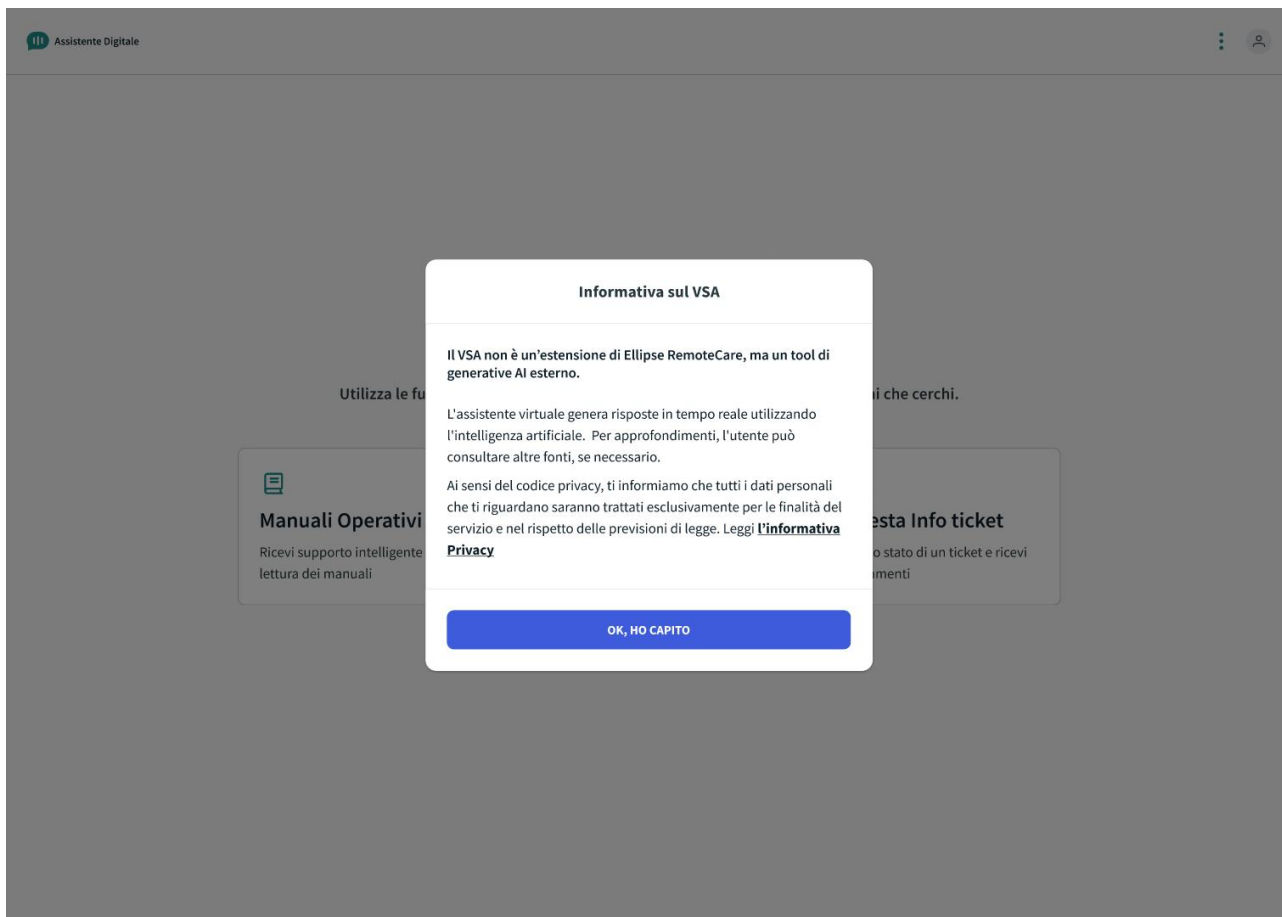
Questa posizione fissa e sempre visibile garantisce che il supporto sia a portata di clic in qualsiasi momento della navigazione, rendendo la fruizione del servizio semplice e veloce.

1.1.2 Comportamento all'Avvio

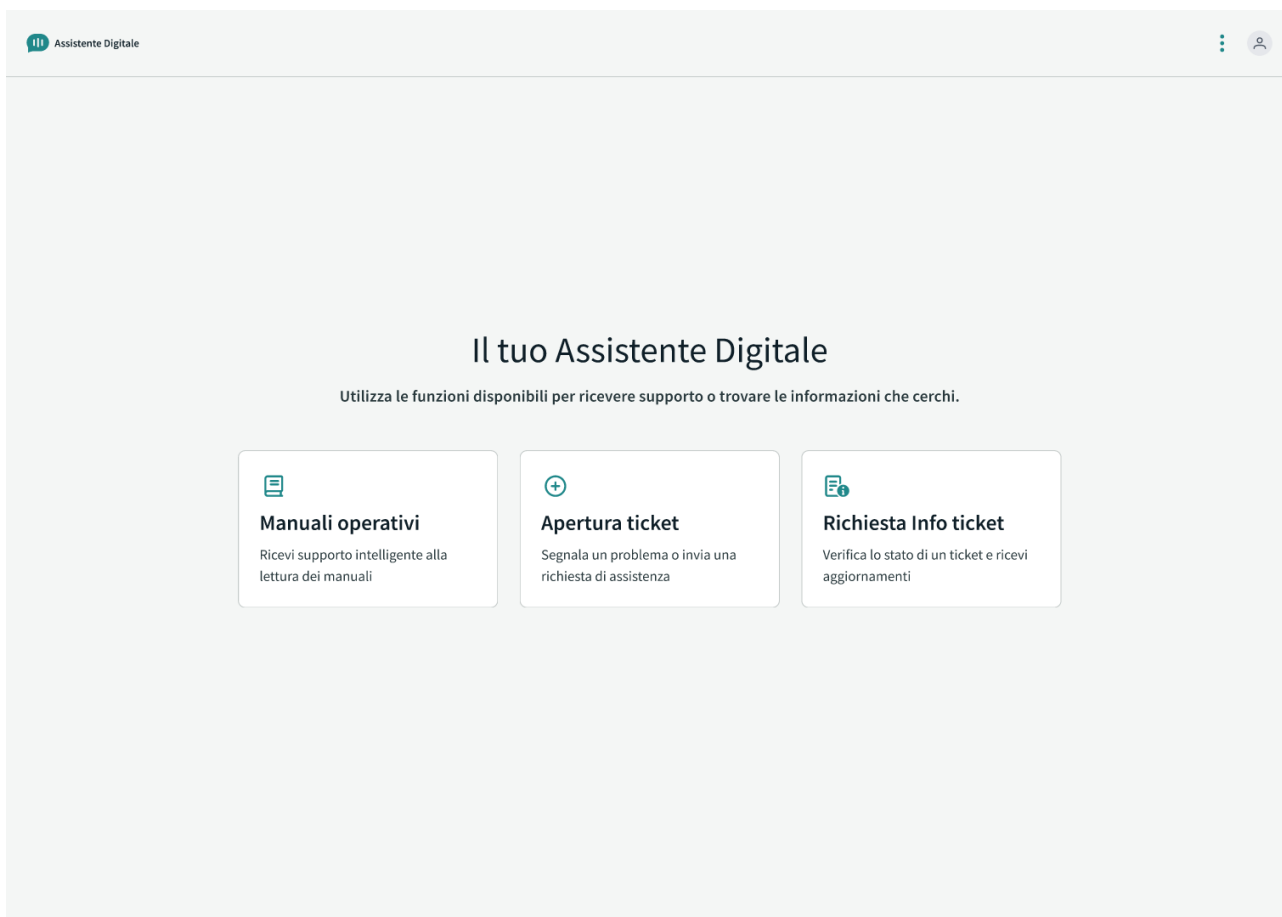
All'avvio, il comportamento del VSA si adatta al dispositivo in uso:

- da Desktop (Ellipse RemoteCare Portal e Ellipse RemoteCare Medical): cliccando su "Assistente Digitale", il VSA si apre in una nuova scheda (tab) del browser. Questo permette all'utente di consultare l'assistente e contemporaneamente navigare sulla piattaforma Ellipse RemoteCare senza interruzioni;
- da Mobile (Applicazione Pazienti): quando avviato dall'applicazione mobile, il VSA si apre in una schermata dedicata (webview), offrendo un'esperienza ottimizzata per i dispositivi mobili.

Al primo avvio, viene mostrato un popup informativo che specifica la natura del servizio come strumento di AI generativa esterno a Ellipse RemoteCare e contiene i link all'informativa sulla privacy. L'accettazione è necessaria per procedere.



Successivamente, l'interfaccia principale accoglie l'utente con una schermata di benvenuto che presenta le tre funzionalità cardine, concepite per guidare l'utente verso la soluzione più adatta alle sue esigenze.



1.2 MODALITÀ DI INTERAZIONE

Il VSA è progettato per offrire modalità di interazione flessibili, garantendo un'esperienza utente fluida e accessibile.

1.2.1 Dialogo Testuale e Funzionalità Avanzate

Il dialogo testuale è la modalità di interazione primaria. L'utente può formulare richieste in linguaggio naturale nel campo di input "Digita qui la tua richiesta". Una volta inviato il messaggio, il VSA elabora la richiesta e restituisce una risposta strutturata.

The screenshot displays the VSA interface. On the left, a manual page titled "Assistente Digitale" is open, showing sections for "Conferma annullamento", "Stato 'Da prenotare'", and "Notifica annullamento prenotazione". The manual text explains that after a motivation is entered, slots are freed and the request is marked as "Da prenotare". It also states that when a professional cancels a request, a notification is sent to the patient and associated professionals. An example of an email notification is provided.

On the right, the chat interface shows a message from the assistant: "Ciao, sono <nome> l'assistente virtuale a tua disposizione e pronto a rispondere alle tue domande sul portale Ellipse". Below this, there are icons for thumbs up, thumbs down, and a speaker icon. At the bottom, there is an input field with the text "Ciao, vorrei avere delle info per annullare una richiesta di televisita prenotare il 12/07/2025" and a blue "INVIA" button with a paper plane icon. A small note at the bottom of the chat area reads: "L'assistente virtuale genera risposte in tempo reale con l'IA. Consulta altre fonti, se necessario."

The screenshot displays the 'Assistente Digitale' interface. On the left, a search results window shows a PDF document titled 'Annullamento Teleassistenza'. The document content includes:

- Figura 394. Conferma annullamento:** 'Dopo aver inserito la motivazione, vengono liberati gli slot prenotati sulle varie agende e la richiesta viene posta in stato "Da prenotare" (Figura 395).' It includes a form with fields for 'Da prenotare' and 'Prenotato'.
- Figura 395. Stato "Da prenotare":** 'Quando il professionista sanitario annulla la prenotazione della richiesta, viene inviata una notifica al paziente inserito nella richiesta e al professionista inserito nella richiesta. Nel caso in cui non sia stato specificato un professionista erogante, la notifica verrà inviata a tutti i professionisti associati all'erogatore (Figura 396)'.
- Figura 396. Notifica annullamento prenotazione:** 'Inoltre, viene inviata un'e-mail direttamente al paziente per comunicare l'annullamento dell'appuntamento da parte del professionista sanitario. Nell'e-mail saranno fornite le informazioni necessarie riguardanti l'annullamento. Di seguito esempio di testo dell'e-mail inviata al paziente (Figura 397).' Below this is a sample email text.

 The right side of the interface shows a chat window with the user's message: 'Ciao, vorrei avere delle info per annullare una richiesta di televisita prenotare il 12/07/2025'. The assistant's response includes:

- Fonti:** 'Manuale operatore | pag 12', 'Manuale operatore | pag 19', 'Community Salesforce', 'FAQs Ellipse'.
- Risposta:** 'Per annullare una richiesta di televisita segui questi passaggi:
 - A partire dallo stato PRENOTATO, il medico può apportare delle modifiche alla richiesta di televisita, premendo sulla riga della richiesta.
 - Una volta all'interno della richiesta, tutti i campi contenuti risultano non editabili, ma sono disponibili le seguenti azioni
 - "ELIMINA RICHIESTA": eseguendo l'azione viene mostrato un pop-up che richiede la conferma di eliminazione della richiesta di televisita
 La conferma richiede necessariamente l'inserimento di una motivazione, dopo aver inserito la motivazione, vengono liberati gli slot prenotati sulle varie agende e la richiesta viene posta in stato "Annullata"

 At the bottom, there is an input field 'Digita qui la tua richiesta' and an 'INVIA' button. A footer note states: 'L'assistente virtuale genera risposte in tempo reale con l'IA. Consulta altre fonti, se necessario.'

1.2.2 Interazione Vocale (Speech-to-Text)

L'interazione vocale (STT) è una modalità complementare pensata per rendere l'uso del VSA ancora più agevole. Attivazione: Cliccando sull'icona a forma di microfono nel campo di input, si avvia la modalità di registrazione vocale. Invio: Al termine della registrazione, il sistema trascrive automaticamente il messaggio vocale nel campo di testo, pronto per essere inviato.

1.3 GUIDA ALLE FUNZIONALITÀ PRINCIPALI

1.3.1 Consultazione dei Manuali Operativi

Questa funzione trasforma il VSA in un potente strumento di ricerca documentale. La risposta fornita non solo descrive i passaggi da seguire, ma cita esplicitamente le fonti e, contestualmente, sulla parte sinistra dell'interfaccia, visualizza l'estratto del documento PDF pertinente.

The screenshot displays the 'Assistente Digitale' interface. On the left, a manual page titled 'Figura 394: Conferma annullamento' is visible, detailing the process of canceling appointments. The right side shows a chat window with a navigation bar containing 'Manuali operativi', 'Apertura ticket', and 'Info Ticket'. The chat contains a message from the assistant: 'Ciao, sono <nome> l'assistente virtuale a tua disposizione e pronto a rispondere alle tue domande sul portale Ellipse'. Below the message is a text input field with the placeholder 'Digita qui la tua richiesta' and an 'INVIA' button. A footer note states: 'L'assistente virtuale genera risposte in tempo reale con l'IA. Consulta altre fonti, se necessario.'

1.3.2 Apertura Ticket di Assistenza

Quando le informazioni non sono sufficienti o si riscontra un'anomalia tecnica, l'utente può aprire un ticket di supporto.

This screenshot shows the 'Assistente Digitale' interface with the 'Apertura ticket' option selected in the navigation bar. The chat window displays instructions for opening a support ticket: 'Per procedere con l'apertura di una richiesta di supporto, è sufficiente descrivere brevemente il problema riscontrato. Se possibile, includere: una descrizione dell'anomalia o della richiesta, eventuali riferimenti utili (data, ora, servizio interessato, codice cliente), un recapito per eventuali comunicazioni. Una volta ricevute le informazioni, il sistema genererà un ticket che verrà preso in carico dal team competente.' Below the text is a text input field with the placeholder 'Digita qui la tua richiesta' and an 'INVIA' button. A footer note states: 'L'assistente virtuale genera risposte in tempo reale con l'IA. Consulta altre fonti, se necessario.'

1.3.3 Richiesta Informazioni su Ticket Esistenti

Questa funzionalità permette di monitorare lo stato di avanzamento di una richiesta di assistenza già aperta.

1.4 GESTIONE DELLA CONVERSAZIONE

1.4.1 Avviare una Nuova Conversazione

Per iniziare una nuova sessione da capo, è possibile utilizzare l'icona di aggiornamento (refresh) in alto a destra. Un popup di conferma previene la cancellazione accidentale.