



Wittur sviluppa un motore di ricerca semantico per documenti tecnici con l'AI generativa.

In sintesi

Per agevolare la ricerca di informazioni tecniche e progettuali, Wittur ha implementato un motore di ricerca semantico. Grazie alle funzionalità avanzate della Generative AI, questo strumento consulta i documenti tecnici aziendali e fornisce risposte accurate e tempestive.

L'adozione del motore basato su Generative AI determina anche una riduzione delle richieste rivolte all'help desk.

- 1000+ documenti tecnici gestiti, in continua crescita
- riduzione del 15% delle richieste di supporto a helpdesk



Data & AI

Lo scenario

Wittur, leader mondiale nella progettazione e produzione di componenti per ascensori, con oltre 5000 dipendenti e più di 600 brevetti, gestisce una vasta quantità di documenti tecnici che devono essere frequentemente consultati e che spesso si trovano su sistemi eterogenei. In tale contesto, la capacità di ricercare, reperire e condividere informazioni tecniche chiare e complete di immagini risulta fondamentale per incrementare la produttività e garantire l'affidabilità.

La sfida

Per i team di progettazione di Wittur, reperire informazioni tecniche nei sistemi di gestione dei contenuti e di archiviazione documentale risultava spesso un'attività estremamente onerosa in termini di tempo, a causa della complessità dei regolamenti di settore e dell'ingente quantità di documenti da esaminare.

Inoltre, la difficoltà nel reperire informazioni aggiornate frequentemente portava gli utenti aziendali a richiedere supporto al team di help desk per le attività di ricerca e consultazione della knowledge base esistente, occupando parte delle risorse per situazioni già risolte e documentate, con conseguente aumento dei tempi di risoluzione.

"Wittur non disponeva di tutte le competenze necessarie internamente, pertanto è stato necessario ricorrere a un supporto esterno. Insight ci ha affiancato durante il processo e, grazie alla sua vasta esperienza, ci ha consentito di individuare casi d'uso rilevanti, mantenendo il focus sul valore aggiunto per la nostra azienda."

Uma Shankar, CIO, Wittur

“Abbiamo iniziato con attività contenute e una gestione attenta dei costi. Con l’assistenza di Insight, abbiamo adottato un approccio incrementale, orientandoci verso le aree in cui la soluzione poteva apportare un valore crescente all’azienda.”

Uma Shankar, CIO, Wittur

Soluzione e benefici

Per sostenere l’efficienza e la produttività nelle attività di ricerca documentale, e per utilizzare le tecnologie di intelligenza artificiale, Wittur ha progettato e implementato, con il supporto e le competenze di Insight, un motore di ricerca semantico interrogabile dai team di progettazione.

Questa soluzione utilizza Insight Lens for AI, un acceleratore sviluppato da Insight, che implementa una architettura di Retrieval Augmented Generation (RAG) tramite servizi di Microsoft Azure, come Azure AI Document Intelligence e i più recenti modelli di Generative AI di OpenAI.

Insight ha sviluppato le interfacce API necessarie per gestire l’acquisizione dei dati dai vari repository utilizzati da Wittur, al fine di mantenere una knowledge base costantemente aggiornata. Questo consente alla soluzione di costruire risposte basate sui termini semanticamente più vicini ai parametri di ricerca e ai relativi paragrafi identificati nella base di documenti.

In tal modo, Wittur non solo assicura la gestione di una knowledge base sempre più completa e costantemente aggiornata, ma consente un rapido accesso alle informazioni, nell’ottica di ridurre il numero di richieste di ricerca documentale al gruppo Help Desk, e liberare risorse preziose per il supporto IT.



Perché Insight?

Oltre ad offrire la competenza tecnica necessaria per disegnare l’architettura e implementare il progetto di creazione del motore di ricerca semantica richiesto, Insight ha permesso di intraprendere un percorso scalabile fatto di investimenti che si ripagano in poco tempo e con business case chiari e di cui fosse evidente il valore aggiunto per l’azienda.

Oggi sappiamo che il percorso non finisce qui, perché con Insight stiamo scoprendo e valutando nuovi casi d’uso per le tecnologie di GenerativeAI che si possono sicuramente estendere a tutti gli altri reparti aziendali.

BENEFICI PRINCIPALI

1000+

documenti tecnici gestiti dal motore di ricerca semantico

90%

riduzione dei tempi di ricerca

15%

riduzione delle richieste di supporto per documentazione

Aumento

dell’accuratezza nelle risposte fornite