

PRESS RELEASE

Alcatel-Lucent Enterprise presenta ALIE, il chatbot basato sull'intelligenza artificiale generativa, per migliorare l'efficienza dei partner e dei collaboratori

Parigi, Francia -2 Aprile 2025 - [Alcatel-Lucent Enterprise](#), leader nelle soluzioni di rete e comunicazione sicure che aiutano le organizzazioni a migliorare l'efficienza e la competitività, annuncia la disponibilità di ALIE, il suo innovativo chatbot basato sull'intelligenza artificiale generativa. Disponibile su scala globale, ALIE accelera la gestione delle richieste di supporto e ottimizza l'efficacia delle interazioni tra i partner e i clienti delle soluzioni ALE.

Sviluppato con PythiALE, il motore di intelligenza artificiale generativa di Alcatel-Lucent Enterprise, il chatbot ALIE è in grado di rispondere in modo efficace a una vasta gamma di richieste interagendo come un operatore umano in diversi ambiti e riducendo i silos informativi. ALIE è accessibile tramite [Rainbow™](#), la piattaforma di comunicazione cloud di Alcatel-Lucent Enterprise.

Dall'implementazione di ALIE, Alcatel-Lucent Enterprise ha registrato una riduzione delle chiamate ai team di supporto pari al 50%. Ciò dimostra che, grazie al chatbot di ALE, i partner riescono a risolvere autonomamente un numero significativo di problemi.

Principali funzionalità del chatbot:

- **Assistenza 24/7:** grazie alla capacità di tracciare gli ordini, rispondere a domande tecniche, fornire informazioni sulle scorte di magazzino e offrire assistenza generale, ALIE riduce i tempi di attesa per il supporto clienti e migliora, al contempo, l'efficienza operativa di ALE.
- **Gestione interattiva dei ticket:** gli utenti possono gestire i propri ticket di assistenza - creandoli, aggiornandoli e consultandoli- in modo interattivo, oltre che ricevere notifiche in tempo reale sullo stato delle loro richieste. Inoltre, ALIE è in grado di segnalare quando è necessario un intervento umano.
- **Interfaccia conversazionale:** ALIE fornisce risposte personalizzate nella lingua originale delle domande, grazie alla sua capacità di consultare documenti multilingue e tradurre le risposte in modo fluido. Inoltre, il chatbot è in grado di gestire errori come refusi, imprecisioni grammaticali o ortografiche e ambiguità di significato, garantendo un'interazione naturale e contestualizzata, simile a una conversazione umana.

PRESS RELEASE

- **Ricerca documenti:** ALIE esegue ricerche tra la documentazione tecnica pubblica dei prodotti ALE, per fornire risposte precise alle domande degli utenti. Inoltre, per i dipendenti, può accedere alla documentazione interna dell'azienda, semplificando il processo di onboarding di nuovi collaboratori e la ricerca di informazioni in ambiti specifici.
- **Machine learning:** grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate di machine learning (apprendimento automatico), ALIE migliora progressivamente a ogni interazione, aumentando nel tempo la propria efficienza operativa e affinando la qualità delle risposte.
- **Sicurezza avanzata:** sviluppato secondo rigorosi standard di sicurezza dei dati, ALIE garantisce la conformità e la protezione delle informazioni sensibili. Rispetta le normative ISO 27001 (sicurezza dei sistemi informativi) e ISO 9001 (gestione della qualità dei dati), oltre ad essere conforme al GDPR e alla legislazione europea sull'intelligenza artificiale. Ospitato in un data center AWS europeo, ALIE applica il principio del minimo privilegio per prevenire accessi non autorizzati. Le informazioni all'interno dei suoi database sono crittografate sia a riposo che in transito, con backup automatici e programmati per garantire la continuità dei dati.

“Siamo lieti di presentare ALIE, il nostro chatbot basato sull'intelligenza artificiale generativa, per aumentare l'efficienza e garantire un servizio clienti senza interruzioni per i partner e i clienti di ALE. Ci impegniamo a offrire servizi innovativi ed efficaci, allineati alle esigenze dei nostri partner. ALIE introduce un nuovo standard di supporto, garantendo al contempo un elevato livello di sicurezza.” *Jonathan Hollebeque - Head de Business Applications & Digital Transformation, Alcatel-Lucent Enterprise*

#FINE#

A proposito di Alcatel-Lucent Enterprise

Alcatel-Lucent Enterprise fornisce soluzioni di rete e comunicazione sicure che permettono alle aziende di accelerare la propria efficienza operativa e competitività. Con soluzioni in cloud. On-premise. Ibride.

Tutte le soluzioni sono intrinsecamente sicure, a basso impatto ambientale e rispettano pienamente i requisiti di protezione dei dati, sia a livello di sovranità nazionale, sia di standard industriali internazionali.

PRESS RELEASE

Alcatel-Lucent Enterprise si basa su tre pilastri: sostenibilità ambientale, responsabilità sociale e governance aziendale, offrendo soluzioni tecnologiche a beneficio dell'ambiente, delle persone e delle imprese.

Oltre 100 anni di innovazione hanno fatto di Alcatel-Lucent Enterprise un partner affidabile per oltre un milione di clienti nel mondo.

Alcatel-Lucent Enterprise è un'azienda privata con sede centrale in Francia. Grazie ad oltre 3400 partner commerciali, vanta una efficace copertura globale con un'ottica e attenzione locale.

al-enterprise.com | [LinkedIn](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)

Contatti stampa

Alcatel-Lucent Enterprise
Carine Bowen, Global press
press@al-enterprise.com

Elisabetta Caprotti, Marketing Manager Italia
elisabetta.caprotti@al-enterprise.com