

Lui&Lei

Scienza e Internet



Risponde:
Umberto BASSO*

di ALESSIA GOZZI

«Un assistente virtuale ci semplifica la vita»

- 1** Come è nata la sua passione per la comunicazione e le tecnologie digitali?
- 2** Lei è ideatore di *H-care*. Ci spieghi di cosa si tratta...
- 3** 'H' sta per 'human'. Cosa significa mettere l'uomo al centro della tecnologia?
- 4** Quali sono attualmente i suoi clienti principali? Qual è il giro d'affari?
- 5** Cosa cerca un datore di lavoro in un'assistente virtuale?
- 6** Come si colloca l'Italia rispetto agli altri Paesi per quanto riguarda innovazione tecnologica e utilizzo delle ICT?
- 7** La tecnologia è sempre in divenire... Quali sono le sue idee in cantiere per il futuro?
- 8** Quali saranno, secondo lei, nei prossimi anni le conseguenze culturali e sociali dell'innovazione tecnologica moltiplicata grazie alla pervasività della Rete?

*CHI È

UMBERTO BASSO è nato nel 1969 a Treviso. Appassionato di comunicazione e network, ha partecipato allo startup di *E-TREE*, società che progetta portali free-internet, e-commerce e di communities. Nel 2005 ha contribuito alla creazione di *H-Farm*, incubatore per l'innovazione tecnologica. È ideatore e Managing Director di *H-care*, società dedicata allo sviluppo della piattaforma *Human Digital Assistant*. Le sue segretarie virtuali sono già state 'assunte' anche dall'Agenzia delle Entrate e da Telecom Italia.

- 1** «È nata con il primo *home-computer* avuto in regalo a 13 anni, cercando di farlo comunicare con l'esterno, e con il mondo pre-internet dei *Bulletin Board Systems* o bacheche digitali. Negli anni '80 ne esistevano pochissime in Italia, si doveva chiamare via telefono e *modem* gli Stati Uniti con tariffe intercontinentali che mi fanno impallidire ancora oggi pensando ai miei genitori!».
- 2** «Viviamo in un sistema che ci porta ogni giorno a fare sempre più cose 'da soli'. Ci ricarichiamo il cellulare allo sportello bancomat, dove magari paghiamo anche una bolletta. Facciamo acquisti dal divano di casa col pc. In pratica non parliamo quasi più con nessuno: è più veloce ma i sistemi sono sempre più sofisticati. L'Assistente Digitale inventata da *H-care* appare come una persona vera, ci parla e ci aiuta, sapendo quello che dobbiamo fare, suggerendoci le opzioni migliori. Perché dovremmo accontentarci di colori e pulsanti quando possiamo avere un volto umano?».
- 3** «La nostra vita quotidiana è migliorata costantemente dalla tecnologia, e quella che funziona meglio di solito non si vede: significa quindi sviluppare le idee che portano benefici tangibili alla nostra vita, direttamente o indirettamente».
- 4** «Il sistema *Human Digital Assistant* attualmente è allo stadio di *software enterprise*, cioè adatto alle aziende medio grandi. I clienti tipici sono le aziende di telefonia, le banche e le assicurazioni, le aziende automobilistiche o la pubblica amministrazione. Nel corso del 2008 verranno resi disponibili però dei pacchetti adatti anche ad aziende più piccole. Ci attendiamo un fatturato di circa quattro milioni di euro».

- 5** «Una presenza adeguata al ruolo sociale (venditrice, assistenza commerciale o tecnica, etc.) capace di parlare correttamente nella lingua e della materia e di integrarsi con i sistemi e le informazioni aziendali. Ad esempio: vogliamo richiedere un preventivo per una polizza assicurativa. Il sito A ci chiede di compilare 12 schermate di dati, ed alla quinta siamo già disarmati. Il sito B, invece, impiega un'assistente digitale che ci spiega ad ogni passo le cose che dobbiamo prepararci, prima ancora di farci perdere del tempo. Ci consiglia, come farebbe il nostro assicuratore, su quale sia l'opzione più adeguata per il nostro profilo e, alla fine, ci suggerisce le migliori tariffe».
- 6** «Il mercato è prevalentemente quello estero, ora che è in fase di chiusura l'incubazione dei primi tre anni. L'obiettivo di *H-care* per il 2010 è avere il 50% di clienti nel mercato americano ed il restante tra Europa e Asia».
- 7** «Avremo tra non molto la nostra assistente, che sarà personale e ubiquitaria, quindi disponibile via telefono, video, messaggi di testo. E' la nostra sfida per il 2008, ma ci siamo già arrivati».
- 8** «Difficilmente prevedibili. Mi aspetto che alcuni dei mondi più conservativi ricevano una forte scossa. Prendiamo l'istruzione, e immaginiamo un sistema dove chiunque divulga conoscenza e viene valutato continuamente da milioni di utenti della rete. Un sistema di istruzione autogestito dalla rete, con capacità di valutazione e promozione. Nel momento di assumere qualcuno, tra alcuni anni forse darei meno importanza ad una buona valutazione in classe che ad una in rete».

MERCOLEDÌ

SALUTE e BENESSERE

Come curare le lesioni sportive
Omeopatia, pareri a confronto

GIOVEDÌ

MODA e BELLEZZA

Da Pitti Uomo novità e tendenze per l'inverno 2008-09

VENERDÌ

VIAGGI e GASTRONOMIA

Intervista a Gualtiero Marchesi
Weekend a Valencia fra arte e svago

SABATO

MOTORI e NAUTICA

Salone di Detroit, le anticipazioni
Tutte le novità a due ruote

DOMENICA

ARTE e CULTURA

Intervista a Marco Bellocchio
Dischi, libri e cinema: le classifiche

LUNEDÌ

FAMIGLIA S.p.A.

Prima parte della guida alla Finanziaria: novità e sgravi per le abitazioni