

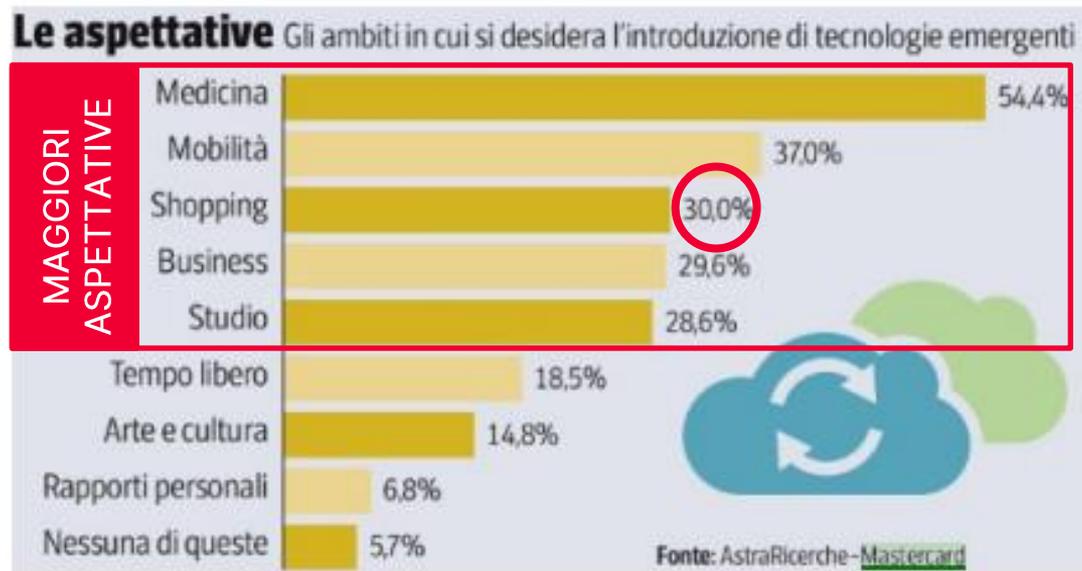
AI & HUMAN TOUCH Overview sul Retail

Francesco Montuolo
Executive Vice President
Confimprese



L'OPINIONE DEGLI ITALIANI SULL'AI (1)

La popolazione italiana è convinta che la tecnologia può migliorare la qualità della vita



**HIGHLIGHTS
FEEDBACK POSITIVI**

- **39%** fasce più adulte della popolazione (**50-65enni**)
- **55,6%**: spatial computing
- **42%**: sistemi di profilazione della clientela

(Fonte: 'Innovating the Future Together: gli italiani e la vita quotidiana nel futuro ipertecnologico'
Mastercard in collaborazione con AstraRicerche)

L'IMPATTO DELL'AI SUL RETAIL: ALCUNI DATI (1)

L'adozione dell'AI nel settore dei beni di consumo/retail ha visto un **incremento** significativo nelle seguenti funzioni (2022 vs 2023):

- Marketing e vendite: **28%**
- Sviluppo prodotto/servizio: **11%**
- Manufacturing: **4%**
- Supply-chain management: **3%**

Capacità AI integrata in una o più funzioni:

- Virtual Agents: **32%**
- Computer Vision: **31%**
- NL text understanding: **27%**
- Recommender systems: **26%**

(Fonte «Artificial intelligence index report 2023» Randstad)

L'IMPATTO DELL'AI SUL RETAIL: ALCUNI DATI (2)

Ruoli AI assunti (top 3 del settore Consumer Goods/Retail):

- Data Engineers: **27%**
- Data Scientists: **14%**
- Machine Learning Engineers: **15%**

Investimenti Privati in AI nel Retail (2017-2023):

- Sono aumentati in modo costante
- Si sono concentrati su tecnologie come la gestione dei dati, la protezione dei dati e il supporto clienti tramite NLP (Natural Language Processing)

Effetti sull'efficienza e sui ricavi:

- Riduzione dei costi e aumento dei ricavi: effetto particolarmente marcato nelle funzioni di marketing e vendite, sviluppo prodotto/servizio e gestione della supply chain

(Fonte «Artificial intelligence index report 2023» Randstad)

RETAIL SKILLS: I MINUS DELL'AI (1)

L'AI ha un enorme potenziale di rivoluzionare il lavoro in molti settori,
ma per le posizioni che richiedono l'interazione umana come

il retail e la ristorazione



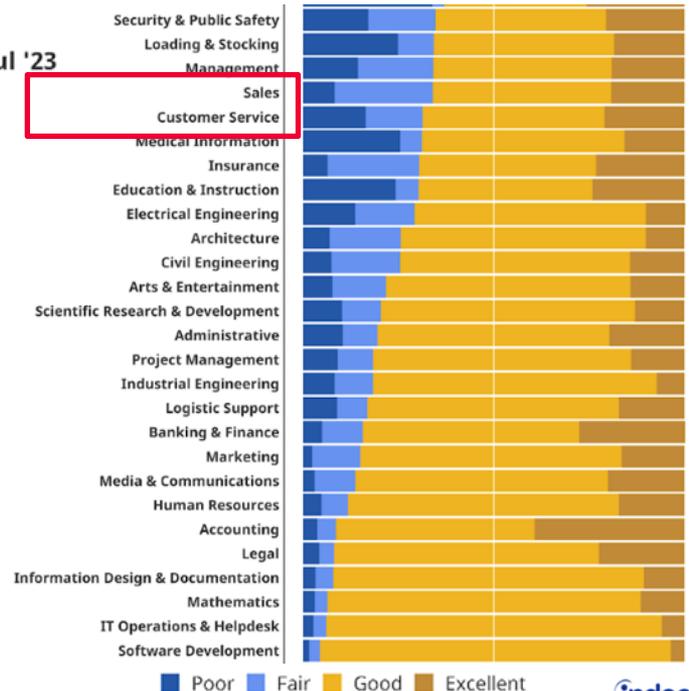
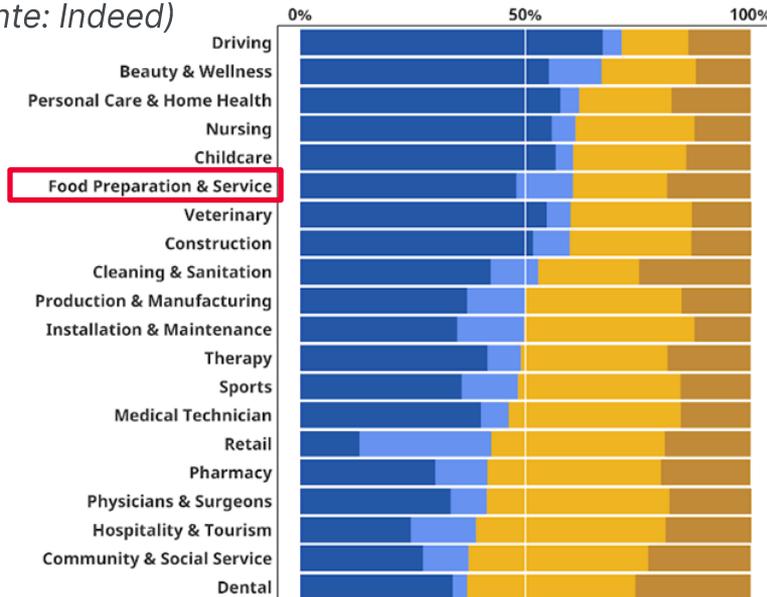
RETAIL SKILLS: I MINUS DELL'AI (2)

Le skill sull'AI per i servizi ristorativi, la vendita e il customer service sono decisamente meno rilevanti che per IT, l'area Legale, Hr e Comunicazione

Assessing GenAI's Proficiency in Skills

Evaluation of Skills in Indeed Job Postings, United States, Aug '22 - Jul '23

(Fonte: Indeed)



Source: Indeed.



AI: SOSTITUZIONE O SUPPORTO AL LAVORO UMANO?

IT, IA e robotica non sembrano essere un rischio di sostituzione netto, quanto piuttosto un **supporto al lavoro umano** nel retail.

Due sono gli effetti attesi:

- ▼ graduale scomparsa di un certo numero di figure professionali, tipicamente blue collar o di natura impiegatizia
- ▲ l'aumento della domanda di profili a più elevata specializzazione, necessari per operare e mantenere le infrastrutture, fisiche e digitali, legate all'implementazione delle nuove soluzioni tecnologiche

AI & RETAIL: NUOVE PROFESSIONALITA' E COMPETENZE



COMPETENZE

Sviluppare o portare in azienda le competenze umane adeguate è fondamentale per sfruttare al meglio il potenziale dell'AI

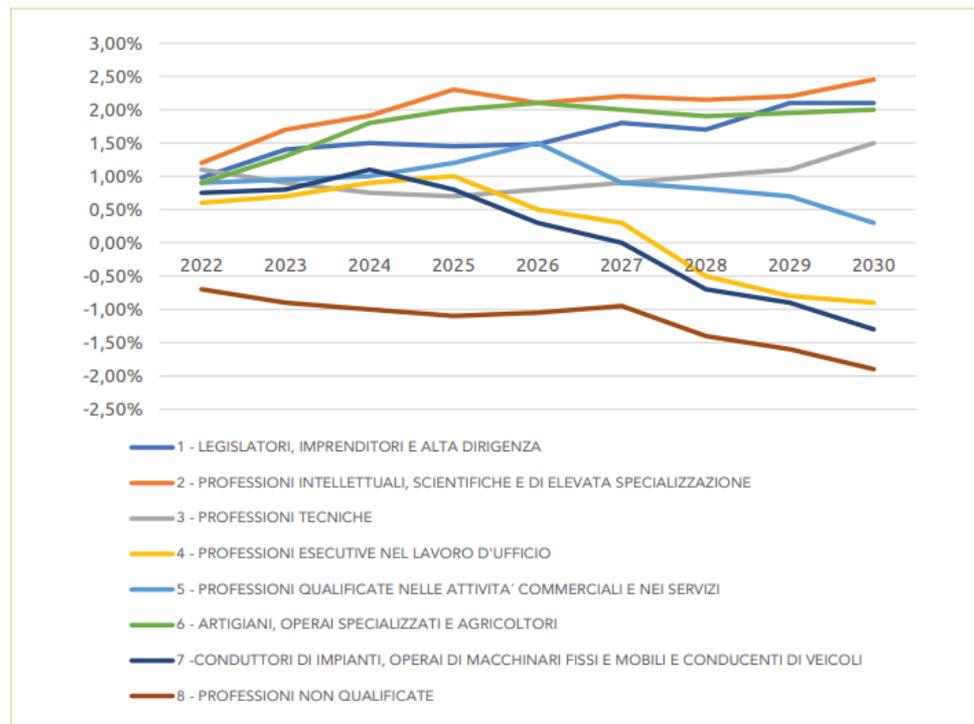


E' necessaria un'evoluzione significativa degli skillset:

- comprensione dei modelli di apprendimento automatico
- capacità di utilizzare strumenti di generazione creativa
- conoscenza delle implicazioni etiche legate all'utilizzo dell'AI generativa

AI & RETAIL: NUOVE COMPETENZE

Evoluzione della variazione % della domanda di lavoro per grande gruppo [2022-2030].



(Fonte: «Il Futuro delle competenze nell'era dell'intelligenza artificiale» EY, ManpowerGroup e Sonoma Italia)

HIGHLIGHTS

- dal 2027 circa il 60% della forza lavoro impiegata in Italia si troverà a occupare professioni la cui domanda di lavoro viene stimata in contrazione
- del restante 40%, oltre la metà si troverà occupata in professioni a crescita stabile
- solo il 20% svolgerà lavori la cui domanda si prevede in forte crescita



Le professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi che necessiteranno di un intervento entro il 2030 sono oltre il 90%, con differenti livelli di urgenza

LA FIDUCIA NELL'AI: GAP TRA AZIENDE E LAVORATORI

È urgente colmare il divario nella fiducia nei confronti dell'AI
tra DATORI DI LAVORO e DIPENDENTI:

- il **62%** dei leader è pronto ad accogliere questa tecnologia
- il **52%** di lavoratori è meno entusiasta
- **un dipendente su quattro** non è sicuro che la propria azienda metterà gli interessi dei lavoratori davanti ai propri durante l'implementazione dell'AI
- il **42%** dei dipendenti ritiene che la propria azienda non abbia un'idea chiara di quali sistemi dovrebbero essere completamente automatizzati e di quali richiedono l'intervento umano.

(Fonte: Ricerca Workday)

IL PARADOSSO DEL MERCATO DEL LAVORO ITALIANO

DATI ITALIA APRILE 2024

- la disoccupazione è al **6,9%**, quella giovanile è **20,2%**
- gli inattivi tra i 15 e i 64 anni sono il **33%**
- il mismatch tra domanda e offerta di lavoro interessa il **47,8%** delle assunzioni programmate:
 - mancanza di candidati (**30%**)
 - preparazione inadeguata (**13%**)
 - altri motivi (**4%**)
- la difficoltà di reperimento è:
 - del **32,3%** per gli addetti vendita
 - del **50,6%** per gli addetti alla ristorazione

Fonte: ISTAT

Fonte: Anpal e Unioncamere

IL LABOUR SHORTAGE DEL MERCATO ITALIANO: LE CAUSE

Questo disallineamento esiste un po' ovunque, anche in paesi con un'economia paragonabile a quella italiana, come Francia e Germania.

In Italia è però particolarmente grave per una serie di caratteristiche strutturali dell'economia:

- le differenze geografiche nel settore produttivo (distretti più floridi al nord)
- mancata integrazione di lavoratori stranieri
- l'età media avanzata della popolazione
- nascite in costante calo
- mismatch tra qualifiche dei lavoratori e mansioni svolte

GLI OCCUPATI STRANIERI IN ITALIA

Gli stranieri nel mercato del lavoro in Italia:

- sono 2,4 milioni (+5,2% in un anno)
- rappresentano il 10,3% del totale degli occupati
- il tasso di occupazione è al 60,6% (tra gli italiani è 60,1%)
- la disoccupazione al 12% (tra gli italiani 6,9%)
- l'inattività al 31,2% (tra gli italiani 33%)

INEFFICACI POLITICHE DI IMMIGRAZIONE

(Fonte: XIII Rapporto «Gli Stranieri nel mercato del lavoro in Italia»
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 2023)

IL RUOLO DEGLI ITS (Istituti Tecnici Superiori) NEL RETAIL

Spesso i giovani scelgono percorsi di studio che non rispondono efficacemente alle esigenze delle imprese:

- carenza di strumenti di orientamento su percorsi di studio innovativi
- in Italia ci sono 104 ITS ma sono poco frequentati: è iscritto agli ITS appena lo 0,4% degli studenti italiani vs il 37% in Germania
- Confimprese ha lanciato il primo ITS per «Assistant Store manager del Retail e della ristorazione» (2° edizione Confimprese Academy in partenza a novembre 2024)

L'AI COME ABILITATORE DELL'HUMAN TOUCH

Se l'AI porta innovazione e miglioramenti operativi nel retail,

il **tocco umano** rimane cruciale per creare:

- ▶ esperienze di acquisto memorabili
- ▶ costruire relazioni durature con i clienti

~~NON È
AI HUMAN~~

LA COMPETIZIONE

MA
HUMAN SKILLS
VS
HUMAN
SKILLS + AI



RETAIL IS PEOPLE!

**Grazie per
l'attenzione!**

**THANK
YOU**