



Retail summit

ARTIFICIAL INTELLIGENCE  
& HUMAN TOUCH FOR RETAIL PERFORMANCE



INTELLIGENCE

CYBER

PRAGMA  
ETIMOS



Il Riconoscimento  
del parlatore come  
Retail Service

18 e 19 giugno 2025

Grand Hotel Dino, Baveno (VB)



# Giorgio Rubiu

Shareholder –  
Chief Operations &  
Product Officer

# WHAT WE DO

---



**COMPUTER VISION**



**SPEAKER  
RECOGNITION**



**DATA INTELLIGENCE**



**RISK MANAGEMENT**



**ENERGY  
MANAGEMENT**



# Cos'è il Riconoscimento del Parlatore



## BIOMETRIA VOCALE:

- unica, naturale, già integrata nel comportamento umano.



## SI DISTINGUE DALLO SPEECH-TO-TEXT:

- non si analizza cosa viene detto, ma chi lo dice.



## DUE MODALITÀ:

- Verifica (sei davvero chi dici di essere?)
- Identificazione (chi sta parlando?)

# Perché nel Retail: Valore strategico



## La Voce È Il Nuovo Touch-point Del Cliente

- ✓ Personalizzazione istantanea dell'esperienza
- ✓ Integrazione con CRM e canali omnicanale
- ✓ Sicurezza fluida e naturale
- ✓ Accesso immediato al profilo del cliente, sia in store che online.
- ✓ Migliora fidelizzazione, customer care, e UX

# USE CASES

IDENTIFICAZIONE  
IN-STORE

Il cliente viene riconosciuto appena interagisce vocalmente con un assistente smart.

ACQUISTO CONTACTLESS  
PERSONALIZZATO

Il chiosco vocale propone offerte su misura in base allo storico.

INTEGRAZIONE CON CRM

Il cliente accede al suo profilo senza badge o login.

ASSISTENTI VOCALI  
INTELLIGENTI

L'assistente modula tono e contenuti a seconda del profilo riconosciuto.

SUPPORTO POST-VENDITA  
VOCALE

Nessuna autenticazione manuale: la voce basta per accedere a resi o ordini.

SICUREZZA VOCALE NELLE  
TRANSAZIONI

Il cliente autorizza un pagamento tramite riconoscimento biometrico della voce (introduzione del token vocale → cyber sicurezza nel retail).

PROFILAZIONE VOCALE  
IN-STORE

Si analizzano tono e linguaggio dei clienti per migliorare l'interazione.

# SCENARI FUTURI



## RETAIL PHYGITAL:

- La voce come ponte tra mondo fisico e digitale.



## EMOTION AI:

- Oltre al riconoscimento, anche la comprensione delle emozioni del cliente.



## RETAIL AMBIENTALE:

- Sistemi embedded che riconoscono la voce in modo invisibile e naturale.

# PRAGMA ETIMOS SECURITY 2 DATA



**Grazie!**



**Gaetano Lo Presti (Founder)**  
[gaetano.lopresti@pragmaetimos.com](mailto:gaetano.lopresti@pragmaetimos.com)

**Giorgio Rubiu (Shareholder)**  
[giorgio.rubiu@pragmaetimos.com](mailto:giorgio.rubiu@pragmaetimos.com)