



Non c'è un momento da perdere!

Retail Summit 2025

Vittorio Di Tomaso
vittorio.ditomaso@jakala.com

Baveno – 19/06/2025



JAKALA

L'albero dell'AI



L'albero dell'AI



Migliaia di "overnight gen AI experts"



Fare previsioni è difficile, soprattutto riguardo al futuro



Nel dibattito pubblico, continua la polarizzazione tra apocalittici e integrati.
Probabilmente è un segno di immaturità.

MACHINES OF LOVING GRACE



La mia visione dell'IA è che sia un'intelligenza sostanzialmente gratuita.

Bill Gates, NYT Magazine interview, 05/08/2025

MORIREMO TUTTI



Nella metà del 2030, l'IA rilascerà una dozzina di armi biologiche silenziose nelle principali città.

AI Future Project, AI 2027, 03/04/2025



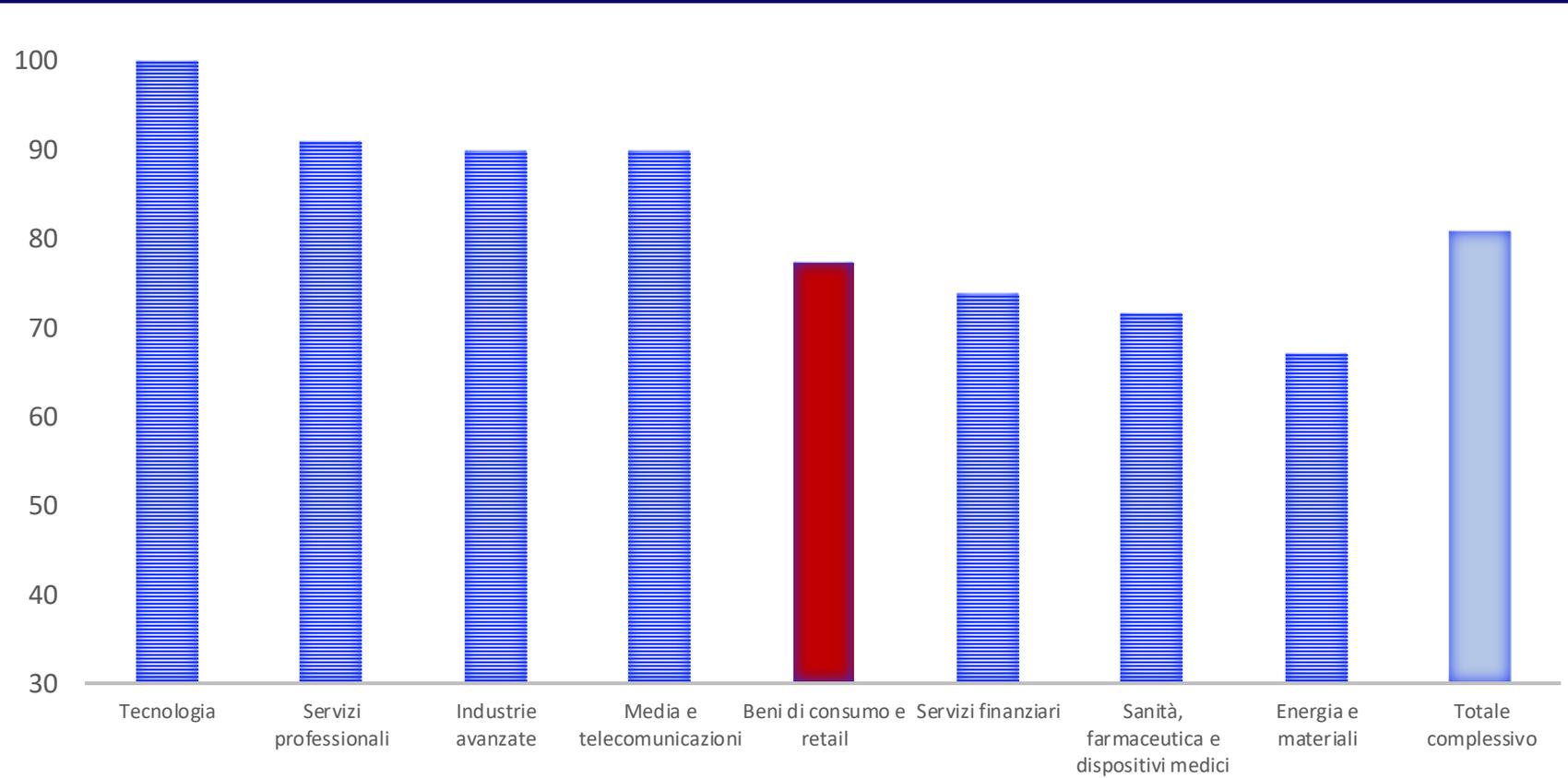
Il futuro è già oggi, non domani.

Adoption – non c'è un momento da perdere



Adozione della GenAI in diversi settori industriali.

Fonte: elaborazione Jakala su dati interni e su dati pubblici.



Dove è il valore?



Conoscenza codificata.

Creazione di contenuti interni/esterni, accesso a knowledge base, comunicazione specialistica.



Interazione con i consumatori.

Contact centers, self-service agents, assistenza al consumatore e post-vendita.



Supply chain complessa.

Ricerca e sviluppo, logistica articolata, gestione del rischio, monitoraggio.



Agenti sul campo.

Pianificazione intelligente di azioni e itinerari, clienteling, formazione on-the-job.

Tre livelli di maturità (e non un percorso lineare)



Produttività individuale

Creazione di contenuti: testo & immagini



Al co-pilot nei tool di produttività:

Supporto alla scrittura, riassunto, brainstorming.

Consultazione documentale tramite LLM.

Accesso ai dati in linguaggio naturale.



Tutto con un prompt:

Copy, creativity, inpainting & outpainting.

Usando i migliori modelli che il venture capital sta pagando, con un'esperienza coerente in un'unica piattaforma.

E il controllo su quello che succede.

Formazione personalizzata

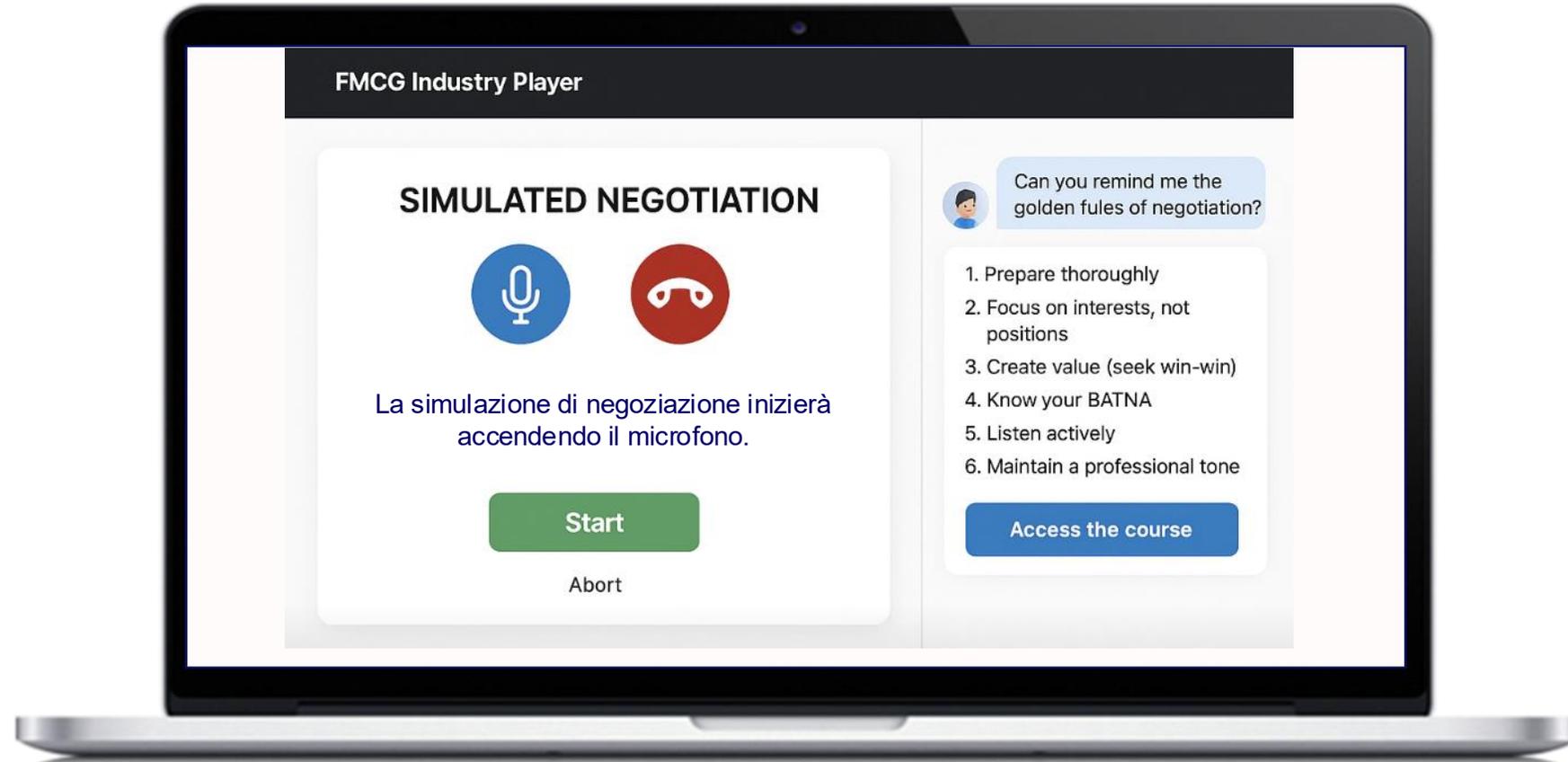
Un coach individuale, pensato per il lavoro di ciascuno



Recupero della conoscenza con l'intelligenza artificiale.

Simulazione guidata dalla voce e feedback autonomo.

Rapporto sulle sessioni ricco di dati, per evidenziare i punti di forza e le aree di crescita, favorendo il miglioramento continuo.



Costruito con tecnologia Microsoft, un'esperienza coerente con la piattaforma di condivisione aziendale. E il controllo su quello che succede.

Talking personas



Che cosa è una Talking Persona?



- Le **talking personas** sono agenti di intelligenza artificiale in grado di **simulare i profili dei consumatori** attraverso l'addestramento su dati proprietari Jakala (j-who) e dati di prima parte provenienti dalla customer base (es CRM, questionari, ricerche).
- Questi "**gemelli digitali**" sono costruiti sulla base di dati approfonditi e ottimizzati per comportarsi come i vostri clienti. È come avere il consumatore sempre al proprio fianco.

>85%

Precisione della simulazione AI rispetto alle risposte reali

Up to >60%

Riduzione del tempo necessario per generare consumer insight rispetto ai metodi tradizionali

Up to >40%

Risparmio sui costi delle ricerche di mercato (e quindi se ne possono fare di più)

Temis, divinità della giustizia



Un nuovo paradigma per lo shooting



Generata con l'AI

Fotografata

Oltre 42.000 scatti all'anno.

Trovare il modo di tenere in equilibrio "efficienza" e "qualità".



Customer operations



**GESTIONE DELLE
COMUNICAZIONI IN
ENTRATA**

**ACCESSO ALLE
CONOSCENZE PER GLI
OPERATORI**

SELF SERVICE

IN-HOUSE CUSTOMER SERVICE

Risorse FTE potenzialmente liberate	~60%
Risparmio potenziale sui costi del personale	60% - 65%
Risorse FTE potenzialmente liberate	~15%
Risparmio potenziale sui costi del personale	10% - 15%
Risorse FTE potenzialmente liberate	~40%
Risparmio potenziale sui costi del personale	30% - 40%

CUSTOMER SERVICE IN OUTSOURCING

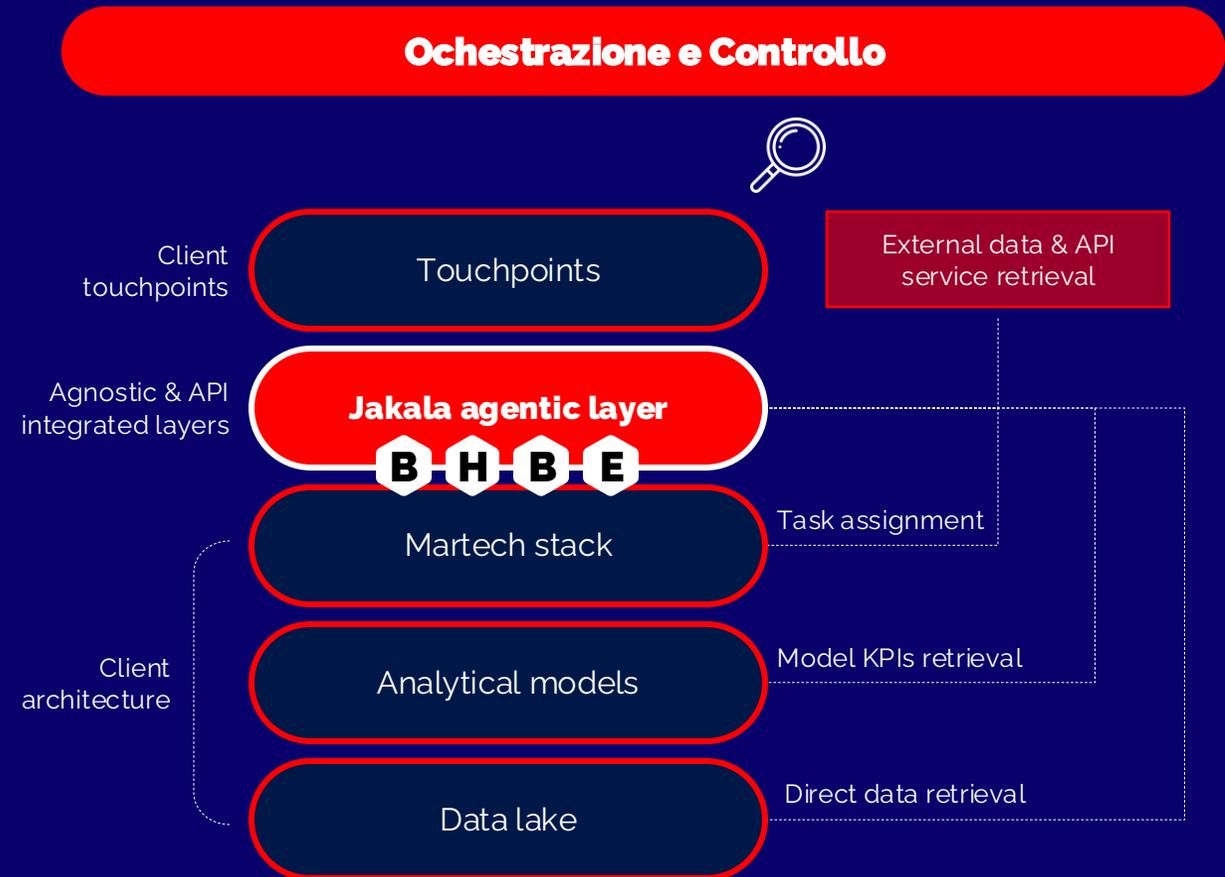
Risorse FTE potenzialmente liberate	N/D*
Risparmio potenziale sull'ordine al fornitore esterno	60% - 65%
Riduzione potenziale dei costi per singola richiesta	10% - 15%
Risparmio potenziale sull'ordine al fornitore esterno	10% - 15%
Risorse FTE potenzialmente liberate	N/D*
Risparmio potenziale sull'ordine al fornitore esterno	25% - 30%

Un nuovo modo per fare CVM



Un livello proprietario e controllato di agenti autonomi indipendente dalla tecnologia.

Integrazione con le piattaforme di marketing automation e con gli strumenti di front-end.



Partire dalle basi e costruire. Come sempre



Jakala AI approach

Benefits

4 Activation

Customer engagement

Activation of effective and efficient workflows

Redefinition of footprints / territories

3 Gen-AI

Effective human interactions

Efficient data retrieval

Dialogue with AI models

2 Analytics & AI models

Unique customer view

Discovery of highest potential

Prioritization and optimization of costs

1 Data foundations

Expansion of customer knowledge

Data integration

Data Strategy & Governance

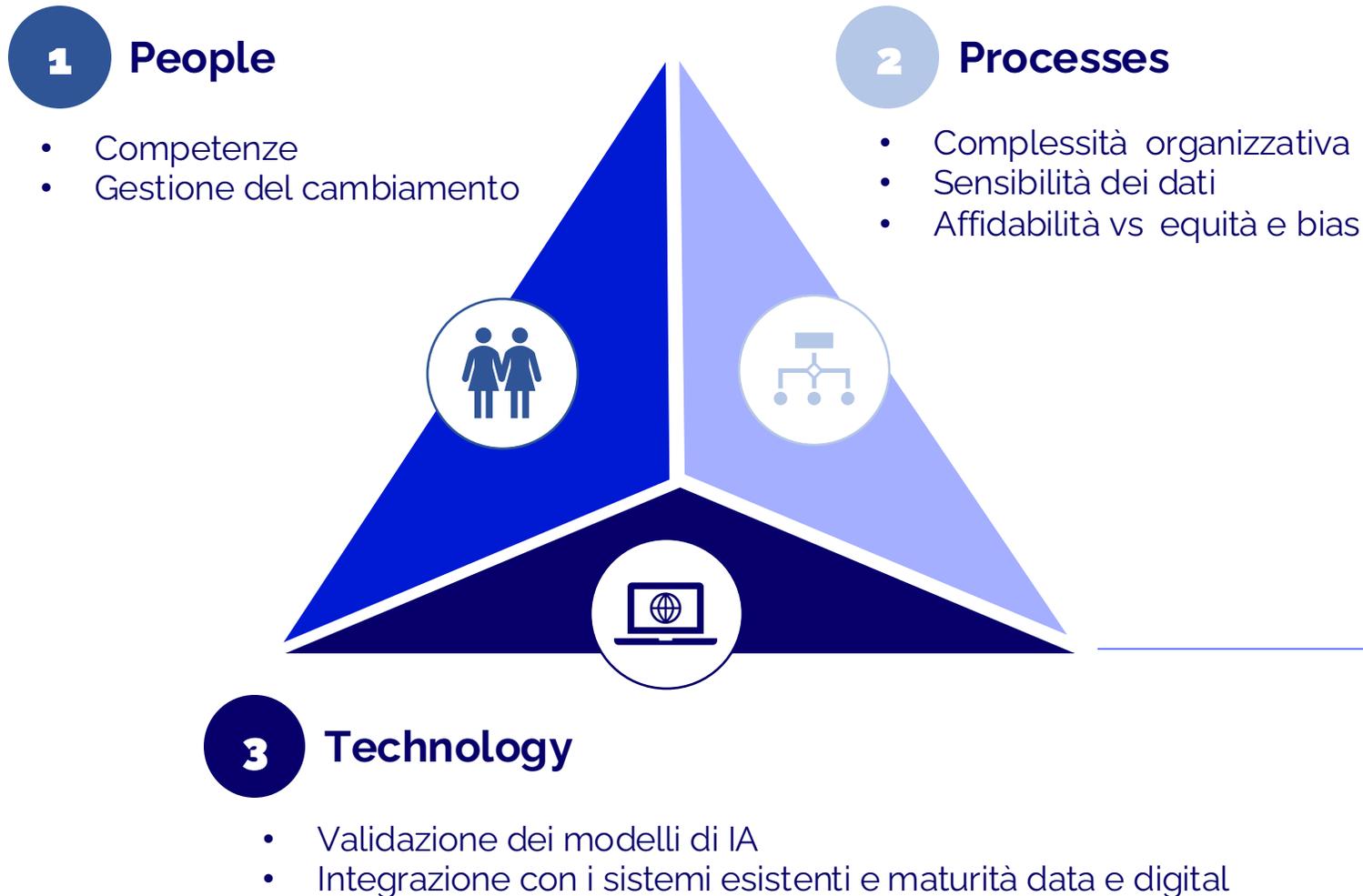
MONITORING



Ricordandosi che è un percorso articolato

Tre caratteristiche dell'IA di domani (che stiamo costruendo oggi)

- Multi modello
- Integrata nei flussi di lavoro
- Coerente nell'esperienza utente





**Non c'è un momento da perdere – sentiamoci!
GRAZIE!**



Non c'è un momento da perdere!

Retail Summit 2025

Vittorio Di Tomaso
vittorio.ditomaso@jakala.com

Baveno – 19/06/2025



JAKALA