

Introduzione e background

- ▶ Oltre 10 anni di esperienza nell'E-commerce, dalla logistica alla direzione d'impresa.
- ▶ **Studi:** Politecnico di Torino, AIT Ireland, Vulcanus in Japan, ESCP Business School, IAE Nice.
- ▶ **Dottorato** in corso presso IAE Nice, lavoro di ricerca su adozione AI nelle PMI.
- ▶ Collaborazione con **PrestaShop** su grandi merchant e data strategy.
- ▶ Attività di **docenza** presso SAA Torino, INSA Tolosa, EDHEC, IAE Nizza, ESA Beirut e altri istituti.



Ruolo dell'E-commerce Manager

L'azienda deve prima porsi delle domande:

- ▶ Qual è la strategia?
- ▶ Chi sono i clienti? Come li raggiungo?
- ▶ Come posiziono le vendite online all'interno del marketing mix?
- ▶ A che stato di maturazione è il mio eventuale progetto?

Poi viene l'e-commerce manager, che è un raccordo tra diversi ambiti quali marketing, operatività, tecnologia:

- ▶ E' un progetto in partenza? Ho bisogno di una persona con spirito imprenditoriale e conoscenze trasversali?
- ▶ Quali sono le doti più importanti nel mio settore?
- ▶ Quali sono le sfide principali per il mio progetto? Come può l'e-commerce manager aiutare l'organizzazione?

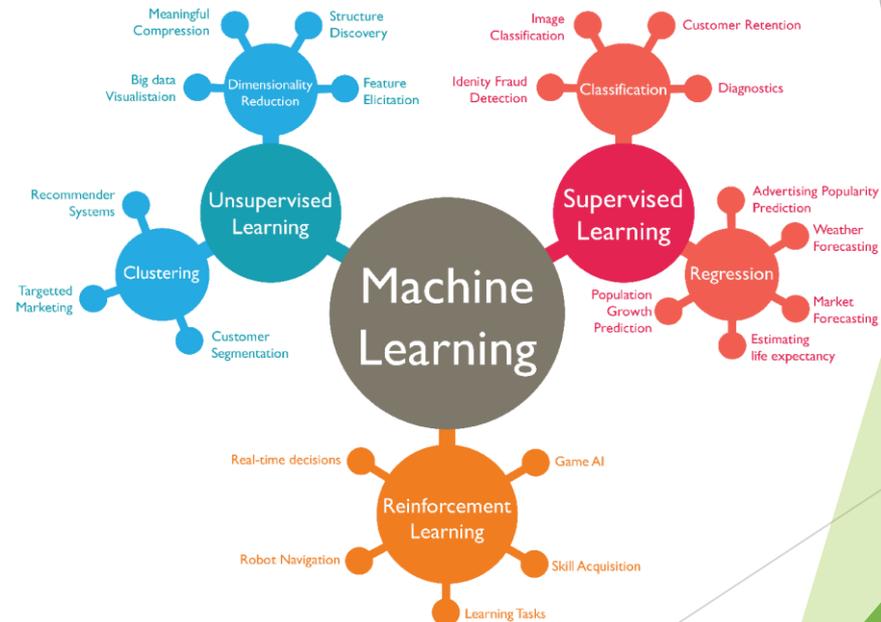
Impatto dell'AI nell'E-commerce

L'applicazione dell'AI (e machine learning):

- ▶ **Classification**
- ▶ **Prediction**
- ▶ **Generation**

Effetti positivi:

- ▶ **Finance**
- ▶ **Operations**
- ▶ **Innovation**



Classification



Esempi:

▶ Segmentazione dei clienti

klaviyo

▶ Frodi

adyen

riskified

stripe

▶ Feedback e interazioni

★ Trustpilot

▶ Logistica



Prediction

Esempi:

- ▶ Previsione vendite
- ▶ Lifetime value del cliente
- ▶ Propensione all'acquisto



HubSpot

PRESTASHOP

 **shopify**

amazon

 Looker

Generation

Esempi:

▶ Contenuti

▶ ChatBot

▶ Immagini



«Hyper personalization»

La trasformazione digitale, supportata dall'AI, sta evolvendo verso l'iper personalizzazione. I nostri dispositivi, i siti che navighiamo, le applicazioni, sono sempre più ideate per anticipare i bisogni dei clienti e proporre in anticipo quello che desiderano.

Attenzione però:

la generazione AI non è creatività.

«Hyper personalization»



Consigli per aspiranti E-commerce Manager

- ▶ Essere strategici, l'e-commerce non deve essere una riserva indiana in azienda
- ▶ Imparare, lavorare, sbagliare. Si va dal negoziare pagamenti a parlare di pesi volumetrici coi corrieri a sistemare un codice HTML di notte.
- ▶ Approfondire e conoscere continuamente soluzioni tecnologiche.
- ▶ Essere un buon project manager.
- ▶ Valido per tutti: capire oggi come e dove implementare AI nei propri processi, siamo ancora in una fase di vantaggio competitivo.

Sfide e tendenze future

Sfide:

- ▶ Investimenti | Antidoto: conoscere e decidere le proprie priorità, anche di make or buy.
- ▶ Competenze | Antidoto: formare e assumere nelle attività chiave.
- ▶ Integrazioni | Antidoto: ripensare la propria architettura, le tecnologie superate vanno ripensate.
- ▶ Qualità dei dati | Digitalizzare le attività chiave e avere data team diffuso.

Dipendenza da software extra-UE



Sfide e tendenze future

Tendenze:

- ▶ Personalizzazione dell'esperienza
- ▶ Integrazione IoT
- ▶ Operatività automatizzata
- ▶ Intelligenza collaborativa uomo-macchina
- ▶ Gestione della catena produttiva



Grazie

 Simone De Ruosi