



Giacomo Bosio

IL RUOLO DELLA TECNOLOGIA IN UN UNIVERSO CLIENTE-CENTRICO

Industry 4.0 & Customer Experience

Assolombarda
19 Settembre 2018

Chi siamo



GIACOMO BOSIO

CEO at Hedron

Digital entrepreneur

Mobile specialist



NICOLETTA BRUNO

UX Designer at HEDRON

Digital Humanist

HEDRON

<https://hedron.it/>

<https://www.linkedin.com/company/hedronsrl/>

Le aspettative



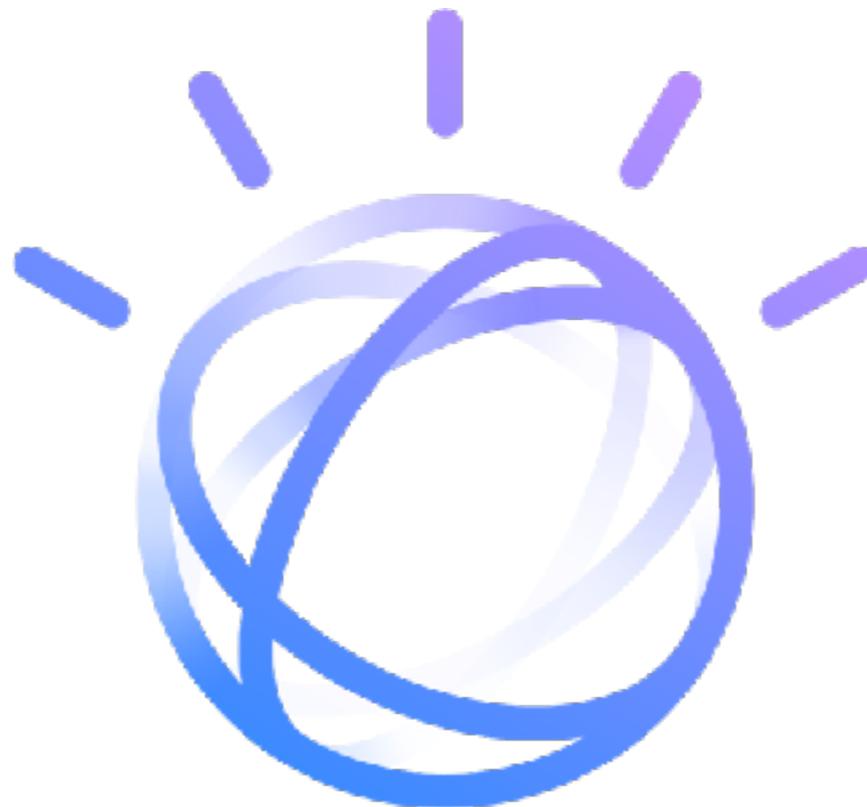
Le aspettative



Utilizzo dell'AI

ANALISI E INTERPRETAZIONE PREDITTIVA DEI DATI

IBM Watson
Marketing Insights



Utilizzo dell'AI

SUPPORTO

es. customer care

<https://tobiweb.vodafone.it/>

TASK AUTOMATION

es. acquisti

<https://www.oui.sncf/bot>
Zara Popup Store (Londra)

MARKETING

es. info sul prodotto, promozioni

<https://www.toyota.it/>

Task

(strumento)

VS

Conversazione

(companion, legame col brand)

AURIS HYB

TOYOTA HYBRID
LA SCELTA INEV
NUOVO BONUS
QUALUNQUE SIA IL

Assistente Virtuale



Ciao, sono il nuovo assistente virtuale di Toyota.
Come posso esserti utile?

Volevo acquistare un ibrido Toyota



Le ibride Toyota si basano tutte sulla stessa
tecnologia. Cioè l'unione di due motori differenti,
benzina e elettrico, che operano in sinergia.

Così è garantito un risparmio sui consumi e la
riduzione di emissioni inquinanti.



Dubbi?

Perché? Cosa? Quanto? Tutte le



I vantaggi dell'ibrido

Approfondisci consumi e



Test dell

Drive su

Scrivi qui il tuo messaggio





***WHERE AND WHEN WILL YOU
BE USING THIS JACKET?***



EXAMPLE: COMMUTING IN BOSTON

SUBMIT

Canali di interazione

INSTANT MESSENGER



OS ASSISTANT



SISTEMI VOCALI



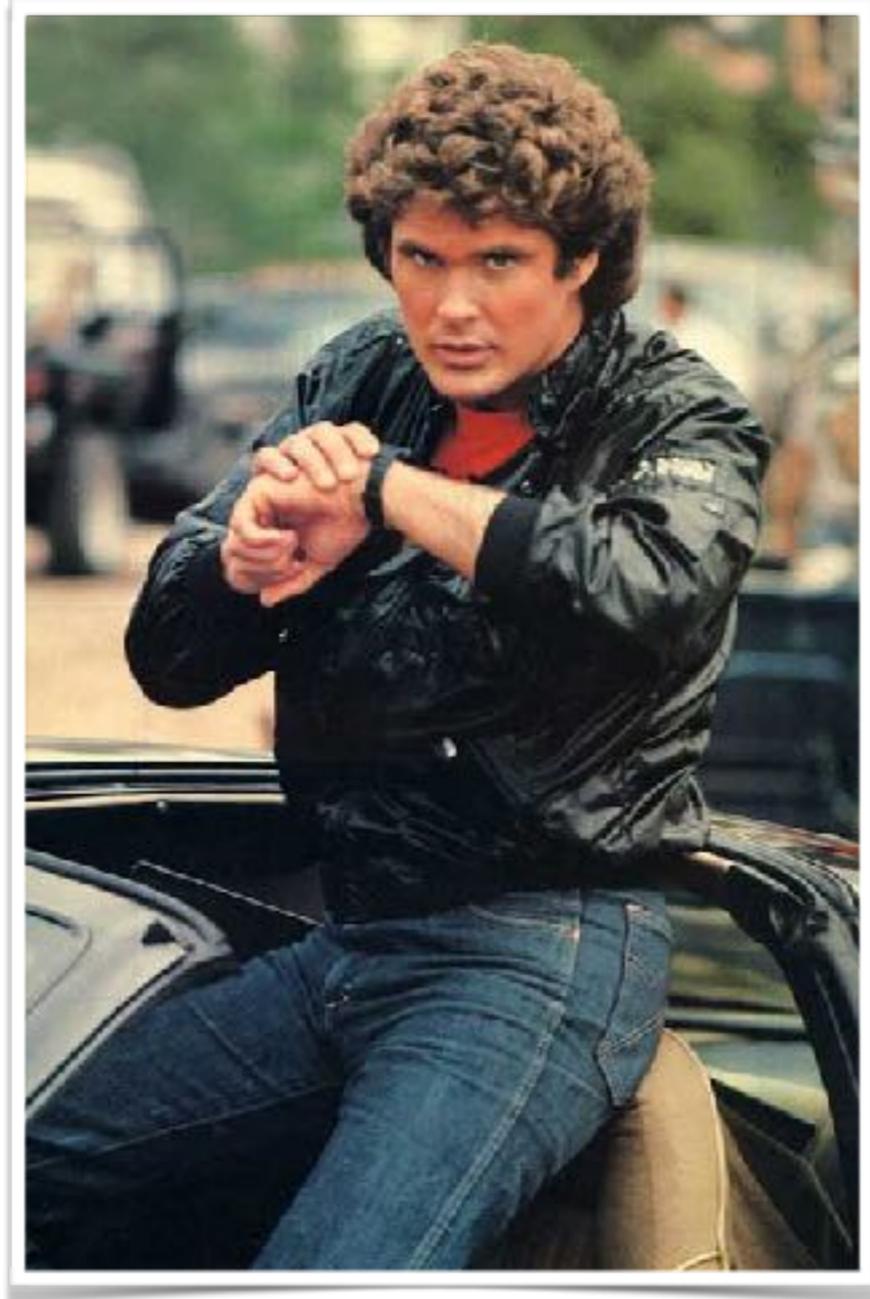
APPS



WEB



La dura realtà



What can I help you with?

Send Amanda my current location

OK, I'll send this:

MESSAGE

To: Amanda Wroblewski

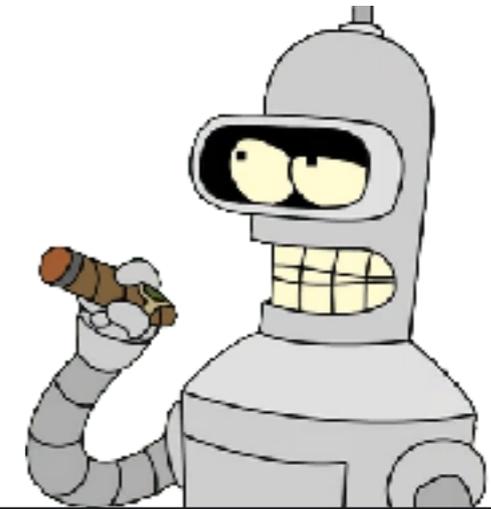
My current location

Don't Send

LUHEW
IDEATION + DESIGN

Vantaggi dei chatbot

- I chatbot automatizzano i lavori ripetitivi, non si stancano e sono sempre “gentili”
- Rispondono 24/24 ore 7/7 giorni e possono gestire tante conversazioni simultaneamente = minore attesa per l’utente
- Supportano i team aziendali nelle relazioni con i clienti



AUTOMAZIONE 🏭

ENGAGEMENT 🎉

I migliori bot

1. Ricordano il passato, considerano il contesto e l'ambiente

Che tempo farà stasera a Milano

Sembra bello fuori.

57°F a Milano martedì
Poggia - Massima: 57° Minima: 45°
Precip.: 100%

Previsioni

| | | | |
|-----|-----------|--------|--|
| MER | 56° / 51° | 9 m/h | |
| GIO | 58° / 48° | 10 m/h | |
| VEN | 60° / 51° | 5 m/h | |

weather.com

e domani

Ho l'impressione che ti servirà l'ombrello.

56°F a Milano mercoledì
Poggia - Massima: 56° Minima: 51°
Precip.: 90%

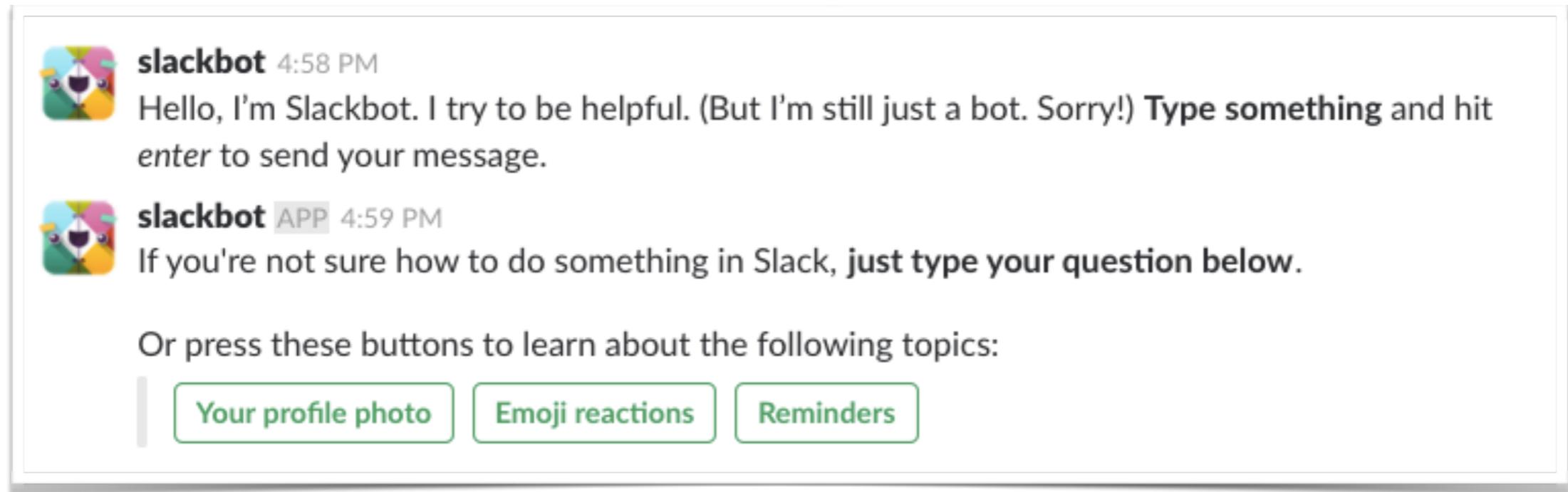
Previsioni

| | | | |
|-----|-----------|--------|--|
| MER | 56° / 51° | 9 m/h | |
| GIO | 58° / 48° | 10 m/h | |
| VEN | 60° / 51° | 5 m/h | |

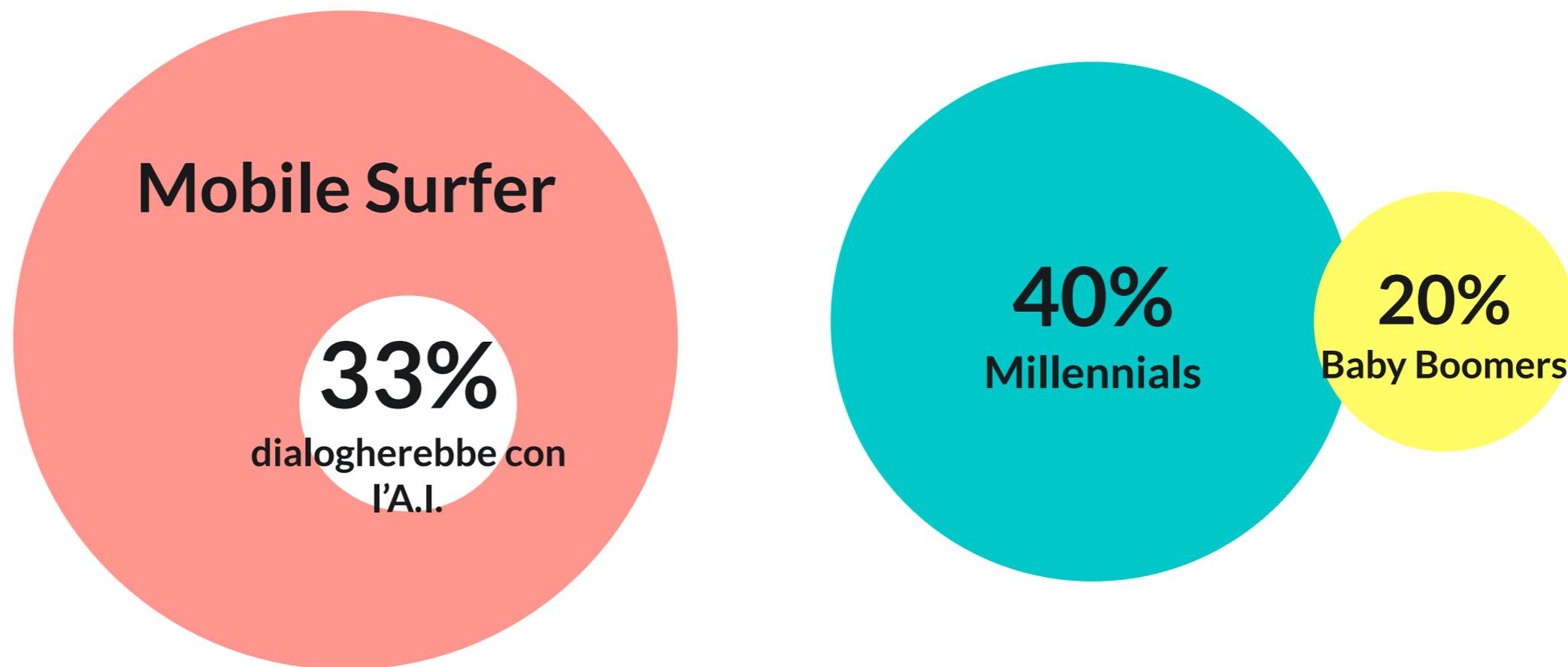
weather.com

I migliori bot

2. **Non si mascherano da umano:** l'utente sa di interagire con un software
3. **Offrono delle scelte predefinite,** prevenendo gli errori



Chi usa l'A.I. per dialogare con le aziende?



Doxa per Osservatorio Mobile B2c, Strategy Politecnico di Milano 2018

Impatto sociale e professionale

Automatizzare al 100% un lavoro è possibile soltanto in meno del **5%** dei lavori.

Ma il **60%** dei lavori possono essere ottimizzati per il **30%**.

Laddove c'è ripetitività si inseriscono facilmente le macchine e l'intelligenza artificiale*

*dati Osservatori Politecnico di Milano



Will a robot take your job?

Will a robot take your job?

🕒 11 September 2015



Type your job title into the search box below to find out the likelihood that it could be automated within the next two decades.

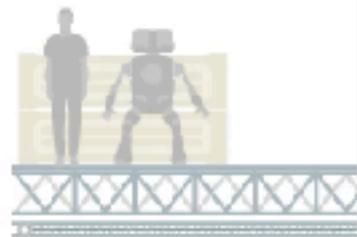
About 85% of current jobs in the UK are at high risk of computerisation over the following 20 years, according to a study by researchers at Oxford University and Deloitte.



I am a...

Can't find your job? [Browse the full list](#)

Find out my automation risk >



Le opportunità

Capitale umano specializzato

- Reclutare persone che abbiano già sviluppato le competenze richieste
- Permettere lo sviluppo e l'aggiornamento costante delle conoscenze e delle competenze del team

LA SFIDA

far crescere il personale qualificato, all'interno delle aziende



Un nuovo punto di vista

Collaborazione uomo/macchina:

- La tecnologia amplifica ed estende le capacità umane
- Compensa debolezze e unisce capacità
- Task più completi e veloci
- Macchine viste come partner e non come strumenti



Collaborazione

collaborazione uomo-macchina = più alta percentuale di successo

AI & humans working together



Cancer Detection Accuracy

| | |
|-----------------------------|--------------|
| ● AI working alone | 92% |
| ● Pathologist working alone | 96% |
| ● AI + Pathologist together | 99.5% |

Fjord Trends 2018 Report , Harvard-based team

Come vediamo l'innovazione

INTRATTENIMENTO

09 settembre 2018

Venezia, esercenti e autori contro il Leone d'oro al film Netflix



Alfonso Cuarón, vincitore del Leone d'oro 2018 (La Presse)

Le associazioni di settore (Anac, Fice e Acec) hanno protestato contro la scelta di includere nel concorso film non destinati alla visione in sala, come il vincitore "Roma" di Cuarón: "Iniquo che il marchio della Biennale sia veicolo di marketing della piattaforma"

Come vediamo l'innovazione



“C’è un rivale straniero che sta inondando di luce il mercato interno a un prezzo incredibilmente basso. Il governo deve proteggerci”

“La Petizione dei Fabbricanti di Candele”, Frédéric Bastiat, 1845



Grazie!

GIACOMO BOSIO

<https://www.linkedin.com/in/giacomobosio/>

<https://www.linkedin.com/company/hedronsrl/>

APPROFONDIMENTI

Il ruolo della tecnologia in un universo cliente-centrico: <https://hed.fyi/UniversoCliente>

Maledetta innovazione: <https://hed.fyi/MaledettaInnovazione>