

L'intelligenza artificiale inserita nel comparto eCommerce

Marco Macari, Vicepresidente 4eCom
Indagine conoscitiva sull' IA, 31 gennaio 2024

L' Associazione

4eCom è l'associazione dei produttori di soluzioni per il Digital Commerce, una realtà associativa che conta 115 aziende, con un fatturato aggregato di 460 milioni di euro e oltre 2.800 dipendenti assunti sul territorio italiano.

Il ruolo dell'eCommerce nel sistema Italia, dati e scenario

Secondo il recente studio condotto da The European House - Ambrosetti, l'ecosistema eCommerce coinvolge oltre 723 mila imprese suddivise su oltre 120 codici ATECO, 380 mila occupati ed un fatturato aggregato di 70 miliardi di euro. Questa *rete del valore*, che vede la presenza di grandi ma anche di microimprese, è pervasiva su tutto il territorio nazionale ed è capace di creare una ricchezza diffusa.

Per esemplificare questa affermazione ecco alcuni dati di sintesi:

- L'eCommerce è il secondo contributore alla crescita dei dipendenti nel privato (+21,5%) e il primo in termini di fatturato (+40,6%) negli ultimi 5 anni.
- Anche nel settore B2B, che ha un valore di 2.100 miliardi di euro, il comparto eCommerce vale 333 miliardi (16,8%).
- Ogni 100 euro investiti nella filiera estesa dell'eCommerce ne producono 148 euro sul resto dell' economia italiana (moltiplicatore economico / investimenti 2,48).
- Ogni 100 unità di lavoro create nella filiera estesa dell'eCommerce, si attivano ulteriori 141 unità di lavoro nella filiera collegata (moltiplicatore occupazionale 2,41).

L'eCommerce non è una scelta tattica, ma una scelta strategica e le imprese coinvolte vedono la rilevanza strategica dell'eCommerce collegata alla valorizzazione del rapporto con i clienti, l'Intelligenza Artificiale in questo contesto ricoprirà quindi un ruolo fondamentale.

Trend tecnologici strategici

Secondo le previsioni di Gartner, nei prossimi 3 anni l'innovazione e gli investimenti saranno principalmente spinti dall'Intelligenza Artificiale.

In particolare, l'AI generativa modificherà in modo significativo il 70% degli sforzi di progettazione e sviluppo di nuove applicazioni Web e app mobili.

Nello specifico, l'AI guiderà i prossimi trend così suddivisi:

- **AI TRiSM – Gestione della fiducia, del rischio e della sicurezza dell'AI.**
Senza regole, i modelli di AI possono generare effetti negativi che mettono in secondo piano i vantaggi stimati. Le aziende che applicheranno i controlli stabiliti dall'AI TRiSM aumenteranno l'accuratezza del loro processo decisionale, eliminando fino all'80% le informazioni errate e illegittime.
- **Tecnologia sostenibile, Esg (Environmental, Social, Governance).**
I recenti progressi nel campo dell'intelligenza artificiale, tra cui l'apprendimento automatico e l'elaborazione del linguaggio naturale, possono essere strumenti potenti per gli investitori focalizzati sulla sostenibilità, poiché una serie di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale promettono di aiutare gli investitori a orientarsi tra le prospettive di performance finanziaria delle aziende e le questioni ambientali, sociali e di governance.
- **Sviluppo potenziato dall' intelligenza artificiale.**
Sviluppare software con il supporto dell'AI cambierà l'ingegneria del software, migliorerà la produttività degli sviluppatori, che potranno dedicare meno tempo alla scrittura di codice, ma più risorse alla progettazione di nuove applicazioni aziendali. A tendere, sarà mandatorio introdurre nel processo di ingegnerizzazione del

software fasi di Quality Assurance e Software testing, per evitare ripercussioni non controllate sul mercato finale.

- **GenAI democratizzata.**

L'AI generativa rende questi modelli accessibili a tutti, incluse le PMI e microimprese del nostro tessuto economico.

Entro il 2026, oltre l'80% delle aziende utilizzerà API e modelli GenAI ed implementerà soluzioni basate sulla GenAI in contesti di produzione.

Oggi, meno del 5% delle aziende impiega la GenAI in questi ambienti. La rapida adozione della GenAI democratizzerà in modo significativo le conoscenze e le competenze, grazie anche allo stile conversazionale che l'AI generativa ha sdoganato.

Ad ogni modo sarà necessario introdurre strumenti di controllo per evitare di affidare contesti ad alto rischio a processi totalmente governati da algoritmi, pensiamo ad esempio al settore alimentare e farmaceutico dove una AI non opportunamente istruita potrebbe suggerire prodotti sbagliati. In questo caso, **il modello migliore resta il co-pilot**, dove l'ultima decisione è sempre dell'essere umano.

- **Chatbot.**

Il mercato è già invaso da chatbot che simulano ed elaborano conversazioni umane, consentendo agli utenti di interagire, ad esempio, con il servizio clienti di eCommerce come se stessero comunicando con una persona reale.

Attualmente i chatbot più diffusi sono i cosiddetti *chatbot dichiarativi*, quindi programmi che si concentrano su funzioni ristrette, per lo più applicati in ambito assistenza e servizio, dove spesso le domande sono consolidate e comuni.

Il mercato sta rapidamente evolvendo verso la generazione dei *chatbot conversazionali*, software molto più sofisticati e con capacità predittive, spesso definiti nel linguaggio comune *assistenti virtuali*. Pensiamo ad esempio ai noti Alexa di Amazon e Siri di Apple.

Questa generazione di chatbot predittivi sono orientati al consumatore, basati sui dati, sono in grado di auto apprendere e sfruttano la comprensione della lingua naturale (NLU), la NLP e la ML, è sempre più difficile distinguere la macchina da un reale essere umano.

L' utilizzo intensivo di chatbot potrà sicuramente migliorare l'efficienza dei reparti di vendita e del customer care, e di conseguenza la User Experience del consumatore, d'altro canto il consumatore in quanto attore principale dovrà essere informato in massima trasparenza dei sistemi con in quali entrerà in contatto, vantaggi e limiti.

- **Forza lavoro potenziata.**

L' uso di Applicazioni intelligenti contribuiranno in modo significativo all' aumento del benessere, dell'esperienza e delle capacità della forza lavoro. L'utilizzo di questi strumenti intelligenti a supporto dei lavoratori ridurrà il tempo di acquisizione delle competenze di almeno 50%.

Ad ogni modo bisognerà introdurre delle politiche di trasparenza e formazione aziendale, per agevolare le fasce dei lavoratori più deboli in questo rapido processo di trasformazione.

Opportunità e rischi

L' eCommerce negli ultimi 5 anni è la prima industria che contribuisce alla crescita del Paese.

In questa industria l'export digitale è in forte crescita, con un incremento del 68% nel settore B2C rispetto al 2017, e 12,3% nel settore B2B. Nonostante tutto l'export vale meno del 10% del fatturato, con grandi possibilità di potenziamento. Se consideriamo che al mondo ci sono oggi 2,5 miliardi di persone che acquistano digitalmente, *la sfida futura va affrontata in questo contesto.*

Nel periodo pandemico, il 38,5% delle aziende del settore B2C ed il 23,9% del settore B2B hanno concentrato la maggior parte degli investimenti su soluzioni di Digital Marketing orientate all' eCommerce, spesso basate su algoritmi AI.

Per sostenere la crescita, il sistema Paese deve intervenire localmente e globalmente in ambiti precisi:

- **Innovazione ed identificazione tecnologica.**

Occorre destinare parte dei finanziamenti del PNRR per aiutare le aziende del comparto negli investimenti in soluzioni AI, in particolare nell' efficientamento dei processi. Ad esempio, la logistica rappresenta il 37% del fatturato di tutto il comparto eCommerce ed il 52% dell' intero ecosistema. Occorre intervenire sfruttando il più

possibile l'innovazione grazie a soluzioni AI per creare una logistica *Smart e Green*. Gli ambiti di intervento sono tanti: home & delivery, automazione dei magazzini, riduzione dell'impatto ambientale edifici / magazzini, ecc.

Infine, certificare le aziende che utilizzano soluzioni AI etiche, sicure, sostenibili.

- **Competenze della forza lavoro.**

Le aziende necessitano di nuove figure che fino a pochissimi anni fa non esistevano, come i Data Scientist, AI prompt engineer, esperti di Cyber Security. L' intelligenza artificiale può aiutare i team efficientando i processi e compensando l'assenza di figure specializzate, ma questo non basta. Occorre creare un ecosistema nel medio / lungo periodo per sostenere la *nuova formazione* che non può essere delegata a scuole con modelli di insegnamento e programmi formativi ormai superati, professioni che andranno a sparire in pochi mesi ed al tempo stesso nuove formazioni nate nel 2023, e nuove professioni che sicuramente moriranno / nasceranno nei prossimi 3 anni.

Occorre creare un sistema formativo che deve essere sostenuto e finanziato dallo Stato, che mette in concerto la collaborazione olistica fra scuola tradizionale (Università), enti formativi specializzati privati e certificati, ed infine le imprese tradizionali, le associazioni e le startup.

- **Mancanza di cultura digitale delle imprese.**

In concerto con la ricerca di nuove competenze della forza lavoro, occorre favorire la formazione delle imprese, l'Italia è agli ultimi posti in termini di formazione digitale.

Occorre incentivare gli imprenditori ed in particolare tutto il management / C-Level a partecipare a workshop formativi e fiere di settore, creando anche *un sistema basato su certificazioni e crediti formativi come spesso avviene in tante associazioni di categoria*.

- **Nuovi modelli di rete d'impresa.**

In un contesto globale le PMI italiane avranno sempre più difficoltà a competere.

Occorre incentivare economia di scala con nuovi distretti digitali, nuovi modelli di rete di imprese, piccole aziende con competenze molto verticali che consorziate opportunamente potranno competere Worldwide. La missione del 4eCom va proprio in questa direzione.

- **Sistema normativo.**

L' intelligenza artificiale se opportunamente normata è e deve essere una opportunità, l'AI Act va in questo senso ma non basta, le normative europee spesso e volentieri vengono poi applicate in modo differente da paese a paese, occorre trovare *un minimo comune denominatore con i paesi trainanti del mercato*, definendo responsabilità e rischi senza frenare il processo di innovazione tecnologica e sociale in corso.

- **Il rischio di una leadership cinese e araba sull'AI**

L' intelligenza artificiale rappresenta indubbiamente il futuro di tutti i processi decisionale in ambito globale. Quanto è strategica lo dimostrano gli investimenti pubblici e la corsa allo sviluppo di competenze di tanti paesi. *Gli USA per ora restano leader nella competizione internazionale*, in termini di strutture accademiche ed investimenti effettuati negli ultimi 5 anni (5 miliardi di dollari spesi in R&D AI).

Ciononostante, *la Cina punta a diventare la più grande potenza mondiale in questo campo entro i prossimi 10 anni*, destando indignazione per l'uso della tecnologia per scopi di sorveglianza, e preoccupazione per gli sviluppi in ambito militare. Il Piano cinese di sviluppo dell'intelligenza artificiale ha tra i suoi obiettivi di far conseguire a Pechino un "first mover advantage": se la Cina riuscisse in uno degli obiettivi dichiarati, la capacità di competere degli Usa e di altre democrazie liberali potrebbe essere messa a dura prova. Infine, gli Emirati Arabi Uniti sono nella posizione ideale per sfidare il dominio americano. Questo è particolarmente vero nell'area dell'intelligenza artificiale, che è destinata a essere la più importante dall'avvento di Internet.

Gli Emirati Arabi Uniti hanno fatto passi da gigante nello spazio tecnologico e tutti i segnali indicano che Dubai sarà la superpotenza dell'IA. Il "Government Artificial Intelligence Readiness Index" del 2022 classifica gli EAU tra i primi 25 a livello globale, emergendo come il Paese arabo più preparato alla rivoluzione dell'IA.

Il governo sta ponendo le basi affinché l'industria dell'IA si sviluppi rapidamente nei prossimi anni e superi la concorrenza internazionale. All'inizio di quest'anno, il Gabinetto degli Emirati Arabi Uniti ha adottato una nuova strategia nazionale per l'intelligenza artificiale, che apre la strada agli Emirati Arabi Uniti per diventare leader mondiale dell'IA entro il 2031.

Il piano non solo definisce l'ambizione degli Emirati Arabi Uniti di diventare l'hub globale dell'IA, ma suggerisce anche cambiamenti pratici per mettere in moto questo processo, tra cui la necessità di attrarre talenti e sostenere gli sforzi di ricerca. A tal fine, sarà istituito un ministero specializzato nell'IA per garantire che la strategia dell'IA a lungo termine sia al centro del futuro degli EAU.

In questo contesto, l' Europa resta indietro, per mancanza di una cultura di sviluppo ed applicazione delle norme condivisa fra tutti i paesi membri.

Occorre seguire una politica normativa basata più sul modello soft USA e comunque seguendo una visione seppur importante ma meno antropocentrica come quella della Ue, per evitare di perdere definitivamente le sfide dei prossimi decenni. In conclusione, principi generali standard non vincolanti, potenziando gli investimenti della ricerca nel settore IA con una disciplina soft e pochissimi paletti.

Siamo nell'ERA dell'amianto dell'AI
Marco Macari - VP 4eCom