



Aton, dall'intelligenza artificiale nascono i global shop assistant

Descrizione

Svolta per il team di lavoro internazionale Aton che segue i clienti del fashion retail 24 ore su 24 su più lingue a livello mondiale. L'azienda annuncia sei assunzioni. Il progetto sarà presentato all'evento aziendale del 12 luglio. Il CEO, Giorgio De Nardi: «L'AI non sostituirà mai il fattore umano nel nostro customer care professionale. Piuttosto, lo potenzia e ci consente di migliorare ulteriormente la qualità dei nostri servizi».

Un POS si ferma a Dubai, in una boutique del super lusso. Il personale di negozio non sa come risolvere il problema, i clienti sono pronti ad abbandonare l'acquisto se non verrà permesso loro di pagare immediatamente. Intanto, a New York in un negozio monomarca il sistema cassa non permette la chiusura della vendita e contemporaneamente il software che gestisce il magazzino è andato in tilt, non si trova più quel capo di abbigliamento richiesto.

Situazioni come queste accadono quotidianamente, spesso nella massima tensione come nel periodo dei saldi o in momenti di picco negli acquisti. Garantire una soluzione rapida ed efficace è la priorità per Aton, tech company con sede del Trevigiano, specializzata nei servizi IT e digital nella filiera del fashion per tracciare i flussi dei capi di abbigliamento dai magazzini agli scaffali, fino alla registrazione delle vendite ai consumatori finali.

Per garantire la business continuity dei propri clienti 24 ore al giorno Aton ha formato un team dedicato composto da un centinaio di consulenti esperti nel retail che coprono vari fusi orari diversi dall'headquarter di Villorba. Un team strategico per un'azienda (240 dipendenti, fatturato di 22,8 milioni di euro nel 2023, +2,2% sul 2022) che oggi occupa persone di 18 nazionalità diverse, alcuni sono globetrotter e lavorano da nomadi digitali.

Per riuscire a garantire la continuità del business, serve una profonda conoscenza sia del lavoro del personale di negozio che tecnologica e di gestione dei software. Per questo l'azienda ha deciso di programmare un'AI store assistant (assistente digitale, ndr) interno, potenziato dall'intelligenza artificiale, che ha raccolto tutti i documenti (tra questi, i manuali utente e tecnici, schede, flussi operativi), le conoscenze e le prassi necessarie per gestire variabili di ogni genere. Il progetto di creazione dell'assistente digitale ha impiegato il reparto ricerca e sviluppo per oltre un anno per essere portato a termine. Ne è nata una nuova figura professionale ribattezzata in Aton GSA, ovvero Global shop assistant, che unisce le conoscenze umane di come funziona un negozio agli schemi e ai protocolli definiti dall'AI. Una sintesi della conoscenza collettiva maturata negli anni con l'empatia che solo la relazione diretta con un essere umano riesce a produrre,

lontano dalle risposte preconfezionate che una semplice chat bot di vecchia generazione riesce a fornire.

L'evoluzione tecnologica ci ha permesso di avvicinarci ai nostri clienti con modalità innovative di assistenza per il mondo fashion, più adatte alla velocità di cambiamento di questo settore», spiega Giovanni Bonamigo, business development manager in Aton. «Non solo la customer experience deve essere omnicanale, ma anche il supporto deve seguire lo stesso principio: essere disponibili da qualsiasi dispositivo e in qualsiasi luogo si trovi l'utente, rendendo accessibile tutta la knowledge base e la storia delle interazioni del punto vendita in ogni momento, via voce, app o assistente digitale».

Così oggi i global shop assistant di Aton possiedono una conoscenza approfondita dei processi retail dei clienti e forniscono servizi che coprono l'intero ciclo di vita di un negozio. Questo va dalla pianificazione e il presidio on-site durante l'apertura, fino al coordinamento delle operazioni quotidiane. Garantiscono rapidamente l'accesso alle informazioni di natura formativa, riducendo così lo stress, i tempi di addestramento e il turn-over. A rafforzare l'aspetto umano del service desk di Aton c'è il service manager, che affianca il cliente con un approccio consulenziale, condividendo, analizzando e proponendo attivamente azioni mirate per realizzare progetti di miglioramento continuo e change management.

Lavoriamo con l'intelligenza artificiale a vari livelli e abbiamo capito che solo una stretta e continua integrazione con una intelligenza umana può fornire le risposte necessarie, nella forma e nei tempi richiesti», è sicuro il Ceo di Aton, Giorgio De Nardi. «Con la nostra piattaforma di AI abbiamo realizzato anche dei servizi di raccolta di documenti destrutturati che arrivano da e-mail, messaggi Whatsapp e vocali, vengono rielaborati in modo intelligente e caricati automaticamente nel sistema gestionale aziendale, anche convertendo PDF in testi e foto di più facile archiviazione».

L'assunzione di nuovi Global Shop Assistant per Aton è una priorità strategica. Sono già 17 le new entry del primo trimestre. Ma non basta, a breve altre figure saranno integrate in azienda, selezionate grazie al contest Aton Academy, la bottega rinascimentale della formazione della quale si è appena conclusa l'ultima edizione. Sono stati raccolti 520 curriculum vitae di utenti registrati e 160 candidati hanno completato il corso ottenendo la certificazione. Dodici di loro sono stati selezionati per un'esperienza in azienda, nei prossimi mesi Aton stima di assumerne almeno sei.

I progetti di Aton collegati all'intelligenza artificiale saranno presentati il prossimo 12 luglio, alle ore 18.30, nell'hangar di Infinite Area, a Montebelluna, nel corso di onSummer, l'evento estivo del gruppo Aton aperto a collaboratori, clienti, partner e giornalisti, che sarà anche l'occasione per presentare gli ultimi dati di crescita aziendale.