

di DAVIDE SECHI

Cosa serve, nel nuovo mercato "preso d'assedio" dall'innovazione e dai continui risvolti legati all'AI, per garantire la continuità del business? Una profonda conoscenza sia del lavoro del personale di negozio sia della tecnologica e della gestione dei software. È questa l'idea di base di Aton (<https://aton.com/>), tech company con headquarter a Villorba, nel Trevigiano, operativa nel settore digitale-informatico. Una struttura che sviluppa soluzioni per la trasformazione digitale sostenibile delle vendite omnichannel e dei processi di tracciabilità e supply chain aziendale. Si affianca alle imprese con servizi di supporto internazionali e copertura su tutti i fusi orari, 365 giorni all'anno. Tra i clienti, top player nel settore del fashion e del retail, dell'industria, della grande distribuzione organizzata e del settore energy. Per venire incontro alle rinnovate esigenze del momento, l'azienda ha deciso di programmare un "AI store assistant" 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. Di innovazione, italiana e internazionale, di progetti ed evoluzioni parliamo con Giorgio De Nardi, founder e CEO del gruppo.

Come nasce Aton e come si evolve?

«Fondai Aton nel 1988. All'epoca ero stanco degli ambienti lavorativi tossici, troppo competitivi. Già a quel tempo la società si occupava di mobilità, di dati, di device. Cominciammo a lavorare sulla tracciabilità delle merci e della loro vendita, entrammo nel

L'intervista Tech, sostenibilità, people & culture: Aton racconta le prospettive del nuovo mercato

Incontro con la tech company trevigiana che ha chiuso l'anno con un fatturato di 23 milioni e punta ai 50 milioni di euro entro i prossimi tre anni. Le parole del founder e CEO Giorgio De Nardi



campo del largo consumo e costruiamo i nostri primi software utili per ottimizzare i vari processi aziendali. Da lì la cosa si è evoluta ma sempre, ci tengo a precisarlo, seguendo precisi schemi etici. Oggi Aton può contare sull'attività di 240 persone e ha raggiunto i 23 milioni di fatturato. Continuiamo ad assumere, a investire in soluzioni digitali, soprattutto per aziende enterprise, affinché riescano sempre a tracciare vendite e merci. La nostra è una società Benefit, nominata 'Great place to work', valorizza l'im-

patto economico e mette al centro le persone, come dimostrato dal consueto report annuale che certifica la qualità del lavoro. Le nostre soluzioni puntano a eliminare gli sprechi, il che significa che non devono esserci errori negli stock e nei trasporti».

Gli ambienti di lavoro tossici erano una regola anche decenni fa o la cosa si è concretizzata solo in tempi moderni?

«C'erano anche prima, si sono evoluti. Per cambiare marcia l'im-

prenditore non dovrebbe essere considerato o muoversi come un rapace e le aziende dovrebbero attuare strategie 'gentili' verso persone e ambiente. Purtroppo si tratta di una cultura non è ancora diffusa. L'ambito imprenditoriale può apparire ancora molto spregiudicato. Certo, viviamo nell'era della sostenibilità, ma spesso si tratta solo di facciata, di greenwashing. Se le imprese riuscissero a operare una reale svolta al netto dell'aspetto economico, la nostra vita potrebbe cambiare, perché la vera so- ▶





Aziende Aton: dall'intelligenza artificiale nascono i global shop assistant

La società annuncia sei assunzioni all'interno di un progetto che sarà presentato all'evento aziendale del 12 luglio

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 gruppo 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.

LA NUOVA FIGURA PROFESSIONALE

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 e per questo l'azienda ha deciso di programmare un "AI store assistant" (assistente digitale) 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 im-



GIOVANNI
BONAMIGO

piegato 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".

UNA PRIORITÀ ASSOLUTA

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 turnover. 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'AI 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 - afferma sicuro il CEO di Aton, Giorgio De Nardi -. Con la nostra piattaforma 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: dono 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. 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 aperto a collaboratori, clienti, partner e giornalisti.