



Il progetto in collaborazione con AIDAPT

T-Trade Group migliora i servizi B2B con l'assistente virtuale Titti

Daniela Giacchetti, Responsabile Marketing e Qualità di T-Trade Group: "Attraverso l'intelligenza artificiale, abbiamo migliorato e potenziato la nostra piattaforma LabelingWeb"

L'azienda

Fondata nel 2005 da Enrico Friziero, T-Trade Group progetta e produce soluzioni complete per l'etichettatura, la marcatura industriale e il packaging. Segue l'etichettatura del prodotto dalla sua nascita all'imballaggio, al trasporto, fino al suo uso o posizionamento finale. L'elemento distintivo, che rende T-Trade Group unico nello scenario internazionale, è che il gruppo gestisce l'intera filiera dell'etichettatura: dalle etichette al nastro a trasferimento termico usato per stamparle, dai sistemi di stampa all'assistenza tecnica, dalle materie prime per la stampa alle piattaforme digitali per la tracciabilità dei prodotti. Tutto viene progettato e prodotto in azienda. Questo consente a T-Trade di offrire soluzioni personalizzate per ogni esigenza del cliente, in totale e completa integrazione. Il gruppo oggi ha la sua sede operativa a Falconara Marittima, in provincia di Ancona. Conta 39 dipendenti, 18 brevetti, un fatturato nel 2023 di 9,4 milioni di euro, di cui l'8% investito in ricerca e sviluppo.

L'idea in breve

T-Trade Group ha introdotto un rivoluzionario approccio al mercato B2B, integrando un assistente virtuale multilingue, chiamato Titti, nella sua piattaforma B2B LabelingWeb. Il progetto è stato realizzato grazie alla collaborazione con la startup marchigiana AIDAPT.

Digitale e nuove tecnologie per potenziare il B2B

La mission di T-Trade Group è ricercare, sviluppare, produrre e distribuire nel segno della sostenibilità, offrendo soluzioni per l'etichettatura del futuro, etica e sostenibile. Il gruppo è



pertanto alla costante ricerca dell'innovazione, sia di processo che di tecnologia. In questo contesto si inserisce il progetto sviluppato in collaborazione con AIDAPT.

T-Trade Group ha due tipi di clienti: utenti finali, intesi come aziende produttrici che acquistano e usano direttamente i prodotti, e rivenditori, che acquistano prodotti da vendere a terzi. Per agevolare il rapporto con questi ultimi, anni fa è stata creata la piattaforma B2B LabelingWeb. Accedendo alla piattaforma, l'utente può scegliere nastri a trasferimento ed etichette adesive, ottenere un preventivo immediato e procedere all'ordine. Considerando l'ampio assortimento (sono oltre 40 le formulazioni disponibili di nastro), spesso il rivenditore si trovava a dover contattare il Customer Service per essere assistito nella scelta e nell'acquisto. L'azienda ha quindi deciso di potenziare il servizio integrando all'interno della piattaforma un assistente di intelligenza artificiale che, via chat, risponde a tutte le domande degli utenti.

Titti: l'AI al servizio dei clienti

Il sistema è stato realizzato con CAITY, un framework di intelligenza artificiale sviluppato da AIDAPT e progettato per ottimizzare l'introduzione dell'AI generativa nei processi aziendali. Attraverso il framework, la startup ha creato una soluzione personalizzata per T-Trade per migliorare l'efficacia di LabelingWeb. La piattaforma B2B rappresentava già un salto qualitativo nel modo in cui i rivenditori accedono e scelgono i materiali per l'etichettatura e la marcatura, come nastri a trasferimento termico ed etichette adesive. Con l'integrazione dell'intelligenza artificiale, Titti ora facilita decisioni più rapide e informate, fornendo agli utenti risposte precise e puntuali attraverso una chat interattiva. Titti è stata addestrata su tutte le tipologie di materiali, le casistiche più frequenti e il know-how dell'azienda. Inoltre, grazie al machine learning, continua ad apprendere dai dati e dai feedback che riceve, adattandosi e migliorando costantemente la sua conoscenza.

La soluzione è innovativa non solo per l'utilizzo dell'intelligenza artificiale generativa, ma anche per l'approccio unico adottato durante la fase di testing. Per preparare il sistema, la startup ha ideato insieme a T-Trade un dataset con domande e risposte basate sullo storico dell'azienda e ha sviluppato un sistema di test automatico che facilita l'aggiornamento dei modelli e l'inclusione di nuove domande.

La chat e il cursore semantico

Oltre a Titti, sulla piattaforma B2B è stata integrata un'altra componente innovativa: un cursore che consente di associare la tipologia di materiale scelto dall'utente con quella dell'etichetta o del nastro più adatto, grazie a correlazioni semantiche. Il cursore semplifica il processo di selezione e facilita il matching delle informazioni. Per esempio, se un rivenditore vuole acquistare un'etichetta con "alta resistenza", può individuare il requisito sul cursore e visualizzare accanto le possibili soluzioni e l'abbinamento corretto.



Milano, 29-30 ottobre 2024



Benefici

L'integrazione dell'intelligenza artificiale nella piattaforma LabelingWeb semplifica e velocizza le decisioni dei clienti in fase di acquisto. Garantisce che ogni cliente riceva il prodotto più adatto alle proprie esigenze, aumentando l'efficienza e la qualità del servizio B2B e migliorando l'esperienza complessiva del cliente. Essendo disponibile in più lingue, l'assistente è particolarmente utile anche per supportare i nuovi clienti esteri. Titti migliora quindi la customer care. Inoltre, offre un valido supporto anche ai collaboratori del reparto commerciale T-Trade, consentendo soprattutto ai nuovi arrivati di formulare preventivi e acquisire rapidamente informazioni su materiali e prodotti.

T-Trade Group ha quindi introdotto uno strumento di supporto e facilitazione, che sarà ulteriormente potenziato con nuovi moduli. Il gruppo e AIDAPT stanno valutando, per esempio, di introdurre la possibilità per il cliente di effettuare l'ordine direttamente via chat, durante la conversazione con Titti.

T-Trade Group

Settore: Etichettatura industriale

Sito web: www.t-trade.it