

Convegno A.I.Per.T

IA: Applicazioni e sfide per un Carrier marittimo

AS ONE, WE CAN.

ONE

OCEAN NETWORK EXPRESS

**Stefano Poluzzi, Export
Customer Service Manager**



Risposta semplice:

IA è matura abbastanza per essere generalmente applicata, anche dai Carriers Marittimi





- ➔ **Ottimizzazione delle rotte oceaniche**
- ➔ **Identificazione di nuove «sales opportunities»**
- ➔ **Analisi sul comportamento dei clienti / trends**
- ➔ **Ottimizzazione dello stock disponibile**
- ➔ **Automazione di attività ripetitive**
- ➔ **Tracciabilità in tempo reale**



L'Autorità Marittima e Portuale di Singapore ha adottato uno strumento di predizione del traffico che stima i tempi di arrivo delle navi e le potenziali congestioni.

Il Porto di Amburgo usa invece IA per aggregare vari «data points» (posizioni delle navi, altezza e ampiezza dei ponti, ecc.) in modo da ottimizzare le operazioni interne del porto.




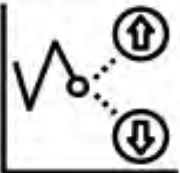


Il Porto di Qingdao, infine, ha interamente automatizzato le proprie operazioni dotandosi di tecnologie legate all'IA

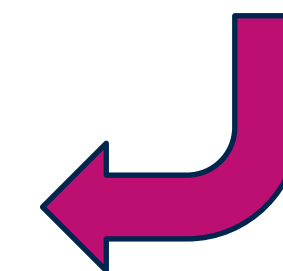


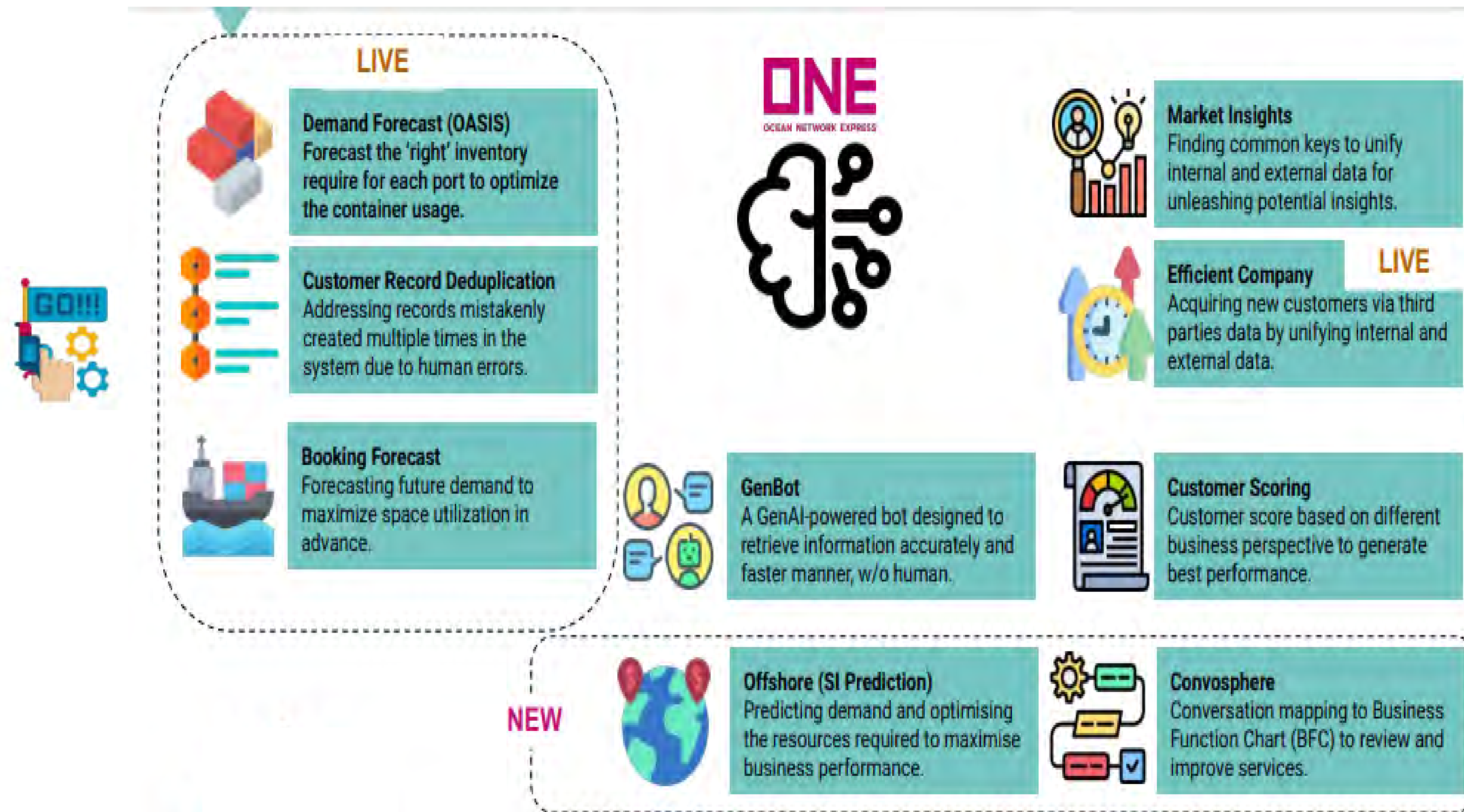
DI.AI.LAB



O.N.E ha creato un Team con l'obiettivo di garantire una «crescita digitale» attraverso l'utilizzo dell'IA. Il target è quello di diventare la Compagnia Marittima più tecnologicamente avanzata.

<p>Extract business insights to develop a data driven business.</p> 	<p>Optimize properties key to your business, i.e. route optimization.</p> 	<p>Discover anomalies, root causes, etc.</p> 
<p>Predict customer behaviour, trends in demand, cancellations, etc.</p> 	<p>Identify new potential sales opportunities</p> 	<p>Increase efficiency by identifying underlying issues</p> 







➔ **Automatizzazione delle attività ripetitive:** gestione di domande frequenti o instradamento delle richieste ai canali appropriati. Si libera tempo prezioso degli operatori umani per concentrarsi su compiti più complessi e strategici (es. Customer's needs)

➔ **Risposte precise e tempestive:** Grazie all'apprendimento automatico, i sistemi AI sono in grado di fornire risposte accurate e personalizzate alle richieste dei clienti in tempo reale, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, abbattendo i tempi di attesa e incrementando la soddisfazione (es. Chatbot)

➔ **Analisi approfondita dei dati:** L'AI estrae informazioni preziose dalle interazioni con i clienti, permettendo di identificare trend, aree di miglioramento e nuove opportunità di business. I dati diventano la base per ottimizzare strategie, processi e prodotti, anticipando le esigenze del mercato (es. Bad practices)



PEOPLE MANAGEMENT

CUSTOMER SATISFACTION

WASTE REDUCTION

01 Sviluppo delle tecnologie IA ha costi elevati e richiede impiego di risorse specializzate e/o tecnici esterni



Daily cost: Approx \$700k USD

Approx cost per question: 36c USD

02 IA richiede consapevolezza / preparazione dello Staff all'utilizzo della stessa in modo efficiente

03 L'applicazione dell'IA deve sempre perseguire il duplice obiettivo di «beneficio interno ed esterno»

04 Sfide etiche da affrontare: svalutazione delle competenze umane; riduzione delle responsabilità umane; determinazione del livello di fiducia con cui delegare all'IA alcune operazioni

05 Falle nella sicurezza possono essere molto più pericolose che in qualsiasi altro software. Ciò potrebbe compromettere i dati affidati all'IA. Il bisogno di sicurezza ricopre un ruolo importante nella lista delle priorità

THANK YOU !!!!

AS ONE, WE CAN.

ONE

OCEAN NETWORK EXPRESS