[**INTERVISTA CASO STUDIO 1** 2](#_Toc203205057)

[**Contesto e Caso studio** 2](#_Toc203205058)

[**Adozione e integrazione** 2](#_Toc203205059)

[**Impatti e metriche** 3](#_Toc203205060)

[**Gestione della conoscenza** 5](#_Toc203205061)

# **INTERVISTA CASO STUDIO 1**

GenAI per la previsione dei prezzi nella supply chain

## **Contesto e Caso studio**

1. Qual è il processo specifico della supply chain in cui avete adottato o testato una soluzione di GenAI?

Previsione dei prezzi di acquisto e ottimizzazione delle strategie di approvvigionamento​.

1. Qual era l’esigenza operativa o il problema principale che ha portato a esplorare l’uso della GenAI in questo contesto?

L’esigenza che ha spinto a esplorare l’utilizzo della GenAI in questo contesto nasceva da una serie di criticità ben precise. Anzitutto, c’era la necessità di raccogliere in modo più rapido e strutturato informazioni provenienti da fonti eterogenee, riguardanti i diversi fattori che influenzano l’andamento dei prezzi delle materie prime. Parallelamente, emergeva la complessità nella gestione dell’approvvigionamento di una molteplicità di beni, con la conseguente esigenza di monitorarne i prezzi in modo continuo ed efficiente.L’obiettivo era quindi duplice: da un lato, ottimizzare le strategie di sourcing e la gestione dei livelli di inventario; dall’altro, disporre di dati tempestivi e affidabili per negoziare in modo più efficace con i fornitori. In sintesi, si cercava uno strumento che potesse migliorare significativamente la precisione delle previsioni di prezzo, riducendo così il rischio di decisioni d’acquisto errate, accumulo di scorte e, soprattutto, la perdita di opportunità di risparmio

## **Adozione e integrazione**

1. Come è avvenuto il percorso di adozione della GenAI? È stato strutturato (formazione, fasi di test) o più sperimentale?

L'adozione della GenAI, e in particolare di KGRAIL per il caso Bauli, è avvenuta in modo strutturato, seguendo un approccio preciso definito da Deloitte come "Bite the new, Think Big, Start Small, Scale Fast".

Questo approccio si articola in quattro fasi principali:

* **Bite the new**– immaginare il potenziale dell'intelligenza artificiale su tutta la catena del valore aziendale, definendo le aree strategiche più adatte all'adozione.
* **Think Big** - sviluppare una nuova soluzione AI applicata a tutto il processo da ottimizzare, adattare il modello operativo aziendale e definire un piano di implementazione.
* **Start Small** – avviare piccoli progetti pilota su ambiti circoscritti, a basso rischio, per sperimentare le soluzioni GenAI in modo controllato, misurandone attentamente i risultati.
* **Scale Fast** – dopo aver validato il valore, estendere rapidamente le soluzioni a più processi e reparti, fino a un'adozione più ampia.

1. Avete avuto la possibilità di testare GenAI su processi limitati prima di estenderla?

In questo caso, l’applicazione della GenAI è stata inizialmente testata in maniera controllata all’interno di una fase pilota. In particolare, il progetto ha riguardato un ambito ben delimitato del processo di procurement: l’analisi predittiva dei prezzi di acquisto delle materie prime. Questo approccio sperimentale ha permesso all’azienda di valutare l’efficacia della soluzione in un contesto circoscritto, prima di considerarne un’eventuale estensione a processi più ampi o strategici.

1. Quanto è stato complesso integrare la GenAI nei sistemi e nei flussi esistenti? Quali ostacoli tecnologici o culturali avete incontrato e come li avete gestiti?

Attualmente, la GenAI è stata adottata come strumento stand-alone, senza un’integrazione diretta nei sistemi informativi già esistenti. L’idea, tuttavia, è di prevederne l’interconnessione con la piattaforma acquisti o con l’ERP aziendale in una fase successiva, in parallelo al percorso di potenziamento delle competenze interne (skill up). Dal punto di vista dei flussi, va sottolineato che l’ambito applicativo riguarda la previsione dei prezzi, un processo a carattere più strategico che operativo. Proprio per questo motivo, nella fase iniziale non si è resa necessaria una piena integrazione nei workflow operativi aziendali

1. Ci sono stati ostacoli nell’integrazione con i sistemi già esistenti?

In linea con quanto descritto nella risposta precedente, la domanda non è applicabile a questo caso studio: il tool è attualmente in fase di sperimentazione e non è ancora stato integrato nei sistemi esistenti.

1. Ci sono stati casi di resistenza interna da parte dei team operativi? Se sì, come li avete affrontati?

Non sono emersi casi di resistenza interna all'introduzione del tool. I team coinvolti hanno riconosciuto fin da subito il valore aggiunto generato, apprezzando l’efficacia dei report prodotti: il tool ha infatti accelerato la raccolta, il filtraggio e l’integrazione di informazioni, attività che precedentemente risultavano molto time-consuming e onerose se svolte manualmente tramite fonti web. Il tool è stato adottato da figure manageriali come manager di categoria e referenti IT, il cui approccio orientato all'innovazione ha facilitato una rapida accettazione, senza particolari criticità.

## **Impatti e metriche**

1. Come avete misurato l’impatto della GenAI? Quali KPI o risultati sono stati decisivi per ottenere il consenso degli stakeholder?

L’impatto della GenAI è stato misurato attraverso due principali ambiti di analisi:

* **Riduzione dei costi di acquisto**: sono state selezionate due materie prime acquistate dal cliente, olio di palma e burro, per condurre un confronto dei prezzi di acquisto prima e dopo l'introduzione del tool. Normalizzando i dati rispetto all’andamento di mercato (per neutralizzare l'effetto di trend esterni), è emersa una riduzione media del -5% sui costi di acquisto.
* **Incremento dell’efficienza operativa**: è stato calcolato il tempo impiegato dagli utenti nelle attività di raccolta e analisi dei dati prima e dopo l’utilizzo del tool. I risultati hanno evidenziato un miglioramento dell’efficienza operativa pari a circa il +20%.

1. Come sono stati comunicati e condivisi internamente i benefici ottenuti dall’introduzione della GenAI?

Essendo il progetto ancora in fase pilota, non è stata prevista una campagna di comunicazione strutturata sui benefici ottenuti.I vantaggi emersi sono stati riconosciuti direttamente dai team coinvolti nella validazione dello strumento, in particolare dai category manager e dal reparto IT del cliente. La condivisione dei risultati è avvenuta attraverso meeting dedicati con i team di lavoro e tramite SAL (Stati Avanzamento Lavori) periodici con il cliente, per aggiornare tutti gli stakeholder sui progressi e i benefici rilevati.

1. Cosa ha reso unica questa implementazione?

Quello che ha reso questa implementazione davvero unica è stato l’utilizzo di KGRAIL, uno strumento sviluppato internamente da Deloitte, quindi non un classico software commerciale. A renderlo particolare è il fatto che unisce due tecnologie: da un lato i modelli di linguaggio più avanzati, come quelli che stanno alla base di ChatGPT, e dall’altro un sistema capace di capire il significato più profondo delle parole, delle relazioni tra concetti e del contesto in cui vengono usati. Questa combinazione ha permesso di ottenere un’analisi più precisa e affidabile, evitando gli errori tipici di alcune soluzioni generative, come quando inventano dati o risposte. In sostanza, è stata una sperimentazione mirata, pensata proprio per superare i limiti più comuni della GenAI applicata alla supply chain come ad esempio la generazione di risposte sbagliate.

1. Ritenete che la soluzione GenAI adottata sia difficilmente replicabile da competitor? In cosa consiste la sua inimitabilità?

La sua unicità sta proprio nell’approccio: unisce modelli linguistici di nuova generazione con una tecnologia proprietaria che interpreta in profondità il significato del linguaggio. Questa combinazione, oltre a essere protetta da know-how interno, è frutto di un lavoro algoritmico avanzato che non è facilmente riproducibile da altre aziende, rendendo la soluzione davvero distintiva e non immediatamente imitabile

1. Avete adottato misure specifiche per proteggere le conoscenze, i dati o i modelli sviluppati con la GenAI?

Sì, sono state adottate misure di protezione, anche se non in modo diretto attraverso strumenti esterni. Di fatto, l’utilizzo di KGRAIL rappresenta già una forma di tutela importante: essendo un asset sviluppato internamente da Deloitte, non dipende da fornitori terzi. Questo garantisce un controllo completo sia sul modello che sui dati utilizzati, riducendo al minimo i rischi legati alla condivisione o all’esposizione delle informazioni sensibili verso l’esterno.

1. Secondo voi, la GenAI si inserisce nella logica dei sistemi gestionali tradizionali (ERP, WMS) oppure presenta caratteristiche che la rendono diversa e richiede approcci nuovi?

La GenAI si integra perfettamente con i sistemi gestionali tradizionali, come ERP e WMS, in quanto i principali strumenti di mercato stanno già evolvendo per incorporare funzionalità di intelligenza artificiale generativa. Tuttavia, presenta caratteristiche che la rendono sostanzialmente diversa: i sistemi tradizionali, anche quelli basati su machine learning avanzato, sono deterministici, ovvero seguono logiche trasparenti in cui l’input e l'output sono esplicitamente correlati e il processo è comprensibile e tracciabile. Al contrario, la GenAI si basa su modelli statistici complessi come i Large Language Model che funzionano come una "scatola nera", rendendo più difficile tracciare i singoli passaggi logici dall'input all'output. Questo consente alla GenAI di abilitare analisi predittive, interpretazioni semantiche e insight che vanno oltre le capacità dei tradizionali sistemi ERP/WMS. In sintesi, ERP/WMS e GenAI non sono in competizione: sono strumenti complementari. La GenAI arricchisce i sistemi gestionali esistenti, ampliandone le capacità analitiche e predittive senza sostituirli.

## **Gestione della conoscenza**

1. La conoscenza generata con GenAI è stata combinata con dati strutturati o documentazione esistente per ottenere analisi più chiare e comprensibili?

Sì. La conoscenza generata con GenAI è stata integrata con dati strutturati interni (es. prezzi storici, inventari) e informazioni esterne (es. notizie economiche, eventi geopolitici).

1. Questi risultati sono poi stati integrati in sistemi aziendali condivisi?

Attualmente non è stata realizzata un'integrazione dei risultati nei sistemi aziendali, in quanto il progetto è ancora in fase pilota. Tuttavia, in una fase successiva, è prevista la possibilità di integrare il sistema di previsione dei prezzi di acquisto con le piattaforme ERP e i sistemi di procurement del cliente, per rendere l'utilizzo dei dati ancora più sistematico e strategico.

1. Avete implementato meccanismi di formazione o onboarding che sfruttano quanto appreso con GenAI?

Sono state implementate attività di formazione mirate all’utilizzo operativo del tool di GenAI, concentrandoci sull’interpretazione degli output prodotti. Non è stata invece affrontata una formazione tecnica sul funzionamento interno della GenAI, né sono stati sviluppati programmi per trasferire agli utenti le logiche di ragionamento sottostanti al modello.