

## COMMERCIO 5.0 X QUALITÀ

### Orientare talenti, intraprendere professioni

(Alessandria, Foggia, Messina, Milano)

La dimensione commerciale (della produzione e della distribuzione), in questi anni di sviluppo dell'omnichannel, ha cominciato a integrarsi a quella culturale, orientando i talenti e i mestieri per esempio di tanti giovani che guardano con interesse al mondo della ristorazione, dell'accoglienza che è esperienza, dell'artigianato di qualità e al piccolo commercio specializzato. Il commercio 5.0 -che prevede molta tecnologia evoluta- ha ancora solide basi sul capitale sociale di un'impresa, azienda o organizzazione ma anche di un mercato, territorio o distretto. Queste le fondamenta che sostengono la crescita, anche nel nostro Paese che sconta un significativo ritardo per esempio nell'eCommerce. Leonardo fondava il proprio ingegno sulla capacità di mescolare le diverse discipline, tra arte e scienza, al servizio dei propri "clienti", nelle più diverse città e contesti. Per disegnare nuove strade di crescita nel vendere, nel comprare e nel consumare, sarà importante tenere in debito conto i concetti di



rispetto, amicizia, mutua assistenza: soluzioni molto lontane dal classico spirito commerciale. Il mercato sarà, in futuro, costretto a seguire le logiche della fiducia e della credibilità, in conseguenza del diffondersi della sharing economy, concetti sintetizzabili nel claim: "la confidenza e la fiducia sono l'anima del commercio". Cristiano Rigon (nella foto a sinistra, con Gian Luca Ranno, in centro, e Walter Dabbico), cofondatore di Gnammo, l'impresa di social eating più diffusa in Italia con 8.000 "chef per passione" e centinaia di migliaia di utenti, collabora da tre anni con il Festival della Crescita portando in scena la sua esperienza.

# COMMERCIO 5.0

## nuove visioni tra umano e artificiale

di

Linda Gobbi - Future Concept Lab

*Nuovo tour del Festival della Crescita sulle tracce di Leonardo da Vinci per mettere a fuoco la collaborazione uomo-macchina intelligente*

Un filo conduttore sembra dispiegarsi nei discorsi dell'impresa, del commercio, del marketing, per questo 2019: è la sfida tra le innovazioni techno-scientifiche che si rincorrono e la ridefinizione dell'intervento umano nei processi produttivi o commerciali, per una rinnovata qualità della crescita sociale ed economica. Il tema della collaborazione

uomo-macchina intelligente (Ai) -scenario prefigurato per l'industria o il commercio 5.0- diventa sempre più cruciale per definire il futuro di luoghi (fabbriche o negozi) ed esperienze (con nuovi prodotti/ servizi) dove l'intelligenza umana, con le sue infinite sfumature emotive, è chiamata a misurarsi (e convivere) con sofisticati sistemi o robot (collaborative

robot o Cobot). Questo 2019 offre un altro percorso di riflessione: si celebrano i 500 anni dalla morte di Leonardo da Vinci (artista ma anche inventore di arditi sistemi meccanici e ingegneristici), con numerosi eventi, programmi culturali ed espositivi. Sulle orme di questi due filoni, che si rincorrono nel tempo, il Festival della Crescita riprende il suo cammino

## CULTURA DEL PROGETTO = CRESCITA

### Design thinking e innovazione

(Roma, Torino, Napoli, Firenze, Milano)

La possibilità di una nuova crescita felice e sostenibile passa attraverso la capacità di elaborare un nuovo pensiero, fondato su una visione rigenerata dello sviluppo economico, nel quale la cultura del progetto che da sempre alimenta il successo dell'impresa italiana nel mondo, assume una centralità strategica. L'esperienza unica di Leonardo porta gli imprenditori a diventare design manager, a partire da quell'Adriano Olivetti che possiamo considerare il deus ex machina dell'innovazione in Italia. Valori ben al centro della visione che concilia comunità e profitto, cura del territorio e competizione globale. La progettualità che gli anglosassoni hanno ribattezzato design thinking ha trovato in Alessi,

### Le latitudini del caffè *The Latitudes of Coffee*



per esempio, terreno fertile per una creatività e originalità nel sistema degli oggetti per la casa così come in Illycaffè che rivoluziona il mondo dell'espresso con i propri riferimenti all'arte, al design, alla fotografia con il progetto affidato a Sebastian Salgado che racconta in modo straordinario le terre del caffè. Alberto Alessi e Andrea Illy, al Festival della Crescita, sono stati testimoni e ambasciatori di questo pensiero.

## INTELLIGENZA CONTESTUALE

### AI. Il nuovo senso dell'impresa

(Treviso, Sassuolo, Parma, Brescia, Milano)

Rimane da attivare la dimensione tecnologica dell'innovazione, nella quale Leonardo si dimostrò maestro. Per combinare nel modo migliore cultura del progetto e commercio 5.0, diventa allora necessario accettare l'innovazione tecnologica (superando techno-integralismi o techno-apocalissi) utilizzando in modo equilibrato il machine learning, i Big Data e la rivoluzione digitale. Al 5.0 si arriva solo attraverso il 4.0: le macchine sono perfette per ampliare le possibilità dell'umano, poiché in grado di svolgere i compiti più vari in maniera autonoma grazie dell'intelligenza artificiale, come spiega nei suoi illuminanti interventi al Festival Cosimo Accoto (autore del libro di culto *Un mondo dato*).

Ma per essere davvero imprenditori bisogna avere dubbi, porsi delle domande: è necessaria la coscienza. Bisogna prendere decisioni che ci facciano anche sentire sereni e felici, protagonisti realizzati di catene

della fiducia: è questo il messaggio che Stefano Moriggi dell'Università Bicocca di Milano non si stanca mai di ripetere nei dialoghi su questi temi, molto seguiti al Festival della Crescita. Anche in termini fruitivi, le nuove tendenze del quotidiano propongono il progressivo spostamento da una percezione algoritmica dell'esperienza, a un'emozione collettiva e a un fare condiviso, per poi dispiegarsi in una nuova esperienza della qualità e della felicità attraverso il consumo, da tradurre e sostenere anche nelle attività di comunicazione.

La visione futura dei contenuti utili e necessari per dare nuovo senso all'impresa presuppone allora un nuovo indirizzo anche nel marketing (4.0): direzioni capaci di sapersi muovere tra le più diverse discipline (arte, scienze umane e tecniche, cultura, ecc.), mixate in modo intelligente, così da produrre soluzioni all'altezza del presente avanzato.

per tutto il 2019, toccando nuove città, ritornando in luoghi già raggiunti, per poi ritrovarsi a casa, ormai da tre anni a ottobre, a Palazzo delle Stelline, una delle dimore milanesi di Leonardo. Nel 2019, il Festival consoliderà la sua vocazione di "progetto in crescita", alimentando nuove visioni e programmi nel dialogo pro-attivo tra i diversi attori dell'innovazione

e con al centro il rapporto intelligenza umana/artificiale. Uno scambio continuo che affronterà temi, sfide e pratiche su un nucleo caldo del presente avanzato: come attrezzarsi per metabolizzare le continue innovazioni, sapendo cogliere le opportunità offerte dall'Intelligenza artificiale (anche nel marketing), senza perdere in "umanità", avendo a cuore

innovazione sociale e la formazione delle persone, cioè l'attitudine di comunità estese alla creazione e all'utilizzo di innovazioni tecnologiche. Su queste basi, verranno proposti tre filoni tematici fornendo contributi specifici attraverso testimonianze locali e protagonisti eccellenti che da anni ricoprono il ruolo di ambasciatori della crescita. 🍷