
adacent

ad'acent × shopify × ShippyPro

# from discovery to delivery:

## Il commerce nell'era agentica



evento

Martedì 3 novembre, 17:00

130 Servicing SpA
Via S. Prospero 4 - Milano

# agenda

- 17:00 – *Welcome Coffee*
- 17:30 – *Inizio lavori*
- Il nuovo customer journey nell’era agentica
- Discovery e checkout dentro le esperienze conversazionali
- Dal checkout alla delivery: quando la post-purchase experience diventa intelligenza predittiva
- Dalla sequenza di touchpoint a un’esperienza connessa, intelligente e continua
- Q&A
- 18:30 – *Networking Aperitif*

adacent

# Tommaso Galmacci

Principal, Digital Commerce & System Integration
**Adiacent SpA**

adiacent

# Il bisogno prima del prodotto

*«Mi serve uno zaino per due giorni di lavoro a Milano. Deve contenere un portatile da 15 pollici, costare meno di 120 euro e arrivare entro venerdì.»*

Una richiesta che contiene già il **contesto d’uso**, le **caratteristiche del prodotto** e le **aspettative sul servizio**.



adacent

# La discovery dentro una conversazione

| | |
|---|---|
| Il cliente descrive ciò che vuole ottenere. | *«Lo preferisco impermeabile.»* |
| L’assistente chiarisce le esigenze, propone alternative e aiuta a confrontarle. | *«Questo è troppo sportivo.»* |
| La scelta prende forma durante il dialogo. | *«Quale dei due è più comodo in treno?»* |

adacent

# Il ruolo degli agenti nell’acquisto

Un agente può verificare disponibilità, prezzo e opzioni di consegna.

Può preparare l’acquisto e, nei canali abilitati, eseguire i passaggi del checkout.

Le azioni seguono autorizzazioni, limiti e conferme definiti.

*«Scelgo questo zaino: confermami prezzo e consegna e aiutami a comprarlo.»*

ad'acent

# Un customer journey attraverso nuove interfacce

La **scoperta** può iniziare in una **conversazione**.

Il confronto può proseguire sul **sito**, sui **social** o in **negozio**.

**Disponibilità**, **consegna** e **reso** entrano già nella scelta.

Il cliente si aspetta **risposte coerenti** in ogni passaggio.

*«È quello giusto per me. Ma arriva entro venerdì?»*



ad'acent

# Dati e processi dietro l’esperienza

### *«È adatto a me?»*

Caratteristiche e **contenuti di prodotto** completi.

### *«Posso comprarlo?»*

**Prezzi**, varianti e **disponibilità** aggiornati.

### *«Arriva quando mi serve?»*

Opzioni, **costi e tempi di consegna** attendibili.

### *«Se cambio idea?»*

Condizioni e **modalità di reso** chiare.

Dati affidabili e processi collegati permettono di **trasformare queste risposte in un acquisto**.

ad'acent

# Dal bisogno all’acquisto

*«Questo zaino fa per me. Procediamo con l’acquisto.»*

Scelta del prodotto, verifica delle condizioni e checkout possono far parte della stessa esperienza conversazionale.

**Come rendiamo i nostri prodotti riconoscibili, correttamente rappresentati e acquistabili in queste nuove esperienze?**



adacent

# Dalla discovery al checkout: come i brand vendono nell'era degli agenti AI

Le leve AI a disposizione del commercio

Marco Buffa
Agency Partnerships Lead Italia, Shopify

IL QUADRO

# Due casi d’uso chiari

01

**Aumento del fatturato**

02

**Produttività ed efficienza**

# Un sistema operativo unificato per il commercio. Ovunque.




Ogni generazione entra da una porta diversa - Gen Z dai social, Millennial dai marketplace, over 60 dal negozio. Il sistema dietro è lo stesso.

# Aumento del fatturato

## Nuovi canali da presidiare

**3x**

Aumento degli ordini originati da conversazioni AI vs 2025

**3x**

Aumento del traffico AI verso i negozi dei merchant vs 2025

**2x**

Nuovi acquirenti che arrivano da traffico AI vs altri canali



Fonte: Shopify - risultati Q2 2026, 5 agosto 2026

01 · AUMENTO DEL FATTURATO

# La presenza nei canali AI va gestita

Quali sono i rischi di non farlo?

01

Prezzi obsoleti e inventario non corretto

02

Contesto e dettagli dei prodotti mancanti

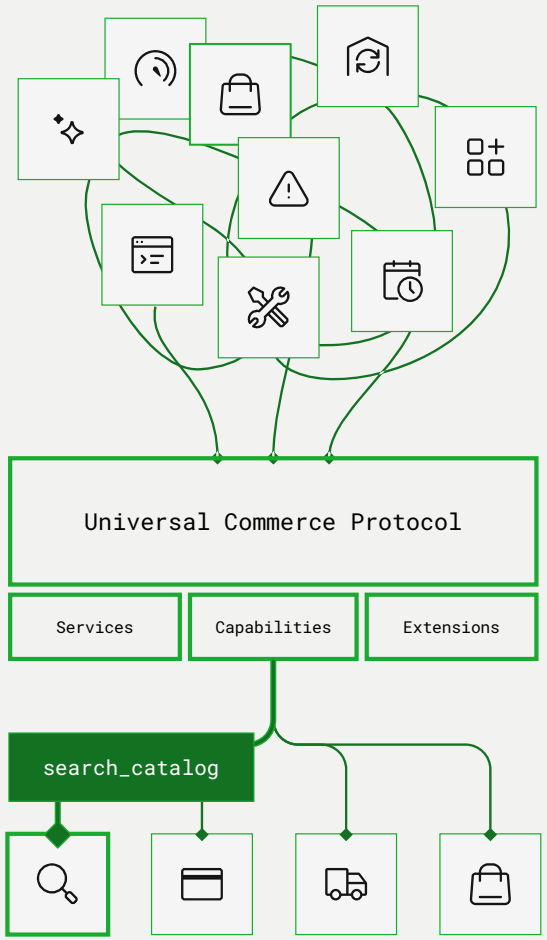
03

Nessun acquisto diretto

04

Il tuo brand rappresentato in modo errato

# Cosa abbiamo costruito




Universal Commerce Protocol

UCP, lo standard aperto per gli agenti AI per connettersi e transare con qualsiasi merchant

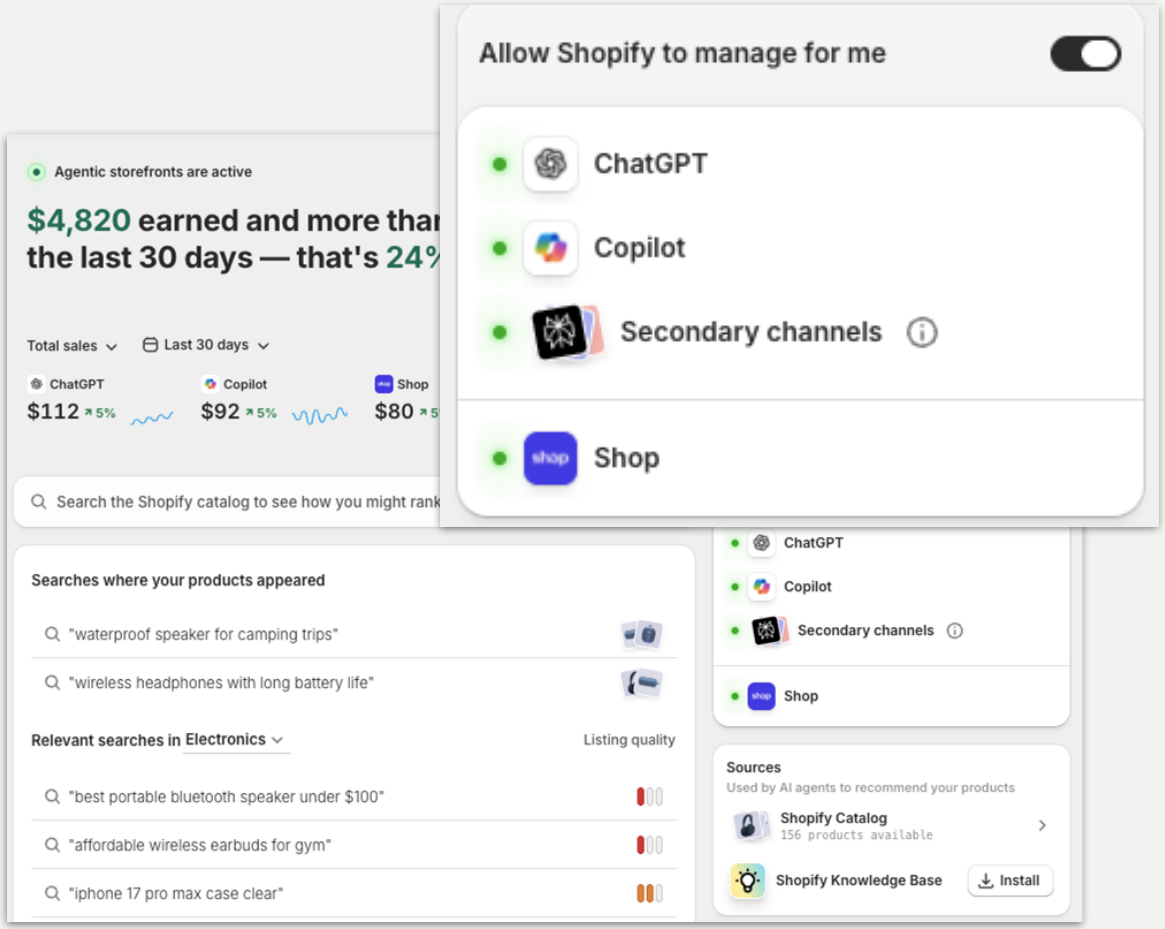
I merchant Shopify sono abilitati a UCP by default

Co-developed by

shopify Google

01 · AUMENTO DEL FATTURATO

# Agentic Overview




## Monitora le vendite e vedi dove sei live

Visualizza le performance su tutti i canali AI da un unico punto nell'Admin.

## Migliora il ranking e i dati del catalogo

Scopri per quali query ti posizioni e ricevi insight concreti per migliorare i dati

## Scegli dove condividere i dati

Attiva o disattiva l'accesso al catalogo e al checkout diretto dall'Admin.

GLI STRUMENTI

# Produttività ed efficienza



# Sidekick

**Un assistente per il commercio basato sull'AI nel pannello di controllo Shopify. Gira sui principali modelli di frontiera: per ogni richiesta viene usato il migliore.**

## Dati e analisi

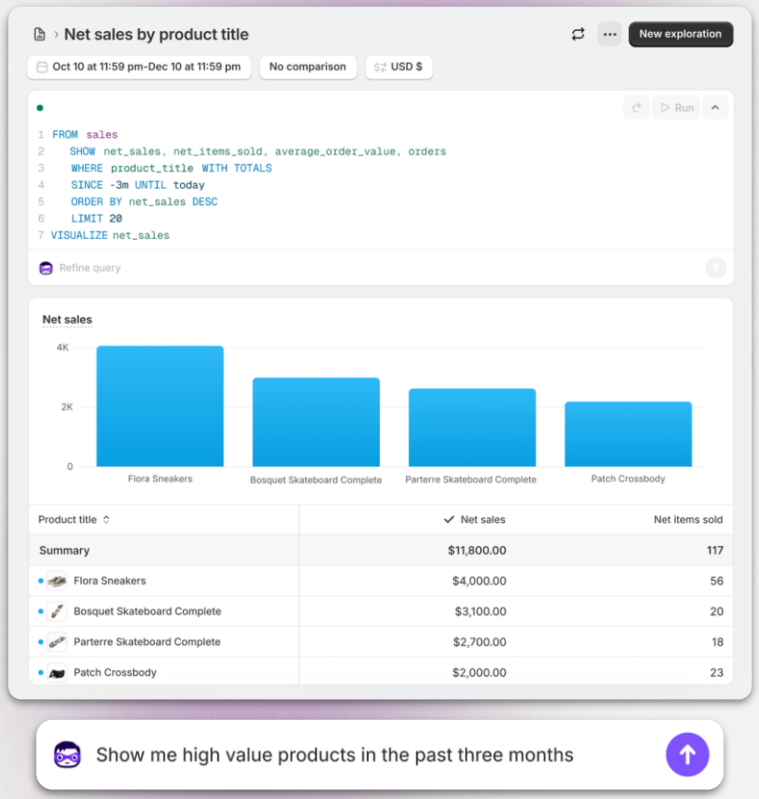
Scopri cosa fa crescere la tua attività grazie a report ed insights immediati, protetti da autorizzazioni basate sui ruoli. Anche in modo proattivo con Shopify Pulse.

## Contenuti e creatività

Scala la creatività: genera immagini e crea contenuti semplicemente spiegando a Sidekick la tua visione.

## Sviluppo e distribuzione

Descrivi ciò che desideri creare e Sidekick genererà gli asset, navigherà nel pannello di controllo e scriverà persino bozze di codice.



# Sidekick

**Un assistente per il commercio basato sull'AI nel pannello di controllo Shopify. Gira sui principali modelli di frontiera: per ogni richiesta viene usato il migliore.**

## Dati e analisi

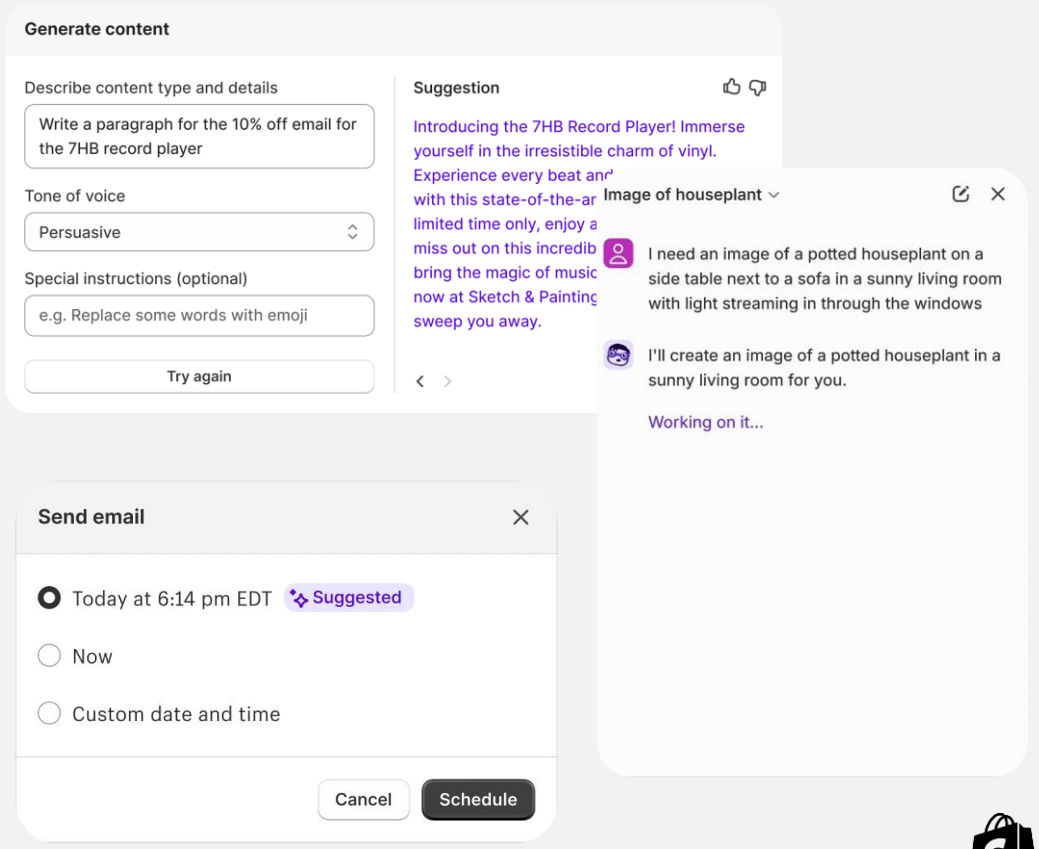
Scopri cosa fa crescere la tua attività grazie a report ed insights immediati, protetti da autorizzazioni basate sui ruoli. Anche in modo proattivo con Shopify Pulse.

## Contenuti e creatività

Scala la creatività: genera immagini e crea contenuti semplicemente spiegando a Sidekick la tua visione.

## Sviluppo e distribuzione

Descrivi ciò che desideri creare e Sidekick genererà gli asset, navigherà nel pannello di controllo e scriverà persino bozze di codice.



# Sidekick

**Un assistente per il commercio basato sull'AI nel pannello di controllo Shopify. Gira sui principali modelli di frontiera: per ogni richiesta viene usato il migliore.**

## Dati e analisi

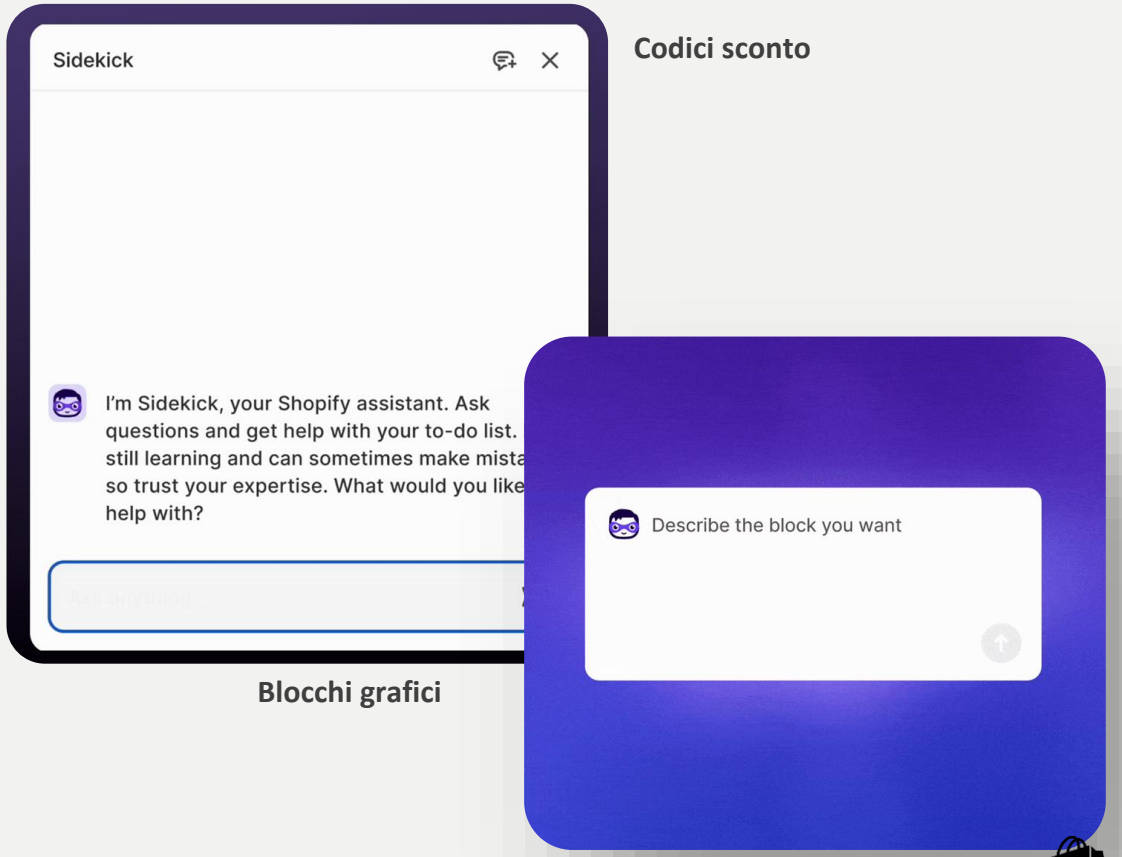
Scopri cosa fa crescere la tua attività grazie a report ed insights immediati, protetti da autorizzazioni basate sui ruoli. Anche in modo proattivo con Shopify Pulse.

## Contenuti e creatività

Scala la creatività: genera immagini e crea contenuti semplicemente spiegando a Sidekick la tua visione.

## Sviluppo e distribuzione

Descrivi ciò che desideri creare e Sidekick genererà gli asset, navigherà nel pannello di controllo e scriverà persino bozze di codice.




Codici sconto

Blocchi grafici

# Un solo layer aperto, non un vincolo

Shopify AI Toolkit, costruito su MCP.

01 **Documentazione e schemi API**

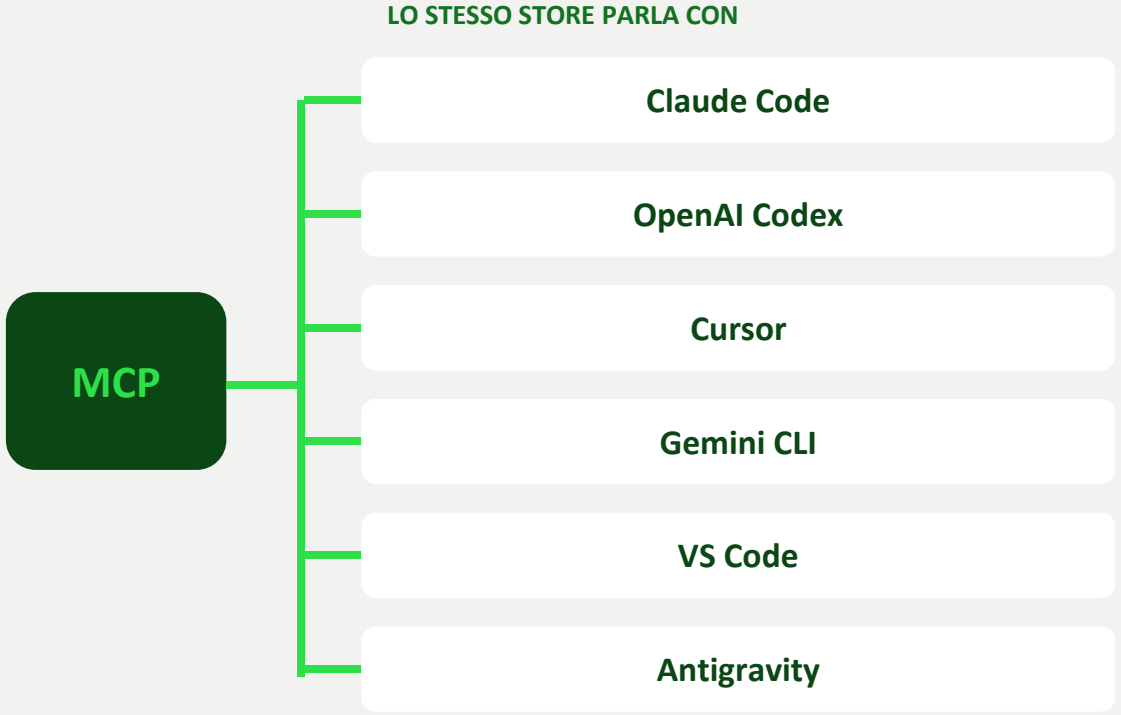
Il vostro agente lavora su riferimenti Shopify aggiornati, non sulla memoria del modello.

02 **Validazione del codice**

GraphQL, Liquid ed extension verificate contro gli schemi prima della produzione.

03 **Gestione dello store**

Operazioni tramite CLI autenticato. Siete voi a decidere quando eseguire.




**Il modello lo scegliete voi. E potete cambiarlo senza rifare l'integrazione.**
**Stessa logica di UCP sul lato acquisto: protocolli aperti da entrambe le parti.**

IL QUADRO

# Due casi d’uso chiari

01

**Aumento del fatturato: Agentic Storefronts**

02

**Produttività ed efficienza: Shopify Sidekick & AI Toolkit**

# Come sarà il futuro?

**Ogni azienda avrà degli Agenti AI**
**Ogni consumatore avrà degli Agenti AI**

**Shopify ed il suo ecosistema**
**stanno  costruendo l'infrastruttura**
**tra questi due mondi**

# Grazie!

Marco Buffa
Agency Partnerships Lead Italia, Shopify

# Dal checkout alla delivery: quando la post-purchase experience diventa intelligenza predittiva

Come l'AI rende affidabile la promessa di consegna

Jacopo Toccacieli
COO, ShippyPro

ShippyPro

DAL CHECKOUT ALLA DELIVERY

# L'agente ha venduto. E adesso?

Dal momento del checkout, la promessa di consegna è nostra.

Shopify · agentic commerce

ShippyPro · la promessa da mantenere



**Discovery** **Checkout** **Attesa** **Consegna**

***«Deve arrivare entro venerdì.»***

La promessa che l'agente ha fatto al cliente, al momento dell'acquisto.

IL PROBLEMA

# Il tracking non parla una lingua sola

Stessi eventi, codici, lingue e logiche diverse per ogni corriere.

**200+**

corrieri integrati

**+27**

nuovi corrieri negli ultimi 12 mesi

**12.500**

stati di tracking diversi

`Shipment information received` `IN GIACENZA`

`Zugestellt` `En cours de livraison` `EXCEPTION`

`Arrived at hub` `Destinatario assente`

`CHIUSO PER FERIE` `Clearance delay` `MERCE RESPINTA`

`Code T92` `Incidencia`

*… e nuovi stati ogni settimana*

# Da 12.500 stati a 45 categorie

Un'unica tassonomia per tutto il parco corrieri, mantenuta dall'AI.



12.500 stati grezzi

- In transito
- In consegna
- In giacenza
- Disponibile al ritiro
- Tentativo fallito
- Indirizzo errato
- Fermo doganale
- Reso al mittente

**… 45 micro-categorie**

*«Non si può prevedere ciò che non si sa descrivere.»*

01 · CAPIRE

# 1,4 miliardi di eventi, un modello nostro

Legge il significato del messaggio, non il codice. Anche per stati mai visti prima.

Corriere italiano · codice T92 → **le regole dicono "Generic Exception"**

| MESSAGGIO DEL CORRIERE | IL MODELLO CAPISCE | CONFIDENZA |
|---|---|---|
| "IN GIACENZA" | **In giacenza** | 0,71 |
| "MERCE RESPINTA" | **Reso al mittente** | 0,69 |
| "INDIRIZZO ERRATO" | **Indirizzo errato** | 0,77 |
| "CHIUSO PER FERIE" | **Eccezione destinatario** | 0,45 |

*Quattro messaggi di due parole, quattro cause diverse.*

**1,4 mld**

eventi di tracking nel training

**200+**

corrieri, in tutte le lingue in cui spediscono

02 · PREVEDERE

# Lo SLA promette. Il forecast prevede.

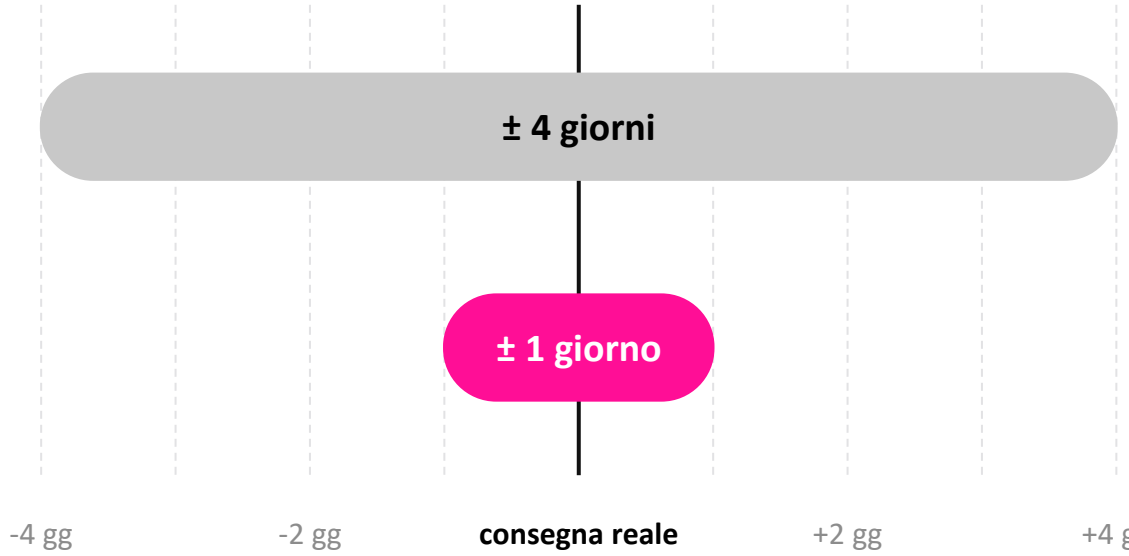
Machine Learning sui dati storici: corriere, tratta, destinazione, stagionalità.

**SLA del corriere**

una promessa di consegna

**Forecast ShippyPro**

una stima sui dati storici




**4×**

**più accurato**

Ricalcolato a ogni nuovo evento di tracking

02 · PREVEDERE

# La promessa arriva prima dell'acquisto

La stessa previsione guida chi compra, e l'agente AI che sceglie per lui.

WIDGET · PRODUCT PAGE E CHECKOUT



**Zaino da lavoro 15”**

€ 109

Ordina entro 2h 15m · **arriva gio 5 – ven 6 nov**

API · LETTA DA UN AGENTE AI


```
{
  "estimated_delivery_date": "2026-11-06",
  "delivery_window": {
    "from": "2026-11-05", "to": "2026-11-06"
},
  "confidence_score": 0.9,
  "carrier": "DHL", "service": "Express"
}
```

03 · CALCOLARE IL LATE

# "Late" non è un evento. Va calcolato.

Nessun corriere invia l'evento "sarò in ritardo".

**Late =** la spedizione arriverà dopo la stima di consegna originale.

### Pacco A

Fermo da 12 ore in hub. Nessun nuovo evento.

**Arriverà in tempo**

### Pacco B

In movimento, eventi regolari. Ma sulla tratta i tempi residui non bastano più.

**È già late**

04 · AGIRE

# Notifiche proattive, dentro e fuori

Quando una spedizione diventa late, si avvisa prima che qualcuno debba chiedere.

## Interne

Il team operations e customer care, su Slack o Teams

**ShippyPro · Tracking Solver** 14:43

Ordine #48213 (zaino) è late: consegna prevista venerdì mattina invece di giovedì. Il cliente ne ha bisogno entro venerdì.

**3 risposte · Vedi thread**

## Esterne

Il cliente finale, con il brand in primo piano

IL TUO ORDINE #48213

**Ciao Giulia, il tuo zaino arriverà venerdì mattina invece di giovedì. Sempre in tempo per Milano.**

Lo seguiamo noi: ti scriviamo appena è in consegna.

**Segui la spedizione**

04 · AGIRE

# Il ticket arriva, la risposta è pronta

Tracking Solver su Zendesk, nel tone of voice del brand: in bozza o in automatico.

1. **Arriva**
   il ticket del cliente
2. **Legge**
   la richiesta e l'ordine
3. **Contestualizza**
   tracking, forecast, late
4. **Risponde**
   draft o invio automatico

*Cliente: "Dov'è il mio zaino? Mi serve entro venerdì."*

BOZZA SUGGERITA

Ciao Giulia, il tuo zaino è in viaggio e ha avuto un rallentamento all'hub di Bologna. Secondo le nostre previsioni arriverà venerdì in mattinata, in tempo per quando ti serve. Ti scriviamo appena è in consegna.

**<1 min**
dall'arrivo del ticket alla risposta pronta

**~12 h**
ore restituite al team ogni settimana su 300 ticket

**€18K**
risparmiati ogni anno

IN SINTESI

# Cosa portarsi a casa

01

## Senza dati normalizzati non c'è AI

200+ corrieri, una sola lingua: è la base di ogni previsione.

02

## Il late si calcola, non si aspetta

Rispetto alla stima originale, e prima che succeda.

03

## La proattività costa meno del reclamo

Alert al team, avvisi al cliente, risposte pronte in un minuto.

**L'agente vende. La logistica mantiene la promessa.**

# Grazie!

Jacopo Toccacieli
COO, ShippyPro

ShippyPro

# Tommaso Galmacci

Principal, Digital Commerce & System Integration
**Adiacent SpA**

adiacent

# Il contesto guida l’azione

La **consegna prevista** passa da giovedì a venerdì mattina.

La **scadenza richiesta** dal cliente resta venerdì.

Se la nuova previsione rispetta ancora l’esigenza, **aggiorniamo** e **rassicuriamo**.

Se la mette a rischio, **cambiano le priorità** di assistenza e le comunicazioni commerciali.

**Operations, customer care e CRM devono poter usare lo stesso contesto.**



adacent

# Un’esperienza che prepara la relazione successiva

| | |
|---|---|
| **Una consegna a rischio…** | può sospendere una promozione programmata e dare priorità all’assistenza nel CRM. |
| **Il motivo di un reso…** | può suggerire informazioni di prodotto più chiare e raccomandazioni più pertinenti. |
| **Una consegna completata…** | può avviare un follow-up utile, legato a ciò che il cliente ha acquistato. |

**L’orchestrazione collega delivery, CRM e marketing automation.**

adacent

# Qual è il vostro «deve arrivare entro venerdì»?

Partiamo da una richiesta reale dei vostri clienti.

Esploriamo insieme come l’Agentic Commerce può aiutarvi a soddisfarla.

**Parliamone.**

ad'acent

# Q&A

Grazie per l’attenzione!

adacent

# let’s talk!

www.adiacent.com