

LE COMPAGNIE TRA LE NUVOLE

ORMAI DA TEMPO IL SETTORE ASSICURATIVO HA MESSO IL CLOUD COMPUTING TRA LE PROPRIE PRIORITÀ NELLA CORSA ALLA DIGITALIZZAZIONE E ALL'EFFICIENZA OPERATIVA. ALCUNE IMPRESE SONO PARTITE PRIMA DI ALTRE E ORA NE STANNO VEDENDO I RISULTATI

La sfida tecnologica che il settore assicurativo sta affrontando riguarda direttamente i processi interni, prima ancora che il marketing e la propria proposta al cliente. In questo senso la trasformazione digitale per le compagnie vuol dire innanzitutto creare piattaforme collaborative agili, dove tutte le componenti e le funzioni dell'impresa possano operare con gli stessi standard. Ecco perché, negli anni, il cloud computing è diventato fondamentale anche per i processi del settore assicurativo.

L'esperienza di **Sara Assicurazioni**, in questo senso, si basa sull'integrazione tra *touch point* fisici e digitali: un modello che ormai è diventato lo standard nel settore.

Sara si definisce “una *full-cloud company* in grado di sfruttare il progressivo sviluppo tecnologico e realizzare un modello operativo in grado di generare valore su tutta la catena dei propri stakeholder”. Nel proprio modello distributivo, in cui la centralità dei punti vendita sul territorio non è messa in discussione, la compagnia ha costruito “un ecosistema cliente ibrido” in grado di gestire la relazione con gli assicurati sia in senso fisico sia digitale.

LA SCELTA SAAS

Sara Assicurazioni ha sposato il modello *SaaS* (software as a service), scegliendo il cloud come piattaforma su cui sviluppare le applicazioni di business. La compagnia ha seguito le linee guida di alcuni grandi operatori,

anche se esterni al mondo assicurativo, per diventare “la prima full-cloud company assicurativa” in Italia, migliorando così “i tempi di risposta dei sistemi, riducendo il *time-to-market*, rendendo più efficiente la spesa per l'IT, che si basa oggi su una logica *pay-per-use*, e sviluppando applicazioni integrate tramite Api con servizi in cloud, usabili da qualsiasi dispositivo”.

A questo si aggiunge la partnership con **Salesforce** che ha permesso a Sara di fornire a tutta la rete distributiva uno strumento efficace per conquistare clienti e attrarre nuovi agenti.

IL PRESIDIO DELLA GOVERNANCE INTERNA

Fondamentale è stata l'attività di *change management* ma anche la *governance* dei progetti, completamente interna all'azienda, che ha favorito il coinvolgimento di tutte le funzioni.

Durante la trasformazione digitale, sostiene Sara, è cresciuta la consapevolezza di tutte le funzioni aziendali sul presidio e monitoraggio della governance dei processi IT e sull'esigenza di mitigazione del *cyber risk*: “il nuovo piano informatico, concepito all'introduzione del cloud, ha progettato un assetto di elevata qualità in termini governo e controllo dei processi IT, adeguato anche allo *smart working*”, concludono da Sara.

AMISSIMA TRA HYBRID E PRIVATE CLOUD

Sulla strada di un uso ancora più estensivo della tecnologia cloud c'è anche **Amissima**, che si è dotata di piattaforme in cloud da più di tre anni. Al momento, la compagnia ha deciso di utilizzare un approccio diviso tra *hybrid* e *private cloud*, e solo per alcune componenti. Nella prima categoria rientrano la piattaforma di posta elettronica, **Microsoft Exchange**; e l'ambito *collaboration e documentale*, **SharePoint**; mentre al secondo blocco appartengono la piattaforma di video conferenza e live meeting, **Teams**; la gestione dei device (notebook e smartphone); la piattaforma di sicurezza per i device mobili; la contabilità, **Sap**, e il *disaster recovery*.

UNA SCELTA IN SICUREZZA

I vantaggi di una piattaforma cloud, spiegano dalla compagnia, sono molti: in primis perché la struttura esistente in soluzione classica, *on-premise* (cioè legata ai device fisici dove i software sono installati) avrebbe richiesto

IL MEMORANDUM DI INTESA, TIM E GOOGLE

Intesa Sanpaolo, lo scorso 21 maggio, ha siglato con **Tim** e **Google** un *memorandum of understanding* che porterà il gruppo bancario a utilizzare i servizi cloud di Google sui data center italiani di Tim.

Il progetto prevede l'apertura a Torino di un'infrastruttura tecnologica per l'erogazione dei servizi di *Google Cloud*, oltre che l'apertura di un centro dedicato all'intelligenza artificiale, e la costruzione di un'altra *Google Cloud Region* a Milano per garantire la continuità operativa. I servizi di *Google Cloud* nelle *Cloud Region* saranno al servizio delle imprese italiane (di qualsiasi dimensione) che vorranno avvalersi dei vantaggi tecnologici ed economici del cloud computing, con l'auspicio di un'accelerazione digitale del Paese.

Per il via definitivo si dovrà comunque attendere il pieno accordo tra le parti su tutti i termini e le condizioni contrattuali, nonché le autorizzazioni regolamentari.

maggiori costi di gestione e di mantenimento rispetto al passaggio al cloud.

Poi c'è tutta la questione relativa alla sicurezza e alla sempre maggiore necessità di utilizzo di strumenti in mobilità: in caso di soluzione *on-premise*, Amissima avrebbe dovuto aprire le componenti aziendali all'esterno con rischi per la sicurezza. La soluzione cloud invece nasce già per essere utilizzata in forma *anytime, anywhere, anydevice*.

LA GESTIONE DI 100 MILIONI DI DOCUMENTI

Amissima ha dovuto poi rinnovare tecnologicamente la parte *collaboration* e *documentale*. Nello specifico, tutta la componente documentale è stata mantenuta *on-premise*: si tratta di oltre 100 milioni di fascicoli, su tecnologia *SharePoint*, cioè uno dei più grandi archivi a livello europeo su questa tecnologia. Tutta la componente di *collaboration* è invece in cloud con autenticazione e accesso tramite portale pubblico e implementazione *on-premise*. Tale soluzione, dicono da Amissima, ha consentito di poter condividere documenti in forma agile, con funzionalità *co-editing* riducendo i flussi di comunicazione e le problematiche tipiche di documenti in versioni diverse.

LA ROADMAP VERSO LA NUVOLA

Mentre le compagnie hanno cambiato le infrastrutture tecnologiche, il management ha effettuato uno studio di evoluzione in *disaster recovery*, rilevando impatti significativi sia a livello economico sia di continuità a fronte di cambi tecnologici del *datacenter* primario. Per risolvere la questione è stato creato un sistema di *disaster recovery* basato sulla componente software e non su componenti hardware proprietarie. In questo modo, a fronte di un cambio di tecnologia fisica, i sistemi in *disaster recovery* restano operativi.

Nella roadmap, infine, i prossimi interventi riguarderanno la traslazione da *on-premise* a cloud della parte di telefonia fissa e mobile, del centralino e del contact center. Saranno portate altre applicazioni e servizi oggi *on-premise* in cloud, per poter aprire maggiormente all'uso di app per servizi alla clientela. **F.A.**