

# DIALOGARE CON LE COMPAGNIE DI DOMANI

di GIACOMO CORVI

IL MONDO CAMBIA AI RITMI DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, TRA DISPOSITIVI DIGITALI E INTELLIGENZA ARTIFICIALE. ECCO COME, SECONDO NATALIA ANTONGIOVANNI, BUSINESS DEVELOPMENT OFFICER DI ICG, IL SETTORE ASSICURATIVO POTRÀ COGLIERE ORIZZONTI PIÙ EVOLUTI NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

“Nel futuro vedo un computer su ogni scrivania”, diceva **Bill Gates** nel 1975. Il sogno del patron di **Microsoft** è stato oggi superato dalla realtà. Prima vennero gli smartphone, poi presero piede le black box, i *wearable device* e le *smart home*: il futuro è fatto di intelligenza artificiale, *machine learning* e deep learning. Tutti strumenti che i player assicurativi possono (e devono) sfruttare “per agevolare il rapporto con i clienti, aumentare le vendite on line e fornire un valido supporto ai propri intermediari”, spiega **Natalia Antongiovanni**, business development officer di **Insurance Consulting Group (Icg)**.

## CONTRATTI PER L'INTERNET OF THINGS

Se lo smartphone domina l'orizzonte temporale del presente, il prossimo futuro sarà dominato dall'Internet of Things. La vera novità, tuttavia, sarà data dalla possibilità di collegare questi dispositivi, e di definirne i comportamenti sulla base delle clausole previste in un contratto. Tutto ciò sarà possibile attraverso gli *smart contract*, ossia documenti “scritti in un linguaggio comprensibile ai computer”. E che, pertanto, implicano una loro esecuzione deterministica: “una volta

che si verificano le condizioni del contratto – spiega Antongiovanni – gli effetti non sono più legati alla volontà dei contraenti”.

## ADDIO TERZE PARTI

Gli smart contract, come qualsiasi tipo di contratto, necessitano della garanzia che il contenuto non venga manomesso o modificato. Se prima era necessario il coinvolgimento di terze parti, oggi tale garanzia arriva dalla *blockchain*. Come spiega Antongiovanni, la blockchain è “un archivio condiviso, costituito da una rete di computer a livello transnazionale, che registra e archivia tutte le transazioni all'interno della rete, eliminando la necessità di terze parti”. Ogni computer contiene copia dell'archivio, e le richieste di transazione devono essere vagliate dalla maggioranza della rete.

## TOOLS PER L'ASSICURAZIONE DEL FUTURO

Il lessico del futuro appare chiaro. Resta ora da capire come le assicurazioni riusciranno a sfruttare le nuove tecnologie all'interno del proprio business. Insurance Consulting Group, a tal proposito, ha sviluppato due tools che sfruttano questi strumenti per migliorare la customer experience. La prima è *Appsure*, un'app “pensata per attivare un dialogo diretto con il cliente, cercando di andare oltre i classici momenti di contatto”. Sarà possibile, per esempio, effettuare una denuncia di sinistro utilizzando la propria voce, o gestire promemoria su ogni tipo di scadenza. *Next*, il secondo strumento presentato da Icg, va addirittura oltre l'intelligenza artificiale perché, oltre ai dati già disponibili, “usa il dialogo per imparare”: l'obiettivo, conclude Antongiovanni, “è sondare le esigenze del cliente e posizionarlo nel target market per confezionare soluzioni su misura”.



**Natalia Antongiovanni**, business development officer di Insurance Consulting Group