



VIRUS, SMART WORKING, DEMATERIALIZZAZIONE: LA GRANDE CORSA

di ALDO CAPURRO, amministratore unico di C Consulting Spa

LA RISPOSTA DI CCONSULTING ALL'EMERGENZA PANDEMICA È STATA RAPIDA, TANTO CHE NON È MAI VENUTO MENO IL SUPPORTO AI CLIENTI. L'ESPERIENZA STA APRENDO NUOVE POSSIBILITÀ DI OFFRIRE SERVIZI INNOVATIVI AGLI UTENTI

È stata una corsa difficile ma, anche se non siamo ancora giunti alla meta, ormai siamo a buon punto.

L'obiettivo era riuscire a dare una buona assistenza ai nostri clienti e ritornare a una simil-normalità in presenza del virus, che non voglio neppure nominare.

L'impatto sull'*help desk* si prevedeva comunque limitato, in quanto già dematerializzato per sua natura. Il problema era costituito dalle attività presso i clienti, ritenute indispensabili, soprattutto nelle prime fasi di un progetto; pensavamo all'*education*, all'affiancamento degli utenti, alle analisi dei processi, etc. Per tutto questo, non sarebbe stata sufficiente una rivoluzione solo in casa **C Consulting**, ma serviva che lo stesso avvenisse anche nelle compagnie clienti. E questo via via è accaduto: abbiamo già erogato centinaia di giornate di education e consulenza via remoto, utilizzando strumenti prima sconosciuti o quasi.

VERSO UN'AZIENDA PAPERLESS

Ci siamo resi conto che sarà difficile tornare indietro; anzi, viene la voglia di spingere il piede sull'acceleratore per inoltrarci ulteriormente in queste praterie ancora, in parte, da esplorare.

Alcuni esempi: stiamo progettando una Academy con i corsi preparati da scaricare; il prossimo *User Group* sarà un webinar; tutto il nostro sviluppo sarà spostato sul cloud. Insomma, ci stiamo dematerializzando in maniera

sempre più spinta, e pare che i clienti ci stiano seguendo. Però abbiamo ancora qualche perplessità: riusciremo a inserire e integrare nuove risorse in un'azienda così dematerializzata? Occorre infatti tenere presente che il mantenimento e la creazione del know-how sono il pilastro su cui si basa una realtà di nicchia altamente specializzata come la nostra.

Riusciremo a trasferire ai nuovi colleghi anche quello spirito di azienda che tutto il mercato ci riconosce e che è una delle chiavi principali del nostro successo?

Non ho una risposta certa e, francamente, al momento non ho neppure un cammino tracciato su cui muoverci. La verità è che ogni manager, imprenditore, dirigente, si muove in un terreno ove l'innovazione e l'inventiva sono necessarie quotidianamente, ma questo apre anche immense opportunità.

LA RIASSICURAZIONE COME ESEMPIO

La svolta è importante: tra i nostri obiettivi a gennaio c'erano una bella sala corsi, ove radunare i clienti, e filiali all'estero per portare meglio le nostre soluzioni; ora tutto è cambiato e i nostri buoni propositi sono al momento sospesi. Ma questi cambiamenti interessano solo le aziende che forniscono servizi e soluzioni o anche il modo di affrontare il business da parte dei nostri clienti? Sicuramente la fase di vendita polizze e di gestione sinistri da parte delle compagnie assicurative subirà un'ulte-



Aldo Capurro, amministratore unico C Consulting Spa

riore evoluzione e la dematerializzazione, processo già in corso da tempo, sarà accelerata. Cosa accadrà invece per la riassicurazione?

La riassicurazione, che normalmente non brilla per la propensione all'innovazione, sarà invece da prendere come esempio. È infatti di un business che, per le sue caratteristiche sovranazionali, è di fatto già dematerializzata da tempo.

Infatti, le molte compagnie cedenti interagiscono già da tempo con i loro *business partner* affidandosi a pochi incontri fisici e a molti contatti dematerializzati.

La riassicurazione avrà una grande opportunità di migliorare qualità e tempestività dei processi tra i diversi partner se saprà cogliere le istanze di standardizzazione e di comunicazione portate avanti dai *Ruschlikon Committee* delle diverse nazioni europee e mondiali.

PRONTI ALL'IMPATTO DELLE NORMATIVE

Infatti, l'adozione di tali standard di comunicazione permetterà l'elaborazione di conti e verifiche contabili con una rapidità e un consumo di energie impensabili oggi, permettendo agli attori di rilasciare risorse da dedicare ad altre istanze, al momento molto calde sul mercato.

Prima istanza tra tutte l'entrata in operatività degli IFRS17, che richiederanno un grande sforzo organizzativo e gestionale per portare le informazioni con la granularità necessaria ai database e agli strumenti stocastici di valutazione dei margini operativi.

Ma non è da sottovalutare una vecchia conoscenza, Solvency II: infatti, in questo periodo di *spread* e tassi di difficile previsione, molte realtà assicurative potrebbero decidere di adottare il modello interno di calcolo dell'SCR (o di adottare la *standard formula* con Usp), con l'intento di calcolare il capitale necessario in modo più aderente alle caratteristiche della compagnia e del suo portafoglio. Ciò significa tanto lavoro in poco tempo per il personale della compagnia, anche in area riassicurativa, quindi ben venga l'adozione del modello Ruschlikon oggi e magari domani la tecnologia blockchain, se potrà aiutare a recuperare risorse preziose.

Noi, come sempre, siamo presenti quando si tratta di innovazione, sia di processo che tecnologica.

Nel 2019 abbiamo partecipato a realizzare il primo bilancio IFRS17 per un cliente appartenente a una multinazionale, mentre per quanto riguarda Ruschlikon abbiamo realizzato il primo *test case* andato a buon fine tra un nostro cliente e un riassicuratore, utilizzando dati di produzione, e ci accingiamo a rilasciare, nei prossimi mesi, tutte le funzionalità relative a tutti i clienti che ne faranno richiesta.

Per la blockchain stiamo alla finestra. **1**