

COME GESTIRE LE LEGACY

L'EVOLUZIONE TECNOLOGICA PONE LA COSTANTE NECESSITÀ DI ADEGUARE I SISTEMI E LE INFRASTRUTTURE GIÀ A DISPOSIZIONE DELLE COMPAGNIE. UNA SOSTITUZIONE COMPLETA, SECONDO VITO ROCCA DI D4X, È IMPENSABILE: MEGLIO SOLUZIONI CHE POSSANO GARANTIRE UN ADATTAMENTO GRADUALE E PROGRESSIVO DELL'ARCHITETTURA INFORMATICA

di Giacomo Corvi

L'innovazione tecnologica corre a un ritmo troppo veloce per poter pensare di sostituire sistemi e infrastrutture a ogni minima novità di mercato. “È una cosa che magari era possibile fino a dieci anni fa, ora è assolutamente impensabile per qualsiasi impresa del settore assicurativo”, ha osservato **Vito Rocca**, co-founder and chair di **D4X**. Sostituire gestionali e piattaforme informatiche per integrare la tecnologia del momento non è più una soluzione possibile per chi vuole tenere il passo dell'evoluzione del mercato. Molto meglio, ha aggiunto Rocca, puntare su “strumenti di upgrade graduale, iterativo e selettivo, che non sostituiscano i sistemi legacy, ma li facciano evolvere grazie al ricorso ad architetture agili”.

Un simile modello consente di disporre agevolmente delle tecnologie che stanno spingendo l'evoluzione del mercato: Api, strumenti di omnicanalità, ecosistemi di offerta e di servizi, poi chiaramente anche l'intelligenza artificiale.

UN FUTURO RAVVICINATO

Interrogato su quest'ultimo punto, Rocca ha evidenziato che “il mercato assicurativo si trova in una posizione intermedia nello sviluppo dell'intelligenza artificiale, a metà strada fra sperimentazione e operatività”. Il settore sta attualmente puntando su strumenti di supporto all'operatività di business, come copilot e assistenti virtuali, in grado di svolgere mansioni ripetitive e di consentire così a professionisti e consulenti di concentrarsi su attività a maggior valore aggiunto. Stessa logica anche nell'ambito della customer experience, con chatbot e dispositivi per la gestione automatica delle e-mail e dei documenti destinati alla clientela.



Vito Rocca, co-founder and chair di D4X

La prospettiva, anche in questo caso, è destinata tuttavia a cambiare rapidamente. “Nel futuro vedo software di *agentic AI* capaci di gestire processi complessi, come la gestione sinistri, in una logica end-to-end”, ha detto Rocca. Si parla di futuro, ma la prospettiva è piuttosto ravvicinata. “L'orizzonte temporale per simili soluzioni non va oltre i 12-24 mesi”, ha aggiunto Rocca.

UN'ALTERNATIVA PER IL MERCATO

Simili tecnologie si candidano a rivoluzionare il mercato assicurativo per come siamo abituati a conoscerlo. Non c'è ambito di business che non sarà toccato dall'innovazione. Ecco perché è fondamentale disporre di sistemi e infrastrutture in grado di adattarsi alle novità del momento. “Serve un'alternativa alle classiche strategie di *legacy modernization*, che possano consentire di far evolvere quanto già a disposizione per integrare funzionalità nell'ambito della multicanalità, dello sviluppo di prodotto e dell'implementazione dell'intelligenza artificiale”, ha concluso Rocca.