

# SETTORE IT, TUTTI AL LAVORO

*INNUMEREVOLI LE INIZIATIVE LANCIATE DALLE COMPAGNIE ASSICURATIVE PER SFRUTTARE LE POTENZIALITÀ DELLE NUOVE TECNOLOGIE: PIANI E PROGETTI CHE, COME EMERSO NEL CORSO DI UNA TAVOLA ROTONDA, PUNTANO A SVILUPPARE NUOVI MODELLI DI BUSINESS, MIGLIORARE L'EFFICIENZA OPERATIVA E OFFRIRE NUOVI SERVIZI A CLIENTI E INTERMEDIARI*

*di Giacomo Corvi*

**L**e assicurazioni scommettono sull'innovazione. **Unipol Assicurazioni**, con il suo ultimo piano industriale, ha per esempio messo sul piatto circa 500 milioni di euro in tre anni per tradurre in applicativi e nuove soluzioni tecnologiche le parole d'ordine che fanno da titolo alla strategia della società: *stronger, faster, better*. “Tutto ciò si declina per noi in attività molto concrete”, ha affermato **Mario Bocca**, chief information officer di Unipol, nelle battute iniziali della tavola rotonda dedicata a sfide e opportunità del settore IT. “Innanzitutto – ha proseguito – la necessità di sviluppare un'agilità di offerta superiore a quella che avevamo in passato, poi la garanzia di un modello solido di produzione degli utili grazie al contributo delle nuove tecnologie e, infine, la sfida di tradurre tutto ciò in un sistema di omnicanalità che può richiedere anche l'introduzione di nuove capacità di business”.

Bocca ha paragonato l'attività della divisione IT a quella di un laboratorio di ricerca applicata, in cui devono trovare spazio diversi elementi: chiaramente gli obiettivi del piano industriale e l'operatività di business, ma poi anche la capacità di fare “scelte oculate per portare in azienda le novità più promettenti del mercato” e il proposito di “generare sinergie ed economie di scala fra tutte le realtà del gruppo”.

## ALLA RICERCA DELL'EFFICIENZA

Sono tante le aspettative che il mercato ripone nel contributo che potrà arrivare dall'innovazione tecnologica. “Siamo in un momento di forte concorrenza e quindi dobbiamo essere in

grado di sfruttare la tecnologia per avere un'offerta competitiva e garantire un servizio migliore alla clientela”, ha detto **Franco Mastrandrea**, chief information officer di **Groupama Assicurazioni**.

Molto ci si attende in termini di miglioramento dell'efficienza operativa. Mastrandrea ha portato l'esempio del cloud. “Non è vero che costa meno, però ha un costo che è legato al suo utilizzo”, ha affermato. Il sistema deve funzionare per creare valore. E una simile tecnologia ha già dimostrato di poter ridurre i tempi tecnici necessari per funzioni basilari come l'emissione di una polizza. “Con il cloud è possibile disporre di tutti gli strumenti necessari per avere una tariffa alla portata di tutti: è tutto immediatamente disponibile in un unico ambiente e consente di limitare il tempo e le risorse necessarie per una delle attività principali del nostro settore”.

## UN SERVIZIO MIGLIORE PER TUTTI

Le potenzialità delle nuove tecnologie non si fermano tuttavia all'efficienza operativa. Molto è stato fatto pure in termini di servizio. **Luigi Vassallo**, direttore innovazione tecnologica e processi di **Sara Assicurazioni**, si è in particolare soffermato sulle iniziative lanciate dalla compagnia per mettere l'intelligenza artificiale, e più nel dettaglio la generative AI, al servizio della rete distributiva. “Abbiamo in mente un modello in cui essere umano e macchina collaborano fra di loro”, ha osservato. È in questa logica che va letta la scelta di mettere a disposizione degli intermediari strumenti che consentono di accedere



Da sinistra: **Luigi Vassallo**, direttore innovazione tecnologica e processi di Sara Assicurazioni; **Pasquale La Forgia**, applicativi sinistri del gruppo Itas; **Maria Rosa Alaggio**, direttore di Insurance Review; **Francesco Mastrandrea**, chief information officer di Groupama Assicurazioni; **Mario Bocca**, chief information officer di Unipol Assicurazioni; e **Andrea Amadei**, responsabile area operations e sistemi informativi di Intesa Sanpaolo Assicurazioni

rapidamente a contenuti tecnici o di avere una chiara valorizzazione dell'offerta. "Così facendo, è possibile lasciare ai nostri professionisti tempo e risorse che possono dedicare a mansioni a maggior valore aggiunto", ha commentato.

Anche **Itas** punta forte sull'innovazione. **Pasquale La Forgia**, applicativi sinistri della società, ha illustrato gli obiettivi e le attività di un centro di competenze che è stato lanciato dal gruppo assicurativo con l'obiettivo dichiarato di portare la generative AI all'interno dei processi di produzione. E c'è già qualche risultato rilevante. "In una demo fatta per presentare il centro di competenze abbiamo analizzato le potenzialità della tecnologia nel riconoscimento delle immagini: i risultati sono stati così incoraggianti – ha spiegato – che abbiamo messo il sistema al centro del progetto per la Cai digitale che prevede il recupero automatico delle informazioni e la precompilazione del modulo per l'apertura del sinistro".

## L'INNOVAZIONE DI PRODOTTO

L'innovazione tecnologica tocca anche il design di prodotto. "Ci siamo posti l'obiettivo di sviluppare una polizza unica che possa racchiudere, in un unico contratto, tutti i moduli assicurativi che proponiamo", ha illustrato **Andrea Amadei**, responsabile area operations e sistemi informativi di **Intesa Sanpaolo Assicurazioni**. "Per farlo – ha proseguito – stiamo costruendo un framework che sia in grado di selezionare i vari moduli e,

attraverso un algoritmo, di definire una scontistica basata sul prodotto sottoscritto dal cliente".

L'orizzonte del prodotto unico vale anche per Unipol Assicurazioni. "Stiamo lavorando a un rinnovamento dell'offerta che possa consentirci di convergere verso un'unica polizza", ha spiegato Bocca. "Tutto ciò – ha aggiunto – ha presupposto un completo rifacimento della nostra piattaforma danni, a cui si somma anche il lavoro richiesto per declinare questa strategia in un'ottica di omnicanalità che ci ha costretto a ripensare tutti i processi di vendita". La strategia è infine culminata nella revisione del Crm pensato per gli intermediari.

## CRM E APP PER AGENTI

La questione del Crm è tornata spesso nel corso della tavola rotonda. "Deve essere uno supporto per la rete distributiva", ha osservato Mastrandrea. "Gli intermediari devono vederci un valore, altrimenti non lo usano, per questo – ha aggiunto – dobbiamo ascoltare la nostra rete e metterla nella condizione di poter fare meglio il loro lavoro". Semplicità, trasparenza, chiarezza, digitalizzazione e automatizzazione della attività a minor valore aggiunto, in questo contesto, si impongono come le parole d'ordine per ogni buon Crm.

L'ascolto della rete distributiva è ben evidente in Sara Assicurazioni, che ha recentemente lanciato un'app pensata per i suoi agenti. "L'abbiamo chiamata **SarAgency** e ci piace descriverla

## SICUREZZA E STABILITÀ DELLE PIATTAFORME

Lo sviluppo di nuove tecnologie porta con sé anche rischi per la sicurezza informatica. Anche in questo caso, però, l'innovazione può dare una mano. “Abbiamo sviluppato un modello in grado di individuare eventuali falle nei nostri applicativi e, in questo modo, riusciamo a identificare gli aspetti che possiamo migliorare”, ha detto Pasquale La Forgia, applicativi sinistri di Itas. Preoccupazioni analoghe sorgono anche in merito alla tenuta delle infrastrutture. “È importante avere applicativi che possano essere facilmente scalabili e spalmati su più nodi per gestire eventuali picchi di volumi: abbiamo la possibilità di fare affidamento su 16 server, quindi il rischio di crollo è per noi piuttosto gestibile”, ha commentato Andrea Amadei, responsabile area operations e sistemi informativi di Intesa Sanpaolo Assicurazioni.

come un'agenzia sempre in tasca”, ha illustrato Vassallo. La piattaforma, oltre a consentire di monitorare informazioni come commissioni o rappel, mette a disposizione dell'intermediario tutti gli strumenti di cui può avere bisogno quando è fuori dall'agenzia. “Ci sono funzionalità per monitorare le polizze in scadenza, tenere sotto controllo il processo di gestione sinistri e caricare documenti”, ha spiegato Vassallo. “L'ultima novità riguarda gli incassi e consente, grazie a un accordo con banca digitale, di trasformare lo smartphone dell'agente – ha aggiunto – in un pos”.

## TANTE POSSIBILI APPLICAZIONI

Insomma, per le strutture IT delle compagnie assicurative c'è parecchio lavoro. Le possibili applicazioni delle nuove tecnologie nel settore si sprecano. “Abbiamo tantissime idee e progetti”, ha detto La Forgia. “Stiamo per esempio lavorando a un sistema che approva in maniera automatica le clausole più leggere in caso di modifiche ai testi di polizza: il tempo di evasione delle richieste – ha aggiunto – è passato da due giorni a pochi minuti”.



Il tema dell'efficienza operativa si conferma una stella polare per un settore che, come noto, ha a che fare con un gran numero di informazioni e che necessita di elevate capacità di analisi per arrivare a un'offerta di mercato in linea con i bisogni del cliente e con le esigenze di sostenibilità tecnica delle imprese. “Strumenti di intelligenza artificiale, in grado di riconoscere e leggere testi scritti, possono aiutarci moltissimo in mansioni ripetitive come la gestione documentale, contribuendo in questo modo al contenimento dei costi operativi”, ha osservato Amadei.

## LA CREAZIONE DI VALORE

Il tema del contenimento dei costi è ben evidente in un gruppo come Unipol Assicurazioni, che conta più di 30 società impegnate in business che talvolta hanno poco e nulla a che fare con il mondo della gestione del rischio. “Abbiamo lavorato a lungo su architetture e piattaforme che potessero essere messe a disposizione di tutte le realtà del gruppo, creando sinergie ed economie di scala”, ha affermato Bocca. “Anche la diversità – ha aggiunto – può alla fine rivelarsi un vantaggio, perché ci consente di limitare i rischi testando nuove tecnologie in società che hanno magari una classe dimensionale ridotta”.

Sullo sfondo resta infine la questione della creazione di valore. “Tutti gli investimenti in nuovi applicativi portano valore”, ha affermato in chiusura Mastrandrea. A patto però, ha specificato, che “siano utilizzati dal personale”. La sfida per il settore IT non si limita alla realizzazione di nuove infrastrutture o piattaforme, ma arriva anche alla capacità di riuscire a trasmettere il valore del proprio lavoro. “Dobbiamo riuscire a far capire l'importanza di questi strumenti: se ci riusciamo – ha concluso – l'adozione verrà da sé e così anche il ritorno degli investimenti”.