

Nuovi servizi per un'assistenza costante e predittiva. I dati? Si mettono tutti in correlazione

Assicurazioni, evoluzione hitech

Dal colpo di tosse ai bonifici: così si conosce meglio il cliente

DI MARCO A. CAPISANI

Capire lo stato di salute di una persona anche senza dati clinici puntuali, prevenire fonti di pericolo all'estero, come possibili conflitti, dalle sole conversazioni pubbliche su siti online e blog e, soprattutto, aiutare il cliente a destreggiarsi tra i tanti prodotti assicurativi sul mercato e le loro ulteriori evoluzioni: il settore delle assicurazioni amplia e rende progressivamente più sofisticati i suoi servizi grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie, in particolare affidandosi all'Intelligenza artificiale (Ia). L'obiettivo finale non è tanto (o subito) cambiare i prodotti assicurativi ma quanto rimanere più vicino alla clientela aiutandola come primo passo a smaltire più velocemente le pratiche burocratiche fino ad assisterla giorno per giorno, quindi senza aspettare che si verifichi un sinistro o un malore. «Le nuove tecnologie ci permettono di ottimizzare ogni informazione che proviene dall'assicurato, riuscendo per esempio a interpretare con l'Ia il



Alessandro Monico

suo linguaggio naturale se dichiara di "avere il fiato corto", per poter ricondurre l'affermazione a una diagnosi clinica più precisa, oppure elaborando persino i suoi reclami al fine di definire meglio il suo profilo, le aree d'interesse e di conseguenza orientarlo verso prodotti più adatti alle sue esigenze», spiega a *ItaliaOggi* **Alessandro Monico**, vice president, Italy sales corporate division di Expert.ai, società quotata a Milano e specializzata in Intelligenza artificiale (di cui sono soci tra gli altri **Francesco Caio**, **Claudio Costamagna** e **Diego Piacentini**). A fine 2021, il valore della produzione registrato è stato di quasi 40 milioni di euro. «Gli algoritmi ci consentono di correlare adesso molti dati che prima non era possibile analizzare congiuntamente», prosegue Monico. «Tanto per fare un esempio, oggi si può parlare d'Intelligenza informativa per prevenire i rischi geopolitici internazionali e muoversi per tempo nel proteggere i propri asset situati vicino a possibili centri d'instabilità. Così, abbia-



Salute ma non solo, tra i nuovi ambiti dei servizi tecnologici delle assicurazioni anche le coperture geopolitiche e i servizi legali

mo permesso ad alcuni clienti di evacuare il proprio personale un giorno prima dello scoppio di passate tensioni in Libia, avendo colto per tempo dialoghi online che lasciavano presagire il prossimo conflitto». Avere più informazioni a disposizione e migliorarne l'uso significa quindi poter personalizzare maggiormente i servizi e, per farlo, si può partire perfino dallo studio delle causali che ognuno indica quando fa un bonifico online. Ma una delle più importanti conseguenze dell'applicazione delle nuove tecnologie è, sempre secondo il vice president, Italy sales corporate division di Expert.ai, che l'utente percepisce e accetta meglio un lavoro di profilazione più puntuale quando scopre che è intelligente e perciò utile. Il punto d'arrivo è fidelizzare la clientela, che non si

sentirà più abbandonata al servizio automatico di un'assicurazione quando deve aprire un sinistro se quella piattaforma ne capisce il linguaggio, fa risparmiare tempo e, in caso di complicazioni, non fa aspettare a lungo al telefono e chiama subito in causa un operatore umano. In Italia però il volume degli investimenti nel cosiddetto settore delle insurtech (assicurazioni+hitech in inglese) è inferiore agli altri paesi europei, secondo l'Investment Index dell'**Italian insurtech association**, realizzato con l'Osservatorio fintech e insurtech del Politecnico di Milano. E' vero che la spesa complessiva è cresciuta nel 2021 fino ai 280 milioni di euro dai 50 milioni del 2020 ma la stessa stima è di 1,3 miliardi di euro in Francia, mentre Gran Bretagna e Germania

superano quota 1,5 miliardi. Il ritardo principale si registra nelle startup, dove a livello mondiale sono stati investiti quest'anno 15 miliardi di dollari (13,4 miliardi di euro), mentre in Europa la cifra si aggira intorno a 3,5 miliardi (3,4 miliardi di euro) e in Italia meno di 20 milioni di euro. Eppure le potenzialità non mancano visto che ci sono altri settori che possono essere esplorati meglio con l'Ia; la stessa Expert.ai punta a espandersi nel comparto manifatturiero, «per fornire assistenza, anche predittiva, nell'uso dei macchinari acquistati», rilancia Monico, «oppure pensando ai servizi legali per tutto quello che riguarda la preparazione e l'analisi di una proposta contrattuale, senza dimenticare la verifica degli obblighi normativi o degli standard di mercato». La prossima applicazione dell'insurtech? «Il cloud», risponde il manager, «perché permetterà un'ulteriore semplificazione delle procedure dal punto di vista del cliente. Ma dal punto di vista delle società hitech made in Italy», ci tiene ad aggiungere Monico, «la sfida è l'internazionalizzazione: aggiornare e adattare i propri algoritmi per fare rotta verso mercati esteri come Nord America, Gran Bretagna e mondo di lingua spagnola».

La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato

