

Digital transformation, Smart City e IoT. Delineano un percorso obbligato per l'Industria Assicurativa 3.0



Alberto Damonti
Direttore Generale
Assigeco Solutions Srl

Buongiorno a tutti e ben ritrovati. Si rende necessaria una piccola premessa, giusto per spiegare il titolo del mio intervento. Perché Industria Assicurativa 3.0? È una mia personale e, probabilmente, anche banale segmentazione delle tre ere che, a mio avviso, hanno caratterizzato l'evoluzione dell'Industria Assicurativa. Credo possiamo tutti convenire che esisteva un mondo prima dell'avvento della posta elettronica, di internet dove operavano le compagnie tradizionali. La prima trasformazione digitale delle compagnie con l'adozione appunto dei sistemi informatici come internet e posta elettronica ha dato poi di fatto impulso alla seconda era e infine, ci ritroviamo oggi a dover affrontare la terza era che associa la trasformazione dei prodotti assicurativi che sempre più dovranno inglobare le soluzioni tecnologiche facendole proprie.

Questo fondamentale passaggio è necessario in quanto la nuova era digitale è costantemente in evoluzione, e impone nuovi modelli di business anche per l'Industria Assicurativa, capaci di soddisfare le nascenti e articolate attese del Sistema Paese. La *digital transformation* ormai impatta e impatterà sempre di più a tutti i livelli nelle nostre città, nelle nostre abitazioni, nelle nostre auto. Anche nella gestione della nostra salute. Esaminiamo alcuni dati (fig. 1).

Attualmente il 40% della popolazione mondiale vive in aree urbane. Vari studi internazionali, ma anche quelli nazionali tra cui quello dell'Ance (associazione nazionale dei comuni d'Italia), stimano che entro il 2030 il 60% della popolazione risiederà all'interno delle città così come, entro il 2040, sarà ben il 75% della popolazione mondiale che vivrà in aree urbane. Pertanto il risultato dell'alta concentrazione abitativa

in aree urbane determinerà un fisiologico aumento dei consumi, ma il nostro Paese ha risorse limitate *by definition*. Si renderà pertanto necessaria una differente sostenibilità che produca sì un risparmio dei consumi, ma anche un nuovo impatto ecologico e sostenibile a beneficio di una migliore qualità di vita. Alla luce di queste premesse le *smart city* sono e saranno sempre più un risultato obbligato, magari riuscendo anche - ma questa è una mia personale speranza - a fornire un

nuovo impulso alla creazione di reti sociali e solidali che incentivino lo scambio di beni e servizi per una maggiore sostenibilità nella vita quotidiana sia dei singoli che dei nuclei familiari.

Vediamo in concreto i quattro pilastri indispensabili (fig. 2). Per essere definita tale, una *smart city* deve assolutamente avere una variegata tipologia di sensori, una struttura in grado di leggerli e un sistema di *big data processing* in grado di gestire il volume immane di dati che transiteranno dalle molteplici e disparate canalità. In ultimo, dovrà disporre delle applicazioni finali per i cittadini e gli utilizzatori. Dovranno certamente essere riviste anche le politiche sulla privacy, perché è chiaro a tutti che i flussi e i dati in essi contenuti dovranno essere gestiti da società autorizzate nel ri-



spetto della privacy, così come dovranno essere concordati nelle opportune sedi istituzionali i livelli di accesso e il relativo utilizzo e per ultimo, ma non meno importante, dovranno essere corredati da alti livelli di sicurezza. Ci siamo permessi di definirla l'alba del "pianeta delle macchine" in quanto quello che prima poteva essere considerata una chimera, si sta effettivamente realizzando con la disponibilità sui mercati di tecnologia e sensoristica di dimensioni sempre più contenute. Tali dimensioni ovviamente impattano sui costi che diventano più accessibili e, inoltre, necessitano sempre meno di energia elettrica, disponendo di batterie con autonomia sempre più elevata. Questo ovviamente crea un nuovo scenario.



L'attuale scenario è di circa un miliardo di sensori, ma entro il 2020 si prevede (fig. 3) una crescita esponenziale. Saranno posizionati e integrati circa 30 miliardi di sensori, tra cui il primo di tutti è quello che abbiamo in tasca: è il nostro cellulare. Esso è ormai capace di rilevare il numero dei nostri passi, i battiti cardiaci, di misurare la pressione sanguigna e molto altro. Da tempo sono inoltre in atto sperimentazioni per rendere intelligenti semafori, ponti, telecamere di sicurezza, autoveicoli, abitazioni e lampioni per illuminazione. Un altro esempio concreto di sperimentazione in atto a Milano vede impegnate l'AMSA (azienda municipalizzata addetta alla gestione dell'immondizia) e l'A2A

(azienda energetica), che hanno dotato i cassonetti di appositi sensori in grado di rilevare il livello di riempimento, consentendo così una raccolta mirata dei rifiuti, che in termini concreti si traduce in un risparmio di tempo e carburante non dovendo i camion preposti girare tutta la città, ma raggiungere solo i punti ove i cassonetti sono effettivamente pieni. Ciò riduce inoltre l'impatto ambientale derivante da una minore immissione di polveri sottili. Ricordando il suggerimento del collega Chové intervenuto stamane che suggeriva di prestare maggiore attenzione alla valorizzazione dei prodotti italiani - in quanto a promozione e marketing in effetti, in Italia dovremmo migliorare ed essere capaci di valorizzare al meglio i nostri prodotti e le nostre capacità - spero vogliate perdonarmi un piccolo motto di nazionalismo se ricordo che il primo contatore digitale è stato realizzato nel nostro Paese, da azienda italiana, poi è stato distribuito in Francia, in Inghilterra e nel resto del mondo. Un'altra eccellenza italiana dimenticata. Tornando al tema, oggi abbiamo sensori in grado di misurare una sempre crescente tipologia di "grandezze fisiche". Ci sono sensori in grado di misurare il pH all'interno di strutture metalliche, quindi in grado di monitorare lo stato di acidità e di corrosione dei metalli all'interno delle strutture portanti. Facile immaginarne l'utilizzo concreto, basti pensare a un impiego in termini di sicurezza dotando ponti e strade di sensori in grado di avvisare per tempo, che ad esempio il cambio di acidità all'interno delle strutture portanti potrebbe aver generato un inizio di corrosione con rischio di cedimenti, crolli o smottamenti. Sempre più la tecnologia diviene funzionale e utile nel vivere quotidiano. Nel 2021 si prevede che i 30 miliardi di sensori installati trasmetteranno circa 2 milioni di informazioni al minuto. AGCOM (authority per le comunicazioni) ha rilevato che nel 2018 il 94,4% della popolazione italiana ha copertura ADSL e circa il 60% accede alla banda larga, dato estremamente importante e funzionale perché senza tutti questi bei servizi sarebbero di fatto inutilizzabili.



comunicazioni) ha rilevato che nel 2018 il 94,4% della popolazione italiana ha copertura ADSL e circa il 60% accede alla banda larga, dato estremamente importante e funzionale perché senza tutti questi bei servizi sarebbero di fatto inutilizzabili.

Dopo aver analizzato i nuovi scenari figli della nuova tecnologia, vorremmo condividere con voi la risposta al quesito che credo sia logico porsi, e cioè quanto in concreto potrà effettivamente beneficiarne l'Industria Assicurativa e, ancora, con quali prodotti e servizi potrà rispondere alle nascenti attese del consumatore finale?

Di seguito abbiamo abbinato tecnologia esistente a possibili coperture assicurative, fornendo in alcuni casi anche esempi concreti da noi gestiti.

Smart Home: le classiche polizze incendio e furto RC abbinata all'abitazione possono già oggi beneficiare di molti servizi attivabili da remoto, utili anche alla rivisitazione del mero rischio assicurativo. Ad esempio, nel momento in cui un'abitazione ha sensori antiallagamento, sensori antincendio, sensori antifurto in grado di comunicare in tempo reale con una centrale operativa e palesare la difficoltà del momento, è chiaro

che si apre una serie di scenari anche assicurativi. Senza dimenticare un elevato risultato in termini di *customer experience* per l'assicurato, fornendo di fatto al comparto assicurativo nuovi mezzi per migliorare la gestione della relazione con il cliente e un contenimento dei costi con la gestione in *real time* del sinistro laddove accade, nel momento in cui accade.

Oggi ci sono caldaie equipaggiate di molti sensori. Alcuni di questi sono in grado di distinguere se il passaggio del gas, e quindi il tremore che questo comporta, rientra nella normalità oppure può essere originato da un dissesto geologico o un terremoto. In questi ultimi casi, ovviamente, la fornitura si interrompe automaticamente per rendere più sicura la struttura. La Centrale Operativa sarà in grado di inviare in *real time* personale specializzato in grado di ripristinare la sicurezza abitativa e il danno.

Vediamo come il **segmento health**, polizze vita, infortuni, morte o anche *pet* (per gli animali) siano già oggi (fig.6) caratterizzati da prodotti e servizi IoT collaterali e inglobati, che in un prossimo futuro non potranno che aumentare. Grazie alla presenza di una struttura H 24, 365 giorni l'anno, in grado di dare risposte tempestive attivando di volta i prestatori d'opera e i professionisti necessari e, grazie all'app da noi pensata, con attivazione vocale dal proprio cellulare, gli assicurati potranno avviare il collegamento con la centrale operativa, entrando in contatto visivo con l'operatore che avrà così modo di verificare le condizioni di pericolo o sanitarie, potrà individuare il punto esatto ove si trova l'assicurato attraverso la geolocalizzazione e inviare i soccorsi di riferimento e, anche in questo caso gestire il sinistro lì dove accade nel momento in cui accade. Contenimento dei costi e una *customer experience* per il nostro cliente sempre più elevata.

Smart Mobility: direi che abbiamo (fig. 6) poco da aggiungere rispetto agli scenari tratteggiati dai colleghi che mi hanno preceduto, ma possiamo ancora una volta raccontare la nostra esperienza concreta che ci vede impegnati nella filiera della gestione del sinistro r.c. auto. Attraverso i segnali di "possibile Crash" pervenuti dalle scatole nere - o *black box* - alla nostra centrale operativa, i nostri

operatori sono in grado di contattare il veicolo e verificare se è stato coinvolto in un incidente stradale. L'operatore potrà inviare un carro attrezzi o un'ambulanza, aprire contestualmente il sinistro, incaricare un perito e prendere un appuntamento presso una carrozzeria convenzionata. Inutile sottolineare i benefici derivanti dalla presa in carico e relativa gestione del sinistro in *real time*.

Allo studio con i nostri principali clienti, tra cui mi permetto di citare Arval e G-Evoluution, vi sono soluzioni caratterizzate sempre più dalle nuove tecnologie che trasformeranno l'abitacolo del veicolo, fornendo all'utilizzatore un nuovo mondo esperienziale. L'attenzione che grandi gruppi hanno manifestato anche verso aziende medio-piccole come la nostra, dimostra la capacità, la volontà e la necessità di integrare i loro *core business* con soluzioni snelle e innovative. Un esempio. Pochi mesi fa Microsoft Corporation ha acquistato un'azienda con *headquarter* a Bologna formata da 22 risorse.





Converrete che se fosse stata proposta un'azienda di tali dimensioni appena 7-8 anni fa, Microsoft non l'avrebbe presa in considerazione.

Da 10 anni Assigeco Solutions muove i suoi passi nel mercato con grande attenzione all'innovazione tecnologica con una propria software house interna, con il risultato che grandi e importanti strutture ospedaliere ci hanno affidato la realizzazione dei software per la gestione per esempio delle coperture del fondo Fasi o dei compensi medici in ambito ambulatoriale o chirurgico (fig. 7).

Volendo riassumere e concludere, abbiamo evidenziato quanto le nuove tecnologie caratterizzeranno il nostro futuro, le nostre scelte e abitudini; a nostro avviso riteniamo che l'Industria Assicurativa sia in grado, e abbia tutti i mezzi per cogliere questa nuova sfida, inglobando sempre di più la tecnologia all'interno dei propri prodotti e servizi, cogliendo l'occasione epocale di gestire concretamente gli eventi dannosi nel luogo e nel momento in cui si verificano. Credo superfluo, considerando la presenza



di presidenti e amministratori delegati di compagnie, sottolineare i benefici e risparmi derivanti dalla gestione in *real time* dei sinistri.

Non vi rubo altro tempo e concludo la mia presentazione con un video di 30 secondi dove alcuni clienti in seria difficoltà con la tecnologia incontrano un operatore empatico, di grande professionalità, in grado di gestire ogni tipologia di emergenza (fig. 8) (*). Con un po' di ironia ci auguriamo che ricordando il video, in futuro, in caso di necessità vi ricorderete di chiamare Assigeco Solutions. Grazie per l'attenzione.

(* per vedere i video, scaricate sul vostro *smartphone* l'app QRcode reader (o similari), puntate sul QRcode e fate clic.