



LAssicurCity

IL FUTURO DEI BROKERS ASSICURATIVI ITALIANI

*Ogni nuova teoria viene prima attaccata come assurda;
in seguito viene riconosciuta come vera, ma ovvia e insignificante;
infine, è considerata così importante che i suoi avversari affermano
di averla scoperta loro.*

(William James)

Correva l'anno di grazia 1982, all'epoca avevo 23 anni e stavo realizzando il mio primo progetto di una certa rilevanza. Si trattava di rifare il sistema informativo di una grande azienda di distribuzione utilizzando esclusivamente la tecnologia basata sui personal computer. Il progetto conteneva numerosi aspetti innovativi, uno dei principali era rappresentato dalla possibilità di inserire su un floppy disk da 360 kbytes l'intero listino composto da 32.000 voci. Nella pratica avevo a disposizione 11 caratteri per descrivere esaurientemente ogni singolo articolo (fornitore, descrizione estesa, codici statistici, dati fiscali e prezzo di vendita). Con un approccio tradizionale 11 caratteri bastavano a malapena per memorizzare il prezzo e l'aliquota iva. Praticamente nessuno, committente a parte, credeva che ciò fosse possibile. Grazie all'utilizzo di un efficace algoritmo di compressione ci riuscii e iniziai così la mia carriera imprenditoriale. Oggi, da buon imprenditore sessantenne, posso dire che buona parte del mio tempo l'ho passata realiz-

zando cose che gli altri pazientemente mi spiegavano che non era possibile realizzare. Tant'è, ciascuno ha il suo karma.

Oggi, mese di dicembre dell'anno di grazia 2022, una delle più stimolanti frontiere tecnologiche è sicuramente rappresentata dalle applicazioni dell'intelligenza artificiale. Scopo di questo articolo è illustrare cosa, secondo la mia opinione, sarà possibile realizzare nei prossimi mesi/anni e cosa non sarà possibile.

Iniziamo subito con un assunto forte. Dopo 45 anni di lavoro e studio sull'argomento ho maturato la convinzione che la mente umana non è riconducibile esclusivamente al mondo materiale e quindi non è qualitativamente riproducibile utilizzando gli strumenti attualmente a nostra disposizione. Quindi i computer, così come oggi li conosciamo e utilizziamo, non saranno in grado di superare le facoltà cognitive umane nella loro globalità. Sono quindi convinto che, per molti anni, l'Uomo continuerà, nel

bene e nel male, ad essere al centro del processo evolutivo. I computer, da parte loro, continueranno nella loro ormai insostituibile funzione di potenziamento delle nostre facoltà cognitive.

Sinteticamente, sarà sempre l'Uomo a fare la differenza, in campo scientifico come in campo imprenditoriale. Il successo o l'insuccesso di una iniziativa continuerà a dipendere fondamentalmente dalla "guida umana".

Posso arrivare a spingermi a sostenere, provocatoriamente, che l'intelligenza artificiale in sé non esiste, ma è indispensabile per raggiungere degli obiettivi altrimenti non raggiungibili. Un quadro prodotto da una intelligenza artificiale è, alla fine, un quadro prodotto dal suo programmatore. Senza nulla togliere al fatto che alcuni quadri prodotti con questa metodologia sono davvero belli, con un loro mercato e dei valori di compravendita che hanno ormai raggiunto cifre importanti.

Un sistema di prevenzione basato sulla identificazione facciale di possibili terroristi all'interno di un aeroporto è oggi possibile grazie ai software basati sulle reti neurali. Ma i software di riconoscimento facciale non sono altro che uno dei molti elementi che formano il processo di sicurezza. In pratica, siamo nel caso di quella che viene definita una condizione necessaria ma non sufficiente. Il "merito" dell'aumento della sicurezza negli aeroporti e nelle stazioni ferroviarie è della procedura nel suo insieme, elaborata e introdotta da essere umani e resa possibile grazie all'utilizzo di software intelligenti.

In campo assicurativo, una delle più interessanti frontiere tecnologiche è oggi rappresentata dall'ap-

plicazione dei nuovi strumenti software in ambito CRM. In particolare, dopo un lustro durante il quale ci si è principalmente focalizzati sul CRM B2C, caratterizzato da grandi numeri e relativamente piccoli valori unitari, ora l'attenzione si è spostata sul CRM B2B, caratterizzato da numeri quantitativamente inferiori ma con valori unitari significativamente più alti. Come negli altri esempi che ho citato, anche il successo di un CRM evoluto presuppone l'integrazione di due fattori, uno umano e uno artificiale. E, anche in questo caso, è la visione umana a fare la vera differenza. Una visione che ovviamente terrà conto delle attuali capacità dei computer e dei relativi software.

A livello tecnico, può essere interessante notare che in un CRM assicurativo evoluto le componenti in gioco sono davvero numerose, specialmente se applicato all'ambito B2B e specialmente se utilizzato da una azienda di brokeraggio, dove la componente plurimandato può assumere rilevanza strategica. L'approccio classico basato sulle reti neurali deve quindi essere integrato con algoritmi statistici e con una visione umana che indichi la rotta da seguire.

Per concludere, sarebbe quantomeno ingenuo attribuire esclusivo merito alla componente software in un CRM assicurativo di successo, come in qualsiasi altro campo in cui vengono utilizzati algoritmi di intelligenza artificiale. Il software, per quanto sofisticato possa essere, non è in grado di aumentare da solo l'efficienza dei processi. Mentre lo è una metodologia, ideata da esseri umani, che utilizzi strumenti software evoluti e che, è bene non dimenticarlo, sia inserita in un contesto organizzativo formato da persone qualificate che condividono metodo e obiettivi.

