

Innovare come una “data driven company”

FI financialinnovation.it/elements/Insurance/Opinion-Leader/Innovare-come-una-data-driven-company-u



04 Marzo 2019

Luigi Barcarolo, Direttore Danni Auto, Insurance Analytics and Business Architecture, Cattolica Assicurazioni

Come sta cambiando il settore assicurativo e qual è la visione strategica di Cattolica Assicurazioni?

In una società in cui le esigenze dei clienti sono in continuo mutamento, anche al sistema assicurativo viene richiesta flessibilità, velocità e innovazione, mantenendo una forte solidità. Cattolica Assicurazioni ha accettato la sfida della trasformazione con un Piano industriale, ambizioso ma realistico, che coinvolge business, capitale umano e modello di governance: un'evoluzione di carattere industriale e culturale che trova concretezza nei target al 2020 e che ci vede fortemente impegnati sul risultato. Il nostro Piano si sviluppa su tre driver: crescita profittevole, eccellenza tecnica e innovazione e data management; il tutto poggia su un ampio processo di semplificazione e trasformazione culturale che coinvolge tutta la compagnia.

Anche dal punto di vista del business siamo di fronte ad uno scenario dinamico: è evidente, per esempio se parliamo del settore danni auto, che ci sarà nel medio-lungo periodo una contrazione strutturale, dovuta alle nuove forme di mobilità. Dobbiamo quindi rapidamente evolvere – ed è questo il nuovo ruolo che abbiamo come assicuratori – dal modello danno/rimborso alla cultura più virtuosa della prevenzione/protezione, ovvero assicurare al nostro cliente non solo un prodotto e quindi un indennizzo, ma un servizio di qualità ad alto valore aggiunto.

Perché nello scenario delineato è fondamentale innovare?

Per compiere questo salto competitivo, l'innovazione è fondamentale: l'uso dei dati ci aiuta a conoscere il cliente e le sue aspettative, a intercettarne le istanze e a dargli risposte rapide e targettizzate. Per questo l'area che guido – Danni auto, Insurance Analytics and Business Architecture – in Cattolica è strettamente correlata al business, anche dal punto di vista dell'organigramma organizzativo. Abbiamo quindi impostato le attività su un programma che abbiamo chiamato 'data driven company' che prevede la costruzione di un repository dati unico di Gruppo da dedicare alle attività analitiche e di reportistica, il tutto residente in cloud. Questo

progetto mira all'estrazione di informazioni valore da tutti i principali processi, prodotti e servizi aziendali, perché è evidente che è sui dati che si gioca la vera partita competitiva nel mondo assicurativo, e non solo. Tutti concordano ormai nel ritenere che i dati sono il "nuovo petrolio" dell'intera economia.

Per Cattolica innovare significa - etimologicamente - innestare qualcosa di nuovo, ovvero le tecnologie, sulla consolidata conoscenza del mondo assicurativo, facendo evolvere l'offerta dal prodotto verso il servizio. Dal punto di vista dell'execution, questo si traduce in quattro grandi progetti su cui siamo impegnati.

Come rendere "concreta" l'innovazione in termini di execution e progettualità?

Il primo riguarda l'organizzazione: abbiamo preso la decisione strategica, unica in Europa continentale, di posizionare sotto uno stesso cappello organizzativo le competenze analitiche tradizionali del mondo assicurativo degli attuari insieme a nuove professionalità orientate alla data science, abbattendo le bandiere tra questi due mondi.

Il secondo capitolo riguarda la tecnologia applicata ai prodotti connessi: dopo soli cinque mesi di lavoro, nel 2018 abbiamo lanciato Active auto, che grazie all'uso dei dati permette di monitorare lo stile di guida, fornire assistenza in real time e predisporre un'offerta customizzata sul cliente. Prossimamente lanceremo un secondo prodotto per la casa, rivolto al retail e alle piccole e medie imprese.

Poi ci sono due progetti meno legati alla tecnologia, ma cruciali per il modello di business che ci immaginiamo. Nel 2018 abbiamo stretto una partnership strategica con il Gruppo IMA Inter Mutuelles Assistance, con l'acquisto di una quota del 35% del capitale e l'opzione di acquistare, a partire dal 2022, un'ulteriore quota partecipativa fino 51%. È un'operazione che consente di presidiare direttamente e abilitare nuovi servizi differenzianti e innovativi nei settori automotive, casa, viaggi e salute, arricchendo l'ecosistema per i nostri clienti, come previsto dal Piano Industriale 2018-2020.

Infine, ma non ultimo per importanza, l'impegno nel settore elderly. Nel 2018 abbiamo firmato un accordo di investimento relativo al "Fondo Innovazione salute" con Coopselios, cooperativa sociale e secondo player italiano nelle case di riposo, che da un lato consolida la presenza di Cattolica nel settore immobiliare, dall'altro ci consente di disegnare una traiettoria di sviluppo per offrire servizi e prodotti assicurativi per gli anziani e le loro famiglie