

L'intelligenza artificiale in assicurazione, pillar del prossimo piano industriale di REVO Insurance

REVO Insurance adotta un approccio innovativo all'intelligenza artificiale per migliorare efficienza e produttività nel settore assicurativo. Fabio De Ferrari, Chief Operating Officer, spiega come l'azienda bilanci tecnologia e risorse umane in questa trasformazione.

di SARA ZOLANETTA

REVO Insurance si sta imponendo come uno dei principali attori del panorama assicurativo italiano grazie all'adozione di tecnologie innovative, tra cui l'intelligenza artificiale. La compagnia, fondata con una mentalità digitale e un forte orientamento verso l'innovazione, ha dimostrato di saper combinare tradizione e modernità per affrontare le sfide del futuro. In questa intervista, **Fabio De Ferrari, Chief Operating Officer** e uno dei protagonisti della trasformazione digitale di **REVO Insurance**, ci offre uno sguardo privilegiato sull'implementazione dell'IA nei processi assicurativi e su come questa stia rivoluzionando il settore. Vedremo come l'azienda stia utilizzando un approccio pionieristico per migliorare l'efficienza e la produttività, senza trascurare la dimensione umana e le opportunità offerte dall'automazione.

Partiamo dalle principali aree in cui state implementando l'intelligenza artificiale. Quali sono le minacce e le potenzialità che vedete in questo processo?

In REVO, l'intelligenza artificiale è già in produzione in varie aree, come ad esempio nell'underwriting e nella liquidazione sinistri. L'IA legge automaticamente tutti i documenti entranti, preparando così l'apertura del sinistro o facilitando la trattativa per l'underwriting. Abbiamo implementato anche l'automazione nella distribuzione, dove l'IA prepara proposte in modo automatico al verificarsi di determinate condizioni. Ma la nostra visione più ambiziosa è quella di creare un "digital twin", una sorta di copia virtuale dell'azienda, che moltiplichi la produttività. Questo gemello digitale affianca la struttura reale in termini di assistenza, facilitando la vita dei dipendenti e migliorando l'efficienza operativa. Ciò significa che l'intelligenza artificiale ci permette di crescere con le nostre persone abbassando sensibilmente il cost ratio complessivo rispetto a modelli di business tradizionali.

Può farci qualche esempio concreto di utilizzo dell'IA, sia

interno sia rivolto ai clienti?

Uno degli esempi più significativi è il lavoro che stiamo facendo nell'underwriting. Abbiamo mappato i ruoli chiave all'interno dell'azienda, quelli che dovranno assumere un numero crescente di attività man mano che il business si espande. Per ciascuno di questi ruoli, stiamo sviluppando un Partner AI, un assistente virtuale che affianca il dipendente e lo aiuta a svolgere più rapidamente le sue mansioni. Con il nostro Partner AI stiamo già registrando un miglioramento significativo nei tempi di gestione delle trattative *tailor-made*. Se un assuntore impiega 70 minuti del suo tempo per una trattativa, con il Partner AI il tempo è già sceso a 50 minuti e a breve, con ulteriori aggiornamenti, arriverà a 33 minuti.

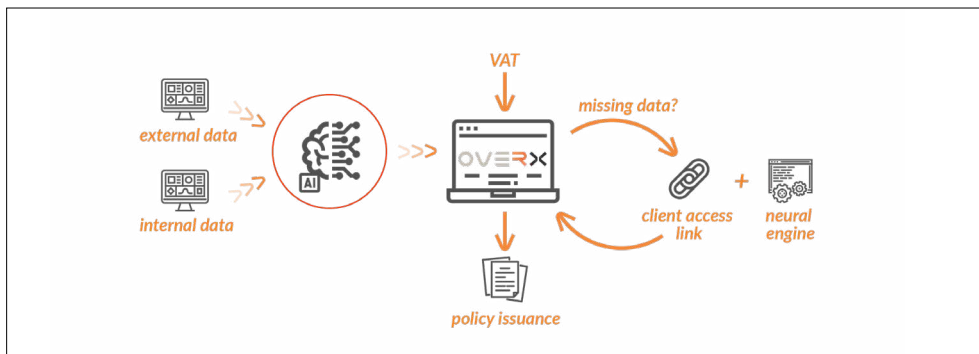
Un'altra area di sperimentazione, come anticipato, è la gestione dei sinistri. Le potenzialità sono numerose: immaginate un liquidatore che rientra in ufficio dopo qualche giorno di assenza. Il Partner AI gli presenta un riepilogo del lavoro fatto in sua assenza: lo informa puntualmente su quali sinistri siano stati risolti e quali invece richiedono la sua attenzione, riducendo il carico di lavoro manuale e consentendogli di focalizzarsi sulle attività strategiche del suo lavoro.

Un rischio che spesso si associa all'automazione è la possibile sostituzione dei lavoratori umani. Qual è la sua opinione a riguardo?



FABIO DE FERRARI

Al momento non vediamo questo rischio in REVO Insurance. L'IA per noi è uno dei molteplici strumenti che mettiamo a disposizione delle persone per sollevarle da attività routinarie in un'ottica di aumento della produttività complessiva. Stiamo infatti crescendo del 60% l'anno e vogliamo continuare a crescere ottimizzando le risorse esistenti, senza che vi sia la necessità di ampliare significativamente il personale o cambiare sede. In questo senso, l'IA può rappresentare un valido alleato.

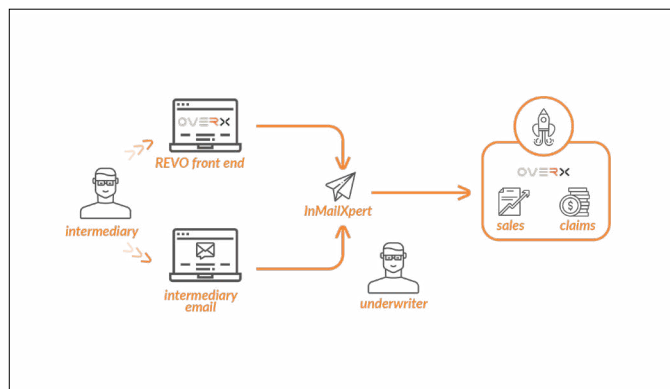


L'integrazione dell'intelligenza artificiale richiede una formazione specifica per i dipendenti?

Più che di formazione, parliamo di accompagnamento alla gestione del cambiamento. Ci sono due tipologie di ruoli coinvolti: quelli impegnati nell'implementazione dell'IA e quelli che la utilizzeranno. Per i primi, è stato operato uno scouting di competenze specifiche negli ultimi anni, lontane da quelle più tradizionali IT: ad esempio ci siamo orientati verso profili con conoscenze del linguaggio di programmazione Python. Altra figura interessante è il *prompt engineer*, un profilo emergente nel mondo del lavoro che si occupa dell'aggiornamento dei modelli di IA generativa per la comprensione dei quesiti. Per chi utilizza l'IA, la chiave è il coinvolgimento attivo nello sviluppo di queste soluzioni sin dalle fasi preliminari. Così facendo, le persone svolgono un ruolo attivo nel processo, ne percepiscono tutte le potenzialità e ciò aiuta a superare la naturale resistenza al cambiamento.

La gestione dei dati e la sicurezza sono tra le principali preoccupazioni legate all'utilizzo dell'intelligenza artificiale. Come affrontate questi rischi in REVO?

Collaboriamo con diversi studi legali specializzati per garantire la conformità alle normative assicurative. Utilizziamo inoltre i servizi di Azure, che garantiscono la totale compliance con il GDPR, e adottiamo una politica basata sullo Zero Trust, un modello di sicurezza che si focalizza sullo stretto mantenimento dei controlli di accesso. Ogni accesso ai sistemi richiede infatti un'autenticazione e utilizziamo rigorosi test di vulnerabilità e di *penetration assessment* per prevenire attacchi cyber.



Quali pensa siano le principali opportunità future offerte dall'intelligenza artificiale al settore assicurativo?

Le opportunità sono enormi, sia per l'efficienza interna sia per la distribuzione. Internamente, l'IA ci permette di scalare la produttività in modo significativo. Per esempio, un liquidatore può gestire molti più sinistri rispetto al passato, grazie all'automazione di molte attività ripetitive e a scarso valore aggiunto. Nella distribuzione, l'IA può aiutare a individuare nuovi bisogni assicurativi monitorando dati in tempo reale. Per esempio, se un professionista si iscrive all'albo degli ingegneri, l'IA può segnalare la necessità di una polizza di Responsabilità Civile, ed eventualmente, segnalarlo ai nostri Intermediari. Oppure, se una gara viene vinta, l'IA può suggerire un'assicurazione per coprire l'esecuzione del contratto.

Come pensate di far evolvere REVO in futuro?

Come detto, stiamo proiettando REVO su due livelli: uno fisico e uno digitale. Continuiamo a crescere con una struttura reale ma stiamo sviluppando dei prototipi di *digital twin*, una sorta di replica virtuale di risorse fisiche, perché riteniamo possa aiutarci a migliorare ulteriormente la performance.

Inoltre, abbiamo già sperimentato l'uso dell'IA nella distribuzione. Per esempio, quando un nostro Intermediario vende una fidejussione definitiva, l'intelligenza artificiale – basandosi sui dati disponibili - prepara automaticamente una bozza di proposta di polizza per il vincitore della gara, che viene poi rivista dai nostri assuntori. Infine, stiamo sviluppando Partner AI per diverse aree aziendali, analizzando e sperimentando continuamente. Proseguiamo la nostra crescita grazie a una cultura aziendale che valorizza l'innovazione e la rapidità di esecuzione. Siamo un'azienda giovane, nata con una mentalità digitale, e questo ci dà un vantaggio: la nostra struttura flessibile ci permette di muoverci velocemente, testare nuove soluzioni e adattarci in fretta.

Il nostro piano industriale per i prossimi 12-18 mesi continuerà a focalizzarsi sulle nuove tecnologie e l'IA sarà protagonista di una importante sperimentazione: siamo convinti che il driver tecnologico ci permetterà di mantenere il nostro vantaggio competitivo.

REVO Insurance sta dimostrando come l'innovazione e l'intelligenza artificiale possano essere integrate con successo nel settore assicurativo, non solo per migliorare l'efficienza operativa, ma anche per creare nuove opportunità di business. Grazie a una visione chiara e a una cultura aziendale incentrata sull'innovazione, Revo si sta posizionando come leader nel panorama dell'assicurazione digitale. Il futuro dell'assicurazione, con l'IA al centro, è appena iniziato, e REVO sembra essere già un passo avanti.