

OLTRE IL GIOCO DELL'IMITAZIONE

di GIACOMO CORVI

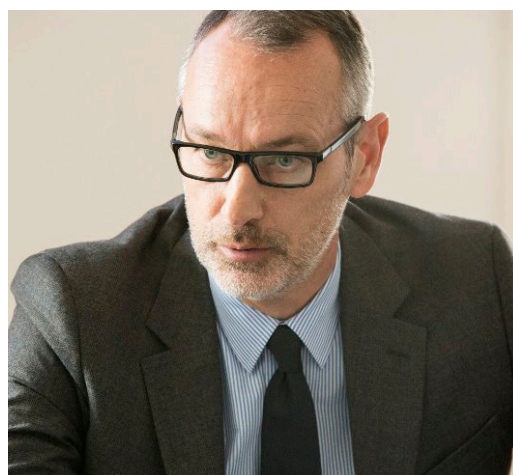
IL PROGETTO AI WORKLAB, PROGRAMMA DI INCUBAZIONE E SVILUPPO PER START UP CHE LAVORANO NELL'AMBITO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE, DIMOSTRA QUANTO QUESTO SETTORE TECNOLOGICO STIA CRESCENDO NEGLI ULTIMI ANNI. A ILLUSTRARNE IL VALORE E GLI OBIETTIVI PER SARA ASSICURAZIONI È MARCO BRACHINI, DIRETTORE MARKETING DELLA COMPAGNIA

Il *test di Turing* è un esperimento strutturato che misura la capacità di pensiero di una macchina. Il procedimento prende spunto dal *gioco dell'imitazione*: un giocatore deve indovinare, attraverso una serie di semplici domande, il sesso di due interlocutori che si trovano nascosti dietro una porta chiusa. L'intuizione del matematico britannico è semplice: sostituire un interlocutore con un computer. Il test è superato se il giocatore non nota alcuna differenza. E la macchina può così dirsi dotata di *intelligenza artificiale*.

A detta di Alan Turing, il test sarebbe stato superato soltanto nel 2050. L'innovazione tecnologica, tuttavia, corre spesso più veloce della realtà e della fantasia: ben tre software, altamente sofisticati, sono riusciti finora a superare il test di Turing. Difficile dire se queste tecnologie potranno un giorno diventare di uso comune. Ancor più difficile stabilire se vorremmo mai arrivare a una situazione del genere. Certo è che la ricerca in intelligenza artificiale sta correndo: si stima che il giro d'affari del settore sia pari a 12,5 miliardi di dollari, in crescita del 59,3% rispetto a quanto registrato nel 2016. In questo contesto, non stupisce che molte aziende, appartenenti ai settori più diversi, stiano puntando sulla novità. **Sara Assicurazioni**, per esempio, ha recentemente aderito al programma *AI WorkLab*, promosso da **IVenture** e **Luiss EnLabs**, per sviluppare start up che lavorano sul fronte dell'intelligenza artificiale. "L'innovazione tecnologica è per noi una leva fondamentale di sviluppo, in grado di fornire spunti per servizi a valore aggiunto da offrire ai nostri clienti", osserva **Marco Brachini**, direttore marketing della compagnia.

PARLARE CON UN COMPUTER

"L'intelligenza artificiale – prosegue Brachini – è per noi uno dei fronti più interessanti per il business assicurativo". Le applicazioni possibili, in tal senso, possono essere tante. E Brachini sottolinea, in particolare modo, le potenzialità sopite nell'ambito della *customer*



Marco Brachini, direttore marketing di Sara Assicurazioni

experience. "Lo sviluppo tecnologico – osserva – può essere utile a migliorare il livello di servizio per i nostri assicurati: pensiamo, per esempio, a forme di assistenza evoluta come *chatbot* e sistemi di *machine learning*". Strumenti che consentono al cliente di ricevere indicazioni e consigli utili al momento del bisogno, ponendo domande a un computer che risponderà quasi come se fosse un essere umano.

"L'obiettivo – sintetizza Brachini – è migliorare l'attuale livello di assistenza, fornendo al cliente un canale aperto tutti i giorni, 24 ore su 24, e capace di dare risposte utili e concrete alle aspettative e ai bisogni dei nostri assicurati".

UN PERCORSO A TAPPE

Il programma *AI WorkLab* ha preso avvio lo scorso settembre, con un workshop di presentazione, intitolato *The road to superintelligence*, che ha visto la partecipazione di **Alberto Tosti**, direttore generale di Sara Assicurazioni. Il primo giro di boa è atteso per il

NON SOLO INTELLIGENZA ARTIFICIALE

fronti aperti dello sviluppo tecnologico, per Sara Assicurazioni, restano numerosi. Oltre all'intelligenza artificiale, c'è pure il grande tema dell'*Internet of Things*. Un ambito su cui, spiega il direttore marketing, Marco Brachini, la compagnia ha recentemente presentato una soluzione abbinata alla polizza *SaraInCasa*.

Con *SaraInCasa* tutti gli assicurati che sottoscrivono un nuovo contratto (con premio a partire da 265 euro) potranno effettuare gratuitamente un check up ambientale della propria casa. Basterà una prenotazione per ricevere a casa la valigetta contenente un dispositivo con semplici istruzioni operative per l'effettuazione dei test. Per la rilevazione dell'inquinamento ambientale è sufficiente il collegamento a una presa elettrica (non è necessaria la connessione al web), mentre i test sull'acqua potranno essere facilmente effettuati tramite cartine al tornasole. Trascorsi cinque giorni, il corriere passerà a ritirare la valigetta per la lettura dei dati. Dopo pochi giorni l'assicurato riceverà via mail un report dettagliato con le rilevazioni specifiche sui 26 parametri analizzati, completo di suggerimenti per migliorare lo stato di inquinamento eventualmente rilevato.

“È una soluzione – osserva Brachini – che valorizza ulteriormente la nostra copertura, approfondendo un aspetto di sicuro interesse come la qualità dell'ambiente in cui viviamo”.

30 novembre, quando si chiuderà la *call* lanciata per raccogliere idee innovative da inserire nel progetto. Le start up selezionate, oltre a ricevere un *grant equity free* di 2.500 euro, saranno inserite in un programma di accelerazione di tre mesi che avrà inizio dal prossimo gennaio. L'ultima tappa si terrà in primavera, con un *investor day* in cui le start up, una volta terminata la fase di sviluppo, avranno la possibilità di presentare le proprie idee a potenziali investitori.

“Puntiamo – spiega Brachini – a presentare una decina di concept innovativi con un solido business plan, capaci di attrarre l'interesse di aziende che desiderano puntare sugli strumenti dell'innovazione tecnologica”.

CERCHIAMO LA CONTAMINAZIONE...

Tanti sono gli obiettivi che hanno spinto Sara Assicurazioni ad aderire al progetto in qualità di partner. Innanzitutto, riporta Brachini, c'è “l'aspetto della contaminazione, ossia la possibilità di acquisire *know how* e mentalità *agile*, tipica delle start up, che potranno poi essere declinati nella nostra realtà aziendale”. È in quest'ottica che vanno letti anche i percorsi formativi per dipendenti e rete agenziale che puntano a sviluppare, in un'ottica culturale, l'approccio alla tecnologia come leva di progresso. “I tutor di Sara Assicurazioni, oltre a indirizzare le start up selezionate verso soluzioni più in linea con le esigenze del mercato assicurativo, avranno la possibilità di acquisire competenze che potranno poi portare in azienda per utilizzarle nel lavoro di tutti i giorni”, precisa Brachini.

... E SE CAPITA INVESTIAMO

C'è poi tutto un fronte più operativo che mira a migliorare il posizionamento della compagnia e ad acquisire soluzioni che possano migliorare i prodotti della compagnia e, di conseguenza, la soddisfazione dei clienti. I tempi sono certamente ancora prematuri, ma Brachini non esclude collaborazioni più strette con le start up che completeranno il programma di accelerazione. “Aspettiamo di vedere cosa uscirà fuori dall'*investor day* – conclude – poi le strade possibili sono tante: potremmo valutare un intervento come investitori in una di queste società”.

Strade diverse che portano tutte in un'unica direzione: la super-intelligenza. Non un'intelligenza fine a se stessa, buona soltanto a superare il test di Turing, ma capace di creare valore e fornire servizi utili alla clientela.

