

APP+TAG: LO SMARTPHONE È LA NUOVA SCATOLA NERA

di FABRIZIO AURILIA

LA DIFFUSIONE CAPILLARE DEI DEVICE MOBILI HA ISPIRATO IL LAVORO DI CAMBRIDGE MOBILE TELEMATICS, AZIENDA NATA NEL 2012 DAL PRESTIGIOSO MIT DI BOSTON. NE ABBIAMO PARLATO CON RYAN MCMAHON, VICE PRESIDENTE INSURANCE AND PUBLIC AFFAIRS

L'Italia è uno degli avamposti globali della telematica in assicurazione. Lo è da tempo, da quando il mercato, e soprattutto un grande gruppo come **Unipol**, ha deciso di investire forte nelle scatole nere associate alle polizze. Ma ora anche quella che un tempo era un'innovazione è diventata quasi la norma, e la ricerca nel settore della telematica e della rielaborazione e uso dei dati sta cercando e proponendo nuove soluzioni adatte all'epoca che stiamo vivendo.

La diffusione capillare degli smartphone, la loro capacità di geolocalizzare, di fare connessioni e di essere una tecnologia aperta, adatta all'integrazione con altre tecnologie e strumenti digitali, ha ispirato il lavoro di **Cambridge Mobile Telematics**, azienda nata nel 2012 dal prestigioso MIT di Boston, che si è data l'obiettivo di rendere lo smartphone la nuova scatola nera, aumentando anche i vantaggi e le prestazioni per i consumatori e il settore assicurativo. Oggi CMT è il più grande Mobile Telematics Insurance service provider al mondo, con oltre 50 programmi assicurativi in 25 Paesi e 6,5 milioni di utenti nel mondo.

L'ERA DELLA SMARTPHONE BASED TELEMATICS

Dell'evoluzione della telematica, delle esigenze dei guidatori e delle aspettative del mercato assicurativo, *Insurance Review* ha parlato con **Ryan McMahon**, vice presidente insurance and public affairs di CMT.

“La telematica applicata al rischio nel settore *motor* ha

molti vantaggi, tra cui il principale è certamente l'accuratezza che i dati possono dare nella valutazione dei rischi e nei sinistri”, spiega McMahon. Adesso la tecnologia sta facendo un salto ulteriore. “La black box è probabilmente lo strumento più conosciuto, ma ora siamo nella nuova era della *smartphone based telematics*”, cioè la telematica che utilizza lo smartphone e non più un altro strumento da montare sul veicolo. Tra i vantaggi della *smartphone based telematics*, per esempio, c'è la possibilità data al guidatore di avere feedback in tempo reale del suo stile di guida, cosa che abilita anche nuovi business model per le compagnie assicurative: “gli smartphone – continua McMahon – catturano più dati rispetto alle black box, con un significativo risparmio di costi. Dai dati di guida di una persona, le compagnie assicurative possono quotare meglio i rischi”.

LA DISTRAZIONE ALLA GUIDA

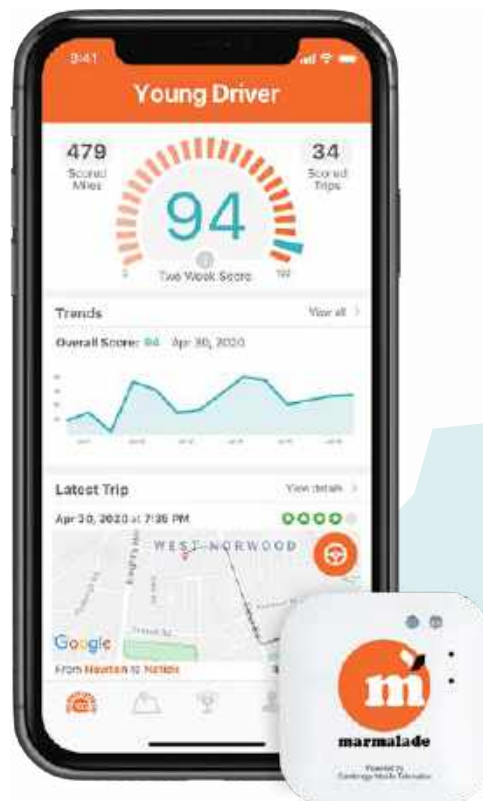
L'evoluzione della telematica in questa direzione rende la tecnologia molto più coinvolgente per tutte le parti in causa nella relazione compagnia-cliente-fornitore di servizi.

Secondo McMahon l'evoluzione dei telematics è strettamente legata a due elementi: il primo è ovviamente la tecnologia, il secondo è “la creatività degli assicuratori nel creare un modello di business che incontri le reali esigenze dei consumatori”. La scatola nera è una tecnologia che fa solo un numero limitato di cose, mentre i comportamenti dei clienti sono in continua evoluzione.

Prendiamo ad esempio la tendenza sempre maggiore dei guidatori a distrarsi: “lo smartphone – sottolinea il responsabile di CMT – permette di associare a ogni singolo guidatore un modo diverso di condurre il veicolo, raccogliendo, analizzando e processando i dati”. Attraverso i dati raccolti, CMT ha potuto dare una dimensione al problema: in media, il 41% di tutti i viaggi include almeno una distrazione da telefono e il 25% di questi mentre si è a una velocità superiore a 50 km all’ora. La compagnia può quindi misurare il singolo grado di rischio di distrazione alla guida e adattare le proprie offerte e servizi in base ai dati raccolti, anche nel caso di una vettura condivisa tra più utilizzatori.

L’ITALIA È PRONTA

“La black box tradizionale – chiosa McMahon – non restituisce i feedback su questo tipo di rischio: avere a disposizione queste informazioni apre anche molte possibilità di risk management nel campo del settore motor”. La soluzione che offre Cambridge Mobile Telematics utilizza lo smartphone e un Tag da applicare sul parabrezza dell’auto. Il Tag contiene un accelerometro molto



UNO STRUMENTO UTILE PER IL CLAIMS MANAGEMENT

Un altro campo in cui la telematica può aiutare il lavoro dell’assicuratore e agevolare la vita dei clienti è la gestione sinistri. McMahon è molto sensibile a questo tema perché, come rivela, il suo primo lavoro nel settore assicurativo è stato proprio nel claims management. “Grazie all’evoluzione della tecnologia – spiega –, l’intelligenza artificiale, il machine learning, i sensori remoti, abbiamo la possibilità di analizzare il sinistro in tempo reale, geolocalizzare la vettura, attivare il primo soccorso, ricostruire la dinamica dell’incidente, raccogliere i dati della vettura e quelli dell’assicurato. Con una soluzione *App+Tag* come la nostra, possiamo sapere con certezza chi guidava la vettura e quale era il suo comportamento”. Anche l’assistenza è diversa e più completa: “è un’esperienza più collaborativa perché guidiamo l’assicurato a raccogliere i dati giusti dopo il sinistro, quali danni sulla vettura, con quale angolazione è avvenuto l’incidente. Lo smartphone si rivela uno strumento eccezionale per il claims management dall’inizio alla fine del processo sinistri e l’intero processo può essere guidato con i dati raccolti al momento dell’incidente”.

sensibile in grado di rivelare quando il veicolo è in movimento o fermo, così come fornire dettagli sulla dinamica di un sinistro.

Con questo strumento, che solo cinque anni fa non era disponibile (a oggi CMT ne ha prodotto e installato oltre 15 milioni), le compagnie hanno non solo un risparmio di costi ma anche una diversa efficienza nella relazione con i clienti. L’Italia, CMT ne è convinta, è pronta per questa tecnologia che presto s’imporrà sul mercato. A guidare questo epocale cambiamento, minori costi, facilità d’installazione e accuratezza dei dati.

Ma, come si sa, avere a che fare con i dati pone grandi questioni di privacy. CMT, tuttavia, non vende i dati che raccoglie, i processi aziendali sono “totalmente allineati al *Gdpr*” e da un punto di vista del trattamento delle informazioni, McMahon sottolinea che la mission dell’azienda è focalizzata sulla protezione dei consumatori: “i dati che raccogliamo sono utilizzati esclusivamente a fini di analisi del rischio, assicurativi e di assistenza in caso di sinistro”, garantisce il top manager.

La mobilità sta cambiando, le abitudini individuali prevarranno e l’importanza di garantire a ogni cliente assicurativo il premio di polizza tagliato sulle sue esigenze diventerà una chiave del successo. Senza telematica, tutto questo non si può fare. ❶