

ASSICURAZIONI, TECNOLOGIE PER IL BENESSERE

di LUIGI ONORATO, senior partner monitor di Deloitte, Fsi innovation leader e Insurance sector leader
e FRANCESCO IERVOLINO, partner Officine Innovazione e Life sciences & healthcare innovation leader

L'EMERGENZA CORONAVIRUS HA MESSO IN EVIDENZA LE POTENZIALITÀ DELL'INNOVAZIONE PER IL COMPARTO DELLA SALUTE. ANCHE PER QUANTO RIGUARDA IL MONDO DELLA GESTIONE DEL RISCHIO, GRAZIE A UN APPROCCIO COLLABORATIVO CHE SAPPIA METTERE A FATTOR COMUNE IL CONTRIBUTO DI TUTTI GLI OPERATORI DEL SETTORE

L'innovazione e la tecnologia sono oggi elementi imprescindibili per aggiornare le strategie del mondo delle assicurazioni. Non a caso, tutti i principali operatori assicurativi hanno già investito in innovazione in diversi modi: sviluppo di incubatori e acceleratori, acquisizione o creazione di partnership con start up innovative, player insurtech e altri operatori di mercato, istituzione di funzioni organizzative dedicate all'innovazione.

Il futuro dunque comincia già da ora, e proprio grazie all'innovazione può coincidere con la fine della situazione di crisi che stiamo vivendo. A guidare questo processo di trasformazione saranno soprattutto l'evoluzione dei bisogni dei clienti, il cambiamento dello scenario competitivo e lo sviluppo di soluzioni che permetteranno di gestire bisogni diversi e più ampi rispetto al core business.

Queste tre forze di cambiamento, da un lato, stanno spingendo i clienti verso una accelerata digitalizzazio-

ne e, dall'altro, stanno stimolando un aumento della pressione competitiva, provocata sia da nuovi operatori (*tech giant*), sia da operatori tradizionali che guardano sempre con maggiore interesse all'offerta assicurativa. Il tutto stimolato anche da nuove tecnologie disponibili e da innovazioni attese (5G, edge computing, intelligenza artificiale e virtual reality), che abbassano le barriere in entrata fra i diversi settori e impongono un continuo monitoraggio del percorso di innovazione tecnologica.

INNOVAZIONE E SALUTE PER LA RIPARTENZA





Tra i vari ambiti impattati negli ultimi mesi, sicuramente quello relativo a salute e benessere è particolarmente rilevante: l'urgenza di servizi ad hoc per rispondere all'emergenza sanitaria ha spinto come non mai il processo di digitalizzazione e il ricorso a soluzioni tecnologiche.

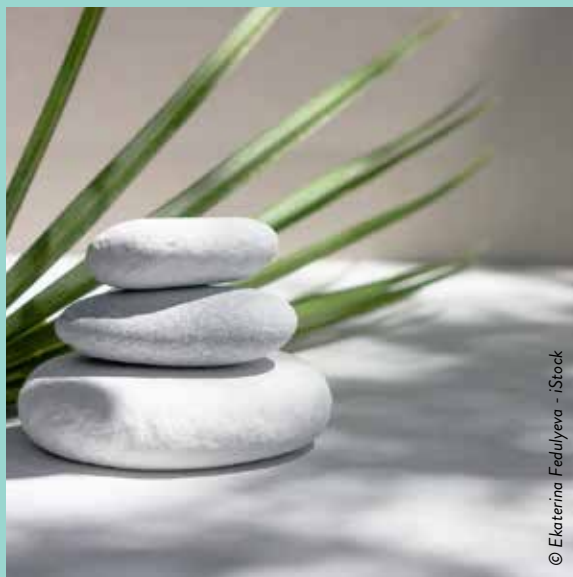
Per indagare questo fenomeno, **Deloitte** ha condotto un'indagine su un campione di oltre 6mila cittadini europei, da cui emerge che il comparto salute e benessere si afferma come il principale facilitatore della ripresa economica e sociale del Paese, come crede il 62% degli italiani e il 55% del campione europeo. Anche dal punto di vista dei servizi e delle tecnologie, i consumatori dimostrano apertura a innovazioni di prodotto: ben il 66% dei consumatori sarebbe disposto a provare innovazioni relative a farmaci e il 65% è aperto a sperimentare app per accesso alle cure, diagnostici e monitoraggio. Sarà dunque fondamentale la capacità di sviluppare

nuovi servizi lungo tutta la catena del valore di salute e benessere, anche in funzione delle sfide emerse negli ultimi mesi, tra cui la necessità di trovare nuove logiche di accesso alle prestazioni, in particolare quelle digitali o a domicilio (videoconsulto, telemedicina, soluzioni per gestire le cronicità, symptom checker, consegna di farmaci, ...), in un contesto in cui la casa diventa un'estensione naturale del network sanitario. A tutto ciò si aggiunge la necessità di supporto per specifiche esigenze legate al Covid-19, come test sierologici o servizi di sanificazione, o alle categorie più fragili come gli anziani.

SERVIZI STAND ALONE O IN ABBONAMENTO CON POLIZZE SALUTE (RETAIL E COLLETTIVE), VITA E HOME

Ecosistema di servizi salute

	AREA	ACCELERAZIONE COVID
NUOVE LOGICHE DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	 DIGITALE <ul style="list-style-type: none"> • Video-consulto • Telemedicina • Cure digitali cronicità (e.g. diabete) • Symptom-checker • Education (e.g. cura dell'igiene, prevenzione...) • Well-being (e.g. alimentazione, attività fisica...) 	VIRTUAL HOSPITAL <ul style="list-style-type: none"> • +700% utilizzo teleconsulti in Francia da inizio a metà marzo • 70% continuità di utilizzo servizio di telemedicina in US anche post-Covid (in crescita) • +1.818% fondi erogati a start-up su telemedicina e +168% per monitoraggio pazienti
	 A DOMICILIO <ul style="list-style-type: none"> • Prestazioni sanitarie a domicilio (es: esami sangue e urine, ECG, fisioterapia...) • Consegna farmaci a domicilio 	
SERVIZI "POST COVID" (FOCUS AZIENDE)	 <ul style="list-style-type: none"> • Patentino di immunità al virus • Kit distanziamento sociale (e.g. mascherine) • Wearable rilevazione temperatura/tracking 	<ul style="list-style-type: none"> • 4,4 Mln di lavoratori tornati al lavoro nella Fase 2 • 2,7 Mln di lavoratori dovranno rientrare più avanti
SERVIZI PER TARGET FRAGILI	 <ul style="list-style-type: none"> • Conciergerie per supporto attività quotidiane • Supporto psicologico tramite canale telefonico/digitale 	<ul style="list-style-type: none"> • 60% malati Covid con più di 60 anni • -4 Mln anziani vivono da soli e sono ancora più soggetti a una solitudine forzata



© Ekaterina Fedulyeva - iStock

L'ECOSISTEMA DEL BENESSERE

Di fronte a un panorama in rapida evoluzione, le compagnie assicurative e gli enti di sanità integrativa hanno quindi cercato di rispondere velocemente alle nuove esigenze di mercato, offrendo soluzioni e servizi per gestire l'attuale emergenza.

Tuttavia, le nuove sfide richiedono di ampliare la collaborazione anche con aziende appartenenti a settori diversi, in uno scambio virtuoso di conoscenze in grado di rispondere in maniera più efficace alle nuove esigenze dei consumatori. Risulta quindi fondamentale creare ecosistemi sempre più ampi, in cui non solo possa attuarsi il processo di trasferimento tecnologico e di know-how tra la ricerca e il mercato, facendo dialogare le aziende con start up, investitori, università e centri di ricerca, ma possa anche essere abilitata l'*open collaboration* tra settori differenti.

In sintesi, l'obiettivo è approcciare un percorso di trasformazione che faccia leva sull'innovazione e capire come rendere, ad esempio, la distribuzione agenziale più capace di sensibilizzare il cliente e raggiungerlo in tutte le condizioni (a casa, in agenzia) e, ancora, come ottimizzare il modello operativo della compagnia per dare risposte puntuali ai clienti e agli stessi canali distributivi, valorizzando il capitale umano (ad esempio, garantire servizi di assistenza alla rete in fase as-

suntiva, attraverso strumenti di need assessment e fast quotation, e fornire ai clienti servizi come prenotazioni delle visite e consultazione dei referti online).

ARRIVA HEALTH&BIOTECH ACCELERATOR

Per intraprendere un percorso di trasformazione che faccia leva sull'innovazione è necessario che le compagnie adottino un approccio concreto. Proprio per rendere l'innovazione un reale vantaggio competitivo è nato *Health&Biotech Accelerator*, iniziativa di innovazione nell'ambito di salute e benessere che risponde alle esigenze delle compagnie assicurative di trovare soluzioni ai bisogni tradizionali, senza perdere di vista le nuove tecnologie, permettendo così di accorciare i tempi di ideation ed execution grazie a una logica collaborativa. *Health&Biotech Accelerator*, iniziativa lanciata da **Deloitte Officine Innovazione** lo scorso dicembre, ha l'obiettivo di sviluppare progetti pilota che incentivino e supportino la sinergia tra corporate e start up in logica open innovation.

L'iniziativa si svilupperà in tre macro-fasi:

- una *Call4Startup* per la raccolta delle candidature di start up e scale up;
- una *Selection* per l'analisi delle candidature più rispondenti ai bisogni delle aziende partner;
- infine l'*Accelerazione*, ovvero la fase di concreta collaborazione tra start up e aziende per lo sviluppo dei progetti pilota.

Il programma aggrega importanti player del settore, fra cui **Intesa Sanpaolo Rbm Salute, Msd Italia, Gvm Care & Research, Humanitas Research Hospital, Santagostino, Gruppo San Donato, Istituto Italiano di Tecnologia, Università degli Studi di Milano, Ifom** e ulteriori investitori, ecosystem e media partner.

Il carattere multi-partner del programma dimostra l'importanza della collaborazione fra diversi attori dell'ecosistema per un efficace processo di trasferimento tecnologico. Le competenze specifiche di ogni partner, unite da una visione comune, permetteranno di portare soluzioni innovative sul mercato assicurativo, approfondendo i maggiori trend in corso tra cui l'healthy lifestyle, che include tematiche di nutrizione, wearables e stili di vita come strumenti di prevenzione, self-awareness, gestione di alcune patologie e tele-health: tele-medicina, tele-consulto e predictive analytics, per una medicina più proattiva e vicina ai pazienti. 