

I VANTAGGI DEL CLOUD NEL SETTORE ASSICURATIVO

di DARIO BONAVIDACOLA, head of P&C di Cloud Infrastructure Services (CIS) Capgemini in Italia

PROCEDERE NEL PERCORSO DI INNOVAZIONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE SIGNIFICA PER LE COMPAGNIE ADOTTARE UN APPROCCIO MULTIDISCIPLINARE CHE UNISCA BUSINESS, AREA IT, RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

L'impatto del cloud computing nel settore finanziario è notevole e le sue ricadute possono essere ancora più importanti, con benefici significativi sui processi interni, sull'efficacia di acquisizione dei nuovi clienti e sulla fidelizzazione degli assicurati.

Secondo uno studio di **Gartner** condotto nel febbraio 2022, il volume di mercato che ruota attorno a questa tecnologia sarebbe salito da 1,3 trilioni di dollari del 2022 a 1,8 trilioni di dollari stimati per il 2025. Quasi i due terzi (69,5%) della spesa IT è passata dalle soluzioni tradizionali al cloud, rispetto al 41% del 2022.

Però sgombriamo subito il campo da malintesi. L'adozione del cloud non è una panacea per tutti i mali e non è un vestito adatto a tutte le stagioni.

Il cloud è un *potenziatore* di efficacia di risultati, e comunque presuppone una chiara visione dei processi aziendali della propria società, una cultura dei livelli di servizio IT e una solida capacità di gestire i propri asset.

Questo ci porta a un naturale conseguenza: il cambio di paradigma verso il cloud è un approccio multidisciplinare, in cui l'IT è solo uno degli attori. Spesso l'IT guida, ma chi gestisce il business, le risorse umane e l'organizzazione, sono altri indispensabili passeggeri di questo viaggio.

Nel settore assicurativo, in particolare, l'adozione del cloud è molto efficace per tre motivi:

- i sistemi IT sono storicamente meno interoperabili tra loro. Il cambiamento viene gestito più facilmente per lotti. Questo si sposa particolarmente

bene con il paradigma della transizione verso il cloud.

- La mentalità e il ciclo di vita assicurativo, che portano a investimenti di medio/lungo periodo, si coniugano meglio con piani di trasformazione di sicuro successo, ma che necessitano di un programma articolato di medio periodo.
- L'ambito assicurativo, più di altri, può beneficiare dell'automazione dei processi Rpa. Questo è un ambito fertile per l'adozione del cloud, anche in ottica di integrazione con terze parti.

LA RICETTA GIUSTA

La ricetta di successo dei grandi progetti dipende dall'uso degli ingredienti giusti. Quali sono gli elementi indispensabili per cucinare un piatto cloud *stellato*?

- **Le persone, le persone e ancora le persone**
La giusta cultura del cambiamento e la preparazione tecnica sono un fattore di successo per intraprendere qualsiasi progetto, e lo sono ancora di più in questo contesto. I dipendenti del settore assicurativo hanno l'età media più alta nel settore finanziario. È quindi indispensabile accompagnare il progetto di cambiamento con un'attenta e solida pianificazione del reskilling del personale che partecipa al viaggio nel cloud.
Se ci si avvale di società di consulenza per gestire il programma, lo shadowing va messo tra i primi posti negli obiettivi comuni.



- **I processi**

Il processo dovrebbe essere facile da capire e da utilizzare, semplice da monitorare e da aggiustare in caso di problemi, e dovrebbe essere il più automatizzato possibile. Se i processi non sono chiari da recepire e se manca la cultura del servizio, non c'è progetto IT che li possa sistemare, nemmeno il cloud.

Occorre quindi concentrarsi prima di tutto sul capire e strutturare bene i processi che saranno impattati (ad esempio il ciclo di vita del software) e solo dopo avviare la trasformazione in cloud.

- **Il business del dato**

Il dato rappresenta gioia e dolore per ogni assicuratore. Possiamo affermarlo a gran voce: in una compagnia assicurativa tutto ruota attorno al concetto di dato, molto più di quanto accada nel *cugino* settore bancario.

Tuttavia, una tipica compagnia di assicurazione è anche gravata da un'eredità storica del dato che comprende polizze multiple, fatturazioni e sistemi di liquidazione dei sinistri. Tutto si stratifica negli anni, con un crescente sforzo tecnico di mantenimento di consistenza, e conseguenze talvolta poco controllabili.

L'adozione del cloud rappresenta un momento di discontinuità che consente di sovvertire il paradigma, semplificando gli aspetti tecnici di conservazione del dato a tutto vantaggio della comprensione del significato del dato stesso, che è il cuore di chi fa assicurazione.

COME SCEGLIERE LA STRATEGIA CLOUD PIÙ EFFICACE

Le aziende dei settori finanziario e assicurativo oggi stanno subendo una fortissima pressione legata alla trasformazione digitale. Sono soggette infatti alla doppia pressione dell'evoluzione delle relazioni con i clienti e dei requisiti dei legislatori sulla creazione di un ambiente più aperto e competitivo.

In un contesto sano e strutturato, i servizi cloud aiutano a raggiungere gli obiettivi attraverso l'impiego di best practice e strategie di implementazione adattate al contesto. Scegliere una buona strategia di adozione del cloud e farsi accompagnare in questo percorso dal partner giusto è il modo migliore per beneficiare di nuovi servizi, nel pieno rispetto dei requisiti normativi. **Capgemini** ha affiancato alcune tra le più rinomate compagnie di assicurazione in Italia e nel mondo in importanti programmi di trasformazione. Ad esempio, recentemente ha supportato il processo di trasformazione della componente IT di una società di assicurazioni verso il cloud pubblico, portando all'adozione di un nuovo paradigma non limitato a un semplice lift&shift, ma aperto alle opportunità date da soluzioni native del mondo cloud, in una logica di lift&reshape. Grazie a una solida esperienza nell'ambito della trasformazione digitale, Capgemini sta affiancando la società in questo viaggio, fornendo supporto tecnico per il disegno dell'architettura target, la governance del programma, la consulenza sulla strategia evolutiva e lo shadowing delle risorse.