

La perizia ieri, oggi e domani

Relazione del per. ind. Maurizio Balsamini

La perizia ieri e oggi

Un cordiale saluto a tutti i presenti ed un particolare ringraziamento all'AIPAI per l'invito che mi è stato rivolto, un invito che ho accettato molto volentieri dato che l'argomento è estremamente stimolante anche se mi ha costretto a forzare un po' la mia indole: parlare in un microfono davanti ad un uditorio così numeroso e qualificato non mi fa sentire propriamente a mio agio.

Consentitemi di iniziare con una veloce carrellata sulla evoluzione dei mezzi di comunicazione a disposizione dei periti per focalizzare l'attenzione sulle differenze fra un passato più o meno recente e la situazione di oggi.

Vi chiederete perché, invitato qui a parlare della perizia vi parlo delle comunicazioni? Perché a mio parere la perizia, rispetto a qualche decennio fa, nella sua più intima essenza in fondo non è molto cambiata.

Si è invece radicalmente modificato lo scenario in cui il perito si muove. Proprio per l'evoluzione della comunicazione oggi ci sono molte più informazioni disponibili - qualcuno dice troppe - rispetto al passato: saperle trovare e selezionare, scambiarle, comunicare e, in definitiva, interagire con gli altri sicuramente può dare dei grossi vantaggi rispetto a chi resta chiuso nel proprio mondo.

Qualcuno di voi ricorderà i tempi in cui l'unico mezzo per inviare messaggi urgenti in forma scritta era il telegramma: non era certo il massimo della comodità e dell'economia. Le cose sono migliorate con il telex che ha - ma ormai si può dire aveva - il pregio di un utilizzo diretto da parte dell'utilizzatore.

Poi è arrivato il fax e le comunicazioni in tempo reale sono diventate veramente alla

portata di tutti i periti.

Ultimamente l'implementazione sui modem di questo standard di trasmissione ha trasformato il fax in una sorta di posta elettronica. Sono anche arrivati i famigerati "telefonini" che, se utilizzati nel modo giusto, si sono rivelati molto utili nei casi in cui l'urgenza costituisce un fattore determinante.

Non ci sono dubbi quindi che oggi comunicare sia più facile ma in passato c'era un altro fattore che rallentava lo scambio di informazioni.

Sicuramente i periti si trovavano ad operare in un panorama dove le informazioni erano piuttosto scarse: nel settore peritale-assicurativo libri e riviste hanno sempre brillato per... la loro assenza!

Le fonti principali da cui periti attingevano erano spesso costituite da conoscenze personali di esperti nei campi più diversi, da personale delle società di assicurazione o anche da magistrati, legali ecc. e chi non disponeva di questi canali non aveva grosse possibilità di crescere.

I tempi lunghi che spesso erano necessari per portare a termine perizie complesse, tempi che oggi non sarebbero più proponibili, erano certamente imputabili, almeno in parte, alle difficoltà di reperire velocemente le informazioni necessarie.

E proprio la difficoltà con cui era possibile procurarsi informazioni utili e quindi farsi una propria cultura, portava a difendere, quasi con gelosia, il proprio patrimonio di conoscenze.

Non è giusto generalizzare perché ricordo che c'era anche chi, con lungimiranza, si muoveva controcorrente ma generalmente chi sapeva di più non era molto propenso a metterlo a disposizione degli altri.

Mi pare che in questo campo ora le cose

sono cambiate notevolmente e sicuramente in meglio. Le associazioni peritali, l'ANIA, l'ISAPRE e anche diverse compagnie di assicurazione sono impegnate, con risultati a mio parere molto buoni, a diffondere *cultura*.

Ma proviamo a riflettere un momento su che cosa è una perizia.

Semplificando al massimo direi che fondamentalmente è una ricerca di dati, di elementi, di notizie e quindi di informazioni che il perito svolge con grande accuratezza, analizzando lo stato dei luoghi, i residui del sinistro, documentazione di vario genere reperita presso l'assicurato o altrove.

Queste informazioni, aggiunte a quelle già in possesso del perito e che costituiscono il suo bagaglio tecnico-culturale, costruito con l'esperienza e magari con propri studi e ricerche, permettono di affrontare in un momento successivo la trattativa con l'assicurato.

La trattativa non è altro che una vera e propria *contrattazione* dalla quale esce vincente chi possiede informazioni più precise e puntuali, chi è in grado di mettere in campo dati meno approssimativi e contestabili e che proprio per questo riesce ad imporre all'avversario i propri punti di vista e le proprie valutazioni.

Naturalmente la capacità dialettica del perito di convincere chi gli sta di fronte aveva ieri, mantiene oggi e avrà in futuro immutata importanza.

Vorrei riallacciarmi a quanto è stato detto poco fa sulla centralità del perito. Condivido quanto è stato detto ma aggiungo che quella collocazione su un gradino più alto degli altri derivava dal fatto che in materia di sinistri in genere il perito era più preparato degli altri.

Ho avuto occasione di assistere personalmente a operazioni di spegnimento con il

perito che dava consigli ai Vigili del Fuoco! E concordo anche sul fatto che oggi sia tutto più difficile e che ciò nonostante il perito continuerà ad essere la figura centrale della perizia anche perché la clausola compromissoria, nell'ambito del mandato, lo fa arbitro della situazione liberandolo da interferenze della stessa Parte che lo ha designato.

Ciò non toglie che non potrà fare a meno di confrontarsi con altri attori che si trovano sulla scena del sinistro quali legali, esperti, consulenti, investigatori con i quali dovrà scontrarsi, interagire o coordinarsi a seconda dei casi.

Nell'epoca della specializzazione più spinta deve potersi confrontare ad armi pari con i suoi interlocutori, documentandosi e servendosi a sua volta di propri esperti.

Il ruolo di *dominus* che ieri aveva perché più preparato degli altri, oggi deve metterlo in gioco giorno per giorno. L'*investitura* datagli dal mandato non gli servirà a molto davanti a interlocutori più preparati.

Aggiungo infine che la centralità del perito non può essere intesa come possibilità di sottrarsi all'obbligo di una continua e puntuale informazione sull'iter della perizia e di un confronto continuo con la mandante.

E questo è un punto dolente. Le informazioni che vengono richieste al perito talvolta vengono considerate un onere di tipo burocratico, assolute, in qualche caso, anche con insofferenza.

Vorrei dire innanzitutto che questa informazione non dovrebbe essere a senso unico, dal perito all'assicuratore bensì a doppio senso, una vera e propria interazione con il solo fine di migliorare il prodotto finito: la perizia.

I mezzi che domani (oggi?) saranno a nostra disposizione probabilmente faciliteranno questo dialogo più stretto.

Per ciò che concerne il *modo di comunicare* per ora mi fermerei qui. Della rivoluzione Internet, delle possibilità che ci sono offerte dalle tecnologie cresciute all'ombra di quella che è stata chiamata la *madre di tutte le reti* ne parleremo più avanti quando faremo qualche riflessione sul *futuro* della perizia. Questo non tanto perché Internet non sia già oggi una realtà consolidata, quanto perché le sue potenzialità nel nostro settore al momento non sono sfruttate che in minima parte.

Una ultima considerazione sulla *comunicazione*.

È sotto gli occhi di tutti la direzione verso la quale si sono evoluti i media. Forme di comunicazione che forniscono informazioni di tipo visuale, preferibilmente in movimento e corredate dal sonoro, rubano sempre più spazio a quelle verbali e scritte, meno immediatamente fruibili.

C'è da aspettarsi che anche l'elaborato peritale si evolva verso forme che prevedono una organizzazione dei dati strutturata in modo diverso.

In molti campi di applicazione si stanno diffondendo documenti redatti in una forma cosiddetta *ipertestuale*, resa possibile dai formati multimediali che si sono diffusi anche grazie a Internet.

Senza scendere per ora in particolari troppo tecnici - se necessario chiederemo aiuto all'ing. Galimberti - mi limiterò a dire che la differenza tra un ipertesto e un documento tradizionale sta nel fatto che nel primo le informazioni non sono ordinate sequenzialmente ma secondo strutture ramificate che possono essere *esplorate* o *navigate*, come si usa dire, con l'ausilio di link o collegamenti ad altre parti del testo senza dovere essere costretti ad uno scorrimento in sequenza di tutto il testo. Il tutto è completato da riferimenti ad immagini, grafici, clip video o sonori.

Certamente solo una parte di questa metodologia è trasferibile ad un elaborato peritale ma non c'è dubbio che alcune potranno trovare spazio nel vostro e nostro lavoro.

A questo proposito, pregherei l'ing. Vaiano di mostrarvi un esempio di *perizia multimediale*.

La perizia domani

Parliamo ora del domani: come dicevo, tecnologie avanzate sono già potenzialmente disponibili oggi ma ancora poco o nulla utilizzate.

Naturalmente a questo punto non si può non parlare di Internet di cui tutti i media da qualche tempo parlano, spesso a sproposito.

L'ing. Galimberti ci spiegherà più tardi, con maggiore cognizione di causa di quanto non possa fare io, cos'è Internet. Ci spiegherà anche che cosa sono le Intranet ed Extranet, termini un po' meno diffusi al di fuori degli ambienti informatici ma che probabilmente nel nostro settore di attività potrebbero avere riflessi ancora maggiori di Internet.

Per ora mi limiterò a dire che Internet può essere immaginata come una immensa ragnatela i cui nodi sono costituiti da calcolatori dislocati con densità molto diverse, in tutti i continenti.

Non ci importa sapere se queste macchine sono collegate fra loro fisicamente tramite linee dedicate o comuni linee telefoniche oppure via satellite.

Fatto sta che le diverse macchine, che possono essere computer potentissimi o semplici *personal*, riescono a dialogare tra di loro mediante protocolli standardizzati in modo del tutto trasparente per l'utente finale.

Chiunque disponga di un personal computer, di un modem e di una linea telefonica, pagando ad un provider un canone per

poter disporre di un indirizzo univoco, può accedere alla rete e anzi ne entra a far parte a tutti gli effetti.

A questo punto è in grado di comunicare, mediante interfacce estremamente semplici e intuitive, con qualsiasi nodo della rete indipendentemente dalla distanza, prelevando o inviando informazioni a chiunque ne faccia parte.

È facile immaginare la massa di informazioni di cui è possibile disporre.

Devo dire però che prima che Internet diventi a pieno titolo un comune strumento di lavoro e di dialogo fra compagnie e periti dovrà passare ancora qualche tempo in quanto la migrazione verso queste tecnologie è ostacolata da diversi fattori.

Negli ultimi 30 anni grandi e medie imprese assicuratrici hanno collocato dati e applicazioni su sistemi centralizzati tutt'al più collegati con i propri uffici periferici, agenzie e uffici liquidativi decentrati mediante protocolli proprietari, chiusi al mondo esterno.

Oggi i manager responsabili dei settori preposti alla elaborazione dati sono attratti dal mondo Internet e dalla ipertestualità, anche perché queste tecniche di trattamento dei dati sono in grado di ridurre drasticamente i tempi di apprendimento degli utenti e aumentarne la produttività.

Ma il fattore costi fa sì che si diffondano molto lentamente, quasi entrando dalla porta di servizio magari a livello di esperimenti limitati e circoscritti per potere successivamente supportare decisioni di investimenti strategici da parte dei consigli di amministrazione.

Ci sono inoltre da affrontare problemi di sicurezza anche se in questo campo recentemente si sono fatti passi decisivi. Il fatto che negli USA oggi transazioni e pagamenti viaggino sulla Rete ne è una conferma.

D'altra parte la sicurezza, così come l'effi-

cienza della comunicazione, alla fine si traduce in un problema di costi con i quali purtroppo tutti siamo costretti fare i conti.

Ma anche se la migrazione verso queste tecniche non sarà immediata, sarà inevitabile andare in questa direzione.

Io spero che una spinta venga dagli stessi periti che, avendo strutture più snelle e dovendo affrontare costi minori per gli investimenti necessari alla riconversione del software e dell'adattamento dell'hardware, con tutta probabilità saranno pronti prima delle compagnie di assicurazione.

Non appena queste potranno constatare i vantaggi di forme di comunicazione più dirette con i propri periti fiduciari dovranno a loro volta accelerare la migrazione verso i nuovi sistemi.

Proviamo ora a vedere quali strumenti di derivazione Internet potranno in concreto trovare applicazione nel nostro lavoro.

La posta elettronica

La prima volta che si utilizza questa forma di comunicazione si resta colpiti dalla immediatezza e facilità d'uso di questo mezzo che consente a chi possiede una casella postale su Internet l'invio di messaggi sia diretti che per conoscenza o circolari ad una serie di destinatari con la possibilità anche di allegati, ovviamente sempre in forma digitale, quali foto, filmati e anche messaggi audio.

Non è difficile prevedere che in futuro gran parte delle comunicazioni cartacee, compresi gli elaborati peritali, viaggeranno sulla Rete come posta elettronica.

Lavoro in team

Consiste nella possibilità che più persone dislocate in località anche distanti fra loro possano partecipare congiuntamente ad un

lavoro comune.

Il lavoro in comune naturalmente nel nostro caso è la perizia alla cui confezione potrebbero dare il loro apporto diverse figure: Il perito titolare dell'incarico, che conduce la trattativa o comunque tiene i contatti con la direzione centrale della ditta assicurata, uno o più colleghi dislocati sul luogo del sinistro ipotizzando, per esempio, il caso che lo stabilimento sinistrato sia in località diversa dalla direzione generale.

Potrebbero essere trattati con strumenti di questo tipo casi complessi in cui più assicuratori incaricano diversi periti che debbano effettuare valutazioni comuni.

Il software per gestire problematiche di questo tipo prevede la condivisione di un'area di lavoro alla quale i diversi componenti il team danno il loro apporto.

Videoconferenza

Tutti noi oggi ci troviamo a lottare contro il tempo e talvolta rinunciamo ad incontrarci, anche quando la complessità o l'importanza economica del caso lo meriterebbe, proprio per mancanza di tempo ripiegando su consultazioni telefoniche o relazioni scritte.

La videoconferenza, eliminando i tempi dei trasferimenti fisici, permetterà agevolmente, dietro appuntamento magari via posta elettronica, al perito, al dirigente dei Sinistri della Compagnia, al responsabile dell'Ufficio Legale, al legale esterno, all'esperto, all'investigatore e chi più ne ha più ne metta, di discutere il caso davanti a un video pur essendo fisicamente anche molto distanti.

Certamente questa tecnica non sarà utilizzabile sempre e non potrà sostituire il sopralluogo dei Delegati Tecnici o della Delegataria ma va vista unicamente come una possibilità che si aggiunge a quelle attuali per interagire con gli altri attori sulla scena.

Aree WEB:

Le società di assicurazione potranno creare sulla rete delle aree riservate, accessibili al proprio corpo peritale. Potrebbero essere messi in linea i testi delle polizze standardizzate, suggerimenti operativi, organigrammi e funzionigrammi della società stessa, per la parte che può interessare i propri periti.

Per la regola della par-condicio il perito potrebbe realizzare un'area alla quale le Imprese di cui sono fiduciari possano accedere e possano trovare una situazione dei sinistri – ovviamente solo i propri - in corso di liquidazione.

Più tardi l'ing. Vaiano con un esempio concreto, chiarirà meglio quello che intendo dire.

Conclusioni

Concludo il mio intervento con qualche altra considerazione su quanto dirà in modo esauriente dall'ing. Vaiano.

Ho già detto che da una situazione di scarsa informazione si è passati ad un'altra caratterizzata da un eccesso di informazioni e che uno dei problemi sarà quello di selezionare quelle effettivamente utili da quelle inutili, errate od obsolete.

L'AIPAI, nell'interesse degli associati, mi pare intenda farsi carico di questo compito e l'ing. Vaiano ci farà vedere come può proficuamente essere utilizzato il sito Internet dell'associazione con i link o collegamenti ad altri siti di interesse generale.

La messa in linea su Internet del Notiziario sarà utile anche a chi è in possesso degli stessi in formato cartaceo in quanto il formato digitale consente più agevoli e veloci operazioni di ricerca di ciò che interessa.

La raccolta delle FAQ (Frequently Asked Questions) è uno strumento molto diffuso



in ambito informatico e credo che possa essere utilizzato con ottimi risultati anche nel nostro settore.

Faccio presente che in ambito ANIA le Commissioni Sinistri già da tempo curano una raccolta dei quesiti e delle risposte più interessanti in occasione degli incontri con i periti che forse non sono sufficientemente divulgate.

Queste non devono però essere considerate delle risposte definitive ma, di fronte a fattispecie concrete, dovrebbe esserci sempre una verifica con la mandante.

La presenza sulla Rete di ANIA e ISAPRE darebbe notevoli vantaggi ai periti ed alle compagnie associate ma ne darebbe anche all'utenza, permettendo di consultare per via telematica i vari manuali, le Norme di Liquidazione, i testi di riferimento delle polizze, gli hand-books e simili.

Ovviamente le possibilità di accesso dovrebbero essere diversificate per compagnie, periti e utenza e, se ci fossero problemi di

security non facilmente risolvibili, si potrebbe optare per tecnologie cosiddette *push* o *webcasting*.

Queste metodologie non sono ancora molto diffuse e consistono nell'invio di informazioni da parte di chi le detiene, direttamente agli utenti interessati evitando a questi ultimi di doversele andare a cercare nei siti che le contengono.

Non ho dubbi che l'aumentato scambio di informazioni fra tutti gli operatori dei sinistri migliorerà la qualità della perizia e ne contrarrà i tempi di svolgimento. Peraltro la disponibilità di una parte selezionata di queste informazioni a favore dei non addetti ai lavori costituirebbe anche un notevole passo avanti nella direzione della trasparenza.

Grazie a tutti per l'attenzione.

*per. ind. Maurizio Balsamini
Responsabile Sinistri Property
Toro Assicurazioni*

Relazione del prof. ing. Roberto Galimberti

Sicuramente conoscete Il Sole 24 Ore. In quello di questa mattina, venerdì, c'è l'inserito di informatica; nell'inserito di informatica, ormai si parla solo di Internet che ha una prima pagina intitolata "la rete" - perché Internet ormai si chiama la rete -; la rete gonfia i muscoli, e così c'è un risparmio in un paio di slide che avevo preparato. C'è il numero degli utenti Internet al mondo nel 1997 - questi numeri sono sempre molto difficili da interpretare però danno un'idea. Ci sono gli utenti family, circa 120 milioni di utenti e circa 80 milioni di imprese collegate su Internet.

Questo, tanto per cominciare. Io mi occupo di queste cose da tanto tempo perché ho sempre fatto questo mestiere e quindi per motivi anagrafici ho avuto occasione di vivere tutto il cammino che ha fatto l'informatica; questo di Internet è un fenomeno dell'informatica unito alle telecomunicazioni che ha provocato un grosso "pasticcio" nel mondo delle telecomunicazioni e che ne provocherà uno altrettanto grosso nel mondo dell'informatica.

In questa mezz'oretta vedrò di darvi i principali punti sui quali si basa questa tecnologia, avendo in mente chi siete e quindi cercando di fare dei riferimenti ad analoghe esperienze di altre associazioni come ad esempio quella di cui faccio parte, associazione delle Società dei Servizi d'informatica.

Che cos'è Internet, l'avete già sentito prima, la rete delle reti, etc... etc....

Prima definizione, molto semplice. Tutti noi sappiamo che cosa è la rete telefonica. La rete telefonica è la più grande opera che mai l'uomo abbia realizzato. Si tratta di 3 miliardi e mezzo di persone che parlano in tutto il mondo in modo automatico.

Sono 100 anni che questa cosa succede, prima c'erano "le signorine dello 04" per le

chiamate interurbane ora diversamente ma sempre con quella benedetta interfaccia uomo-macchina: prima il disco combinatore e poi la tastiera; in sostanza in questi 100 anni, il telefono non è mai cambiato.

L'unica funzione fortemente innovativa che è stata data al telefono in 100 anni di vita è la mobilità, il telefonino. Per il resto è uguale, si faceva così 100 anni fa, si fa così ancora oggi. Questo per dirvi che il telefono è un fenomeno pervasivo; è impossibile che uno non abbia oggi a che fare con il telefono.

Bene, la stessa cosa succederà con Internet. Perché? Perché che cosa adopera Internet? Internet adopera la rete telefonica dove in fondo al posto del telefono si mette il Personal Computer. Questo è Internet; è la rete telefonica con attaccato in fondo un calcolatore che ha una quantità enorme di analogie con la rete telefonica, tanto è vero che Internet, nata come fenomeno degli informatici, ora sta diventando un fenomeno dei telefonici.

Fatta questa piccola premessa, ora voglio parlare degli impatti che questa tecnologia potrà avere soprattutto sul sociale.

La rete (cioè "The internet") sarà l'elemento sul quale si creerà la società dell'informazione: noi siamo fortunatissimi attori in questo momento di fine millennio perché sta succedendo uno dei tre più grandi eventi che la società ha prodotto, o subito, da quando esiste.

Questi tre grandi eventi sono: la società dell'agricoltura, nata circa 9000 anni prima di Cristo. Il secondo grande evento è stato la società industriale, nata 250 anni fa, a partire dalla macchina a vapore, abbiamo avuto la rivoluzione industriale.

Oggi, dicono a partire dal 1994, è cominciata la società dell'informazione, la società basata sull'informazione con un grande,

grandissimo cambiamento culturale e sociale. Noi stiamo vivendo un momento in cui l'essenza del nostro lavoro sarà determinata da come noi siamo capaci di gestire la nostra informazione, l'informazione che abbiamo, il nostro know how: il potere sta passando dalle società basate sul grande capitale alle società che gestiscono l'informazione. Questo è un dato di fatto ben illustrato nel libro Powershift di Alvin Toffler.

Ecco questo è il momento bellissimo in cui noi ci collochiamo; e noi avremo a che fare con questa grande rete telefonica, in fondo alla quale ci sono collegati dei calcolatori. Dobbiamo imparare a concepire questo come un fatto normale, cosa che ora non è, e non è facile fare tutto questo.

Fatta questa premessa, parliamo del business model di Internet.

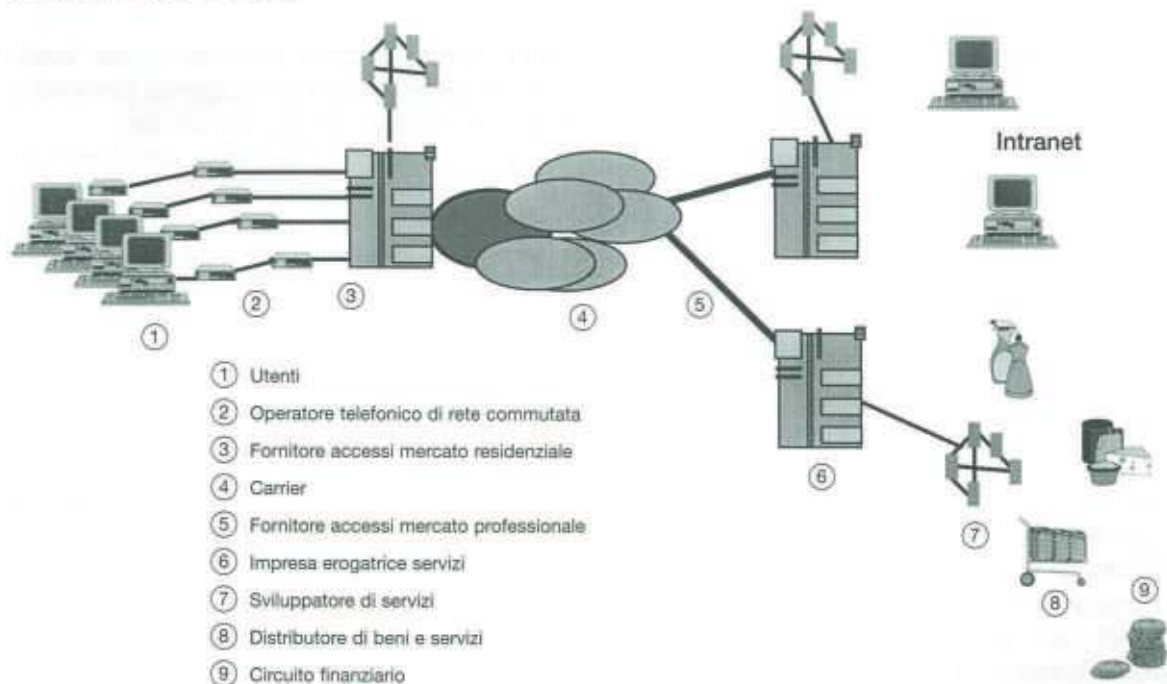
Questo modello è stato ricavato dal mondo americano, dove chi opera nel settore è più

avanti di noi di un paio di anni.

Allora vediamo come si muove questo business model: intanto vedete in maniera chiara che esistono 2 utenti e quindi 2 tipi di connettività Internet. Sulla parte sinistra c'è un utente "family", ad esempio c'è mia mamma che è a casa sua, ha un PC, ha un modem (magari non è normale che una signora di quella età ce lo abbia ma è colpa del figlio ovviamente). Ha un PC, ha un modem attaccato al telefono e ha un abbonamento con un fornitore che gli porta via 20-25.000 lire al mese e lei vede i giornali, vede vari tipi di notizie, fa un po' di posta elettronica - la faccio io quando vado da lei perché lei non è capace - e cose di questo tipo.

Dietro c'è un filo, che la Telecom le porta a casa, che va presso un fornitore di accessi a Internet, che può essere - faccio dei nomi tanto sono pochi - Italia On Line, Telecom On Line, quei fornitori che trattano l'utenza

IL BUSINESS MODEL



residenziale, che creano quella che io preferisco chiamare la rete delle mamme, non per svilirla ma per dargli un profondo significato: questa rete si svilupperà in maniera molto estesa quando l'adopereranno le mamme per fare la spesa.

Questa sarà la killer application cioè l'applicazione vincente. Pensate che negli U.S.A. il 14% delle famiglie fa la spesa via Internet e più del 10% delle famiglie fa l'home banking. Da noi ha cominciato da poco il Banco Ambrosiano Veneto che è il primo ad essere in rete: ne ha una bellissima e oggi ha più di 500 utenti ... in un mese non è poco.

Un'altra applicazione importante che si può fare con Internet è la posta elettronica: se mia mamma vuole parlare con mia sorella che è a Vancouver ci riesce, è come telefonare. La posta elettronica è molto simile al telefono, piuttosto che alzare il microtelefono e chiamare si fa così e così, usando la tastiera, si manda via il messaggio ... e poi si aspetta la risposta che ritorna indietro da Vancouver.

Si paga molto meno... per un motivo che non voglio starvi a dire; oggi le comunicazioni su Internet costano molto meno di una telefonata normale.

Internet è libera, c'è una grande concorrenza e quindi le tariffe sono più basse.

Grazie a questi costi bassi e a una grande diffusione a livello mondiale, sta nascendo il fantastico mondo di Internet: lì abbiamo tutte le mamme che si divertono, c'è anche qualche papà che guarda delle cose che non dovrebbe guardare... perché poi è un modo di comunicazione. Uno dice... Internet, la pornografia... è come l'edicolante sotto casa mia, è un mezzo di comunicazione. Se uno col telefono si mette a dire parolacce non è certo colpa della Telecom, lo stesso è per Internet cioè per dei fili del telefono con in fondo un calcolatore. La responsabilità è di chi l'adopera, non di chi la fa.

Torniamo al nostro business model e vediamo cosa c'è di qua nella parte destra del nostro disegno. Di qua ci sono le imprese, ci siete voi, che siete piccole, medie imprese, ci sono le grandi che hanno dei problemi diversi da quelli delle mamme.

Nelle imprese ci sono molti telefoni già collegati tra loro e per entrare nei telefoni si usano i centralini. È un problema diverso da quello di collegare ogni singolo cittadino con un telefono. Analogamente, per collegare le imprese a Internet bisogna risolvere dei problemi diversi da quelli che sorgono per collegare mia mamma a Internet.

Bisogna risolvere problemi di sicurezza, di prestazioni, di disponibilità, in sintesi è un problema completamente diverso e quindi ci sono dei fornitori diversi quali I.NET e Inter business. Nel disegno a pagina 48 si vedono quali sono gli impieghi più comuni di Internet nelle imprese.

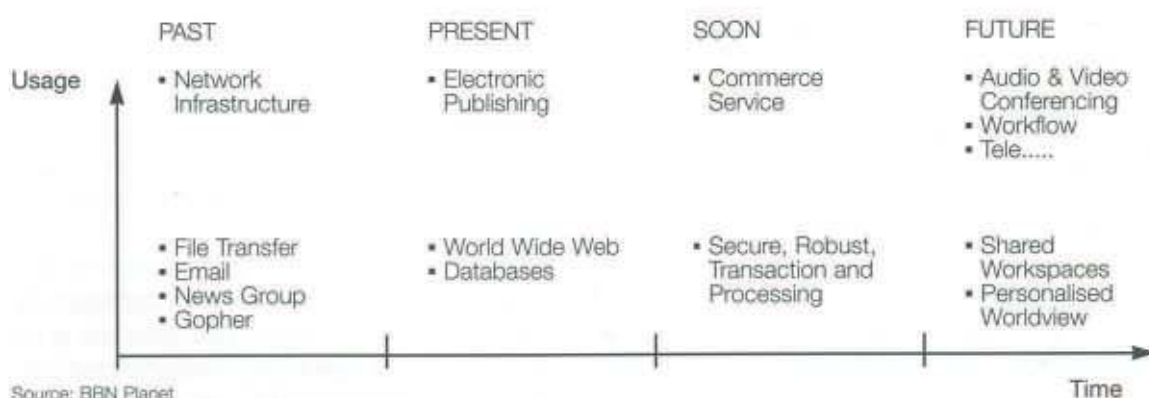
Internet è nata per fare la rete, avete visto prima e lo vedete ora, si fa l'E-Mail (posta elettronica), si fa il File Trasfert (trasferimento di grandi masse di dati), si fa il lavoro di gruppo, si fa electronic publishing, per avere un modo elettronico di vedere delle cose e di avere delle pubblicazioni.

In più nelle imprese si cominciano ad usare l'Intranet e l'Extranet, che sono delle Reti Primate virtuali, gestite dalle imprese stesse che le usano per collegarsi in modo sicuro e protetto ai propri dipendenti ed ai propri clienti/fornitori.

Per quanto riguarda la sicurezza, voglio ricordare che la mia società ha collegato in maniera sicura più di 2.000 imprese, di queste 2.000 imprese quasi tutte hanno comperato il sistema di protezione standard che noi forniamo: solo alcune (banche, istituzioni, assicurazioni, ecc.) hanno acquistato sistemi speciali per aumentare il grado di sicurezza della loro rete.

Comunque, quando si parla di Internet

INTERNET: EVOLUZIONE DELL'USO



secondo me ci sono dei fenomeni, diciamo un pochino di moda o di paura: ecco, risolvere il problema della sicurezza su una rete telefonica, perché stiamo parlando di risolvere il problema della sicurezza su una rete telefonica, è un problema che costa l'ordine di grandezza dei 50.000 dollari che non è un gran cifra, soprattutto se paragonata con le spese necessarie per mettere in piedi e per

gestire la sicurezza, ma tutti hanno paura della sicurezza su Internet.

Passiamo ora a parlare delle dimensioni del mercato Internet.

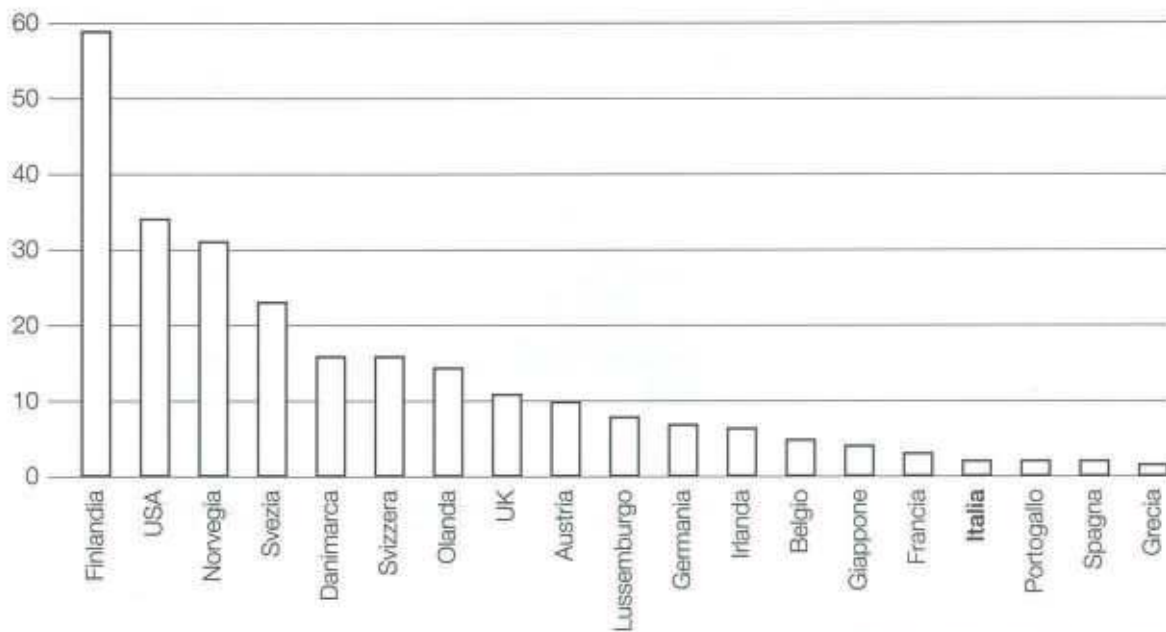
A fondo pagina c'è uno studio apparso sul Sole 24 Ore nel settembre 1997: come vedete l'Italia, che grosso modo rappresenta in generale il 3% del mercato mondiale per i normali beni di consumo, su Internet rappresenta

UTENTI INTERNET (dati in milioni)

PAESE	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Francia	3.69	4.57	5.75	7.42	8.59	9.96
Germania	2.52	4.12	6.21	7.77	9.85	12.73
Italia	0.32	0.73	1.36	2.15	3.23	4.04
Gran Bretagna	2.65	3.97	4.93	6.23	8.04	9.31
Totale Europa	12.56	19.24	27.33	36.74	48.52	61.32
USA	26.52	37.21	48.71	58.07	66.65	75.72
Giappone	1.77	3.26	5.10	7.55	9.33	11.77
Resto del Mondo	4.58	8.46	14.61	22.96	33.87	46.40
Totale	45.44	68.16	95.75	125.33	158.37	195.21

Fonte: Eito

HOST PER 1.000 ABITANTI (luglio 1996)



Fonte: Network Wizards Analysis / Eito 1996

solo l'1,5% del mercato mondiale. Vediamo ora il tasso di crescita di Internet al mondo.

Noi siamo lì e cresciamo circa l'80% all'anno rispetto a una Nuova Zelanda che cresce del 400% all'anno e questo non è una bella cosa. Avrete sicuramente visto la dichiarazione di Clinton e di Gore sull'utilizzo di Internet nella pubblica amministrazione americana; grazie all'utilizzo della posta elettronica e basta, loro hanno l'obiettivo di ridurre del 30% i costi dell'amministrazione pubblica, riducendo circa del 35% i dipendenti. Ci arriveremo anche noi... ma tra qualche anno!

Vediamo come sono fatte queste pagine web: Benetton (<http://www.benetton.com/>) ha anche questo modo di presentazione della sua società, dove vengono fuori tutte le fotografie di Toscani (perché le foto sulla pagina web sono di Toscani) bellissime, con i contenuti che vogliono loro, e fa queste

cose, fa un'analisi delle prestazioni.

Come dicevo Benetton ha migliaia di punti di vendita in giro per il mondo, ha migliaia di prodotti e con questo sistema si possono anche aiutare i propri punti di vendita a fare meglio le proprie vetrine.

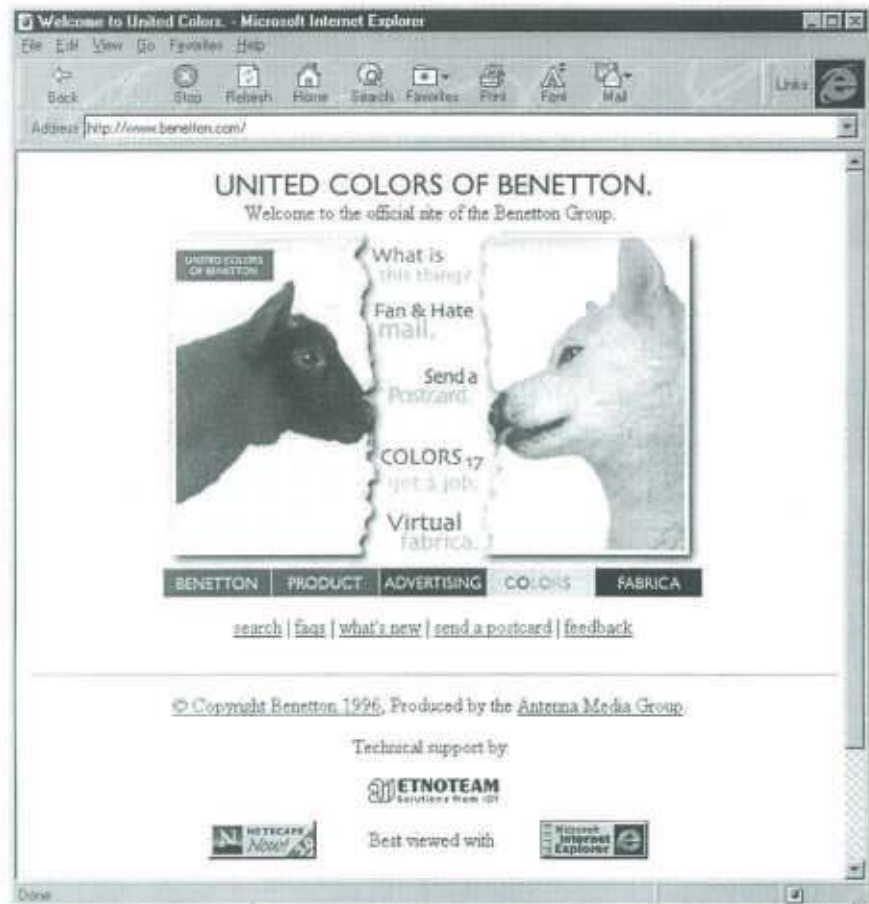
Stessa cosa cominciano a fare alcune agenzie di assicurazioni per preparare dei contratti on-line. La Milano ad esempio è abbastanza avanti.

Una grande casa farmaceutica ha dato a noi da realizzare una rete per 350 professori in urologia regalando a questi signori sia il calcolatore sia il collegamento, l'allaccio come dicono a Roma, per mandare loro le informazioni relative ai propri prodotti.

La COOP (<http://www.cooplombardia.it>) sta preparando una rete su tutta Italia per la gestione dei propri negozi.

L'UCIMU (<http://www.ucimu.it/>), unione dei costruttori delle macchine utensili, associazione di categoria che ha fatto un investi-

La pagina web di Benetton

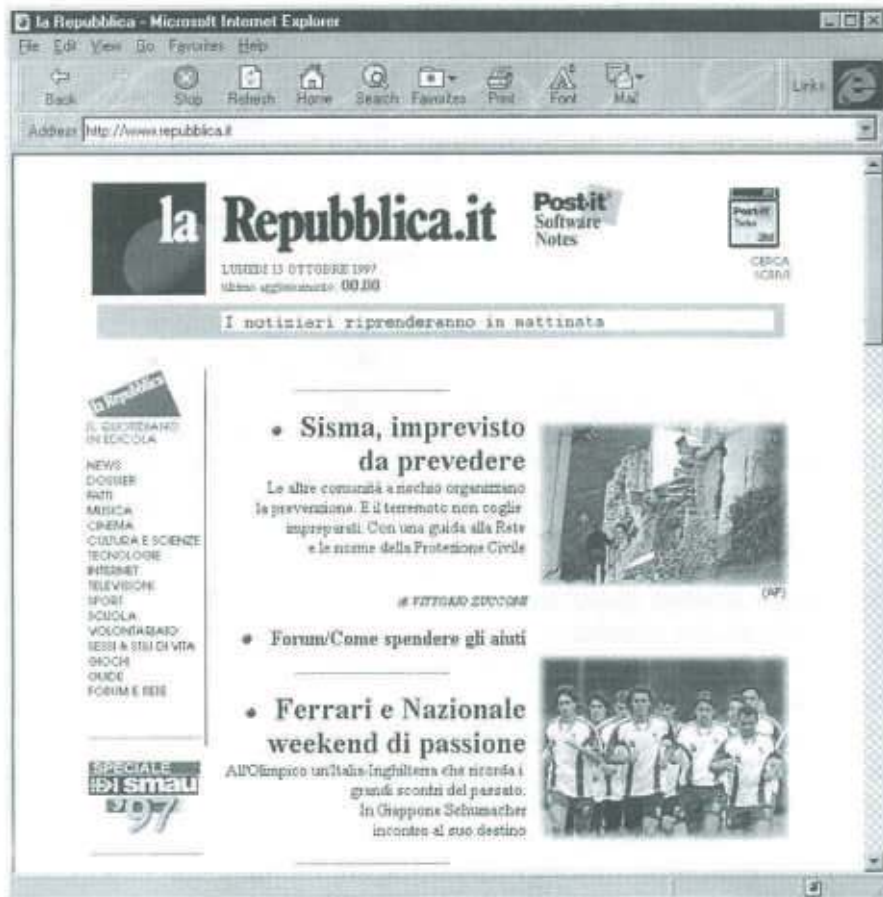


mento molto grosso e a tutti i propri associati consente di fare la propria vetrina, c'è un catalogo di componenti on-line e si arriva a fare l'emissione di ordini.

Repubblica (<http://www.repubblica.it>) ha uno dei web più belli, che ha avuto più successo in Italia. Questi signori hanno fatto un enorme investimento sia in tecnologia sia in giornalisti. Questa che vedete è la versione dell'11 Aprile uscita alle 11.43... quel giornale, esce in forma cartacea alla mattina e poi in rete subisce degli aggiornamenti di notizie e come vedete non è la fotocopia del giornale sullo schermo... vi dà le informazioni in maniera diversa magari anche audio; ad

esempio volete sapere come si è arrabbiata Mara Venier sulla grande truffa del quiz... mettete lì quel giochetto conosciuto col nome di "mouse", pigiate e vi vengono fuori quelle 4 o 5 cose che il giornalista vi dice e che lui ritiene più importanti. Con questo modo Repubblica ha aumentato le vendite del giornale, ovviamente non le ha abbassate perché non è che poi si lega al video. Vi faccio vedere i modi, quello che dicevo prima, di interfaccia uomo-macchina. Pensate che in rete ci sono circa 1.000 giornali di tutto il mondo. Si selezionano delle notizie e poi si vanno a comperarle in forma cartacea in edicola.

La pagina web
di Repubblica
dell'11 aprile ore 11,43



Questo è come reagisce il mercato. Ci sono tutti, si possono ordinare varie cose.

Voi lo sapete cosa sta facendo il Papa su Internet? Per il 2000 questo signore parlerà con tutto il mondo, con la Real Audio su Internet sta facendo un grosso investimento per il Giubileo. Il sito web è http://www.vatican.va/holy_father/phf_it.htm

Forse non lo sapete, ma la Radio Vaticana è la più grande radio del mondo, è lei che ha finanziato Marconi, è lei che ha fatto i primi ponti radio in Italia.

All'arena di Verona (<http://www.cosi.it/verona>) si prenotano i posti in rete, si compera il biglietto, si vede dove ci si vuole sedere e si

invia la richiesta di acquisto.

L'ultimo esempio di commercio elettronico, riguarda la squadra di calcio dell'Inter: il sito è <http://www.inter.it>, si possono vendere gli abbonamenti, le magliette, i gadget, tutte queste cose possono concorrere a trovare i danari per comperare un grande campione come Ronaldo: non è un gioco, è un modo di fare business.

Penso di avervi dato un'idea di questo grande fenomeno in continua evoluzione.

*Testo tratto dalla relazione registrata del
prof. Roberto Galimberti
Presidente e Direttore Generale Etnoteam*

Relazione di Aurelio Vaiano

Il tema dell'incontro è l'analisi dello sviluppo delle metodologie di lavoro che hanno accompagnato ed accompagnano la nostra attività, con riferimento più che al passato a quanto già disponibile oggi ed ancor più a quanto sarà disponibile nel prossimo futuro. Spero possa essere di interesse per tutti confrontarsi su quelli che sono gli strumenti già oggi disponibili per un migliore sviluppo della perizia ed ancora più conoscere quali saranno gli strumenti futuri che sarà lecito attendersi e perché no anche sapere entro quanto tempo potrà concretizzarsi questa attesa.

Per meglio chiarire le prospettive future ho preparato alcune simulazioni sulle possibilità che la tecnica già oggi ci offre nella redazione della perizia ed alcune simulazioni sugli strumenti che il prossimo futuro potrà rendere disponibili.

I relatori che mi hanno preceduto vi hanno parlato di multimedialità.

Ho preparato alcuni esempi che, volendo esagerare, potremmo definire di "perizia multimediale".

Quello che ci apprestiamo a vedere forse è, dal punto di vista della organizzazione dell'elaborato, il futuro della perizia, ma dal punto di vista della fattibilità può essere già l'oggi.

Perizie multimediali dunque.

Il primo esempio che vi propongo mostra lo stralcio del testo di una stima di dettaglio di un sinistro incendio realizzata su un foglio elettronico.

Cosa c'è di diverso in questa stima? C'è di diverso che ad uno o più elementi della stima è stato collegato un documento che può essere grafico o sonoro.

Nel nostro esempio con uno scanner - 200 punti per pollice - abbiamo riprodotto sul computer le foto delle macchine citate nella

stima e, in alcuni casi, il lay-out dello stabilimento con l'indicazione dell'area interessata. La presenza di queste informazioni si desume dalla presenza della link sul foglio elettronico (link sta per collegamento), sarà sufficiente cliccare con il mouse sulla link per richiamare i documenti collegati.

Ovviamente il collegamento può contenere, oltre che le foto, altre informazioni come: uno schema elettrico, le specifiche di una macchina, una sequenza di fotogrammi, una clip video, un messaggio sonoro, ecc..

In sede di verifica il revisore, operando al suo computer, potrà, se lo riterrà opportuno, ricorrere al collegamento senza dover cercare nella perizia le foto o lo schema o la planimetria corrispondente che in quel momento sono di suo particolare interesse.

Di grande utilità poi la possibilità offerta da alcuni programmi, certamente già nella disponibilità di molti, di analizzare al meglio le foto; è infatti possibile agire sulla luminosità della foto, sul contrasto, sull'ingrandimento mettendo in evidenza particolari diversamente di difficile risoluzione.

Gli esempi che vengono proiettati e commentati valgono più di ogni altro discorso a chiarire il mio pensiero e la portata dei programmi oggi disponibili.

Inutile dire che questa procedura è utilizzabile anche in fase di elaborazione del testo della perizia per una migliore comprensione dei fatti.

Anche nel testo si possono infatti installare delle link come se si trattasse di una nota a piè di pagina di tipo elettronico.

Nel testo dell'esempio che viene proiettato si richiamano delle foto, un rapporto dei Carabinieri, un verbale di chiusura istruttoria. Testo e stima della perizia, così composti potranno essere consegnati alla Mandante

su un supporto magnetico nelle copie richieste o, in alternativa, e qui siamo già al futuro prossimo, inviati via Internet, con quale semplificazione ed economia di costi e di spazi in entrambi i casi lascio a voi immaginare.

Questi risultati sono tutti conseguibili oggi ed il mercato già li richiede in altri settori. Oggi è infatti la norma per un professionista consegnare un elaborato di progetto su carta e su supporto magnetico; i disegni sono tutti su CAD e la carta è solo un inevitabile "incidente burocratico"; ma, vale la pena sottolinearlo, ottenere questi risultati costa fatica, sicché saranno proponibili quando le Mandanti ne faranno richiesta perché saranno in grado di utilizzarli.

Passando dall'analisi degli strumenti informatici a quelli più squisitamente tecnici pare opportuno segnalare due strumenti operativi oggi disponibili che discendono dalla emanazione di due leggi relativamente recenti di cui almeno una certamente già a conoscenza di tutti.

La legge 46/90, a tutti ben nota ed i cui effetti cominciano solo oggi a concretizzarsi, ha reso obbligatoria per i nuovi impianti la redazione di un progetto di professionista abilitato e la compilazione di un certificato di conformità da parte dell'esecutore delle opere con tanto di allegati.

Da qui una nuova complicazione nella perizia e contemporaneamente un nuovo strumento operativo.

Per i nuovi impianti sarà infatti sempre più disponibile una completa documentazione dell'esistente che costituirà un valido strumento operativo per una migliore comprensione del sinistro e per valutare la possibilità di rivalse.

Vengono proiettate alcune immagini che possono essere di qualche utilità per riconoscere i casi in cui (il riferimento è qui agli

impianti elettrici) il progetto dell'impianto è obbligatorio e deve essere disponibile (N.B.: il certificato di conformità è sempre obbligatorio).

La disponibilità del progetto consentirà, direttamente al Perito o al suo consulente, di valutare la possibilità che in un determinato punto ci possano essere stati guasti o sovraccarichi in grado di determinare condizioni favorevoli al prodursi di innesco.

La conoscenza della rete consente infatti di verificare il coordinamento tra protezioni installate e conduttore ed inoltre di calcolare con ragionevole approssimazione il valore della reale corrente di c.to c.to fase-fase o fase-neutro ed, a certe condizioni, della corrente di guasto verso terra in ogni punto della rete.

Noti i dispositivi di protezione installati è poi possibile leggere sui diagrammi forniti dalle case costruttrici l'*i*²*t* che corrisponde al "pacchetto di energia" specifica lasciato passare dall'interruttore prima dell'apertura del circuito guasto e giudicare della possibilità che un tale evento possa aver determinato condizioni favorevoli al prodursi di un incendio.

La disponibilità del progetto consentirà infine una migliore valutazione del danno potendo risalire in modo certo alla consistenza dell'esistente.

Nella relazione che accompagna il certificato di corretta esecuzione compilato dal costruttore sono poi indicati i componenti utilizzati e le loro caratteristiche costruttive; anche qui sarà possibile capire dal confronto dei materiali con i luoghi se i componenti utilizzati fossero stati idonei e quindi valutare se ragionevolmente fossero stati in grado o meno in caso di guasto di coinvolgere l'ambiente e quindi di fornire l'innesco ad un incendio.

Di particolare interesse poi, per giudicare di

eventuali aggravamenti, l'acquisizione della denuncia resa, se del caso, agli organi competenti della esistenza in azienda di sostanze che possano dar luogo a miscele infiammabili, denuncia che contiene, oltre alle schede tecniche dei prodotti, la dichiarazione dei quantitativi di infiammabili normalmente tenuti in lavorazione ed in deposito - CEI 64.2 -.

Un nuovo strumento nasce dall'introduzione della nuova Legge 459/96 meglio nota come Direttiva Macchine che consentirà, per le nuove macchine, una migliore e più chiara lettura delle caratteristiche di una macchina utensile non più esaminabile in dettaglio perché distrutta da un incendio.

La legge, che altro non è se non l'attuazione di una direttiva CEE, tra le altre condizioni chieste per consentire la marchiatura, impone al costruttore la realizzazione di un "fascicolo tecnico", che dovrà essere sempre disponibile c/o il costruttore, contenente tra gli altri documenti: un disegno complessivo della macchina e degli schemi dei circuiti di comando; i disegni dettagliati e completi della macchina eventualmente accompagnati da note di calcolo.

Tra gli argomenti trattati in questo incontro si è parlato di internet collegando questa nuova rete di comunicazione al futuro del nostro lavoro.

Ho preparato una dimostrazione di navigazione simulata su internet andando a ricercare quelli che mi sono sembrati i siti di maggior interesse per il nostro lavoro oggi già disponibili.

Per motivi tecnici non navighiamo in diretta ma sono state registrate delle navigazioni fatte nei giorni scorsi, registrando nei vari siti solo le pagine che mi sono parse di maggior interesse.

Cominciamo la nostra navigazione, proiettando il sito AIPAI così come oggi è.

Sono presenti più pagine in tre lingue che vediamo in successione e che, oltre a dare notizie su AIPAI, consentono di conoscere il nominativo degli associati localizzandoli sul territorio nazionale.

Nella proiezione che segue ho immaginato che la pagina web AIPAI fosse in realtà già un ipertesto operativo capace cioè di guidare il socio nelle sue ricerche; quella che si vede quindi è, oltre che uno strumento utile per la navigazione di stamane, una proposta per il futuro.

Nella pagina di presentazione è citato il sito FUEDI che viene proiettato.

Anche qui sono presenti più pagine web di presentazione della FUEDI.

Il terzo sito che viene proiettato è il sito del CINEAS che è tratto dal sito più vasto del Politecnico di Milano, segue il sito Isapre.

Sulla pagina di presentazione compare, sempre sul sito ipotetico AIPAI, una link notiziario. Si tratta, è una proposta, di rendere disponibile il notiziario anche su internet e forse in un prossimo futuro, almeno per i soci, solo su internet.

Si vede come molto semplicemente si riesce a consultare il notiziario partendo dall'indice degli argomenti.

Prima di utilizzare la link strumenti presente sulla pagina web AIPAI (proposta) giova ricordare che attualmente sono disponibili su Internet molti strumenti specifici come listini, cataloghi, elenco costruttori e fornitori, elenco ditte, ecc. e si ha motivo di ritenere che nei prossimi mesi il loro numero andrà sempre più aumentando.

È a questi siti che ho rivolto la mia attenzione nella dimostrazione che segue.

Il primo sito che viene proposto è quello di una casa costruttrice di cavi elettrici.

Seguendo le indicazioni del foglio Web si arriva ad uno dei tanti listini presenti nel sito.

Qui come altrove una volta che si individua il listino di interesse viene richiesto l'acquisizione del file corrispondente e tutto il listino è disponibile e può essere letto sul computer di lavoro, stampato o inserito in un documento.

Molti listini hanno la data dell'ultimo aggiornamento o sono aggiornati in tempo reale sicché si hanno anche notizie sulla qualità dell'informazione.

Segue l'esempio di una ditta che commercializza componenti per impianti elettrici e piccoli utensili.

Anche qui tutto si svolge come prima. Spesso, come accade in questo caso, le informazioni presenti sul file sono tante e la ricerca può essere spesso lunga e laboriosa.

Il terzo sito che proiettiamo è quello della Camera di Commercio di Milano.

In questo sito sono già disponibili i listini di materiali o merci, sono ovviamente listini incompleti ma sono già una base di indagine. Di grande interesse tecnico i siti di aziende che, spesso senza fornire i prezzi, forniscono le specifiche tecniche del loro macchinario; sono notizie rivolte al progettista e/o all'acquirente e che possono essere di grande utilità anche per noi.

Seguono alcuni esempi.

Esiste infine la possibilità di inserire listini di cui uno dei soci è nella disponibilità e che può mettere a disposizione dei colleghi tramite l'associazione, fornendo le opportune chiavi di lettura; quello che viene proiettato è ad esempio un listino molto completo di opere elettriche che a certe condizioni può essere di grande aiuto.

Ho poi due proposte o se preferite due richieste ai rappresentanti dell'ANIA e delle Compagnie qui intervenuti, che potrebbero portare ad un interessante sviluppo. Cominciamo con la richiesta all'ANIA.

Con l'uso di Internet si potrebbero rendere disponibili i quesiti posti all'ANIA sulla interpretazione delle norme per la liquidazione dei danni e le risposte date; si potrebbero cioè realizzare quelle che in linguaggio per addetti ai lavori vengono chiamate FAQ.

Si tratta di pagine Web in cui vengono citati semplici quesiti e brevi risposte.

Sempre sulla ipotetica pagina di presentazione AIPAI, potrebbe quindi comparire un link ANIA, come quella visibile sullo schermo, contenente notizie disponibili ai Periti forniti da ANIA magari protette da password.

La pagina ANIA proiettata possiede due collegamenti.

Uno consente il collegamento al manuale di prevenzione incendi che potrebbe essere reso disponibile come ho proposto per il nostro notiziario, l'altro potrebbe essere con le citate pagine FAQ.

Per dare un esempio di quello che immagino venga realizzato, vengono proiettate sullo schermo pagine del manuale di prevenzione come se fosse già disponibile su internet - e le pagine FAQ presenti nel sito del CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano (qui richiamato a solo titolo di esempio) contenente quesiti e brevi risposte sulla costruzione degli impianti elettrici.

La seconda proposta, questa volta diretta alle Compagnie, è quella di rendere disponibili su Internet tutti gli stampati delle polizze circolanti.

In questo modo sarebbe disponibile in tempo reale a tutti i Periti, e perché no anche a tutti gli ispettorati, la totalità dei contratti di una Compagnia.

Ovviamente ciascuna Compagnia potrebbe tutelare la segretezza delle informazioni disponendo di una password di accesso nota ai soli autorizzati alla ricerca.

Vi lascio immaginare, oltre alla facilità di consultazione, la massa di carta che si eviterebbe di far girare via posta o via fax oltre che il risparmio di spazio negli archivi di tutti.

Chi ha già navigato su Internet sa bene però che i tempi di ricerca dei siti non sono brevi e non sono certamente quelli che si potrebbero desumere da questa navigazione simulata che è stata costruita allo scopo; si possono infatti passare delle ore a ricercare prima di trovare qualcosa di interessante. Sarebbe quindi utile poter disporre come Associazione di un sito realmente operativo del tipo di quello ipotizzato, dove rendere disponibili ai soci gli indirizzi che sono parsi più interessanti.

Nel prossimo futuro potrebbe quindi esserci una pagina Web ipertesto AIPAI come quella che abbiamo visto con una selezione di argomenti e le link di collegamento con gli indirizzi utili, tutto ovviamente protetto da password.

Sarebbero gli stessi Soci AIPAI a segnalare alla segreteria centrale gli indirizzi dei siti di interesse generale di cui non si dovrebbe curare neanche la manutenzione, trattandosi di siti che curano in proprio la manutenzione.

Per finire anche una proposta per il sito ipotetico dell'associato.

Il sito, oltre a tutte le indicazioni di ordine generale, potrebbe avere delle pagine disponibili per le Compagnie accessibili solo a chi è in possesso di password.

In questo sito potrebbe essere tenuto ad esempio un elenco dei sinistri in trattazione con l'indicazione dello stato della perizia.

In questo modo in qualunque momento, volendolo, l'ufficio sinistri della Mandante - in possesso di password - potrebbe all'indirizzo del suo perito documentarsi sullo stato della perizia.

Viene proiettato un esempio nel quale si mostra anche la possibilità di collegare alle notizie un documento, nell'esempio si tratta di un verbale di sopralluogo.

Al momento compilare una pagina web di aggiornamento come questa è però un lavoro laborioso ma non è detto che in futuro non si possa semplificare questo e gli altri sistemi di lavoro proposti ed in questo modo migliorare l'informativa alle Compagnie globalmente la qualità del lavoro.

Grazie dell'attenzione.