

# Largo al proptech come leva di crescita

di Andrea Beltratti, Alessia Bezzecchi

con il contributo di Barbara Cominelli, Marco Grillo\*

**C**on il termine «proptech», che deriva dall'unione delle parole «property» e «technology», si fa riferimento a tutte le soluzioni digitali che stanno rivoluzionando l'intera value chain del real estate: dalle compravendite immobiliari ai modelli di analisi di rischio e di previsione finanziaria, dalla gestione degli asset alle dinamiche di finanziamento dei progetti di sviluppo. Molto diffuso negli Stati Uniti, il proptech sta esplodendo anche a livello mondiale e, se adeguatamente incentivato con un giusto mix di misure di politica economica, si configura quale vero e proprio motore di crescita per il sistema nel suo complesso.

Per molte famiglie l'acquisto più importante della propria vita, l'abitazione, avviene con procedure e impegno che si tramandano inalterati da generazioni. Il lungo processo inizia spesso con una camminata nel quartiere di interesse con il naso in su per leggere i cartelli dei privati e delle agenzie immobiliari, e prosegue con un lungo elenco di numeri di telefono che sono appena il primo passo della parte più faticosa: la visita dei locali. Dopo un confronto tra le varie possibilità, e con la fretta e la complicazione di decidere al fine di non perdere l'occasione migliore (dega del famoso problema statistico della scelta del partner, in cui è ottimale fermarsi a un certo punto pur rinunciando alle opportunità che non sono state incontrate nel processo di ricerca ma che si potrebbero presentare in futuro), inizia la fase dell'offerta e, se tutto va bene, si giunge alla conclusione del contratto. Tutto questo sembra preistoria, e presto lo diventerà per un numero crescente di persone, grazie alle possibilità offerte dalla tecnologia, settore nel quale l'Italia è all'avanguardia.

Come ci ricorda Marco Grillo: «Sicuramente il proptech<sup>1</sup> permette di migliorare notevolmente l'esperienza d'acquisto a 360 gradi e di gestire le procedure che

dall'acquisto al rogito vengono effettuate dai clienti, perfezionando e ottimizzando la user experience, rendendola più accattivante e interessante. E questo è forse l'impatto più evidente, nel settore real estate, per le famiglie».

«Per quanto riguarda i settori in cui si è diffuso inizialmente», prosegue Grillo, «vi è sicuramente la vendita in ambito real estate. Oggi, infatti, è possibile vedere

in anteprima la propria futura casa ed è possibile anche effettuare tour virtuali. Noi di AbitareIn abbiamo creato un software, anche grazie a una partnership strategica con TECMA (di cui AbitareIn è socio di minoranza), il primo al mondo nel real estate, che permette ai clienti di personalizzare la propria abitazione stando seduti comodamente a casa propria. Il modello da noi creato deriva dal settore automotive e ha portato grande innovazione nel mondo immobiliare. Inoltre, grazie all'area riservata il

cliente può seguire ed effettuare tutti i passaggi che lo portano dalla proposta di acquisto fino alla conclusione della vendita, ovvero al famoso rogito. AbitareIn si è avvicinata a questo mondo prima degli altri sviluppatori, grazie anche al background dei suoi fondatori, utilizzando il modello proptech in modo trasversale, in



\* Barbara Cominelli è CEO di JLL Italia. Marco Grillo è Amministratore Delegato di AbitareIn.

tutte le attività che dalla costruzione arrivano fino alla vendita dell'immobile. Abbiamo creduto fin da subito nella digital transformation all'interno dei processi e abbiamo introdotto soluzioni che toccano quasi tutte le principali aree d'influenza del proptech: development, sales and virtual architecture, project design, service and building management ecc.. Al giorno d'oggi, aree in cui l'innovazione è un prerequisito imprescindibile per poter risultare davvero competitivi. A proposito di tecnologia e novità non si può non citare Homizy, la nuova società del Gruppo AbitareIn, che intende rispondere alla nuova domanda abitativa della città colmando la mancanza odierna di offerta con una soluzione a portata di portafoglio. Infatti, grazie alla sharing economy e al modello co-living, offre un nuovo modello di abitare che oltre all'abitazione considera anche, e soprattutto, le relazioni che si creeranno all'interno dei propri edifici. Saranno progetti caratterizzati da requisiti tipici dei cosiddetti "edifici intelligenti": il controllo da remoto di raffrescamento e riscaldamento, il controllo dei consumi a livello idrico, la customer experience interamente digitale che permette agli abitanti di interfacciarsi con la struttura tramite device e app dedicata. Si tratta di elementi propri di una vita smart, all'insegna del co-living e dello sharing, che incoraggia la socializzazione, consentendo un risparmio a livello di consumi e una conseguente attenzione all'ambiente, altro tema oggi molto rilevante, e riguarda anche il proptech a cui si ricorre al fine di ottimizzare le procedure di investimento e utilizzo degli immobili. Questo utilizzo va a beneficio non solo delle aziende, ma anche dei consumatori finali che, dopotutto, sono i protagonisti dell'utilizzo dell'immobile, motivo per cui cerchiamo costantemente di capirne le necessità».



#### IL PROPTech OLTRE LE VENDITE

**M**a il proptech promette un impatto molto più ampio e pervasivo di quello associato alla transazione tecnologica, come ci racconta Barbara Cominelli: «L'impiego della tecnologia è ormai un aspetto chiave nel real estate e gli ambiti di applicazione abbracciano tutte le fasi dell'ecosistema del costruito – dallo sviluppo all'utilizzo, fino alla rigenerazione – e si applicano al singolo edificio, alla gestione di portafogli immobiliari, allo sviluppo di intere aree urbane, fino alle città smart, contribuendo alla realizzazione di città più innovative, connesse e sostenibili. Proprio per analizzare e monitorare gli ambiti di applicazione e stimare il grado di

maturità delle varie soluzioni, da quelle più consolidate a quelle emergenti, abbiamo collaborato con il Massachusetts Institute of Technology Real Estate Innovation Lab allo sviluppo del Real Estate Tech Tracker, che appunto analizza proptech e tecnologia per il real estate. È uno strumento disponibile al pubblico e in continuo aggiornamento».

«Nel nostro caso», continua Cominelli, «da diversi anni abbiamo creato una divisione specializzata sulla tecnologia che accompagna i clienti sull'intero percorso di trasformazione digitale, dalla definizione della strategia e della roadmap all'implementazione. Inoltre, abbiamo investito in oltre quaranta startup e scale up innovative con il nostro Corporate Venture Capital Fund, JLL Spark, con l'obiettivo non solo di dare supporto finanziario, ma anche e soprattutto per aiutare queste proptech a crescere commercialmente, accom-

pagnandole nel *go to market* e nella vendita e implementazione presso i nostri clienti. A ogni modo, sono convinta che – come dimostra l'evoluzione di altri settori – più aperto rimarrà l'ecosistema, più opportunità di innovazione e crescita ci saranno. Passando a qualche esempio concreto, nella fase di progettazione e sviluppo degli edifici oggi possiamo avvalerci di nuovi software avanzati di progettazione e *floor plan creation*, di realtà aumentata o realtà virtuale, di intelligenza artificiale e cloud

per la creazione di *digital twin* degli edifici. A questo si aggiunge, inoltre, l'utilizzo di tecniche e materiali all'avanguardia, quali il grafene, il kevlar, le superfici autopulenti o le cosiddette «vetrate intelligenti» (*smart glass*), in grado di cambiare opacità per controllare il livello di luce e calore. Per quanto riguarda l'utilizzo degli spazi in cui viviamo e lavoriamo, per rendere gli edifici intelligenti ci sono molteplici soluzioni digitali, IoT e sensori, sistemi di gestione accessi basati su riconoscimento facciale/iride/*fingerprint*, app per la gestione dinamica degli spazi, app per la *workplace experience* che ci permettono di ottimizzare l'*occupancy*, di rendere l'esperienza degli utenti più efficace e integrata, ma anche di efficientare i consumi energetici. In particolare, nell'ambito degli uffici, in un contesto in cui le modalità di lavoro si stanno evolvendo, il supporto della tecnologia risulta fondamentale per creare ambienti connessi, adatti alla collaborazione e ripensati sulla base delle attività svolte. Spazi che garantiscano il benessere delle persone – appunto, per esempio, tramite sensori che regolino la temperatura e app che ottimizzino la gestione degli spazi e delle

facility – e diventino allo stesso tempo sempre più inclusivi, progettati su criteri di *universal design*, che, grazie alla tecnologia, consentano a tutti di potervi lavorare. Anche per quanto concerne gli spazi abitativi i dati e le soluzioni digitali stanno aiutando il settore a evolversi verso un modello *as a service*: le persone non cercano semplicemente quattro muri, cercano soluzioni che soddisfino i propri bisogni abitativi. E quindi l'esperienza dell'abitare si arricchisce di servizi che permettono di usufruire di concierge, spazi di coworking, aree benessere, aree gioco ma anche di integrare servizi offerti da terze parti. Dal lato della gestione dei portafogli di edifici, oggi abbiamo a disposizione molteplici piattaforme di *business intelligence*, di gestione commerciale, di manutenzione (CMMS), di Integrated Workplace Management Systems (IWMS) e di *space management*, che offrono nuovi potenti strumenti ai proprietari e gestori. Machine learning e artificial intelligence saranno, inoltre, sempre più fondamentali per ottimizzare le decisioni di investimento, aiutando a mettere in relazione dati legati agli edifici, alla loro localizzazione e utilizzo, ma anche macroeconomici e socioeconomici, fornendo una stima più attendibile del valore dell'asset, attuale e futuro. E la disponibilità di dati contribuirà a migliorare la trasparenza del mercato real estate, a livello istituzionale e privato, rendendolo più attrattivo per investitori locali ed esteri».

### IL BOOM DEL PROPTech A LIVELLO MONDIALE

L'attività di progettazione e sviluppo ha luogo in maniera molto diversa dal passato. Considerando congiuntamente le implicazioni del proptech per tutta la filiera produttiva del real estate, abbiamo un'idea di quanta fatica e risorse si possano risparmiare utilizzando le nuove tecnologie, con un incremento di produttività che presumibilmente verrà realizzato in maniera continua nei prossimi decenni.

Non stupisce che il baricentro del proptech sia negli Stati Uniti, che dagli anni Settanta ha costruito un predominio economico mondiale proprio grazie agli investimenti sulle macchine calcolatrici e sulle infrastrutture necessarie per trasmettere in modo efficiente i dati. Apparentemente in errore con l'eccesso di investimenti prima in produzione di computer e poi in internet, gli Stati Uniti hanno dimostrato che le aziende possono fallire ma le conoscenze accumulate da chi lavora nelle aziende sono un guadagno permanente di produttività per l'intero sistema.

Anche nel proptech, l'esempio degli Stati Uniti è stato seguito innanzitutto dalla Cina, e l'Europa arriva con un certo ritardo. Ma anche i ritardi hanno i loro vantaggi: evitano la necessità di investire in percorsi che si riveleranno errati e possono consentire di rifarsi ai modelli migliori.

Come ricorda Grillo: «Il proptech è predominante, a livello di investimenti, negli Stati Uniti. Secondo lo studio PropTech Global Trend 2021, della ESCP Business School, le previsioni per il biennio 2020-2022 indicano una crescita degli Stati Uniti in investimenti che dovrebbero raggiungere quasi gli 8 miliardi di dollari e un avanzamento di Cina e India, rispettivamente dalla sesta e quarta posizione alla seconda e alla terza. Secondo l'European Top Trends 2020, gli investimenti in proptech a livello europeo sono aumentati, mediamente, del 45 per cento nel quinquennio 2014-2019. Tra gli operatori che hanno investito maggiormente vi sono il Regno Unito e la Germania».

«A livello internazionale», prosegue Cominelli, «lo scenario proptech in senso stretto è molto complesso e granulare, vi è una continua proliferazione di tecnologie, provider e modelli operativi. Le società di proptech nel mondo sono oltre 8.000, in aumento del 300 per cento negli ultimi 10 anni, la maggior parte negli Stati Uniti – che conta oltre il 50 per cento delle proptech finanziate nell'ultima decade – ma in forte crescita anche in Asia ed EMEA, tra cui l'Italia, che ha iniziato a crescere. L'ecosistema delle soluzioni e dei fornitori di servizi è ancora piuttosto frammentato e questo in molti casi rende complicato per i clienti scegliere cosa implementare e con chi. Ma l'ecosistema sta maturando e si sta articolando e credo che ci sarà spazio per tutti i player: dalle startup specializzate ai grandi fornitori di applicazioni, di cloud e AI, sino ad aziende specializzate come JLL».

### UN BENEFICIO PER TUTTI

I benefici del proptech sono diffusi e hanno implicazioni positive per una molteplicità di attori, non solo coloro che fruiscono direttamente della value chain del real estate, ma anche le aziende che occupano gli spazi e gli investitori. Quest'ultimo aspetto è particolarmente importante specialmente in una fase in cui anche in Italia, come accade da tempo all'estero, gli investitori istituzionali iniziano a guardare al settore residenziale come importante opportunità di investimento.

Come evidenziato da Barbara Cominelli: «A livello di investitori, la possibilità di affidarsi a valutazioni più puntuali grazie ad analisi predittive aiuterà a delineare meglio l'offerta, consentendo di determinare più puntualmente se una proprietà risponde a certi criteri di rendimento, così come potrà supportare il *forecast* in caso di *exit strategy*, ma anche di creare il match ottimale tra domanda e offerta. Per quanto riguarda gli *occupier*, ossia le aziende che occupano gli spazi, la tecnologia consentirà di ottimizzare le performance e al contempo di migliorare il benessere psico-fisico dei lavoratori, andando ad aumentarne la *retention* e rendendo l'azienda più attrattiva in qualità di *employer*.

Inoltre, la capacità di monitorare i consumi e di gestire l'utilizzo delle risorse in modo sempre più smart porterà a una significativa riduzione dei costi e al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità. Dal punto di vista dei singoli privati, grazie alla tecnologia adottata nelle nuove costruzioni e nelle riqualificazioni residenziali, oltre ai nuovi servizi a supporto dei nuovi bisogni abitativi, le famiglie potranno beneficiare di una qualità abitativa nettamente migliore e di costi di utenza più contenuti. Inoltre, in caso di investimento, potranno identificare con più facilità e consapevolezza le opzioni di mutui e accesso al credito più adatte al loro profilo».

### TRA TECNOLOGIA E VARIABILI AMBIENTALI

È impossibile fare riferimento alla tecnologia senza citarne le implicazioni per la sostenibilità. Sia Cominelli sia Grillo danno una visione positiva della relazione tra tecnologia e variabili ambientali, evidenziando il ruolo della prima come facilitatore di una crescita futura in cui si riduce il *trade-off* tra produzione economica e mantenimento dello stock di beni ambientali.

Come spiega Cominelli: «L'area nella quale certamente la tecnologia farà la differenza è quella della sostenibilità ambientale: ancor più che in altri settori, nel real estate digital & green, proptech e cleantech vanno a braccetto; oserei dire che la sostenibilità è in effetti un grandissimo acceleratore della digitalizzazione del real estate. L'ecosistema del costruito genera circa il 40 per cento delle emissioni che stanno causando il riscaldamento globale (addirittura il 60 per cento nelle grandi città); per raggiungere gli obiettivi dello European Green Deal è necessario un salto quantico che non è neanche immaginabile senza la tecnologia. Anche in questo caso le soluzioni sono molteplici: piattaforme dati in grado di misurare, predire e otti-

mizzare i consumi, sensoristica intelligente, soluzioni per il retrofitting, nuovi materiali ecc. C'è un grande dinamismo in quest'ambito e noi stessi stiamo investendo molto in soluzioni che aiutino i clienti a fare il *retrofitting* dei propri immobili, per raggiungere i propri obiettivi di sostenibilità: per esempio, abbiamo di recente acquisto Hank, una piattaforma di intelligenza artificiale che permette di aumentare l'efficienza energetica, la qualità dell'aria e il confort degli occupanti».

«Il proptech», spiega Grillo, «riguarda anche il più ampio tema degli standard ESG in quanto il processo di digitalizzazione e l'utilizzo delle nuove tecnologie cloud permettono di eliminare quasi completamente l'impiego di hardware all'interno dell'azienda, riducendo i consumi e aumentando sicurezza e features. Il cloud, inoltre, garantisce un livello di sicurezza che un utente privato non si può permettere, ed elimina apparecchiature elettriche prima utilizzate in realtà poco con però un elevato consumo».

### LA SITUAZIONE IN ITALIA

Come possiamo sfruttare appieno le nuove possibilità fornite dall'applicazione della tecnologia al real estate? Quali sono i principali ostacoli all'ulteriore diffusione del proptech in Italia, e quali sono le misure di policy che possono essere prese per aiutarne la crescita?

Secondo Barbara Cominelli: «Per quanto riguarda l'Italia, dove ancora il grado di maturità del mercato e dell'ecosistema dei fornitori di servizi non è elevatissimo, a oggi vedo ancora un forte bisogno da parte dei clienti di essere guidati nella definizione di una roadmap di adozione tecnologica. Questa deve essere certamente completa e olistica, ma al tempo stesso deve definire molto bene "i primi passi" e le priorità,



per evitare di rimanere paralizzati dalla complessità, per poter capitalizzare in maniera intelligente sugli investimenti e per creare valore per il proprio business. I problemi? Si tratta degli stessi che settori più maturi dal punto di vista della tecnologia hanno affrontato nelle prime fasi della propria trasformazione digitale. Innanzitutto, una gestione ancora immatura dei dati e dell'infrastruttura digitale su cui poi costruire tutto il resto: in molti casi i dati sono ancora frammentati, sottoutilizzati, poveri e organizzati in piattaforme poco scalabili o con architetture non moderne. In secondo luogo, la frammentazione e talvolta l'imaturità delle soluzioni, cui facevo riferimento prima, a volte rende difficile per i clienti definire una vera e propria strategia integrata e completa, che non sia la semplice implementazione di soluzioni puntuali, e che quindi frena gli investimenti. Infine, e si tratta senz'altro dell'ostacolo principale, la carenza di competenze digitali. Come ben sappiamo la scarsità di competenze è un tema che riguarda l'intero Paese. L'ultima edizione del Digital Economy and Society Index-DESI evidenzia un miglioramento della competitività digitale dell'Italia, dal punto di vista infrastrutturale e dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione, che ci ha portato a recuperare alcune posizioni in Europa, collocandoci complessivamente al 18° posto su 27, con ancora strada da fare, ma con un trend positivo. Dal punto di vista delle competenze, invece, il DESI fotografa una situazione che permane critica: rimaniamo al 25° posto su 27 Paesi in termini di human capital, con una percentuale di laureati in ICT dell'1,4 per cento contro la media europea del 3,9 per cento. Il tema delle competenze digitali è quindi generalizzato, ma probabilmente nell'immobiliare, come in altri settori meno avanzati dal punto di vista tecnologico, è ancora più sentito. Serve un grande investimento in due sensi: da un lato l'innesto all'interno delle aziende di profili digitali, esperti di tecnologia – dati, AI, IoT, cloud, cyber – che aiutino le aziende a innovare. Dall'altro c'è anche necessità di un forte investimento in *upskilling* e *reskilling* del personale in forza alle aziende: non basta inserire nuovi talenti digitali, serve anche supportare i più senior ed esperti del settore nell'acquisizione di competenze digitali di base, dotandoli di una nuova cassetta degli attrezzi che li aiuti a capire cosa la tecnologia può fare. Solo lavorando sulle competenze in entrambi i sensi – nuove *skill* nativamente digitali e *upskilling* di chi invece ha

contenuti ed esperienza verticale di settore – si ottiene il massimo dalla trasformazione digitale. In termini di policy credo che il PNRR potrà aiutare ad accelerare la trasformazione, ma dal punto di vista delle competenze penso sia fondamentale la leadership di coloro che guidano le aziende: i leader devono avere una visione del futuro, immaginare come il proprio settore e il proprio business potranno cambiare nei prossimi 5-10 anni e accelerare di conseguenza anche la trasformazione organizzativa e le skill correlate».

Secondo Grillo: «Nel panorama italiano, le startup impegnate ad adottare un modello proptech potrebbero impiegarlo più facilmente rispetto alle aziende storiche, un po' perché non ancora ben definite e dunque in grado di modellarsi a somiglianza delle aziende che già ne fanno uso, un po' perché maggiormente vicine alla tecnologia. Per quanto riguarda l'adozione del proptech non ci sono grandi differenze tra le aziende italiane e quelle estere; invece, per quanto riguarda il suo sviluppo, in Italia si parla di "Integrated System" oppure di "piccole aziende di nicchia", questo in virtù degli ingenti investimenti necessari. Rimanendo in ambito italiano, probabilmente i principali ostacoli alla diffusione del proptech derivano dalla poca propensione alla crescita e dalla capacità di investimento non molto elevata. Forse un aiuto a tale diffusione potrebbe arrivare da parte del governo: investire in incentivi o semplificazioni nell'utilizzo potrebbero rendere gli imprenditori più propensi e fiduciosi ad adottare il proptech.

### LE PROSPETTIVE FUTURE

Per un Paese in cui due terzi della ricchezza è costituita da immobili, l'applicazione della tecnologia al real estate è un passo obbligato. Il mercato e l'iniziativa privata stanno sfruttando le opportunità disponibili, sia grazie alle aziende innovative completamente made in Italy, sia grazie alle aziende internazionali che operano nel nostro Paese e condividono le best practice. Siamo però solo all'inizio, e rimangono numerose externalità positive, associate a migliori processi di pianificazione, design, produzione e vendita, con grandi impatti anche su aziende di altri settori. In un momento in cui il Paese può trovare soltanto nella crescita la soluzione dei propri problemi macroeconomici, occorre sfruttare tutti gli spazi disponibili e dirigere le risorse pubbliche per consentire lo sfruttamento completo delle externalità.

<sup>1</sup> Il termine «proptech» deriva dalla crasi delle parole «property» e «technology» e indica soluzioni, tecnologie e strumenti per l'innovazione dei processi, dei prodotti, dei servizi e del mercato nel real estate (NdR).