

LE NUOVE FRONTIERE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

ANTONELLA E GABRIELE ROSSI*

Le macchine oggi possono aiutare l'uomo anche nelle funzioni più evolute. L'esempio di alcuni brokers assicurativi italiani.

Cos'è l'Intelligenza Artificiale.

Con il termine Intelligenza Artificiale si intende definire una particolare categoria di software: quella che si occupa di simulare le funzioni più evolute della attività mentale umana.

Naturalmente la linea di separazione tra software normale ed Intelligenza Artificiale non è netta, anche perché è un confine che si modifica dinamicamente nel tempo. Quello che venti anni fa poteva essere definito come Intelligenza Artificiale oggi è patrimonio intrinseco dei migliori software tradizionali.

Un programma può essere definito "intelligente" fondamentalmente quando è in grado di imparare dall'esperienza. Ed il grado di intelligenza può essere misurato dalla "bravura" con la quale il programma risolve i compiti che gli vengono affidati.

Un'altro termine che si inizia a sentire con una certa frequenza, anche tra i non addetti ai lavori, è Sistema Esperto. Un sistema esperto potremmo definirlo come una via di mezzo tra un programma intelligente ed un programma tradizionale. In pratica un sistema esperto è un programma in grado di ragionare in modo sofisticato solo su un problema specifico. Caratteristica tipica dei sistemi

A partire da questo numero Assinews dedica una serie di articoli che hanno lo scopo di presentare i nuovi sviluppi dell'Intelligenza Artificiale con particolare attenzione alle sue applicazioni nel campo assicurativo.

esperti è la profondità del ragionamento ma senza creatività e l'auto apprendimento, quando esiste, è finalizzato solo al singolo argomento.

A titolo di esempio potremmo dire che un programma di contabilità generale è un programma tradizionale, un programma che gioca a scacchi è un sistema esperto e un programma in grado di colloquiare con un uomo su qualsiasi argomento è un programma intelligente.

L'Intelligenza Artificiale ed i brokers assicurativi.

Un broker assicurativo, considerato nella sua globalità, cerca di soddisfare una serie di esigenze primarie. In questo articolo vogliamo

Gabriele e Antonella Rossi, autori dell'articolo, sono i responsabili della sezione Intelligenza Artificiale e della sezione Psicologia dei Laboratori di Ricerca di "I". Essi sono anche titolari di Diagramma Srl, società leader nel settore del software e dei servizi per i brokers assicurativi.

riportarne le cinque principali :

1. Produrre
2. Guadagnare
3. Controllare
4. Gestire
5. Comunicare

Ne consegue che una macchina, per poter essere definita "intelligente", deve essere in grado di soddisfare, almeno in parte, tutte e cinque queste esigenze. Questa caratteristica di globalità è una tra le differenze più evidenti tra un programma tradizionale ed un programma intelligente.

L'Intelligenza Artificiale interviene non solo su cosa la macchina è in grado di fare ma anche su come lo fa. Ad esempio è la macchina che deve sforzarsi di parlare il linguaggio dell'uomo e non viceversa. Questa è la seconda caratteristica fondamentale di un programma intelligente: una persona di media cultura ed esperienza deve poter colloquiare con la macchina senza bisogno di manuale e senza specifiche istruzioni. In pratica deve capire intuitivamente come fare per rapportarsi con la macchina, subito e senza ambiguità. Rapportiamo come al solito la teoria alla pratica. L'attività di un broker assicurativo può essere così sintetizzata.

Produrre

Il broker riceve dal cliente l'incarico di analizzare la copertura assicurativa ottimale. Una volta identificata la copertura assicurativa si occupa di piazzare il rischio sul mercato delle compagnie, selezionando quella che reputa migliore per costo polizza ed affidabilità nel risarcimento danni.

In pratica più un broker è in grado di analizzare il rischio e più possibilità ha di fornire le proprie prestazioni al mercato. L'Intelligenza Artificiale interverrà assistendo il broker nella analisi delle esigenze assicurative del cliente fino ad arrivare ad una proposta di polizza coerente con le sue necessità ed aggiornata alla situazione attuale del mercato delle clausole.

Allo stesso modo più un broker conosce le compagnie e meglio è in grado di piazzare il rischio. Anche in questo caso la macchina intelligente sarà in grado di fornire le informazioni utili ad un efficiente piazzamento.

Guadagnare

Il broker si accorda con il cliente (in modo implicito od in modo esplicito) sul prezzo del servizio che viene fornito: o tramite una fattura fatta direttamente al cliente per la



consulenza o tramite un ristorno provvigionale da parte della compagnia. Quindi più il broker è in grado di fornire un servizio efficiente e più alti saranno i suoi ricavi nel medio periodo.

Dal fronte dei costi il broker deve impostare la propria organizzazione in modo coerente con i ricavi. A tal fine è spesso utile conoscere i parametri correnti di mercato (aliquote provvigionali per ramo, costo per persona, costo affitti al mq, etc...).

Anche in questo caso la macchina intelligente darà dei contributi significativi alla progettazione economica della azienda.

Controllare

Naturalmente la progettazione di una azienda ha poco senso se poi non la si controlla. Una macchina intelligente, avendo metabolizzato l'esperienza di tutte le aziende che ha potuto osservare, sarà in grado di accorgersi di eventuali errori di rotta e di fornire qualche suggerimento su come superare gli ostacoli imprevisi.

Gli aspetti di una azienda di brokeraggio assicurativo sono molteplici: dalla gestione del portafoglio a quella degli incassi, da quella dei sinistri a quella degli anticipi per conto dei clienti. Il tutto poi ha un risvolto diretto nell'aspetto economico e finanziario.

L'utilità di una macchina intelligente sarà quella di poter controllare l'azienda nella sua globalità, in modo sintetico e costante.

Particolarmente utile è anche la previsione, cioè il poter proiettare (per esempio su chiusura esercizio) l'andamento delle principali variabili gestionali. Sapere dove si è e dove si sta andando è alla base per una efficiente gestione aziendale.

Gestire

La progettazione dell'azienda ed i successivi controlli portano il broker a dover prendere delle decisioni. Alla base della attività decisionale troviamo l'esperienza, l'informazione e l'attività di simulazione (cioè l'immaginare "cosa accadrebbe se...").

In tutti e tre i casi l'Intelligenza Artificiale si rivelerà particolarmente utile mettendo a disposizione del broker l'esperienza statistica dei suoi colleghi e l'aggiornamento tempestivo sulle informazioni di mercato.

Ma attenzione: un programma davvero intelligente non sostituirà l'uomo nelle decisioni, molto più efficacemente ne amplificherà le potenzialità. La macchina intelligente non sarà mai un broker, sarà semplicemente il suo più bravo e fedele assistente (bravo o brava ...?).

Comunicare

Fondamentalmente un broker ha necessità di comunicare con i clienti e con le compagnie. Queste comunicazioni devono essere certe, tempestive e, spesso, protette. Una macchina intelligente dovrà permettere al broker di rapportarsi in modo semplice, immediato e riservato con i suoi naturali interlocutori.

Legato a questo argomento troviamo due importanti concetti, molto di moda in questi ultimi tempi: quello del villaggio globale e della realtà virtuale. Ne parleremo in modo approfondito il prossimo mese.

Ai lettori che, con apprezzata pazienza, sono giunti fino a questo punto sarà venuta spontanea la domanda: "Ma fra quanti anni tutto questo sarà disponibile?".

La risposta è: "È già disponibile!".

Naturalmente in modo ancora sperimentale ed estremamente dinamico ma tutti gli esempi citati nei cinque punti precedenti sono "vivi" su un certo numero di scrivanie di brokers assicurativi italiani. In alcuni casi l'"embrione" si sta ancora sviluppando ma in altri è già possibile definirlo maturo.

Il compito di questo primo articolo è quello di introdurre l'argomento, lasciando ai successivi l'incarico di maggiori approfondimenti.

Introdurre l'argomento vuole dire fondamentalmente una cosa: l'Intelligenza Artificiale inizia ad essere disponibile con grandi utilità pratiche. Questa è la prima notizia importante.

Molti sostengono che l'impatto dell'Intelligenza Artificiale sulla organizzazione del lavoro sarà addirittura superiore a quello derivato dall'arrivo dei personal computers. Una tra le previsioni più accreditate è quella che sostiene che la nostra civiltà sta entrando in una specie di rivoluzione dei servizi. La robotica ha determinato una profonda rivoluzione nella organizzazione del lavoro industriale. Allo stesso modo è probabile che l'Intelligenza Artificiale produca rilevanti mutamenti nella organizzazione dei servizi. La seconda notizia importante è quella che il mercato del brokeraggio assicurativo italiano, per una serie di strane circostanze, è uno dei primissimi mercati al mondo in cui questa rivoluzione sta iniziando.

GUIDA ALL'ASSICURAZIONE R.C. PRODOTTI

Richiedetela nella scheda in
ultima pagina o telefonando al
0434/26136, fax 20645

216 pagine in grande
formato per un
manuale indispensa-
bile agli operatori

La Guida sarà inviata
agli abbonati che la
prenoteranno al prez-
zo scontato di lire
80.000 anziché di lire
120.000

REALTÀ VIRTUALE E MERCATO ASSICURATIVO

ANTONELLA E GABRIELE ROSSI

La percezione della realtà si sta modificando in modo radicale: è arrivata una nuova dimensione nella quale potremo presto entrare, vivere, divertirci e, naturalmente, lavorare

La Realtà Virtuale

Stiamo parlando della frontiera di tutte le frontiere (almeno di quelle cono-

sciute). L'uomo, dopo aver finito di esplorare la terra ed aver mosso i primi passi nel cosmo ha intrapreso una nuova affascinante avventura: l'esplorazione della realtà virtuale.

Con il termine realtà virtuale s'intende una qualsiasi forma di realtà percepita in modo chiaro ed immersivo, ma non esistente nel mondo delle usuali tre dimensioni fisiche.

Esistono fondamentalmente quattro esempi di realtà virtuale, classificabili a seconda del grado di artificialità e di controllabilità.

1. Il sogno notturno è un comune esempio di realtà virtuale naturale ed incontrollata.
2. Le rappresentazioni mentali, ottenibili con la meditazione, sono esempi di realtà virtuale naturale e controllata.
3. Gli effetti di alcune sostanze chimiche allucinogene sono esempi di realtà virtuale artificiale ed incontrollata.
4. La realtà riprodotta da macchine può essere definita come artificiale e controllata.

Indubbiamente l'attività meditativa è ancora la forma di realtà virtuale controllata più intensa ed immersiva. Quella artificiale, generata dalle macchine, ha però una immensa potenzialità sociale.

Oggi, utilizzando i calcolatori, abbiamo iniziato a costruire nuovi territori, inesistenti nella realtà tridimensionale: mondi virtuali destinati alla istruzione, al commercio, al divertimento ed alle relazioni sociali.

Sta nascendo un affascinante universo parallelo all'interno del quale è possibile utilizzare oggetti, osservare immagini, reperire informazioni e rapportarsi con altre persone (sia vere che virtuali).

A tale proposito il prossimo mese accenneremo al modo in cui l'intelligenza artificiale è in grado di far vivere delle "persone virtuali", esseri fisicamente inesistenti ma dotati di propria personalità e capaci di interagire con il mondo reale. Queste entità sono ancora molto semplificate ma sono già in grado di essere utili all'uomo da un punto di vista pratico.

Il villaggio globale

Il Villaggio Globale

Con il termine villaggio globale s'intende fondamentalmente il fatto che oggi le distanze fisiche si stanno azzerando, sia in termini di tempo che di spazio. Un evento che accade in una qualsiasi parte del mondo, grazie alle nuove tecnologie della comunicazione, può essere immediatamente visto e conosciuto da tutta la popolazione della terra.

Il villaggio globale creato dalla televisione è ben conosciuto a tutti. Meno conosciuto è invece il nascente villaggio globale creato dai computers.

La televisione ha oggi un grande limite intrinseco: l'assenza di interattività. In altre parole la comuni-

cazione avviene in una sola direzione.

Il computer viceversa consente di interagire. È la nuova generazione di modems (l'apparecchio che permette ai computers di collegarsi tra di loro) che consente di farlo in modo veloce ed efficiente.

Le applicazioni pratiche derivanti dalla integrazione del villaggio globale con la realtà virtuale e l'intelligenza artificiale saranno numerose ed innovative.

In particolare è facile prevedere importanti novità nel campo della organizzazione del lavoro. E tra tutti i settori economici, quello assicurativo sarà sicuramente uno dei più coinvolti dal processo di trasformazione.

Verso l'ufficio virtuale assicurativo

Oggi è possibile rappresentare l'attività di un intermediario assicurativo all'interno di un calcolatore. Naturalmente alcune cose sono ancora approssimate ed imperfette: è però importante percepire che ogni cosa è potenzialmente rappresentabile (e quindi sarà entro breve rappresentata).

Immaginate di essere davanti ad uno schermo gigante che trasmette immagini di una lontana isola tropicale. Il mare è trasparente e la sabbia bianca. Vi lasciate dolcemente cullare dal rumore delle onde: è mattina presto, siete appena arrivati in ufficio e non avete molta voglia di iniziare a lavorare. Le immagini ed i suoni sfumano. La faccia di un vostro cliente appare sullo schermo: c'è un messaggio in arrivo per voi. Decidete a malincuore di ritornare alla realtà.

Premete un tasto e leggete la comunicazione: è una richiesta di copertura incendio per un rischio industriale. Inserite il messaggio appena ricevuto in una scatola colorata di giallo insieme ad un bigliettino su cui avete scritto "controlla richiesta incendio". Dopo pochi secondi appare una lettera, pronta per essere inviata, sulla quale sono evidenziati i dati mancanti per una corretta richiesta di copertura incendio rischio industriale. Dopo averla controllata, la imbucate nella apposita cassetta. Sulla vostra agenda personale viene scritto in inchiostro blu un memo che vi ricorderà di essere in attesa di tali dati.

Osservate l'agenda aperta davanti a voi. Le cose da fare sono evidenziate in inchiostro rosso. Siete una persona abituata ad essere sempre in pari con il lavoro e da quando hanno installato nella vostra azienda l'ultimo modello di U.V.B.A. (Ufficio Virtuale di Brokeraggio Assicurativo) tutto è diventato più semplice. Avete impiegato qualche giorno per familiarizzare con il nuovo modello di realtà virtuale ma ora vi sentite perfettamente a vostro agio.

Esistono solo un paio di rossi non urgenti sulla vostra agenda e questa sera alle 17:00 avete una riunione con i

produttori dell'area sud. Decidete di iniziare a prepararvi per tale riunione. Iniziate con i dati statistici. Estraiete dall'apposito scaffale il libro sul quale sono riepilogati tutti i principali dati aziendali.

Notate che l'area sud ha avuto nell'ultimo periodo un buon incremento di provvigioni. Tutti i produttori hanno segno positivo a parte due che sono sotto di parecchi punti.

Premete un campanello ed appare sullo schermo un buffo omino dalla faccia sempre allegra. Vi chiedete come mai i creatori della U.V.B.A. hanno proprio scelto quell'omino per rappresentare il vostro assistente virtuale? Avevano tanti altri personaggi più interessanti... Allontanate il pensiero e gli ordinate di reperire tutte le informazioni presenti nel sistema relative ai due produttori degli ultimi sei mesi. Ma sì, in fondo quell'omino è simpatico ...

Cosa è già disponibile

Naturalmente la precedente storiella è estremizzata rispetto alla attuale tecnologia. Però alcuni brokers (quelli che in questo momento stanno utilizzando la macchina intelligente assicurativa) sono in grado di percepire che la distanza tra quello presente sulla loro scrivania e quanto ipotizzato nel racconto non è poi così grande.

Le immagini di paradisi tropicali sono già richiamabili sullo schermo in forma fotografica. I suoni vengono riprodotti con buona qualità e per inviare le comunicazioni è sufficiente cliccare (fare click con il mouse) sulla faccia del destinatario.

Il video è però ancora troppo piccolo per rappresentare una realtà virtuale davvero immersiva e le linee telefoniche sono ancora troppo disturbate per poter sfruttare al meglio le capacità dei modems.

Rimane il fatto che in questo momento un centinaio di persone, sparse negli uffici di brokeraggio assicurativo di tutta Italia, sono connesse tra loro e interagiscono con tre "entità virtuali" create per assisterli nelle loro principali attività (analisi tecnica, gestione aziendale e conoscenza del mercato).

Qualche broker ha già voluto collegarsi con i propri clienti aprendo le porte ad un nuovo modo di fare consulenza assicurativa. Qualche polizza è già transitata sulle "corsie preferenziali" che il network mette a disposizione. Qualche nuovo cliente è già stato acquisito grazie ai suggerimenti della prima entità virtuale. Qualche bilancio è già stato migliorato seguendo i consigli della seconda. Qualche "problema fastidioso" è già stato risolto grazie alle informazioni fornite dalla terza.

E siamo solo agli inizi ...

LA MENTE UMANA, IL COMPUTER, LA POLIZZA

ANTONELLA E GABRIELE ROSSI

Le basi filosofiche di un progetto di Intelligenza Artificiale. I processi decisionali e l'attività di consulenza assicurativa. Le potenzialità dell'analisi tecnica assistita dalle macchine intelligenti

La nascita di un progetto.

Alla base dei più avanzati progetti di intelligenza artificiale troviamo la convin-

zione che l'attività mentale umana sia rappresentabile da un modello.

Ma cosa significa rappresentabile da un modello?

Semplificando, ma non troppo, potremmo dire che i nostri pensieri sono descrivibili mediante formule matematiche. Allo stesso modo in cui possiamo calcolare la traiettoria di un pianeta, analizzare la forma delle onde radio o prevedere il punto di fusione di una sostanza.

Che il funzionamento della nostra mente sia riconducibile ad un modello matematico è oramai un concetto accettato da quasi tutta la comunità scientifica internazionale. La disputa filosofica, centrale nella nostra attuale civiltà, verte sui limiti a cui questo concetto è applicabile.

Alcuni sostengono che non esistono limiti di applicabilità: cioè che qualsiasi nostro pensiero o attività mentale è rappresentabile in modo matematico-simbolico. Altri sostengono che esistono alcune attività mentali che non saranno mai rappresentabili in modo formale.

La trattazione diffusa di questa disputa, anche se interessante e coinvolgente, esula dallo spirito di questi articoli, ma la redazione di Assinews sarà lieta di approfondire la tematica con i lettori.

Le caratteristiche di un modello.

L'accettazione della possibilità che i nostri pensieri siano formalizzabili in un modello matematico è solo il primo passo verso la comprensione dei nostri processi decisionali. Il difficile arriva quando si tentano di definire le caratteristiche proprie del modello.

Naturalmente questo è un "argomento di frontiera" e, come tutti gli argomenti di frontiera, è soggetto a vivaci dispute tra i ricercatori. Dal nostro punto di vista l'importante è che il modello sia utile, cioè che sia utilizzabile con soddisfazione nella pratica.

Quando una macchina intelligente stampa una relazione sulla situazione assicurativa di un cliente, l'importante è che il broker acquisisca il cliente. Quando una macchina intelligente fornisce degli strumenti di controllo economico, l'importante è che l'utile dell'azienda aumenti. Tutto il resto sono chiacchiere.

Le macchine intelligenti, prodotte dal nostro laboratorio di ricerca, si basano su due idee fondamentali.

La prima consiste nella convinzione che qualsiasi attività mentale umana sia rappresentabile in uno spazio multidimensionale caratterizzato dalla presenza contemporanea di molteplici fattori, tutti potenzialmente misurabili.

Detto in parole più semplici qualsiasi nostra decisione è determinata da un certo numero (grande ma non infinito) di fattori contemporanei. L'interessante è che tutti questi fattori siano misurabili.

Questo significa che, mediante opportuni calcoli, è possibile conoscere quanto ogni singolo fattore pesa nelle varie decisioni.

Ad esempio la scelta di piazzare un rischio ad una certa compagnia, piuttosto che ad un'altra, è determinata da un certo numero di elementi che agiscono contemporaneamente. Questi elementi possono essere sia di natura razionale (economica) che di natura irrazionale (istintiva). Che l'aspetto razionale sia misurabile crediamo sia ovvio a quasi tutti i lettori. Nel caso della scelta della compagnia la percentuale provvigionale e l'affidabilità nella liquidazione dei sinistri sono variabili ben conosciute.

Ma molta strada è stata fatta anche nella misurazione delle variabili irrazionali. Il fatto che nel processo decisionale intervengano fattori non propriamente economici (come il tono di voce dell'interlocutore o la temperatura esterna) è un concetto acquisito dalla psicologia motivazionale. Basta accendere la televisione, e guardare molte delle attuali campagne pubblicitarie, per accorgersi di come questi concetti vengano utilizzati con grande successo pratico.

La seconda convinzione, alla base delle Macchine Intelligenti, risiede nel fatto che all'interno di ognuna delle varie dimensioni (che formano lo spazio multidimensionale della mente umana) agiscono contemporaneamente tre forze distinte. Queste tre forze sono la risultante della attività svolta dalla parte "logica", dalla parte "analogica" e dalla parte "emotiva" del cervello di ciascuna persona.

Detto in altre parole, qualsiasi nostra decisione, a seconda della situazione in cui viene presa, è determinata da tre attività mentali ben distinte: quella gestita dall'emisfero destro del cervello (logica), quella gestita dall'emisfero sinistro (analogica) e quella gestita dal corpo calloso centrale (sintesi istintiva).

Analizzando in modo attento i processi decisionali che sottostanno alla creazione di una relazione tecnica assicurativa è possibile riprodurla, già oggi in modo abbastanza preciso, all'interno di un modello matematico.

Poi, come esiste l'energia atomica buona (quella che fa accendere le lampadine) e l'energia atomica cattiva (quella che distrugge le città), il modello matematico può essere usato in modo buono od in modo cattivo.

Secondo noi l'utilizzo cattivo del modello consiste nel creare macchine che si prefiggono di sostituire l'uomo attraverso un progressivo processo di livellamento. Viceversa l'utilizzo buono è quello che aiuta le singole persone a potenziare le proprie capacità individuali. Esattamente il contrario del livellamento: la macchina deve essere un prezioso assistente (e peggio per chi non ce l'ha) non un pericoloso antagonista.

L'Analisi Tecnica Assicurativa.

Una delle principali attività di un broker consiste nell'analizzare la situazione assicurativa di un cliente, confrontarla con quello che secondo lui è l'ottimale e tradurre il tutto in una relazione scritta da presentare in forma ufficiale.

L'analisi tecnica si può svolgere a diversi livelli, a seconda

della preparazione del broker e dal tempo che decide di investire sul cliente. Ne consegue che le varie relazioni (cioè il prodotto sul quale il broker verrà valutato e confrontato) si distingueranno per dimensioni (numero pagine), forma (qualità estetica) e contenuti (le proposte vere e proprie).

Esistono varie filosofie di *risk management* e di conseguente approccio commerciale. Molti sostengono che non esiste una impostazione migliore di un'altra: esiste solo la relazione scelta dal cliente ed esistono tutte le altre rifiutate.

Le macchine intelligenti hanno l'obiettivo primario di stampare la relazione che verrà scelta. Quindi oltre a criteri rigorosamente economici e tecnici (clausole, tassi, ecc..) si occuperanno anche di aspetti psicologici (numero pagine, impostazione grafica, ecc..) e di aspetti di sintesi emotiva (immagini, ricordi stimolati, ecc..).

Il cliente che deve scegliere il proprio consulente assicurativo effettua una serie di ragionamenti complessi e correlati. Innanzitutto vuole essere tranquillizzato sulla preparazione tecnica del broker. Successivamente è interessato alla sua affidabilità.

La scelta sulla preparazione tecnica si gioca a più livelli. Generalmente si parte dal livello economico (voglio spendere il meno possibile), poi si passa da quello assicurativo (voglio la migliore copertura per i miei rischi), per arrivare a quello dell'aggiornamento (voglio i migliori prodotti assicurativi presenti in questo momento sul mercato). Il vero problema è che il cliente riesce a comprendere fino ad un certo punto quello che gli viene detto o scritto dal broker.

A questo punto nel processo decisionale vengono introdotte le variabili istintive, quelle che determinano il grado di fiducia verso il broker. Una attenta analisi di queste variabili ci ha portato alla scoperta che, pur essendo molto complesse e "nascoste", si riescono ad identificare (e quindi ad utilizzare) con una certa precisione.

Ma la scelta finale, quella che poi conta veramente, è affidata alla dimensione di sintesi emotiva. Un broker può essere un bravo tecnico, ed anche essere un preparato venditore, ma se non è capace di comunicare con il livello di sintesi emotiva del cliente si ritroverà a gestire un portafoglio di molto inferiore alle sue reali potenzialità.

Se paragoniamo una relazione di analisi tecnica ad un edificio potremmo dire che le Macchine Intelligenti si occupano di costruire le mura e di arredare gli appartamenti nelle loro linee essenziali.

Il loro scopo è di cercare di parlare a tutti e tre i livelli ai quali sappiamo la relazione verrà letta, cercando di non dimenticare niente di fondamentale.

Ma poi deve arrivare l'architetto (il broker) che sposta qualche mobile, cambia colore ad una parete, inserisce un tappeto, crea un arco dove prima c'era un muro, illumina meglio una stanza.

Creando così la differenza.