

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE TRA PROPOSTA E SINISTRO

di MARIA MORO

LA CAPACITÀ DEI SISTEMI DI AI E DI MACHINE LEARNING DI INTERFACCIARSI RAPIDAMENTE CON I CONTENUTI DELLA RETE E CON I DATABASE, CONSENTE A PIATTAFORME ORGANIZZATE DI FORNIRE AI CLIENTI RISPOSTE RAPIDE E PERSONALIZZATE SIA NELL'ASSISTENZA, SIA NELL'OFFERTA INSTANT INSURANCE

I fatti della vita modificano le esigenze di coperture assicurative: la nascita di una famiglia induce una nuova sensibilità di protezione che trova la prima risposta assicurativa nell'apertura di una polizza per la casa e poi, con l'arrivo dei figli, in una copertura Rc capofamiglia, in una polizza per la salute e una sulla vita, per dare loro sicurezza in caso di perdita del genitore. L'orizzonte assicurativo cambia, e non è più sufficiente la tradizionale segmentazione per età, professione e luogo di residenza per capire le esigenze del potenziale cliente.

A questa istanza delle compagnie può rispondere l'intelligenza artificiale, capace di raccogliere ed elaborare informazioni provenienti da differenti origini, di apprendere e di proporre soluzioni in linea con le richieste dell'utente.

È questo l'obiettivo di *Inext*, piattaforma basata su intelligenza artificiale e machine learning presentata da **Natalia Antongiovanni**, business development officer di **Icg**. La piattaforma si fonda su un *customer recommendation engine* che combina quattro elementi principali: le regole aziendali predefinite, gli advanced analytics raccolti dalla miriade di informazioni presenti on line, i dati derivati dal Crm e la possibilità di interagire con l'assicurato tramite chatbot o questionari diretti.

INTERPRETAZIONE E VALUTAZIONE DEL DATO

L'accesso a tutte queste fonti permette alla macchina di verificare le informazioni fornite dal cliente rielaborando le risposte più in linea con il processo di interrogazione in corso, una modalità che può essere utilizzata sia in fase di proposta commerciale, sia di consultazione, sia, infine, in caso di apertura di un sinistro.

Nella proposta commerciale, *Inext*, oltre a gestire i canali di vendita, permette di raccogliere le esigenze del



Natalia Antongiovanni, business development officer di **Icg**

cliente, di configurare l'offerta tramite il motore prodotti *Easylab*, e di integrare le funzioni di pagamento. Attraverso la geolocalizzazione e gli smart analytics, il recommendation system dà vita ad azioni commerciali contestualizzate in modalità instant insurance.

In caso di sinistro, la chatbot permette di avviare un contatto immediato tra il cliente e la compagnia che facilita la raccolta delle informazioni utili all'apertura della pratica. La piattaforma è dotata di un sistema di riconoscimento delle immagini che sono sottoposte a una serie di controlli contestuali per verificarne l'originalità. *Inext* è in grado di identificare il contenuto dell'immagine, di leggere la targa di un veicolo e di effettuare controlli relativi su banche dati. Quando viene trasmesso un documento, *Inext* ne riconosce la tipologia, e va a ricercare le informazioni utili acquisendo i dati tramite Ocr o Icr. Contestualmente, avvia una verifica della loro corrispondenza con le notifiche già ricevute.

Attraverso tutte le informazioni raccolte, la piattaforma è inoltre in grado di emettere una stima automatica dei costi di riparazione, basandosi sul riconoscimento delle parti danneggiate, indirizzando poi il cliente verso una carrozzeria convenzionata.