

L'IA PER RICONOSCERE E STIMARE IL DANNO

di MARIA MORO

LA TECNOLOGIA PUÒ FACILITARE IL PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL SINISTRO GRAZIE A SISTEMI DI MACHINE LEARNING CHE UTILIZZANO DATA BASE DI IMMAGINI E DI PEZZI DI RICAMBIO. UNA MODALITÀ CHE PUÒ RIVELARSI UTILE PER RIDURRE I TEMPI E I COSTI DELLA RIPARAZIONE E PER MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEL CLIENTE

L'utilizzo dell'intelligenza artificiale può portare vantaggi concreti nella gestione del sinistro auto, riducendo i tempi e le incertezze sulle stime dei danni. Se da un lato i clienti chiedono sempre più flessibilità e rapidità di intervento, dall'altra il processo di gestione del sinistro necessita di tappe che sono ancora legate ai tempi della fisicità.

Il ricorso a soluzioni digitali permette oggi alle compagnie di automatizzare il processo di gestione del sinistro auto, riducendo i tempi e i costi di indennizzo: in questo ambito può avere un ruolo la capacità dell'IA di apprendere ed elaborare informazioni sempre nuove. Secondo **Fernando Pernigo**, regional vice president for Western Europe, the Middle East, North Africa and Turkey di **Solera**, i tempi sono maturi anche per il mercato: "oggi – ha spiegato – gli assicurati sono predisposti a iniziare una relazione digitale con la compagnia e in due casi su tre questo aspetto può essere vincolante nella scelta dell'assicuratore a cui affidarsi". Secondo una ricerca effettuata da Solera, il 72% degli intervistati è interessato a un'esperienza di apertura sinistro e riparazione completamente automatizzata dall'IA, e il 76% si fiderebbe delle indicazioni fornite direttamente da tali sistemi.

COMPUTER VISION E BANCHE DATI RIDUCONO I TEMPI

Un esempio di applicazione è **Qapter**, soluzione web alimentata dall'IA e dalle tecnologie di *computer vision*, presentata da Pernigo nel corso del convegno.

A partire dalle immagini, Qapter rileva i danni del veicolo e permette di completare una stima preliminare della riparazione in tre minuti, evitando il rischio di errore del giudizio soggettivo. La valutazione è possibile grazie all'uso di modelli di apprendimento automatico che utilizzano il data base internazionale di Solera, contenente oltre un miliardo di immagini utili a identificare tipologia e gravità di un sinistro. Le imma-



Fernando Pernigo, regional vice president for Western Europe, the Middle East, North Africa and Turkey di Solera

gini fornite permettono di identificare il veicolo e il tipo di danno: il sistema fa riferimento a una banca dati aggiornata dei produttori che consente la stima anche in relazione al modello e all'anno di produzione, così da fornire informazioni precise che si rivelano basilari per valutare la complessità dell'intervento di riparazione, e di conseguenza il costo e il tempo necessario. La ricerca di Solera ha anche evidenziato l'interesse delle compagnie ad adottare soluzioni digitali nella propria operatività: "Alle compagnie abbiamo chiesto se sono interessate ad aumentare i propri livelli di automazione: il 36% ha affermato di avere già una strategia di crescita in questo senso, ma per il 62% l'adozione è rallentata dai tempi di commercializzazione della nuova tecnologia, e per il 52% dalla riqualificazione della forza lavoro e dalla possibilità di scalare la soluzione", ha spiegato Pernigo.

In questo senso, la soluzione di Solera mostra una maggiore flessibilità, perché è sufficiente una configurazione sulle specificità della singola compagnia prima di passare al pilota, una duttilità che consente di concludere l'adozione in tempi notevolmente ridotti.