

# Ottimizzare l'intelligenza artificiale per reinventare i processi di denuncia e liquidazione dei sinistri automobilistici e migliorarne la resilienza

Solera rivela come compagnie di assicurazione, costruttori e carrozzerie stanno investendo nell'automazione per accelerare la trasformazione digitale



# Sommario

---

Introduzione	3
Priorità alla sicurezza e alle interazioni a distanza	4
Le barriere all'adozione dell'intelligenza artificiale	5
Massimizzare l'intelligenza artificiale nel customer journey	6
Conclusione	8
Informazioni su Solera	9

# Introduzione

---

Nel settore automobilistico, gli assicuratori e i riparatori hanno risposto alla crescente domanda di disponibilità di servizi digitali manifestata dai consumatori negli ultimi anni. Il 2020 è stato l'anno in cui questi sforzi sono stati messi alla prova e chi era pronto all'adozione ha accelerato il ritmo per rimanere operativo durante i vari lockdown locali e globali.

L'intelligenza artificiale non è più solo un'espressione di moda, ma sta diventando il fondamento dell'innovazione in tutto l'ecosistema di gestione dei sinistri nel mondo assicurativo.

Nell'ultima ricerca internazionale di Solera, abbiamo chiesto a 500 compagnie di assicurazione, riparatori indipendenti e network di riparatori autorizzati di identificare le loro maggiori priorità e preoccupazioni rispetto alla trasformazione digitale per capire come l'intelligenza artificiale può garantire il massimo ritorno nell'iter di gestione dei sinistri e riparazione dei veicoli.

# Priorità alla sicurezza e alle interazioni a distanza

---

Prima del 2020, l'uso delle moderne tecnologie nell'iter di apertura, liquidazione e riparazione di un danno in un sinistro automobilistico, in particolare quelle che eliminano il contatto in presenza, era considerato preferibile, ma non obbligatorio. La pandemia ha però accelerato la diffusione degli strumenti digitali per la necessità di servire i clienti a distanza. Così è stato per il 47% delle compagnie di assicurazione e del 55% delle carrozzerie e network di riparatori autorizzati che hanno citato la necessità di un servizio touchless come principale elemento trainante della trasformazione digitale.

Tra i fattori trainanti della trasformazione digitale, quelli più citati dalle compagnie di assicurazione, dopo la pandemia, sono stati le strategie di crescita (36%), la sicurezza dei dipendenti e il lavoro a distanza (34%) e la domanda di esperienze digitali da parte dei clienti (33%).

Anche carrozzerie e network di riparatori autorizzati hanno indicato tra i principali motivi la sicurezza dei dipendenti, il lavoro a distanza e la domanda di canali online da parte dei clienti (37%). Il 36% ha menzionato inoltre il desiderio di ammodernare il flusso di lavoro. Questi risultati sottolineano gli effetti più ampi del nuovo stato di normalità del mondo e come l'attenzione si sia spostata sulla protezione delle persone prima ancora della ripresa dell'economia, mostrando anche la crescente pressione esercitata dai consumatori su molti fornitori di servizi affinché propendano decisamente per l'esperienza digitale.

# Barriere all'adozione dell'intelligenza artificiale

L'intelligenza artificiale ha il potenziale per creare velocità, precisione ed efficienza su vasta scala. Tuttavia, il processo di aggiornamento dei sistemi legacy è complesso per le compagnie di assicurazioni e riparatori, soprattutto quelli che hanno un'impronta globale.

Il costo di introduzione dell'intelligenza artificiale è stato la principale barriera citata dagli assicuratori (52%) e dai riparatori indipendenti /autorizzati (41%) nell'ultimo anno. Un'analisi più approfondita dei dati ha però mostrato che le compagnie di assicurazione più grandi hanno spesso dovuto affrontare maggiore "burocrazia" a causa di sistemi e processi radicati, e molti hanno indicato il time to market, la riqualificazione della forza lavoro esistente e la scalabilità come le tre maggiori sfide.

Anche il mercato delle riparazioni automobilistiche ha vissuto un notevole consolidamento negli ultimi anni, dato che le aziende hanno modificato i modelli di business per creare resilienza ed essere all'avanguardia dell'innovazione<sup>1</sup>. Lo confermano i nostri risultati, secondo cui riparatori indipendenti ed autorizzati sono più preoccupati per le sfide legate ai sistemi e alla stabilità dell'attività, poiché hanno citato i limiti dei sistemi IT obsoleti, il ritorno sull'investimento incerto e il time to market come le tre sfide principali dell'adozione dell'intelligenza artificiale.

**“L'adozione su larga scala di qualsiasi tecnologia rivoluzionaria pone inevitabilmente sfide alle piccole e grandi imprese.”**

I dati confermano il motivo per il quale ora è fondamentale che le aziende investano in un fornitore leader di tecnologie collaudate che sia in grado di supportare l'integrazione di soluzioni all'avanguardia ovunque necessario.

Per affrontare e superare le sfide, i fornitori di servizi che adottano una nuova tecnologia dovrebbero considerare l'introduzione dell'intelligenza artificiale in tutti i punti di contatto del flusso di lavoro esistente, dalla apertura del sinistro (FNOL) alla riparazione, qualcosa che non tutte le soluzioni hanno la capacità di fornire, per cui le aziende che valutano un fornitore di software dovrebbero analizzarne attentamente limiti e competenze. Con un'infrastruttura collaudata che integra l'apprendimento automatico e continuo nell'intero iter di denuncia, liquidazione e riparazione, le aziende possono concedere un potere decisionale più rapido e intelligente introducendo il valore dell'automazione in più punti cruciali, a livello globale.

1. <https://www.mckinsey.com/industries/automotive-and-assembly/our-insights/re-imagining-the-auto-industrys-future-its-now-or-never>

# Massimizzare l'intelligenza artificiale nel customer journey

---

Le prospettive dell'adozione dell'intelligenza artificiale in tutto l'ecosistema sembrano positive nonostante alcune barriere alla sua realizzazione. I pionieri dell'intelligenza artificiale che già usano le piattaforme Solera possono confermare che le decisioni vengono prese in modo più intelligente, rapido e accurato in tutto il flusso di gestione dei sinistri. L'automazione è una delle applicazioni dell'intelligenza artificiale; tuttavia, i risultati della nostra indagine dimostrano che i fornitori di servizi stanno guardando all'intelligenza artificiale per fornire più di una semplice automazione dei processi manuali.

Secondo la nostra ricerca, le compagnie di assicurazione si aspettano di vedere il massimo ritorno dai programmi di intelligenza artificiale da parametri come l'aumento della soddisfazione e della fidelizzazione dei clienti. Poiché la concorrenza di fornitori nuovi e più agili in un settore sempre più affollato significa che le organizzazioni più affermate devono accelerare le strategie di soddisfazione del cliente per rimanere in testa, viste le risorse limitate, le compagnie di assicurazione potrebbero aver bisogno di identificare strategicamente e dare la priorità ai punti più impattanti del flusso di gestione dei sinistri automobilistici per ottenere il massimo ritorno dall'introduzione dell'intelligenza artificiale.

Più di un quinto degli assicuratori ha citato la fase di prevenzione delle frodi come obiettivo chiave, salito fino al 35% per coloro che stanno investendo somme significative in programmi di intelligenza artificiale (35%).

Ma la stragrande maggioranza delle compagnie sta ancora attendendo di introdurre l'intelligenza artificiale in tutto il flusso di gestione dei sinistri, per vedere il maggior ritorno. Questo sottolinea ciò che Solera sa da tempo, ossia che il vero valore dell'intelligenza artificiale può essere ottenuto solo attraverso soluzioni end-to-end in grado di salvaguardare i consumatori e migliorare la loro esperienza, dalla prima comunicazione di perdita (FNOL) alla liquidazione finale, mettendo a disposizione un iter completamente automatizzato e touchless.

Le compagnie di assicurazione più grandi si sono concentrate sull'adozione dell'intelligenza artificiale in modi che avrebbero ridimensionato l'impatto finanziario. Ad esempio, un quinto (20%) degli assicuratori si aspetta miglioramenti nella riduzione delle spese tecnologiche (20%), mentre il 15% ha citato la riduzione dei costi di indennizzo come risultato auspicato per i futuri investimenti in intelligenza artificiale.

Confrontare questi obiettivi con le barriere di costo all'adozione dell'intelligenza artificiale è una dinamica interessante per le compagnie di assicurazione, che ora devono giustificare investimenti tecnologici volti in definitiva a contribuire a ridurre i costi in altre aree dell'azienda.

Per riparatori indipendenti ed autorizzati, la priorità oggi è sicuramente massimizzare il valore della loro forza lavoro mantenendo la crescita per il prossimo anno. Queste organizzazioni si aspettano di vedere i massimi ritorni dai progetti di intelligenza artificiale attraverso una maggiore redditività ed efficienza del personale, ed è naturale in un ecosistema colpito duramente dagli effetti economici del COVID-19 che ora sta lavorando per la ripresa ottimizzando la trasformazione digitale.

Tuttavia, per carrozzerie indipendenti ed autorizzate decidere quando e come introdurre l'intelligenza artificiale per soddisfare le esigenze della loro attività varia a seconda della posizione geografica. Quasi un quarto degli intervistati dell'area Asia-Pacifico ha visto il maggior valore nella fase di autorizzazione e fatturazione delle riparazioni (22%), mentre la stima a distanza è stata l'obiettivo fondamentale per il Nord America e l'Europa.

Il successo nell'automazione di questi processi dipenderà molto dai dati forniti agli algoritmi che supportano i sistemi usati. Trovare il giusto mix di dati e tecnologie oggi è la chiave per ottimizzare gli investimenti e ottenere velocità, intelligenza ed efficienza su vasta scala.

La soluzione Qapter® di Solera abbina le immagini dei danni subiti dal veicolo ai dati sui sinistri liquidati e sulle riparazioni eseguite (RepairScience™) per determinare l'operazione di riparazione più intelligente e il relativo costo.

Questa accuratezza e precisione consente alle carrozzerie di prendere decisioni di riparazione accurate e informate, accelerando l'autorizzazione della riparazione.

Dato che i consumatori desiderano un iter rapido e automatizzato per l'apertura di un sinistro e la riparazione del danno, è proprio questo livello di dati, insieme alla velocità di esecuzione e alla trasparenza dell'intero flusso di gestione dei sinistri che alla fine farà risparmiare tempo, renderà l'iter più rapido e aumenterà la soddisfazione del cliente.

# Conclusione

---

Guardando a un futuro in cui i consumatori preferiranno i fornitori che mettono al primo posto i canali digitali, la nostra ricerca mostra che i processi automatizzati hanno la capacità di aumentare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

Da quel che vediamo, è chiara la visione dei fornitori di servizi, per i quali l'intelligenza artificiale con il suo ruolo è una componente importante per il futuro della gestione dei sinistri automobilistici. Questo segmento di mercato è già consapevole del fatto che l'intelligenza artificiale può creare resilienza e migliorare il customer journey.

**Ottimizzare come e dove le organizzazioni scelgono di implementare una tecnologia all'avanguardia sarà fondamentale per realizzarne appieno il valore sia per le aziende che per le esigenze future dei clienti amanti dell'innovazione tecnologica.**

Qualunque sia il modo in cui i fornitori scelgono di accostarsi a questa trasformazione, per proporre un iter di gestione dei sinistri completamente automatizzato sarà necessaria la massima collaborazione tra compagnie di assicurazione, riparatori e partner tecnologici per esplorare modelli in costante evoluzione e costruire il migliore percorso con il supporto dell'intelligenza artificiale. Solo allora il nostro settore potrà ottenere il massimo ritorno dalla digitalizzazione grazie a iter più rapidi e accurati.

Per ulteriori informazioni sul flusso di gestione dei sinistri touchless basato sull'intelligenza artificiale di Solera, visita il sito [www.qapter.com](http://www.qapter.com)



Questa ricerca di Solera, che rientra in una serie di studi sul tema, è stata condotta da Coleman Parkes nel novembre-dicembre 2020 con 225 direttori di compagnie di assicurazione e 300 responsabili di carrozzerie e reti di rivenditori OEM, in Nord America, Europa e Asia-Pacifico. La ricerca indaga la spinta verso la trasformazione digitale, gli atteggiamenti verso l'intelligenza artificiale e il potenziale impatto della sua introduzione nel flusso di gestione dei sinistri automobilistici e riparazione dei veicoli.

# Informazioni su Solera

Solera è un fornitore leader mondiale di software as-a-service per il ciclo di vita del veicolo e di software as-a-service per la gestione della flotta, banche dati e servizi.

Attraverso quattro linee di business - vehicle claims, vehicle repairs, vehicle solutions and fleet solutions – Solera controlla molti marchi leader nell’ecosistema del ciclo di vita del veicolo, tra cui Identifix, Audatex, DealerSocket, Omnitracs, eDriving/Mentor, Explore, CAP HPI, Autodata e altri.

Solera supporta i suoi Partners nel gestire con successo il percorso digitale con una soluzione „one-stop shop” che razionalizza flussi e operazioni, offre analisi guidate dai dati, e migliora il coinvolgimento del cliente.

Attraverso questo, Solera crede che i propri Partners possano aumentare le vendite, promuovere la fidelizzazione dei loro clienti e migliorare i margini di profitto. Solera serve oltre 300.000 clienti globali e partner in più di 100 paesi. Per maggiori informazioni, visitare [solera.com](https://www.solera.com)

