

Accelerare la trasformazione digitale per il futuro dei sinistri automobilistici

Solera esplora le strategie
e le tecnologie che
trasformeranno i processi di
lavoro del presente e del futuro

Sommario

Introduzione	3
Affrontare le sfide con un flusso di lavoro touchless	4
Una visione dell'esperienza di gestione dei sinistri unificata	5
Come possiamo estrarre valore dalla trasformazione digitale?	6
Qual è l'impostazione perfetta dei dati?	7
Dove si incontrano nel processo le competenze digitali e le competenze in materia di riparazione?	8
Perché questo è importante ora più che mai?	10
Informazioni su Solera	11

Introduzione

Come oggi possiamo sfruttare al meglio digitale per prepararci al futuro?

Il mondo sta cambiando e la crisi causata dal Covid-19 è stata un acceleratore per la trasformazione digitale a tutti i livelli. Ma, riemergendo dalla pandemia in un'ottica di ripresa, alcuni operatori del settore metteranno a frutto questa trasformazione facendo un salto in avanti, mentre altri ritorneranno ai ritmi tradizionali, il che inevitabilmente segnerà un profondo divario tra loro. Chi abbraccerà il digitale svilupperà una mentalità agile che alla fine prevarrà nel moderno ecosistema della gestione dei sinistri automobilistici. Chi sceglierà di tornare alla "vecchia normalità" accuserà un ritardo irreversibile rispetto agli altri che avanzano.

Il digitale in tutte le sue forme sta svolgendo un ruolo enorme nell'impegno di continuità profuso in tutto l'ecosistema, mentre sperimentiamo nuove norme di distanziamento sociale. Ad esempio, abbiamo visto che la tecnologia di acquisizione delle immagini permette ai clienti di fornire rapidamente a compagnie di assicurazione e carrozzerie prove visive dei danni attraverso un processo guidato e automatizzato, consentendo così una rapida analisi e valutazione dei danni e della prima apertura del sinistro (la cosiddetta FNOL) senza che sia necessario per il cliente o il perito essere sul posto, evitando problemi di sicurezza in quanto il contatto fisico è limitato. Allo stesso modo, i canali di comunicazione digitale stanno permettendo alle carrozzerie di predisporre l'intervento, aggiornare i clienti e fatturare in modo efficiente con un personale ridotto. D'altro canto, una maggiore diffusione delle videoispezioni a distanza sta aiutando le carrozzerie a rimanere in attività sfruttando la possibilità che le perizie vengano svolte da remoto.

Fatta questa dovuta premessa, sinora il percorso della trasformazione nell'ecosistema della gestione dei sinistri

automobilistici è stato molto frammentato. Pochissimi sono stati coloro che hanno optato per un'adozione immediata di soluzioni veramente in grado di operare una radicale trasformazione, soluzioni che peraltro non si sono rese immediatamente disponibili. Le tecnologie avanzate, infatti, sono state soprattutto pensate per digitalizzare punti specifici del flusso di gestione dei sinistri e la visione dei pionieri del digitale ha dovuto fare i conti con i tempi dello sviluppo. In un ecosistema basato sull'accuratezza, il processo decisionale è molto strutturato per garantire la massima efficienza, sicurezza e qualità dell'esperienza. Compagnie di assicurazione e riparatori sono stati meno propensi a implementare le tecnologie emergenti così rapidamente come altri settori.

Ciò nondimeno, con l'obiettivo puntato su un futuro "digital-first", comprendere come giungere a decisioni più rapide e qualitativamente migliori è fondamentale per tutti. Adottando strumenti agili e tecnologie efficaci, siamo in grado di offrire controllo e velocità, inoltre abbiamo anche bisogno di ottenere di più con meno. Siamo chiamati ad affrontare nuove sfide e l'attenzione deve concentrarsi sull'accelerazione dell'uso delle tecnologie che ci garantiranno il flusso di lavoro touchless di cui abbiamo bisogno per trasformare veramente l'esperienza della gestione dei sinistri.

“La trasformazione digitale non è solo una questione di rottura o tecnologia. È una questione di valore, persone, ottimizzazione e capacità di adattarsi rapidamente quando necessario attraverso un uso intelligente delle tecnologie e delle informazioni¹.”

1. <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/>

Affrontare le sfide con un flusso di lavoro touchless

È indubbio che il Covid-19 ha catapultato l'ecosistema nel periodo di massima accelerazione digitale nella storia del settore. Ora è fondamentale capire come possiamo affidarci alla potenza del digitale per affrontare le sfide del presente e del futuro. Per conseguire questo obiettivo, è indispensabile valutare l'intero flusso di gestione dei sinistri automobilistici e identificare i punti di tensione specifici su cui possiamo digitalizzare l'esperienza per prendere decisioni migliori e migliorare le prestazioni.

Molte difficoltà persistenti del settore nascono da lacune nel flusso di informazione o errori umani in qualche fase della catena del valore. Una transizione verso una gestione dei sinistri basata sui dati con l'uso dell'intelligenza artificiale (AI) e dell'apprendimento automatico (ML) può tuttavia rivoluzionare questo flusso. Mettendo in relazione modelli e tendenze nei dati e imparando continuamente da input sia storici che in tempo reale, possiamo generare informazioni affidabili e accurate per arricchire e migliorare l'esperienza del cliente.

Secondo Gartner, il 91% delle aziende prevede di implementare l'intelligenza artificiale entro il 2022 e, investendo di più, è possibile realizzarne tutto il potenziale per i riparatori. Per ottenere il maggior valore nell'intero flusso di lavoro, l'uso dell'automazione deve cominciare dalla apertura del sinistro. La tecnologia di acquisizione guidata delle immagini può supportare il cliente con un'esperienza di self-service digitale, raccogliendo alla fonte dati critici sui danni del veicolo per avviare la richiesta di liquidazione e assistere l'intelligenza artificiale nella convalida dei danni, con vantaggi notevoli in tutto il flusso di lavoro:

- L'acquisizione di immagini da parte del conducente può ridurre il tempo che i periti spendono nell'ispezionare veicoli con danni minimi o totali, salvaguardare il distanziamento sociale e migliorare l'esperienza del cliente finale.
- Un triage più intelligente dei danni subiti dai veicoli può migliorare l'accuratezza, classificare più veicoli non riparabili in fase di apertura di sinistro e assegnare casi particolari al riparatore più idoneo.
- Le carrozzerie sono in grado di visualizzare i danni prima dell'arrivo di un veicolo sul posto per avviare proattivamente il reperimento dei pezzi necessari o l'amministrazione della stima preliminare, ottimizzando i tempi di lavoro.
- L'analisi dei danni del veicolo effettuata dalla macchina è in grado di ridurre notevolmente il margine di errore durante l'elaborazione della stima, aumentando l'accuratezza e riducendo i tempi di autorizzazione della riparazione.
- Le valutazioni basate sull'intelligenza artificiale possono eliminare i compiti ripetitivi o inutili, permettendo ai tecnici di concentrarsi su casi più complessi che richiedono la competenza e il giudizio umano.
- L'eliminazione dei punti di contatto non necessari assicura una comunicazione trasparente tra compagnie di assicurazione e riparatori, automatizza la fatturazione digitale e supporta una più rapida liquidazione dei sinistri.

Grazie a questa tecnologia, possiamo visualizzare l'intero percorso digitale end-to-end e identificare i punti di contatto principali che possono essere automatizzati per ridurre gli attriti, risolvere i sinistri più velocemente e migliorare l'esperienza del cliente finale.

2. <https://www.raconteur.net/digital-transformation-2019>

Una visione dell'esperienza di gestione dei sinistri unificata

Innanzitutto, sfruttando la tecnologia di video-ispezione, è possibile procedere a una valutazione digitale del veicolo presso la sede di stipula della polizza. Dopodiché, quando viene aperto un sinistro, un messaggio digitale invita il cliente ad acquisire immagini del danno. Un assicuratore elabora poi le immagini del cliente con l'intervento dell'intelligenza artificiale per consentire un triage intelligente del danno e classificare il veicolo come riparabile o non riparabile senza input manuale.

Concluso il triage, l'assicuratore decide se proporre il pagamento della liquidazione o la possibilità di prenotare un appuntamento per portare il veicolo presso un riparatore, ulteriore fase del percorso che in un prossimo futuro potrebbe essere trasformata digitalmente all'interno del procedimento di triage intelligente. Infine, è possibile assegnare l'intervento al riparatore più idoneo e autorizzarlo in modo che vengano ordinati automaticamente i pezzi necessari.

Attraverso protocolli digital-first, siamo in grado di automatizzare ogni fase di questo processo e sostituire i compiti manuali, ottimizzando così le azioni e facendo risparmiare tempo sia all'assicuratore che al cliente. Ad esempio, i danni possono essere condivisi digitalmente attraverso le immagini acquisite in loco dal conducente, mentre i centri di contatto fisici possono essere sostituiti da aggiornamenti automatici inviati direttamente al cliente in tempo reale. Quando le immagini del veicolo sono elaborate dall'intelligenza artificiale e da algoritmi

di apprendimento automatico, il perito può convalidare la valutazione e utilizzare il processo di gestione digitale del sinistro per finalizzare la stima. Il perito può verificare la conclusione della tecnologia o rettificarla ove lo ritenga opportuno, una fase critica che insegna effettivamente agli algoritmi ad essere più efficaci e supporta risultati sempre migliori a ogni ciclo di revisione.

Il perito, l'assicuratore, il riparatore e il conducente sono informati della stima e possono confrontarsi sugli esiti raggiunti in base ai dati. Grazie a questa connessione tra le parti in causa e alla conoscenza condivisa dei dati, si può risparmiare molto tempo in quanto le parti hanno modo di confrontarsi rapidamente sul valore e sui costi.

Sfruttando i principi degli algoritmi dell'intelligenza artificiale, possiamo costruire soluzioni scalabili che supportano l'utente eliminando dai processi decisionali parte del giudizio manuale. A loro volta, periti, assicuratori, officine e fornitori possono tutti lavorare in modo più intelligente e raggiungere l'obiettivo di fare di più con meno risorse. Il valore di questa tecnologia è riconosciuto da tutto il settore. La chiave per realizzare appieno il suo potenziale sta però nella composizione dei dati che la supportano.

Come possiamo estrarre valore dalla trasformazione digitale?

Confidando in una lenta ripresa economica, queste capacità, viste le circostanze, saranno cruciali. Eppure, nonostante l'enorme potenziale per l'ecosistema, è chiaro anche che potremmo non essere in grado di cogliere l'opportunità che ci viene offerta. Per un'azienda su 4, fino al 50% di tutti i progetti basati sull'intelligenza artificiale fallisce³. L'intelligenza artificiale raggiungerà il suo pieno potenziale solo se le aziende saranno capaci di introdurre la nuova tecnologia nei flussi di lavoro esistenti in modo più rapido e sostenibile anziché usarla come soluzione a sé stante con funzionalità scollegate.

Tale approccio olistico richiede una scienza dei dati che sfrutti un insieme comune di algoritmi per ridurre la complessità e garantire la coerenza delle deduzioni prodotte dall'intelligenza artificiale. La qualità e la disponibilità dei dati che supportano l'intelligenza artificiale in tutto il flusso, rappresentano gli ingredienti decisivi per produrre soluzioni di apprendimento automatico a prova di futuro. Raggiungere questo obiettivo richiede un sofisticato archivio di dati o "data lake", in cui i dati provenienti dai sistemi sorgente disponibili vengono selezionati e utilizzati automaticamente per alimentare e ottimizzare la pipeline dell'intelligenza artificiale.

A differenza di altri fornitori che operano su mercati disparati, Solera può attingere al suo database globale per immettere volumi elevati di dati nel sistema in modo da ricavare informazioni e propagare l'apprendimento in modo più rapido per un'esperienza del cliente senza soluzione di continuità. Con oltre 300 milioni di sinistri

liquidati e un miliardo di immagini acquisite, i nostri dati alimentano gli algoritmi di apprendimento automatico per guidare l'efficienza e migliorare l'accuratezza dei risultati.

Una volta che questi preziosi dati sono stati acquisiti, è necessario occuparsi di come aggregarli per ottimizzare efficacemente i processi da un capo all'altro del percorso digitale.

Fondamentalmente, se l'impostazione dei dati non è giusta, l'intero processo non sarà mai ottimizzato. Sfruttare una sorta di intelligenza artificiale basata sulle immagini è possibile. Ma senza una sofisticata scienza delle riparazioni e dati storici che la alimentino, non è possibile garantire l'accuratezza, la coerenza o la qualità dei risultati in tutto il flusso di lavoro.

3. <https://venturebeat.com/2019/07/08/idc-for-1-in-4-companies-half-of-all-ai-projects-fail/>

Qual è l'impostazione perfetta dei dati?

L'automazione del processo di stima delle riparazioni è il Santo Graal, ma vi è una comprensibile riluttanza ad affidarsi esclusivamente alle macchine. Si può insegnare a un computer a rilevare componenti e danni attraverso la computer vision, ma non si può insegnare come si riparano i veicoli. Un approccio ibrido, in cui la scienza dei dati è affiancata alla scienza delle riparazioni, è pronto ad accelerare l'adozione della stima automatizzata. Configurando regole di riparazione nel sistema, possiamo calcolare automaticamente tempi e costi di riparazione accurati in un modo trasparente e allineato tra assicuratore e riparatore.

Gli assicuratori e i riparatori, aiutati da dati inconfutabili, possono confrontarsi sul valore del veicolo e il prezzo della riparazione, eliminare inutili complessità dal flusso di lavoro e presentare ai clienti stime veloci e accurate. Con tempi di ciclo ridotti e diagnosi di riparazione più intelligenti, più veicoli possono essere riparati e restituiti ai clienti nello stato originario, migliorando la sicurezza generale del veicolo.

Inoltre, si possono determinare le perdite totali in modo più appropriato e fattuale, riducendo il numero di veicoli pericolosi circolanti con un intervento umano minimo. Entrambe queste attività consentono ai periti di comparare le stime create dall'intelligenza artificiale e le stime finali addestrando gli algoritmi a migliorare l'accuratezza nel tempo. In questo modo, si passa dall'attuale processo ad alta intensità di manodopera a un flusso di lavoro "touchless" più veloce e automatizzato, con un processo decisionale più intelligente che è stato convalidato da esperti.

Se però non si ricevono tutti i dati accurati del veicolo, si ottiene l'effetto opposto compromettendo l'accuratezza della riparazione del veicolo, richiedendo l'intervento umano e frammentando l'esperienza dell'utente anziché unificare un processo che si vorrebbe "touchless". Grazie al mix tra dati e scienza delle riparazioni, è possibile sfruttare appieno la potenza dei dati e andare oltre qualsiasi congettura o controllo di ragionevolezza nel processo di valutazione. A loro volta, le aziende rafforzano le loro capacità sfruttando la classificazione delle immagini e il rilevamento dei danni da parte dell'intelligenza artificiale, un modello in grado di promuovere decisioni intelligenti per l'identificazione precoce delle perdite totali, generare tempi di riparazione, identificare pezzi di ricambio e persino produrre stime preliminari in pochi minuti partendo da dati in tempo reale.

In collaborazione con partner industriali, le compagnie di assicurazione e i riparatori possono fondere i dati e la scienza delle riparazioni a capacità predittive per realizzare nel tempo un modello completo. Testando in modo ripetitivo, possiamo migliorare nel tempo l'approccio della macchina sulla base dell'esperienza offerta da un "data lake" in continua crescita, conoscenza che poi deve essere associata alla competenza dei professionisti in ogni fase necessaria della riparazione. Solo allora saremo in grado di realizzare un flusso di lavoro intuitivo e completo che offra una visione in tempo reale ed elimini la soggettività, le inefficienze e che migliori la qualità e il volume dei risultati per tutte le parti interessate e per l'esperienza del cliente.

Dove si incontrano nel processo le competenze digitali e le competenze in materia di riparazione?

Questa somma di tecnologie accresce un servizio per le persone, creato dalle persone. Molte organizzazioni usano l'intelligenza artificiale e l'apprendimento automatico per semplificare i processi nel tentativo di fornire risultati migliori agli utenti. Eppure, il flusso di lavoro moderno non esclude il coinvolgimento umano; non è possibile codificare l'empatia e la comprensione su una macchina. Abbiamo bisogno del fattore umano per affrontare i radicali cambiamenti che continueremo a vivere durante e dopo il Covid-19. Le organizzazioni che oggi pongono l'uomo al centro della loro trasformazione digitale otterranno risultati più importanti⁴. Se ripensiamo agli esempi prima citati in cui abbiamo descritto come gli algoritmi imparano continuamente a ogni stima "corretta", non possiamo non riconoscere il ruolo fondamentale che gli esseri umani svolgono nella transizione verso un flusso di gestione dei sinistri sempre più digitale. La supervisione di periti qualificati ed esperti per convalidare le stime, riconoscere le inesattezze, gestire le stime e i requisiti di riparazione più complessi, continua a essere una parte importante della trasformazione digitale.

L'innovazione è rottura e lungimiranza tanto quanto la rete ad alta velocità e gli smartphone per l'apprendimento automatico e la blockchain. Sono tecnologie che non cambiano da un giorno all'altro, ma alle quali dobbiamo adattare il nostro approccio per stare al passo, altrimenti saremo superati. Oltre alla

gestione digitale dei sinistri, l'autonomia sta migliorando tutti gli ambiti del settore automobilistico, dai veicoli senza conducente ai sistemi avanzati di assistenza alla guida (ADAS) che garantiscono la sicurezza sulla strada. Ciò complicherà ulteriormente sia l'ecosistema, sia i regolamenti in materia di proprietà delle informazioni digitali, richiedendo sistemi che possano tenere il passo con l'innovazione tecnologica.

È importante capire che le soluzioni moderne per la gestione dei danni si stanno occupando sostanzialmente dell'accuratezza e della rapidità della stima per risolvere le sfide attuali. Questa innovazione, tuttavia, non significa che gli esseri umani siano sostituiti in ogni fase del percorso. Stiamo infatti dotando le persone di tecnologie per garantire il giusto mix di scienza dei dati e competenza umana, in modo da controllare la ragionevolezza di ogni decisione, il che, a sua volta, può ridurre considerevolmente il volume dei casi di perdita totale immessi per errore nella rete di riparazione, liberare risorse cruciali e migliorare le relazioni all'interno della rete.

4. https://www.fujitsu.com/downloads/GLOBAL/vision/2019/download-center/FTSV2019_Survey_EN_1.pdf

5. <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/a-blueprint-for-successful-digital-transformations-for-automotive-suppliers>

Per la liquidazione dei sinistri e la riparazione, questo è possibile solo quando tutti i punti dell'ecosistema lavorano a stretto contatto per affrontare nuove norme, pressioni e opportunità digitali con una mentalità agile. Mantenere l'uomo in sintonia con il flusso del cambiamento per pilotare programmi digitali di prova e apprendimento⁵ è la chiave della vera rottura.

Inoltre, collaborazioni più forti tra fornitori e utenti miglioreranno la qualità dell'innovazione e, quindi, la qualità dei rendimenti. Coltivando le relazioni, possiamo resistere alla tempesta del cambiamento e costruire un percorso completo di gestione dei sinistri con maggiore trasparenza. In primo luogo, però, dobbiamo tutti comprendere le ragioni per affrontare insieme la trasformazione digitale, con maggiore chiarezza e urgenza che mai.

4. https://www.fujitsu.com/downloads/GLOBAL/vision/2019/download-center/FTSV2019_Survey_EN_1.pdf

5. <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/a-blueprint-for-successful-digital-transformations-for-automotive-suppliers>

Perché questo è importante ora più che mai?

È vero che ogni regione mondiale affronta le proprie sfide, e la velocità di adozione del digitale potrà mai essere la stessa a livello globale. Tuttavia, anche se la ripresa dal Covid-19 avviene a una velocità diversa da regione a regione, gli aspetti fondamentali rimangono gli stessi. Sarà facile per le aziende recedere sui primi passi digitali compiuti per sopravvivere durante la crisi. Per avere successo a distanza, dobbiamo permettere ai nostri team di diventare più automatizzati e interagire digitalmente ovunque possibile.

Nel frattempo, dobbiamo unirici in una visione condivisa di ciò che dovrebbe essere il percorso ottimale di gestione dei sinistri sia per il settore nel suo complesso che per il cliente finale, il che rafforzerà le collaborazioni, che sono essenziali per la ripresa e non solo. L'aspetto più importante è che anche l'approccio scelto deve stare al passo con decisioni tecnologiche più intelligenti e veloci. In tempi incerti, è vitale adattarsi e sfruttare le nuove capacità in modi ragionevoli che riducono il rischio, ma con una determinazione tale da consentire a utenti finali e clienti di sperimentarne la presenza in modi sempre migliori. Aspettare la "perfezione" in periodi di cambiamenti radicali non è mai una buona scelta e stare a guardare mentre altri provano per primi non è un modello praticabile per la trasformazione digitale. Assieme alla potenza dell'automazione, è fondamentale coagulare il meglio del pensiero imprenditoriale e della volontà di sperimentare nell'ambito di una comunità di assicuratori, periti e riparatori.

Scegliendo l'agilità ci assicuriamo che l'ecosistema automobilistico possa sopravvivere oggi e prosperare in futuro, mentre la nuova normalità accelera il nostro percorso di digitalizzazione.

È molto facile accelerare gli sforzi in una corsa all'innovazione. Dovendo però considerare molti aspetti business-critical, è necessario essere ponderati nelle azioni per controllare l'apprendimento e aggiungere realmente valore a ogni innovazione imparando lungo il cammino. Un approccio misurato che lasci il tempo per test approfonditi e ripetuti nel tempo ci permetterà di reimmaginare le strategie digitali nel modo giusto.

Noi di Solera sappiamo che questa non è una transizione facile. Il ritmo dell'innovazione digitale non mostra rallentamenti e dobbiamo utilizzare gli strumenti a nostra disposizione per perfezionare il flusso di gestione dei sinistri. Fornendo strategie, soluzioni e servizi affidabili che supportino le organizzazioni in qualsiasi circostanza nell'ambito dell'evoluzione della nostra roadmap, il nostro intento è essere un partner per il futuro, non solo oggi o domani. Attraverso una visione condivisa, possiamo lavorare a stretto contatto con i partner per capire il loro flusso di lavoro e sfruttare l'intelligenza artificiale basata sui dati per ottimizzare gli sforzi digitali a un ritmo adatto a qualsiasi azienda. Imparando insieme come settore, emergeremo più forti e, attraverso il digitale, ci trasformeremo per il meglio.

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)

