

LE CINQUE SFIDE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

di MARIA MORO

I SISTEMI INFORMATICI INTELLIGENTI POSSONO ESSERE INTEGRATI NEI PROCESSI DI AUTOMAZIONE MIGLIORANDO L'OPERATIVITÀ DEL BUSINESS ASSICURATIVO. PER OTTENERE I RISULTATI ATTESI È FONDAMENTALE DEFINIRE UN PROGETTO STRATEGICO PUNTUALE, NEL QUALE LE RISORSE AZIENDALI DEVONO ESSERE COINVOLTE, ANCHE APPORTANDO IL VALORE DELLA LORO ESPERIENZA

Machine learning e intelligenza artificiale possono entrare nei processi che guidano le compagnie assicurative e portare valore alla relazione con il cliente. Migliorare l'operatività abbreviando i tempi e accrescendo la qualità, permette di dare all'assicurato una migliore esperienza. Il cliente si aspetta per prima cosa la velocità nella risoluzione di un bisogno; si attende empatia, soprattutto nei momenti legati al sinistro. Ma si aspetta anche di essere valutato in maniera oggettiva e neutrale, così come di avere di fronte un interlocutore flessibile e capace di dare risposte personalizzate.

Su questi temi l'esperienza trentennale nelle applicazioni di intelligenza artificiale e machine learning di **expert.ai**, illustrata da **Pamela Negosanti**, global head of insurance solutions della società, si è orientata alle specificità del settore assicurativo e prevalentemente alla gestione dei sinistri, all'underwriting e ai sistemi di relazione con il cliente. Le *best practice* si basano su *Intelligent process automation*, un sistema che integra l'IA all'automazione dei processi, dando ampio valore all'apporto delle competenze umane (*human in the loop*).

Focalizzando sulla gestione dei sinistri, Negosanti ne ha sintetizzato le criticità a cui l'IA può dare risposta. A oggi i processi sono ancora in buona parte manuali, la standardizzazione è limitata e ciò contribuisce alla crescita dei costi; il processo manuale ha inoltre le controindicazioni di richiedere tempo e di poter essere influenzato dalla soggettività di chi lo prende in carico.

IL VALORE DELLO "HUMAN IN THE LOOP"

Automatizzare la gestione dei sinistri comporta per Negosanti cinque sfide: "il primo passo è capire da quale istanza partire; va poi indagata la qualità del dato, delineate le aspettative e definito come misurare



Pamela Negosanti, global head of insurance solutions di *expert.ai*

i risultati. È necessario pianificare anticipatamente il progetto per calarlo nella realtà aziendale e coinvolgere le risorse umane".

Ne discende che il passo preliminare è la definizione del *business case*, con obiettivi misurabili e realistici. In base all'esperienza di *expert.ai*, "è possibile automatizzare fino al 40% di un processo e l'*accuracy* non è mai pari al 100%". Anche per queste ragioni il ruolo umano è indispensabile: "il concetto di *human in the loop* è vitale perché lo scopo della tecnologia è di potenziare le capacità delle persone". L'esperienza umana affianca la macchina e aumenta il valore del processo di automazione intelligente; come ha spiegato Negosanti "il sistema crea algoritmi basati su *data set* e l'approccio è tanto più vincente quanto le informazioni sono di qualità; laddove ciò non sia possibile, per addestrare l'algoritmo di ML si ricorre all'approccio più tradizionale all'IA, chiamato *simbolico*, che integra nel processo di apprendimento la conoscenza trasmessa dalle persone. La chiave del successo è unire le due strategie in un approccio ibrido, che Gartner definisce come *Composite IA*".