

# GESTIONE SINISTRI, TECNOLOGIA A SUPPORTO DELLE PERSONE

**SECONDO MASSIMILIANO CARADONNA, LO SVILUPPO TECNOLOGICO NON SOSTITUIRÀ L'ATTIVITÀ UMANA: PER QUESTO È PREFERIBILE PARLARE DI INTELLIGENZA AUMENTATA PIUTTOSTO CHE DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE. SEGUENDO TALE LOGICA, DEKRA GUARDA AL POTENZIALE PREDITTIVO DEI DATI E ALLA POSSIBILITÀ DI EFFICIENTARE IL RUOLO DEL PERITO NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE**

di Michele Starace

**N**egli ultimi anni lo sviluppo tecnologico ha avuto un forte impatto sul settore assicurativo, in particolare sul mondo della gestione sinistri, dove l'innovazione è il driver principale. L'ultima frontiera, su cui tutte le compagnie stanno puntando molto, è l'intelligenza artificiale. **Massimiliano Caradonna**, senior vice president di **Dekra Group**, preferisce invece parlare di intelligenza aumentata. “Con ciò – ha precisato – intendo strumenti a supporto delle persone, che potenzino l'intervento umano. Io dubito che la tecnologia sostituirà totalmente l'attività umana, ma è sicuramente molto utile dove questa non riesce ad arrivare”.

Dekra può contare su una rete di circa 100 periti dipendenti in Italia, una figura che ha un ruolo centrale nella relazione con il cliente dopo il sinistro e che viene coadiuvata nell'attività da tecnologie avanzate. Nello specifico, Caradonna ha fatto riferimento alla piattaforma *Claient*, capace di gestire un volume di dati reali molto significativo. “Grazie allo storico delle perizie, la piattaforma riesce a mappare i sinistri e ricavare infor-

mazioni sulle aree più a rischio oltre che sulle dinamiche più frequenti e le parti del veicolo più spesso colpite”, ha spiegato. Questo sistema, nelle zone critiche, rende possibile l'intervento di un perito a supporto dell'assicurato entro pochi minuti.

## LAVORARE IN OTTICA PREDITTIVA

La piattaforma consente a Dekra di lavorare in ottica predittiva in area sinistri, ma anche su temi come il meteo o il traffico. “Occupandoci di revisioni, possiamo applicare tale logica anche alla sicurezza del veicolo e del driver: vale a dire che possiamo conoscere in qualunque momento le condizioni di un veicolo e informare l'interessato in caso di rischio”.

Con l'avvento dei sistemi Adas si è aggiunta l'eventualità che un incidente si verifichi per un malfunzionamento della tecnologia. In casi simili, può aprirsi un tema di responsabilità che coinvolge il costruttore. “La competenza di Dekra in questo campo deriva dall'essere un ente certificatore che esegue i test sugli Adas per auto non ancora omologate”, ha proseguito il manager. “Abbiamo creato una Academy per periti che insegnano loro a rilevare eventuali malfunzionamenti di tali sistemi”. In conclusione, Caradonna ha raccontato il recente sviluppo di una soluzione che consente ai periti di dialogare con i clienti nel minor tempo possibile. “Attraverso dei partner strategici, abbiamo dato la possibilità all'assicurato di rivolgersi a un avatar virtuale che lo supporti nella relazione con il perito e nella gestione del sinistro, fornendogli tutte le informazioni in tempo reale”.



**Massimiliano Caradonna,**  
senior vice president di Dekra Group