

# AI E TELEMATICA A SUPPORTO DELLA GESTIONE DEL SINISTRO

UN NUOVO FOUNDATION MODEL SVILUPPATO DA CAMBRIDGE MOBILE TELEMATICS AMPLIA LE CAPACITÀ INTERPRETATIVE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE. I DATI ELABORATI SONO LA BASE PER UN DIALOGO PIÙ SEMPLICE CON IL CLIENTE IN CASO DI INCIDENTE, E OFFRONO INFORMAZIONI PIÙ COMPLETE E CERTE AI LIQUIDATORI

di Maria Moro

**D**all'applicazione dell'intelligenza artificiale al processo dei sinistri auto si possono ottenere una serie di vantaggi per l'utente e i liquidatori, con ritorni in termini di risparmio nella fase di gestione e di migliore esperienza del cliente.



**Cambridge Mobile Telematics** opera con l'AI dal 2010, quando ha introdotto il riconoscimento automatico del comportamento di guida, e ha sviluppato da allora oltre 130 sistemi operativi in 25 paesi. La novità di quest'anno è il *telematic foundation model* (Tfm), un motore dei modelli generativi dell'AI che organizza le informazioni provenienti dai sensori presenti all'interno dell'auto, siano esse originate dal veicolo, dalla scatola nera o da altre fonti. Alla base ci sono gli *embedding model*, capaci di tradurre oggetti complessi, come frasi o immagini, in forme numeriche che colgono il concetto rappresentato e lo mettono in relazione con altri oggetti di significato attinente. "In questo modo l'intelligenza artificiale, – ha spiegato **Marco Amendolagine**, head of product mana-

gement, Europe & Apac di Cmt – riesce a riconoscere come simili elementi diversi tra loro nella forma ma con lo stesso significato. Questo velocizza i sistemi di apprendimento e semplifica la procedura". Le informazioni raccolte possono contribuire, ad esempio, a individuare l'origine di un sinistro anche se provengono da un dispositivo che non è nato per rilevare i sinistri.

## VELOCITÀ E RISPARMIO SUI COSTI

L'applicabilità di questa tecnologia è in tutti gli ambiti in cui la telematica può portare vantaggi: notifica del sinistro in tempo reale, assistenza al cliente, aiuto nella compilazione del modulo Cai, ricostruzione delle responsabilità e della dinamica in chiave antifrode, valutazione dei danni.

Nella Cai digitale, ad esempio, "il sistema elabora in tempo reale i dati a disposizione e genera una serie di domande chiuse che rendono più semplice l'interazione con il cliente. Inoltre, è in grado di dare suggerimenti nella compilazione o di capire se le immagini fornite contribuiscono alla ricostruzione dell'evento in maniera corretta, eventualmente chiedendone subito di più precise", ha osservato Amendolagine. In questo modo, ai liquidatori arrivano dati di qualità superiore e più facilmente interpretabili grazie al linguaggio naturale e a elementi grafici.

L'utilizzo di questo sistema ha dimostrato che velocità e precisione consentono una sensibile riduzione dei costi, grazie all'accuratezza nelle stime e all'ottimizzazione di gestione, inoltre le compagnie che già vi hanno fatto ricorso registrano una maggiore soddisfazione del cliente data da un servizio più rapido ed efficiente.



**Marco Amendolagine**, head of product management, Europe & Apac di Cambridge Mobile Telematics