



LIKWIDACJA SZKÓD □ OBSŁUGA KLIENTA

Co teraz „żre”?

Tytułowe dość brutalne sformułowanie, które czasami pada w przerwie na korytarzu między prezentacjami, jest brutalnym pytaniem o to, co obecnie się sprawdza w ubezpieczeniach. Może trochę klucz w oczy, gdy się to czyta, tak samo jak klucze często brak dobrej odpowiedzi.

Postaram się odpowiedzieć, które technologie „żrą” obecnie w obszarze likwidacji szkód i obsługi klienta.

Antyprzykłady

Leniwie zacznę od złośliwości. Czatboty i ich wariacje rozpoznające równie głośno. To rozwiązanie ma charakter hype'u lub inaczej: trendu. Dobrze podsumował to na pewnej konferencji Sebastian Czerny z Avivy, który w pewnym momencie dostał zadanie pt. „Seba, zrób czatbota”. To dobrze obrazuje, jak często wybiera się technologie, które należy wdrożyć. W skrócie – bo inni to mają (to moja interpretacja). Drugi aspekt to dosyć niewielki nakład, aby tę technologię sprawdzić. Pewnie dlatego więc są takie próby.

Czatbot dobrze działa, gdy chcemy zapytać o status przesyłki czy saldo na koncie. Są to proste sprawy. Czy ubezpieczenia i ich obsługa jest prosta? Ile razy widzieliście dwie, bardzo doświadczone osoby, żywo dyskusujące przez 20 minut o interpretacji jednego zapisu z o.w.u.?

Dyskusje to codzienność w obsłudze klienta czy likwidacji – to po prostu nie są proste sprawy. A skoro obecny, ogólny poziom sztucznej inteligencji porównuje się do czteroletniego dziecka (*źródło: bit.ly/2W9eFh0*), to wypuściłmy czteroletka do tłumaczenia ubezpieczeń. Jest to duże uproszczenie, bo nie można wprost porównać wyników badań do konkretnego czatbota, ale obrazuje

poziom wyzwania. Kończy się interpretacją programu, któremu jest bardzo przykro, że komuś urodziło się dziecko.

Muszę wspomnieć o skutecznym wykorzystaniu tej technologii, o której również opowiadał wspomniany wyżej Sebastian (swoją drogą to była jedna z niewielu konkretnych prezentacji).

To co stoi za czatbotem, to często uczenie maszynowe wsparte

innymi mniej lub bardziej skomplikowanymi technologiami. Wykorzystując je jako narzędzie wsparcia do komunikacji dla konsultanta, można odnieść bardzo pozytywny efekt. Są to przykładowo sugerowane odpowiedzi powstające na bazie historii rozmów innych konsultantów czy automatyczna segmentacja wpływających zapytań do odpowiednich osób.

Niedojrzałe technologicznie „dzieci” powinniśmy wykorzystywać

w pierwszej kolejności do procesów wewnętrznych i prostych spraw, a dopiero gdy osiągną przynajmniej wiek szkolny, pozwolili na rozmowę z obcymi.

Zwalidowane i warte inwestycji

Inwestycje są tam, gdzie pierwsze testy wypadają pomyślnie lub brzydkiej: gdzie POC-e się zwalidowały. Mówi się, że nie powinno się optymalizować czy tworzyć produktów, wychodząc od technologii. Liczy się najlepszy dla klienta proces.

Zgadzam się z tym i na pewnym etapie trzeba to zderzyć, ale łatwiej jest najpierw zrozumieć technologię i wdrożyć ją w proces, niż optymalizować proces i zajmować się próbą zrozumienia wielu technologii.

Najbardziej obecnie popularną technologią jest uczenie maszynowe. Przykładowo taki silnik świetnie radzi sobie z kategoryzacją. Gdy wrzucimy do dobrego silnika 1000 e-maili i wskażemy, jak je pogrupowaliśmy, to nauczy się sam je grupować z dokładnością 50–80%. Dodatkowo będzie umiał wskazać przypadki, w których prawdopodobieństwo błędu jest większe, więc można kontrolować jakość tego procesu. W procesach szkodowych też jest wiele możliwych zastosowań – zaczynając od segmentacji szkód, przez estymację rezerw czy wykrywanie fraudów, kończąc na detekcji anomalii czy weryfikacji warsztatów.

Perspektywiczne

Bardzo perspektywiczne jest rozumienie tekstu pisanego – NLP

(Natural Language Processing). Jest to już technologia bliższa sztucznej inteligencji, gdyż w założeniu chodzi o rozumienie i interpretację. Jeżeli silnik uczenia maszynowego jest naszym uczniem bardziej uzdolnionym matematycznie, to silnik NLP jest jego kolegą z klasy, humanistą mającym lepsze oceny z polskiego. Gdy usiądą razem w ławce, to są w stanie poradzić sobie z trudniejszymi zadaniami. Z czym konkretnie? Na przykładzie tych samych 1000 e-maili są w stanie dojść do skuteczności powyżej 95%.

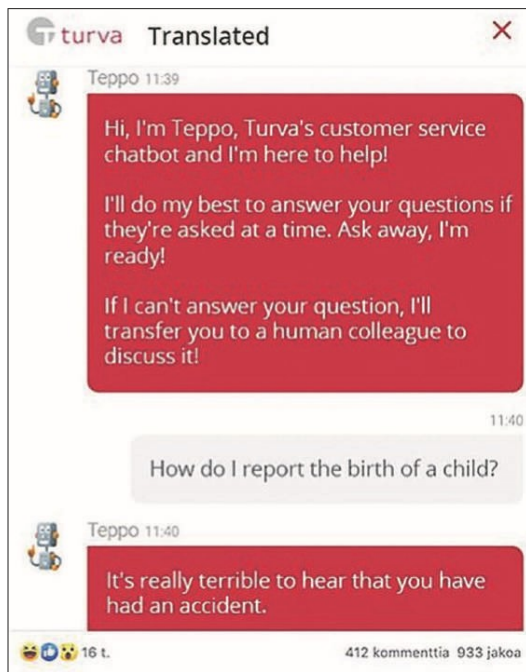
Jest jeszcze jedna technologia, która jest na ustach wielu – rozpoznawanie obrazu. Tu nie mam jasnych informacji. Z rynków dalekowschodnich słysząc, że z tego korzystają (Ping An). Na zachodzie niektórzy ubezpieczyciele inwestują już duże pieniądze w wewnętrzny rozwój tej kompetencji – zatrudniają całe zespoły. Jest też parę startupów, które się tym zajmują i regularnie koledują po ubezpieczycielach. Opinie są różne. Może to jeszcze za wcześnie, aby oceniać. Na pewno w Polsce nie ma wystarczających baz danych (może poza PZU), aby samodzielnie stworzyć dobre rozwiązanie.

Tylko najlepsi z klasy

Specjalnie nie piszę o technologiach, które dzisiaj są już dosyć szeroko implementowane lub stosowane od pewnego czasu: RPA (boty przepisyujące dane z jednego systemu do drugiego) czy OCR (rozpoznawanie tekstu na dokumentach, granica to nadal dokończalne). O nich już wiemy, że dobrze działają i wiersze w Excelu pokazują pozytywne wyniki, ale bez szalu.

Skupiam się na najlepszych dzieciach z klasy, do których przyszedłbym z propozycją stypendium do dobrej szkoły likwidacji szkód i obsługi klienta. Na pewno duża część ubezpieczycieli zaczęła już wysłać zaproszenia.

Bartosz Wasilonek
Sollers Consulting



MIT ENTERPRISE FORUM CEE

PZU zaprasza startupy do współpracy

Do 8 marca można było wysłać zgłoszenia do udziału w MIT Enterprise Forum CEE – wspieranym przez PZU programie dla startupów. Do akceleratora aplikować mogli przedsiębiorcy-innowatorzy z Polski oraz z 14 krajów Europy Środkowo-Wschodniej.

Nagrodą dla zwycięzcy jest 100 tys. zł, wyjazd na szkolenie w Massachusetts Institute of Technology w Bostonie oraz szansa na uzyskanie do 200 tys. zł na finansowanie realizacji innowacyjnych projektów.

– W Grupie PZU stawiamy na innowacje. Wspieramy innowacyjne rozwiązania i pomysły. Pomagamy w ich realizacji, szeroko współpracując z najbardziej prężnymi i kreatywnymi startupami. Program akceleracji MIT Enterprise Forum CEE jest szansą na ich wyłowienie – mówi Marcin Nowacki, doradca zarządu PZU ds. analiz strategicznych.

Zakład chce współpracować przede wszystkim ze startupami działającymi w trzech obszarach: wykorzystania dużych zbiorów danych, cyfryzacji procesów oraz nowych interakcji z klientami. PZU jest też otwarty na współpracę ze startupami

oferującymi rozwiązania w dziedzinie medycyny – służące diagnostyce, prewencji, profilaktyce zdrowotnej oraz wykorzystywaniu sztucznej inteligencji w obsłudze pacjentów i usprawnianiu pracy lekarzy. W dwóch poprzednich edycjach programu akceleracji PZU nawiązał współpracę z ośmioma startupami. Jednym z nich jest Raccoon, którego rozwiązaniem służy do rehabilitacji pacjentów przy użyciu technik grywalizacyjnych. Z kolei Tensorflight, specjalizujący się w analizie zdjęć satelitarnych z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, przeprowadził dla PZU analizę kilkudziesięciu tysięcy nieruchomości pod kątem lepszego dostosowania oferty ubezpieczeń budynków rolnych. Natomiast ChallengeRocket zorganizował #challenge-PZU – nowatorską kampanię rekrutacyjną dla specjalistów IT. Opierała się na stawianiu pytań przed kandydatami, by poznać

Do sztandarowych zastosowań nowoczesnych technologii w swojej działalności PZU zalicza wykorzystanie sztucznej inteligencji do obsługi szkód komunikacyjnych. Ponad ćwierć miliona operacji miesięcznie jest wykonywanych przez roboty, które usprawniają obsługę klientów i zapewniają im szybszą wypłatę odszkodowań.

ich umiejętności i odkrywać talenty w obszarze programowania.

– Mobilność, zdalny dostęp do usług, user experience czy sztuczna inteligencja na trwałe

zmieniają branżę ubezpieczeniową. Jako PZU przykładamy wielką wagę do tego, żeby klienci mogli coraz więcej spraw załatwić szybko i sprawnie bez wychodzenia z domu – mówi Marcin Kurczab, dyrektor ds. innowacji PZU.

Do sztandarowych zastosowań nowoczesnych technologii w swojej działalności PZU zalicza wykorzystanie sztucznej inteligencji do obsługi szkód komunikacyjnych. Ponad ćwierć miliona operacji miesięcznie jest wykonywanych przez roboty, które usprawniają obsługę klientów i zapewniają im szybszą wypłatę odszkodowań. Dzięki usłudze, tzw. videinspekcji, oględziny szkód zostały w PZU uproszczone do minimum. Klienci nie muszą czekać na przyjazd rzeczoznawcy. Mogą sami zdalnie przeprowadzić oględziny swoim smartfonem.

We współpracy z Ministerstwem Zdrowia zakład realizuje też innowacyjny na światową skalę projekt „Opaska życia”. To niewielkie, zakładane na rękę urządzenie, które monitoruje parametry życiowe pacjentów i alarmuje personel medyczny w sytuacjach zagrożenia. Oparta na teledystrybucji usługi PZU GO służy ratowaniu ofiar wypadków drogowych. Montowane w aucie urządzenie rejestruje wstrząsy mogące świadczyć o wypadku i automatycznie wzywa pomoc. □