



ВОЛШЕБНАЯ КНОПКА ДЛЯ УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКА

Новые решения в области IT и искусственный интеллект постепенно делают реальностью самые смелые мечты страховщиков и их клиентов. Об одном из таких решений рассказали нам Максим Алекбашев, директор по развитию интернет-решений в финансовом секторе, и Сергей Харитонов, бизнес-аналитик ООО «Аудатэкс».

Современные страховые технологии: Когда речь заходит об урегулировании убытка, всегда представляется одна большая зеленая кнопка: нажал на нее — и выплата пришла на счет. Такие мечты могут сбыться?

Максим Алекбашев: Как ведущие эксперты в области предоставления программного обеспечения, мы постоянно идем к реализации этого запроса. С каждым новым нашим продуктом мы делаем очередной шаг в этом направлении. Один из них — Visual Intelligence (VI).

ССТ: В чем суть продукта?

М. А.: Сейчас инженер технического отдела страховой компании должен зайти в программу, изучить присланные фотографии осмотра пострадавшего автомобиля, указать объем повреждений и определить необходимые ремонтные воздействия.

Наш новый продукт позволяет по фото ТС определить области повреждения и рассчитать стоимость восстановительного ремонта — все это делает искусственный интеллект, освобождая специалиста от

рутины. Далее эксперт может принимать решение, согласен он с расчетом или нет.

ССТ: Насколько чувствительна система к качеству фотографий? Даст техника обычного эксперта необходимое качество снимков?

М. А.: Понятно, что все люди разные, аппаратура и условия съемки — тоже. Но если не фотографировать темной ночью грязную машину, наша система сможет с необходимой достоверностью обработать снимок. А для 100-процентного качества фотофиксации мы применили еще одно решение — Quarter Sync.

На данный момент новый продукт не может оценивать скрытые дефекты — только внешние повреждения кузова.

ССТ: Что помогает добиться качественных результатов, в чем основная идея?

Сергей Харитонов: Прежде всего, важно добиться единообразия осмотра автомобиля. Собственно, для этого и было разработано мобильное приложение, которое позволяет стандартизировать процедуру фотофиксации повреждений — оно работает на двух самых популярных мобильных платформах iOS и Android.

Следующим шагом в развитии приложения стала его интеграция с модулем искусственного интеллекта на базе платформы Quarter Claims, что помогло упростить процедуру передачи фотоматериалов убытка и расчета повреждений по страховым случаям.

В зависимости от того, какой функционал требуется нашему партнеру, мы предоставляем три типа дел — Акт осмотра, ОСАГО и КАСКО. Если есть интеграция между нашей системой и системой партнера, все данные для оформления дела передаются в поля формы автоматически, и эксперт получает уже предварительно заполненное дело. Расчет происходит по справочникам РСА, если дело касается ОСАГО, или по прайс-листам импортеров, указанным в договоре страхования, если речь о КАСКО.



Максим Алекбашев

Директор по развитию интернет-решений в финансовом секторе ООО «Аудатэкс»



Сергей Харитонов

Бизнес-аналитик ООО «Аудатэкс»

А интеграция системы с Google-картами помогает выездному эксперту легко проложить маршрут к точке осмотра.

Кроме того, система корректно считывает и распознает VIN-номер из документа или с фотографии, даже если на фото рядом с

VIN есть посторонние цифры. После этого она обращается к нашей базе данных и получает всю необходимую информацию об автомобиле.

По нашим подсказкам и маскам, в соответствии с внутренними регламентами конкретной СК, эксперт проводит фотофиксацию повреждений автомобиля. После этого ему доступна кнопка запуска автоматической оценки повреждений. Обработка данных и расчет убытка занимает меньше минуты, а искусственный интеллект фиксирует на экране уровень достоверности расчета: специалист сразу видит, какие детали и какой ремонт учтены. По нашим оценкам, экономия времени на согласование убытка — до 60 %.

М.А.: Наше решение может быть использовано двумя способами. Первый — для внутреннего пользования и снижение нагрузки на экспертов инженерного отдела страховой компании. Второй — для клиентов, и для его широкого применения мы ожидаем принятия закона об упрощении урегулирования убытка по европротоколу. Но уже сегодня мы можем встроить наш модуль в решения страховых компаний, где сам клиент фотографирует машину и отправляет снимки и заявление страховщику. Можно сказать, что это практически та кнопка, которая поможет получить выплату по ОСАГО за считанные минуты.

ССТ: Какова достоверность полученного расчета? Искусственный интеллект всегда прав?

С. Х.: Пока рано говорить, что искусственный интеллект всегда прав. Мы тестируем нашу разработку с тремя федеральными страховыми компаниями. Сейчас, если фотофиксация происходит через наш основной модуль, и она корректна, то доля верных решений достигает 95 %. Неточности, как и во всем остальном, связаны с разницей подходов в методах ремонта, применяемых в разных странах. Зачастую в России предпочитают чинить детали, которые подлежат замене (из-за высокой стоимости новой запчасти) и наоборот, многие страховые

компании на нашем рынке не чинят стеклянные элементы в то время, как в мире это достаточно распространенная практика.

Кроме того, мы дорабатываем нашу систему под каждого пользователя, и с учетом индивидуальных настроек достигаем 99 % вероятности принятия правильного решения. При таких условиях система будет максимально точна: наряду с искусственным интеллектом в расчете задействована нейросеть, которая обучается на каждом новом запросе.

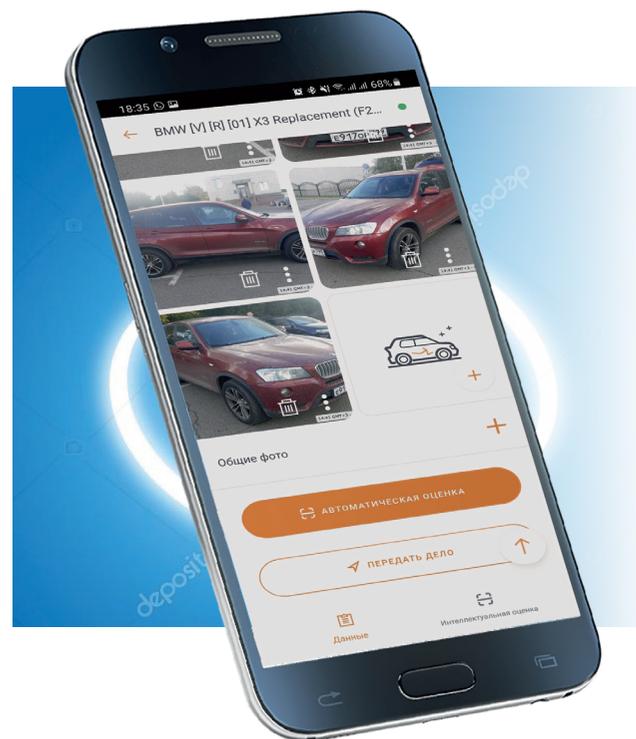
ССТ: О подобных разработках на рынке говоря достаточно много. В чем ваше отличие?

М. А.: Главное отличие от всех разработчиков похожих сервисов — только у нас есть необходимый набор данных, на основании которого мы можем сформировать корректный итоговый расчет.

Необходимые для расчета данные мы берем из нашего основного ядра — информационной базы, которую собирали более 40 лет по автомобилям всех марок всех производителей. У нас есть данные по ремонту, количеству нормо-часов, стоимости лакокрасочных материалов. Мы собрали максимально возможный набор данных, и теперь они работают на нас — наша база уникальна и не имеет аналогов в России. Когда клиент обращается к нам за расчетом, он получает результат, соответствующий технологии ремонта и нормам времени, установленным заводом изготовителем ТС. Учитываются комплексы и пересекающиеся работы, без учета которых невозможен корректный расчет.

ССТ: Насколько важны ретроспективные данные о ремонтах, которые автомобиль уже прошел?

М. А.: У нас хранятся все ретроспективные данные по каждому делу, по каждому ремонту. Наше решение «История транспортного средства» располагает всей информацией о ремонте, если он хотя бы раз рассчитывался. Поэтому мы можем дать объективную, квалифицированную и корректную оценку расчета данных.



ССТ: Вы следите за стартапами? История учит, что, уверовав в свою исключительность, можно просмотреть интересные идеи.

М. А.: Да, мы смотрим на стартапы. Они отлично справляются с выделением на фото и описанием поврежденной области, но этого мало. Встает проблема — как посчитать, на основании чего? Без релевантных данных результат будет некорректным.

ССТ: Вы будете проводить масштабную рекламную кампанию нового продукта?

М. А.: Необходимая информация будет размещена на нашем сайте. Масштабной рекламной кампании не будет, потому что все ключевые игроки рынка с нами уже работают. Мы представили новую разработку, и партнеры ею заинтересовались. Кроме того, наше решение уникально, что уже само по себе — реклама.

Есть компании, которые выиграли тендеры на разработку аналогичных продуктов, но для расчетов они пользуются нашими учетными записями.

ССТ: Сейчас страховщики стараются максимально оптимизировать РВД. С этой точки зрения система поможет?

М. А.: Расчет стоимости ремонта занимает меньше одной минуты — это очень быстро. Но наша позиция заключается в том, что система не заменит эксперта, квалифицированного специалиста. Мы помогаем освободить специалиста от рутины, повысить его производительность, а не сократить персонал.

С.Х.: По статистике, около 60% убытков может обчислить система — простые, только с внешними повреждениями. Специалисты смогут не отвлекаться по «пустякам» и использовать свое время на оставшиеся сложные убытки — с внутренними повреждениями, большим количеством поврежденных элементов и сложным расчетом.

ССТ: Как будет дальше развиваться этот проект?

М. А.: Летом мы завершаем тестирование продукта, а осенью планируем запустить его со всеми партнерами — сначала пилот, потом — переход на промышленную эксплуатацию. До конца года рассчитываем подписать договоры об использовании нового продукта со всеми нашими клиентами. Для нас гораздо важнее качество, результат и удовлетворенность клиента, чем быстрая продажа.

Кроме того, в сентябре должен появиться дополнительный модуль, который на основании накопленных в нашей статистике и аналитике данных будет давать прогноз возможных внутренних повреждений. Мы уверены, что точность прогнозов модуля VI будет очень высокой.

ССТ: Есть мировая практика использования подобных решений?

М. А.: Сейчас мы находимся в равных условиях с Европой и Америкой. Релиз продукта вышел глобально по всей нашей компании, то есть, Россия вошла в число стран, которые подтвердили свой интерес к продажам и сейчас практически параллельно запускают новый продукт с топ страховщиками западного рынка.