

 SOLERA | Audatex
Vehicle Claims



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ПРЕВОСХОДСТВО

Цифровая трансформация компании Solera (Audatex) связана с активным использованием искусственного интеллекта в решениях, предлагаемых автостраховщикам для заключения договоров и урегулирования убытков по каско и ОСАГО. О том, как работают сейчас эти продукты в России, рассказывает Максим Алекбашев, директор по продажам компании Аудатэкс.

Современные страховые технологии: Компания Аудатэкс встретила 2022 год с новым логотипом. С чем связан ребрендинг?

Максим Алекбашев: Во всем мире наши продукты известны под брендом Solera. Знак молнии в новом логотипе символизирует скорость, объем данных и наши интернет-решения. Долгое время компания

была холдингом, состоящим из большого количества совершенно разных компаний, которые были тесно связаны друг с другом. Два года назад было принято решение об интенсивной интеграции всех этих компаний в одну большую — Solera.

Проведена большая работа по стандартизации, созданы единые центры разработки, организованы внутренние кадровые,

маркетинговые и прочие вертикали. В этом году мы формализовали уже свершившийся факт: Solera преобразована в объединенную операционную компанию, и именно ее название мы ставим на первое место в нашем логотипе.

Новую концепцию бренда можно разделить на четыре приоритетных направления (в жизненном цикле автомобиля) — решения для обработки страховых случаев транспортных средств, решения для ремонта автомобилей, решения для эксплуатации автомобилей и решения для автопарков. В этих стратегических областях Solera работает в более чем 100 странах: предоставляет инновационное программное обеспечение на основе искусственного интеллекта и услуги по обработке данных, которые оцифровывают путь автомобиля на протяжении всего его жизненного цикла.

ССТ: Важнейшие факторы качественного урегулирования убытка в моторном страховании — это квалифицированный расчет стоимости ремонта. Какие продукты вы можете предложить своим клиентам?

М. А.: В прошлом году многие компании занялись разработкой искусственного интеллекта для урегулирования убытков, и мы наблюдаем появление целого ряда различных решений на основе ИИ. Однако на практике мы видим, что ИИ работает только в части распознавания повреждений по фотографиям, но не в части расчета стоимости ремонта по этим фотографиям.

Чтобы качественно произвести расчет, специалисту необходима база данных: стоимость и номера запчастей, стоимость лакокрасочных материалов, данные о величине и стоимости нормо-часа и т.д. Это касается не только каско, но и ОСАГО, где требуется обработка огромного массива информации. Сегодня практически все российские страховые компании в той или иной степени используют базы данных Solera (Аудатэкс).



Максим Алекбашев

*Директор по продажам компании
Аудатэкс*

Для всех IT-компаний, которые предлагают решения на основе искусственного интеллекта, встает вопрос о получении квалифицированной информации. Тогда они обращаются к нам и просят предоставить решения, основанные на единой и корректной базе данных.

ССТ: Как вы поступаете в этом случае?

М. А.: Мы всегда открыты для взаимодействия. Пока мы не видим компаний, обладающих уникальной экспертизой, которой нет у нас. Некоторые IT-компании могут реализовать распознавание повреждений с помощью ИИ, но они не могут рассчитать стоимость ремонта без участия человека, и весь процесс расчета растягивается на значительное время. Для сравнения: расчет стоимости простого повреждения двух деталей транспортного средства с помощью визуального интеллекта в решении Qapter компании Solera (Аудатэкс) занимает 30 се-

Solera (Аудатэкс) работает в более чем

в 100 странах:

предоставляет инновационное программное обеспечение на основе искусственного интеллекта и услуги по обработке данных, которые оцифровывают путь автомобиля на протяжении всего его жизненного цикла.

кунд, сложного повреждения — не более 1 минуты.

Полагаю, рынок автоматизированных расчетов с использованием ИИ будет расти с каждым годом. Но поскольку ИИ не способен определять скрытые повреждения, сохранится определенная доля повреждений, которая потребует экспертной оценки.

Сейчас компании начинают с 20–30 % простых убытков. В нашем портфеле уже есть такие случаи. Когда компетентность ИИ подтверждается на практике, доля таких расчетов начинает неуклонно расти.

ССТ: Над чем вы сейчас работаете?

М. А.: Мы совершенствуем систему распознавания и систему расчета. Например, во время тестирования было выявлено, что наша программа не распознает фактурный пластик. Нам пришлось сделать так, чтобы он изначально распознавался на каждой фотографии, на каждой модели автомобиля. Или, например, как решить проблему распознавания царапин на грязном черном автомобиле? В любом случае, наша задача — предоставить рынку максимально качественный продукт.

В рамках тестирования мы выявляем достаточно много потребностей страховщиков. Мы ведем диалог с 10 крупнейшими страховыми компаниями России, пять из них активно тестируют наши разработки. Каждому клиенту необходимо готовое решение,

максимально соответствующее его бизнес-процессам.

ССТ: Оспаривает ли кто-нибудь точность ваших расчетов?

М. А.: Иногда мы сталкиваемся с сомнениями со стороны независимых экспертов. Например, расчеты по ОСАГО производятся только независимыми экспертами. Когда такой специалист использует мобильное приложение с искусственным интеллектом, у него

возникают опасения, не заменит ли завтра искусственный интеллект его работу как эксперта. Такая же проблема возникает и у осмотровиков страховых компаний. Мы обсуждали эти вопросы с региональными представительствами страховщиков в рамках реализации наших проектов. У всех только одно мнение: «Завтра мы останемся без работы». Но оно, конечно, ошибочно. На самом деле ИИ Qarter компании Solera (Аудатэкс) помогает экспертам экономить время на мелких делах урегулирования убытков, освобождая их время для более сложной работы.

Есть также разговоры, что никогда мобильное приложение с искусственным интеллектом не будет лучше, чем работа человека. Однако руководство компаний, люди, принимающие решения, встречают новые технологии с большим воодушевлением и энтузиазмом. Конечно, бывают ситуации, когда искусственный интеллект

Наша цель — расширить сферу применения ИИ в рамках урегулирования убытков. Также мы обсуждаем с несколькими компаниями предстраховой осмотр. По сути, это агентские продажи. Сейчас у нас есть рабочий кейс, когда 10 тыс. агентов начнут работать с нашим модулем: если на застрахованных автомобилях есть повреждения, они будут сфотографированы, распознаны и сохранены в базе данных вместе с расчетами.



30 секунд

занимает расчет стоимости простого повреждения двух деталей транспортного средства с помощью визуального интеллекта в решении Qapter компании Solera (Аудатэкс), сложного повреждения — не более

1 минуты.

в каких-то единичных случаях не распознает повреждения вообще, но общий массив распознанных и рассчитанных повреждений вселяет уверенность.

ССТ: Какие перспективы развития вашего проекта с использованием искусственного интеллекта?

М. А.: Наша цель — расширить сферу применения ИИ в рамках урегулирования убытков. Также мы обсуждаем с несколькими компаниями предстраховой осмотр. По сути, это агентские продажи. Сейчас у нас есть рабочий кейс, когда 10 тыс. агентов начнут работать с нашим модулем: если на застрахованных автомобилях есть повреждения, они будут сфотографированы, распознаны и сохранены в базе данных вместе с расчетами.

Еще одна задача — расширить число партнеров, которые будут использовать наши разработки. Это не только страховые компании, но и дилеры, автопроизводители, независимые эксперты, лизинг, скорее всего и каршеринг. Также мы планируем расширить взаимодействие с маркетплейсами.

В любом случае, мы считаем, что на сегодняшний день на российском рынке нет альтернативных решений полного цикла, с определением

области повреждения и расчетом стоимости ремонта.

ССТ: Что отличает ваш продукт от конкурентов?

М. А.: Существуют альтернативные решения для расчета стоимости авторемонта, но мы считаем, что они не такие полные и имеют меньший масштаб услуг и сервиса, чем у нас. В любом случае, мы исходим из того, что нужно рынку, а не из того, что предлагают наши конкуренты.

Самое главное, что отличает нас от других ИТ-компаний — это базы данных, наработанные за десятилетия, и контракты, заключенные напрямую с автопроизводителями. Без прямых контрактов с автопроизводителями данные не могут считаться надежными. Если данные берутся из открытых источников, интернета, из каких-то других неактуальных и неполных баз данных, то и конечный расчет будет некорректным.

Еще один аспект, который позволяет нам сохранять лидирующие позиции на рынке — это наша сильная команда, вовлеченность и преданность каждого сотрудника, желание развиваться и расти, улучшать результаты, помогать и повышать удовлетворенность наших клиентов. Вовлеченность сотрудников обеспечивает вовлеченность клиентов.

Самое главное, что отличает нас от других ИТ-компаний — это базы данных, наработанные за десятилетия, и контракты, заключенные напрямую с автопроизводителями. Без прямых контрактов с автопроизводителями данные не могут считаться надежными. Если данные берутся из открытых источников, интернета, из каких-то других неактуальных и неполных баз данных, то и конечный расчет будет некорректным.