



¿Cómo afronta la Generación Z el futuro de los seguros y la automoción?

Una buena parte de la Generación Z está ya en la edad adulta. Los nacidos entre 1997 y 2004 pueden votar y sacarse el carnet de conducir. Pero esta simplificación generacional con esta nueva hornada de ciudadanos se queda desfasada.

Esta generación ha crecido en una época en la que empresas como Amazon, Uber y Airbnb utilizan la inteligencia artificial (IA) para simplificar las compras, comunicarse directamente con los clientes y aplicar la analítica a su negocio. Estos jóvenes probablemente no recuerden servicios o productos sin activaciones de voz, sugerencias de compra personalizadas y bots de chat que ofrecen una interacción instantánea. A medida que se vuelven más influyentes como consumidores, sus expectativas de servicios e interacciones pasarán cada vez más por ofertas y campañas basadas en IA. Todo ello requerirá que todas las empresas evolucionen si quieren cumplir con estas expectativas de tecnología y estar a la altura del nuevo estándar de interacción bajo demanda.



Adaptación al nuevo entorno

Para afrontar esta situación, el sector asegurador se está adaptando rápidamente e integrando la IA en las operaciones comerciales y la infraestructura de siniestros y con ello tendrá que ir detrás todo el ecosistema de la posventa.

Si bien es cierto que el sector asegurador tardó en movilizarse en torno a la transformación digital en el pasado, la disrupción observada en esta era tan marcada por la COVID-19, ha hecho que la adopción de la IA y otras tecnologías de próxima generación haya subido como la espuma en la lista de prioridades de muchos negocios.

En este contexto, la IA aplicada al reconocimiento de imagen ha irrumpido con fuerza en la transformación de la gestión de siniestros y en particular en la valoración de daños de automóviles.

Ahora bien, ¿es tan simple como añadir la inteligencia visual al proceso de estimación fotográfica? ¿Es suficiente con reconocer si una pieza está dañada? No, al menos para Solera, pues no sería suficiente para las aseguradoras, ni para los talleres ni para los clientes finales.

Es preciso apoyarse en dos elementos fundamentales: datos de calidad y conocimiento de los procesos de reparación de vehículos, lo que en Solera conocemos como la Ciencia de la Re-

paración. Las soluciones basadas en la IA deben ser entrenadas y apoyadas por la combinación de estos dos componentes para garantizar la consistencia de los resultados en cada etapa. Solo entonces se garantizará una resolución más rápida de los siniestros y una mejor experiencia del cliente final.

¿Qué debe incluir, por tanto, todo proceso basado en inteligencia artificial?

Conocimiento y procesamiento de imágenes mediante IA

Si bien la captura de imágenes no es necesariamente nueva, la tecnología que evalúa y produce los resultados es bastante reciente y puede ser compleja.

En concreto, las herramientas de reconocimiento de imagen mejoran la notificación del siniestro y los procesos de triaje, al acelerar la revisión de las fotos de los daños o la identificación de los vehículos con pérdida total.

Sin embargo, si lo que queremos es valorar con precisión el coste, los materiales y los tiempos de reparación de un vehículo siniestrado, es entonces donde la Ciencia de la Reparación se hace imprescindible, puesto que es imprescindible la identificación unívoca del vehículo y, por ende, las necesidades específicas que tiene dicho vehículo y dicha reparación.

Proporcionar una estimación precisa del tamaño, la posición y la gravedad de los daños desempeña un papel crucial para que el coste de la reparación sea correcto. Hay muchas variables que influyen en el coste, desde el material y la geometría hasta la accesibilidad y el grosor.

Asimismo, en la actualidad los vehículos modernos están fabricados con materiales alternativos, como diferentes tipos de acero, aluminio y fibra de carbono, lo que inevitablemente influye en el coste. Muchos vehículos nuevos también están equipados con sofisticados sistemas avanzados de asistencia al conductor (ADAS) que deben tenerse en cuenta a la hora de evaluar los daños.

Por tanto, aproximaciones, que desde el reconocimiento de imagen utilizan únicamente datos estadísticos históricos y por ello poco precisos, se quedan necesariamente cortas y poco eficaces en un sector altamente profesionalizado como es este, y donde además los datos es-



tadísticos basados en la historia quedan rápidamente desvirtuados por los rápidos y continuos cambios que se están dando en la industria. Los datos históricos, al igual que con cualquier solución de Inteligencia artificial, permiten que los algoritmos que impulsan las soluciones sean correctamente entrenados y apoyados por el conjunto adecuado de datos para garantizar la coherencia de los resultados. El conocimiento histórico es clave, pero lo imprescindible es la aplicación correcta de la Ciencia de la Reparación en cada vehículo y en cada daño.

Combinación de datos y ciencia de la reparación

Este enfoque global e integrado aumentará eficazmente la precisión y el rendimiento en todo el flujo de trabajo de los siniestros, en comparación con las simples soluciones puntuales de reconocimiento de imágenes mediante IA.

En definitiva, pocos dudan de que este es el futuro de la gestión de los siniestros y que todo proceso debe incorporar los pasos anteriormente vistos. Sin embargo, la adopción de cualquier nueva tecnología no es fácil. Se necesitan socios con la experiencia y los conocimientos adecuados para ayudar a trazar el camino y reescribir el estándar de servicio para los próximos años. Hay que ser inteligente con la inteligencia artificial.

José Luis Mayo, director general de Solera Iberia