



Luka ORTOLAN

Croatia osiguranje d.d.
Ulica Vatroslava Jagića 33
10 000 Zagreb
e-mail: luka.ortolan@crosig.hr

Direktor je Službe za obradu šteta motornih vozila u sklopu Sektora za upravljanje naknadama šteta Croatia osiguranja.

AUTOMATIZACIJA I UMJETNA INTELIGENCIJA U OSIGURANJU

Prilagodba i automatizacija poslovnih procesa snižavaju troškove poslovanja, stvaraju nove prilike prikupljanjem velike količine podataka na temelju kojih osiguratelji mogu personalizirati proizvode koje nude klijentima i povećavaju učinkovitost i transparentnost procesa. Pritisak na tradicionalne načine poslovanja je sve veći zbog sve veće kompleksnosti i učestalih promjena u tržišnoj dinamici, a za konkurencijom se ne smije zaostati. Mnoge velike tvrtke odgovaraju na takve izazove djelomičnom digitalnom transformacijom, no to jednostavno nije dovoljno, a posebice ne dugoročno.

Digitalizacija i automatizacija omogućuju još veću brzinu i preciznost u procesu upravljanja štetama. Sustav automatizirane procjene štete dio je digitalne transformacije i automatizacije poslovnih procesa u Croatia osiguranju. S digitalizacijom obrade štete Croatia osiguranje krenulo je 2015. godine.

Najprije su optimirani radni procesi, a kasnije je krenula i automatizacija isplate šteta te obrada i isplata šteta. Nakon digitalizacije i automatizacije uslijedila je umjetna inteligencija.

Croatia osiguranje uvelo je značajnu inovaciju na hrvatskom i europskom tržištu osiguranja kojom se, uz korištenje umjetne inteligencije (AI), značajno unaprjeđuje sustav procjena šteta na motornim vozilima. Riječ je o sofisticiranom digitalnom sustavu koji povezuje rad rotacijske 360 ° 'view' mehaničke platforme, videoopreme i kalkulacijskog sustava za detekciju oštećenja i kalkulaciju popravka, sve s ciljem ubrzanja procesa i povećanja preciznosti procjene štete, uz minimalnu ljudsku interakciju. To Croatijino napredno rješenje omogućava da vozači ne izlaze iz vozila, a šteta je procijenjena za kraće od tri minute, što je pet puta brže od dosadašnjeg klasičnog načina.