

CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CRÉDITO

Argazki bat nahikoa da aseguruari parte emateko



Borja Garate

borja.garate@laboralkutxa.com

943719777

<https://www.ikerlan.es/actualidad/inteligencia-artificial-ikerlan-agilizar-gestion-siniestros-lagun-aro>

 **Jarduera:** Mondragon Korporazioko finantza-erakundea.

 **Sektorea:** Zerbitzuak

 **Enplegatutako pertsonen kopurua:** 2497

 **Lokalizazioa:** Paseo Jose M^a Arizmendiarieta, s/n, 20500, Arrasate/Mondragón, Gipuzkoa

ESTATU mailako berrikuntza INKREMENTALA**Zergaitik izango litzateke berrikuntza Kasu Praktiko bat?**

Izan ere, produktu eta prozesu berrikuntza bat da, Laboral Kutxak Lagun Aro aseguruaren filialarentzat garatua, eta argazki batetik abiatuta bitrozeramiketan izandako kalteak modu adimentsuan eta automatizatuan ebaluatzeko aukera ematen duen adimen artifizialeko soluzio bat garatzean datza. Berrikuntza tradizionalki korapilatsua izan den prozesu bat eraldatzean datza, hau da, aseguruari parte ematean, aplikazio mugikor batetik erraz egin daitekeen prozesu batean, bezeroaren esperientzia nabarmen hobetuz.

KASU PRAKTIKOARI BURUZKO INFORMAZIO ZEHATZA

Seguros Lagun Arok, Laboral Kutxaren aseguru-etxeak, arrisku anitzeko aseguruaren, automobilaren, erantzukizun zibilaren, istripuen, bizitzaren eta aurrezkiaren arloan jarduten du, eta bitartekaritzaren bidez eta Laboral Kutxaren sarearen eta online bankaren bidez merkaturatzen ditu bere produktuak.

Laboral Kutxak eta Lagun Arok bikaintasuna lortu nahi dute zerbitzuak ematean. Etengabeko hobekuntzarako asmo horrekin sortu da Lagun Arorentzat Mondragon Unibertsitateko diseinu industrialeko eta produktu garapeneko ikasleekin lankidetzan aritzeko aukera. Horri bezeroaren "journey" a planteatu zaio, eta esperientzia hori hobetzeko moduari buruz hausnartzeko eskatu zaio. Talde-dinamikatik sortu da proposamen orokor gisa, eta beharrezkoa da bezeroei jakinaraztea, ezbeharren bat gertatuz gero, aseguruaren erabilera prozesu erraza izango dela, baina, gainera, proposamen partikular eta berritzaile gisa, argazki bat erabiltzea proposatzen da, informazio-iturri nagusi gisa, aseguruari parte emateko.

Laboral Kutxak eskularria jaso du, eta prozesu tradizional, luze eta aspergarri bat erabiltzailearentzat esperientzia askoz atseginoago bihurtzeko modua bilatzea du helburu. Dena ingurune digital batean konpon daiteke. Horrela, eta merkatuan etxeko ezbeharretarako soluzio espezifikorik ez dagoela egiaztatu ondoren, Laboral Kutxak bere adimen artifizialeko eredu propioa garatzea erabaki du, teknologia digitaletan eta adimen artifizialean espezializatutako Ikerlan zentro teknologikoaren eskutik.

Horrela, lehenengo erabilera kasurako garrantzitsua zen bolumen eta bezeroarengan zuen inpaktuagatik garrantzitsua zen bat aurkitzea, egingarria zena, baina, aldi berean, erroka batzuk zituena. Bitrozeramiken eta kristalen kasua da hori, igortzen dituzten erreflexuek zailtasun gehigarria ekarri ohi dutelako irakurketa egokia egiteko orduan. Horrela, ikusmen artifizialeko beste soluzio batzuei balio gehigarria gehitzen zaie, eta beste kasu batzuetarako jauzia edo eskalagarritasuna, beraz, eskuragarriagoa izan beharko litzateke.

Horretarako, Ikerlanek soluzio bat garatu nahi du, ikusmen artifizialeko algoritmo aurreratueta oinarritua, irudia aztertzean produktuaren ezaugarriak, eragindako kaltea eta jatorri posiblea detektatu ahal izateko, kudeatzaileei ebaluazio bat modu automatizatuan itzultzeko.

TEIA izeneko eredu garatzeko, Ikerlanek estandarizazio teknikak, data augmentation eta irudiak etiketatzeko metodologia berritzaileak aplikatu ditu, 2.000 argazki baino gehiago aztertuta, eta aukera eman du ebaluazioak berehala itzultzeko, emaitza bakoitzerako konfiantza indize batekin batera. Era berean, bezeroarentzat interfaze digital bat diseinatu da, argazkiak hartzean gidatzen duena eta prozesu osoa erraz osatzeko aukera ematen diona.

Bestalde, bai Laboral Kutxak bai Seguros Lagun Arok garapenak egin behar izan dituzte eredu instantzia propioetan instalatzeko eta bezeroei arreta emateko prozesuan aldaketak egiteko, lan egiteko modu berri horretara egokitzeko.

Proiektuan parte hartu dute Laboral Kutxako berrikuntza, teknologia eta ezbeharren gestio taldeek, Ikerlanek, bazkide teknologiko nagusiak eta Mondragon Unibertsitateko ikasleek, eta Eusko Jaurlaritzaren HAZITEK programaren eta FEDER funtsen finantzaketa izan du

Aurrekariak

El proyecto TEIA se origina al detectar Lagun Aro que, pese a contar con un elevado nivel de satisfacción entre sus clientes, éste llevaba un tiempo estancado en la gestión de siniestros. Si bien la organización era consciente de que algunos clientes consideraban la tramitación de los partes farragosa y prolongada no resultaba evidente saber qué fase del siniestro debía mejorarse para mejorar la satisfacción del cliente.

Erronka

TEIA proiektua Lagun Arok antzeman zuenean sortu zen, bezeroen artean gogobetetze maila handia izan arren, ezbeharren kudeaketan denbora luzea zermalako geldirik. Nahiz eta erakundeak jakin bezero batzuek partearen tramitazioa nahasgarria eta luzea zela, ez zegoen argi ezbeharren zer fase hobetu behar zen bezeroaren gogobetetzea hobetzeko.

Ekintzak

Hauek dira proiektu honen esparruan egindako ekintza nagusiak:

1. Hobetzeko aukeraren identifikazioa (2022):

Bezeroen gogobetetze maila geldituta zegoela jakinda, lankidetzan lan bat bultzatu zen Mondragon Unibertsitateko ikasleekin (gutxi gorabehera. 60 ikasle) ezbeharren kudeatzeko prozesua berrikusteko eta hobetzeko aukerak detektatzeko.

2. Erabilera eta erabaki teknologikoaren kasuaren definizioa (2022):

Argazkiaren erabilera zehazten da informazio iturri nagusi gisa, eta etxerako soluzio espezifiko bat garatzea erabakitzen da, merkatuan existitzen ez dena,

IKERLANekin lankidetzan, bazkide teknologiko gisa.

3. TEIA ikuspen artifizialaren eredia garatzea (2022-2023):

IKERLANek ikusmen artifizialeko algoritmo aurreratuak garatzen ditu, bitrozeramiketan kalte estrukturalak, tamaina, marka eta su kopurua detektatzeko gai direnak, estandarizazio teknikak, data augmentation eta etiketatzeko metodologia berritzaileak aplikatuz.

4. Kontrastea eta baliozkotzea (2023ko abendua):

Bitrozeramiketako ezbeharretarako soluzioa aktibatzen da, eta bezeroari aukera ematen zaio parte digitala izapidetzeko argazkiak bidaliz, perituen alferrrikako joan-etorriak murriztuz.

5. Kristalen kasura zabaltzea (2024):

Kristalen ezbeharretarako soluzioa zabaltzen da (ateak, leihoak eta altzariak), digitalki kudeatutako prozesuen bolumetria handituz

6. Eredua monitorizatzea eta finkatzea (2024):

2024an, bitrozeramiken ezbeharren % 36 TEIA bidez kudeatzen dira, eta 1.756 zati digital tratatzen dira urte hasieratik, % 71 behar bezala osatuta

7. Instantzia propioetan integratzea eta kanpo aitortpena (2025):

Eredua azpiegitura propioetan instalatzen da, bere autonomia teknologikoa indartuz, eta soluzioak konpainia erresoluzio azkartasunean erreferente gisa kokatzen laguntzen du, OCUREn azterlanaren arabera (2025eko iraila).

Lortutako emaitzak

TEIAren ezarpenarekin lortutako emaitza nagusiak hauek izan dira:

- Bezeroen % 60 inguruk alde digitala argazkien bidez egitea erabaki du, prozesu tradizionalaren aurrean, eta horrek agerian uzten du TEIAren adopzio handia eta gero eta handiagoa, benetako operatiban integratzea sendotuz.
- % 90eko konfiantza-maila; hobera egingo du, ereduaren errefortzu-ikaskuntzari esker.
- 2024tik 2025era bitrozeramiken 2.046 zati digital tratatu dira, eta horietatik % 71 erabat osatu ahal izan dira soluzio berriaren bidez.
- Kristalen kasuan, 2024ko urritik 1.202 zati digital kudeatu dira, % 59 eta % 65 arteko tramitazio digitaleko tasekin, tipologiaren arabera (ateak, leihoak eta altzariak), eta behar bezala amaitzeko % 65 eta % 70 arteko ehunekoekin.
- Perituen alferrrikako joan-etorriak murriztu dira, eta horrek denbora eta kostuak aurrezteko eta ezbeharrek arinago konpontzea dakar, bezeroaren esperientzia hobetuz.
- Konpainia OCUREn azterlanean (2025eko iraila) aitortu da etxe aseguruetan ebazpen eperik onena duen aseguru etxea dela, arreta azkarrean posizionamendua indartuz, eta TEIA martxan jartzeak mesede egin diola susmatzen da.
- Maila kualitatiboan, soluzioak aukera eman du efizientziarako, automatizaziorako eta datuetan oinarritutako erabakiak hartzeko barne estandar berriak ezartzeko, eredia bere instantzietan integratuz eta berezko gaitasun teknologikoak sendotuz.
- Soluzioa Ikerlanek aurkeztu du, Mondragon Korporazioaren AA Foroan arrakasta kasu gisa.

KASUAREN KATEGORIZAZIOA

Berrikuntza-eremuak:

- Produktua
- Marketina eta salmentak

Aukera arloak:

- 1 - Eraldaketa teknologikoa/digitala

Jon Reka Gorri (Etxe Izapidetzearen arduraduna, Seguros Lagun Aro)

"Prozesu digital horri esker, argazkiak eta haien informazio guztia unean bertan izateak prozesua arintzeko aukera ematen digu, eta, ondorioz, bezeroen esperientzia hobetzeko. Beldurrak kentzen eta norabide horretan esploratzen jarraitzen lagundu digu".

Unai Echevarria (Lagun Aroko garapeneko analista)

"TEIAk gure bezeroei bizitza errazteaz gain, aseguruaren sektorean eraginkortasunari eta bezeroarentzako arretari dagokienez estandar berriak ezartzen lagunduko duela espero dugu".

Innovation Index Score: ★★★★★

Lerrokatze estrategikoa: ★★★★★

Kreatibitatea: ★★☆☆

Kolaborazioa eta hibridazioa: ★★★★★

Sistematizazioa: ★★☆☆

Eraginkortasuna emaitzetan: ★★★★★

Efizientzia emaitzetan: ★★☆☆

Erreplikagarritasuna eta transferigarritasuna: ★★☆☆

Eragina: ★★★★★

Aintzatespena: ★★☆☆