

Искусственный интеллект — человек и машина как единое целое

Автор: Эшли Хэрст, AIG

Искусственный интеллект может полностью преобразовать отрасль страхования, и в этом процессе человеческий фактор будет иметь решающее значение.

За последние годы технология искусственного интеллекта (ИИ) значительно усовершенствовалась. В некоторых сферах деятельности возможности машин уже достигли уровня человека, а развитие технологий часто происходит с поразительной скоростью. Мы считаем, что в страховой отрасли технологии искусственного интеллекта могут быть успешно применены в таких областях, как оценка рисков, ценообразование, продажи и резервирование, но нам многое еще предстоит понять о роли людей в увеличении потенциала технологии искусственного интеллекта. Потрясающий результат в шахматах подтвердил истину: компьютер сам по себе несравнимо слабее, чем компьютер в паре с человеком. Проще говоря, человек плюс машина сильнее любой отдельной машины.



Инвестиции в технологии

Наша отрасль опирается на аналитические и технические навыки актуариев, их способность делать выводы и проницательность. Они разработали мощный инструментарий для распознавания закономерностей в наборах данных и их экстраполяции в будущее.

Новые достижения в методологии машинного обучения в сочетании с еще мощным оборудованием позволяют компьютерам идентифицировать более сложные закономерности данных. Специалисты по обработке и анализу данных применяют новые сложные методы и алгоритмы, «обучая» компьютеры выявлять закономерности, которые могут включать несколько десятков или сотен переменных. Прогноз можно сделать в отношении клиента, договора страхования или даже уровня риска, при этом становятся доступными колоссальные возможности сегментации. Модели обучения затем могут быть экстраполированы на новые ситуации, и путем проб и ошибок машины будут обучаться и совершенствоваться.

Можно было бы предположить, что подобная возможность беспристрастно и непредвзято анализировать массы данных и одинаково эффективно учиться как на успехах, так и на неудачах, в конечном итоге сделает человеческий талант ненужным. На самом деле мы знаем, что лучшие результаты получаются в результате объединения опыта и интуитивного понимания человека с устройствами накопления и обработки информации. Мы основываемся на экспертных гипотезах, а затем проверяем результаты при помощи контроля и оценки со стороны человека. В нашем сложном мире, слишком разнообразном, чтобы быть полностью описанным в потоке компьютерных битов, человек может обратить внимание на нюансы, которые компьютер никогда не распознает.

Нам нужно инвестировать в возможности наших сотрудников, чтобы достичь успеха. А сотрудники, в свою очередь, должны понимать, как работают компьютерные модели и их сильные и слабые стороны. Команда из человека и машины позволит нам применить человеческие возможности межличностного понимания и воображения, и устранить человеческие слабости, связанные с искажением информации и необъективностью.

Персонализированный подход к клиенту

Чат-боты, имитирующие настоящую беседу с пользователями, — одно из наиболее быстро развивающихся направлений сегодня. Мы должны быть готовы к тому, что виртуальные консультанты станут повсеместной частью нашей личной и профессиональной жизни. Они позволят страховщикам снизить стоимость стандартных услуг и предоставить клиенту персонализированное, человеческое обслуживание в сложных случаях, когда нужны люди, или в критических ситуациях, когда человеческий контакт столь важен в нашей работе. Мы можем поучиться у банков, которые работают с розницей: клиенты предпочитают автоматизированное обслуживание в отношении стандартных операций, но в критических случаях хотят иметь дело с живым человеком.

Мы в AIG увлечены перспективами, которые представляют технологии искусственного интеллекта и машинное обучение для решения фундаментальных проблем и обслуживания рисков наших клиентов. Например, в прошлом году мы сотрудничали с одним из университетов США по проекту мониторинга дорожного движения на перекрестках. Целью проекта был анализ ситуаций, когда ДТП «почти произошло». Компьютеры смогли обработать и проанализировать огромное количество данных и выявить закономерности, которые не могли бы определить люди, а затем вовремя вмешаться для повышения безопасности дорожного движения и предупреждения трагических аварий.

Строительство — другое перспективное направление. AIG инвестировала в Human Condition Safety (HCS), компанию-стартап, которая специализируется на объединении носимых технологий с технологиями искусственного интеллекта. HCS предлагает комплексное решение для управления рисками на рабочем месте. Компания разработала платформу, которая позволяет рабочим снизить травматизм, а работодателям повысить операционную эффективность. Например, технология HCS может определить, когда рабочий несет слишком большой вес, опасно перегибается через ограждение, входит в зону с повышенным риском получения травмы из-за условий окружающей среды или же слишком близко подходит к опасному оборудованию.

Взгляд в будущее

Технологии искусственного интеллекта помогут нам справиться с новыми вызовами и на принципиально новом уровне углубиться в детали. Чем более умными будут созданные машины, тем эффективней мы сможем помочь нашим клиентам справиться с их страхом перед неизвестностью. Инвестиции сегодня в алгоритмы «глубинного обучения» помогут получить такие знания и создать возможности, которые еще недавно были невообразимы. Инвестиции в возможности использования нашими сотрудниками подобных технологий послужат на пользу не только нашим клиентам, но и отрасли страхования в целом.

