

Ochrana oboch strán

3D prehliadky zasiahli aj poistovne a gastrosektor

Prevenca pred možnými rizikami za asistencie virtuálnej reality prichádza už aj na Slovensko. O nových trendoch sme sa porozprávali s realizátormi 3D virtuálnych prehliadok Annou Žilkovou a Miroslavom Žilkom zo zilkaport.sk.

Text: Zuzana Dzvoničková Foto: zilkaport.sk



Ešte pred niekoľkými rokmi bola virtuálna realita technológiou, o ktorej sme čítali v sci-fi knižkách, dnes sa 3D skenovanie stáva bežnou realitou. Je to niečo, bez čoho už nebudeme môcť fungovať, ako napríklad bez mobilného telefónu, ktorý bol tiež pred päťdesiatimi rokmi fikciou?

A: 3D skenovanie má svoje nezastupiteľné miesto v modernej medicíne, archeológii, priemyselnej výrobe či vo vývoji videohier, ale dnes je už úplne bežné aj využitie trojrozmerného skenovania pre digitalizáciu objektov do virtuálnej reality, čo znie, aj mne samotnej, ešte stále tak trochu sci - fi. Obrovský zlom nastal i v tom, že 3D skenovanie sa prenieslo z odborných odvetví a stalo sa dostupnou technológiou so širokým využitím práve v období, keď sa naša realita mení chciac či nechciac na digitálnu. Existujeme, rozhodujeme sa, učíme sa, inšpirujeme sa, dennodenne pracujeme v digitálnom prostredí a virtuálna realita zatriktívňuje toto prostredie práve tým tretím rozmerom.

Ako vzniká prenos objektu do virtuálnej reality? A odzrkadľuje presnú skutočnosť?

M: 3D skenovanie je prevod trojrozmerného objektu na digitálny model. Realizuje sa špeciálnym skenerom, ktorý zosníma objekt z rôznych uhlov a tieto dáta sa ďalej spracovávajú do výsledného modelu, ktorým sa potom môžete digitálne prejsť prostredníctvom virtuálnej prehliadky. Ide o detailné a veľmi presné prenesenie objektu do digitálnej podoby, keďže ide o vytváranie skenov, nie len fotografovanie, takže si objekt a predmety,

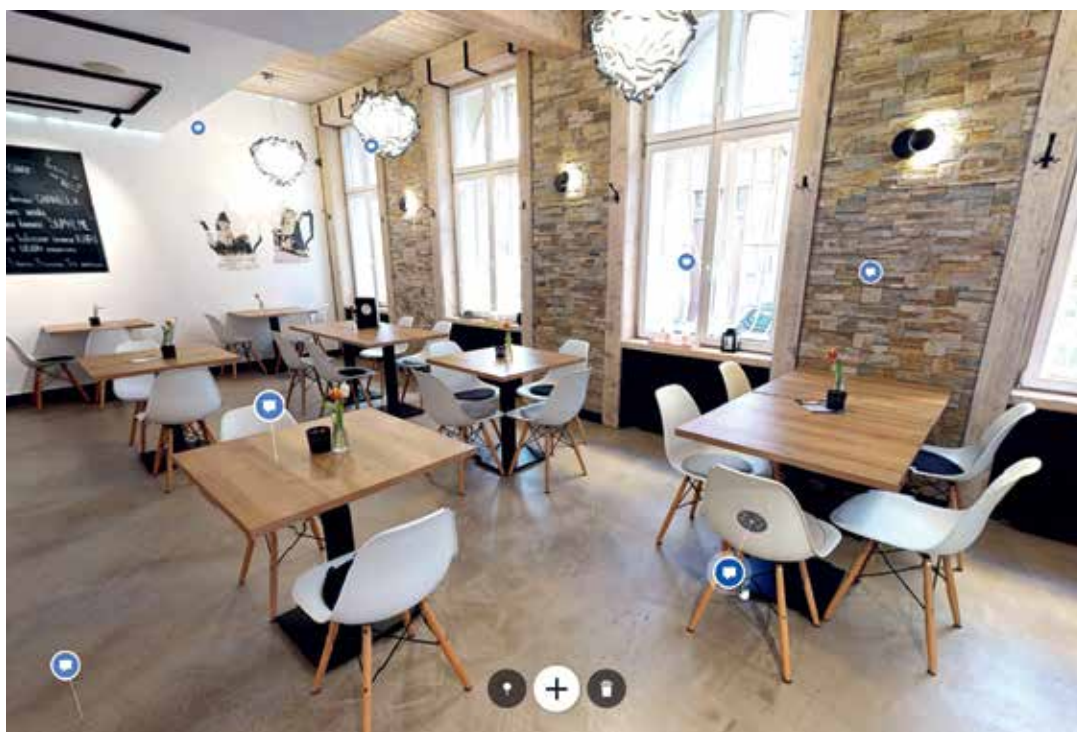


ktoré sa v ňom nachádzajú, môžete pozrieť zo všetkých strán, tak akoby ste boli na mieste a pritom sedíte za svojim počítačom či smartfónom.

Aké je využitie takejto presnej digitálnej dokumentácie objektov? Využívajú sa aj v gatrosektore a hotelierstve?

A: Digitálne modely, ktorými sa môžete prejsť prostredníctvom 3D virtuálnej pre-

hliadky sa u nás dnes najviac využívajú v realitnom trhu, kde si kupujúci môže prezrieť nehnuteľnosť bez toho, aby do nej vkročil. V zahraničí tieto virtuálne prehliadky vytvorené skenovacou technológiou, vďaka ktorej sú veľmi presné a vizuálne dokonalé, prenikli do oblastí kultúry, hotelierstva, gastronómie, vzdelávania, automobilového priemyslu, v podstate do všetkých oblastí, kde je nevyhnutná digitálna prezentácia. A dnes, keď



”

Digitálne modely, ktorými sa môžete prejsť prostredníctvom 3D virtuálnej prehliadky sa u nás dnes najviac využívajú v realitnom trhu, kde si kupujúci môže prezrieť nehnuteľnosť bez toho, aby do nej vkročil.

sa väčšina nákupných rozhodnutí deje práve v digitálnom prostredí, zasiahli virtuálne prehliadky všetky segmenty. Veľmi zaujímavý trend využitia 3D virtuálnej prehliadky je aj v oblasti poisťovníctva pri poisťovaní veľkých objektov, napríklad hotelov či reštaurácií, kde môže častejšie dochádzať k poistným udalostiam. Už dnes poisťovne avizujú nevyhnutnosť využitia týchto technológií pri poskytovaní svojich služieb.

Ako sa mení oblasť poisťovníctva vzhľadom na využitie virtuálnych technológií?

M: Silná vlna digitalizácie spôsobila výraznejší nástup nových digitálnych technológií a ich využitie aj v odvetviach, pre ktoré to nebolo typické. Poisťovníctvo bolo vždy konzervatívnym odvetvím, no dnes už aj samotné poisťovne, a vidíme to už v zahraničí, prechádzajú výraznou digitalizáciou, či už v starostlivosti o klienta alebo poskytovaní svojich služieb. A práve virtuálne prehliadky sú obrovským skokom k digitalizácii poisťovníctva. Na jednej strane sú prospešné samotnej poisťovni, na strane druhej aj poistencom, teda objektom, nehnuteľnostiam, v prípade hotelierstva, hotelom či reštauráciám. V oboch prípadoch majú transparentnú funkciu, ktorá pomáha pri likvidácii škôd poisťovňou a chráni majetok poistencov. Prvýkrát bola virtuálna prehliadka, realizovaná skenovacou technológiou Matterport, použitá poprednou americkou poisťovňou EMC Insurance Companies v roku 2019 na dokumentáciu strát a škôd nehnuteľností postihnutých prírodnými katastrofami a katastrofami spôsobenými človekom.

Aká je konkrétna funkcia virtuálnej prehliadky pre oblasť poisťovníctva?

A: Pri dokumentovaní poisteného majetku či nehnuteľnosti jeden 3D model vytvorený skenovaním nahrádza stovky fotografií. Navyše fotografie ponúkajú len jediný pohľad v 2D priestore, kým virtuálna prehliadka objektu pridáva kontext reálneho sveta, pôdorys, umožňuje tiež presné meranie rozmerov jed-



notlivých objektov či celej nehnuteľnosti a inventarizáciu majetku. Do virtuálnej prehliadky objektu sa dajú vkladať dokumenty, popisy produktov, potvrdenia, videá, či externé odkazy potrebné k dokumentácii poisteného majetku. Výhodou je tiež jednoduchý prístup k prehliadke jediným odkazom z akéhokoľvek miesta, 24 hodín denne, 7 dní v týždni v prípade, že je potrebné uplatniť dokumentáciu poisteného objektu. Zefektívňuje a urýchľuje sa komunikácia medzi poisťovňou a klientom, uchováajú sa dlhodobé záznamy, čo je výhodné pre obe strany.

Oblasť poisťovníctva sa musí vyrovnávať aj s poistnými podvodmi. Môžu pomôcť virtuálne prehliadky predchádzať poistným podvodom? Ako?

M: Táto jedinečná platforma nenecháva žiadny priestor na manipuláciu, keďže 3D skenovanie objektu zaznamenáva skutočný stav a nie je možné ho zmeniť, ako keď môže dôjsť k manipuláciám s fotografiami prostredníctvom ich úprav. 3D model objektu je najpresnejšia verzia k reálnemu stavu a nedochádza

k žiadnym nepresnostiam. Predchádza sa tak prípadným nezhodám pri riešení poistnej udalosti, či už bude poistenec dokazovať pôvodnú situáciu poisťovni, alebo poisťovňa sa bude chcieť vyhnúť možnému podvodu. Virtuálna prehliadka objektu slúži ako dôkaz pre obe strany.

✿

Budúcnosť je digitálna

Nie je to už len vzdialená fikcia, ale realita za dverami. Poisťovne smerujú k poskytovaniu svojich služieb za pomoci využitia 3D virtuálnej prehliadky a ani poistenci v ničom nezaostávajú, ak chcú ochrániť svoj majetok. Virtuálne prehliadky sú obzvlášť zaujímavé pre hotely a reštaurácie, ktoré si vďaka 3D skenovaniu môžu poistiť svoje nehnuteľnosti pre riešenie poistných udalostí a poisťovne zase novú virtuálnu technológiu využijú pri likvidácii poistnej udalosti.

✿

V akých prípadoch môže využiť poisťovňa ale i poistenec takýto dôkaz?

A: Pri riešení každej poistnej udalosti, obzvlášť ak ide o požiare, povodne alebo v prípade akejkoľvek prírodnej katastrofy. Je jednoduchšie, ak máte možnosť porovnať stav objektu pred a po udalosti. Je dôležité pripraviť sa na neočakávané, nespoliehať sa na nepriame dôkazy a nekvalitné fotografie.

Aké objekty využívajú takéto 3D virtuálne prehliadky? Čím môžu byť prínosné pre reštaurácie či hotely?

A: Hotely, reštaurácie, penzióny, spa rezorty sú objekty, ktoré sú častejšie vytavené požiarom, vytopeniu či prírodným katastrofám



Hotely, reštaurácie, penzióny, spa rezorty sú objekty, ktoré sú častejšie vytavené požiarom, vytopeniu či prírodným katastrofám alebo katastrofám spôsobeným človekom.



Fungovanie akýchkoľvek spoločností, vrátane hotelov či reštaurácií, za asistencie digitálnych technológií je už dnes nevyhnutnosťou.

alebo katastrofám spôsobeným človekom. Preto oblasť hotelierstva a gastrosektoru si vyžaduje obzvlášť dôkladnú dokumentáciu. Predstavte si, že po nejakej nešťastnej udalosti hotel alebo reštaurácia predloží svojej poisťovni detailný 3D model so všetkými podrobnosťami, s presným umiestnením objektov v interiéri, s možnosťou prezrieť si celé vybavenie zo všetkých uhlov pohľadu. Likvidácia poistnej udalosti tak bude prebiehať oveľa rýchlejšie, transparentnejšie a efektívnejšie pre obe strany. Zároveň sa takouto digitalizáciou šetrí čas aj náklady.

Spomínali ste, že oblasť poisťovníctva už prechádza digitálnou transformáciou. Sú aj hotely a reštaurácie otvorené takejto forme digitalizácie?

M: Fungovanie akýchkoľvek spoločností, vrátane hotelov či reštaurácií, za asistencie digitálnych technológií je už dnes nevyhnutnosťou. Ak chcú byť konkurencie schopní, ponúknuť svojim klientom kvalitné služby, musia tak urobiť v digitálnom priestore, kde sa nachádzajú aj ich budúci zákazníci. Pre oblasť hotelierstva a gastrosektoru sú zaujímavé virtuálne prehliadky aj ako nástroj oslovenia nových klientov, ktorí sa stávajú náročnejší aj na spôsob ponúkaných služieb. V zahraničí je už dnes úplne bežné, že si klient rezervuje hotel alebo večeru v reštaurácii prostredníctvom virtuálnej prehliadky, ktorá mu poskytne najvernejší obraz. Aj hotely a reštaurácie majú eso v rukáve, keďže vďaka virtuálnej prehliadke je ich prezentácia zážitková a originálna, čo si nepochybne zákazník zapamätá.

Gabriela Holková, hovorkyňa, Wüstenrot poisťovňa

Digitalizácia sa dotkla aj oblasti poisťovníctva a v zahraničí sú už dnes využívané 3D virtuálne prehliadky pri likvidácii poistných udalostí. Prvýkrát bola 3D virtuálna prehliadka, realizovaná skenovacou technológiou Matterport, použitá poprednou americkou poisťovňou EMC Insurance Companies v roku 2019 na dokumentáciu strát a škôd nehnuteľností postihnutých prírodnými katastrofami a katastrofami spôsobenými človekom. Čo si myslíte o využití tohto produktu v oblasti poisťovníctva?

Každé riešenie, ktoré umožňuje rýchlejšie a zároveň čo najkvalitnejšie zozbieranie informácií potrebných pri likvidácii škodovej udalosti, je prospešné pre klienta aj poisťovňu, preto sme vo Wüstenrote novým digitálnym riešeniam naklonení. Digitálne obhliadky prostredníctvom kamery sú skvelou novinkou a je možné, že ak by boli odstránené viaceré nedostatky, vydali by sa touto cestou aj poisťovne na Slovensku. 3D virtuálne obhliadky môžu klientovi poskytnúť vyšší komfort, keďže sú časovo flexibilnejšie a klient nemusí brať ohľad na časové možnosti vyškoleného zamestnanca poisťovne, ich nedostatkom však môže byť neoptimálne internetové pripojenie a nižšia kvalita záznamu, na základe ktorého potom nie je možné vyhodnotiť celkový rozsah škôd. Práve z týchto dôvodov poisťovne momentálne preferujú obhliadky za prítomnosti ich zamestnanca, no skvelou alternatívou pri škodách menšieho rozsahu je momentálne ich fotodokumentácia, ktorú môže vykonať sám klient na základe inštrukcií poisťovne.

Viete si predstaviť, že by takéto 3D virtuálne prehliadky boli pre poisťovne prospešné aj na Slovensku? Malo by to pre naše poisťovne výhody, respektíve nevýhody?

Určite. V prípade, že by sme dokázali prekonať nedostatky v podobe spomínaného internetového pripojenia a kvality záznamu, by mali digitálne obhliadky veľký potenciál. Okrem rýchleho získania vizuálnych materiálov o škodách vidíme výhody najmä v tom, že poisťovne by mohli veľmi rýchlo udalosť zlikvidovať, klient by dostal takmer okamžitú informáciu o tom, čo plnené bude a čo nie, zároveň by mu poisťovňa vedela zodpovedať nejasnosti

a dojednať potrebné vyhlásenia. Problém môže nastať v prípade, ak by záznam vytvárala technicky neskúsená osoba, čo by nielenže predĺžilo samotnú obhliadku, ale zároveň by to mohlo viesť skôr ku komplikáciám, než efektívite a komfortu na oboch stranách. Klientovi tiež nemusí byť príjemné pokúšať sa vykonať dostatočne kvalitnú obhliadku len na základe inštrukcií.

Vidíte výhody aj v tom, že by mal klient prostredníctvom 3D virtuálnej prehliadky presnú dokumentáciu poisteného majetku? Čo by to preňho mohlo znamenať?

Pre poisťovňu je každá informácia, ktorá je zdokumentovaná pred poistnou udalosťou výhodou. Mohlo by to pre klienta teda znamenať, že by nastávalo menej rozporov medzi tým, čo klient od poisťovne požaduje a čo poisťovňa nakoniec plní.

Sú poisťovne u nás otvorené zaviesť vo všeobecnosti inovatívne digitálne technológie?

Digitalizácia je rozhodne témou aj v oblasti poisťovníctva, keďže našim cieľom je klientom poskytnúť čo najrýchlejšie a najefektívnejšie riešenia. Dnes už sú pri poistných udalostiach bežné napríklad aj obhliadky dronmi, no spravidla ide o škody väčšieho rozsahu (napríklad poistné udalosti vo veľkých fabrikách). Vo Wüstenrote kladieme veľký dôraz na to, aby sme aplikovali najnovšie technologické poznatky nielen pri upisovaní rizika či práce s klientom, ale najmä v riešeníach, ktoré klientovi šetria čas a aj finančné prostriedky. Pri mnohých životných udalostiach či nešťastiach vie poisťovňa pomôcť, alebo dokonca aj zvrátiť následok poistnej udalosti, preto je nevyhnutné, aby sme aplikovali čo najvyššie množstvo kvalitných technológií priamo do poistného procesu. V poslednom období sme zaviedli sériu nových možností, ktoré môžu klienti využívať online – od uzatvárania poistných zmlúv až po hlásenie poistných udalostí. Inovali sme klientsky portál a neustále pracujeme na nových online kalkulačkách. Vytvorili sme digitálne profily obchodníkov, vďaka ktorým sa klienti môžu priamo komunikovať s agentom a uzavrieť zmluvu na diaľku. Elektronická komunikácia s klientom je možná aj vďaka zavedeniu elektronickej podateľne či jeho registrácii do klientskeho portálu Můj Wüstenrot.

