

C€ PROFILE 2017

Control€xpert
Redefining Rules.

# # **1**2017

# AUF EIN WORT

Liebe Leserinnen und Leser,

im letzten Jahr wurde viel über das Thema Digitalisierung geschrieben und referiert. Digitalisierung 2.0, 3.0, 4.0 usw. Die digitale Transformation ist unerlässlich, um in der Zukunft ihren Platz zu finden. Wir von Control€xpert dürfen ruhigen Gewissens behaupten, zu denen zu gehören, die diese Entwicklung schon seit mehr als einer Dekade leben. Doch was kommt als Nächstes? Digitalisierung 5.0? Connected Cars? Künstliche Intelligenz? Virtual Reality becomes Reality? Oder etwas ganz anderes?

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und viele interessante Einblicke!

Zukunft – gemeinsam mit Ihnen.

In dieser Ausgabe der C€ Profile stellen wir Ihnen aktuelle

Projekte und Entwicklungen aus unserem Unternehmen vor und nehmen einige vielversprechende Zukunftsvisio-

nen genauer unter die Lupe. Denn eines steht fest: Wir von

Control€xpert sind dem "Next Big Thing" schon jetzt auf der

dabei auf unsere Kfz- und IT-Expertise. Wir freuen uns auf die

Spur. Neugier, Wissensdurst und Innovationsdrang treffen



o<sub>3</sub> Editorial

VISIONEN UND INNOVATIONEN

**O4 EasyClaim**Die smarte Zeitsparmaschine

**o6 Blockchain**Entfesselte Möglichkeiten

o8 Forschung und Entwicklung
Die Innovationsmacher

10 Hyperloop Mit 1.200 km/h in die Zukunft

12 MobileCheck
Rundum-Kompetenz für Elektronikschäden

**DIGITAL IS NOW** 

14 C€ 2.0 Die Evolution geht weiter

16 InvoiceCheck Rechnungsprüfung auf Augenhöhe

18 Gastbeitrag Prof. Dr. Klemens Skibicki:Digitale TransformationDen Strukturwandel verstehen oder untergehen

20 PostMaster®
Schritt für Schritt zur Perfektion

22 AutoCheck
Automatisch zum Erfolg

**SV-HonorarCheck**Genau hinsehen, ohne hinzusehen

## **VON HIER BIS ZUM MARS**

26 C€ International

Von Langenfeld in die ganze Welt

30 Mars One One-Way Ticket to Mars

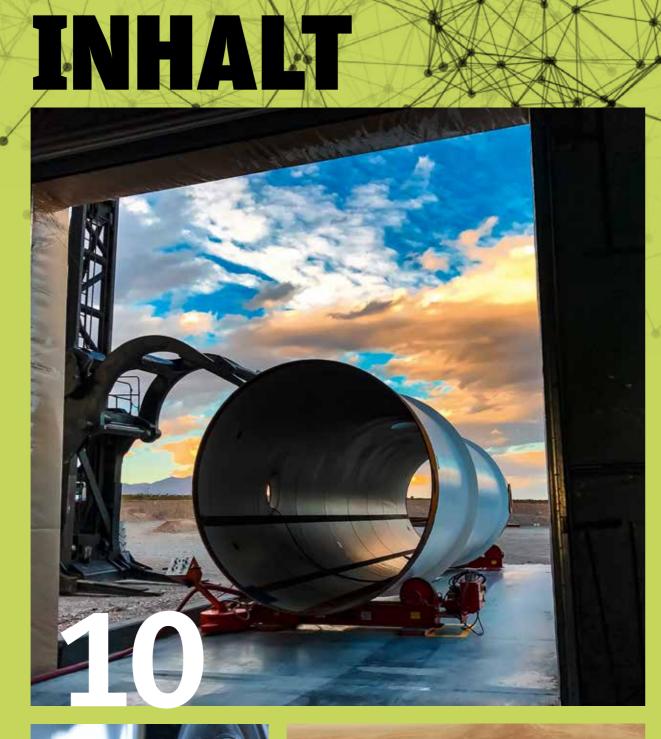
32 IT-Abteilung Control€xpert macht agil

34 Gastbeitrag Matthias Hohensee:
Insights Silicon Valley
Erfolgsformel: Regeln brechen

36 Singularity University
Die Zukunft wird exponentiell!

**C€ INSIGHTS** 

38 Control€xpert ist aktiv











# **EASYCLAIM** DIESMARTE ZETTSPAR-MASCHINE 49 Mio Smartphone-Nutzer in Deutschland im Jahr 2016. 2010 waren es noch 14 Millionen. aller Smartphone-Besitzer geben an, dass das Handy das Erste und Letzte ist, was sie am Tag sehen. am Tag gucken Mobile-Device-User im Schnitt auf ihr Handy.

Wenige Stunden statt 28 Tage – so geht Schadenabwicklung heute. Mit der Nutzung von EasyClaim per Smartphone wird dem Geschädigten in kürzester Zeit der Regulierungsbetrag direkt auf seinem Display angezeigt. Gleichzeitig wird der Sachbearbeiter bei der Versicherung dank des automatisierten Prozesses entlastet. Nach erfolgreichem Start wurde die smarte Anwendung jetzt weiter verbessert.

Das Smartphone ist längst allgegenwärtig. Warum sollte man es also nicht auch zur Schadenabwicklung nutzen, um diese zu beschleunigen? Gedacht, getan − wie das eben bei Control€xpert so üblich ist. Seit 2016 ist EasyClaim marktreif − und damit die erste App, die den Versicherungsnehmer nutzbringend in den Gesamtprozess integriert. Dank vollständig elektronischer Abwicklung und der Möglichkeit zur automatisierten Zahlung auf Seiten der Versicherung werden bislang zeitintensive Bearbeitungsschritte eingespart. Kein Wunder also, dass das Interesse an dieser Innovation hoch ist.

# ENDKUNDEN SIND BEGEISTERT VON EASYCLAIM

Nach Pilotprojekten mit großen Versicherern liegen die ersten Erkenntnisse auf dem Tisch: Endkunden zeigen sich begeistert, die Abwicklung verlief weitestgehend reibungslos. Doch natürlich gibt es immer etwas zu verbessern. Und so floss das gesammelte Feedback direkt in die Verbesserung der Anwendung ein. Dank einfacher Kundenanlage per Konfiguration können Kunden nun sehr viel einfacher und flexibler an das System angebunden werden. Die Schadenaufnahme erfolgt in der neuesten Version mit zwei diagonalen Übersichtsbildern vom Fahrzeug. Hinzu kommt nun auch die Mehrsprachigkeit der App über den gesamten Prozess – was ab sofort auch den internationalen Einsatz ermöglicht.

# DURCH HTML5-VERSION KEINE INSTALLATION NOTWENDIG

Neben der auch weiterhin zur Verfügung stehenden App gibt es jetzt zusätzlich eine webbasierte Anwendung von EasyClaim. Diese bringt weitere Vorteile. So ist zum Beispiel keine Installation mehr notwendig, die Anwendung läuft im jeweiligen Browser. Auch dass die Eingabe der Schadennummer entfällt sowie die noch schnellere Bereitstellung beim Auftraggeber, machen diese neue Option attraktiv. Für Werkstätten ist es die Lösung den Verwaltungsaufwand durch schnelle Kalkulation und digitale Kommunikation zu reduzieren.

# **DIE ENTWICKLUNG GEHT WEITER**

Durch den Ausbau des Kundenstammes und die Steigerung von Anwendungen gewinnen wir mit jedem Tag neue, wertvolle Erkenntnisse, die in die Weiterentwicklung und Verbesserung von EasyClaim einfließen. Denn nur das Bessere ist bei Control€xpert gut genug. ■

# **GROSSE POTENZIALE**

"Bei der Entwicklung der End-to-End-Prozesse im Rahmen unseres Digitalisierungsprojektes im Bereich Kraftschaden haben wir den gesamten Schadenprozess aus der Kundenperspektive neu aufgesetzt. Dabei sind wir zwangsläufig auch auf eine schnelle und einfache Art der Schadenhöhenfeststellung angewiesen. Die App EasyClaim, die bei uns unter dem Namen Allianz Schaden Assistent läuft, eignet sich dafür bestens.

Eine Marktforschungsstudie belegt, dass unsere Kunden ein besonders hohes Interesse an einer solchen Lösung haben. Das Ergebnis zeigt, dass zwei von drei der Testkunden die App bis zur Auszahlung nutzen würden. Auch die Vertreter und die Kollegen der Allianz Beratungs- und Vertriebs- AG sind überzeugt, dass wir mit dem Allianz Schaden Assistenten eine gute Möglichkeit gefunden haben, unsere Kunden zu begeistern.



Karin Brandl, Leiterin Kraft-Schaden, Abteilungsdirektorin Fachbereich Schaden Allianz Versicherungs-AG Das Gesamtprojekt ist Mitte September 2015 gestartet und wir wussten bereits Ende 2015, dass die Kunden den Allianz Schaden Assistenten als gute Innovation der Allianz sehen. Viele Anregungen und Wünsche der Kunden konnten wir bereits bei der Weiterentwicklung der App seitdem berücksichtigen.

Wir revolutionieren damit unsere Schadenbearbeitung. Statt einer Bearbeitungsdauer von zwei Wochen können wir mithilfe der App von Control€xpert kleine Schäden innerhalb von wenigen Stunden abarbeiten. Doch die Schadenfälle können so nicht nur schneller bearbeitet werden, auch die Kundenzufriedenheit steigt um ein Vielfaches."

# ENTFESSELTE EN OGLICHKEITEN

Für viele gilt sie als die größte Erfindung seit Entwicklung des Internets: die Blockchain. Man erwartet von dieser Technologie nicht weniger, als dass sie unser Leben grundlegend verändern wird. Auch ein massiver Einfluss auf die Versicherungsbranche wird vorausgesagt. Grund genug, mal einen genaueren Blick darauf zu werfen.

Die meisten werden im Zusammenhang mit der digitalen Währung Bitcoin schon mal auf den Begriff Blockchain gestoßen sein. Doch während dem anonymen Zahlungsmittel mitunter ein zweifelhafter Ruf anhaftet, ist die digitale Architektur, auf der es fußt, über jeden Zweifel erhaben. Die Blockchain ist ein außergewöhnlich sicheres und gleichzeitig transparentes System, das unter anderem Kryptowährungen wie Bitcoin überhaupt erst möglich macht. Doch bevor wir zu den Anwendungsgebieten kommen, schauen wir auf die Funktion.

# **WIE ARBEITET DIE BLOCKCHAIN?**

Man kann sich die Blockchain als eine aus virtuellen Blöcken bestehende Kette vorstellen. In jedem der Blöcke sind dieselben Informationen gespeichert. Etwas genauer: Sie ist ein dezentrales Protokoll, mit dem Transaktionen zwischen verschiedenen Parteien ausgeführt und jede Veränderung transparent erfasst werden kann. Dezentral heißt: Das Protokoll liegt auf keinem Server und bei keinem Unternehmen – es ist über viele Computer verteilt. Eben bei allen Teilnehmern. Es gibt also niemanden, der allein die Macht über das Journal hat. Zudem werden die Daten mithilfe von Algorithmen verschlüsselt und überwacht, sodass Abweichungen und Fehler sofort auffallen. Diese Verschlüsselung und die dezentrale Lagerung gewährleisten, dass die Blockchain nicht manipulierbar ist.

Die Transaktionen, also der Austausch von Informationen verschiedenster Art, werden direkt von Block zu Block bzw. von Teilnehmer zu Teilnehmer ausgeführt. Als Peer-to-Peer-Technologie macht Blockchain Vermittler schlichtweg überflüssig. Um hier auf das Beispiel der bereits erwähnten Kryptowährung zurückzukommen: Ein Sender übermittelt dem Empfänger so auf direktem Wege den jeweiligen Betrag – ohne die Dienste eines Finanzdienstleisters oder eines Online-Bezahlsystems in Anspruch nehmen

zu müssen. Und spätestens an diesem Punkt bekommt man eine Ahnung, welchen Einfluss die Blockchain auch auf unsere Branche haben könnte.

# BLOCKCHAIN ALS INNOVATIONSTREIBER

Die Blockchain ermöglicht es also, Daten ohne das Eingreifen einer bisher nötigen dritten Instanz auszutauschen. Doch wer oder was übernimmt die Funktion dieser Instanz? Wie werden ohne Vermittler Abläufe und Prozesse geregelt? Nun, die laufen auf der Blockchain quasi von selbst – zum Beispiel mit sogenannten Smart Contracts. Dabei handelt es sich im Prinzip um Programmcodes in Form einer Wenn-Dann-Bedingung: Sobald ein Ereignis mit direktem Bezug zu einem Vertragsinhalt eingetreten ist, löst es die entsprechende Aktion aus. Autark, transparent und nicht manipulierbar. Ein Beispiel: Bei einem über die Blockchain abgewickelten Autokauf erhält der Käufer, sobald der definierte Betrag auf dem Konto des Verkäufers eingegangen ist, einen digitalen Autoschlüssel. Sollte eine vereinbarte Ratenzahlung ausbleiben, wird das Auto gesperrt. Verträge werden also völlig wertneutral ausgeführt, ganz im Sinne der ursprünglichen Vereinbarung.

Ähnlich wie Smart Contracts können zukünftig auch Versicherungen funktionieren. Die Versicherung und die Versicherungsnehmer einigen sich auf ein Regelwerk. Die Blockchain setzt dieses Regelwerk fair und neutral um. So könnte das Fahrverhalten des Versicherungsnehmers über die Blockchain analysiert und die Beiträge automatisch angepasst werden. Vorsichtige Fahrer werden belohnt, risikobereite Fahrer zahlen mehr. Von den Vorteilen der direkten Transaktionen (u. a. Beschleunigung von Prozessen, Manipulationssicherheit, Transparenz) profitieren also nicht nur die Unternehmen, sondern auch die Kunden. >>



# VORTEILE, RISIKEN UND PROGNOSE

Die Vorteile der Blockchain sind vielseitig und liegen auf der Hand:
Durch Automatisierung bislang manueller Prozesse können immense
Kosten gespart werden. Der Abschluss von Verträgen wird nahezu billig.
In allen Entscheidungen und Abläufen herrscht absolute Transparenz.
Alle Transaktionen sind ständig von allen Teilnehmern nachvollziehbar.
Und durch die Speicherung aller Daten in der Blockchain werden diese manipulationssicher abgelegt. Hinzu kommen die enorme Reichweite und die leichte Erreichbarkeit sowie die Beschleunigung verschiedenster Prozesse. Risiken bestehen hinsichtlich der zahlreichen noch zu klärenden juristischen Fragen sowie der Haftung bei prinzipiell möglichen, jedoch unwahrscheinlichen Programmierfehlern. Doch daran wird emsig gearbeitet. Die Prognose: Die Blockchain wird auch unsere Branche schon bald nachhaltig verändern.

# **BLOCKCHAIN:**

Ein dezentrales, erweiterbares und manipulationssicheres Protokoll

# ETHEREUM:

Ein verteiltes System, das die Plattform für Smart Contracts bietet

## ETHER:

Kryptowährung, digitales Zahlungsmittel

# **BITCOIN:**

Kryptowährung, digitales Zahlungsmittel

# **SMART CONTRACT:**

Elektronischer Vertrag, sich selbst abbildende und überprüfende Computerprotokolle

# **WELCOME TO THE DAO**

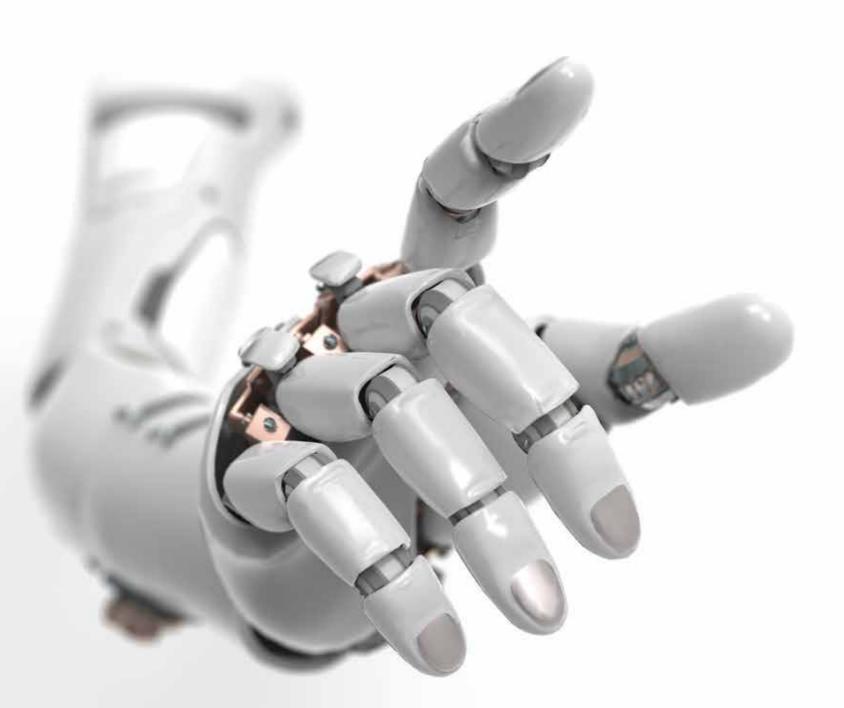
Ein Unternehmen, das sich die Vorzüge der Blockchain bereits zunutze macht, ist DAO (Decentralized Autonomous Organization). Die Aufgabe von DAO besteht im Grunde darin, eine digitale Währung (Ether, siehe Box) durch den Verkauf von Stimmberechtigungsanteilen einzunehmen. Im Anschluss daran entscheiden die Mitglieder bzw. Investoren gemeinsam über die Verwendung der gesammelten Ether. Man könnte es also als eine Mischung aus Privat-zu-Privat-Kredit (Social Lending), Crowdfunding und nicht an Börsen gehandeltem Beteiligungskapital (Private Equity) beschreiben. Ist eine Entscheidung getroffen, übernehmen Smart Contracts alles Weitere. Und "alles Weitere" meint: Ab jetzt können weder die Investoren noch die DAO-Gründer oder sonst jemand in die laufenden Prozesse eingreifen – dachte man zumindest. Mitte 2016 gelang es jedoch Hackern, sich Zugriff auf das System zu verschaffen. Zwar wurde das Problem binnen kürzester Zeit wieder behoben – es zeigt jedoch, dass auch die Blockchain noch mitten im Entwicklungsprozess steckt.



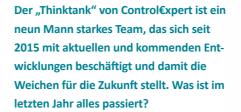
# FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

# INDUCATIONS – Mer die Zukunft mitgestalten möchte und das Kommende sogar voraussagen will, mut bereits beute demit anfangen. Defür bet

das Kommende sogar voraussagen will, muss bereits heute damit anfangen. Dafür hat Control€xpert eine eigene Forschungs- und Entwicklungsabteilung. Der Leiter Dr.-Ing. Andreas Witte bringt uns auf den neuesten Stand.







Im Jahr 2016 haben wir uns besonders intensiv mit drei großen Themenkomplexen beschäftigt, die eng miteinander verknüpft sind: Business Intelligence, Big Data und künstliche Intelligenz. Bei Control€xpert Deutschland werden an einem Tag allein mehr als 20.000 Fälle bearbeitet und wir forschen danach, welche Antworten uns die großen Datenmengen liefern können. Dank unseres neuen Data-Warehouse haben wir die dafür nötige Infrastruktur – übrigens eine ähnliche wie bei Facebook oder Google. So können wir aus wöchentlich 2 TB Daten strukturierte Erkenntnisse für unsere Kunden gewinnen, die frühzeitige Reaktionen auf Marktveränderungen und Prozessoptimierungen ermöglichen.

# Stichwort künstliche Intelligenz: klingt wie Science-Fiction.

Wissenschaft ja, Fiktion nein. Bereits heute lassen sich durch moderne Verfahren, zum Beispiel durch neuronale Netze, Vorhersagemodelle schaffen, die immer weiter in die Zukunft reichen. Zudem arbeiten wir daran, die Automatisierung weiter voranzutreiben. Dazu gehört das automatische Erkennen von Schadenbildern nach wissenschaftlichen und vergleichbaren Kriterien.

## Wie könnte das in Zukunft aussehen?

Vor allem bei großen Flottenbetreibern, Leasinggesellschaften und Mietwagenunternehmen ist der Wagenrücknahmeprozess mit zeitaufwendiger, manueller Arbeit verbunden. Trotzdem wird dabei noch vieles übersehen. Hier könnten Drohnen Abhilfe schaffen, die nach festgelegten Regeln um das Fahrzeug herumfliegen, Schäden erkennen und dokumentieren. Wir beschäftigen uns mit den technologischen Herausforderungen, also der Steuerung von Flugbahnen oder der Orientierung in geschlossenen Räumen auch ohne GPS, und wollen dabei in Zukunft mit Drohnenund Indoornavigationsherstellern zusammenarbeiten.

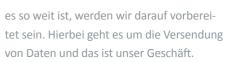
# Welche neuen Dinge wird das Jahr 2017 noch bringen?

Der 3D-Druck ist ein sehr spannendes
Thema für uns, die Entwicklung schreitet schnell voran: Letztes Jahr wurden
weltweit ein paar Hunderttausend Geräte verkauft, für 2017 sind viele Millionen
prognostiziert. Die Technologie wird laut
wissenschaftlichen Studien ein erheblicher Treiber für Veränderung sein – gerade
in der Automobilwirtschaft, im Ersatzteilmarkt, in der Transportbranche und natürlich auch in der Versicherungswelt. Wenn



"Das Internet of Things, Telematics und VR werden in Zukunft einen großen Einfluss auf die Kfz-Branche haben."

> Dr.-Ing. Andreas Witte, Leiter der Abteilung Forschung und Entwicklung



### Gibt es weitere Bereiche, die für Control€xpert in Zukunft relevant sein werden?

Selbstverständlich. Das Internet of Things zum Beispiel. Oder autonomes Fahren, Telematics, Virtual Reality (VR) oder, oder, oder. Dafür bleiben wir immer auf dem neuesten Stand der Wissenschaft, tauschen uns mit Experten auf Fachkonferenzen aus und kooperieren mit Universitäten, aktuell zum Beispiel mit der Universität Wuppertal. Natürlich arbeiten wir eng mit all unseren Abteilungen zusammen. Schließlich wollen wir nur Dinge entwickeln, die für unsere Kunden von Nutzen sind. Dass wir hier bei Control€xpert eine so kommunikative Open-Space-Kultur pflegen, kommt dem sehr entgegen. ■



Autonomes Fahren – längst ein Thema der Gegenwart



Andreas Witte (3.v.l.) und das Team Forschung & Entwicklung

# **HYPERLOOP**

# MIT 1.200 KM/H IN DIE ZUKUNFT

"Baue schnell, teste schneller", sagte einmal Elon Musk, Tech-Visionär und Begründer von SpaceX und Tesla. Für zwei Start-ups wird dieses Zitat zum Motto. Denn die beiden liefern sich ein spannendes Rennen darum, wer als Erstes Musks Idee für den Schallgeschwindigkeitszug Hyperloop in die Tat umsetzen wird.

Als 2011 Elon Musk erfuhr, dass der geplante Bau des kalifornischen Hochgeschwindigkeitszuges 68 Milliarden US-Dollar kosten soll, hatte er eine Mordswut im Bauch. Das muss doch günstiger, schneller und sicherer gehen! Also dachte er über eine Alternative nach und konzipierte 2013 mit seinen Ingenieuren von SpaceX den Hyperloop. Ein Zugsystem, bei dem Passagierkapseln mit rund 1.200 km/h durch eine nahezu luftleere Röhre rasen – und dabei nicht nur mehr als dreimal so schnell ist wie das California High-Speed Rail (CAHSR), sondern auch nur ein Zehntel dessen kostet.

# DIE TECHNOLOGIE IST AM START, DAS RENNEN HAT BEGONNEN

Der Antrieb des Hyperloops besteht aus Linearelektromotoren, die bereits im Transrapid zum Einsatz kommen. Die Stromversorgung erfolgt über bewährte Solarzellentechnologie, auch die Vakuumtechnik gibt es bereits. Zudem sollen die Trassen für die Röhre die Infrastruktur bestehender Highways nutzen, was die Landkosten verringert. Nur selber bauen will Musk seinen Schallgeschwindigkeitszug nicht. Stattdessen lud er jeden, der ambitioniert genug ist, ein, es zu versuchen. Er konzentriert sich lieber auf seine Pläne, mit SpaceX zum Mars zu fliegen und mit Tesla die Elektromobilität weiter voranzutreiben.

Zwei Start-ups haben diese Herausforderung angenommen: Hyperloop One, gegründet vom Investor Shervin Pishevar, und Hyperloop Transport Technologies (HTT), das von einem Deutschen, Dirk Ahlborn, geleitet wird. Seitdem stehen die beiden Unternehmen in einem harten Konkurrenzkampf. Hyperloop One hat 2016 auf einer Teststrecke in der Wüste Nevadas bereits sein Antriebssystem erfolgreich getestet und will im Jahr 2020 zuerst Fracht, ein Jahr später dann auch Menschen transportieren. Für die ersten Strecken wird aktuell in Skandinavien und in Dubai verhandelt. HTT will 2018 den ersten voll funktionstüchtigen Hyperloop starten, der Bau der Teststrecke im kalifornischen Quay Valley hat bereits begonnen.

# INNOVATIONEN ZUM WOHLE ALLER

Diese Konkurrenz belebt nicht nur das Geschäft, sondern auch die Entstehung neuer Technologien. So setzen beide Start-ups auf die Entwicklung von passiver Magnetschwebetechnik, die auch bei Stromausfall noch funktioniert. Es wird nach Lösungen zur Gewinnung von kinetischer Energie geforscht, mit der durch die Bewegungen der Passagiere Strom erzeugt werden kann. Die Suche nach widerstandsfähigeren Werkstoffen und verbesserten Solarzellen läuft auf Hochtouren. Neue Schweißtechniken werden entwickelt und auch die Sensortechnik wird immer weiter verbessert.

HTT kooperiert derzeit auch mit der Deutschen Bahn – beide bauen gerade gemeinsam den "Innovation Train", bei dem die auch für den HTT-Hyperloop geplanten Augmented Windows eingesetzt werden. In den Fenstern mit Touchscreen-Funktionalität können Daten eingeblendet werden, beispielsweise Informationen über den Zielort. In den geschlossenen Hyperloop-Kabinen sollen Bildschirme die Fenster ersetzen und den Blick nach draußen simulieren. Bei so viel Innovation ist eines klar: Selbst, wenn sich Elon Musks Vision nicht wie erwartet umsetzen ließe – die Menschheit wird bereits vom Versuch profitieren.

Wird der Hyperloop hingegen Realität, wird ein neues Zeitalter der Mobilität anbrechen. Flughäfen könnten besser an die Städte angebunden und in wenigen Minuten erreicht werden. Ballungsräume, die hunderte Kilometer auseinanderliegen, wüchsen quasi zusammen, eine Fahrt von Hamburg nach München würde beispielsweise nur 45 Minuten dauern. Der Warenumschlag an großen Häfen würde sich beschleunigen, es könnten mehr Güter in kürzerer Zeit an- und abtransportiert werden. Auch der Lastverkehr auf den Straßen würde abnehmen. Und alles durch eine umweltfreundliche und verhältnismäßig günstige Technologie. Man darf also gespannt sein, wer das Rennen um den Hyperzug gewinnt. Zu wünschen ist es sowohl Hyperloop One als auch HTT – im Interesse von uns allen.



1.200 km/h

2018
Start erster Hyperloop

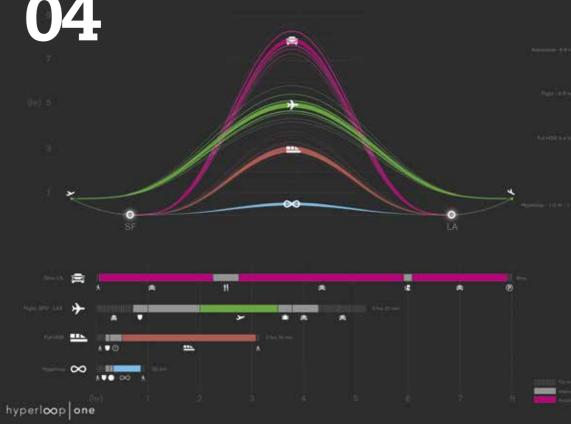


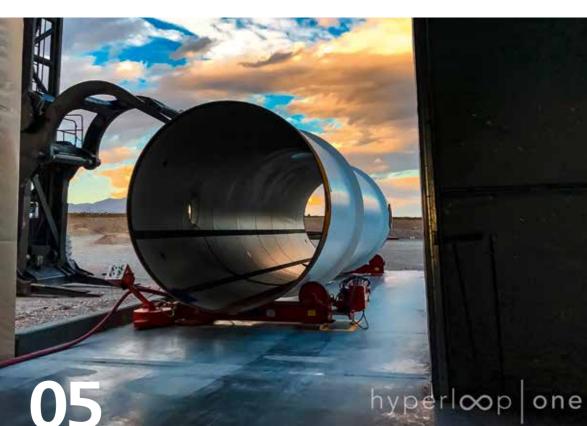


- 01. Hyperloop One Station Konzept
- 02. Hyperloop HTT Konzept
- 03. Hyperloop HTT Station Konzept
- 04. Infografik: Reisezeitvergleich
- 05. Hyperloop Teststrecke Quay Valley, Kalifornien USA

Bildquellen: hyperloop-one.com







# INCESTILE-CHECK



# **DANIEL LAFRENTZ**

Im Kurzprofil

Seit Juli 2016 verstärkt Daniel Lafrentz
Control€xpert und zeichnet sich verantwortlich
für Vertrieb, Operations und Business Development im Bereich MobileCheck. Der 42-jährige
Betriebswirt war zuvor in Führungspositionen
bei der Deutschen Telekom und Vodafone tätig
und ist Experte, was Marktentwicklungen und
Trends im Segment mobile Endgeräte angeht.



# **WARUM MOBILECHECK?**

- Übernahme des gesamten Vorgangs ab Schadeneingang inklusive Korrespondenz mit Geschädigten über eigene Hotline
- Hohe Einsparungen durch zertifizierte Experten
- Schnelle Durchlaufzeiten durch komplett
  IT-gestützten Prozess
- Höchste Güte in der Schadenfeststellung durch Einsatz von Methoden und Diagnosesystemen der Hersteller
- Top-Service für Geschädigte durch herstellerautorisierte Reparatur zu Sonderkonditionen für Versicherer



# **NEU UND VERBESSERT**

- Statusinformations-System bringt höhere
  Transparenz für Sachbearbeiter
- Bessere und schnellere Anpassbarkeit an Kundenanforderungen
- GDV-Schnittstelle ermöglicht eine konsequent digitalisierte Bearbeitung von Schadenfällen

# RUNDUM-KOMPETENZ FÜR ELEKTRONIKSCHÄDEN

MobileCheck ist die digitale Komplettlösung für die Prüfung von Schäden bei Handys, Tablets und Notebooks. Das Produkt umfasst die vollständige Fallübernahme ab Schadeneingang vom Anschreiben zur Einsendung des Geräts über die technische Prüfung bis hin zur Wertermittlung und dem Versand des Prüfberichts. Bereits über 20 Versicherer realisieren durch diese Prüfung hohe Einsparungen. Und der Blick in die Zukunft verheißt viel Neues.

Die Regulierung von Haftpflichtschäden bei Handys und Notebooks ist aufwendig: Zur Prüfung der Schadenplausibilität ist eine reale Begutachtung des Schadenguts erforderlich. Die Bestimmung exakter Zeitwerte und Reparaturkosten kostet aufgrund der Modellvielfalt und ständiger technischer Weiterentwicklungen sehr viel Zeit und Mühe. Darüber hinaus ist die Bearbeitung von Handyschäden typischerweise mit zahlreichen Rückfragen von Geschädigten verbunden und somit für die Versicherungen aufwendig.

# DER PROZESS MACHT DEN UNTERSCHIED

Mit MobileCheck bietet Control€xpert für Versicherungen eine zukunftssichere Lösung für die schnelle Regulierung von Elektronikschäden. Über einen komplett IT-gestützten Prozess wird eine fallabschließende und datenschutzkonforme Bearbeitung sichergestellt: Control€xpert ermittelt nicht nur Schadenplausibilität, Zeitwert und gegebenenfalls Reparaturaufwand, sondern übernimmt auch die gesamte Korrespondenz mit den Geschädigten über eine eigene Hotline. Mit diesem Serviceangebot leistet MobileCheck einen signifikanten Beitrag für höhere Kundenzufriedenheits- bzw. NPS-Werte (Net Promoter Score).

# SCHNELLE PRÜFUNG UND SOFORTIGE REPARATUR

Entscheidend für Versicherungen ist dabei die Qualität der Prüfung, um eine sachgerechte Bewertung einerseits und hohe Einsparungen andererseits zu erzielen. Die Ergebnisse bei MobileCheck sprechen für sich: Rund 35 % aller geprüften Schäden bleiben ohne Regulierung, da die Anspruchsteller entweder kein Gerät einsenden (ca. 20%) oder das Schadenbild unplausibel ist (ca. 15%). In weiteren 40% der geprüften Vorgänge sind Wertabzüge zum Beispiel aufgrund von Vorschäden möglich. Zur Sicherstellung dieser Prüfungsqualität kooperiert Control€xpert mit großen Vertragswerkstätten der Gerätehersteller. Das Schadengut wird von den Geschädigten kostenfrei dorthin eingeschickt. Die Mitarbeiter sind geschult für das jeweilige Modell und nutzen Werkzeuge und Diagnosesysteme der Hersteller. Damit kann das Ausmaß des Schadens höchst exakt und sehr schnell bestimmt werden. Falls der Geschädigte eine Reparatur wünscht, wird dies bei plausiblen Schäden sofort im Anschluss an die Prüfung durchgeführt – das Gerät befindet sich schließlich bereits in der Werkstatt. Die Reparatur ist herstellerau-

torisiert, sodass bestehende Garantien erhalten bleiben. Versicherungen erhalten die Reparatur im Rahmen des MobileCheck-Prozesses zu Sonderkonditionen.

# HERAUSRAGENDE ERGEBNISSE

Durch MobileCheck schützen sich Versicherer nicht nur vor Betrugsversuchen. Auch bei plausiblen Schadenfällen ist die Prüfung gegenüber einer reinen Zeitwert-Schätzung vorteilhaft: Durch Abzüge bei Zustandsbewertungen, tagesaktuelle Neuwertermittlung und Bestimmung exakter Reparaturkosten lassen sich insgesamt rund 300€ je

Vorgang gegenüber dem Bruttoforderungswert (bzw. rund 160€ gegenüber dem Zeitwert) einsparen. "Die Prüfung durch MobileCheck ist für Versicherungen ein wichtiges Instrument zur Sicherstellung von Wirtschaftlichkeit und Kundenzufriedenheit im Bereich Allgemeine Haftpflicht", sagt Daniel Lafrentz, Leiter MobileCheck bei Control€xpert. "Seit Neuestem haben wir auch die Prüfung von Brillenschäden im Portfolio. Der Prozess ist dabei der gleiche wie bei Handys und Notebooks. Nur kommen für die Schadenfeststellung natürlich Optiker-Meister zum Einsatz und keine Techniker. Das macht es für den Sachbearbeiter der Versicherung extrem einfach." An Ideen mangelt es der Abteilung nicht. Schließlich gilt es auch hier, jetzt und in Zukunft neue Maßstäbe zu setzen – getreu dem Control€xpert Motto "Redefining Rules". ■



Daniel Lafrentz, Leiter MobileCheck

# "Redefining Rules" ist das Motto von Control€xpert. Dass unser Anspruch, immer wieder neue Maßstäbe zu setzen, nicht nur Schall und Rauch ist, beweist C€ 2.0. Welche Ziele wurden bereits erreicht? Und wie sieht es in Zukunft aus? DIE EVOLUTION

# GEHT WEITER

Im Jahr 2014 wurde die Abteilung C€ 2.0 gegründet. Heute arbeitet ein 25-köpfiges Team von Mitarbeitern aus aller Welt daran, bestehende Anwendungen und deren Prozesse noch effizienter zu machen und uns sowie unsere Kunden und Partner im In- und Ausland für die Zukunft zu wappnen.

# SCHNELLER, EINFACHER, **STRUKTURIERTER**

"Hier ist im vergangenen Jahr viel passiert", sagt Stefan Zohren, IT-Product Owner bei C€. Die Anwendungen InvoiceCheck und AutoCheck haben den Schritt auf das nächste Level bereits erfolgreich hinter sich gebracht, GlassCheck und ExpertiseCheck werden gerade auf C€ 2.0 umgestellt.

Zudem liefern unsere Standards auch leicht nachvollziehbare und wiederholbare Ergebnisse. Und das System lässt sich einfach nachjustieren. Wenn eine Versicherung zum Beispiel eine Änderung ihres Regelwerks beschließt, wird dies automatisch in allen Applikationen berücksichtigt." Last, but not least: Durch C€2.0 entsteht aus jedem Dokument eine vereinheitlichte strukturierte C€ Datei, das heißt mit einheitlicher Codierung für Ersatzteile, Arbeitspositionen etc. Das ist ein Highlight, denn egal welches Format die Datei beim Eingang hat – nach der Datenextraktion sind alle Dokumente gleich strukturiert.

# PROFESSIONELL VERNETZT

Wir haben einen System-Baukasten implementiert, der uns in die Lage versetzt, schnell und flexibel auf Kundenanforderungen zu reagieren. Von uns entwickelte Systemkomponenten lassen sich mit Hilfe visueller Tools zu projektspezifischen Arbeitsabläufen "modellieren". Control€xpert nutzt für die Umsetzung von C€ 2.0 unter anderem BPM (Business Process Management) Systeme des Marktführers IBM im Enterprise-Bereich. Damit ist jederzeit eine volumenabhängige Skalierung sichergestellt.

# **TECHNIK VOM FEINSTEN**

Die zweite große Herausforderung von C€ 2.0 ist die Internationalisierung. Control€xpert ist mittlerweile mit 13 Auslandsvertretungen auf der ganzen Welt präsent – von den USA bis nach China. "Auch wenn die Aufgaben in anderen Ländern natürlich ähnlich sind, gibt es dort auch große Unterschiede. Neben so offensichtlichen wie Währung oder Kfz-Kennzeichen sind die gesetzlichen Normen und somit auch die Prozesse zum Teil anders als bei uns", beschreibt IT Product Owner Stefan Zohren die Situation.

"Unser Team von C€ 2.0 arbeitet daran, trotz dieser Unterschiede eine für alle einheitliche Basis zu schaffen, mit der jeder problemlos arbeiten kann. Unser Ziel ist eine zentrale und offene IT-Plattform, über die unsere Applikationen weltweit nutzbar sind."

# **AUF ZU NEUEN UFERN**

Und was ist in Zukunft geplant? "Natürlich ist es nach wie vor unsere Aufgabe, unsere Produkte und die dazugehörige Kundenanbindung weiter zu verbessern. Dabei richten wir unser Augenmerk immer auf die neuesten IT-Entwicklungen und lassen diese in unsere Anwendungen einfließen", sagt Zohren. Ein Beispiel ist die Portal-Funktion, die es unseren Kunden ermöglichen wird, direkt auf unseren Systemen zu arbeiten. "So können wir in Zukunft die Zusammenarbeit mit unseren Kunden noch verstärken "

Und weil C€ 2.0 seit jeher das Ziel verfolgt, einen Standard zu entwickeln, mit dem einfach alles geprüft werden kann, können damit neue Geschäftsfelder erschlossen werden. Bereits heute ist mit MobileCheck die Prüfung von Smartphones, Tablets und Co. möglich. Bald kommen Brillen dazu. Vielleicht auch Fahrräder. Die Möglichkeiten sind so vielfältig wie das Schadengut selbst. Es gibt also für C€ 2.0 noch viele Chancen, neue Maßstäbe zu setzen. ■



# **VORTEILE FÜR VERSICHERUNGEN**

- Kontrolle der (Partner-)Werkstätten, faire Reparaturkosten, korrekter Reparaturprozess
- Digitalisierung: vollständig IT-unterstützter Prozess, hoher Automatisierungsgrad, strukturierte Daten zur einfachen (Weiter-)Verarbeitung und Postanalyse
- Kostenreduzierung: verringerte Reparatur- und Prozesskosten
- Kundenzufriedenheit: schneller und zuverlässiger Prüfprozess, Kosteneffektivität



# **VORTEILE FÜR DIE WERKSTATT**

- Hohe Glaubwürdigkeit, gesteigertes Endkundenvertrauen
- Schnelle Auszahlung durch zügige Bearbeitungsschritte
- Technische Kommunikation auf Augenhöhe mit C€ Experten
- Fundierte, fachliche und zeitnahe Rückmeldungen zu Reparaturschritten



Eines der beiden redundanten Rechenzentren von Control€xpert



Michael Erren – Product Owner, Kai Müller – Leiter IT und Stefan Zohren – Product Owner (v.l.n.r)

# Control€xpert WARUM SCHULUNG? "Neben der Prüfung der Rechnungen spielt auch die Schulung der Sachbearbeiter bei den Versicherungsunternehmen eine große Rolle. Wichtig ist, hier ein Grundverständnis der C€ Prüfung und den ge-Controlliped Geoid I Marie Curie Straffs 3 (4076/Lüngerfeld I Germany Fon +49 21/3 6486 0 i Fox +49 21/3 6486 0 is any controllegest com i arto nauen Ablauf des Prüfprozesses zu vermitteln. Die Termine werden von unseren Kunden gerne und proaktiv angenommen. Allein bis Ende 2016 haben wir mehr als 700 Sachbearbeiter deutschlandweit geschult. Auch in diesem Jahr stehen bereits einige Veranstaltungen und Kundenanbindungen an." Wolfgang Wolk, **Key Account Manager**

# RECHNUNGS-PRÜFUNG AUF AUGENHÖHE

InvoiceCheck, das einzigartige Verfahren zur detaillierten Prüfung von Karosseriereparaturrechnungen und deren automatisierter Bezahlung, ist jetzt seit ca. drei Jahren auf dem Markt. Was hat sich in der Zwischenzeit getan? Und wie sind die Aussichten für die Zukunft?

Reparaturrechnungen sind eine Wissenschaft für sich. Oft sind sie alles andere als transparent. Hinter Pauschalen sind keine klaren Positionen zu erkennen, jeder Hersteller hat eigene Vorgaben bezüglich Arbeitszeiten, Umfasstarbeiten und, und, und. Laut Nick Pawlak, Leiter InvoiceCheck bei Control

Expert, erfordert die Prüfung einer Reparaturrechnung sehr viel "akribische Detektivarbeit".



Kann der Schaden so zustande gekommen sein? Nick Pawlak und sein Team InvoiceCheck prüfen täglich bis zu 1.500 Vorgänge.

Das Team InvoiceCheck besteht heute aus über 60 Mitarbeitern, ein Großteil davon Kfz-Meister aus den Bereichen des Karosseriebaus, der Lackierung sowie der Mechanik. Ursprünglich haben die Kfz-Meister in der Praxis in markengebundenen Betrieben gearbeitet. Damit die vorhandene Praxiserfahrung sinnvoll eingesetzt wird, arbeiten die Kfz-Meister bei Control€xpert ebenfalls in entsprechenden Markenteams − nur dann eben in der Prüfung. Ein ehemaliger VW-Meister prüft also bei Control€xpert im Team VAG.

"Als wir mit InvoiceCheck begonnen haben, waren wir nur zu sechst", erinnert sich Pawlak. "Seitdem hat sich eine Menge getan. Immer mehr Versicherer haben das Potenzial unserer Rechnungsprüfung erkannt, mittlerweile nutzen über 30 Kunden unser Produkt. Unser Team prüft aktuell bis zu 1.500 Vorgänge täglich."

Möglich wird dies durch die immer weiter verbesserte Anbindung an Datenbanken, die einen automatisierten Abgleich mit Herstellerdaten zulässt. Auch in Sachen Digitalisierung und Automatisierung geht es vorwärts: "Mit unserer neuen Anwendung C€ 2.0 ist Schluss mit Rechnungswirrwarr. Damit erkennen wir alle Einzelpositionen aus jeder Rechnungsstruktur. C€ 2.0 wandelt alles in strukturierte Daten um."

Das, was keine Digitalisierung oder Automatisierung schafft, sondern nur gut geschulte Mitarbeiter, ist das geschickte Telefonieren mit den Werkstätten. "Wir machen hier eine fallabschließende technische Prüfung. Das heißt: Wir telefonieren direkt mit der jeweiligen Werkstatt, um etwaige Korrekturen zu besprechen oder Ungereimtheiten aufzuklären. So bekommen diese auch die Gelegenheit, Feedback zu geben. Und wir halten den Versicherungen den Rücken frei, denn Nachfragen seitens der Werkstätten werden bei uns geklärt – und zwar auf Augenhöhe zwischen zwei Kfz-Meistern." Gibt es keinerlei Einwände, lässt sich über Invoice-Check auch die Bezahlung automatisiert abwickeln.

Um die Zusammenarbeit für unsere Kunden so einfach und angenehm wie möglich zu machen, optimieren wir ständig unsere Prozesse. So hat neuerdings jeder Versicherer einen persönlichen Ansprechpartner, damit jeder Sachbearbeiter für eventuelle Rückfragen eine direkte Durchwahl hat. Zudem erkennen immer mehr Versicherungen den Wert der automatisierten Bezahlung und nutzen die Möglichkeit der Dunkelverarbeitung, um sich Bearbeitungsaufwand zu sparen.

# NICK PAWLAK

## lerdegang:

Leiter InvoiceCheck

- Dipl.-Ing. und Sachverständiger
- Sachverständiger und Prüfingenieur bei DEKRA Automobil
- Bei TÜV Süd im Projektbereich (Thema: Schadengutachten und Fahrzeugbewertungen)

## Das gefällt mir besonders bei Control€xpert:

- Erfahrenes Unternehmen mit Start-up-Charakter
- Motivierte und pfiffige Kollegen, für die der Job nicht einfach nur ein Job ist
- Zukunftsweisende Ideen immer am Puls der Zeit
- Das tolle Verhältnis zu den Kunden

## Mein Ziel für 2017 bei Control€xpert:

- Noch mehr zufriedene InvoiceCheck-Kunden gewinnen
- Mit der tollen InvoiceCheck Truppe gute Ergebnisse liefern
- Standards schaffen

**Mein Traumwagen:**Porsche 991 Targa



# DIGITALE TRANSFORMATION

# DEN STRUKTURWANDEL VERSTEHEN ODER UNTERGEHEN

Der digitale Strukturwandel ist ein allgegenwärtiges Thema. Richtig verstanden wird es jedoch noch zu selten. Das ist allerdings auch nicht verwunderlich, ist die Entwicklung doch ebenso komplex wie schnell und erfasst nahezu alle gesellschaftlichen Bereiche. Dabei ist es von enormer Wichtigkeit, dass die Veränderungen der Rahmenbedingungen ganzheitlich verstanden werden. Denn nur so ist die Formulierung einer Zielvision, einer Strategie zur digitalen Transformation möglich.

Gastbeitrag von
Prof. Dr. Klemens Skibicki,
Wirtschaftshistoriker

• Lebt in Köln
• Gründer und Geschäftsführender Gesellschafter bei Profski
GmbH
• Kernmitglied des Beirats "Junge digitale Wirtschaft" beim Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
• Professor für Marketing und Marktforschung an der Cologne Business School

Ohne eine Vorstellung, was die Veränderung für die eigene Firma bedeutet, kann jeder Weg genauso falsch wie richtig sein. Noch zu oft flüchten sich Unternehmer in die Hoffnung, es würde "schon alles nicht so schlimm kommen". Oder wählen den Aktionismus und tun dann irgendwas, nur um sich besser zu fühlen. Selbstredend ist Hoffnung ebenso wenig zielführend wie die einfache Umstellung von Papier auf iPad.

Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Veränderung ist, wie so oft, das Verstehen. Vor allem in der Riege der Unternehmensentscheider. Doch schon beim Versuch, sich dem Thema zu nähern, lenkt das Wort "digital" meist zu sehr auf die technische Komponente. Diese ist natürlich wichtig, jedoch lediglich ein "Enabler". Die Hauptaufgabe besteht darin, die neuen Rahmenbedingungen einer Netzwerkökonomie zu begreifen. Erst wenn diese mentale Transformation gelingt, kann die gesamte alte "DNA", also bestehende Struktur, Kultur und Fähigkeiten, hinterfragt werden. Nur dann kann die ganzheitliche Anpassung der Prozesse und Fähigkeiten im gesamten Unternehmen an die Möglichkeiten des digital vernetzten Zeitalters erfolgen – kurz:

# DIE DIGITALE TRANSFOR-MATION FINDET STATT

Ausgangspunkt dieses Prozesses sollten die Treiber der Veränderungen sein, die wirklich alle Unternehmen betreffen. Anschließend wendet man sich mit einem einheitlichen Verständnis den Detailausprägungen zu. Diese finden sich im Dreiklang von Mobile Web, Social Media und Internet of Things. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von der Netzwerkökonomie, vor allem, dem "Internet of everything, everywhere and everybody". Während im Zeitalter der Industrialisierung Wertschöpfungsketten und Hierarchien der Normalfall waren, die entweder auf hintereinander bzw. hoch/runter gelagerten Prozessen und einseitiger Push-Kommunikation basierten, können durch die Digitalisierung Prozesse zwischen zwei Stufen auf einmal in alle Richtungen und ohne Zwischenstation ablaufen. Das macht sie schneller, transparent – und deutlich günstiger.

Das Internet of Things steht vergleichsweise noch ziemlich am Anfang. Die Kombination von Mobile Web und Social Media dagegen ist bereits weit fortgeschritten und steht deswegen im Fokus. Das mobile Internet hebt die Trennung zwischen Online und Offline, verschiedenen Kanälen oder Orten schlichtweg auf. Menschen, die vor Ort sind, können gleichzeitig mit der ganzen Welt verbunden sein.

Für die heute 20-Jährigen ist dies längst ein Omnichannel. Auf mobilen Endgeräten finden vor allem Social Media statt, das heißt, Menschen kommunizieren über soziale Netzwerke wie Facebook, LinkedIn oder WhatsApp mit anderen Menschen, die sie sich selbst ausgesucht haben. Sie tauschen sich dort über für sie relevante Themen aus, kommentieren, liken und teilen. Sie führen also Gespräche, ohne die Grenzen von Ort, Raum und begrenzter Personenzahl. Dabei kann es sich bei den Inhalten genauso um Wetter, Lieblingsessen oder Katzenbilder handeln, wie auch um Meinungen, Empfehlungen und Warnungen zu Produkten und Marken. Anders ausgedrückt: Menschen haben über Mobile Social Media immer und überall Zugriff auf die Inhalte und die Meinungen anderer Menschen. Und diese sind häufig individuell relevanter für sie als die Kommunikation klassischer Medien und Unternehmen. Nach dieser Marktmachtverschiebung hinsichtlich der Informationsverfügbarkeit hin zur Nachfrageseite müssen Unternehmen neu lernen zuzuhören, Dialoge zu führen und sich Reaktionen der anderen Marktseite durch relevante Inhalte zu erarbeiten. Dieses "Gesprächsprinzip" muss auf jegliche mediale Kommunikation übertragen werden, da werbende Push-Kommunikation als irrelevant geblockt werden kann.

In der vordigitalen Welt haben Unternehmen gelernt, tolle Videos, Plakate, Claims und Pressemitteilungen anzufertigen – und dabei den Dialog verlernt. Die digitale Welt macht diesen nicht nur wieder möglich, sondern fordert ihn ein. Unternehmen müssen begreifen, dass dieser Dialog nicht jetzt erst wieder wichtig wird, sondern es immer war und nur von ihnen vernachlässigt wurde. Informationsaustausch ist der elementare Beweggrund für die menschliche Kommunikation. Anstatt also Kunden mit Werbebotschaften "anzuschreien", können und müssen Unternehmen wieder lernen zuzuhören und interessante Dialoge zu führen, um sich in den stattfindenden Social-Media-Gesprächen eine Stellung zu erarbeiten. Die Möglichkeit, digital systematisch zuzuhören und eben dort präsent zu sein, wo die Menschen Gespräche führen, ist längst da. Sie genießt jedoch in der Regel keine Priorität. Dies muss sich ändern. Denn die fortschreitende Digitalisierung und die Nutzung digitaler Medien sind unumkehrbar. Nur Unternehmen, die es schaffen, diese neue Nähe zum Markt und Kunden herzustellen, werden schnellere und in den Augen der Kunden bessere Entscheidungen treffen und ihre digital marktferneren Konkurrenten

"Die größte Schwierigkeit besteht im gemeinsamen Begreifen der neuen Rahmenbedingungen einer Netzwerkökonomie."

Prof. Dr. Klemens Skibicki

# "DIE SCHWIERIGKEIT LIEGT NICHT DARIN, DIE NEUEN IDEEN ZU FINDEN, SONDERN DARIN, DIE ALTEN LOSZUWERDEN. Gebenstellte Gebenstellt G





Verteilung der freien Werkstätten (grün) und Markenwerkstätten (weiß) mit PostMaster® Anbindung in Deutschland

# SCHRITT FÜR SCHRITT ZUR PERFEKTION

Der PostMaster® ist die webbasierte Kommunikationsplattform, über die Autohäuser, Werkstätten, Hersteller, Versicherer, Leasinggesellschaften und weitere Dienstleister miteinander vernetzt sind. Schaden- und Wartungsprozesse können so zeitsparend, papierlos, transparent und automatisiert abgewickelt werden.

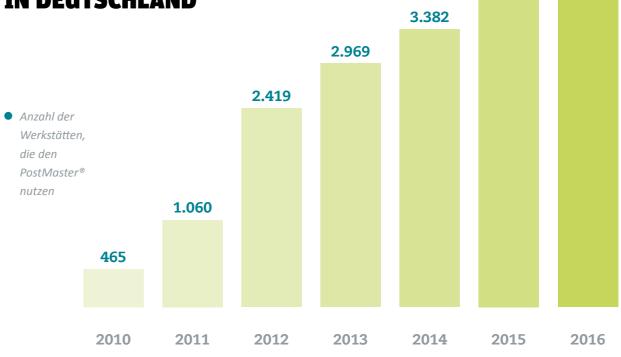
Seit der Einführung des PostMaster® im Jahr 2010 ist Control€xpert dem Ziel, die Schaden- und Wartungsabwicklung mit den neuen Möglichkeiten der Digitalisierung zu revolutionieren, wieder ein ganzes Stück nähergekommen. Mittlerweile nutzen 4.600 Werkstätten das innovative Tool und nahezu alle Versicherungen und Leasinggesellschaften sowie viele Hersteller sind auf elektronischem Wege erreichbar. >>

2.500

Belege werden pro Tag über den PostMaster® abgewickelt **70**%

der Top-100-Autohäuser nutzen den PostMaster®

# ENTWICKLUNG DER POSTMASTER® ANBINDUNG VON WERKSTÄTTEN IN DEUTSCHLAND





Vertrieb PostMaster®

# **VMF SERVICE PLUS®**

Und die Entwicklung geht immer weiter: Gemeinsam haben der Verband markenunabhängiger Fuhrparkmanagementgesellschaften (VMF) und Control€xpert den Managementprozess für Wartung und Inspektion, VMF Service Plus® (VSP), in den PostMaster® integriert. Auch in den Werkstattnetzen von Versicherungen hat sich viel getan: Hier sind mittlerweile viele Betriebe an den PostMaster® angeschlossen und nutzen die zur Verfügung stehenden Module, um ihre Arbeit um ein Vielfaches effizienter zu gestalten.

# **DIE OPTIMALE VERNETZUNG**

Ein Beispiel für die optimale Vernetzung der in die Schadenabwicklung involvierten Parteien ist das Beauftragungsmodul der PostMaster® Plattform: Der Geschädigte meldet den Schaden der Versicherung und wünscht eine Reparatur. Der Schaden wird von der Versicherung über den PostMaster® im System angelegt und digital an Control€xpert übermittelt, wo eine Werkstatt ausgewählt wird. Welche die passende ist, wird durch ein im System integriertes Scoringmodul ermittelt und ausgegeben, nach Parametern wie beispielsweise Standort und Qualitätskriterien. Direkt danach wird − ebenfalls über den PostMaster® −

die Werkstatt informiert, die auch gleich die Beauftragungsdaten erhält.

Dort wird daraufhin der Kostenvoranschlag erstellt und wiederum per
PostMaster® an Control€xpert übertragen, wo nach Prüfung die Freigabe über die PostMaster® Plattform erfolgt. So kann zeitnah die Reparatur durchgeführt und die Rechnung erstellt werden. Diese wird von
Control€xpert im Anschluss geprüft und freigegeben.

4.600

4.314

# **DIE ZUKUNFT DES POSTMASTER®**

Die nächsten Schritte sind bereits in Planung: So wird es innerhalb der PostMaster® Plattform ein Zusatzmodul geben, mit dem die Terminvergabe mit der Werkstatt automatisiert werden kann. Zudem kommt ein Modul zur Messung und Erhöhung der Kundenzufriedenheit hinzu. Und in Kürze wird auch EasyClaimGo, die automatisierte Schadenmeldung und -abwicklung via Smartphone, eingebunden.

Die Liste von Vorteilen der PostMaster® Plattform – zukunftssicher, flexibel, performant, responsiv, analytisch, transparent – wird durch die Einbindung der neuen Module noch länger. So gelingt dem PostMaster® ein weiterer Schritt in Richtung Perfektion. Und mit weniger gibt sich Control€xpert nicht zufrieden. ■

# **DAS SAGEN UNSERE KUNDEN:**



WERNER SÖCKER
Geschäftsführer Wellergruppe

"Bei zwölf Standorten der Max Moritz Gruppe wurde es deutlich, wie wichtig eine schnelle Verbindung zwischen allen Parteien in der heutigen Zeit ist. Bei BuK setzen wir für die digitale Vernetzung von 16 Standorten auf den PostMaster® und sparen neben Kosten auch kostbare Zeit."



JAN BARTINGER
Serviceleiter Ford/Volvo/Opel, MOHAG mbH

Der PostMaster® ist seit 2014 an sieben Standorten der MOHAG mbH im Einsatz. Die Vorteile liegen auf der Hand: Einheitliche Verfahrensweise mit den Leasinggesellschaften und Versicherungsunternehmen, verbindliche Freigaben und Rechnungsreklamationen werden digital und schnell erledigt.

# AUTOCHECK

# **AUTOMATISCH ZUM ERFOLG**







"Die Kombination aus AutoCheck und PostMaster® liefert die optimale Grundlage für ein leistungsfähiges Management von Werkstattnetzen."

> Philipp Haac, Leiter Operations

Angefangen hat alles beim Qualitätsmanagement für Werkstattnetze. Daraus hat sich eine Lösung entwickelt, von der nicht nur Versicherungen und Werkstätten, sondern auch Leasinggesellschaften und Flotten profitieren: AutoCheck. Was genau steckt dahinter?

Um bei der Reparatur eines Unfallschadens eine konstante Qualität mit transparenter Kostenstruktur sicherzustellen, setzen immer mehr Versicherungen auf ein eigenes Werkstattnetz oder bedienen sich diverser Netzwerkpartner. Damit hier alles so gut wie von selbst läuft, haben wir AutoCheck entwickelt. Der Clou: Nicht nur die Schadenkalkulation wird dadurch automatisiert geprüft, sondern auch die Rechnungsverarbeitung digitalisiert.

In Verbindung mit der PostMaster® Plattform lässt sich damit ein Partnernetzwerk flächendeckend und effizient managen: Nach der Schadenmeldung wird der Versicherungskunde in die nächstgelegene Werkstatt des eigenen Netzwerks geleitet, dazu können sowohl freie als auch markengebundene Betriebe gehören. Die Werkstatt erstellt einen Kostenvoranschlag für die Reparatur, alles wird digital an Control€xpert übermittelt und dann automatisiert via AutoCheck geprüft, innerhalb von zwei Stunden erfolgt eine Rückmeldung, zum Beispiel die Reparaturfreigabe.

Der gesamte Prozess von der Beauftragung bis zur Zahlung läuft dank eingebundener Regelwerke und durch die stetige Weiterentwicklung seitens Control€xpert zu 100% digital und zudem hochgradig automatisiert. Dadurch verringern sich bei den Versicherungen und Netzwerkpartnern die Prozesskosten. Und die Werkstätten sparen viel Zeit. Zudem müssen diese dank der schnellen Rechnungsauszahlung nicht lange auf ihr Geld warten, was Liquidität und Handlungsspielraum verbessert. Am Ende liegen strukturierte Schaden- und Regulierungsdaten vor, die bei automatisierten Folgeprozessen zum Einsatz kommen. Also eine Win-Win-Situation für alle am Schadenprozess Beteiligten.

Die Spezialisten von Control€xpert haben natürlich einen Schritt weitergedacht: Was für Versicherungen und ihre Schadenabwicklung gilt, lässt sich auch auf Leasingunternehmen anwenden. Diese zeigen sich überzeugt: Auto-Check ist mittlerweile bei LeasePlan, Alphabet und Athlon erfolgreich im Einsatz.

Wir freuen uns auf weitere Kapitel der Erfolgsgeschichte, sicher werden noch weitere Versicherungs- und Leasing- unternehmen das Potenzial von AutoCheck für sich entdecken. Denn in Verbindung mit der erweiterten PostMaster® Plattform wird die digitale Schadenabwicklung mit einem Netz aus Partnerwerkstätten so einfach und effizient wie



Erstes Werkstattnetz geht 2006 live



Durch die PostMaster® Plattform wird die komplette Kommunikation digital



Die Automatisierungsrate steigt auf 50% und mehr



Abwicklung der Rechnung innerhalb des Prozesses wird möglich



Zahlungsvorgänge können automatisiert werden



Beauftragungsportal ermöglicht direktes Routing des Versicherungsnehmers zur Partnerwerkstatt



Der Gesamtprozess ist auch für das Schadenmanagement von Leasinggesellschaften und Flotten anwendbar



# DIETER JACOBS

Geschäftsleitung Fuhrparkmanagement bei LeasePlan Deutschland

"Wir arbeiten seit mehr als sechs Jahren erfolgreich mit Control€xpert im Wartungsmanagement zusammen. Es war an der Zeit, den nächsten logischen Schritt zu gehen und auch das Schadenmanagement mit einzubinden. LeasePlan Deutschland profitiert von einer systematischen Überprüfung der Kostenvoranschläge sowie einer hohen Automatisierungsquote."

# AUTOMATISCH VORTEILE MIT AUTOCHECK

Hoher Automatisierungsgrad für hohe Zeitersparnis und effiziente
Ressourceneinteilung

Strukturierte Datensätze für mehr Transparenz und Folgeprozesse, zum Beispiel Rechnungsverarbeitung

PostMaster® Plattform für optimale Vernetzung und flächendeckendes Qualitätsmanagement

Perfekte Grundlage für Reportings und Benchmarks



# GENAU HINSEHEN, OHNE HINZUSEHEN

Probieren Sie es einfach aus!

Testen Sie SV-Honorar-Check und sehen Sie selbst, wie einfach und schnell Sie profunde Erkenntnisse gewinnen. Ein Anruf bei Jörg Breuer unter 02173 84 9 84 84 genügt.



Jörg Breuer,

Die Analyse von Sachverständigenhonoraren hat es gezeigt: Es gibt zum Teil große Unterschiede bei den Rechnungsposten. Diese zu prüfen birgt nicht nur Einsparpotenziale für Versicherungen, sondern ermöglicht es auch, überhöhte Positionen zu identifizieren sowie faire und transparente Marktpreise für alle Sachverständigen zu etablieren. Und das ganz nebenbei.

Nach einem Krafthaftpflichtschaden mit mehr als einem Bagatellschaden hat der Geschädigte Anspruch auf Erstattung der Kosten für ein Sachverständigengutachten. Anders als bei Anwälten, Ärzten oder Architekten gibt es jedoch keine eindeutig geregelte Honorarordnung für diese Sachverständigen. Daher ist der Spielraum bei der Rechnungserstellung hoch. Der Bundesgerichtshof hat in seinen Urteilen vom 22. Juli 2014 (VI ZR 357/13) und 26. April 2016 (VI ZR 50/15) entschieden: "Ein erheblich über den üblichen Preisen liegendes SV Honorar ist nicht geeignet, den erforderlichen Aufwand im Sinne des § 249 BGB abzubilden." Vor allem die beispielsweise in der heutigen Zeit noch plausibel, für ein Digitalfoto 3€ und mehr zu berechnen?

Mit SV-HonorarCheck bietet Control€xpert Versicherern die Möglichkeit, das von Sachverständigen in Rechnung gestellte Honorar nach datenbankbasierten Verfahren und spezifischen Regelwerken prüfen zu lassen. Aus Millionen von Gutachten aus den letzten 14 Jahren steht uns dafür eine eigene Datenbank zur Verfügung, in der die Grundhonorare von tatsächlichen, aktuellen und ortsbezogenen SV-Honorarrechnungen gespeichert sind. Neben dem Grundhonorar können auch jegliche Nebenpositionen oder Werkstattnutzungen validiert werden, zum Beispiel Gebühren über Hebebühneneinsatz

vom 22. Juli 2014 (VI ZR 357/13) und 26.

April 2016 (VI ZR 50/15) entschieden:

"Ein erheblich über den üblichen Preisen
liegendes SV Honorar ist nicht geeignet,
den erforderlichen Aufwand im Sinne
des § 249 BGB abzubilden." Vor allem die
Höhe der Nebenkosten variiert stark. Ist es
beispielsweise in der heutigen Zeit noch

# **GUT ZU WISSEN:**

Der SV-HonorarCheck kann auch einzeln beauftragt werden, wenn bei der Versicherung keine Veranlassung für eine Gesamtprüfung eines Gutachtens besteht. So können Versicherun-

gen auch stichprobenartig Honorare bei Ungereimtheiten prüfen lassen. Oder es können eigene Analysen zur Kostenentwicklung durchgeführt werden, um das fachliche Regelwerk weiter zu verbessern. So viele Gründe sprechen dafür, genauer hinzusehen. Und bei diesem automatischen und höchst effizienten Prozess, der signifikant mehr einbringt, als er kostet, spricht auch nichts dagegen.

# SV-HONORAR-CHECK

# **MARKTERKENNTNISSE**

100 Gutachtenprüfungen		
39%	23%	38%
Davon mit Korrektur	Davon mit Grundhonorar- korrektur	Davon mit Nebenkostenkorrektur

# Unser Team Matthias Kurzhalz, Patricia Dobrowolski, Claudia Schreiber, Ela Bentkowski (v.l.)



# **Besprechung**Prüfberichte werden im Team besprochen



# Arbeitsprozess Diskussion zu aktueller Rechtslage bei SV-Honoraren



# DIE VORTEILE VON SV-HONORARCHECK IM ÜBERBLICK



Bei streitiger
Auseinandersetzung
anonymisierte Offenlegung der Vergleichshonorare

Bereitstellung strukturierter Schaden- und Zahldaten

# 27

# **CE INTERNATIONAL**

# VON LANGENFELD IN DIE GANZE WELT

Control€xpert exportiert seine innovative Prozessoptimierung in die ganze Welt und ist mittlerweile mit 14 Standorten in 13 Ländern vertreten. Das Team von C€ International sorgt dafür, dass alles überall reibungslos läuft.

Wenn in einer der Auslandsgesellschaften von Control€xpert der Schuh drückt, ist das Drei-Mann-Team, bestehend aus Michael Kubijowicz, Jakob Otting und Markus Hillebrand, zur Stelle. Egal ob es um die IT geht, Prozesse nicht einwandfrei laufen oder Zahlen, Daten und Fakten gefragt sind – die schnelle Einsatztruppe ist immer der erste Ansprechpartner. Darüber hinaus ist das Team International die erste Adresse für Besucher, die aus dem Ausland nach Langenfeld kommen.

# **IMMER VOR ORT**

Das Team ist in aller Welt unterwegs und bringt seine Expertise bei Verhandlungen ein sowie sein Wissen vom deutschen Markt mit. Die drei unterstützen unsere Partner proaktiv bei Kundenterminen und gehen auf die individuellen Bedürfnisse der lokalen Märkte ein. "Jedes Land ist anders, jede Kultur einzigartig. Den Schadenmarkt betreffend überschneiden sich die Bedürfnisse jedoch zu 80%. Das Übrige lässt sich lokal anpassen", sagt Jakob Otting.

# DIE ENTWICKLUNG GEHT WEITER

Das Team hat noch viel vor, denn bei Control€xpert geht die Entwicklung natürlich auch international immer weiter. "In Deutschland sind 2016 all unsere Kernprodukte auf die Plattform C€ 2.0 umgestellt worden. Unser Ziel ist es, diese Plattform auch international überall zum Einsatz zu bringen", sagt Michael Kubijowicz. "Automatisierung und Digitalisierung werden weiter vorangetrieben, so laufen zum Beispiel in Italien, Brasilien und Polen erste Kooperationen mit Versicherungen, die EasyClaim – unsere smarte Schadenabwicklung per Smartphone – verwenden." >>



### **ES STELLT SICH VOR...**

Michael Kubijowicz, Leiter International, Key Account Manager

## Aus welchem Bereich kommst du?

Nach meinem BWL-Studium habe ich direkt bei Control€xpert angefangen und bin seitdem als Key Account Manager im Vertrieb tätig.

## Was sind die größten Herausforderungen international?

Ich sehe da drei Hauptaufgaben: Die bestehenden Lösungen so flexibel zu gestalten, dass sie sich auf andere Märkte übertragen lassen. Unsere langjährige Erfahrung in Digitalisierung und Automatisierung zu nutzen, um internationale Märkte mit passenden Lösungen zu versorgen, und natürlich den Know-how-Transfer in beide Richtungen rege zu nutzen, um so voneinander zu lernen.

## Was treibt dich an – privat und beruflich?

Vor allem möchte ich die Unternehmensentwicklung aktiv unterstützen und internationale Kollegen und Gesellschaften bestmöglich integrieren. Privat möchte ich so viel Zeit wie möglich mit meinem Sohn verbringen, Fußball spielen, wandern, segeln und snowboarden.

## Dein erstes Fahrzeug und warum?

Mein erstes Auto war ein Golf 3. Das Geld dafür habe ich über einen Ferienjob in einer Gießerei verdient.

# ERSCHLIESSUNG NEUER LÄNDER

Neben dem kontinuierlichen Ausbau der bisherigen internationalen Standorte sollen natürlich auch neue Länder erschlossen werden. Ein Augenmerk liegt auf ähnlichen Märkten. "Wir sind bereits in Spanien aktiv, da läge Portugal nahe. Oder durch unsere Präsenz in den USA wäre Kanada ein denkbarer nächster Schritt", sagt Nicolas Witte dazu, der nach erfolgreicher europaweiter Tätigkeit für Control€xpert mittlerweile Leiter der Unternehmensentwicklung und Board Member des Standortes USA ist. "Natürlich sind auch unsere Nachbarländer Frankreich und England interessant, auch hier laufen bereits Gespräche." Zudem fragen international tätige Kunden von Control€xpert, wie zum Beispiel die AXA, HDI, Mapfre oder Generali, häufiger nach, ob nicht auch eine Zusammenarbeit in anderen Ländern möglich sei. Hier sind Malaysia oder Kroatien im Gespräch. "Wir sind globaler Partner der Allianz. Und wir arbeiten an weiteren Kooperationen dieser Art." Witte, der das Team International unterstützt, bringt seine internationale Vertriebsexpertise und sein Wissen über Kunden- und Marktbedürfnisse ein. Vor allem vom Austausch mit dem amerikanischen Markt erhofft er sich eine Menge: "Die USA sind für uns ein enormer Wachstumsmarkt, hier werden die Trends gesetzt. Im Team International werden wir weiterhin sehr eng zusammenarbeiten, um von den unterschiedlichen Erfahrungen zu profitieren." Man darf gespannt sein, welche Grenzen Control€xpert in Zukunft überschreiten wird, um den Versicherungsmarkt zu revolutionieren. Das Potenzial ist jedenfalls riesig. ■

## **ES STELLT SICH VOR...**

Jakob Otting, Business Development Manager

### Aus welchem Bereich kommst du?

Ich bin studierter Volkswirt mit Masterabschluss. Vor C€ war ich in der internationalen Wirtschaftsförderung (AHK) tätig und habe im Automotive-Bereich Erfahrung bei SEAT in Martorell gesammelt.

### Was sind die größten Herausforderungen international?

Die größten Herausforderungen sind die Unterschiede zwischen den Märkten und den jeweiligen Schadenprozessen. In jedem Land ist man mit anderen Anforderungen und Hürden konfrontiert. Getreu unserem Motto "Redefining Rules" passen wir mit Kreativität, Können und Leidenschaft unsere Prozesse an die jeweilige Situation an.

### Was treibt dich an – privat und beruflich?

Mein Antrieb ist es, jeden Tag die Dinge etwas besser zu machen. In einem dynamischen Team in guter Atmosphäre nach Verbesserung streben und Dinge voranbringen. Den Ausgleich im Privatleben geben mir der Sport, gute Musik und das gelegentliche Glas Bier mit

### Dein erstes Fahrzeug und warum?

Ein Peugeot Vivacity 50-ccm-Roller, um auch noch in die Nachbardörfer zu kommen, nachdem die Bürgersteige hochgeklappt wurden.



## **ES STELLT SICH VOR...**

Markus Hillebrand, VP Sales, APAC, Hongkong

"Ich bin seit vielen Jahren vertrieblich international im Bereich BPO/IT tätig, vorwiegend im Austausch mit China. Nun unterstütze ich das Team International beim Ausbau des Standortes in Asien.

m Austausch zwischen der westlichen und asiatischen Welt erlebe ch, wie die Kulturen auf unterschiedlichste Weise mit Veränderung und Schnelllebigkeit umgehen. Mein Antrieb ist es, hautnah zu beobachten, wie sich die Hegemonie des Westens hin zum asiatischen Raum wandelt – und vermittelnd zwischen den zwei

# **HONGKONG**

Das Team besteht aktuell aus Steven Yuan (Director), Markus Hillebrand (Sales) und Nicole Chan (Car Expert/Automotive Consultant). Steven und Markus kümmern sich gemeinsam um das bestehende Geschäft mit der Allianz sowie darum, weitere Kunden im Markt für uns zu gewinnen. Nicole bringt viele Jahre Erfahrung in Werkstätten in Kanada und Hongkong mit und spricht zudem Kantonesisch, Mandarin und Englisch.

## Gründe für die Etablierung einer Niederlassung

Da ist zunächst mal der Vertrag mit der Allianz zu nennen. Des Weiteren möchten wir Top-Versicherer, die Control€xpert bereits in anderen Ländern betreut, auch in Hongkong betreuen (z. B. AXA, Zurich). Das Potenzial an Einsparmöglichkeiten auf dem chinesischen Markt ist enorm. Zwar sind die Versicherer auf Kundenseite sehr innovativ (z.B. mit Apps und Telematics), rechnen jedoch mit ihren Werkstätten noch immer sehr ineffizient ab.

## Ziele, Vision oder Aussicht

Wir möchten die TOP-5-Versicherer im Markt bedienen und Control€xpert als einzige Prüfinstanz im Markt etablieren.



C€ PROFILE 2017

"Die USA sind für uns ein enormer Wachstumsmarkt, hier werden die Trends gesetzt. Im Team International werden wir weiterhin sehr eng zusammenarbeiten, um von den unterschiedlichen Erfahrungen zu profitieren."

Nicolas Witte, Leiter Unternehmensentwicklung



### **ES STELLT SICH VOR...**

Ignacio Cava, Country Manager Spanien

"Während meines Managementstudiums steckte das Internet noch in den Kinderschuhen, es fing gerade erst an, sich zu verbreiten. Handys gab es noch nicht und Digitalisierung war nur eine Ahnung, etwas für Theoretiker und Wissenschaftler. Nun ist sie längst konkret. Und ich bin relativ frisch bei Control€xpert, um den spanischen Markt zu digitalisieren. Ich freue mich auf den Erfolg, den C€ in Madrid, im Herzen Spaniens, haben wird. Da bin ich ganz sicher.

Im Privatleben bin ich stolzer Spanier und Vater von zwei Kindern, einem sechsjährigen Jungen und von einem vierjährigen Mädchen, Mountainbiker und Segelbootskapitän."



Control€xpert Kolumbien startete Anfang 2016 mit einem Test für die Allianz. Kurz darauf stand der nächste Pilot für Seguros Bolivar an. Damit war es an der Zeit, ein Team vor Ort aufzubauen. Dieses besteht derzeit aus zwei Kfz-Meistern, einem Entwickler, einem Leiter Operations und einem Country Manager. Als Team stellen wir sicher, dass die fachlich, technisch und kommerziell hohen Standards der C€ Dienstleistungen auch den Anforderungen unserer Kunden in Kolumbien entsprechen. Dazu analysieren wir den Bedarf unserer Kunden und schlagen basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen Verbesserungen im Portfolio des jeweiligen Kunden vor.

In Bogotá gibt es 16 Kfz-Versicherer mit ca. 300.000 Schäden pro Jahr. Der Versicherungssektor verzeichnet ein stetiges Wachstum. So wurden im Dezember 2015 2,34 Millionen registrierte Fahrzeuge gezählt, was einer Steigerung von 9% gegenüber 2014 entspricht. Also exzellente Voraussetzungen für uns! Aktuell laufen vielversprechende Tests mit der aufstrebenden Versicherung Equidad Seguros.

Unser Standort in Bogotá liegt in einem der kulturell, gastronomisch und geschäftlich wichtigsten Zentren. Der "93 Park" gehört zu einem der exklusivsten Bereiche der Stadt.



# **ES STELLT SICH VOR...**

Christian Zimmermann, Business Development Manager Schweiz

Was treibt dich an – privat und beruflich?

Die Suche nach neuen Herausforderungen und die Erweiterung meines Horizonts.

Dein erstes Fahrzeug und warum?

Ein Renault R5 – mehr war bei meinem Budget damals nicht möglich.

# **SPANIEN**

### Was waren die Highlights 2016 in Spanien?

Zunächst einmal hat sich Control€xpert sehr erfolgreich im spanischen Markt etabliert. Fünf der Top-10-Versicherungsunternehmen waren und sind an Testphasen mit verschiedenen C€ Produkten interessiert. Ein Test wurde bereits erfolgreich abgeschlossen und zwei weitere werden bis Ende 2016 im Bereich GlassCheck und ExpertiseCheck durchgeführt.

Was sind Besonderheiten oder Herausforderungen des Schadenprozesses in Spanien?
Man kann sagen, dass Versicherungsunternehmen in Spanien Prüfungen derzeit vor allem in kleinen Bereichen einsetzen. So werden bei Weitem noch nicht alle Prozesse ausgeschöpft, die C€ bietet. Eine Herausforderung ist sicherlich, sich im spanischen Markt als zuverlässiger Dienstleister mit hohem Mehrwert und Einsparpotenzial zu beweisen. In Anbetracht unserer Produkte, Services und unseres Know-hows dürfen wir sehr zuversichtlich sein, dass uns dies gelingt.

### Was wird für 2017 erwartet?

Hinsichtlich unserer Entwicklungen im Jahr 2017 bin ich sehr optimistisch. Im Januar starten wir mit einem Versicherungsunternehmen im Bereich GlassCheck. Die Prüfergebnisse im Testlauf haben den Kunden überzeugt. Wir sind uns sicher, dass wir schnell auch weitere Kunden bei unseren Tests überzeugen werden.



# **ES STELLT SICH VOR...**

Carolina Borrás, Country Manager Kolumbien

"In Bogotá machte ich einen Bachelor in Wirtschaftswissenschaften und einen Master in Marketing. Vor meiner Tätigkeit bei Control€xpert war ich als Marketing Manager und Generaldirektorin bei verschiedenen Gesellschaften im Automobilsektor in Kolumbien beschäftigt. Außerdem war ich für lange Zeit auf Managementebene verantwortlich für den kolumbianischen Automobilclub

Meine Freizeit verbringe ich zu großen Teilen im Fitnesscenter. Sich Ziele zu setzen und sie mit Ausdauer und harter Arbeit zu erreichen, ist eben Teil meiner Persönlichkeit."

# **SCHWEIZ**

Was ist die größte Herausforderung in der Schweiz?

Hier ist besonders die Dreisprachigkeit des Marktes hervorzuheben (Deutsch, Englisch, Französisch). Daraus ergeben sich Besonderheiten hinsichtlich der Adaption des in Deutschland erfolgreichen Produktportfolios.

Deine Vision für die Schweiz in einem Satz.

Control€xpert wird in der Schweiz ähnlich erfolgreich wie in Deutschland, alle relevanten Firmen möchten mit uns zusammenarbeiten.











von der Verbesserung der Dateneingänge und Standardisierung von Arbeitspreisen versprechen wir uns viel. Aber wir sind auch sehr interessiert daran, weitere Features

H. Peng, Projektmanager China Continent Property & Casual Insurance Company

und Vorzüge des C€ Portfolios für uns zu nutzen."





# ONE-WAY TICKET TO MARS

Der menschliche Forscherdrang hat eine neue Etappe, die es zu meistern gilt: die Besiedelung des Mars. Die US-Stiftung Mars One will dieses ehrgeizige Ziel bis 2026 erreichen und die ersten vier Freiwilligen auf den roten Planeten bringen. Und der 28-jährige Robert Schröder aus Darmstadt könnte mit an Bord sein. Ohne Rückflugticket!

terung, a
Stiftung v
im Jahr 2
Monate c
schicken.

"Ins Unbekannte vorzustoßen, Neues zu entdecken wäre die Erfüllung meines Traums."

Robert Schröder, Darmstadt, 28 Jahre, Elektrotechnikstudent Schon als Kind hat Robert davon geträumt, ins All zu fliegen. Entsprechend groß war natürlich seine Begeisterung, als er von Mars One erfuhr. Die niederländische Stiftung wurde 2011 ins Leben gerufen, mit dem Plan, im Jahr 2026 die ersten vier Astronauten auf die sieben Monate dauernde Reise zu unserem Nachbarplaneten zu

Für einen Platz an Bord konnte sich jeder bewerben, der bereit ist, dafür ein völlig neues Leben zu beginnen. Natürlich hat sich Robert beworben, neben 200.000 anderen. Als Physiklaborant und Student der Elektrotechnik liegt ihm das Forschen und Tüfteln im Blut. Und ins Unbekannte vorzustoßen, Neues zu entdecken und dabei auf Unvorhergesehenes immer die passende Antwort zu finden, das wäre für den jungen Mann die ultimative Herausforderung.

2015 erfuhr er, dass er unter den 100 letzten Kandidaten für die Mission sei, und der letzte Deutsche. Im September 2016 startete die dritte Runde, ein strenges Auswahlverfahren, nach dem am Ende 24 Kandidaten übrig bleiben. Hier wird laut Schröder in Wettkämpfen vor allem die Teamfähigkeit getestet, denn diese wird bei

der Mission auf eine harte Probe gestellt. Dabei wird sich herausstellen, wer 100%-ig bereit ist, auf dem Mars ein neues Leben zu beginnen. Denn ein Rückflug zur Erde ist bei Mars One nicht vorgesehen.

Die amerikanische Raumfahrtbehörde NASA spricht seit 45 Jahren davon, innerhalb von 20 bis 30 Jahren Menschen auf den Mars zu bringen. Dass sie ihre eigenen Ankündigungen bisher nicht wahr gemacht hat, liegt auch daran, dass keiner weiß, wie sich die Astronauten nach erfolgreicher Mission sicher auf die Erde zurückholen lassen. Die Technik ist noch nicht weit genug. Genau deshalb will Mars One aufs Zurückholen verzichten.

Was aber treibt einen jungen Mann an, für immer seinen Heimatplaneten zu verlassen? "Die Idee, auf dem Mars etwas mit einer Crew zu erreichen, das Bestand hat für immer, das wäre das Obergeilste", schwärmt Schröder. Seine Eltern finden die Mars-Pläne ihres Sohnes "natürlich gar nicht gut". Andererseits würden sie ihn und seine Sturheit jetzt lange genug kennen, um direkte Beeinflussungsversuche zu unterlassen, sagt Schröder. Eine Freundin, die ihn vielleicht von seinem Vorhaben abbringen könnte, hat Schröder zurzeit nicht. >>



"Träume lassen sich nur dann verwirklichen, wenn man fest an sie glaubt." Robert Schröder

# EINMAL ZUM MARS UND NICHT MEHR ZURÜCK

Seine Begeisterung für die Mission teilt er mit dem Mann hinter Mars One, dem niederländischen Unternehmer und Ingenieur Bas Lansdorp. Dieser sagt, das Aufregendste, was derzeit auf der Erde passiere, seien leider Kriege und Wirtschaftskrisen. Und dass die Menschen dazu ein Gegengewicht bräuchten. Etwas Positives, für das sie sich begeistern könnten. Das sie inspiriere. Wer schließlich an der Mission teilnehme, werde ein Held für die ganze Welt, sagt Lansdorp. So wie einst Neil Armstrong und Buzz Aldrin, als sie im Juli 1969 auf Mondboden traten.

Die nötige Finanzierung soll durch die Vermarktung der Fernsehrechte hereinkommen. So kann die ganze Welt daran teilhaben, wie das Leben auf dem Mars ist. Bereits vorher begleiten die Menschen an den Fernsehschirmen die Kandidaten durch das Auswahlverfahren bis zur endgültigen Auswahl der Teilnehmer. Für Schröder ist das kein Problem: "Die Menschheit hat das Anrecht, dabei zu sein, wie die Kandidaten diese Stationen durchlaufen. Später wählt ja quasi auch die Menschheit die erste Crew, die hochfliegen soll."

# START IN EINE UNGEWISSE ZUKUNFT

Aber bevor es so weit ist, liegt noch eine zehnjährige Ausbildung vor den 24 potenziellen Marssiedlern. In Vierer-Crews werden die Kandidaten in allen Wissensgebieten geschult, die auf dieser Mission von Bedeutung sind, zum Beispiel Mechanik, Elektrotechnik, Botanik, Medizin oder auch Psychologie.

Zweifel an der Durchführbarkeit der Mission hat der abenteuerlustige Darmstädter nicht. "Bevor die erste Crew zum Mars fliegt, müssen schon sechs andere unbemannte Raumschiffe die ganze Technik, die wir für die Kolonie benötigen, dorthin gebracht haben", sagt Robert. "Es sind dieselben Raumschiffe, in denen auch wir fliegen, und sie müssen alle sicher gelandet sein." Und Mars One

beziehe ganz klar die Technik von Unternehmen, die das schon seit Jahrzehnten machen. So sollen für den Flug zum Mars die Raketen des privaten Raumfahrtunternehmens SpaceX zum Einsatz kommen, die die Firma des USamerikanischen Unternehmers und Visionärs Elon Musk bereits zu einem bedeutenden Versorger der Internationalen Raumstation (ISS) gemacht haben.

Das Szenario hat Robert schon oft durchgespielt: Den Raketenstart, die Beschleunigung auf etwa 28.000 km/h und dann nach der Trennung von den Raketenstufen die kurze Reise im Dragon-Raumschiff zum "Mars Transit Vehicle" (MTV), das in einer Erdumlaufbahn wartet. Dort verbindet eine Montage-Crew die Treibstofftanks samt Triebwerken mit dem MTV. Die Mars-Crew steigt ins MTV um, die Montage-Mannschaft aus, die Triebwerke werden gezündet – dann gibt es kein Zurück mehr. "Es muss immer Menschen geben, die bereit sind, ein höheres Risiko einzugehen", sagt Robert Schröder. Als Kolumbus über den Atlantik gefahren sei, habe er auch nicht gewusst, was auf der anderen Seite sein würde.

Schröder hat allerdings bereits eine Vorstellung von dem, was ihn auf dem Mars erwartet. Wenn alles klappt, wird er beim Erreichen seines Ziels 39 Jahre alt sein. Das wäre 2027 und Robert Schröder ist dann, so stellt er sich das jetzt vor, bestens ausgebildet, fit, ziemlich abgeklärt und auf jeden Fall kinderlos. Und er hat Großes vor: "Wir werden auf dem Mars viele neue Dinge schaffen. Vielleicht große Gewächshäuser mit kleinen Seen, in denen wir Fische züchten können", schwärmt er. Er spricht über Lavatunnel auf dem Mars, die sich womöglich hermetisch abriegeln lassen, sodass man dort Freizeiteinrichtungen bauen könne, einen Badminton-Court zum Beispiel. Später sei es für ihn auch vorstellbar, auf dem Mars eine Familie zu gründen.

Natürlich wird er vieles auf der Erde vermissen, seine Steaks zum Beispiel, auf die müsste er oben verzichten. Sie wollen Gemüse anbauen und allerhöchstens Insekten essen. Das werde nicht leicht. Darum möchte er die Zeit, die ihm auf der Erde bleibt, noch richtig auskosten. So will er mindestens noch in die Antarktis. Und Höhlentauchen ausprobieren. Ob ihm dafür bei den kommenden Etappen überhaupt die Zeit bleibt? Zu wünschen wäre es ihm.

Mehr Infos zur Mars One Mission unter: http://www.mars-one.com



1972
Letzte Mondlandung

2011

Gründung Mars One von Bas Landsdorp

2016

Dritte Runde Auswahlverfahren

2022

Erste Fracht-Mission mit Erkundungswerkzeug

2027

Landung der ersten vier Astronauten auf dem Mars





# IT-ABTEILUNG

# CONTROLEXPERT MACHT AGIL

Teamwork ist bei Control€xpert alles. Natürlich auch beim Produktmanagement. Wie der Name bereits nahelegt, ist dieser Zweig unserer IT-Abteilung für die Entwicklung, den Test und die Verbesserung unserer Produkte zuständig. Und weil sich Control€xpert immer an den Besten orientiert, sind auch die Arbeitsprozesse der Teams "State of the Art".



Kai Müller, Leiter IT

Ähnlich wie bei den Branchengrößen Facebook und Google setzen die acht Teams des Produktmanagements auf "agile Software-Entwicklung". Das Prinzip ist, flexibel auf Änderungen von Kunden- oder Marktseite zu reagieren und somit sowohl innovative als auch kundennahe Software-Lösungen erstellen zu können.

Für Kai Müller, Leiter der IT-Abteilung, ist diese Arbeitsweise einer der Schlüssel für den Erfolg von Control€xpert: "Früher wurden Kundenanforderungen einfach gesammelt, in Papier gegossen, über dem Team 'ausgeschüttet' und dann in Gänze abgearbeitet. Das dauerte lange. Und am Ende stellte man oft fest, dass sich die Anforderungen mittlerweile geändert hatten – und nichts passte mehr richtig zusammen. Wenn die Aufgabenstellungen immer komplexer werden, gerät man leicht ins Stolpern, daher muss man die Aufgaben Schritt für Schritt in der richtigen Reihenfolge erledigen".

So wie bei der agilen Software-Entwicklung: Nachdem der Produktverantwortliche (Product Owner in der agilen Entwicklung) mit dem Auftraggeber zusammen die Anforderungen genau definiert hat, werden die Arbeitsschritte klar priorisiert und in meist zweiwöchige Etappen eingeteilt, die sogenannten Sprints. Ist ein Sprint abgearbeitet, werden die Ergebnisse vorgestellt und es wird die nächste Etappe geplant. In kurzen täglichen Meetings werden

gemeinsam die aktuellen Fortschritte und Herausforde rungen besprochen. So ist das ganze Team stets über den Projektstatus informiert und kann gegebenenfalls sofort reagieren, wenn das Etappenziel gefährdet ist. Dass alle Prozesse reibungslos funktionieren und die Mannschaft ungestört arbeiten kann, liegt in der Verantwortung des Scrum Masters. Kai Müller ist von der neuen Agilität überzeugt: "Unsere Mitarbeiter finden die transparenten Prozesse und das eigenverantwortliche Arbeiten gut und einer großen Portion Engagement, Teamgeist und – ganz wichtig - dem Einhalten von Terminen."

Darüber hinaus möchten wir bei Control€xpert unsere Teams immer wieder aufs Neue inspirieren. So wird alle 14 Tage beim "Exploration Day" an Technologiethemen gearbeitet, die nicht unbedingt etwas mit den konkreten Projekten zu tun haben müssen. Oder man trifft sich einmal die Woche in lockerer Runde, wo neueste Themen und Trends vorgestellt und diskutiert werden. Jeder ist hier gefordert, sich einzubringen.

So entstehen innovative Ideen, mit denen wir Regeln neu

# "DAS ARBEITEN IN EINER **GEWACHSENEN MULTIKULTI-GESELLSCHAFT IST BEREI-**CHERND FÜR JEDEN."

Bei Control€xpert seit: 01.05.2014

Mein Ziel für 2017: Die Einführung von C€ 2.0 für die internationalen Kollegen

Darauf bin ich besonders stolz: Auf die Plattform C€ 2.0

> Stefan Zohren Product Owner C€ 2.0

# "DIE HOHE ZAHL SPANNENDER **UND HERAUSFORDERNDER** PROJEKTE GEFÄLLT MIR **BESONDERS GUT."**

Bei Control€xpert seit: 01.10.2013

Darauf bin ich besonders stolz:

Die erfolgreiche Einführung von EasyClaim bei unserem

größten Versicherungskunden

Mein Ziel für 2017:

Die Erhöhung des Automatisierungsgrades und der internationale Rollout

Product Owner EasyClaim

# "DIE INTERNATIONALE AUSRICH-**TUNG UND STÄNDIGE EXPANSION FINDE ICH BESONDERS** REIZVOLL."



Bei Control€xpert seit: 01.12.2005

Mein Ziel für 2017: Die Umsetzung zahlreicher internationaler Projekte

Mahsa Behrashi

# "AUF DIE BROWSER-**BASIERTE EINFÜHRUNG VON EASYCLAIM BIN ICH BESONDERS STOLZ."**

Bei Control€xpert seit: 12.08.2014

Mein Ziel für 2017:

Lernen, lernen! Vor allem viel über neue

Trends und Technologien.

Darauf bin ich besonders stolz:

Die Kollegen!

Auszubildender Fachinformatikei

# "DIE TOLLEN KOLLEGEN **UND DAS GUTE MITEINANDER GEFALLEN MIR BESONDERS GUT."**



Bei Control€xpert seit: 01.12.2005 Darauf bin ich besonders stolz: Auf die Umsetzung von GlassCheck in C€ 2.0

Mein Ziel für 2017:

C€ 2.0 auf alle Glaskunden anwenden

Joachim Knoben-Heinrichs Product Owner GlassCheck

# "ICH SCHÄTZE BEI C€ DEN **INNOVATIONSDRANG UND DIE SPANNENDEN HERAUS-**FORDERUNGEN."

Bei Control€xpert seit: 01.02.2016

Mein Ziel für 2017:

Die Plattform C€ 2.0 auch international zu positionieren und voranzutreiben.

Quoc Tri Dung Trinh Senior Software Enginee

# "MEIN ZIEL FÜR 2017 **IST DIE UMSETZUNG DER C€ 2.0 PLATTFORM."**



Bei Control€xpert seit: 01.12.2002 Bei Control€xpert gefallen mir besonders gut: Die Freiräume, eigene Ideen einzubringen und sie gemeinsam mit dem Team umzusetzen. Die riesigen Möglichkeiten, die C€ in unserem Markt hat. Und die lockere Atmosphäre, die uns noch immer den Geist eines Start-ups spüren lässt.

> Leiter Software-Entwicklung 38 Jahre

# "ICH KANN MICH IM JOB VER-**WIRKLICHEN UND HABE DAZU NOCH SUPER KOLLEGEN -**PERFEKT!"

Bei Control€xpert seit: 01.02.2009 Darauf bin ich besonders stolz:

Auf den VMF Service Plus® – und dessen fortlaufende Entwicklung Mein Ziel für 2017:

Aus dem Papier- und VMF-Prozess eine Einheit zu machen (C€ 2.0)

Stefan Kollek Product Owner FleetControl

30 Jahre



Und Action! Link zum Video: http://bit.ly/2hKISgm



# **INSIGHTS SILICON VALLEY**

# ERFOLGS-FORMEL: REGELN







Elektroantrieb.

Uber und Airbnb heute zu den wertvollsten

Unternehmen der Welt. Da ist es nur kon-

sequent, dass nun auch Silicon Valleys der-

Gastbeitrag von Matthias

Hohensee, Bürochef Silicon

Valley WirtschaftsWoche

• Lebt seit 1998 im Silicon Valley

• Beobachtete vor Ort den Auf-

stieg von Unternehmen wie

Yahoo, eBay, Google und

"Wir sind regelmäßig im Silicon Valley, um mit Zukunftsforschern die neusten Trends auszuloten. Dort arbeiten wir auch eng mit Fachleuten in puncto Digitalisierung zusammen."

Gerhard Witte, Gründer und Geschäftsführer Control€xpert

können richtig große Dinge geschehen – meint man jedenfalls im Silicon Valley. Mit Motors neuen Schwung zu verleihen und Erfolg: Die Gründer der Suchmaschine die Autobranche erneut unter Zugzwang zu bringen. "Alle Tesla-Fahrzeuge werden Google fragten Eigentümer von Websites nicht um Erlaubnis, deren Inhalte zu katamit Technologie für autonomes Fahren ab logisieren. Sie taten es einfach. Facebook-Werk ausgerüstet", kündigte der Multimilli-Gründer Mark Zuckerberg startete den ardär vollmundig im Oktober an. Und zwar Vorläufer seines sozialen Netzwerks an nicht nur die Luxuslimousine Tesla S oder der Harvard-Universität gegen den Willen der Geländewagen Tesla X, mit Preisen ab der Univerwaltung. Uber ermöglicht es 60.000 Dollar aufwärts. Sondern auch das Autobesitzern in San Francisco, mit ihren Mittelklasse-Modell Tesla 3, das ab Herbst nächsten Jahres produziert werden und Privatfahrzeugen Passagiere zu befördernganz ohne Taxilizenz. Airbnb macht aus mit einem Einstiegspreis von 35.000 Dollar den Massenmarkt erschließen soll. 400.000 Mietern Teilzeit-Hoteliers, zuweilen gegen den Willen der Wohnungseigentümer. Vorbestellungen liegen bereits vor. Zwar Weil ihre Dienste allerdings auch nützlich müssen die Selbstfahrfunktionen gegen und beliebt sind, zählen Google, Facebook, Gebühr freigeschaltet werden, was bis zu

Ende 2017 will er demonstrieren, wie man die 5.000 Kilometer von Los Angeles nach New York zurücklegen kann, "ohne das Lenkrad berühren zu müssen".

# **ZEITPLAN FÜR AUTONOMES FAHREN ENORM BESCHLEUNIGT**

Nicht unbedingt wegen technischer Hürden, sondern um mehr Zeit für ausgiebige Tests zu haben, Risiken zu vermeiden und Aufsichtsbehörden nicht zu provozieren. Das Kraftfahrt-Bundesamt untersagte Tesla bereits, in Deutschland den Begriff Autopilot zu verwenden. >>

tungsfähigen Akku aus Notebook-Batterien zusammenzuschrauben und in ein Elektroauto zu packen, hatte der gebürtige Südafrikaner vor über zehn Jahren die traditionelle Automobilbranche angegriffen. Anfangs nahm ihn die nicht ernst. Die Zukunft so waren die Chefs der Autokonzerne und

Typisch Musk – mit der Idee, einen leis-

ihre Berater überzeugt - würde in Verbrennungsmotoren mit niedrigerem Verbrauch oder mit Wasserstoff betriebenen Brennstoffzellen liegen. Reine Elektrofahrzeuge sah man als nicht wettbewerbsfähig, vor allem wegen der zu teuren Akkus und deren eingeschränkter Reichweite.

Trotzdem gelang es Musk, auch dank seines mit dem Online-Bezahldienstleister Paypal geschaffenen Privatvermögens sowie seiner puren Überzeugungskraft, Tesla Motors immer wieder finanziell über Wasser zu halten. Auch mithilfe von Geldgebern wie Daimler, das Mai 2009 rund 50 Millionen Dollar investierte. Und als klar wurde, dass sich Tesla zum Konkurrenten aufschwang, fünf Jahre später seinen Anteil für rund 780 Millionen Dollar wieder verkaufte. "Ich scherze immer, dass wir bislang die Einzigen sind, die mit Elektroautomobilität Geld verdienen", sagte Anfang 2016 der damalige Daimler-Forschungsvorstand Thomas Weber.

# **ALLE NAMHAFTEN HERSTELLER SET-ZEN AUF ELEKTRO UND AUTONOMIE**

Trotz schwerer finanzieller Verluste hat sich Tesla vor allem in den USA eine lovale Fangemeinde aufgebaut. Und die Fahrzeugbranche dank seines Durchhaltewillens zum Reagieren gezwungen. Alle namhaften Autohersteller haben mittlerweile Elektro-

Kopf in den Sand zu stecken, wagt er sich Ein Triumph für Musk, aber auch ein riesinun noch weiter hervor. 35.000 Verkehrsges Problem. Denn wenn die Konkurrenz tote allein in den USA, fast ausschließlich durch menschliches Versagen, meint Musk, wären das beste Argument dafür. Kurzerhand tauschte er seinen Lieferanten, das israelische Start-up Mobileye, aus, um mit Musk deshalb Risiken ein, die bislang kein einem selbst entwickelten System und zusätzlichen Sensoren stärker eigene Akzente etablierter Fahrzeughersteller wagte. Oder

> **GERANGEL UM EXPERTEN FÜR** KÜNSTLICHE **INTELLIGENZ**

Seitdem läuft das Rennen um die Vorherrhöherem Tempo – und es wird vor allem von Silicon Valley aus befeuert. Ob Volkswagen, Daimler, BMW, Ford, General Motors, Toyota oder Bosch – alle etablierten Fahrzeughersteller und Zulieferer haben

ihre Forschungslabors im Hightechtal in den vergangenen Jahren massiv erweitert und jagen sich untereinander Experten für autonomes Fahren, Robotik und maschinelles Lernen ab. Viele sammelten erste Erfahrungen bei Google, das ein von dem deutschstämmigen Experten Sebastian Thrun an der Stanford-Universität begonnenes Programm für autonome Fahrzeuge fortsetzte und seit Jahren Roboterautos im Hightechtal testet.

Weil es wenig Talente mit Erfahrung gibt, sind siebenstellige Jahresgehälter keine Ausnahme. Oder sie werden gleich vom Start weg zu Multimillionären gekürt - wie die Gründer des Silicon-Valley-Start-ups Cruise, das der Fahrzeugkonzern General Motors im März für 581 Millionen Dollar erwarb. Plus 400 Millionen Dollar in Erfolgsprämien, wenn die Cruise-Gründer tatsächlich ihr System für autonomes Fahren erfolgreich auf die Modelle von General Motors übertragen können. Den Anfang soll das Elektrofahrzeug Bolt machen – der direkte Wettbewerber des Tesla 3.



SILICON VALLEY

Tesla – Fortschritt am laufenden Band

Modelle mit Stromantrieb angekündigt.

ebenfalls Elektroautos offeriert, verliert

Nun soll das autonome Fahren den Reiz

der Marke bewahren. Schon heute geht

zumindest nicht so offensiv vermarktete wie die Kalifornier. Seit Oktober 2015

verfügen neuere Tesla S Limousinen über

einen Autopiloten, der Spur und Abstand

halten kann, automatisch einparken oder

per Knopfdruck aus der Garage selbst-

ständig vorfährt. Im Grunde ist es ein

hochwertiges Fahrassistenzsystem, das

seine meist technikaffinen Besitzer jedoch

40-jährigen Hightechunternehmer endete

das Experiment tödlich. Sein vom Autopilo-

ten gesteuerter Tesla krachte im Mai 2016

in einen Sattelschlepper, vermutlich weil er

dessen weiß gestrichenen Anhänger nicht

Rückschlag für Tesla erschien, hat dessen

als Hindernis erkannte. Was als herber

Chef noch mehr angespornt. Statt den

lockte, dessen Grenzen zu testen. Für einen

Tesla seine Sonderstellung.

# **VERSICHERUNGS-BRANCHE UNTER** DRUCK

Schon jetzt ist klar, dass die Dynamik beim autonomen Fahren die Versicherungsbranche in Zugzwang bringt. Denn wenn die autonomen Fahrsysteme funktionieren wie versprochen, müssten Kollisionen der Vergangenheit angehören. Und mit den dann geringeren Schadensummen werden auch die Versicherungsprämien sinken, was die Einnahmen der Versicherungsanbieter drückt. Andererseits ist noch nicht klar, wer haftet, wenn ein System nicht richtig funktioniert und einen Unfall verursacht. Bis nur noch automatische Fahrzeuge auf den Straßen unterwegs sind, werden allerdings noch mindestens 15 Jahre ins Land gehen. ■

fahrzeuge im Programm oder zumindest











flotte der Welt geschaffen zu haben. Bis Regeln sind dazu da, gebrochen zu werden. zeit ambitioniertester Unternehmer Elon Probleme werden später gelöst. Nur so Musk die bewährte Erfolgsformel nutzt, um seinem Elektroautohersteller Tesla

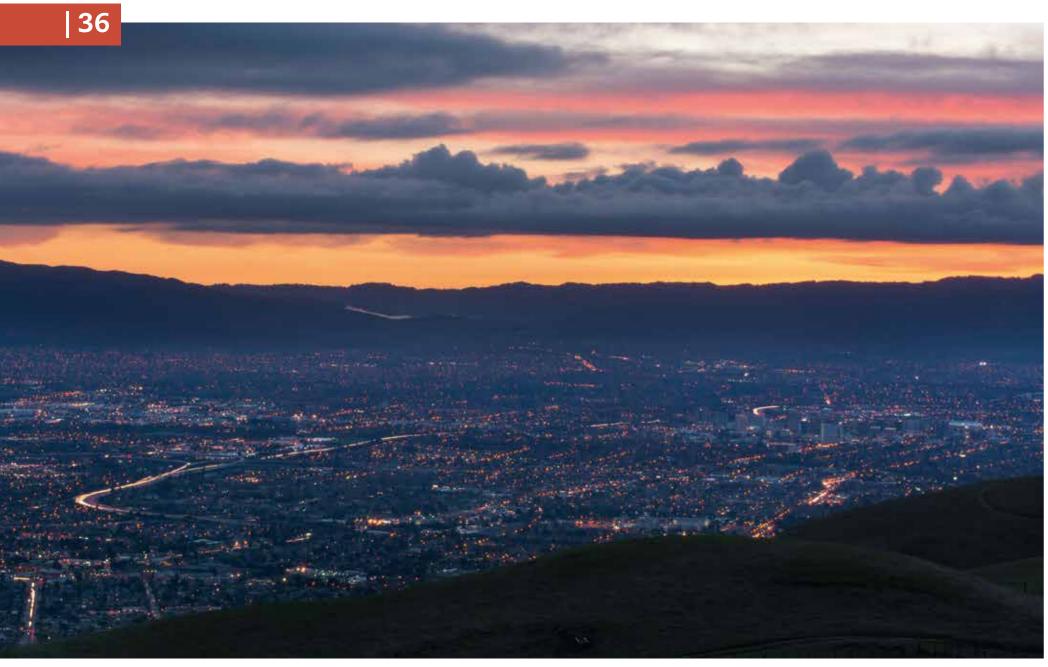
Das Silicon Valley gibt zunehmend nicht nur die Trends, sondern auch das

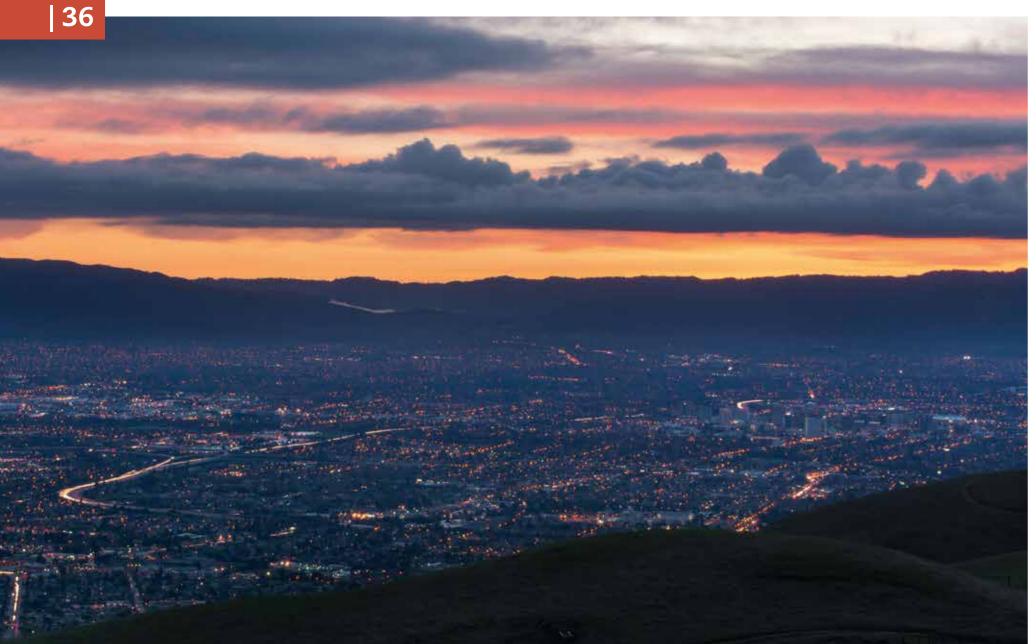
Tempo in der Automobilbranche vor – wie bei automatisiertem Fahren und

8.000 Dollar zusätzlich kostet. Doch Musk

kann sich nun damit rühmen, mit Tesla aus

dem Stand die größte autonome Fahrzeug-





# SINGULARITY **UNIVERSITY:** DIE ZUKUNFT WIRD EXPONENTIELL!

Die Welt befindet sich inmitten der digitalen Revolution: Die wachsende Digitalisierung treibt die technologische Entwicklung exponentiell voran. Werden uns Computer bald das Denken komplett abnehmen und wie sieht es dann mit der Zukunft der Menschheit aus? "Das ist eigentlich unvorstellbar", sagen die Visionäre der Singularity University im sonnigen Kalifornien. "Aber wir arbeiten daran."



**ASCI RED Computer** 

Rechenleistung: 1,3 TeraFLOPS

55 Millionen **US-Dollar** 



Rechenleistung: 2,3 TeraFLOPS

499 US-Dollar



Sunway TaihuLight Rechenleistung: 93 Tsd. TeraFLOPS

> 31,18 US-Dollar (pro TeraFLOP)



Rechenleistung: Leistung aller menschlichen Gehirne vereint





Das Silicon Valley ist einer der bedeutendsten Standorte der IT- und Hightechindustrie weltweit. Dort tummeln sich Unternehmen wie zum Beispiel Apple, Google, Cisco oder Tesla. Und dort befindet sich auch die Singularity University. Gegründet wurde der "Thinktank" im Jahr 2008 von Luftfahrtingenieur Peter Diamandis und Raymond Kurzweil, einem der innovativsten Köpfe unserer Zeit.

Die Aufgabe des Instituts ist es, die Entscheider der Welt darin zu schulen, exponentiell zu denken, um die globalen Herausforderungen der Welt mithilfe von neuen Technologien zu lösen. Man könnte sagen: Hier sollen die Weichen für die Zukunft der Menschheit gestellt werden.

# **OPTIMISTISCHER BLICK IN DIE ZUKUNFT**

Dass diese neuen Denkweisen gefordert sind, zeigen die Entwicklungen der letzten Jahre, vor allem in der Computertechnologie. Wie schon das Moore'sche Gesetz von 1965 besagt, verdoppelt sich die Leistung von Computerchips etwa alle ein bis zwei Jahre. Im Jahr 1997 hatte der ASCI RED Computer eine Rechenleistung von 1,3 TeraFLOPS – und kostete nicht weniger als 55 Millionen US-Dollar. 2006 brachte es die Spielekonsole PlayStation 3 bereits auf 2,1 TeraFLOPS – und kostete nur 499 US-Dollar. 2015 kommt der Rechner im Kleinstformat Raspberry PI Zero auf den Markt, der sogar 191 TeraFLOPS leistet – bei einem Stückpreis von nur fünf US-Dollar. Heute gibt es bereits Computer, die mit 10.000 TeraFLOPS die Rechenleistung des menschlichen Gehirns erreichen. Setzt sich diese Entwicklung wie erwartet fort, wird es 2045 Computer geben, die die Rechenleistung aller menschlichen Gehirne zusammen in sich vereinen. Skeptiker sehen darin schon das Ende der Menschheit. Die Visionäre der Singularity University sehen das ganz anders.

Auch Kurzweil prognostiziert eine exponentielle Zunahme der technologischen Entwicklung für das Jahr 2045. Er sieht jedoch optimistisch in die Zukunft. Einen kleinen Vorgeschmack geben die Technologien, die sich im Zuge der wachsenden Digitalisierung ebenfalls exponentiell weiterentwickeln. So kostete die DNA-Analyse des menschlichen Genoms im Jahr 1999 noch 2,7 Millionen US-Dollar. Acht Jahre später waren es nur noch 350.000 US-Dollar, im Jahr 2014 nur noch 1.000 US-Dollar. Die Genforschung profitiert enorm von dieser Entwicklung, genauso wie die Medizin.

Es werden in viel kürzerer Zeit und zu einem Bruchteil der bisherigen Kosten neue Medikamente entwickelt werden können, die Nanotechnologie wird ganz neue Behandlungsmethoden hervorbringen. Kurzweil hält es sogar für möglich, die menschliche Intelligenz inklusive eigenen Bewusstseins in digitalisierter Form hochzuladen und damit quasi Unsterblichkeit zu erlangen.

Ist das dann das Ende der Menschheit? Vielleicht von der, wie wir sie heute kennen. Die exponentielle Technologie entwicklung wird unsere eigene jedenfalls in einem Maße voranbringen, das unser momentanes Vorstellungsvermögen übersteigt. Daher ist es so wichtig, den exponentiellen Fortschritt bereits heute in die richtigen Bahnen zu lenken und den Entscheidern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Politik das intellektuelle Rüstzeug dafür zur Verfügung zu stellen. Auf diesem Gedanken basiert die Singularity University.

Und es spricht vieles dafür, dass der Visionär Kurzweil mit seinen Zukunftsprognosen recht behält. Schließlich habe er Anfang der Neunzigerjahre weit über 100 Prophezeiungen abgegeben und: "86% davon sind eingetroffen." ■



86% seiner über 100 Zukunftsprognosen aus den Neunzigerjahren sind heute Wirklichkeit.

> Raymond Kurzweil, Kalifornien, 68 Jahre, Autor, Erfinder, Futurist Bildquelle: su.org

30 lineare Schritte Strecke: 30 Meter



**30 exponentielle Schritte** Strecke: 25x



# CONTROLEXPERT IST AKTIV... ... nicht nur wenn es darum

geht, neue Maßstäbe für alle am Schaden- und Wartungsprozess Beteiligten zu setzen, sondern auch für die Menschen innerhalb und außerhalb des Unternehmens. Hier hat sich wieder einiges getan.

# **PRIMA ARBEITSKLIMA**

Gute Ideen entstehen meist im Gespräch. Egal wo, egal wann. Das kann morgens an der Kaffeemaschine sein. Oder in der Mittagspause in der Kantine. Oder während der legendären C€-Weihnachtsfeier. Und bei diesen Gelegenheiten ist natürlich eine Erfrischung immer willkommen. Darum kann sich jeder bei Control€xpert überall ganz selbstverständlich mit frischem Obst sowie Kaffee, Tee und Wasser stärken. Was zählt, ist die Begegnung.

# **SPORT UND SPIELE**

Und Begegnungen finden bei uns auch außerhalb der Arbeitszeiten statt. Zum Beispiel bei unseren gemeinsamen Sportaktivitäten. Die Kolleginnen und Kollegen lassen sich was einfallen, und wer Lust hat, macht mit. "C€ spaziert" trifft sich dabei jeden Dienstag nach dem Mittagessen und

geht gemeinsam spazieren. Bei "C€ läuft" sind Läufer und Walker herzlich willkommen. Jeden Mittwochabend werden in leistungsgerechten Gruppen Strecken von drei bis zehn Kilometern bewältigt. Und bei "C€ spinnt" trainieren die Sportbegeisterten quartalsweise ihre Ausdauer auf einem

Oder man trifft sich am Brett zum Spielen. Kooperativ, strategieintensiv und immer kommunikativ: Hier finden Klassiker wie Tabu ihren Meister, und für so manchen sind Flash Point: Fire Rescue oder Exploding Kittens eine ganz neue Erfahrung. Ghost Stories, Dixit, Maus & Mystik, Sellsword – die Bandbreite ist groß. Wer Lust auf monatliche Brettspielabende hat, kann die Gruppe aus bis zu sieben Gamern gerne verstärken.

Die gute Stimmung ist wichtig für das kreative Arbeitsklima. Bei Control€xpert funktioniert's, weil wir gerne unsere Gemeinsamkeiten teilen: die Begeisterung fürs Automobil, für den Sport, fürs Spiel. Und für



"C€ läuft" – jeden Mittwochabend

C€ Weihnachtsfeier 2016

# TAG DER JUNGEN **SCHADENFREUNDE**

Kinder sind unsere Zukunft. Und weil die Zukunft Control€xpert am Herzen liegt, bekommt der Nachwuchs unserer Mitarbeiter ein besonderes Programm geboten. Beim "C€ Junior Club" dürfen die Kinder hinter die Kulissen schauen und erfahren, was ihre Eltern hier den ganzen Tag machen. Dabei lernen sie spielerisch eine ganze Menge über Automobile, Datenverarbeitung und Sprachen. Wie sieht ein Motor von innen aus? Wo hat ein Auto eine Knautschzone? Und wie heißen die Teile eigentlich auf Englisch? Zudem machten die Kleinen ihre ersten Programmierversuche. Und stellen dabei fest, dass die Arbeit von Mama und Papa richtig viel Spaß macht.

Der Höhepunkt für die Mädchen und Jungs ist sicherlich die anschließende Oldtimer-Fahrt in verschiedenen Klassikern der Automobilgeschichte.

Bei so viel Begeisterung wäre es nicht verwunderlich, wenn wir hier schon unsere zukünftigen Mitarbeiter gewonnen hätten. Damit kann man schließlich nicht früh genug beginnen.

# **WEIHNACHTEN IM SCHUHKARTON**

Um Kinder geht es auch bei einem weiteren Projekt, das Control€xpert und vor allem die C€ Mitarbeiter tatkräftig unterstützt haben. Und zwar um Kinder in Not auf der ganzen Welt. Die Aktion "Weihnachten im Schuhkarton" spendet ihnen zum Fest der Liebe Freude und Hoffnung. Für manch ein Kind ist der Schuhkarton das erste Weihnachtsgeschenk ihres Lebens. >>

Unsere Mitarbeiter haben sich mächtig ins Zeug gelegt, um mit ihren Schuhkartons voller Geschenke ein Lächeln in die Gesichter der Kinder zu zaubern. Insgesamt wurden 170 Weihnachtskartons gepackt. Allen Beteiligten möchten wir an dieser Stelle nochmals von ganzem Herzen für ihr großes Engagement danken.

# **CONTROLEXPERT MACHT SCHULE**

Die große Stärke von Control€xpert ist die Kombination von IT- und Kfz-Know-how. Dazu kommt noch die gesammelte Erfahrung aus mehreren Jahrzehnten – das macht uns so schnell keiner nach. Um unseren Vorsprung weiter auszubauen, trainieren unsere Mitarbeiter ihr Wissen in der neuen C€ Academy. Von neuesten Reparaturmethoden über herstellerspezifische Technik bis hin zu Fremdsprachen und Management Skills – hier ist das gesamte C€ Schulungsprogramm gebündelt. Mit dem wöchentlichen internen Schulungstag arbeiten wir weiter an unserem Erfolg, zudem kooperieren wir erfolgreich mit externen Partnern wie KTI, Dekra und externen Coaches. Die C€ Academy ist zudem integraler Bestandteil des C€ Qualitätsmanagement-Prozesses. Man lernt schließlich nie aus. ■

10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 000 110 10001 00011 0011 101000

10 000 110 10001 00011 0011 1010001 0 10001 00011 0011 1010001



# C€ PROFILE 2017

Control€xpert
Marie-Curie-Straße 3
40764 Langenfeld
Deutschland
controlexpert.com