THINK DIFFERENT

C€ PROFILE 2018

ControlExpert
Redefining Rules.

03
Vorwort

04
Von der Vision zur Mission
Schadenprozess der Zukunft

06
Telematik
Schadenklarheit in Sekunden

08
Aubrey de Grey
Who wants to live forever?

10
Chatbot & Carlexa
Wir haben Kontakt

12
InvoiceCheck
Rechnungsprüfung auf Augenhöhe

14
PostMaster®
Kommunikation ist alles

16
Udemy
Macht E-Learning Schulen überflüssig?

18
EasyClaim/EasyClaimGo
Schadenabwicklung auf die smarte Art

20
Control€xpert
International

22
Automatische Bilderkennung
Sieh mal einer an!

24
Reportage
Wie Digitalisierung unser Leben verändert

26
SpeedCheck
Schadenhöhenprognose mit Big Data

28
MobileCheck
Der universelle Schadencheck

29
AutoCheck
Vollautomatische Qualitätskontrolle und Reparaturfreigabe

30
3D-Druck
Bei Control€xpert nimmt 3D-Druck Form an

32
Mesosphere
Silicon Valley – Ab sofort Vorstadt von Hamburg – Und demnächst auch Berlin?

34
Zwischen Büchern, Bytes und Bremsklötzen
So geht der Aufbau digitaler Expertise heute

36
ExpertiseCheck
Verlässliche Einsparung bei fiktiver Abrechnung

38
Insights
Control€xpert voller Energie

SCHADENPROZESS DER ZUKUNFT
CONTROL€XPERT INSIGHTS
DIGITAL IS NOW
C€ PRODUKTE

#1
2018

AUF EIN WORT

Liebe Leserinnen und Leser,

wir alle werden aktuell Zeugen von Veränderungen bislang nie dagewesenen Ausmaßes. Hochmoderne Technologien, Computer und Maschinen halten unaufhaltsam Einzug in alle Lebensbereiche und verändern diese grundlegend – natürlich auch die Arbeitswelt. Man muss kein Prophet sein, um voraussagen zu können, dass das Modell Arbeit, wie wir es kennen, schon in 10 oder 20 Jahren nicht mehr existieren wird. Grund dafür ist der exponentiell wachsende technische Fortschritt durch Digitalisierung.

Als Vorreiter auf diesem Gebiet suchen wir bei Control€xpert schon immer nach Möglichkeiten, neuste Technologien sinnvoll in bestehende Prozesse zu integrieren, um diese zu vereinfachen und zu beschleunigen. Und so befassen wir uns auch mit derzeit viel diskutierten Themen wie Deep Learning, Künstlicher Intelligenz, Block Chain, automatischer Bilderkennung, Sprachassistenz und Telematik nicht erst seit gestern. Durch unsere Abteilung Forschung & Entwicklung konnten wir uns in den letzten Jahren nicht nur ein hohes Maß an theoretischem Wissen aneignen, sondern auch das tun, was in unserer DNA steckt: Die Ärmel hochkrempeln und zur Tat schreiten. Die Durchführung zahlloser Tests und Modellversuche brachten uns wertvolle Erkenntnisse, von denen unsere Kunden bereits heute profitieren und dies natürlich auch in Zukunft tun werden.

Doch es geht uns bei all dem nicht darum, neuste Technologien auf Teufel komm raus überall dort einzusetzen, wo es auch nur möglich scheint. Wir blicken ganz genau auf jeden einzelnen Prozesspunkt, prüfen und bewerten die Möglich- und Notwendigkeit einer Verbesserung. Denn eines ist Fakt: Künstliche Intelligenz wird im Schadenprozess der Zukunft eine führende Rolle übernehmen – doch ohne menschliche Intelligenz werden wir keine Fortschritte erzielen. Der Innovationsgeist unserer Product Owner und die geistige Flexibilität unserer Entwickler und Programmierer sind dafür genauso unverzichtbar, wie das über Jahrzehnte erworbene Know-how unserer Kfz-Experten. Denn Fortschritt lässt sich nur erzielen, wenn man anders denkt als bisher. Wenn man sich immer wieder die Frage stellt: Wie kann man das besser machen? Den Drang, immer wieder Antworten auf diese Frage zu finden, spürt man bei uns in allen Ländern, Abteilungen, Etagen und Büros. Deswegen war die Auswahl des Titelthemas für die diesjährige Ausgabe der C€ Profile denkbar einfach: “Think different“.

Wir laden Sie ein, mit uns einen Blick in diese Zukunft, aber auch auf aktuelle Produkte, Projekte und Entwicklungen zu werfen. Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und viele neue Erkenntnisse!

Alle Artikel aus dem “Schadenprozess der Zukunft” als Podcast anhören:
Link zur Playlist:
http://q-r.to/bapoHJ

Gerhard Witte | Kai Siersleben | Nicolas Witte

VON DER VISION ZUR MISSION

SCHADENPROZESS DER ZUKUNFT

TELEMATIK S. 06

Nutzung von Beschleunigungssensoren, die bereits seit einigen Jahren in ESC/ESP Sensoren verbaut sind. Mit Hilfe von Big Data und unserem Produkt SpeedCheck lassen sich die Position und die Größe des Schadens in Echtzeit ermitteln.

CHATBOT & CARLEXA S. 10

Instant Messaging Dienste zur Bearbeitung von Schadenfällen – und das 24 Stunden, 7 Tage die Woche.

POSTMASTER® S. 14

Digitale Kommunikationsplattform zur Vernetzung der Kfz-Branche. Sie ermöglicht Autohäusern, Werkstätten und K&L-Fachbetrieben ihre Kostenvoranschläge, Gutachten, Bilder und Rechnungen mit einem Klick gebündelt an über 130 Empfänger zu senden.

EASYCLAIM/GO S. 18

Webbasierte Schadenabwicklung über ein mobiles Endgerät via Foto. Ein Schaden kann innerhalb von wenigen Stunden abgewickelt werden – von der Schadenmeldung bis zur Kalkulation.

AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG S. 22

Auf eigenen Algorithmen und Künstlicher Intelligenz basierende Software, die auf Bildern automatisch Autoteile und Beschädigungen am Fahrzeug erkennt. Die automatische Bilderkennung wird bei vielen Produkten von Control€xpert eingesetzt.

SPEEDCHECK S. 26

Webbasierte Anwendung, mit der sich die Kosten für einen Kfz-Schaden prognostizieren lassen – schnell und effektiv.

3D-DRUCK S. 30

Durch 3D-Druck Technologien können Werkstätten Kfz-Ersatzteile zukünftig vor Ort ausdrucken und für den Einbau vorbereiten. Die Kernaufgabe von Control€xpert liegt in der Entwicklung einer adäquaten Kommunikationsinfrastruktur.

Die vollständige Abwicklung eines Schadenfalls kann bis zu einem Monat Bearbeitungszeit in Anspruch nehmen. Zu lange. Was, wenn man diesen Prozess verkürzt, sagen wir: Bis auf wenige Stunden? Eine Utopie? Nein, unsere Vision.

Als wäre ein Unfall nicht schon ärgerlich genug, beginnt für den Geschädigten nicht selten erst danach die eigentliche Leidenszeit. Vom Zeitpunkt des Unfalls, über die Schadendokumentation, die Ermittlung der Schadenhöhe und der passenden Reparaturmethode, die Prüfung der Vertragsdetails, Werkstattauswahl bis hin zur Ersatzteilbeschaffung und Reparatur bleibt einiges an Zeit und Nerven auf der Strecke. Der Schadenprozess von heute ist im Prinzip der gleiche wie vor 30 Jahren. Bis ein Schaden vollständig bearbeitet ist, vergehen im Schnitt 28 Tage. Da braucht man als Geschädigter viel Geduld oder muss viel Eigeninitiative einbringen, um die Wartezeit zu verkürzen.

Dass Nicolas Witte, Geschäftsführer bei Control€xpert, ein großes Veränderungspotenzial bei diesem Thema sieht, merkt man ihm an, wenn er darüber spricht. Der 32-jährige ist eine der Triebfedern im Langenfelder Unternehmen, wenn es darum geht, Trends aufzuspüren und daraus zukunftsfähige Lösungen zu entwickeln. Schon jetzt tragen C€ Produkte wie EasyClaim und SpeedCheck dazu bei, bislang langwierige Prozesse mittels Digitalisierung deutlich zu beschleunigen. Und diese werden auch im zukünftigen Schadenprozess eine wichtige Rolle spielen. Doch das geht dem Team von Control€xpert noch nicht weit genug. Die Vision ist es, den gesamten Schadenprozess für den Verbraucher auf Abruf zu gestalten. Die dazu notwendigen Technologien gibt es ja längst – diese müssen nur noch richtig angepasst und eingesetzt werden.

Und genau daran arbeitet das Team aus IT-Spezialisten, Kfz-Experten, Programmierern, Data Scientisten und Mitarbeitern der Abteilung Forschung & Entwicklung mit Hochdruck. „Zu Beginn haben wir uns jedes Glied der Prozesskette genau angeschaut und uns gefragt: Was lässt sich hier besser machen? Wie können wir diesen Schritt vereinfachen? Natürlich immer unter Berücksichtigung der Future Trends und neusten Technologien“, erklärt Nicolas Witte. Und so finden sich im Ergebnis mit Computer Vision/automatischer Bilderkennung, Sprachsteuerung, Telematik, Drohnentechnologie, Deep Learning und 3D-Druck zahlreiche Themen, denen zweifellos die Zukunft gehört. Das Ergebnis ist die Vision des Schadenprozesses der Zukunft. Allerdings hat das Team von Control€xpert schon während der Arbeit daran festgestellt, dass diese Zukunft gar nicht mehr so weit entfernt ist. Im Prinzip befinden wir uns schon mittendrin.

Doch wie sieht er denn nun aus, der Schadenprozess der Zukunft? Folgen Sie uns auf eine spannende Reise durch die einzelnen Technologien (s. Themen links). ■

NICOLAS WITTE
Geschäftsführer bei Control€xpert

„Unsere Vision ist es, den gesamten Schadenprozess für den Verbraucher auf Abruf – so wie es der Idealvorstellung des Kunden entspricht – zu gestalten. Die dazu notwendigen Technologien gibt es ja längst – wir müssen sie nur noch richtig anpassen und einsetzen.“

Alle Artikel aus dem “Schadenprozess der Zukunft” als Podcast anhören:
Link zur Playlist:
http://q-r.to/bapoHJ

TELEMATIK
CHATBOT & CARLEXA – S. 10
POSTMASTER® – S. 14
EASYCLAIM/GO – S. 18
AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG – S. 22
SPEEDCHECK – S. 26
3D-DRUCK – S. 30

TELEMATIK

SCHADENKLARHEIT IN SEKUNDEN

Ein Unfall lässt sich nicht rückgängig machen. Aber man kann dafür sorgen, dass er möglichst bald vergessen ist. Dazu gehört, dass man so schnell wie möglich einen Überblick über den entstandenen Schaden erhält. Im ersten Schritt des Schadenprozesses der Zukunft dauert das nur wenige Sekunden. Klingt utopisch? Ist aber Telematik. Und ein bisschen Physik.

„BEI EINEM UNFALL WERDEN WIR DEN SCHADEN BEZIFFERN KÖNNEN, BEVOR DAS FAHRZEUG ÜBERHAUPT ZUM STILLSTAND KOMMT.“

DANIEL KLIMA,
Operational Excellence Specialist,
Control€xpert

„Bei einem Unfall werden wir den Schaden beziffern können, bevor das Fahrzeug überhaupt zum Stillstand kommt.“ Hört man, mit welcher Überzeugung Daniel Klima diesen Satz ausspricht, zweifelt man kein bisschen daran, dass es so kommen wird. Der bei Control€xpert in der Abteilung Forschung & Entwicklung tätige studierte Maschinenbauer weiß, wovon er spricht. „Fahrzeuge sind fahrende Datenquellen. Durch eingebaute Telematik-Sensoren werden Unmengen von Daten gewonnen. Die entscheidende Frage hierbei ist: Wie können wir diese Daten zukünftig zum Nutzen der Kunden einsetzen?“

Um selbst zu lernen, wie man Daten gewinnt, griffen Daniel Klima und seine Kollegen auf ein bewährtes Mittel zurück: Testen, testen, testen. Sie bauten ein mathematisches Dynamik-Modell, das sie anhand von realen Testdaten validierten. Um die Ergebnisse für jeden ohne tiefgehendes mathematisches Know-how besser zu veranschaulichen, bauten sie mit Hilfe von zwei Modellautos und einem Beschleunigungssenor aus dem Elektromarkt einen Demonstrator. In den durchgeführten Versuchen erkannte der Sensor im Bruchteil von Sekunden, von wo welche Kräfte wirkten. Ort, Richtung, Stärke – Physik eben.

Verknüpft man die mittels Telematik-Sensorik gewonnenen Daten mit Bestandsdaten bzw. Daten über Fahrzeugmodell und Versicherungstarif, lassen sich binnen kürzester Zeit verbindliche Schadenprognosen erstellen, Kostenklarheit schaffen und Freigaben erteilen – und das vollautomatisiert. In der existierenden Anwendung SpeedCheck (siehe zweiter Kasten rechts), die bereits heute zuverlässige Schadenprognosen in Echtzeit ermöglicht, können alle Informationen gesammelt und kanalisiert werden. Doch: Alles hängt an den Daten.

„Daten sind das Öl der Gegenwart“, so Dr. Andreas Witte, Leiter der Forschungs- und Entwicklungsabteilung bei Control€xpert. Dabei sind die Fragen des Datenschutzes und der Datenfreigabe sicher die am schwierigsten noch zu klärenden. Bis es soweit ist, wird weiter geforscht. Bereits heute arbeitet Control€xpert an Pilotprojekten mit namhaften Automobilherstellern, validiert und verbessert jeden Tag die realen Daten. Denn eines steht fest: Telematik wird im Schadenprozess der Zukunft eine tragende Rolle spielen. Da ist sich nicht nur Dr. Andreas Witte sicher. ■

DR. ANDREAS WITTE

Leiter Forschung & Entwicklung bei Control€xpert

Seit Anfang 2015 ist Dr. Andreas Witte bei Control€xpert Leiter der Abteilung Forschung und Entwicklung. Diese beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit Business Intelligence, Machine Learning, Big Data Analytics, Künstlicher Intelligenz u.v.m. Davor arbeitete er für das Fraunhofer Institut und die RWTH Aachen, an der er auch heute noch doziert. An der RWTH studierte Dr. Andreas Witte Maschinenbau und machte seinen Ph.D. im Bereich Produktion und Signalverarbeitung.

DANIEL KLIMA

Operational Excellence Specialist bei Control€xpert

Daniel Klima begann 2015 in der Abteilung Forschung & Entwicklung von Control€xpert. Nach seinem Master im Maschinenbau mit den Forschungsschwerpunkten Industrie 4.0, IT und Service-Engineering kam er über eine Ausschreibung zu Control€xpert: Er entwickelte ein Vorhersagemodell für die interne Planung, das heute aktiv genutzt wird.

Telematik-Modell: Das rote Modellauto ist mit einem Bewegungssensor auf dem Dach ausgestattet. Fährt das silberne Auto in die Seite des roten Autos, registriert der Sensor einen Aufprall.

Telematik-Artikel als Podcast hören:
Link zum Track:
http://q-r.to/bapoHJ

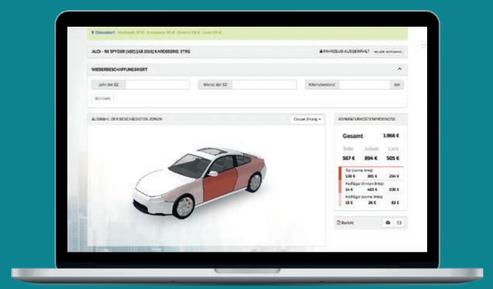
Schadenabwicklung mit Telematik
Link zum Video:
http://q-r.to/bapwkT

VORTEILE TELEMATIK

- Zuverlässige Informationen über Unfallhergang und Ausmaß des Schadens
- Schuldfrage ist in kürzester Zeit geklärt
- Entwicklung von “Telematik-Tarifen“, die an das Fahrverhalten angepasst sind
- Automatisierte Prozessabwicklung (Abschlepp- und Ersatzwagen können automatisch beauftragt werden, sofortige Ersatzteilbestellung möglich, bei Bedarf Vereinbarung eines Wunschtermins in der Werkstatt)

SPEEDCHECK – MIT HIGHSPEED ZUM ERGEBNIS

Mit der webbasierten Anwendung SpeedCheck lassen sich die Kosten für einen Kfz-Schaden prognostizieren – schnell und effektiv. Die Schadenhöhenprognose über SpeedCheck ermittelt auf Basis von Bestandsschäden mit vergleichbaren Schadenelementen datenbankgestützt einen Regulierungsbetrag und versetzt Versicherungen in Echtzeit in die Lage, dem Versicherungsnehmer und/oder Anspruchsteller ein annahmefähiges Regulierungsangebot zu unterbreiten. Werkstätten können die Kalkulation auch über SpeedCheck laufen lassen und sparen dadurch wertvolle Zeit.



DIE 7 TODSÜNDEN DES ALTERNS

ZELLVERLUST
Tritt beispielsweise beim Absterben von Nervenzellen im Gehirn auf und führt zu Schizophrenie und Alzheimer.

MITOCHONDRIENMUTATION
Begünstigen die Entstehung von Diabetes, Bluthochdruck und erhöhter Blutfettwerte.

INTRAZELLULARE ABFALLSTOFFE
Entstehen bei einer wichtigen Entsäuerung von Zellen und können zu Alzheimer, Parkinson oder Huntington führen.

KREBS
Bezeichnet die Bildung von bösartigen Gewebeneubildungen im menschlichen Körper, die gesundes Gewebe verdrängen oder zerstören.

EXTRAZELLULARE ABFALLSTOFFE
Sind durch die Zellwand in den extrazellulären Bereich transportierte intrazellulare Abfallstoffe. Rufen Kopfschmerzen, Übelkeit, Unwohlsein, Durchfall und andere Symptome hervor.

GEALTERTE ZELLEN
Entstehen durch den natürlichen Prozess des Alterns und können unter anderem Diabetes, kardiovaskuläre Erkrankungen, Krebs, Demenz, Arthritis und Osteoporose auslösen.

PROTEINVERNETZUNG
In der Lebensmittelindustrie als günstiger Emulgator/Stabilisator eingesetzte Proteine stehen im Verdacht, unter anderem Autoimmunerkrankungen auszulösen.

AUBREY DE GREY

WHO WANTS TO LIVE FOREVER?

Das Leben, wie wir es kennen, hat ein Anfang und ein Ende. Doch der Altersforscher Aubrey de Grey arbeitet an einem Weg, ewig zu leben. Mal ganz abgesehen von einer moralischen Zwickmühle, kommen damit Herausforderungen auf uns zu, welche sich bis dato kaum erahnen lassen.

Können Sie sich vorstellen unsterblich zu sein? 100, 200, 500 oder vielleicht sogar 1.000 Jahre alt zu werden? Das Leben Ihrer Kinder, Enkelkinder, Urenkel selbst mitzuerleben? Was wird dann eigentlich aus Ihrer Altersvorsorge? Spätestens mit der Unsterblichkeit hat sich unser Rentensystem endgültig erledigt. Und wie sieht es mit der Fortpflanzung aus? Der Wunsch, nach dem Tod etwas auf der Erde zu hinterlassen, wäre mit der Unsterblichkeit womöglich nicht mehr so stark ausgeprägt wie heutzutage. Andererseits könnte es auch zu einem Fortpflanzungsverbot kommen, um eine Überbevölkerung der Erde zu verhindern. Denn wenn keiner mehr stirbt – wo sollen denn all die Menschen leben? Im Weltall vielleicht?

An Gedanken wie diesen merkt man, dass Unsterblichkeit für uns Menschen schwer greifbar, ja noch immer unvorstellbar ist. Gleichzeitig wird das Thema Unsterblichkeit als größte Gefahr für die Menschheit diskutiert. Wie auch immer man persönlich dazu steht: Ein Forscher aus London hat seine eigene Vision zur Realisierung der Unsterblichkeit – und arbeitet mit Hochdruck daran.

Der 54 Jahre alte Aubrey De Grey gilt heute als einer der bedeutendsten Altersforscher. Sein Wissen rund um die Gerontologie hat sich der am Institut für Genetik der Universität Cambridge tätige Informatiker dabei selbst angeeignet. De Grey möchte allerdings nicht den Tod abschaffen, sondern das Altern. Altern ist seiner Meinung nach „lediglich eine von vielen möglichen Todesursachen.“ Seine Arbeiten gelten jedoch als umstritten. So erregte er vor einigen Jahren weltweite Aufmerksamkeit, als er neue wissenschaftliche Ansätze vorstellte, mit denen das Altern des Menschen gestoppt werden könne. Aubrey De Grey hält den Traum, für immer jung und gesund zu sein, für realisierbar. Das eigentliche Problem sieht er in den Folgen, mit denen die Gesellschaft dann fertig werden müsste.

> „EINE VERJÜNGUNGSKUR LÄSST SICH MIT DER WARTUNG EINES AUTOS VERGLEICHEN: SOLL DER KÖRPER STETS IN AUSGEZEICHNETER VERFASSUNG SEIN, KOMMT MAN EBEN HÄUFIGER IN DIE “ZELLEN- WERKSTATT“. WEM ES AUSREICHT, DASS ALLES ZUVERLÄSSIG FUNKTIONIERT, DER GEHT LEDIGLICH ALLE PAAR JAHRE ZUM SERVICE.“
>
> AUBREY DE GREY,
> britischer Bioinformatiker und theoretischer Biogerontologe

7 TODSÜNDEN DES ALTERNS

Für das Altern gibt es nach Meinung von Aubrey De Grey “sieben Todsünden“, die letztendlich zum Tod führen (siehe Kasten links). Er bezeichnet diese Todsünden als Schadenklassen. Für jede Schadenklasse schlägt er gezielte Strategien zur Bekämpfung vor. In einem alternden Körper sammeln sich vermehrt unerwünschte Zellen an. Diese Ablagerungen können Probleme hervorrufen, beispielsweise in den Gelenken. Mittels körpereigener Killerzellen, die aktiviert werden, könnte es jedoch gelingen, gegen solche Ablagerungen vorzugehen. Da sich diese nämlich erst nach und nach im Körper ansammeln, richten sie zunächst kaum Schäden an. Schlimmer wird es erst dann, wenn eine bestimmte Schwelle überschritten ist. Für Aubrey De Grey führt das zu der Erkenntnis, dass diese Ablagerungen auch nur bis zu dieser Schwelle beseitigt werden müssen. Wenn das gelingt, wäre das so, als würden Alterserscheinungen einfach ausgelöscht werden. Die Schäden blieben dann auf einem überschaubaren Niveau. Bei der Frage nach der Häufigkeit solcher “Verjüngungskuren“ zieht Aubrey De Grey einen Vergleich aus dem Automobilbereich heran: Soll der Körper stets in ausgezeichneter Verfassung sein, kommt man eben häufiger in die “Zellen-Werkstatt“. Wem es ausreicht, dass alles zuverlässig funktioniert, der geht lediglich alle paar Jahre zum Service, um die Alterungsprozesse aufzuhalten.

WER WIRD DAS ENDE DES ALTERNS NOCH ERLEBEN?

De Grey ist der Meinung, dass die Aussicht, das Altern zu unterdrücken, nur noch 30 Jahre entfernt ist. Von den sieben zu lösenden Problemen werden derzeit drei im Tierversuch angepackt (Krebs, Zellverlust und gealterte Zellen). Die restlichen vier Problemlösungen lassen schätzungsweise noch einmal 15 Jahre auf sich warten. Vielleicht sogar deutlich länger. Das größte Problem von Aubrey De Grey scheint aktuell die Finanzierung seiner Projekte zu sein. Doch der britische Wissenschaftler ist kein Typ, der sich von so etwas Weltlichem wie Geld aufhalten lässt. Er wird einen Weg finden. Und man darf gespannt sein, wohin dieser führt. ■

TELEMATIK – S. 06
CHATBOT & CARLEXA
POSTMASTER® – S. 14
EASYCLAIM/GO – S. 18
AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG – S. 22
SPEEDCHECK – S. 26
3D-DRUCK – S. 30

CHATBOT & CARLEXA

WIR HABEN KONTAKT

Ganz gleich, wie groß der Schaden ist: Bei einem Unfall ist man als Geschädigter dankbar für jede Hilfe und Führung. Was ist passiert? Was ist jetzt zu tun? Wer kümmert sich nun um was? Fragen wie diese schwirren einem im Kopf umher. Die Antworten liefern schon heute immer häufiger digitale text- und sprachbasierte Dialogsysteme.

Ein wenig klingt es noch immer nach einem Szenario aus einem Science-Fiction Film der 80er Jahre: Zwei Parteien führen eine Unterhaltung, ob schriftlich oder mündlich, tauschen sich über aktuelle Geschehnisse aus oder klären gar komplexe Sachverhalte – und einer von beiden Gesprächspartnern ist kein Mensch. Was damals wie eine etwas unterkühlte, ja, leicht beängstigende Zukunftsvision aussah, ist längst Realität. Nur ist sie alles andere als kühl oder beängstigend. Chatbots, so eine gängige Bezeichnung für die Messaging-Apps, finden heute in vielen Bereichen unseres Lebens Anwendung. Während die Zahl der Nutzer von Messaging-Apps weltweit im Jahr 2014 noch bei 1,07 Milliarden lag, soll sich die Zahl bis zum Jahr 2019 auf knapp 2,2 Milliarden Nutzern belaufen.[1] Und so ist es kein Wunder, dass sie auch im Schadenprozess der Zukunft bereits eine große Rolle spielen – und eine noch größere spielen werden. Das Gleiche gilt für die sprachbasierten "Kollegen" der Chatbots: Digitale Assistenten wie Amazons Alexa sind weltweit und in allen Lebensbereichen auf dem Vormarsch.

Als Digitalisierungsexperte arbeitet Control€xpert daran, automatisierte Dialogsysteme zu entwickeln und einzusetzen. Denn die Vorteile, sowohl für Geschädigte als auch für Versicherer liegen auf der Hand. So ermöglichen sie beiden Parteien eine vollautomatisierte Bearbeitung von Schadenfällen – 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Und das keineswegs so kühl und faktisch, wie man es von einer Software zunächst erwarten würde. Chatbots überzeugen nicht nur mit beinahe unbegrenztem Fachwissen, sondern auch mit enormer Empathiefähigkeit. Häufig lässt sich gar kein Unterschied zu einem menschlichen Gesprächspartner mehr ausmachen. Und so ist es sehr wahrscheinlich, dass auch Sie, liebe Leser/Innen, bereits mit einem Chatbot kommuniziert haben, ohne Ihr Gegenüber als "nicht menschlich" identifiziert zu haben. Auch die sprachgesteuerten Audiosysteme sind mittlerweile auf einem Stand, bei dem die Grenzen zwischen Realität und Virtualität verschwimmen. Deutlich wurde das unter anderem im Zuge >> des #_hackNEXT – dem AllianzHackathon für die Versicherungswirtschaft, der im Frühjahr 2017 in München stattfand. Ein IT-Team von Control€xpert beteiligte sich an diesem Wettbewerb. Entwickelt wurde eine IoT-Lösung (Internet of Things) in Verbindung mit Künstlicher Intelligenz und Cloud Computing, welche die Schadenregulierung mit Hilfe von Amazons Sprachassistentin Alexa ermöglicht.
Durch das so entstandene Produkt mit dem Arbeitstitel "Carlexa" können Kunden beispielsweise bequem von der Wohnzimmercouch aus einen Parkschaden melden. In Kombination mit anderen C€ Produkten wie SpeedCheck wird das Fahrzeug identifiziert, lokalisiert und der Schaden fiktiv berechnet. Zum Abschluss des mit "Carlexa" geführten Gesprächs entscheidet der Kunde dann über Auszahlung oder Werkstattsteuerung – fertig. In sehr naher Zukunft werden im Schadenfall also Chatbots oder Systeme wie "Carlexa" Kontakt mit dem Geschädigten aufnehmen. Entweder über mobile Endgeräte oder über im Fahrzeug integrierte Audiosysteme. Binnen kürzester Zeit wird der Geschädigte so nicht nur über das Ausmaß des Schadens informiert, sondern auch durch den weiteren Prozess geleitet. Wie hoch ist der Schaden? Muss das Fahrzeug abgeschleppt werden? In welche Werkstatt fahre ich am besten? Und wo ist diese? All das klärt sich in Sekunden – vollautomatisiert, zuverlässig – und viel freundlicher als in grauen Science-Fiction-Visionen der 80er Jahre. ■

Abb. 1: #_hackNEXT 2017 – der Hackathon für die Versicherungswirtschaft. Initiiert von der Allianz Deutschland AG, dem Technologieberatungsunternehmen DataArt, dem Versicherungsanalysten Franke und Bornberg sowie der Strategie- und Managementberatung zeb.

Abb. 2: Das Hackathon-Team von Control€xpert auf dem #_hackNEXT 2017.

Chatbot-Artikel als Podcast anhören:
Link zum Track:
http://q-r.to/bapoHJ

Schadenmeldung mit Carlexa
Link zum Video:
http://q-r.to/bapwIJ

„IN SEHR NAHER ZUKUNFT WERDEN IM SCHADENFALL CHATBOTS ODER SYSTEME WIE "CARLEXA" KONTAKT MIT DEM GESCHÄDIGTEN AUFNEHMEN. ENTWEDER ÜBER MOBILE ENDGERÄTE ODER DURCH IM FAHRZEUG INTEGRIERTE AUDIOSYSTEME."

MICHAEL KUBIJOWICZ,
Key Account Manager,
Control€xpert

[1] https://de.statista.com/themen/1973/instant-messenger/

INVOICECHECK

RECHNUNGSPRÜFUNG AUF AUGENHÖHE

Kann man Reparaturkosten eigentlich noch besser und effizienter prüfen? Eine Materie, mit der sich schon viele beschäftigt haben. Viele Kunden, Sachverständige und genauso viele Versicherungsexperten. Aber wie so oft im Leben, steckt der berühmte Teufel im Detail.

„Hinter InvoiceCheck steckt ein innovatives wie kundenorientiertes Produkt und ein vielfach erprobtes, systematisches Verfahren. Das bringt Licht in die "Black-Box" Karosserierechnung. Denn InvoiceCheck kann, was viele gerne können würden", erklärt Nick Pawlak, Abteilungsleiter InvoiceCheck bei Control€xpert. Das Erfolgsrezept entsteht einerseits durch die Kombination aus perfekt aufbereiteten und intelligent verknüpften Daten und andererseits durch das Expertenwissen der Kollegen, mit dem jede Rechnung geprüft wird.

DIGITALISIERTES WISSEN ALS WERTSCHÖPFUNGSFAKTOR

Bei Control€xpert kennt man nicht nur die Kostenpauschalen, sondern auch jede einzelne Position dahinter. Und weiß, welche Hersteller welche individuellen Vorgaben bezüglich Arbeitswerten, Umfasst-/Verbundarbeiten und Reparaturanweisungen hat. Das macht die Kosten transparent. Es zeigt das Einsparpotenzial auf und verkürzt den Abschluss eines Falls. „Wir leben in einer digitalen, vernetzten Welt, in der Zeit bekanntlich auch Geld ist", kommentiert Nick Pawlak treffend. Eine Realisierungsquote von 80% des Einsparpotenzials gibt ihm Recht.

ALLE AKTUELLEN DATEN AUF DEM RADAR

Computer sind längst so schlau geworden, dass sie viele Daten und Details schneller überprüfen, als dies durch Menschen möglich wäre. Diesen Mehrwert der Digitalisierung hat Control€xpert früh erkannt und eine eigene Abteilung für professionelles Datenmanagement aufgebaut. Das Team kümmert sich um die Vervollständigung und Ergänzung von Herstellervorgaben sowie um die Pflege der Bestandsdaten, sodass über die Jahre eine umfangreiche Datenbank entstanden ist.

SPEZIALISIERUNG ZAHLT SICH AUS

Die fachliche Expertise der Kfz-Experten ist mindestens genauso wichtig, wie die oben genannten Datenbanken. Um ein Höchstmaß an Professionalität bieten zu können, teilen wir unsere Kfz-Experten in Herstellerteams auf. So beschäftigt sich beispielsweise ein Kfz-Meister, der jahrelang praktische Berufserfahrung in einer BMW-Werkstatt gesammelt hat, mit der Prüfung von BMW-Rechnungen. Auch hier dreht Control€xpert an jeder möglichen Stellschraube, um ein Höchstmaß an Qualität zu gewährleisten.

RUF MICH AN!

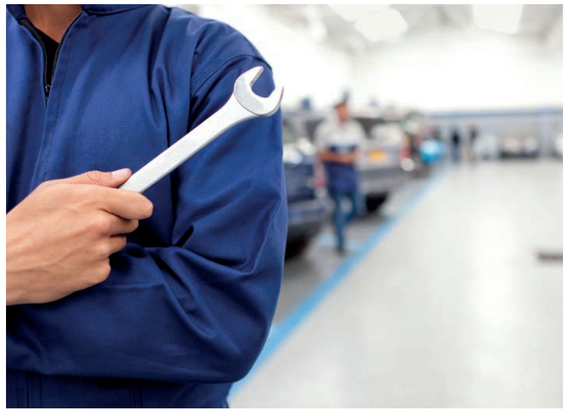
Gerade bei fachlichen Diskussionen mit der Werkstatt bezüglich undurchsichtigen Pauschalen oder Positionen kann das Telefonat mit der Werkstatt durch unsere Kfz-Experten ein großer Vorteil sein. Diskussionen können direkt auf Augenhöhe geführt und vor allem schnell abgeschlossen werden. Auf Wunsch richtet Control€xpert auch gerne eine direkte Weiterleitung der Anrufe an unsere Kfz-Experten ein.

ERGEBNISSE IMMER IM BLICK

Da das Produkt InvoiceCheck bei über 30 Kunden im Einsatz ist, können wir die Ergebnisse eines individuellen Kunden immer mit der Branche vergleichen. Durch ein übersichtliches und ausführliches Reporting geben wir dem Kunden damit nützliche Hinweise auf zusätzliche Optimierungspotenziale.

AUTOMATISIERTE BEZAHLUNG

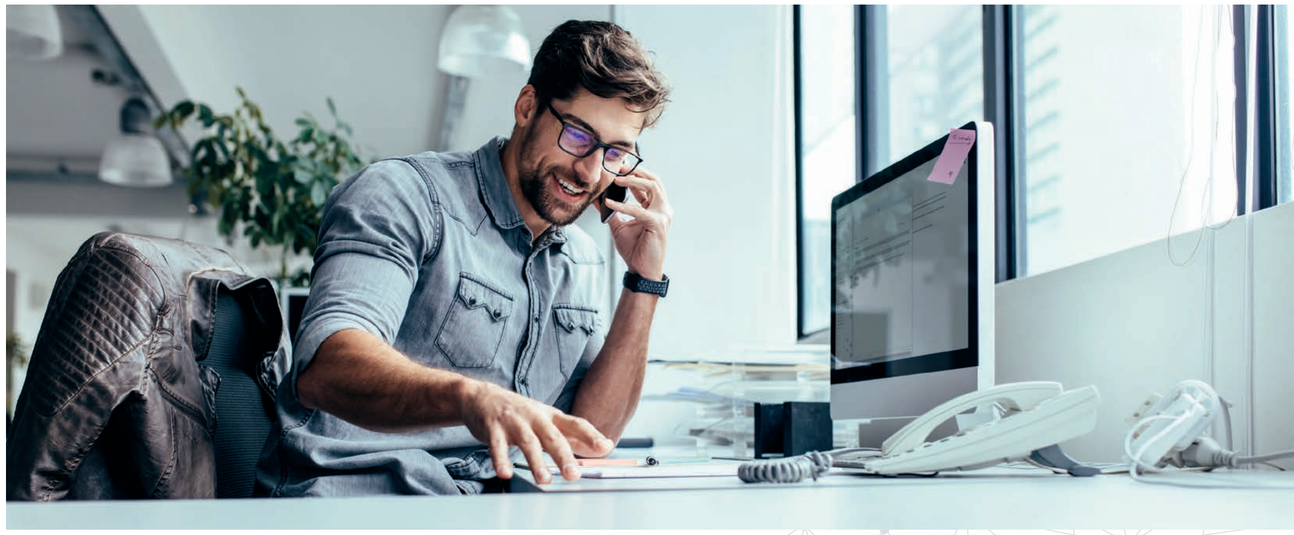
Wenn es für den Kunden aus betriebswirtschaftlicher Sicht sinnvoll ist, setzt Control€xpert auf eine fallabschließende Abwicklung und ggf. auch auf automatisierte Auszahlung. Control€xpert erledigt die Vorbelegung im System und kümmert sich um die Integration der regulierungsrelevanten Daten in das Kundensystem. So kann der gesamte Abwicklungsprozess noch schneller und digitaler durchgeführt werden. ■



NICK PAWLAK
Abteilungsleiter InvoiceCheck bei Control€xpert

„Hinter InvoiceCheck steckt ein innovatives wie kundenorientiertes Produkt und ein vielfach erprobtes, systematisches Verfahren. Das bringt Licht in die "Black-Box" Karosserierechnung. Denn InvoiceCheck kann, was viele gerne können würden."

WUSSTEN SIE SCHON..?
63% aller Werkstatt-Rechnungen sind auffällig.



VORTEILE INVOICECHECK

- Anwendbar für Kasko- und Haftpflichtschäden
- Maximale Transparenz über ein detailliertes Web-Reporting inklusive Branchenvergleich
- Entlastung der Sachbearbeiter durch telefonische Klärung von Control€xpert direkt mit der Werkstatt
- Prozessbeschleunigung durch valide Datenformate
- Berücksichtigung der Herstellervorgaben
- Schulung der Sachbearbeiter durch Control€xpert

TELEMATIK – S. 06
CHATBOT & CARLEXA – S. 10
POSTMASTER®
EASYCLAIM/GO – S. 18
AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG – S. 22
SPEEDCHECK – S. 26
3D-DRUCK – S. 30

POSTMASTER®

KOMMUNIKATION IST ALLES

Als digitale Kommunikationsplattform stellt der PostMaster® ein zentrales Element im Schaden- und Wartungsprozess der Zukunft dar. Sämtliche Technologien und Prozesse lassen sich darüber abwickeln und, seien sie noch so sehr Zukunftsmusik, daran anbinden. Doch schon heute ist Control€xpert mit dem PostMaster® etwas Großes gelungen: Die digitale Vernetzung einer ganzen Branche.

„VOLLAUTOMATISCHE ABWICKLUNG, SCHNELLE RÜCKMELDUNG, RASCHE ZAHLUNG, EINFACHE BEDIENUNG – DAS IST GENAU DAS, WAS ALLE ANGEBUNDENEN KUNDEN SCHÄTZEN.“

HENRIK LANGE,
Vertriebsleiter Automotive,
Control€xpert

Für Steffen Kinski, Vertriebsmanager Automotive bei Control€xpert, besteht kein Zweifel: Der PostMaster® ist eine einzige Erfolgsstory. Mit dem Start vor gut acht Jahren hat die webbasierte Plattform die Schaden- und Wartungsabwicklung für die deutsche Automobilbranche revolutioniert. Belege für den Erfolg finden sich zuhauf: „Eine Kommunikationsplattform lebt allein von ihren Nutzern. Ohne Menschen, die damit arbeiten, bringt auch die beste Plattform nichts. Über den PostMaster® wurden im Jahr 2017 über eine halbe Million Vorgänge abgewickelt. Allein das spricht schon für sich.“ Und von Erfolgszahlen wie diesen gibt es noch einige mehr.

Zu den Empfängern des PostMaster® gehören nahezu alle in Deutschland tätigen Versicherungen und Leasinggesellschaften. Die Sender sind mittlerweile mehr als 5.000 angeschlossene Autowerkstätten. Diese erstellen ihre Kostenvoranschläge, Bilder, Rechnungen und Gutachten wie gehabt in ihrem Dealer Management System und verschicken alles gebündelt an ihre Partner auf Seiten der Versicherungen, Leasinggesellschaften und Großkunden. Henrik Lange, Vertriebsleiter Automotive, dazu: „Vollautomatische Abwicklung, schnelle Rückmeldung, rasche Zahlung, einfache Bedienung – das ist genau das, was alle angebundenen Kunden schätzen.“ Und derer werden es immer mehr. So konnte beispielsweise 2017 mit Porsche Financial Services ein weiterer führender Branchenvertreter für die Abwicklung über PostMaster® gewonnen werden.

Für das Unternehmen Porsche Financial Services wurde eine eigene Schnittstelle entwickelt, durch die nun alle 87 Porsche Zentren in Deutschland einfach über den PostMaster® kommunizieren können. Das versetzt sie in die Lage, sämtliche Wartungspakete über die digitale Plattform abzuwickeln. Dass sich auch andere Unternehmen große Vorteile von der Digitalisierung ihrer Wartungs- und Schadenprozesse versprechen, zeigen unter anderem die laufenden Pilotprojekte mit der Opel Leasing, Real Garant Versicherung AG, Adelta.Finanz AG und anderen Partnern. Hier wird sich in Zukunft einiges tun. >>

Das PostMaster® Team (v.l.n.r.):
Steffen Kinski,
Jacqueline Jarzabek,
Levent Sakir,
Alexandra Labudde,
Henrik Lange

INTERNATIONALER ROLLOUT, INTEGRATION SPEEDCHECK

Apropos Zukunft: Noch in 2018 wird der Rollout von PostMaster® in der Schweiz erfolgen – mit dem erklärten Ziel, die Plattform wie zuvor in Deutschland als Marktstandard zu etablieren. Doch auch für die deutschen Kunden stehen für dieses Jahr weitere vielversprechende Erweiterungen ins Haus. So wird derzeit mit Hochdruck an der Anbindung des C€ Produktes SpeedCheck gearbeitet. SpeedCheck ermöglicht eine Schadenhöhenermittlung in Sekundenschnelle und bietet Werkstätten damit ein effektives Zusatztool für eine automatisierte Kalkulation. Etwas länger wird es schon noch dauern, bis zukunftsweisende Technologien wie 3D-Druck, automatische Bilderkennung und Telematik die Schadenabwicklung vereinfachen und beschleunigen. Aber wenn es so weit ist, bietet der PostMaster® auch hier die ideale Oberfläche für die flexible, transparente und analytische Vernetzung aller Prozesse. Die Erfolgsstory wird also auf jeden Fall weitergeschrieben. ■

STEFFEN KINSKI

Vertriebsmanager Automotive bei Control€xpert

Steffen Kinski ist das neue Gesicht im PostMaster® Team. Er verfügt über fundiertes, praktisches Know-how durch über 10 Jahre Berufserfahrung in einem Lackierbetrieb. Zusätzlich war er als Dozent für die Handwerkskammer Düsseldorf im Einsatz und schulte die angehenden Fahrzeuglackierermeister. Bevor er ins PostMaster® Team wechselte, war Steffen Kinski bereits zweieinhalb Jahre bei Control€xpert – zuletzt als Teamleiter der Reklamation – tätig.

VORTEILE POSTMASTER®

- Zeit- und Kostenersparnis durch digitale Kommunikation
- Einfache Handhabung, keine Doppeleingaben
- Verbindliche und schnelle Reparaturfreigaben
- Direkte Schnittstellen zum Dealer Management System
- Schnelle Zahlungsabläufe
- Sichere Übermittlung nach Bankenstandards
- Über 130 Empfänger

PostMaster®-Artikel als Podcast hören:
Link zum Track:
http://q-r.to/bapoHJ

PostMaster® Tutorial
Link zum Video:
http://q-r.to/bapwIQ

Partnerschaft Porsche und Control€xpert: Durch die Integration des PostMaster® in das Porsche Partner Netzwerk (PPN) sind alle 87 Porsche Zentren in Deutschland an den PostMaster® angebunden

UDEMY

MACHT E-LEARNING SCHULEN ÜBERFLÜSSIG?

Mit einer Plattform wie Udemy wird sich jeder Mensch mit Zugang zum Internet an jedem Ort der Erde selbst die Bildung verschaffen, die ihm seine Zukunftschancen sichert. Die Bedeutung des lebenslangen Lernens nimmt weiter zu, denn die Digitalisierung macht unsere Arbeitswelt rasanter und komplexer.

„VOM ERSTEN TAG AN WOLLTEN WIR EINEN ORT SCHAFFEN, AN DEM JEDER PRAKTISCH ALLES LERNEN KANN. WIR ERKANNTEN, DASS EIN MARKTPLATZ-MODELL DER REALISTISCHSTE WEG IST, UM UNSER EHRGEIZIGES ZIEL IN DIESEM UMFANG UMZUSETZEN. WIR WOLLTEN ES DEN EXPERTEN EINFACH MACHEN, IHRE KURSE ZU HALTEN, IDEEN AUSZUTAUSCHEN, VONEINANDER ZU LERNEN UND GLEICHZEITIG EIN TOLLES SERVICEERLEBNIS ZU ERFAHREN.“

EREN BALI,
CEO und Co-Founder von Udemy

Und dieser Wandel bleibt nicht ohne Folgen. Viele alte Berufe werden durch technologische Entwicklungen wie Künstliche Intelligenz, Robotik und Biotechnologie verschwinden. Eine Veränderung, die im ersten Augenblick dramatisch klingt. Allerdings werden auch viele neue Berufe entstehen. Schätzungen zu Folge werden zukünftig etwa 65% der heutigen Grundschüler in Berufen arbeiten, die es aktuell noch nicht gibt und von denen wir uns heute noch keine Vorstellung machen können. Arbeitnehmer sind daher mehr denn je gefordert, neben der Offenheit gegenüber neuen Technologien, vor allem eine Bereitschaft für ein lebenslanges Lernen mitzubringen, um ihr Know-how ständig den neuen Herausforderungen anzupassen.

UDEMY: AUF DEM WEG DAS LERNEN ZU REVOLUTIONIEREN

Das Online-Portal für E-Learning Udemy hat sich das Thema Lernen zur Aufgabe gemacht. Das junge Start-up aus dem Silicon Valley ist in Europa und Deutschland noch recht unbekannt, aber es kann gut sein, dass Eren Bali, der Erfinder dieser E-Learning-Plattform, in Zukunft in einem Atemzug mit Mark Zuckerberg genannt wird. So wie Zuckerberg die soziale Kommunikation im Netz mit Facebook revolutioniert hat, so haben Bali und die Udemy-Macher den ganzen Bereich des digitalen Lernens auf den Kopf gestellt.

UNGLAUBLICH: E-LEARNING GIBT ES SCHON SEIT ÜBER 50 JAHREN

Man mag es kaum glauben, aber die Idee, verschiedene Dinge auf elektronischem Wege zu erlernen, ist schon mehr als 50 Jahre alt. Einen ersten Hype erlebte das Thema unter dem Stichwort “Computer Based Training“ (CBT) bereits in den 80er Jahren und mit der Öffnung des Internets für Jedermann gab es immer wieder Ansätze, Kurse über das Web verfügbar zu machen. “E-Learning“ wurde zum Buzzword. Angebote gibt es seitdem überall verstreut im Netz. Aber erst mit Udemy kam ab Mai 2010 eine Plattform auf den Markt, auf der sich Kursanbieter mit Lernwilligen treffen können. E-Learning war bis dato weitestgehend proprietär, also abhängig von einer bestimmten Hard- und/oder Software, oder abhängig von Datenformaten und den entsprechenden Kanälen. Die von Eren Bali, Oktay Caglar und Gagan Biyani entwickelte Plattform bietet hingegen einen Marktplatz für interaktive und multimediale Kurse, die Lernende jederzeit und an jedem Ort per Computer, Tablet oder Smartphone absolvieren können.

VOM E-LEARNING ZUM WEB-LEARNING

Eren Bali hat von Beginn an auf selbstständige Kursanbieter gesetzt. Deshalb können Menschen, die anderen etwas beibringen wollen, ihre Inhalte auf der Udemy-Plattform anbieten und damit Geld verdienen. Mit der richtigen Nische und Aktivität lässt sich bei Udemy sogar sehr viel Geld verdienen – es gibt bereits einige Udemy Millionäre.
Denn die Mehrzahl der weit über 55.000 Kurse, die aktuell angeboten werden, sind kostenpflichtig. Und das zu Recht: Die Qualität der Kurse ist durchweg hoch, die Reaktionen der Absolventen ausgesprochen positiv. Ein großer Teil des aktuellen Angebots befasst sich mit Themen der beruflichen Aus- und Weiterbildung. Mithilfe von Udemy-Kursen kann man Fremdsprachen – darunter auch exotische wie Farsi und Suaheli – studieren, die Buchhaltung erlernen oder klassische Methoden des persönlichen Zeitmanagements kennenlernen. >>

Insgesamt geht es aber nicht nur um Themen, die dem Erfolg im Beruf dienen, sondern auch um jede Menge Angebote für den Freizeitbereich. Vom Musizieren über das Kochen bis hin zu ganz verschiedenen Hobbies. Der deutschsprachige Kurs “Gitarre spielen wie ein Profi“ zählt mit regelmäßig mehr als 2.000 Teilnehmern zu den Udemy-Bestsellern. In 38 Lektionen lernt man dieses Instrument nicht nur zu spielen, sondern zu beherrschen. Noch beliebter ist ein Zeichenkurs aus den USA, der in 28 Lektionen aus jedem Interessierten einen Künstler macht und weltweit gut 20.000 Menschen dazu begeistern konnte, sich für diesen Kurs einzutragen. Zunehmend werden auch klassische Schulfächer in einer wachsenden Anzahl an Sprachen angeboten, die als Ergänzung zum Unterricht genutzt werden können. Denn auch das Berufsbild des Lehrers befindet sich im Umbruch: Der Pädagoge der Zukunft wird sein Wissen geschickter präsentieren und über ein hohes technisches Wissen verfügen müssen. Die Inhaltsvermittlung wird projektorientierter und erfolgt verstärkt über den Einsatz digitaler Lösungen. Schüler und Schülerinnen werden sich den Stoff immer mehr selbst erarbeiten und anschließend präsentieren. Das Lehrpersonal braucht sich nicht mehr in allen Themen fortzubilden und auch kein Material mehr auf Papier vorzubereiten und bereitzustellen. Im Gegenzug wird mehr Freiraum geschaffen, sich um die Schüler zu kümmern und individueller auf deren Defizite einzugehen.

UDEMY SETZT STANDARDS UND BEWERTET DIE KURSE

Um eine hohe Qualität zu gewähren, macht Udemy den Kursanbietern strikte Vorgaben und bewertet die Kurse. Dabei werden Angebote mit einem hohen Anteil an Videoinhalten bevorzugt, rein textbasierte Lektionen sind nicht erwünscht. Um potenziellen E-Dozenten maximalen Erfolg zu ermöglichen, gibt die Plattform Kursanbietern eine Reihe von Tools an die Hand und sichert auf diese Weise die angestrebten hohen Standards. Mit den Werkzeugen können nicht nur auf Youtube oder Vimeo hochgeladene Videos, Powerpoint-Präsentationen und Kursmaterialien als PDF- und ZIP-Dateien eingebunden werden, sondern auch Live-Übertragungen von Unterrichtseinheiten.
Im Mittelpunkt steht somit die Plattform, denn der Marktplatz für Kurse ist nur ein Teil des Geschäftsmodells. In Zukunft wird sich Udemy verstärkt an Unternehmen wenden, die ihre internen Aus- und Weiterbildungsprogramme auf E-Learning umstellen oder ihre bestehenden Programme optimieren wollen. Die so entstehenden Kurse könnten im jeweiligen Intranet publiziert und die Plattform auf firmeneigenen Servern gehostet werden. Auch in der unternehmensübergreifenden Fortbildung wird Udemy, vorerst noch in den USA und in Kanada, immer aktiver. Die Anzahl an Kursen, die zu anerkannten Abschlüssen oder Zertifikaten – besonders bei technischen Themen – führen, wächst ständig. Immer mehr anerkannte Bildungseinrichtungen und Organisationen steuern ihre Inhalte bei und sorgen für standardisierte Prüfungen.

E-LEARNING AUF DEN KOPF GESTELLT

Udemy ist schon heute eine aufregende Sache. Das finden auch immer mehr Investoren und stellen dem Start-up aus dem Silicon Valley viel Kapital zur Weiterentwicklung zur Verfügung. Denn diese Form des Web-Learnings hat das Zeug dazu, die Prinzipien der klassischen Schul- und Fortbildung grundsätzlich zu verändern und vor allem Menschen in den ärmeren und strukturschwächeren Ländern den Zugang zur wichtigen Ressource Bildung zu ermöglichen. ■

ZUKUNFTSTHEMA: ZUGANGSOFFENE BILDUNG

Udemy ist Teil der MOOC-Bewegung (Massive Open Online Course), die eine zugangsoffene Bildung außerhalb von Schulen, Universitäten und anderen Instituten anstrebt. Jeder soll auf diese Weise unabhängig von Alter, Status, Ort, Einkommen und anderen sozio-demographischen und wirtschaftlichen Kriterien im Web kostenlos alles lernen können. Das Ganze natürlich multimedial und interaktiv. Und weil es sich um eine Bewegung handelt, bestimmen die User über die Inhalte mit.

TELEMATIK – S. 06
CHATBOT & CARLEXA – S. 10
POSTMASTER® – S. 14
EASYCLAIM/GO
AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG – S. 22
SPEEDCHECK – S. 26
3D-DRUCK – S. 30

EASYCLAIM

SCHADENABWICKLUNG AUF DIE SMARTE ART

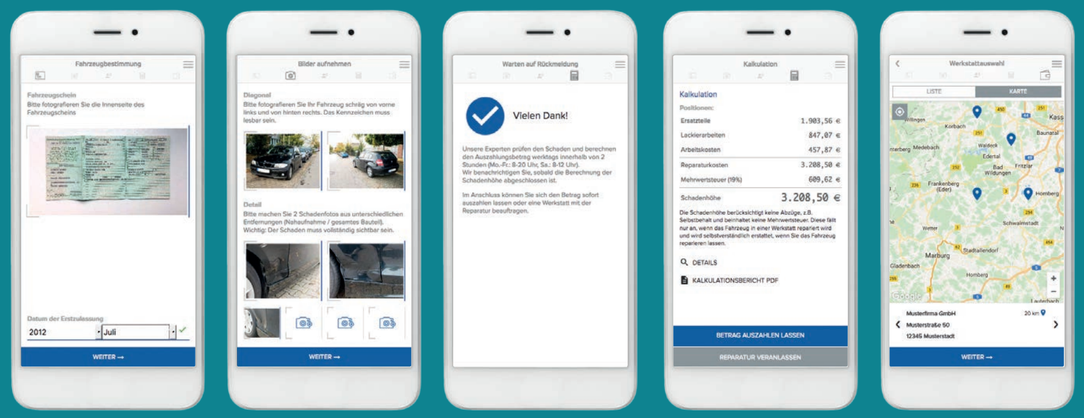
Gute Ideen setzen sich durch: Die webbasierte Anwendung EasyClaim entwickelt sich vom Geheimtipp zum Shootingstar führender Versicherungen. Kein Wunder: In EasyClaim werden regelmäßig neuste Technologien und Updates integriert. Dadurch beschleunigt EasyClaim den Schadenabwicklungsprozess schon heute enorm. Und das nicht nur hier in Deutschland, sondern auch im Ausland.

THE FUTURE IS NOW

Im Falle von EasyClaim kann man das ohne Übertreibung sagen. Die "smarte Zeitsparmaschine" von Control€xpert ermöglicht nun bereits seit 2 Jahren die Abwicklung eines Schadenfalls schnell und einfach per Smartphone. Durch die Verknüpfung mit neusten Technologien wird sie zukünftig diesen Prozess noch mehr beschleunigen.

Ursprünglich als App für iOS und Android entwickelt, läuft die Software mittlerweile auch als HTML5 Anwendung im Browser und damit flexibel auf allen gängigen Endgeräten. EasyClaim ermöglicht den schnellen, schon heute teilweise automatisierten, Austausch von Informationen zwischen dem Geschädigten und seiner Versicherung im Schadenfall. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Weitergabe von Fotos des beschädigten Fahrzeugs. Diese werden zunächst an Control€xpert übermittelt, wo Kfz-Experten sich im wahrsten Sinne des Wortes ein Bild vom Schaden machen. „Und das tun sie ziemlich schnell", so Jörg Breuer, Vertriebsleiter und Prokurist bei Control€xpert. „Binnen weniger Stunden erhält der Geschädigte so eine Auskunft über die Schadenhöhe." Im Anschluss kann er entscheiden, ob er eine fiktive Abrechnung wünscht oder direkt in eine Werkstatt geleitet werden möchte. >>

SO FUNKTIONIERT EASYCLAIM



1 Fahrzeug identifizieren (Foto von Fahrzeugschein und Armaturenbrett).

2 Bilder vom Fahrzeug hinzufügen (Zwei Übersichtsaufnahmen und mindestens zwei Schadenbilder).

3 Übermittlung der Daten. Schadenhöhenfeststellung durch Kfz-Experten.

4 Erhalt der Kalkulation innerhalb von wenigen Stunden. Entscheidung für fiktive Abrechnung...

5 ...oder für eine Werkstattsteuerung.

VIDEO BEWEGT

Videos sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Das Hochladen und Teilen von Videos wird immer beliebter. Bewegtbild entwickelt sich zum wichtigsten Kommunikationsmittel der Zukunft. Klar, dass Control€xpert diesen Trend auch für EasyClaim berücksichtigen und zuküftig eine Uploadfunktion für Videos ermöglichen wird. Der Geschädigte kann dann neben Fotos auch Videos von Schadenzonen hochladen. Und noch mehr: Per Videochat kann er bei Bedarf eine Anleitung des Sachbearbeiters zwecks Schadendokumentation erhalten.

QUALITÄT SORGT FÜR ERFOLG

Ausschlaggebend für den Erfolg von EasyClaim ist neben der schnellen und einfachen Handhabung die hohe Qualität der Schadenhöhenfeststellung. Dafür sorgen vor allem die erfahrenen Kfz-Experten von Control€xpert. Doch mehr und mehr hält auch hier neuste Technologie Einzug. Künstliche Intelligenz in Form von automatischer Bilderkennung wird schon in naher Zukunft den Prüfprozess für die Kfz-Experten vorbereiten und vereinfachen, indem beispielsweise Fotos vorsortiert oder bei nicht ausreichender Qualität aussortiert werden.

Und so wird es auch in diesem Bereich die Kombination aus menschlicher und künstlicher Intelligenz sein, die zum besten Ergebnis für alle am Schadenprozess beteiligten Parteien führt. ■

JÖRG BREUER
Vertriebsleiter & Prokurist bei Control€xpert

„EasyClaim ist das perfekte Tool zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Der Kunde von heute erwartet eine schnelle, einfache und digitale Schadenabwicklung, die wir ihm mit EasyClaim bieten können."

STEPHAN SAUEREISEN
SK Kraftfahrt-Spezialschaden,
Württembergische Versicherung AG

„Bei unseren Kollegen in der Telefonie konnten wir das Thema EasyClaim durch verschiedene Marketingaktivitäten, wie Newsletter, Videos und persönliche Schulungen positiv im Tagesgeschäft verankern."

EasyClaim
Tutorial
Link zum Video:
http://q-r.to/bapwlX

EASYCLAIMGO

ECHTES HANDWERK UND DIGITALISIERUNG

Wo das webbasierte EasyClaim die Kommunikation zwischen dem Geschädigten und der Versicherung enorm vereinfacht, bietet die Anwendung EasyClaimGo vor allem Werkstätten und Herstellern viele Vorteile. Verlässliche Kalkulationen, Entlastung des Serviceberaters, effiziente interne Prozesse und die Steigerung der Kundenzufriedenheit sind nur einige davon.

Über einen Login öffnet ein Mitarbeiter die Anwendung und erhält zunächst einen Überblick über alle offenen Reparaturaufträge sowie deren Status. Wo steht die Kalkulation noch aus, welche Reparatur ist abgeschlossen etc. Kommt ein Unfallwagen "frisch" in die Werkstatt, nimmt der Mitarbeiter Daten wie Fahrzeugmodell, Kennzeichen und Fahrgestellnummer über EasyClaimGo auf, macht Fotos von den Schadenzonen und übermittelt die gesammelten Informationen mit einem Klick an Control€xpert. Binnen kürzester Zeit, in der Regel innerhalb von zwei Stunden, erhält die Werkstatt eine zuverlässige Kostenkalkulation für die Reparatur des Schadens. Kurz: Mit EasyClaimGo entfällt der gesamte Prozess der Kalkulation. Das spart einer Werkstatt natürlich viel Zeit, die an anderer Stelle sinnvoller eingesetzt werden kann. Die Daten können alternativ auch vom Werkstattkunden selbst in EasyClaimGo eingegeben werden. Der Kunde öffnet dazu einen Link und macht im Folgenden selbst Fotos vom Schaden und Fahrzeugschein. Anschließend wird die Kalkulation wieder durch Control€xpert erstellt und der Werkstatt zur Verfügung gestellt. Es können auch sofort benötigte Ersatzteile bestellt oder andere Reparatur vorbereitende Maßnahmen eingeleitet werden. Der Abwicklungsprozess wird also deutlich verkürzt. Davon profitieren sowohl Werkstätten als auch deren Kunden. Es lässt sich also mit Überzeugung feststellen: Handwerk und Digitalisierung – das passt! ■

EasyClaim-Artikel
als Podcast hören:
Link zum Track:
http://q-r.to/bapoHJ

EasyClaimGo
Imagevideo
Link zum Video:
http://q-r.to/bapwle

CONTROL€XPERT

INTERNATIONAL

GERMÁN DE LA MERCED,
Regional Director,
Control€xpert

„Wir blicken auf ein erfolgreiches Jahr 2017 zurück, in dem unsere weltweiten Landesgesellschaften tolle Erfolge erzielt haben. Für 2018 steht natürlich das Wachstum von Control€xpert auf unserer Agenda. Wir prüfen aktuell die weitere Expansion in neue Märkte und werden in den bestehenden Märkten unser Dienstleistungsportfolio erweitern. Bei allen unseren Aktivitäten werden wir weiterhin der professionelle Digitalisierungspartner sein.“

INTERNATIONALE C€ PRODUKTE

REINSPECTCHECK

Bereitstellung von IT Systemen und Tools für versicherungsinterne Abteilungen zur Qualitätskontrolle von Partnerwerkstätten oder Partner-Sachverständigen. Der Kunde profitiert von der Technologie und den Daten und bringt aber selbst den manuellen Sachverstand mit.

TIRECHECK

TireCheck überprüft automatisiert und datengestützt im Falle von Reifenersatz, ob die korrekte Rad-/Reifen-Kombination gewählt wurde und ob die wirtschaftlich beste Bezugsquelle ausgewählt wurde. TireCheck kommt insbesondere nach Reifendiebstahl zur Anwendung.

SUBROCHECK

Überprüfung von Ansprüchen zwischen zwei Versicherungsunternehmen, insbesondere bei der Direktregulierung. Alle beinhalteten Schadendokumente, wie Gutachten, Werkstattrechnungen sowie Abschlepp- oder Mietwagenrechnungen werden überprüft und mit der gegnerischen Versicherung fallabschließend verhandelt.

POLICYCHECK

Mit PolicyCheck bekommt der Kunde einen schnellen Überblick über Zustand und Vorschäden an einem Auto, bevor eine Police ausgestellt wird. Und das ohne physische Besichtigung, ganz digital.

USA

„SubroCheck ist bereits einer der modernsten Prüfprozesse auf dem US-amerikanischen Markt. Mit EasyClaim bieten wir erneut einen revolutionären Service in der Customer Journey an.“

Kevin Meyer

MEXIKO

„Der landesweite Roll-Out von EasyClaim ist der nächste Schritt in Richtung einer neuen digitalen Customer Journey auf dem mexikanischen Markt.“

Daniel Pereda

KOLUMBIEN

„Mit der EasyClaim Adaption für Anwälte revolutionieren wir den kolumbianischen Schadenprozess, in dem wir eine starke technische Grundlage für den Verhandlungsprozess zur Verfügung stellen.“

Carolina Borrás

ARGENTINIEN

„Unser TireCheck ist ein einzigartiger Ansatz der Kostenkontrolle im Bereich des Reifenersatzes. Der großflächige Roll-Out des Produktes ExpertiseCheck in 2018 wird ein weiterer starker Impulsgeber für den Markt sein.“

Alejandro Oltra

BRASILIEN

„Die Dynamik des brasilianischen Marktes erfordert schnelle und innovative Lösungen. Mit PolicyCheck werden wir in 2018 die nächste digitale Dienstleistung auf den Markt bringen.“

Aroldo Almeida

SPANIEN

„Der spanische Markt birgt unglaublich große Potenziale für unsere Prüfprozesse. Der erfolgreiche PolicyCheck wird nicht nur in Spanien einsetzbar sein, sondern ließe sich auch weltweit nutzen.“

Jakob Otting

UNITED KINGDOM

„Die Besonderheiten des britischen Marktes sind eine Herausforderung für uns. Wir identifizieren sehr spannende Potenziale für neue und bestehende Control€xpert Lösungen.“

Paul Sykes

SCHWEIZ

„2015 sind wir mit SpeedCheck erfolgreich in der Schweiz gestartet. 2018 wird das Jahr unserer Prüfprozesse wie Glass- und InvoiceCheck.“

Christian Zimmermann

ITALIEN

„Mit unseren Prüfprozessen sind wir ein starker Partner für die großen italienischen Versicherungen. In 2018 werden unsere Dienstleistungen wie PolicyCheck dem italienischen Markt starken Antrieb geben.“

Alessio Casarin

POLEN

„Mit neuen Partnern und neuen starken Produkten werden wir die Erfolgsstory in 2018 fortsetzen.“

Wojciech Wiśniewski

TÜRKEI

„Der türkische Markt birgt große Potenziale für eine neue Art der 360° Schadenkontrolle. Control€xpert ist die erste Adresse für automatisierte und digitale Prüfungen und Gutachtenservices.“

Cagri Akin

CHINA

„Wir haben clevere, auf Künstlicher Intelligenz basierende Algorithmen in unsere Produkte integriert. Das ebnet uns den Weg eine große Anzahl von Schäden schnell und effizient abzuwickeln.“

Steven Yuan

HONGKONG

„Als Digitalisierungsunternehmen haben wir den Markt im Sturm erobern können. Wir setzen weiterhin auf die Senkung von Kosten und unterstützen unsere Kunden dabei, den Schadenprozess effizient zu managen.“

Markus Hillebrand

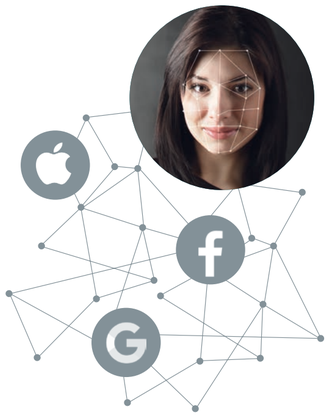
TELEMATIK – S. 06
CHATBOT & CARLEXA – S. 10
POSTMASTER® – S. 14
EASYCLAIM/GO – S. 18
AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG
SPEEDCHECK – S. 26
3D-DRUCK – S. 30

AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG

SIEH MAL EINER AN!

Im Schadenprozess der Zukunft wird eine Software anhand von Fotos erkennen können, welche Autoteile bei einem Unfall beschädigt wurden und ob ein Austausch nötig ist. Doch bis dahin steht für die Computer vor allem eines auf dem Programm: Lernen, lernen, nochmals lernen.

Mehrdimensionale Matrizen, Faltungslayer, Fully Connected Layer, Bounding Boxes, neuronale Netze – fragt man Robert Koch, Data Scientist in der Forschungs- und Entwicklungsabteilung bei Control€xpert, wie genau automatische Bilderkennung eigentlich funktioniert, erhält man auf jeden Fall detaillierte Antworten. Als einer der Bilderkennungs -Masterminds ist der Mathematiker bei Control€xpert ganz in seinem Element. Glücklicherweise versteht er es, das Ganze auch so zu erklären, dass die Aufnahmefähigkeit eines interessierten Laien nicht an Fachbegriffen zerschellt. „Facebook, Google, Apple – alle arbeiten an Anwendungen wie etwa der Gesichtserkennung. Dieselben Verfahren und Algorithmen werden auch bei Control€xpert genutzt und auf Bildern von Autos angewendet“, so Kai Siersleben, Geschäftsführer bei Control€xpert, kurz und bündig zu diesem Thema. In der Tat ist Bilderkennung eines der weltweit aktivsten Forschungsfelder. „Eigentlich forscht in diesem Bereich derzeit jeder“, so Robert Koch. „Dabei ist die Community unheimlich rege und arbeitet eng zusammen. Der gegenseitige Austausch an Wissen kommt allen zugute.“ Das ist aufgrund des sehr komplexen und komplizierten Feldes auch nicht anders möglich. So bildet das Lesen von Forschungsartikeln, das Durchkämmen von Blogs, Tutorials und Online-Workshops das Fundament für die eigene Arbeit. Das Forschungs- und Entwicklungsteam bei Control€xpert hat unter anderem zum Ziel, die Software auf Fahrzeugteile zu trainieren und diese automatisiert auf Bildern erkennen zu können. In den vergangenen Monaten erzielte das Team große Fortschritte: Eine Vielzahl der Karosserie-Teile kann bereits mit einer großen Genauigkeit erkannt werden.



MIT DEEP LEARNING ZUM ERFOLG

Um allein so weit zu kommen, bedurfte es einiger Vorarbeit und hoher Rechnerkapazitäten. Für aktuelle künstliche neuronale Netze (Stichwort: Deep Learning) ist deutlich mehr Rechenpower als früher nötig. Am meisten profitieren diese Modelle von parallelen Recheneinheiten, wie sie insbesondere in Grafikkarten als Graphics Processing Unit (GPU) verbaut sind. Mittlerweile arbeiten wir mit mehreren Grafikkarten parallel, um die Modellentwicklung weiter zu beschleunigen. Im nächsten Schritt galt es, Bildmaterial von Fahrzeugen zu bekommen. Liegen diese Bilder vor, werden sie im Pre-Processing zunächst gelabelt, das heißt alle sichtbaren sowie relevanten Informationen werden in sogenannte Label-Files gepackt. Hat man einen ausreichend großen Datensatz von gelabelten Bildern, beginnt das eigentliche “Lernen“ der Modelle für den Computer. Eine geeignete Trainingsumgebung wird aufgesetzt, ein neuronales Netz implementiert – und los geht’s: Das Deep Learning beginnt.
Die Trainingsdauer variiert von einigen Stunden bis hin zu mehreren Tagen. Bilderkennung ist ein komplexes Thema mit hohem Rechenaufwand. Man benutzt daher ein iteratives Vorgehen, um bei jeder Wiederholung genauer zu werden. Nach dem Training erfolgt dann die eigentliche Evaluierung, das heißt: Welche Bilder hat der Computer richtig erkannt? Welche >> Ersatzteile erkennt er nun besser? Welche Vorhersagen sind noch nicht korrekt? Diese Auswertung erfolgt ebenfalls durch Computerprogramme. Mit einer stetig wachsenden Bild-Datenbank durchläuft der Computer Lernprozess um Lernprozess – und wird dadurch in seinen Vorhersagen immer präziser. Und die Modelle werden so lange weiter trainiert, bis sie keinen Zuwachs in der Genauigkeit mehr aufweisen.

ROBERT KOCH
Data Scientist bei Control€xpert

Robert Koch ist Teil des Forschungs- und Entwicklungsteams bei Control€xpert. Schwerpunkte seines Studiums und seiner Masterarbeit waren Statistik und Module für Machine Learning.

SCHNELLERE SCHADEN-KALKULATION DURCH BILDERKENNUNG

Vor allem bei der Prüfung von Schadenfällen ergeben sich durch die automatische Bilderkennung enorme Vorteile. Die vorliegende Schadenkalkulation mit den zugesendeten Bildern kann abgeglichen und so validiert werden. Damit unterstützt Bilderkennung die Kfz-Meister von Control€xpert unmittelbar und erhöht entsprechend die Qualität der Prüfprozesse. Dadurch erleichtert sie z.B. die Erstellung von Schadenhöhenprognosen für EasyClaim – und hier ist noch weitaus mehr möglich. Lesen Sie dazu unseren Artikel über EasyClaim auf Seite 18. ■

„FACEBOOK, GOOGLE, APPLE – ALLE ARBEITEN AN ANWENDUNGEN WIE ETWA DER GESICHTSERKENNUNG. DIESELBEN VERFAHREN UND ALGORITHMEN WERDEN AUCH BEI CONTROL€XPERT GENUTZT UND AUF BILDERN VON AUTOS ANGEWENDET.“

KAI SIERSLEBEN,
Geschäftsführer, Control€xpert

VORTEILE DER BILDERKENNUNG

- Prüfung durch Kfz-Meister wird erleichtert und plausibilisiert
- Bilder können Schadenzonen automatisch zugeordnet werden
- Zukünftig ist eine automatische Vorprüfung möglich
- Schnellere und effizientere Prozesse

Artikel Bilderkennung als Podcast anhören:
Link zum Track:
http://q-r.to/bapoHJ

REPORTAGE

WIE DIGITALISIERUNG UNSER LEBEN VERÄNDERT

Blickt man während eines Vortrags von Achim Berg in die Gesichter des Publikums, bietet sich einem die ganze Palette menschlicher Emotionen. Man bemerkt Erstaunen, Begeisterung, Vorfreude, Zustimmung, aber auch Nachdenklichkeit und Unsicherheit. Dabei vermittelt der Präsident des Digitalverbandes Bitkom mit seinem Blick in die Zukunft vor allem den Aufruf, sich kritisch mit dem Thema auseinanderzusetzen – Nichtstun ist keine Lösung.

Kaum ein Thema prägt derzeit private und berufliche Gespräche so sehr wie die Digitalisierung. Mittlerweile hat jeder mindestens eine Ahnung, welche Veränderungen, Vor- und Nachteile sie mit sich bringt. Kein Wunder: Wir alle befinden uns schon seit einiger Zeit mitten in einer technischen Revolution. Sicher, das geschieht nicht zum ersten Mal, gab es doch in den letzten 100 Jahren so viel Fortschritt und Entwicklung wie nie zuvor in der Menschheitsgeschichte. Doch diesmal ist die Sache etwas anders: Während das Wachstum bislang linear verlief, entwickelt es sich in der digitalen Revolution exponentiell. Grund dafür sind die sich stetig verbessernden technischen Möglichkeiten, wie zum Beispiel die Rechnergeschwindigkeit. Diese verdoppelt sich quasi alle 18 Monate. Nun wäre man vielleicht geneigt, zu sagen: Ja gut, aber irgendwann ist ja auch mal Schluss. Nein, ist es nicht. Die durch Digitalisierung vorangetriebenen Entwicklungen werden nicht stagnieren oder sich gar verlangsamen. Im Gegenteil: Sie werden in einem Tempo voranschreiten, das selbst Experten nur schwer seriös einschätzen können.

DIGITALISIERUNG VERSTEHEN ODER UNTERGEHEN

Laut Achim Berg besteht die große Aufgabe für Unternehmen vor allem darin, sich dieses exponentiellen Wachstums bewusst zu werden und es zu verstehen. Denn wer die Digitalisierung verschläft, der ist dem Untergang geweiht. Den Fokus sieht er dabei eindeutig bei der Entwicklung von Plattformen. Google, Apple, Facebook, Amazon, Visa – all die weltweiten Top-Unternehmen sind Plattformen, mit denen sie den Austausch von Daten zwischen voneinander abhängigen Gruppen erleichtern. Auch Unternehmen wie Uber, airbnb oder Flixbus – typische Plattformen, typische Gewinner der Digitalisierung. Uber besitzt kein einziges Taxi, airbnb keine einzige Ferienwohnung, Flixbus genau einen Bus. Aber sie machen es den jeweils beteiligten Parteien extrem leicht, miteinander zu kommunizieren und Geschäfte zu machen. Für Achim Berg sind offene Plattformen der Schlüssel zu einer erfolgreichen Digitalstrategie. In diesem Zuge mutet es beinahe wahnwitzig an, dass etwa 62% aller deutschen Unternehmer mit dem Begriff "Plattform" nichts anfangen können.

ZURÜCK IN DIE ZUKUNFT – DIE (R)EVOLUTION IST IN VOLLEM GANGE

Welche tiefgreifenden Veränderungen stehen der Arbeitswelt bevor? Laut Berg wird in den nächsten 20 Jahren die Hälfte aller von Menschen ausgeführten Aufgaben von Maschinen und Computern übernommen werden. Reine Produktionsleistungen werden in nicht allzu ferner Zukunft ausschließlich von Maschinen, also Robotern erbracht werden. Auch die in den letzten zwei Jahren erzielten Fortschritte in Bereichen wie Deep Learning, Internet of Things, Virtual und Augmented Reality lassen keinen Zweifel daran zu, dass der historische Wandel in der Arbeitswelt unumkehrbar ist. Doch es gibt keinen Grund, düstere Szenarien zu zeichnen. Es werden neue, anspruchsvolle Jobs für Menschen entstehen. Von immenser Bedeutung ist dabei die digitale Ausbildung schon an den Schulen. So sehr Deutschland in einigen Feldern die Weltspitze anführt – so ist es zum Beispiel Marktführer bei der Künstlichen Intelligenz und besitzt die meisten Patente für autonomes Fahren – so sehr hinkt es bei der Ausbildung und Schulung von Fachkräften hinterher. Es gilt, Berufe mit Zukunft zu fördern und zu entwickeln. Dass dafür eine angemessene Infrastruktur geschaffen werden muss, ist unabdingbar. Auf dem Weg zur "Arbeit 4.0" braucht es flächendeckende Gigabit-Netze, intelligente Infrastrukturen, E-Government und einiges mehr. Und zwar schnell. Denn die (R)Evolution ist in vollem Gange. Für Achim Berg steht außer Frage, dass sich jetzt und hier entscheidet, welche Unternehmen auch zukünftig ein Wörtchen mitzureden haben. Die Digitalisierung wartet auf niemanden – aber sie bietet jedem große Chancen. ■

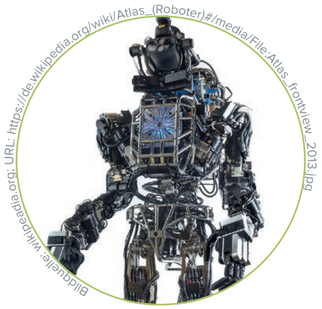
„MITTLERWEILE GIBT ES MEHR VERNETZTE GERÄTE ALS EINWOHNER AUF DER ERDE, HIERARCHIEN UND ORGANISATIONEN WERDEN SICH AUFLÖSEN. DER OPEN SOURCE UND OPEN INNOVATION GEDANKE WIRD ZUM NEUEN FAKTOR."

BEATRIX PAESSENS,
Leitung Marketing,
Control€xpert

WIRD IHR JOB VON EINER MASCHINE ÜBERNOMMEN?

Hier testen: http://n.pr/2zVzYWb

RASANTE ENTWICKLUNG DER HUMANOIDEN ROBOTER



ATLAS – 07/2013

Boston Dynamics

Tragkraft: –
Größe: 1,80 m
Gewicht: 150 kg

Link zum Video:
http://q-r.to/bapwmS

ATLAS – 11/2017

Boston Dynamics

Tragkraft: 11 kg
Größe: 1,50 m
Gewicht: 75 kg

Link zum Video:
http://q-r.to/bapxN6

SPOTMINI – 11/2017

Boston Dynamics

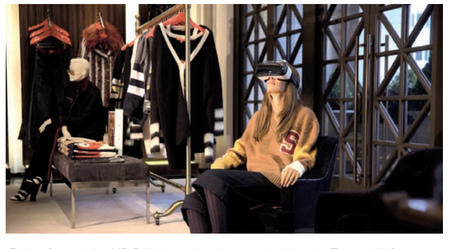
Tragkraft: 14 kg
Größe: 0,84 m
Gewicht: 30 kg

Link zum Video:
http://q-r.to/bapxNC

ACHIM BERG

Präsident Bitkom, Vizepräsident BDI, Private Equity Partner bei General Atlantic, Beiratsvorsitzender von Control€xpert

In Köln erreichte Achim Berg 1989 an der Technischen Hochschule seinen Abschluss als Diplom-Informatiker. An der European Economic School EAP, Paris, London, Madrid, Rom, Berlin absolvierte er darüber hinaus das European Potential Management Program. Seine beruflichen Stationen sind beeindruckend: Vorstand der Deutschen Telekom/T-Com, Microsoft und der arvato AG. Kürzlich wurde er zum Präsidenten des Branchenverbandes BITKOM und Vizepräsident des Bundesverbands der Deutschen Industrie ernannt. Seine Freizeit verbringt er gern mit seiner Familie und mit sportlichen Aktivitäten wie Mountainbiken und Skifahren.



Einkaufen mit der VR-Brille ist schon heute möglich – im Tommy Hilfiger Store in New York

TELEMATIK – S. 06
CHATBOT & CARLEXA – S. 10
POSTMASTER® – S. 14
EASYCLAIM/GO – S. 18
AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG – S. 22
SPEEDCHECK
3D-DRUCK – S. 30

SPEEDCHECK

SCHADENHÖHEN-PROGNOSE MIT BIG DATA

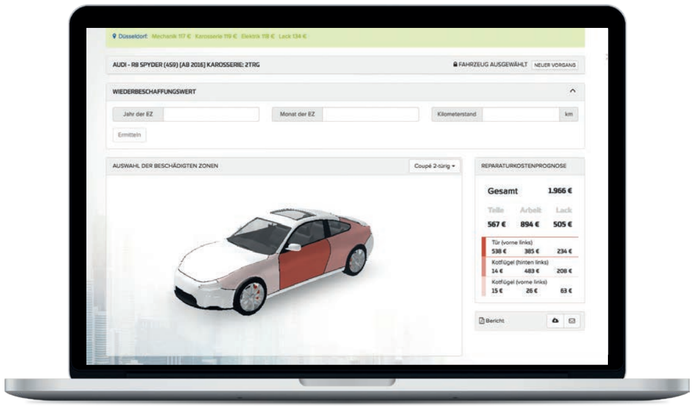
Lässt sich die Höhe eines Schadens prognostizieren, ohne dass sich jemand mit Kfz-Sachverstand ein Bild davon gemacht hat? Ja, und zwar schnell, unkompliziert und äußerst effektiv. Mit der webbasierten Anwendung SpeedCheck. Aber SpeedCheck spielt auch für weitere Produkte und Innovationen von Control€xpert eine tragende Rolle.

Nach einem Unfall möchte der Geschädigte vor allem eines: Schnelle Klarheit über die Schadenhöhe. Dank SpeedCheck erhält er im Handumdrehen eine Prognose. Dazu greift die Anwendung auf Statistiken von millionenfach geprüften Vorgängen zu. So lassen sich dem aktuellen Kfz-Schaden vergleichbare Schadenelemente zuordnen. Dieser Abgleich geschieht in Sekundenbruchteilen. Schon während der Geschädigte den Schaden seiner Versicherung meldet, öffnet der Sachbearbeiter die Anwendung, markiert dort an einem 3D-Modell die Schadenzonen und erstellt eine Schadenhöhenprognose. Parallel werden in Echtzeit der Wiederbeschaffungswert des Fahrzeugs und die durchschnittlichen Lohnkosten regionaler Werkstätten ermittelt. So ist es möglich, dem Versicherten binnen kürzester Zeit ein verbindliches Regulierungsangebot zu unterbreiten. Perspektivisch werden Sprachassistenten und Sensordaten direkt mit der Plattform SpeedCheck kommunizieren können – direkt aus dem Auto heraus.

Die Abweichung der Prognosen von der tatsächlichen Schadenhöhe ist schon jetzt gering. Ein Ergebnis, auf das Engin Akin, Product Owner von SpeedCheck, zu Recht stolz ist. „Abweichungen in dieser geringen Höhe sind phänomenal.“ Grundlage dafür sind die Daten. „Durch den enormen Datenbestand erhalten wir Informationen über die möglichen Ausmaße des Schadens, die sich mit bloßem Auge gar nicht in der Kürze der Zeit gewinnen lassen. Wenn zum Beispiel bei einem bestimmten Automodell bei einem Schaden an der Stoßstange in 99% aller Fälle auch der dahinterliegende Kühler defekt ist, dann können wir mit sehr großer Sicherheit davon ausgehen, dass er auch im aktuellen Fall ausgetauscht werden muss – und die Schadenhöhe entsprechend angepasst werden muss.“ Diese datenbankgestützte Ermittlung von Schadenkomponenten erlaubt der Werkstatt, der Leasinggesellschaft, dem Schadensteuerer und dem Autovermieter eine schnelle passgenaue Reaktion und versetzt den Versicherer in die Lage, dem Geschädigten oder Anspruchsteller in Echtzeit ein annahmefähiges Regulierungsangebot zu >> unterbreiten. Dieser hat dann die Möglichkeit, sich entweder für eine fiktive Auszahlung oder eine Reparatur zu entscheiden. SpeedCheck versetzt alle am Schadenprozess Beteiligten also in die Lage, den Schadenverlauf besser zu steuern.

„SPEEDCHECK IST DER DREH- UND ANGELPUNKT FÜR VIELE PRODUKTE VON CONTROL€XPERT. DATEN AUS EASYCLAIM, TELEMATIK UND BILDERKENNUNG WERDEN IN SPEEDCHECK VERARBEITET. DAS ERGEBNIS BILDET DIE ENTSCHEIDUNGSGRUNDLAGE FÜR EINEN REPARATURAUFTRAG ODER EINE AUTOMATISCHE AUSZAHLUNG.“

GERHARD WITTE,
Geschäftsführer und Gründer,
Control€xpert



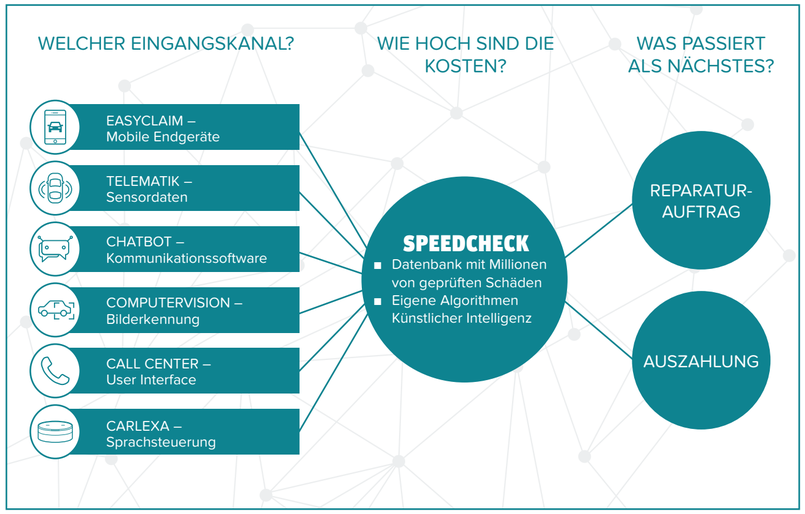
unterbreiten. Dieser hat dann die Möglichkeit, sich entweder für eine fiktive Auszahlung oder eine Reparatur zu entscheiden. SpeedCheck versetzt alle am Schadenprozess Beteiligten also in die Lage, den Schadenverlauf besser zu steuern.

VISION SPEEDCHECK

SpeedCheck kann zukünftig auch einen enormen Beitrag für die Produktentwicklung bei Versicherungen liefern. „Anhand von vorliegenden Daten über den Versicherten – wie Alter, Wohnort, Fahrzeugmodell und das bisherige Verhalten bei vorliegenden Regulierungsangeboten – können wir vorab einschätzen, welches Angebot der Geschädigte annehmen wird.“ Die Versicherung hat also die Möglichkeit, mit einem gezielten Angebot auf den Versicherten zuzugehen. Und das ist nur ein Bereich, an dem derzeit bei Control€xpert gearbeitet wird. So soll zum Beispiel durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz und Telematik SpeedCheck in Zukunft noch präzisere und schnellere Ergebnisse liefern. „Wir schauen ganz genau, welche Toptrends und Technologien die Anwendung noch besser machen können“, so Akin. Das jüngste Ergebnis dieses Innovationsgeistes ist die Kombination von SpeedCheck mit der Sprachsteuerung Alexa im Produkt Carlexa. Sie ermöglicht eine automatisierte Kommunikation zwischen dem Geschädigten und der Versicherung. Und so sind es viele Stellschrauben, die dafür sorgen, dass SpeedCheck auch im Schadenprozess der Zukunft eine wichtige Rolle spielen wird. ■

VORTEILE VON SPEEDCHECK

- Einfache Steuerung der Schäden schon beim Erstkontakt mit dem Schadenmanagement
- Ermittlung von regionalen Arbeitslöhnen
- Ermittlung voraussichtlicher Reparaturkosten durch historische Massendaten
- Auswahl der Schadenzonen anhand eines 3D-Fahrzeugmodells
- Einfache, schnelle Fahrzeugidentifikation anhand von HSN/TSN, FIN oder Freitextsuche
- Ermittlung des Wiederbeschaffungswertes



SpeedCheck-Artikel als Podcast anhören
Link zum Track:
http://q-r.to/bapoHJ

Speedcheck in Action
Link zum Video:
http://q-r.to/bapwli

ENGIN AKIN

Product Owner SpeedCheck bei Control€xpert

Engin Akin wurde 2014 von einem Freund bei Control€xpert angeheuert. Er begann zunächst als Anwendungsentwickler, bevor er nach zwei Jahren Product Owner für SpeedCheck wurde. Besonders schätzt er die im ganzen Unternehmen herrschende Arbeitsatmosphäre, die von Forschergeist, gegenseitigem Respekt und Teamgeist geprägt ist.

MOBILECHECK
DER UNIVERSELLE SCHADENCHECK

MobileCheck ist als digitale Lösung für die Prüfung von Schäden bei mobilen Endgeräten wie Handys, Tablets und Notebooks gestartet. Mittlerweile entwickelt sich der Bereich zur universellen Komplettlösung in der Haftpflicht- und Spezialversicherung. Ob Brillen, Haushaltsgeräte, Hörgeräte, Drohnen – vieles ist möglich. Und noch mehr geplant.

„Unsere Vision für MobileCheck ist, alles prüfen zu können, was durch die Post geht.“ Für Jens Breer, Teamleiter MobileCheck bei Control€xpert, sind den Möglichkeiten des Produktes eigentlich nur postalische Grenzen gesetzt. Und in der Tat zeigt sich bei MobileCheck eine Entwicklung, die durchaus dazu einlädt, noch weiter zu denken. Ursprünglich als digitale Lösung für die Regulierung von Mobilfunkschäden konzipiert, entwickelt sich MobileCheck mehr und mehr zu einem Schlüsselprodukt – sowohl für Control€xpert, als auch für die Versicherer. Die Gründe dafür liegen auf der Hand. Oder besser gesagt: Sie liegen alle in einer Hand. Denn MobileCheck umfasst in der Tat die komplette Fallübernahme. Von der Einsendung des Schadengutes über die Ermittlung von Schadenplausibilität, Zeitwert und Reparaturaufwand bis hin zum Versand des Prüfberichts – alles ist inklusive. Vor allem aber die Übernahme der kompletten Kommunikation mit dem Geschädigten durch Control€xpert schätzen viele Versicherer als maximale Entlastung. Die Zahl der Versicherungen, die von MobileCheck profitieren, ist mittlerweile auf 25 angewachsen.

MOBILECHECK IN ZAHLEN

Wirft man einen Blick auf die Zahlen, wird schnell klar, warum das Produkt einen so großen Zuspruch findet: Mit beinahe 30.000 Vorgängen erzielte MobileCheck in den letzten 12 Monaten eine zweistellige Wachstumsrate. Auch die Einsparquoten sind überzeugend. So liegt zum Beispiel die Einsparung bei Elektronikartikeln nach Prüfung des Zeitwerts bei 52%, für Brillen bei 38%. Zudem bleiben etwa 35% aller Schadenfälle ohne Regulierung, weil der Anspruchsteller nach Aufforderung doch kein Gerät einsendet oder sich ein Schadenbild bei der Prüfung als unplausibel erweist.
Ermöglicht werden Ergebnisse wie diese auch durch die durchweg hohe Qualität der Prüfung und sachverständige Bewertung. Neben der engen Zusammenarbeit mit großen, herstellerautorisierten Vertragswerkstätten sowie einem Netzwerk spezialisierter Gutachter durchlaufen eingesandte Schadengüter auch eine hausinterne Prüfung durch zertifizierte Techniker bei Control€xpert selbst.

MOBILECHECK ALS DREHSCHEIBE FÜR ALLE BETEILIGTEN

Um die Zufriedenheit aller Beteiligten auch zukünftig auf so hohem Niveau zu halten, wird die Entwicklung von MobileCheck weitergehen. „Wir stellen uns MobileCheck als eine Drehscheibe vor, über die Versicherer, Sachverständige, Hersteller und Geschädigte miteinander verbunden sind, ohne selbst miteinander zu kommunizieren. Das übernehmen wir. Und da ist es dann auch ganz egal, welcher Gegenstand einer Schadenprüfung unterzogen werden soll. Da geht dann alles, wovon sich der Geschädigte trennen kann.“ Geht es nach Jens Breer und seinen Kollegen bei Control€xpert, ist das Potenzial von MobileCheck also noch lange nicht ausgeschöpft. Fakt ist: Hier wird sich in Zukunft noch einiges drehen! ■

VORTEILE MOBILECHECK

- Deutliche Einsparungen – von bis zu 50% des Schadenaufwands
- Komplette Übernahme der Korrespondenz
- Höchste Prüfqualität und kurze Durchlaufzeiten
- Datenaustausch über digitale Schnittstellen möglich
- Herstelleautorisierte Reparaturen
- Einsparmöglichkeiten durch Sonderkonditionen für Versicherer

JENS BREER
Teamleiter MobileCheck bei Control€xpert

Jens Breer startete 2010 als Sachverständiger im Bereich MobileCheck. Sein Ziel ist es, die Produktpalette von MobileCheck kontinuierlich zu erweitern und die Prozesse mit einem hohen Servicelevel sowie mit transparenten und kostenwirksamen Lösungen im Repair-Service zu gestalten.

THORSTEN JÄGER
Continentale Sachversicherung AG

„Uns gefällt vor allem die “Alles aus einer Hand“-Lösung. Gerade die Kommunikation mit dem Endkunden kann manchmal schwierig sein, wenn ihm das beliebteste Gadget – das Smartphone – genommen wird. Da ist Schnelligkeit und Fingerspitzengefühl gefragt. Wir fühlen uns nicht nur diesbezüglich bei Control€xpert sehr wohl.“

AUTOCHECK
VOLLAUTOMATISCHE QUALITÄTS-KONTROLLE UND REPARATURFREIGABE

Mit AutoCheck werden Kostenvoranschläge und Rechnungen einer genauen Prüfung unterzogen. Die Kommunikation läuft dabei zu 100% digital. Das spart viel Zeit und Geld.

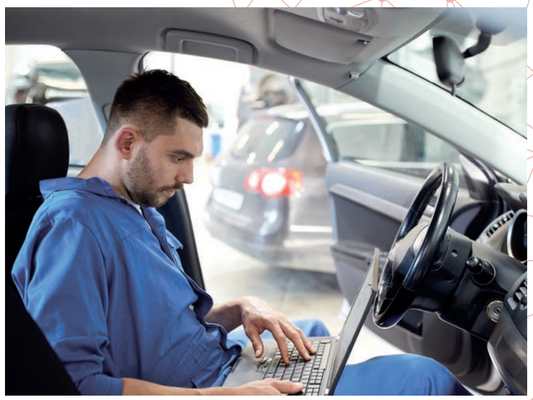
Setzt ein Schadensteuerer auf ein eigenes Werkstattnetz oder feste Netzwerkpartner, tritt AutoCheck auf den Plan. Als Qualitätsmanagement-Tool für Werkstattnetze entwickelt, greift AutoCheck quasi unmittelbar nach einem Unfall. Viele Leasinggesellschaften, Schadenmanager oder Autovermietungen sind überzeugte Nutzer von AutoCheck. Meldet eine der genannten Parteien einen Schaden, wird er in die nächstgelegene Werkstatt geleitet. Der durch die Werkstatt erstellte Kostenvoranschlag wird automatisch digital an Control€xpert übermittelt und durchläuft dort die automatisierte Prüfung durch AutoCheck. Am Ende dieses Prüfprozesses steht immer eine Reparaturfreigabe an die Werkstatt. Wenn keine Auffälligkeiten auftreten, wird diese innerhalb von Minuten erteilt. Sollten jedoch Unregelmäßigkeiten auftreten, meldet sich einer der Kfz-Experten von Control€xpert innerhalb von maximal 2 Stunden bei der Werkstatt und klärt die Rückfragen. Die Werkstatt spart also nicht nur Zeit, sondern weiß auch genau, zu welchen Bedingungen welche Reparaturen durchzuführen sind. Zudem erfolgt auch die Rechnungsauszahlung digitalisiert, heißt: Die Werkstatt muss nicht lange auf ihr Geld warten. Product Owner Thomas Baier dazu: „Bei AutoCheck fragt die Werkstatt quasi nach der Erlaubnis, das Fahrzeug auf Grundlage des eingereichten Kostenvoranschlags zu reparieren. Last but not least wird durch AutoCheck die volldigitale Rechnungsverarbeitung beauftragt.“

„IMMER, WENN EIN SCHADEN GESTEUERT WERDEN SOLL, KOMMT AUTOCHECK INS SPIEL UND IST SOMIT DAS PERFEKTE TOOL ZUM MANAGEMENT DER PARTNERBETRIEBE.“

KAI MÜLLER,
Leiter IT,
Control€xpert

HEISSER DRAHT POSTMASTER®

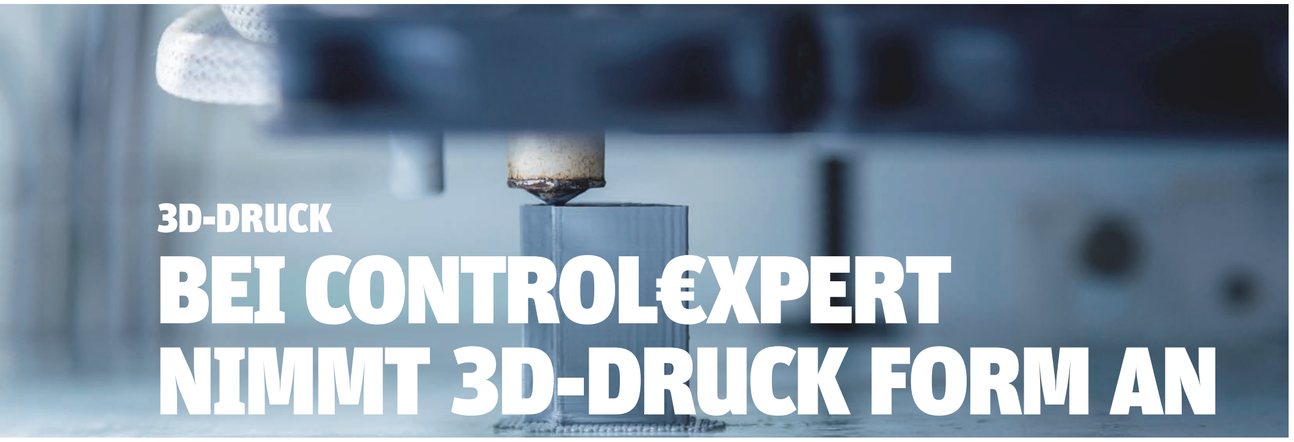
Die Kommunikation von AutoCheck läuft zu 100% digital und hochgradig automatisiert. Möglich wird das durch die Anbindung an die PostMaster® Plattform. Von der Beauftragung bis zur Zahlung durchläuft der Vorgang zahlreiche digitalisierte Regelwerke und liefert binnen kürzester Zeit verbindliche und transparente Ergebnisse. Das spart letztlich allen am Schadenprozess Beteiligten Zeit und Geld. Beispielsweise profitieren Versicherungen sowohl von den klaren Vorgaben und Verhaltensregeln für ihre Netzwerkpartner als auch von den strukturierten Daten und digitalen Kommunikationsmöglichkeiten. Bei AutoCheck besteht über die Kombination mit dem PostMaster® ein “heißer“ Draht zu den Werkstätten. Und an diesem wird weiterhin gearbeitet, um zukünftig noch effizientere und digitalere Ergebnisse zu erzielen. ■



THOMAS BAIER
Product Owner AutoCheck bei Control€xpert

Thomas Baier ist seit vier Jahren im Team von Control€xpert tätig. Der studierte Wirtschaftsinformatiker startete als Produktmanager für den PostMaster®, kümmerte sich anschließend hauptverantwortlich um EasyClaim und ist heute das Gesicht von AutoCheck. Das nötige Handwerkszeug erlernte er bei IT-Unternehmensberatungen, wo er im Bereich Anforderungsmanagement, technische Projektleitung und Softwareentwicklung tätig war.

TELEMATIK – S. 06
CHATBOT & CARLEXA – S. 10
POSTMASTER® – S. 14
EASYCLAIM/GO – S. 18
AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG – S. 22
SPEEDCHECK – S. 26
3D-DRUCK



3D-DRUCK

BEI CONTROL€XPERT NIMMT 3D-DRUCK FORM AN

Die 3D-Drucktechnologie hält mehr und mehr Einzug in alle Lebensbereiche. Welche Möglichkeiten und Veränderungen sich daraus für die Automobilbranche ergeben, lässt sich heute schon ansatzweise erahnen. Eines ist jedoch sicher: Der Ersatzteilhandel wird dadurch revolutioniert. Entwicklung, Herstellung und Vertrieb müssen ganz neu gedacht werden. Ein von der LeitmarktAgentur.NRW gefördertes Innovations-Team befindet sich mitten im Denkprozess. Und Control€xpert ist mit dabei.

Im von Control€xpert entwickelten "Schadenprozess der Zukunft" dauern Reparaturen am Auto nur noch wenige Stunden – statt bis zu mehreren Tagen. Vor allem durch den Einsatz von 3D-Drucktechnologie kann künftig die benötigte Zeit in diesem Bereich deutlich verkürzt werden: Noch bevor das zu Schaden gekommene Fahrzeug in der Werkstatt eintrifft, liegen dort alle für eine Reparatur notwendigen Informationen und Daten vor. Die Werkstätten können die Kfz-Ersatzteile direkt vor Ort ausdrucken und für den Einbau vorbereiten. Was vor wenigen Jahren noch wie Zukunftsmusik klang, wird nun Realität. Die Technologie des 3D-Drucks ist reif und erprobt, das Know-how vorhanden – da könnte es doch eigentlich direkt losgehen. Eigentlich. Denn es gibt noch einiges zu klären.

Dr. Andreas Witte, Leiter der Abteilung Forschung und Entwicklung bei Control€xpert, hierzu: „Aus dem Wandel des physischen zum digitalen Teilehandel ergeben sich ganz neue Fragen. Wenn Ersatzteile zukünftig digital verschickt werden – an welcher Stelle verdienen dann die Hersteller? Wie sichert man die digitalen Produktdaten? Wie schützt man einen 3D-Druck basierten Service vor Manipulationen? Wie klärt man die Frage der Haftung?" Fragen wie diesen widmet sich unter Förderung der LeitmarktAgentur.NRW seit Mai 2017 ein Innovations-Team bestehend aus dem Fraunhofer Institut, der Ruhr-Uni Bochum, der TU Dortmund, einem 3D-Druck-Dienstleister, einem Hersteller für Maschinenanlagen, einem Instandhalter und Control€xpert. In dem gemeinsamen Projekt werden in den kommenden drei Jahren vor allem die digitale Rechteverwaltung (Digital Rights Management), verschiedene Lizenzierungsmodelle, der Schutz geistigen Eigentums sowie die IT-Sicherheit erforscht.

Die Kernaufgabe von Control€xpert liegt in der Entwicklung einer adäquaten IT-Infrastruktur. Also einer Plattform, die als Kommunikationsmittel zur Auftragsabwicklung und Datenübertragung dient und alle beteiligten Parteien vernetzen soll. „Im Fokus steht für uns die Entwicklung eines sicheren, kooperativen Auftragsabwicklungsprozesses. In diesem sollen auch Produktionssysteme und Produkte befähigt werden, über das Internet mit dem Menschen aber auch untereinander zu kommunizieren", so Dr. Andreas Witte. „Durch den Siegeszug des 3D-Drucks werden völlig neue Geschäftsmodelle entstehen – wir wollen dazu beitragen, dass es dabei nur Gewinner gibt." ■

DR. ANDREAS WITTE
Leiter Forschung & Entwicklung
bei Contro€xpert

„Durch den Siegeszug des 3D-Drucks werden völlig neue Geschäftsmodelle entstehen – wir wollen dazu beitragen, dass es dabei nur Gewinner gibt."

DIE VORTEILE DER 3D-DRUCKTECHNOLOGIE

FÜR HERSTELLER

- Digitale Warenlager
- Keine Vorproduktion
- Keine Lagerkosten
- Keine langen Logistikketten

FÜR WERKSTÄTTEN

- Kein Warten auf Teile-Anlieferung
- Vollautomatisierte Lieferung
- 3D-Drucker im Haus bzw. 3D-Zulieferer in der Nähe

FÜR VERSICHERUNGEN

- Schnellere Prozessabwicklung
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Reduktion der Schadenhöhen

3D-Druck Artikel als Podcast anhören:
Link zum Track:
http://q-r.to/bapoHJ

FORSCHUNGSPROJEKT "IT'S DIGITIVE"

FORSCHUNGSFRAGE:
Wie kann der 3D-Druck in Wertschöpfungsketten implementiert werden?

FORSCHUNGSAUFGABE:
Entwicklung und Gestaltung eines 3D-Druck-basierten Services für einen sicheren, kooperativen Auftragsabwicklungsprozess.

AUFGABE VON CONTROL€XPERT:
Entwicklung einer Kommunikationsplattform und Übertragung der Anforderungen auf den Instandhaltungsprozess der Kfz-Branche.

TEILNEHMENDE PARTNER:
Fraunhofer IML, Ruhr Universität Bochum RUB, tu technische universität dortmund, KHS Filling and Packaging – Worldwide, STURM, BELFOR DeHaDe

GEFÖRDERT DURCH:
Europäische Union Investition in unsere Zukunft Europäischer Fonds für regionale Entwicklung, LeitmarktAgentur.NRW, EFRE.NRW Investitionen in Wachstum und Beschäftigung

Leiter Dr. Andreas Witte (zweiter v. rechts) und das Team Forschung & Entwicklung

MESOSPHERE

SILICON VALLEY – AB SOFORT VORSTADT VON HAMBURG – UND DEMNÄCHST AUCH BERLIN?

Florian Leibert inspiriert die Valley Techies zur Zeit wie kein anderer. Zusammen mit Tobias Knaup und Ben Hindman hat er eines der heißesten Start-ups gegründet: Mesosphere. Oder besser gesagt: Die Drei haben eine Software entwickelt, mit der sich 10.000 Rechner steuern lassen, als seien sie einer. Damit ist das Gründertrio am Puls der digitalen Zeit und im Epizentrum von Künstlicher Intelligenz sowie Cloud Computing. Derzeit jettet Leibert häufig vom Valley nach Hamburg, wo das Start-up bereits eine Dependance aufgemacht hat oder nach Berlin, wo vielleicht das nächste Office stehen könnte. Hier in Deutschland findet er nicht nur Kunden, sondern auch einige der besten Entwickler.

„DIE DIGITALE REVOLUTION KOMMT LAUTLOS UND LEISE. ABER SIE KOMMT GEWALTIG.“

FLORIAN LEIBERT, Gründer und CEO, Mesosphere

RECHENZENTREN VÖLLIG ANDERS GEDACHT: RADIKAL UND DISRUPTIV

Wenn es eine Achillesverse der digitalen Revolution gibt, dann sind das die gewaltigen Daten, die sie produziert. Informationswissenschaftler schätzen, dass sich die weltweiten Datenmengen zur Zeit alle zwei Jahre verdoppeln. E-Mails, Online-Dienste, IoT – bald kommen selbstfahrende Autos in Serie und vieles mehr dazu. Informationen, die in Echtzeit verarbeitet werden müssen. Oder die Services fallen aus. Oder weg. Deshalb braucht man zukünftig Rechenzentren, in denen 1.000 Computer parallel arbeiten. Oder 10.000.

WIR HABEN DIE CLOUD NEU ERFUNDEN, EINE ÜBER-CLOUD GESCHAFFEN

„Wir machen eine Software, die diese Schwärme aus Computern so einfach steuert, als wären sie ein einziger Computer“, resümiert Leibert. Dahinter steckt so etwas wie das Betriebssystem für das 21. Jahrhundert und die Neuerfindung des Cloud Computing. Es ermöglicht grundsätzlich, Anwendungen über Rechenzentrumsgrenzen zu managen. Mesosphere vereint dabei zwei wesentliche Dinge in sich: Es steuert die auf verschiedenen Computern verteilten Programme in bisher ungeahnter Flexibilität und es erweitert das Konzept auf effiziente Art für das Cloud Computing.

UNTERNEHMEN BRAUCHEN WENIGER SERVER, BEI HÖHERER AUSLASTUNG – DAS SENKT DIE KOSTEN

Mesosphere macht es einfach, Millionen von Datenpunkten zu speichern und in Echtzeit zu verarbeiten. Die Open-Source-Software schafft einen neuen Zugang, IT-Dienste aus dem Netz zu beziehen; Rechenleistung von hier, Speicherleistung von dort, Datenanalyse von einem Dritten und sensible Daten vom eigenen Rechner. Mit Mesosphere wird der Mix von Daten und Diensten, das Managen von Rechnern und Programmen standardisiert, aber gleichzeitig auch individualisiert. Kunden können binnen Minuten Komponenten für Big Data und Künstlicher Intelligenz installieren. Denn Leibert weiß: Für jede Firma wird es bald lebensnotwendig sein Künstliche Intelligenz einzusetzen.

EINE OPEN-SOURCE-TECHNOLOGIE UND DIE FIRMA DRUM HERUM

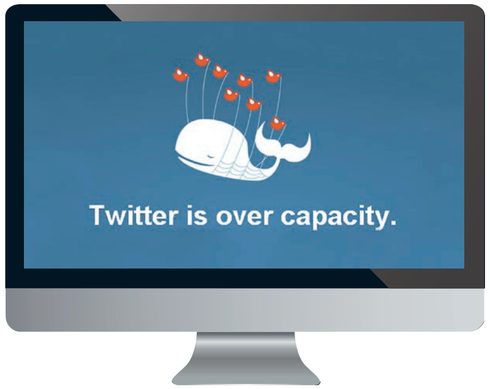
Der Erfolg des Start-ups spricht für sich. Mehr als 1.000 Unternehmen weltweit nutzen Mesosphere bereits, darunter Namen wie Apple, Twitter, airbnb, eBay und viele andere Größen. Sie wissen, dass Rechnerleistung und Speicher die Energie der Zukunft sind, eine digitale Wirtschaftswährung, die man über Cloud Computing am Markt auch zur freien Verfügung stellen kann. Ein weiterer Erfolgsgrund: Mesosphere ist eine Open-Source-Software, die Basisvariante kann kostenlos genutzt werden. Das Start-up verdient mit Programmerweiterungen, Services und Dienstleistungen sein Geld. Dafür stehen inzwischen über 200 Mitarbeiter hinter dem Unternehmen. Kluge Köpfe, Entwickler, Programmierer, Vordenker und Querdenker.

TECHNOLOGY: SILICON VALLEY – NEXT DESTINATION: BERLIN?

„Eine Stadt wie Berlin wäre als Standort super attraktiv“, schwärmt Leibert. Es müssten aber erst ein paar Anreize her, die den Kreislauf befeuern: Höhere Renditen für Kapitalgeber, mehr Investitionen, mehr Start-ups. Derzeit hat Mesosphere schon fünf Standorte auf drei Kontinenten. Vielleicht kommt Nummer sechs in Berlin dazu. ■

MESOSPHERE

Bildquelle: mesosphere.com (URL: https://brand.ai/mesosphere/mesosphere-brand-guidelines)



WIE ALLES BEGANN

Twitter is over capacity. Das Bild vom “Fail-Whale“, das Symbol für den Ausfall des Dienstes kam bei Twitter 2009 beinahe stündlich zum Einsatz. Stars wie Justin Bieber oder Barack Obama entdeckten damals Twitter für sich. Das setzte die Kette der Follower in Gang. Sobald ein Tweet einging, musste er auf alle Follower verteilt werden – Millionenfach! Die technische Architektur stand kurz vor dem Kollaps. Leibert, der bei Twitter angestellt war, führte kurzerhand ein offenes System namens Mesos ein, damit bekam Twitter die Datenfluten in den Griff. Die Erfolgsstunde von Leibert war damit auch die Geburtsstunde für Mesosphere.

FAKTEN ZU MESOSPHERE

HAUPTSITZ
San Francisco (Silicon Valley)
Dependancen in München und Hamburg

GRÜNDER
Florian Leibert, Tobias Knaup und Ben Hindman

INVESTOREN
Andreessen Horowitz, Khosla Ventures, Google Investor, Kleiner Perkins

UMSATZ
Ca. 50 Mio. $

TECHNOLOGIE
Open-Source-Software

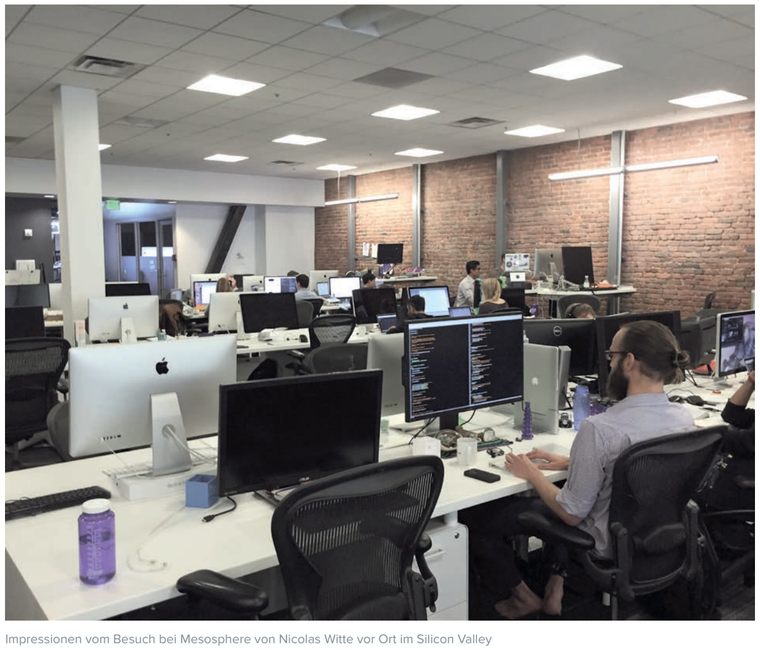
DOWNLOADS WELTWEIT
Bisher über 150.000 Mal

KUNDEN
Apple, Twitter, airbnb, Yelp, NBC, Universal, ebay, Netflix

NUTZEN
Vereinfachte, schnelle Skalierung

KENNZEICHEN
In Echtzeit prüft Mesosphere, wie viel Prozessorlast und wie viel Speicher ein Server gerade beansprucht

PRODUKT
Datacenter Operating System (DCOS)



Impressionen vom Besuch bei Mesosphere von Nicolas Witte vor Ort im Silicon Valley

ZWISCHEN BÜCHERN, BYTES UND BREMSKLÖTZEN

SO GEHT DER AUFBAU DIGITALER EXPERTISE HEUTE

Aktuelles und umfassendes Fachwissen im Kfz-Bereich ist die Basis für die tägliche Arbeit unserer über 350 Kfz-Experten. Daher wird das Thema Weiterbildung bei Control€xpert großgeschrieben. Doch wie hält man ein so großes Team immer auf dem aktuellsten Stand der Technik? Und welche Rolle spielt die Digitalisierung bei diesem Thema?

Wie in vielen anderen Bereichen setzt Control€xpert auch beim Stichwort Weiterbildung auf die Kombination von Mensch und Maschine. „In der C€ Akademie holen wir uns regelmäßig das "Who's Who" der Branche ins Haus, um auf Augenhöhe über neuste Technologien und Reparaturmethoden zu diskutieren", erklärt Philipp Haac, Leiter Operations bei Control€xpert. In Kooperation mit Automobilherstellern und namhaften Instituten wie KTI und DEKRA finden Seminare, Vorträge und Schulungen zu unterschiedlichen Fachgebieten statt. Letzte Highlights waren Schulungen zum Thema Elektromobiliät, Betrugserkennung und Fahrerassistenzsystemen. Durch die Vielzahl der Schulungen und die hohe Anzahl an unterschiedlichen Experten entsteht ein enorm großes Fachwissen. Und dieses wird immer größer. „Wichtig ist vor allem, dass die Kollegen Spaß an neuen Technologien haben. So finden auf unseren Fluren häufig fachliche Diskussionen über neue Reparaturmethoden statt", so Philipp Haac.

GEDANKEN WERDEN DIGITAL

Wir wissen nun, dass das Kfz-Know-how bei Control€xpert u.a. durch die Ausbildung, die praktische Berufserfahrung, durch die Leidenschaft zum Auto und durch professionelle >> Schulungen entsteht. Doch was geschieht mit diesem Fachwissen? Wie macht man es digital? Wie bringt man Maschinen dazu, damit zu arbeiten, um Prozesse so zu automatisieren? Die Antwort lautet: Durch Regeln. Für eine Vielzahl relevanter Szenarien im Schadenfall lassen sich Regeln aufstellen. Bei Control€xpert gibt es hierzu eine eigene "Taskforce" von IT-Spezialisten und Kfz-Experten, die ihre Expertise und ihre jahrelangen Erfahrungen in Regeln digitalisieren. Und allein das ist eine echte Innovation. Control€xpert hat es geschafft, die Regelentwicklung technisch so zu vereinfachen, dass ein Kfz-Experte selbst in der Lage ist, eine Regel zu entwickeln. Sie digitalisieren quasi ihr eigenes Erfahrungswissen.

Ein weiterer Impuls für neue Regeln sind die Informationen und Vorgaben der Hersteller. Alle neuen Regeln bei Control€xpert haben eins gemeinsam: Sie durchlaufen eine intensive und ausführliche Testphase, bevor sie in Anwendungen wie AutoCheck, ExpertiseCheck oder InvoiceCheck zum Einsatz kommt. ■

„DIE C€ AKADEMIE BRINGT UNS DEUTLICH NACH VORN. DURCH DEN LETZTEN WORKSHOP "MIRACLE CARBON" KANN ICH DIE INSTANDSETZUNGSZEITEN VIEL REALISTISCHER EINSCHÄTZEN."

KARSTEN REUSSWIG,
Kfz-Experte,
Control€xpert

„VOR NICHT ALLZU LANGER ZEIT HABE ICH NOCH SELBST AUTOS REPARIERT – HEUTE BRINGE ICH DEM COMPUTER BEI, WORAUF ER BEI EINER REPARATURRECHNUNG ACHTEN MUSS."

CHRISTIAN ESCHE,
Kfz-Meister,
Control€xpert

PHILIPP HAAC
Leiter Operations bei Control€xpert

„In der C€ Akademie holen wir uns regelmäßig das "Who's Who" der Branche ins Haus, um auf Augenhöhe über neuste Technologien und Reparaturmethoden zu diskutieren."

AUSZUG SCHULUNGSPROGRAMM: C€ AKADEMIE

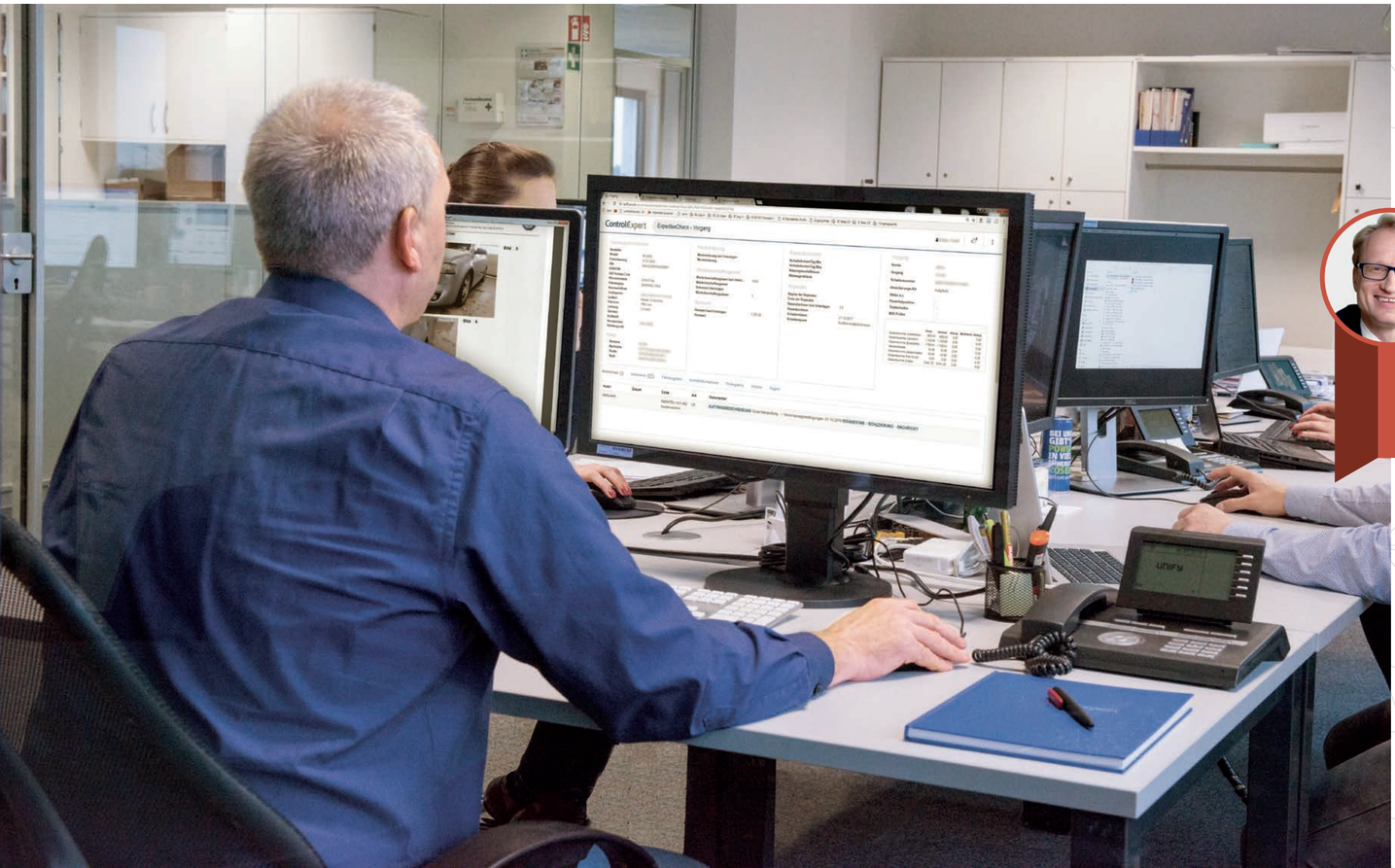
- PAUSCHALEN IN DER RECHNUNG
- DIE FAHRWERKSVERMESSUNG
- PLAUSIBILITÄT – KAUSALITÄT
- DER TOTALSCHADEN
- UNREPARIERTE VORSCHÄDEN
- SEITENWAND – INSTANDSETZUNG STATT ERNEUERUNG
- SCHADENAUFKLÄRUNG BETRUGSERKENNUNG
- NEUE SCHEINWERFER- UND ASSISTENZSYSTEME
- NEUE KAROSSERIESTRUKTUREN UND FÜGETECHNIKEN
- LACK-BESONDERHEITEN
- ELEKTROFAHRZEUGE
- WILDSCHÄDEN

EXPERTISECHECK

VERLÄSSLICHE EINSPARUNG BEI FIKTIVER ABRECHNUNG

Um ein Gutachten oder einen Kostenvoranschlag einer Werkstatt fachlich überprüfen und einschätzen zu können, benötigt man fundiertes Kfz-Know-how. Pauschalen, Herstellervorgaben und Reparaturmethoden sind nur einige Themenfelder, zu denen man Rede und Antwort stehen muss. Das Ass im Ärmel von Control€xpert ist die Kombination von Künstlicher Intelligenz und Kfz-Know-how. Dadurch werden die Prüfergebnisse noch einmal auf ein höheres Qualitätslevel gehoben.

Frank Klose, Abteilungsleiter ExpertiseCheck und GlassCheck, beim Überprüfen eines Kostenvoranschlags



VORTEILE EXPERTISECHECK

- Kombination von Machine Learning und Kfz-Know-How
- Vollständige Digitalisierung bis auf Einzelpositionsebene
- Eigene Werkstattdatenbank basierend auf Millionen geprüfter Vorgänge
- Schnellere Prozesse und höhere Einsparungen
- Übermittlung von strukturierten, aussagekräftigen Daten und Reportings bis hin zu Reparaturkostenstudien

Ein Kostenvoranschlag bzw. ein Gutachten durchläuft bei Control€xpert zwei Prüfszenarien: die regelbasierte Prüfung und die Tiefenprüfung. Bei der regelbasierten Prüfung des Vorgangs kommt der C€ Analyzer ins Spiel. Unser Modul für Regeln, Künstliche Intelligenz und Machine Learning weist eigenständig auf Ungereimtheiten hin. Alles basierend auf Millionen geprüfter Vorgänge. Der Analyzer prüft aktuelle Ersatzteilpreise, Stundenverrechnungssätze, Lack- und Lohnkosten und vieles mehr. Die nötigen Informationen erhält der Analyzer aus unseren komplexen Datenbanken. Hier werden kundenspezifische, technische und fahrzeugspezifische Regeln überprüft, auf die der Analyzer ebenfalls Zugriff hat. Werden im Analyzer Fehler im Vorgang entdeckt, wird dieser an einen unserer Kfz-Meister zur Tiefenprüfung übermittelt. Und hier werden alle Details auf Herz und Nieren geprüft. In der Kfz-Welt bedeutet das: Prüfung hinsichtlich Kausalität, Plausibilität bis hin zur Betrugserkennung. Und unseren Experten entgeht dabei nichts. Beispielsweise werden Reparaturwege genaustens unter die Lupe genommen. Ist es leichter oder kostengünstiger, ein bestimmtes Bauteil im eingebauten Zustand zu lackieren oder sollte man es besser ausbauen? Auch die kalkulierten Instandsetzungszeiten können unsere Kfz-Experten bestens einschätzen und bewerten. Sie haben schließlich alle praktisch in der Werkstatt gearbeitet und wissen, wie lange man für bestimmte Reparaturen benötigt – oder eben nicht benötigt. „Um kritischen Rückfragen aus der Werkstatt auf Augenhöhe begegnen zu können, muss man wissen, worüber man redet“ so Frank Klose, Abteilungsleiter ExpertiseCheck und GlassCheck bei Control€xpert. „Unser Ziel ist es, durch Automatisierung Prozessbeschleunigungen zu erzielen. So läuft beispielsweise die Ermittlung des Wiederbeschaffungswertes und die Einstellung in Restwertbörsen automatisch. Dadurch halten wir den Kollegen den Rücken frei, damit sie sich auf komplexe Entscheidungen fokussieren können.“ Somit erzielt Control€xpert mit ExpertiseCheck noch schnellere und präzisere Prüfungen. ■

MARKUS TROCHE
Bereichsleiter Kraftfahrtschaden, Zurich Gruppe Deutschland, Geschäftsführer Zurich Service GmbH

„Mit ExpertiseCheck haben wir uns quasi das gebündelte Kfz-Know-how ins Haus geholt. Die Effizienz ist enorm und schlägt sich in den Einsparungen nieder.“

„EXPERTISECHECK IST EINES UNSERER KERNPRODUKTE. WIR ARBEITEN TÄGLICH AN KONTINUIERLICHEN VERBESSERUNGEN UND WEITEREN INNOVATIONEN. SO MACHT EINE VIELZAHL VON REGELN DIE PRÜFUNG IMMER PRÄZISER UND WIR KÖNNEN NEUE MODULE WIE SMARTREPAIR UND BETRUGSERKENNUNG ANBIETEN.“

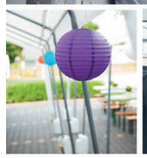
FRANK KLOSE,
Abteilungsleiter ExpertiseCheck und GlassCheck, Control€xpert

INSIGHTS

CONTROL€XPERT VOLLER ENERGIE

WORK HARD, PLAY HARD

Ob Sommer, Sonne, Sonnenschein beim Sommerfest oder Schneeflöckchen, Weißröckchen bei der Weihnachtsfeier – bei Control€xpert wird hart gearbeitet – aber zu gegebenem Anlass auch ausgiebig gefeiert. Neben leckerem Essen, guten Cocktails und lustigen Fotos aus der Fotobox wird meistens bis tief in die Nacht das Tanzbein geschwungen. Ganz nach dem Motto: Work hard, play hard.



IMMER IN BEWEGUNG

Wo viel nachgedacht, geforscht und entwickelt wird, darf der Ausgleich nicht zu kurz kommen. Bei Control€xpert heißt es deshalb regelmäßig: Raus an die frische Luft! Am besten gemeinsam. Die ausgewählten Sportarten sind vielfältig; Joggen, Squash, Spinning, Wasserski. Bei letzterem fand man sich unter dem Motto "C€ läuft" zu gemeinsamen Ausdauerrunden zusammen. Das regelmäßige Training gipfelte 2017 gar in einer Teilnahme an einem Halbmarathon. Doch auch Freunden anderer Sportarten wurde einiges geboten. Schnell bildete sich eine "C€ Fit" Facebook-Gruppe, in der Mitarbeiter sich für die unterschiedlichsten Aktivitäten verabredeten. Und so standen 2017 unter anderem der Besuch des Kletterparks am Fühlinger See, die Teilnahme am Orthomol FunRace, Standup Paddling und Fitness Bootcamps auf dem Programm. Und was ist 2018 so geplant? Viel Bewegung! Beachvolleyball, Tischtennis, Yoga, Pilates und Spinning sind beschlossene Sache. Fakt ist: Es wird nicht langweilig. Dafür wird Control€xpert schon sorgen.

FIRST THURSDAY

Ab Februar 2018 findet an jedem ersten Donnerstag im Monat der FIRST THURSDAY bei Control€xpert statt. Bei dem Event werden neben einem kurzen Update zu allgemeinen Neuigkeiten zwei Vorträge auf dem Plan stehen. Während es zum einen um die Themenbereiche IT und Technologie geht, dreht es sich zum anderen ganz um Kfz und Technik. Im Anschluss wird live über die Themen des nächsten FIRST THURSDAY abgestimmt und auch für das leibliche Wohl in Form von Pizza und Bier wird natürlich gesorgt. Wir freuen uns darauf!

ES STELLEN SICH VOR...

MANUEL KOLREP
Leiter MobileCheck

Der Vertrieb von komplexen Softwarelösungen und Dienstleistungen ist das Spezialgebiet von Manuel Kolrep. Damit konnte der 35 jährige zuletzt die Vertriebs- und Marketingprojekte von namhaften Partnern wie beispielsweise Microsoft und Adobe verbessern. Bei Control€xpert wird er den Bereich MobileCheck verantworten und vorantreiben. Neben der Prüfung von Handys, Tablets, Laptops und Brillen stehen mittlerweile auch Haushaltsgeräte, Hörgeräte und E-Bikes auf dem Plan. In seiner Freizeit erkundet er gern neue gastronomische Angebote in Düsseldorf, verbringt Zeit mit Familie und Freunden oder bereist die große weite Welt.

ROY HEIDERICH
Leiter Produktmanagement

Der gebürtige Kölner kennt die Versicherungswirtschaft wie seine Westentasche. Roy Heiderich blickt nun auf mittlerweile 21 Jahre Berufserfahrung zurück – unter anderem bei Versicherungen wie der Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH oder der Gothaer Versicherung. Außerdem war er gut 13 Jahre erfolgreich als Unternehmensberater für Steria Mummert und 67rockwell Consulting tätig. Bei Control€xpert kümmert er sich ab 2018 um das Produktmanagement und arbeitet eng mit dem internationalen und nationalen Vertrieb zusammen. Privat trifft man die kölsche Frohnatur entweder beim Tennis oder im Stadion des 1. FC Köln.

PHILIPP NYTSCH
Kfz-Experte

Der gelernte und zertifizierte Kfz-Serviceberater ist ein Experte, insbesondere für Automobile der Marke Volkswagen. Er blickt mittlerweile auf 11 Jahre Berufserfahrung zurück. Der 28-Jährige verließ mit 16 Jahren seine Heimatstadt nahe Dresden, um in Hilden bei demselben Betrieb, bei dem auch schon Michael Schumacher gelernt hat, seine Ausbildung zum Kfz-Mechatroniker zu machen. Nachdem Philipp Nytsch einige Zeit erfolgreich als stellvertretender Kfz-Meister tätig war, machte er eine Fortbildung zum Serviceberater. Bei Control€xpert unterstützt er den Bereich InvoiceCheck und ist dort für die Allianz zuständig. Seine Freizeit verbringt er am liebsten auf und neben dem Fußballfeld sowie mit seiner Familie.

ANDRÉ GROTHUES
Leiter Plattform International

Der studierte Wirtschaftsinformatiker kann mittlerweile auf 15 Jahre Berufserfahrung in der Softwareentwicklung zurückblicken. Er ist erfahren in der Führung von international arbeitenden Entwicklern, Testern, Product Ownern, Scrum Mastern und Data Analysten. Bei Control€xpert wird er als Leiter Plattformen International das Team vorantreiben. Privat ist André Grothues sehr musikalisch – er spielt Klavier und Keyboard. Wenn er nicht gerade Zeit mit seiner kleinen Tochter verbringt, findet man ihn auf dem Badmintonfeld.

PAUL SYKES
Country Manager UK

Paul Sykes hat die meiste Zeit seiner Karriere in der britischen Versicherungsbranche verbracht, u.a. als Geschäftsführer von Audatex UK. Er kennt sich bestens mit dem Produktportfolio der Versicherungsbranche in Großbritannien und Südafrika aus. Ab Anfang 2018 wird er Country Manager bei Control€xpert UK. Seine Freizeit verbringt er am liebsten mit seiner Familie und bastelt beispielsweise mit seinem Sohn an einem seiner Autos.

MENG LIU
Leiterin Business Intelligence

Das Spezialgebiet der gebürtigen Chinesin ist der Umgang mit großen Datenmengen. Nach Ihrem Statistik Studium sammelte Meng Liu Erfahrung als Data Scientist bei einem namhaften Unternehmen in der Touristik-branche, Hotel Reservation Service (HRS). Bei Control€xpert verantwortet sie den Bereich Reporting und bringt frischen Wind in das Team. Ihre Freizeit verbringt Meng Liu gerne mit sportlichen Aktivitäten wie Schwimmen und Bachata tanzen.

OSCAR LÓPEZ
Scrum Master

Agile Softwareentwicklung ist das Steckenpferd des Spaniers Oscar López Sánchez. Im Rahmen seiner 26-jährigen Berufserfahrung war er u.a. Projektleiter für internationale Teams und verantwortete IT-Projekte für die Lufthansa, Vapiano und Vodafone. Darüber hinaus führte er diverse Scrum Schulungen durch.
Bei Control€xpert unterstützt er die IT-Abteilung als Scrum Master.

THINK DIFFERENT

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