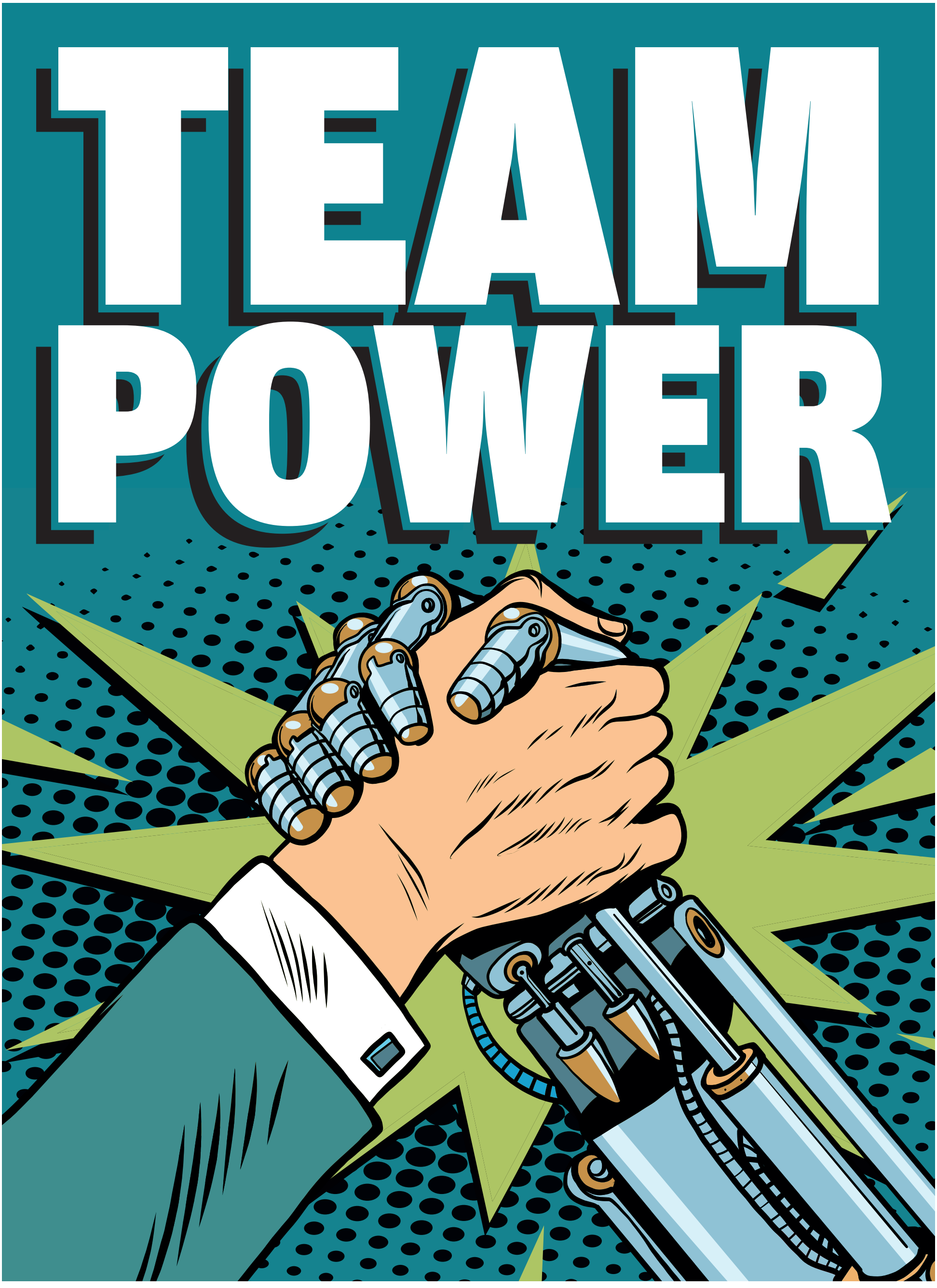
TEAM POWER



C€ PROFILE 2019

ControlExpert
Redefining Rules.

INHALT

MASCHINE »

04-05 **Vision**
Human & Machine

06-07 **Automatische Bilderkennung**
Ich sehe was, was du nicht siehst

08-09 **5 Bausteine in Richtung Zukunft**
Vom Prozess zur Plattform

10-11 **Telematik**
Juhu, ein Crash! – Wie Telematik die Kundenzufriedenheit steigern kann

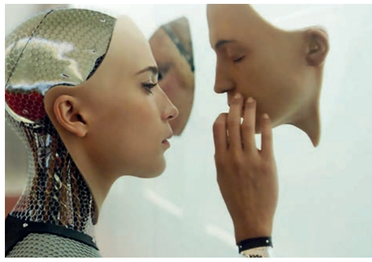
12-13 **Quantencomputer**
Quo vadis, Maschine?

14-15 **Digitaler Sachverständiger**
Wie die Digitalisierung die Kfz-Branche revolutioniert

16-17 **C€ 2.0**
Bereit für die Zukunft

MENSCH & MASCHINE »

18-19 **Gastartikel: Sven Gábor Jánszky**
2030 – Wie viel Mensch verträgt die Zukunft?



20-21 **AXA & Control€xpert**
Better together

22-23 **Agile Software-Entwicklung**
Scrum as you are

24-25 **Eine Woche mit SpeedCheck und:**
Captain Future

26-27 **MobileCheck**
Fair geht vor im Schadenfall

28-29 **International**
Around the world

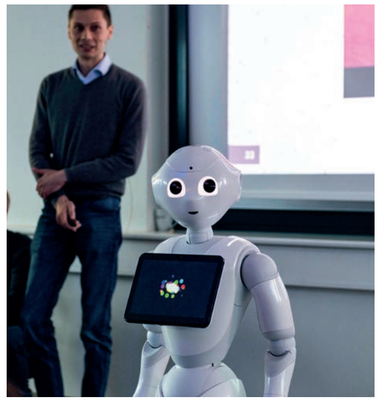
MENSCH »

30-31 **Millennials**
Generation Why?

32-33 **Schulung & Qualitätsmanagement**
Qualität ist kein Zufall

34 **C€ Insights**
Uuund... Action!

35 **Afterwork bei Control€xpert**
First Thursday



VOLLER ENERGIE

LIEBE LESERINNEN UND LESER,

Digitalisierung ist eine Herausforderung. Für Wirtschaft, Politik, Verwaltung, Bildung – aber auch für jeden einzelnen von uns. Denn sie verlangt, dass wir unsere Art zu denken und zu handeln nicht nur immer wieder auf den Prüfstand stellen, sondern auch binnen kürzester Zeit verändern. Kein Wunder, dass sich manch einer damit schwer tut. Sich von Gelerntem und Vertrautem zu lösen und neuen Möglichkeiten und Entwicklungen zu öffnen, erfordert Klarheit, Weitsicht und auch Mut. Gerade neue Technologien wie Künstliche Intelligenz, Virtual Reality und Robotik sind wie gemacht für dystopische Visionen, in denen die Maschinen die Welt beherrschen und die Menschen nur noch Handlanger oder austauschbare Individuen sind. Visionen, die wir nicht teilen.

Bei Control€xpert arbeiten wir seit nunmehr 17 Jahren an der Digitalisierung des Schadenprozesses. Mehr noch: Sie ist Teil unserer Unternehmens-DNA. Jeder Prozess wird getreu unserem Claim „Redefining Rules“ auf Digitalisierbarkeit geprüft. Unsere Abteilung Forschung und Entwicklung beschäftigt sich intensiv mit neuen und kommenden Technologien. Künstliche Intelligenz spielt bereits heute bei vielen unserer Produkte eine wichtige Rolle, beispielsweise in Form von automatischer Bilderkennung. Doch bei aller Zeit und Energie, die wir in die Erforschung und Entwicklung neuer Technologien investieren, um Prozesse in der Schadenabwicklung zu optimieren und zu revolutionieren, sind wir uns über eines stets im Klaren: Die Zukunft gehört nicht allein den Maschinen.

Wir füttern Computer mit Milliarden von Daten, lassen sie Abläufe beschleunigen und verbessern, bringen Algorithmen bei, selbstständig zu denken – doch dieses “Wir“ ist bei allem entscheidend. Ohne dieses „Wir“ gäbe es keinen Fortschritt, auch keine Computer. Dieses „Wir“ sind die Menschen. Menschen, die mit ihrem Wissen, Fähigkeiten, Prozesskenntnissen und persönlichen Eigenschaften ausschlaggebend für den Erfolg sind. Jahrzehntelange Erfahrung und Bauchgefühl lassen sich ebenso wenig in Algorithmen übersetzen wie Kreativität, Genialität und Emotionen. Wir sind davon überzeugt, dass nur in der Kombination von Mensch und Maschine unsere Zukunft liegt. Schon heute arbeiten wir daran, das Beste aus beiden Welten zusammenzubringen. So übernehmen Computer wichtige Aufgaben und ermöglichen dem Menschen gleichzeitig, effizienter zu arbeiten und seine individuellen Stärken gezielt einsetzen zu können.

Wir freuen uns, Ihnen auf den folgenden Seiten mit unseren Technologien unsere Vision der Zukunft vorzustellen und darüber hinaus einen Blick in kommende Projekte werfen zu können. Wir wünschen Ihnen viel Spaß mit der Zukunft!

Gerhard Witte

Nicolas Witte

Ulrich Lammers

AUTOFAHRER

Der Autofahrer steht im Zentrum von allem, was Control€xpert tut. Jede Entwicklung, jede Forschung, jedes Produkt, jeder Service muss darauf abzielen, dass der Autofahrer schnell und barrierefrei seinen Fahrzeugschaden reguliert bekommt. Seine Bedürfnisse stehen immer im Mittelpunkt.

AM SELBEN TAG

Hierbei geht es natürlich um Geschwindigkeit. Doch eben nicht nur. „Einfach schneller“ zu sein, reicht nicht aus. Um einen im Schnitt 28 Tage dauernden Prozess auf 1 Tag runterzudampfen, braucht es mehr als ein paar eingesparte Minuten hier und dort. Deshalb stellen wir den kompletten Prozess in Frage. Es geht darum, alle Dinge wegzulassen, die keinen Mehrwert liefern. Das Ziel ist es, sich von Prozesselementen zu trennen, die altbacken und unnötig sind, um so kostbare Zeit zu gewinnen.

„AUTOFAHRER AUF DER GANZEN WELT WERDEN IHREN SCHADEN NOCH AM SELBEN TAG FAIR ERSETZT BEKOMMEN.“

FAIR

Das „Fair“ hat in der Vision zwei Dimensionen: Zum einen geht es darum, eine faire Lösung für den Autofahrer zu finden. Und fair bedeutet auch: Nach Abwicklung des Schadenprozesses soll alles so wirken, als wäre der Unfall nie passiert. Das Auto des Versicherungsnehmers wird von seiner Versicherung in denselben Zustand wie vor dem Unfall versetzt. Nicht mehr und nicht weniger. Doch die Lösung muss auch fair gegenüber der Versicherung sein. Niemand soll sich an einem Unfall bereichern und zu Unrecht Leistungen in Anspruch nehmen können.

WELTWEIT

Waren Schadenabwicklungsprozesse in der Vergangenheit auf der ganzen Welt noch sehr unterschiedlich, so gleichen sie sich in den letzten Jahren immer mehr an. Die Gründe liegen natürlich in der Digitalisierung.
Den Wunsch und das Bestreben, Prozesse zu vereinfachen, gab es schon immer. Doch erst die Digitalisierung macht es möglich, dass Prozesse im großen Stil optimiert und international standardisiert werden können. Mit einem darauf abzielenden Angebot trifft man einfach in jedem Land den Nerv.

VISION

HUMAN V&S. MACHINE

Wir von Control€xpert stellen uns ständig die Frage, wie unser Geschäftsmodell in Zukunft aussehen soll. Welche Ziele wollen wir langfristig verfolgen, in welche Richtung wollen wir uns entwickeln? Beantwortet werden diese Fragen mit unserer Vision.

„Auf die Frage, was uns antreibt, hätten wir vor ein paar Jahren wahrscheinlich geantwortet: unseren Kunden Geld zu sparen“, so Nicolas Witte, Geschäftsführer bei Control€xpert. „Mittlerweile wissen wir: Das ist ein Ziel und das gewünschte Ergebnis unserer Arbeit. Unsere Vision geht jedoch ein deutliches Stück weiter. Wir wollen den gesamten Prozess der Schadenabwicklung verändern.“ Und das ist auch dringend nötig. Vom Unfallzeitpunkt bis zur Regulierung vergehen auch heutzutage im Schnitt noch immer 28 Tage. Das heißt, es dauert gut einen Monat, bis der Geschädigte Geld oder ein repariertes Auto bekommt. Ein viel zu langer Zeitraum. Vor allem aus der Perspektive des Autofahrers. Und so steht dieser auch im Fokus unserer Vision, wie sie heute im Unternehmen vertreten wird. Nicolas Witte bringt sie in einem Satz auf den Punkt: „Wir wollen Autofahrern noch am selben Tag des Unfalls ihren Schaden fair regulieren – weltweit.“ Um diese Vision etwas greifbarer zu machen, beleuchten wir die einzelnen Aspekte auf der linken Seite etwas genauer.

NICOLAS WITTE,
Geschäftsführer von Control€xpert

„Dadurch, dass sich Bagatellschäden automatisiert abarbeiten lassen, gewinnt der Sachverständige Zeit für komplexere Schadenfälle. Er kann sich um die Schäden kümmern, die mehr Aufmerksamkeit und Feingefühl verlangen. Durch Künstliche Intelligenz wird er also in die Lage versetzt, sein Profil zu schärfen, die Kundenbindung zu vertiefen und seine Arbeit besser zu machen.“

Diese Vision hat selbstverständlich eine große Bedeutung für die strategische Ausrichtung des Unternehmens. Sie beeinflusst Wahrnehmung, Herangehensweise und Entscheidungen. „Gleicht man unsere Vision mit der Realität ab, stellt man fest, dass der heutige Schadenprozess schnell an seine Grenzen stößt.“ Als ein wesentlicher Faktor wurde in diesem Zuge die Schadenbesichtigung durch einen Sachverständigen ausgemacht. Dieser Prozessschritt läuft heute noch so wie vor vielen Jahrzehnten: Ein Unfall geschieht, wird bei der Versicherung gemeldet, diese informiert einen Sachverständigen, der vereinbart einen Termin, besichtigt das Fahrzeug, schreibt einen Bericht, reicht diesen an die Versicherung weiter, es kommt zu Rückfragen und Korrekturen – das Prozedere zieht sich über Tage und ist damit der Hauptgrund für die lange Dauer der Schadenabwicklung. Getreu dem Motto „Redefining Rules“ haben wir bei Control€xpert uns daran gemacht, den Prozess zu optimieren. Die Rolle des Sachverständigen wurde dabei nicht in Frage gestellt – sehr wohl aber die persönliche Besichtigung des Unfallschadens. Denn es ist ja so: Eine Besichtigung vor Ort ist bei weitem nicht in allen Fällen nötig.

AM ANFANG WAR DAS BILD

Im Gegensatz zu anderen Versicherungsbereichen war es im Bereich der Kfz-Versicherung lange Zeit verpönt, Schäden auf Basis von Fotos zu bewerten. Es galt als unmöglich. Die Zeiten sind vorbei. Bei Control€xpert fangen viele Prozesse mit einem Bild an. So auch die Schadenabwicklung mit der digitalen und automatischen Interpretation von Bildern. Mit Hilfe der automatischen Bilderkennung lässt sich ein gewisser Prozentsatz der Schadenfälle begutachten, ohne dass sich ein Sachverständiger das Bild überhaupt angeschaut hat. Neben der Zeitersparnis hat dieser Ablauf einen weiteren, bedeutenden Effekt: Bagatellschäden lassen sich automatisiert abarbeiten. Der Sachverständige gewinnt Zeit für komplexere Schadenfälle. Er kann sich um die Schäden kümmern, die mehr Aufmerksamkeit und Feingefühl verlangen. Durch Künstliche Intelligenz (KI) wird er also in die Lage versetzt, sein Profil zu schärfen, die Kundenbindung zu vertiefen und seine Arbeit besser zu machen. Das gilt nicht nur für ihn.

MEHR ZEIT, UM MITEINANDER ZU SPRECHEN

Die Digitalisierung des Prozesses und der Einsatz von KI führen dazu, dass auch Versicherer und Werkstätten effizienter arbeiten können. Die Technologie kann Arbeitsschritte komplett selbstständig übernehmen, aber auch auf die entscheidenden Punkte aufmerksam machen. Sie wird den Menschen den Rücken freihalten und ihnen so ermöglichen, viel empathischer auf Schäden zu reagieren, mehr miteinander zu sprechen. Für Nicolas Witte steht außer Frage, dass man sich der Unternehmensvision durch die Kombination von Mensch und Maschine und dem gezielten Einsatz ihrer speziellen Fähigkeiten Stück für Stück nähern wird. ■

DR. JÖRG MUßHOFF,
Senior Partner, McKinsey & Company

„Die strategische Ausrichtung und Fokussierung auf die Bedürfnisse des Endkunden sind genau der richtige Weg, um den Anforderungen des heutigen und zukünftigen Schadenmanagements gerecht zu werden.“

PODCAST zum Artikel anhören:
controlexpert.com/podcasts
oder Code scannen:

AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG

ICH SEHE WAS, WAS DU NICHT SIEHST

In einem modernen Schadenmanagement kommt der automatischen Bilderkennung längst eine große Bedeutung zu. Dank der automatisierten Sichtung, Analyse und Zuordnung von Schadenbildern wird der Schadenprozess enorm beschleunigt. Doch autark laufen kann diese Technologie noch nicht. Und soll sie auch nicht. Denn der wahre Fortschritt liegt auch in diesem Fall in der idealen Kombination aus beiden Welten: der menschlichen und der Künstlichen Intelligenz.

In Zeiten, in denen sich Faszination und Begeisterung über die Möglichkeiten und Fähigkeiten Künstlicher Intelligenz (KI) kaum noch bändigen lassen, scheint es durchaus angebracht, mal wieder auf folgende Tatsache hinzuweisen: Computer sind nicht intelligent. Sie sind dumm. Sie können nur das, was man ihnen beibringt, ohne Input können sie nichts. Ihre Existenz und Leistungsfähigkeit hängen also davon ab, dass wir, die Menschen, ihnen etwas beibringen, indem wir sie mit Daten füttern. Ohne uns sind sie bedeutungslos – aber mit ihnen sind wir zu so viel mehr in der Lage.

Bei Control€xpert sehen wir KI seit jeher nicht als Allheilmittel und Generallösung, sondern als perfekte Ergänzung. Mal ist sie Triebfeder, mal eine Brücke, mal eine Stütze. KI in Form der automatischen Bilderkennung wird bei Control€xpert in vielen Teilbereichen eingesetzt: Beispielsweise durch das automatische Auslesen der 17-stelligen FIN (Fahrzeug-Identifizierungsnummer). Hierdurch wird das Qualitätsniveau gesteigert, da Fehler durch manuelles Eintippen reduziert werden. Um die KI dazu zu befähigen, haben wir ihr einiges beigebracht. Wir haben Algorithmen mit Millionen von Daten gefüttert, aus denen die KI ihr Wissen speist.

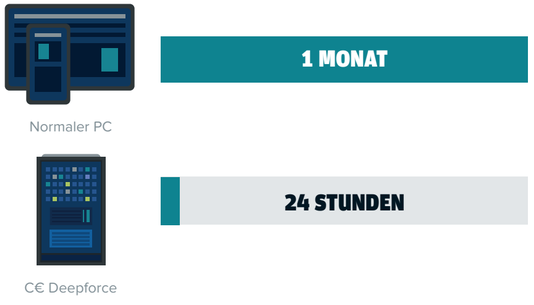
TRAINING IST ALLES – MIT DEEP LEARNING ZUR AUTOMATISCHEN BILDERKENNUNG

Um zu verstehen, wie automatische Bilderkennung im Detail funktioniert, fängt man am besten ganz klein an: bei einem Pixel. Jedes Bild besteht aus Millionen von Pixeln. Jedem Pixel sind Farbinformationen zugeordnet. Ein Computer ist dazu in der Lage, die Farben benachbarter Pixel zu unterscheiden. So erkennt der Computer Konturen und Farbflächen, die in einem Bild enthalten sind. Der Mensch kann Strukturen und Objekte, die er im Alltag kennengelernt hat, auf Bildern wiedererkennen. Da dem Computer – im Gegensatz zum Menschen – diese Erfahrungswerte fehlen, hat man ursprünglich versucht, mit künstlichen neuronalen Netzen die Grundidee eines menschlichen Gehirns nachzuahmen. Auch wenn sich in der Realität künstliche neuronale Netze von einem echten Gehirn unterscheiden, ist das Entscheidende, dass die künstlichen Netze in der Lage sind, zu lernen.

DEEP LEARNING ALS TEILBEREICH VON MACHINE LEARNING

Deep Learning als Teilbereich des Machine Learning hat sich in den letzten Jahren bei der Lösung von Machine Learning Problemen, beispielsweise Text- oder Bilderkennung, als nützlich erwiesen. Möglich wurde das durch die technologische Entwicklung sowie deren effiziente Nutzung in den letzten Jahren. Im Vergleich zu klassischen Methoden kann man mit Deep Learning generalisierte Modelle erstellen. Das heißt beispielsweise: Wird ein tiefes neuronales Netz mit ausreichend Beispielen von Autos und Nicht-Autos gefüttert, sucht sich der Algorithmus die Merkmale, anhand derer er ein Auto erkennt, selbstständig heraus und wird diese auf allen möglichen Bildern wiedererkennen. Da Deep Learning sehr ressourcenintensiv ist und viel Rechenpower benötigt, nutzt Deep Learning die Stärke von leistungsfähigen GPUs (Graphics Processing Units). Diese GPUs können mehrere tausende Berechnungen gleichzeitig durchführen. Bei Control€xpert läuft das Deep Learning über den C€ Deepforce, einer Deep Learning Devbox. Das Training, das mit dem Deepforce 24 Stunden dauert, würde mit einem handelsüblichen PC über einen Monat in Anspruch nehmen.

DEEP LEARNING: VERGLEICH ZEITAUFWAND EINES TRAININGS



MARKUS HINZ,
Sales Director, Google Germany

„Ähnlich wie bei der automatischen Bilderkennung bei Google funktioniert auch die Erkennung von Fahrzeugen, Fahrzeugteilen und Beschädigungen bei Control€xpert. Beeindruckt hat mich das hohe fachliche Know-how im Bereich Deep Learning, welches die Kollegen von Control€xpert mit ihrer Expertise im Kfz-Bereich kombinieren. Das Team wird den Schadenmanagementprozess, wie er heute ist, maßgeblich verändern.“

Seit nunmehr 10 Jahren beschäftigt sich Control€xpert mit dem Thema Bilderkennung. Mit Erfolg: Im Schadenprozess können heute anhand eines Fotos automatisiert unter anderem das Ersatzteil sowie der Beschädigungsgrad erkannt werden. Aus den so gewonnenen Informationen lassen sich datenbasiert die Reparaturkosten ermitteln. Der Weg dorthin führt über 4 Schritte (siehe rechts).

Die Einsatzmöglichkeiten für die automatische Bilderkennung sind vielfältig und werden sich in der Zukunft noch drastisch weiterentwickeln. Die Algorithmen von Control€xpert für automatische Bilderkennung sind heute für zahlreiche Use Cases geeignet (siehe unten). Das Team forscht fleißig weiter, um diese Algorithmen weiter zu optimieren und neue Anwendungsszenarien zu finden. ■

PODCAST zum Artikel anhören:
controlexpert.com/podcasts
oder Code scannen:

SCHRITT 1: ERKENNEN

Teile auf Fotos erkennen und klassifizieren

SCHRITT 2: BEWERTEN

Bewertung, ob ein Teil beschädigt ist oder nicht

SCHRITT 3: ABWÄGEN

Grad der Beschädigung eines Teils erkennen; Entscheidung für Instandsetzung oder Erneuerung

SCHRITT 4: KALKULIEREN

Ermittlung der zu erwartenden Reparaturkosten durch Einspeisung in ein Kalkulationstool oder SpeedCheck

„Der technologische Fortschritt und die rasante Entwicklung der Rechenleistung in den letzten Jahren versetzen uns in die Lage, ständig neue Technologien im Bereich der Bilderkennung zu entwickeln.“

DR. ANDREAS WITTE,
Leiter Forschung und Entwicklung bei Control€xpert

USE CASES: AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG

Signifikante Produktivitätserhöhung für den Kfz-Sachverständigen, z.B. durch Zeitersparnis bei der Gutachtenerstellung

Schnellere Reparaturfreigabe im Partnerwerkstatt-Prozess, weil die Erstellung eines KVAs entfällt

Durch Integration der Bilderkennung in die Online-Schadenmeldung ist die sofortige Feststellung der Schadenhöhe möglich

Automatische FIN-Erkennung / Fahrzeugauswahl für ein erhöhtes Qualitätsniveau

Kennzeichenerkennung für eine automatische Schadenanlage

Betrugserkennung durch Identifizierung von manipulierten Bildern

Schnellere und ressourcenschonende Schadenbewertung im Fahrzeugrücknahmeprozess

Automatische Bildsortierfunktion für schnellere Prüfergebnisse

5 BAUSTEINE IN RICHTUNG ZUKUNFT

VOM PROZESS ZUR PLATTFORM

Seit mehr als 17 Jahren sorgt das Team von Control€xpert mit der Überprüfung von Kostenvoranschlägen und Gutachten für eine faire Schadenabwicklung für alle am Prozess beteiligten Personen. Dabei spielt die fachliche Qualifikation der prüfenden Personen eine entscheidende Rolle, aber zunehmend auch der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) und Machine Learning.

ROGER SCHMITT,
Leiter Schadenmanagement Kraftfahrt,
LVM Versicherung

„Das modulare Baukastensystem von ExpertiseCheck finden wir sehr spannend. Damit könnten wir zukünftig die Bausteine wählen bzw. maßgeschneiderte Entscheidungen treffen, die für unser Unternehmen sinnvoll sind.“

PODCAST zum Artikel anhören:
controlexpert.com/podcasts
oder Code scannen:

Das Erfolgsrezept von Control€xpert ist die Kombination von Mensch und Maschine. Aus diesem Grund arbeiten bei Control€xpert 350 Kfz-Experten und 100 IT-Spezialisten Hand in Hand. Eine ziemlich gegensätzliche Mischung von Mitarbeitern, könnte man meinen. Und als wäre das noch nicht gegensätzlich genug, gründete Control€xpert vor drei Jahren eine eigene Forschungs- und Entwicklungsabteilung mit Astrophysikern, Mathematikern und Data-Scientisten. Doch gerade die Kombination der unterschiedlichen Bereiche macht die Prüfprozesse von Control€xpert so einzigartig.

„Das Qualitätsniveau unserer Prüfung haben wir uns in den letzten Jahren Stück für Stück erarbeitet. Von Vorgang zu Vorgang sind wir schlauer geworden. Bei über 17 Jahren Branchenerfahrung und über 9 Mio. verarbeiteten Vorgängen pro Jahr kommt da einiges an Know-how zusammen“, berichtet Roy Heiderich, Leiter Produktmanagement bei Control€xpert. Nicht nur das Qualitätsniveau ist gestiegen, sondern auch die entsprechenden Prüfprozesse haben sich dieser Entwicklung angepasst.

Der ehemals überwiegend manuelle Prüfprozess von Kostenvoranschlägen und Gutachten entwickelt sich heute zu einer Plattformlösung. Natürlich nicht von allein. Dahinter stecken der ständige Drang nach Verbesserungen, umfassende Branchenkenntnisse und eine Idee: Kunden von Control€xpert sollen gemäß den eigenen Bedürfnissen zusätzliche Prüfmodule nutzen können, um bislang verborgene Potenziale aufzudecken. Im Zuge dessen haben wir folgende 5 Module entwickelt:

„Unseren Kunden Produktbausteine anbieten zu können, die individuelle Schwerpunkte in der Prüfung von Gutachten ermöglichen, war unser Antrieb. Es ist schön zu beobachten, dass der Kundenwunsch und unser Baustein-Konzept nahezu deckungsgleich sind.“

ROY HEIDERICH, Leiter Produktmanagement bei Control€xpert

1 NUTZUNG ALTERNATIVER ERSATZTEILPREISE

Die Ersatzteilpreise in Gutachten und Kostenvoranschlägen machen mit ca. 30 % des Schadenaufwandes einen massiven Aufwandsblock aus. Deshalb haben wir mit einem Dienstleister einen alternativen Ersatzteilprozess initiiert, der zusätzliche Einsparungen im Bereich der fiktiven Abrechnung ermöglicht. Control€xpert kalkuliert in der Gutachtenprüfung mit den vergünstigten OEM-Teilen des Dienstleisters, der auch als Referenz im Gutachten angegeben wird. Die Einsparungspotenziale sind erheblich – und das über alle Fahrzeugmarken und Teile hinweg.

2 SPOT REPAIR

Die Zeiten ändern sich – und damit auch Reparaturmethoden. Wo bislang aufwändige Reparaturprozesse unabdingbar waren, lassen sich heute ca. 20 % aller Schäden mittels Spot Repair reparieren. Im Rahmen der Gutachtenerstellung können also deutlich niedrigere Kosten in die fiktive Abrechnung einfließen. In der Prüfung lassen sich in relevanten Fällen durch Spot Repair signifikante Einsparungen pro Vorgang generieren. Auch bei diesem Modul greifen wir auf Partner zurück, die in der Lage sind, ein konkretes Angebot für die smarte Reparatur zu übermitteln.

3 ZUVERLÄSSIGE BETRUGSERKENNUNG

Um einen Schadenfall auf einen möglichen Betrugsversuch zu prüfen, benötigt man vor allem relevante Daten zum Anspruchsteller, verwendbare Schadenbilder und ausreichend Zeit für die gründliche Prüfung. All das ist bei Control€xpert gegeben. Unsere Mitarbeiter sind speziell auf die manuelle Betrugserkennung von betrugsverdächtigen Schäden nach definierten Regeln geschult. Im Haftpflichtfall liegen ihnen dabei mitunter mehr Informationen vor als dem Versicherer, z.B. Fahrzeugdaten des Anspruchstellers wie Kilometerstand und Fahrzeugtyp. So können sie verlässliche Einschätzungen vornehmen. Bei der Prüfung der Schadenbilder gewinnt zudem die automatisierte Betrugserkennung immer mehr an Bedeutung. Ein speziell darauf trainiertes System kann beispielweise Manipulationen des Schadenbildes, doppelt eingereichte Vorgänge oder sich wiederholende Betrugsmuster erkennen.

4 INTELLIGENTE RESTWERTBÖRSE

Der Restwert eines Unfallfahrzeuges mindert im Totalschadenfall den Schadenaufwand des Versicherers. Um ein möglichst hohes Ankaufsangebot zu erhalten, stellen wir den Unfallwagen bei verschiedenen Restwertbörsen ein. Jedoch macht es nicht immer Sinn, das Fahrzeug mehrfach einzustellen, da dies unnötige Kosten verursacht. Ein von Control€xpert entwickelter, KI-basierter Prozess lässt deshalb fallabhängige Entscheidungen zu. So können erworbene Kenntnisse über die unterschiedlichen Börsen berücksichtigt werden, um den Restwert zu maximieren und die Einstellungskosten zu minimieren. Kurz: Das Auto wird automatisiert nur in die Restwertbörse gestellt, in der am meisten „rauszuholen“ ist.

5 REDUZIERUNG DER SCHADENNEBENKOSTEN

Zusätzlich zum zu prüfenden Gutachten können Kunden uns auch die SV-Honorarnote übermitteln. Mit dem SV-HonorarCheck werden insbesondere Positionen auf Angemessenheit überprüft, die erfahrungsgemäß Einsparpotenzial aufweisen. So werden von einigen Gutachtern noch immer veraltete Pauschalen für die Positionen Fahrt- und Fotokosten angesetzt. Weiterhin prüfen wir ortsnahe und regionsabhängige Kosten, angesetzte Schwellenwerte, die Höhe der Nebenkosten sowie natürlich das von Region und Schadenhöhe abhängige Grundhonorar. ■

EIN AUSZUG UNSERER „MENSCHLICHEN KFZ-INTELLIGENZ“

ANDREAS KLÖPFER,
Teamleiter ExpertiseCheck

- Geprüfter Karosserie- und Fahrzeugbauermeister / Kfz-Sachverständiger
- Lehrgänge u.a. zu Elektrofahrzeugen, Hagelschadenbeseitigung und Instandsetzung von Strukturschäden
- 12 Jahre Berufserfahrung in freien Werkstätten
- Seit 8 Jahren bei Control€xpert

EDUARD PUSCINSKI,
Teamleiter ExpertiseCheck

- Kraftfahrzeugmechaniker und ausgebildeter Kraftfahrzeugtechnikermeister
- Lehrgänge u.a. zu Crashmanagementsystemen, Herstellervorgaben und Karosserievermessung
- 21 Jahre Berufserfahrung in der Werkstatt bei BMW
- Seit 9 Jahren bei Control€xpert

KARSTEN REUßWIG,
Teamleiter ExpertiseCheck

- Ausgebildeter Kfz-Mechaniker
- Kfz-Meister und -Sachverständiger
- 30 Jahre Berufserfahrung in der Werkstatt (vorwiegend VW-Gruppe)
- Seit 8 Jahren bei Control€xpert
- Lernt privat alles über Geländewagentechnik

Mit Hilfe der im Fahrzeug verbauten Telematik-Sensoren kann ein Schaden am Auto binnen Sekunden registriert und beispielsweise auf dem Navigationsgerät angezeigt werden. Nur Augenblicke später wird Kontakt mit dem Fahrer aufgenommen, um den Schadenabwicklungs-Prozess einzuleiten.

TELEMATIK JUHU, EIN CRASH!

WIE TELEMATIK DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT STEIGERN KANN

Zugegeben: Soweit, dass ein Geschädigter über einen Crash jubelt, wird es wohl nie kommen. Und doch liegt gerade in kleineren Unfällen ohne Personenschaden ein gewisses Potenzial für die Versicherer. Control€xpert arbeitet mit Hilfe von Telematik daran, eine negative Schadensituation in ein positives Erlebnis umzuwandeln.

WARUM DER GESCHÄDIGTE HEUTE UNZUFRIEDEN IST

Im Schadenfall ist die Stimmung beim Geschädigten naturgemäß erst einmal im Keller. Es genügt ein beschädigter Scheinwerfer, ein Lackkratzer in der Tür oder ein abgebrochener Spiegel, um die Laune gründlich zu verhageln. Aus durchaus nachvollziehbaren Gründen: Nicht allein, dass wahrscheinlich Reparaturkosten auf ihn zukommen, er muss sich jetzt auch erstmal kümmern. Seine Versicherung informieren, die Werkstatt aufsuchen, einen Ersatzwagen organisieren, über den Reparaturumfang entscheiden, sich mit Gutachtern und der Versicherung auseinandersetzen – und wie lange das alles dauert!

GERHARD WITTE,
Gründer und Geschäftsführer von Control€xpert

„Wir forschen und entwickeln nicht nur im Labor, sondern stellen unsere Algorithmen der Künstlichen Intelligenz auch praktisch auf die Probe. Dazu haben wir eigene Crashtests durchgeführt – mit beeindruckenden Ergebnissen, die den Schadenprozess nachhaltig verändern werden.“

GESCHWINDIGKEIT UND TRANSPARENZ ÄNDERT ALLES!

Schwer vorstellbar, dass ein Geschädigter mit einem positiven Gefühl aus dieser Situation herausgeht. Und doch: Es ist möglich. Die wichtigsten Faktoren dabei sind: Geschwindigkeit und Transparenz. Für den Geschädigten steht eine schnelle Schadenabwicklung absolut im Fokus. Und so wäre es ihm sicher nur Recht, wenn jemand mit ihm nach dem Unfall direkt Kontakt aufnähme, sagen wir: binnen Sekunden. Vom Schaden selbst erfahren die am Schadenprozess beteiligten Parteien quasi in Echtzeit durch die im Fahrzeug verbauten Telematik-Sensoren. Daraufhin wird über das Fahrzeugdisplay oder das Handy mit dem Geschädigten Kontakt aufgenommen. Beispielsweise so: „Hallo, Herr Mustermann, wir haben bemerkt, dass Ihr Auto in einen Unfall verwickelt war. Geht es Ihnen gut? Können wir Ihnen helfen?“ Erster Effekt: Der Geschädigte fühlt sich gut aufgehoben und ernst genommen.

VERBINDLICHE KLARHEIT IN SEKUNDEN

Bestätigt er den Kontakt, werden die kompletten Schadendaten aus den Fahrzeugsensoren ausgelesen. Wenige Augenblicke später erfährt der Geschädigte nicht nur, welche Autoteile beschädigt sind, sondern auch, was eine Reparatur verbindlich kosten würde (siehe Seite 24-25). Daraufhin kann er sich entscheiden, ob er reparieren lassen oder fiktiv abrechnen möchte. Entscheidet er sich für die Reparatur und ist das Fahrzeug nicht mehr verkehrsfähig, macht sich ein Abschleppunternehmen, welches automatisch benachrichtigt wurde, auf den Weg, um ihn und das Auto abzuholen. Auch in der Werkstatt stellt man sich bereits auf den Unfallwagen ein, plant die Reparatur und hat bereits die Ersatzteile bestellt, um das Fahrzeug zügig wieder zur Verfügung stellen zu können.

WIE MAN KUNDEN DURCH EINEN UNFALL BINDET

Möchte der Geschädigte direkt vom Unfallort weiterfahren, bringt der Abschleppservice den Ersatzwagen einfach mit. Daniel Klima, Teamleiter Digital Claims Process und Automation bei Control€xpert: „Dass der Prozess schnell und selbstständig abläuft, ohne dass der Geschädigte überhaupt irgendein Telefonat führen muss, wird ihn schon gründlich milder stimmen. Nun stelle man sich zudem vor, der Geschädigte fährt einen Audi A4 und bekäme als Ersatzwagen einen neuen Audi RS 5 vor die Tür gestellt. Die Delle in seinem alten Wagen dürfte für einige Zeit vergessen sein. Und wer weiß, vielleicht bekommt er ja richtig Lust auf ein neues Modell...“ An diesem Gedankenspiel zeigt sich, welche Chancen zur Kundenbindung und Incentivierung auch in einem Unfall stecken. „Wohlgemerkt reden wir hier nur über kleinere Schäden. Sobald eine oder mehrere Personen zu Schaden gekommen sind, ist alles andere erstmal unwichtig“, stellt Daniel Klima klar. Klima weiter: „Man muss es mal so sehen: Den intensivsten Kontakt zwischen Versicherer und dem Versicherten gibt es eigentlich nur im Schadenfall – und das ist natürlich ein Kontakt mit negativen Vorzeichen. Die Automatisierung von Teilbereichen der Schadenabwicklung versetzt Versicherer in die Position, die Bindung zum Versicherten zu festigen und emotional zu vertiefen, da mehr Zeit für den persönlichen Kontakt zum Geschädigten zur Verfügung steht. Schnelle, smarte Lösungen und das Angebot eventueller Mehrwerte schaffen zusätzlich eine positive Bindung.“

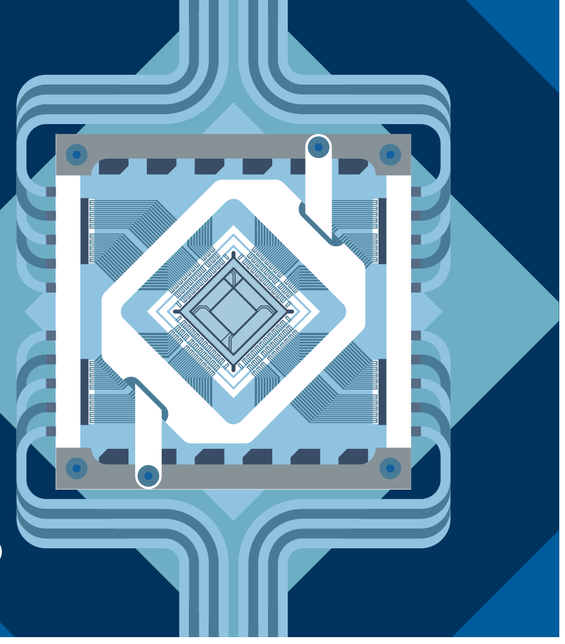
DAS A UND O SIND MENSCHLICHE UND KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Möglich wird das alles aber erst durch per Telematik gewonnene Fahrzeugdaten. Um eine verbindliche Schadenkalkulation zu erstellen und alle Folgeprozesse anstoßen zu können, braucht es eine große Menge dieser Daten. Daten, mit denen wiederum die Algorithmen der Künstlichen Intelligenz gefüttert und trainiert werden können, um beispielsweise Schadenzonen selbstständig zu erkennen und daraus zu schließen, welche Teile sehr wahrscheinlich beschädigt sind. In Kombination mit dem Know-how eines Kfz-Experten ist so eine zuverlässige Schadenprognose möglich. „Aber die Daten sind das A und O“, so Klima. „Wir führen bei Control€xpert seit einiger Zeit verschiedene Experimente durch, um verwertbare Fahrzeugdaten zu gewinnen. Übrigens auch für den Bereich automatische Bilderkennung.“ (siehe Seite 06-07) Darüber hinaus befinden wir uns mit einigen Fahrzeugherstellern in der Proof of Concept-Phase. Bei Control€xpert arbeitet man letztlich auch an der Grundlage dafür, dass ein negatives Erlebnis wie ein Unfall nicht nur schnell vergessen wird, sondern sogar einen positiven Effekt haben kann. ■

DR. JENS THIEMER,
Senior Vice President Marke BMW

„Die gesamte Kfz-Branche steht vor der Herausforderung zu einem ganzheitlichen Mobilitätsanbieter zu wachsen. Ziel ist es, durch eine intelligente Verzahnung neuer Technologien, wie z.B. Telematik, eine intuitive, intelligente und gleichzeitig emotionale Mobilität für unsere Kunden anzubieten. Control€xpert dreht erfolgreich an vielen dieser Zahnräder und wird in Zukunft einen entscheidenden Beitrag im digitalen Schadenprozess leisten!“

PODCAST zum Artikel anhören:
controlexpert.com/podcasts
oder Code scannen:



QUANTEN COMPUTER

QUO VADIS, MASCHINE?

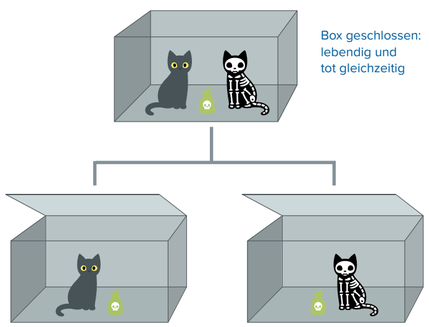
Quantencomputer – mächtiger Hype oder Maschine der Zukunft? Nur wenige aktuelle Forschungsfelder ziehen derzeit mehr Aufmerksamkeit auf sich als die Verbindung von Informatik und Quantenphysik in Form eines Quantenrechners. Größer als das Interesse scheinen nur noch die Möglichkeiten, welche die neue Technologie verspricht. Und so wird mit Hochdruck geforscht. Was am Ende dabei herauskommt, weiß allerdings noch niemand.

Quantenphysik. Nicht unbedingt ein Thema, das sich für den Smalltalk in der Büroküche eignet. Und doch ist es derzeit in aller Munde. Kein Wunder: Wenn Großkonzerne wie Google, IBM, Intel, Toshiba und Microsoft massiv in die Entwicklung des Supercomputers der Zukunft investieren, muss etwas dran sein. Doch werfen wir zunächst mal einen Blick darauf, was drin ist. Nach welchem Prinzip funktioniert ein Quantencomputer?

EIN QUANTUM ZUFALL

Ob Server, PC, Laptop oder Spielkonsole: Jeder heute im Markt erhältliche Computer ist ein Binär-Computer. Dieser operiert mit binären Zahlen wie 010110110. Diese Zahlen werden in Speichern abgelegt und für Rechenoperationen benutzt. Die kleinste Informationseinheit, das Bit (von binary digit), kann man sich wie einen Lichtschalter vorstellen: Aus oder An, 0 oder 1. So ist jedes Selfie letztlich ein Haufen gut sortierter Nullen und Einsen. Die Informationseinheit des Quantencomputers ist das Qubit und arbeitet nach den Gesetzen der Quantenphysik. Das bedeutet unter anderem, dass es nicht bloß „0“ oder „1“ sein, sondern sich in vielen anderen Zwischenzuständen befinden kann – und das auch noch gleichzeitig. Man spricht dabei von der Superposition. Vergleichen lässt es sich gut mit dem Gedankenexperiment von Schrödingers Katze (siehe unten).

SCHRÖDINGERS KATZE – EIN GEDANKENEXPERIMENT



Bei dem Gedankenexperiment des österreichischen Physikers Erwin Schrödinger befindet sich eine Katze zusammen mit einem Behälter gefüllt mit Gift in einer verschlossenen Box. Ein Zufallsprozess entscheidet, ob das Gift austritt und die Katze tötet oder nicht. Solange die Box verschlossen ist, nehmen wir an, dass die Katze entweder tot oder lebendig ist. Laut der Quantenphysik ist die Katze jedoch beides gleichzeitig – tot *und* lebendig. Erst, wenn wir die Box öffnen, wissen wir, ob das Gift ausgetreten ist und die Katze lebt oder nicht.

BEATRIX PAEßENS,
Leiterin Marketing bei Control€xpert

„Wenn Quantencomputer Marktreife erzielen, wird das enorme Auswirkungen auf das Schadenmanagement von morgen haben.“

EXPONENTIELLE BERECHNUNGEN

Der Quantencomputer eignet sich besonders für Berechnungen, die exponentiell ansteigen. Dazu eine Legende: Der Erfinder des Schachs schenkte das Spiel seinem König. Als Belohnung ließ er sich für jedes der 64 Schachfelder jeden Tag Reis schenken. Angefangen bei einem Reiskorn am ersten Tag, sollte sich die Menge jeden Tag verdoppeln – also am zweiten Tag zwei Reiskörner, am dritten Tag vier, dann acht Reiskörner usw. Nach einer Woche hatte der Erfinder einen Teelöffel voller Reis, nach einem Monat bereits die Reismenge, wie sie ein kleines Land verbraucht. Nach 64 Tagen hatte er so viel Reis wie das Volumen des Mount Everest.

Die besondere Stärke der Qubits liegt in ihrer Vernetzung. Alle Teilchen sind miteinander verschränkt. Diese Verschränkung ist ein quantenmechanisches Phänomen, bei dem alle Teilchen auch über große Entfernungen ein gemeinsames System bilden. Dabei „spüren“ sie, wenn eines von ihnen manipuliert wird – selbst über eine Entfernung von tausenden Kilometern. Die durch die Programmierung hergestellte Verschränkung des Quantenregisters ermöglicht, dass mehrere Rechenwege gleichzeitig stattfinden. So können bestimmte Probleme und Aufgabenstellungen deutlich schneller gelöst werden. Und doch zeigt sich der Fortschritt nicht zuallererst an der Geschwindigkeit.

EXPONENTIELL STEIGENDE MÖGLICHKEITEN

Die eigentliche Magie des Quantenrechners liegt in der Komplexität der verwendeten Algorithmen. Während ein Rechner mit 16 klassischen Bits nur einen von 87.456 Werten kodieren kann, lassen sich mit 16 Qubits alle 87.456 Werte gleichzeitig verarbeiten. Ein Quantenregister mit nur 250 Qubits könnte theoretisch mehr Zahlen gleichzeitig speichern als es Atome im Universum gibt. Dass man schon allein beim Versuch, das zu verstehen, an die Grenzen seiner Vorstellungskraft stößt, verdeutlicht, welch enormes Potenzial in dieser Technologie steckt. Nach dem aktuellen Stand der Forschung geht man davon aus, dass Quantencomputer später vor allem dafür eingesetzt werden, Prozesse zu berechnen, die stetig anwachsen. Zum Beispiel um gigantische Datenbanken zu durchforsten. Der Pharmaindustrie könnte der Quantenrechner die Simulation komplexer Moleküle ermöglichen. Bei Control€xpert sehen wir potenziellen Einfluss vor allem im Bereich Machine Learning, da Quantencomputer es ermöglichen werden, wesentlich komplexere Zusammenhänge erkennen zu können. Konkret bedeutet dies, dass ein Quantencomputer komplexere und bessere Modelle in der Bilderkennung, im Bereich der Analyse von Sensordaten oder in der Optimierung bzw. Automatisierung von Prozessen ermöglichen wird.

Man rechnet damit, dass in ca. 10 Jahren der erste universelle Quantencomputer einsatzbereit sein wird. Ob er den klassischen Computer jemals ersetzen wird? Führende Wissenschaftler zweifeln daran. Überhaupt lässt sich jetzt noch schwer sagen, zu welchem Ergebnis die Forschungen letztlich führen. Die aktuellen Qubits gelten als alles andere als perfekt, die Rechenprozesse deshalb als fehleranfällig. Bei der versammelten Kompetenz und Manpower, die sich dem Thema widmen, kann man jedoch davon ausgehen, dass in naher Zukunft ein universeller Quantencomputer eine neue Ära des Computing einläuten wird. ■

WAS KANN EIN QUANTENCOMPUTER BESSER ALS EIN BINÄRCOMPUTER?

MACHINE LEARNING
KI lernt schnell komplexe Zusammenhänge

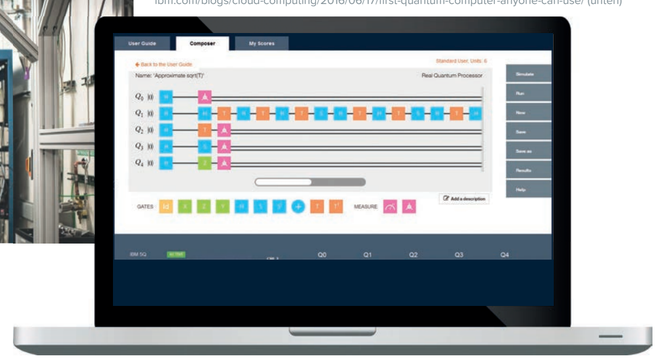
TELEMATIK
Ermöglicht z.B. genauere Verkehrsanalysen

BILDERKENNUNG
Entwicklung komplexerer, besserer Modelle

PROZESSOPTIMIERUNG
C€: Automatisierung komplexer Prozesse

IBM hat seinen Quantencomputer an die Cloud angebunden und somit jedem kostenlos zugänglich gemacht, der sich für das Thema interessiert. Allein im Dezember 2018 wurden über 450.00 Versuche weltweit mit dem „IBM Q“ durchgeführt.

Bildquellen: research.ibm.com/ibm-q/ (links); ibm.com/blogs/cloud-computing/2016/06/17/first-quantum-computer-anyone-can-use/ (unten)



DIGITALER SACHVERSTÄNDIGER

WIE DIE DIGITALISIERUNG DIE KFZ-BRANCHE REVOLUTIONIERT

Entgegen dem hohen Kostendruck im Kfz-Markt werden pro Jahr 3.000.000 Fahrzeugbesichtigungen von Sachverständigen persönlich vor Ort durchgeführt. Dieser Abwicklungsprozess läuft heute überwiegend noch so manuell ab wie vor Jahrzehnten. Dabei stellen digitale Tools wie ein digitaler Sachverständiger eine gute Alternative zu bestehenden Lösungen dar und sorgen für kostengünstigere Abwicklungsprozesse bei gleicher Qualität.

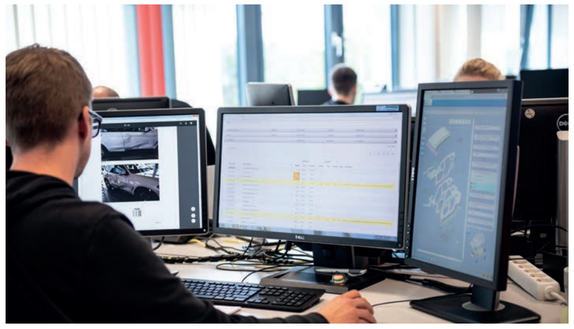
Ein Sachverständiger legt im Rahmen der Besichtigung eines Schadens durchschnittlich 28 km zurück. Es vergehen ca. 10 Tage vom Unfall bis zum fertigen Gutachten. Die Rechnung eines Gutachters setzt sich zum Teil aus althergebrachten Positionen wie Fotokosten oder Kosten für Telefon, EDV und Porto zusammen. Zusätzlich werden Fahrtkosten pro Kilometer abgerechnet, was gerade bei langen Anfahrtswegen ins Geld geht und nebenbei auch zu langen Bearbeitungszeiten und damit zur Unzufriedenheit beim Autofahrer führt. Und dabei ist eine Alternative zum klassischen Sachverständigen so einfach. „Eigentlich müssen Autofahrer nur noch Fotos schicken. Der Rest läuft digital ab“, so Jörg Breuer, Vertriebsleiter bei Control€xpert.

DIE SITUATION HEUTE

Silke Heidelberg steht kopfschüttelnd vor ihrem Auto. Eine ordentliche Delle ziert ihren rechten Kotflügel. Ein anderes Fahrzeug hat beim Ausparken ihr Fahrzeug touchiert. Sofort ruft sie die gegnerische Versicherung an und meldet den Schaden. Was sie als nächstes tun soll, weiß Silke nicht. „Je länger der Geschädigte mit der Abwicklung wartet, desto teurer wird der Schaden am Ende. Im Bekanntenkreis werden vermeintlich gut gemeinte Tipps zur Abwicklung gegeben, ohne dass der Ratschlaggeber das beschädigte Fahrzeug überhaupt gesehen hat. Schnell landet der Geschädigte dann auch mit einem überschaubaren Schaden bei einem Sachverständigen.“

DER PROZESS VON MORGEN IST HEUTE SCHON MÖGLICH

Was am Ende des Telefonats zwischen Silke und der Versicherung passiert, gehört zum neuen von Control€xpert avisierten Prozess. Silke wird darüber informiert, dass sie umgehend von einem Kooperationspartner kontaktiert wird, um ein digitales Gutachten zu erstellen und die weitere Vorgehensweise abzustimmen. Parallel erhält Control€xpert von der Versicherung den Auftrag sich mit Silke Heidelberg in Verbindung zu setzen. Das einzige „To-do“ für Silke ist der Upload von ein paar Fotos des beschädigten Fahrzeugs und des Fahrzeugscheins auf einer Website. Im Gegenzug dafür erhält sie innerhalb von weniger als 2 Stunden eine Information über das Ausmaß des Schadens und kann leichter entscheiden, wie sie mit ihrem beschädigten Fahrzeug verfahren möchte.



Kfz-Experten von Control€xpert setzen sich innerhalb von 24 Stunden direkt mit dem Geschädigten in Verbindung, um ein digitales Gutachten zu erstellen.

JÖRG BREUER,
Vertriebsleiter und Prokurist bei Control€xpert

„Technologie ermöglicht immer mehr, das Know-how und die Manpower haben wir bei Control€xpert ohnehin im Haus. Da fügt sich eins zum anderen – ganz im Sinne unserer Kunden.“

VORTEILE VERSICHERUNG

- Verbesserte Entscheidungsgrundlage für oder gegen ein „klassisches“ Gutachten
- Transparente, digitale und schnelle Abwicklung des Schadens in wenigen Stunden
- Keine pauschale Beauftragung von „klassischen“ Sachverständigen
- Hoher wirtschaftlicher Nutzen

VORTEILE AUTOFAHRER

- Digitale, schnelle und unkomplizierte Schadenabwicklung
- Flexibilität bzgl. der Schadenabwicklung
- Frühzeitige Kommunikation und Beratung durch Kfz-Experten
- Keine langen Wartezeiten auf den „klassischen“ Sachverständigen

SCHNELLES ERGEBNIS – INDIVIDUELLE ABWICKLUNG

Geschwindigkeit spielt eine große Rolle im Schadenabwicklungsprozess. Aus diesem Grund sieht der Idealprozess für Control€xpert so aus, dass Vorgänge entweder sofort ausgezahlt oder beim Reparaturwunsch direkt in eine Werkstatt vermittelt werden. Stellt das Kfz-Team von Control€xpert während der Erstellung des digitalen Gutachtens fest, dass es sich um einen Schaden handelt, der nicht digital begutachtet werden kann, initiiert Control€xpert eine Besichtigung durch einen „klassischen“ Sachverständigenpartner.

WAS DARF ES SEIN? FOTO, VIDEO ODER WHATSAPP?

Bei der Entscheidung, wie der Autofahrer die Fotos vom Schaden übermittelt, ist er völlig flexibel. Ein Upload auf einer Website oder in eine Web-App sind möglich oder der Kunde schickt die Fotos direkt per WhatsApp. Neuerdings kann sogar ein Videochat mit dem Geschädigten durchgeführt werden. Wenn ein Kfz-Meister von Control€xpert beispielsweise auf einem Foto nicht alle Details erkennen kann oder er sich manche Bereiche gerne genauer ansehen möchte, kann er einen Videoanruf starten und gemeinsam mit dem Kunden per Videochat um das Fahrzeug herumgehen.

KLEINE ANPASSUNG – GROSSE WIRKUNG

Der von Control€xpert angestrebte Prozess, den klassischen Sachverständigen vorab um einen digitalen Sachverständigen zu erweitern, bietet dem Geschädigten Hilfe entlang des gesamten Prozesses – egal, ob er sich für eine fiktive Abrechnung oder den Werkstatttermin entscheidet. Wir sind davon überzeugt, dass durch den Einsatz von digitalen Sachverständigen pro Jahr mehrere Mio. € für externe Sachverständige gespart werden können. Das ist nicht nur fair gegenüber der Versicherung und dementsprechend gegenüber dem Geschädigten, sondern auch gegenüber der Umwelt. Denn durch virtuelle Fahrzeugbesichtigungen wird die Anzahl an gefahrenen Kilometern drastisch reduziert, da eine Anfahrt zum beschädigten Fahrzeug entfällt. ■

PODCAST zum Artikel anhören:
controlexpert.com/podcasts
oder Code scannen:

ZEITAUFWAND GUTACHTENERSTELLUNG:

Digitaler Sachverständiger

Ø 2h

„Klassischer“ Sachverständiger

Ø 10 TAGE

DR. PER-JOHAN HORGBY,
Vorstand Kraftfahrt, VHV Versicherungen

„Es ist nur noch eine Frage der Zeit, bis die virtuelle Fahrzeugbesichtigung ein Standardprozess in unserem Hause ist. Denn die Vorteile liegen auf der Hand: Der Kunde kann den Schaden sofort abwickeln und wir sparen unnötige Schadennebenkosten ein, die wir wiederum in den Ausbau von weiteren Services für unseren Kunden investieren können. So können wir die Zufriedenheit unserer Kunden in Zukunft noch mehr steigern.“

C€ 2.0
BEREIT FÜR DIE ZUKUNFT

Wenn Digitalisierung die DNA von Control€xpert ist, dann ist C€ 2.0 das zentrale Nervensystem des Unternehmens. Die hochmoderne, unternehmensübergreifende Plattform verknüpft heute sämtliche angebotene Dienstleistungen und stellt diese für die Kunden bereit. Doch der Weg dorthin war weder am Reißbrett planbar noch ohne Hindernisse. Über die Entwicklung, Vorteile und Möglichkeiten sprachen wir mit Kai Müller, Leiter der IT bei Control€xpert.

Herr Müller, beginnen wir mal mit einem Fazit: Wie wirken die 5 Jahre Arbeit an der Plattform im Rückblick auf Sie?

KAI MÜLLER: Puh. Vor allem wie ein hartes Stück Arbeit. Die Entwicklung von C€ 2.0 war eine echte Herausforderung für das gesamte Unternehmen. Es begann als reines IT-Projekt und wurde dann immer größer. Wir haben einige Hürden genommen – und natürlich auch Lehrgeld gezahlt. Letztlich war es ein intensives Zusammenwirken von Kollegen aus unterschiedlichen Abteilungen, das zum Erfolg führte: vom Plattformteam, über die Service- und Migrationsteams, bis hin zu Buchhaltung und Vertrieb. Aber der Aufwand hat sich gelohnt: Heute haben wir eine in der Branche einzigartige Plattform.

PATRIC FEDLMEIER,
Vorsitzender des Vorstands, Provinzial Rheinland

„Die Prozessanpassungen unserer Kommunikationskanäle zu den Service-Partnern, die wir im Rahmen unseres internen IT-Projektes „Tempo“ zusammen mit Control€xpert umgesetzt haben, wären ohne die Plattform C€ 2.0 gar nicht erst möglich gewesen. Auf Basis des GDV 2013 Systems haben wir nun eine strukturierte Beauftragung und Rücklauf sowie eine bessere Vernetzung unserer Service-Partner.“

Was macht sie denn so einzigartig?

KAI MÜLLER: Ihre Größe, Struktur und Möglichkeiten. C€ 2.0 basiert auf modernster Architektur. Man muss es sich nur mal vorstellen: Schon bei der Basis-Version arbeiten wir mit mehr Codezeilen als die Kollegen vom Space Shuttle. Alle angeschlossenen Microservices mitgerechnet, kommen wir locker auf das 20-fache. Damit wird ein Vielfaches der Datenpunkte der vorherigen Version abgearbeitet. Während früher eine Art Blockprüfung vollzogen wurde, wird jetzt jede einzelne Zeile detailliert bewertet. Das heißt: wirklich jede Einzelposition durchläuft den Prüfprozess. Ein enormer Fortschritt.

Und wie funktioniert C€ 2.0, wie kann man sich das vorstellen?

KAI MÜLLER: Am besten wie einen Baukasten. Der Prozess, sei es Kostenvoranschlagsprüfung oder Rechnungsprüfung, wird aus einzelnen Modulen zusammengestellt. Ein Modul kann die manuelle Prüfung sein, ein anderes die Berichtsgenerierung oder die Eingangsverarbeitung. Auch neue Services wie die automatische Bilderkennung oder die Reparaturkostenermittlung SpeedCheck lassen sich problemlos anbinden. Das ist ja der Clou: Egal, was kommt, es passt zusammen. C€ 2.0 ist die Basis für das Zusammenspiel aller Komponenten und Microservices. Grundlage dafür ist das BPM (Business Process Management) von IBM, mit dem sich Workflows schnell und bedarfsgerecht anpassen lassen.

Wann und wie entstand die Idee zu C€ 2.0?

KAI MÜLLER: Die Geburtsstunde von C€ 2.0 liegt gut 5 Jahre zurück. 2014 formulierten wir erstmals den Gedanken, alle Prüfprozesse in einem C€-weiten, globalen Kernprozess konsolidieren zu können. Es zeichnete sich einfach ab, dass es uns auf Basis der Version 1.0 nicht länger gelingen würde, Kundenanforderungen und die durch Digitalisierung neu entstehenden Möglichkeiten zusammenzuführen. An den Start ging die Plattform dann 2015 mit dem damals neuen Service „Rechnungsprüfung“. Mittlerweile haben wir auch die Bestandsprozesse nahezu vollständig auf die neue Plattform migriert. C€ 2.0 wird zudem international immer stärker genutzt, es gibt zum Beispiel lokalisierte Versionen in Thailand, Mexiko, Spanien und der Schweiz.

Wo liegen die Vorteile der neuen Plattform im Bereich Rechnungsprüfung?

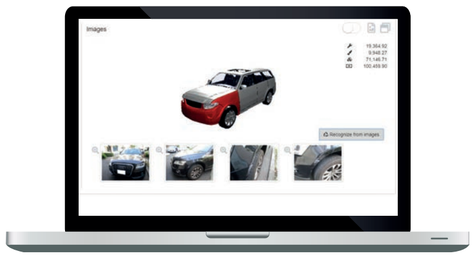
KAI MÜLLER: Der ganze Prüfprozess wird stärker digitalisiert, bis in die Einzelpositionen. Dabei sind alle in der Rechnung aufgeführten Daten analysierbar. Die Prüfungen sind umfangreicher, die Ergebnisse inhaltlich verständlicher und Entscheidungen objektiv nachvollziehbarer. Das gilt übrigens nicht nur für Prüfung von Rechnungen, sondern auch für alle anderen Prüfprozesse.

Die entscheidende Frage lautet natürlich: was hat der Kunde davon?

KAI MÜLLER: Vor allem detailliertere und damit qualitativ hochwertigere Ergebnisse. Diese ergeben sich durch die bereits erwähnte Prüfung auf Einzelpositionsebene. Ein zweiter wichtiger Punkt: Kundenanforderungen lassen sich deutlich leichter und schneller umsetzen, da neue Funktionalitäten einfacher eingepflegt werden können. Der dritte Punkt: Durch das Auslesen auf Einzelpositionsebene generieren wir Daten, die uns im Bereich der Künstlichen Intelligenz helfen, unsere Algorithmen auf eine noch schnellere und intelligentere Schadenabwicklung zu trainieren. Dafür arbeitet eine 100 Mitarbeiter starke, agil arbeitende IT täglich (siehe SCRUM, Seite 22-23). 97 % aller Entwicklungs-Ressourcen werden hier abgebildet, es findet kein Outsourcing statt. Wir haben das Know-how bei uns im Haus, dazu die passende Infrastruktur: Unsere Serverlandschaften sind auf Wachstum und Skalierbarkeit ausgelegt. C€ bietet alle nötigen Rahmenbedingungen, um schnell und professionell auf Kundenanforderungen zu reagieren.

Klingt, als wäre das Unternehmen damit gerüstet für die Zukunft.

KAI MÜLLER: So ist es. Das ganze Unternehmen richtet sich nach der Struktur von C€ 2.0 aus. Damit sind wir absolut zukunftsfähig und in der Lage, die digitalen Prozesse unserer Kunden immer passgenau abzubilden. ■



Einblick in die internationale Version der C€ 2.0 Anwendung: Per automatischer Bilderkennung wird der zu prüfende Schaden anhand eines 3D-Modells markiert. C€ 2.0 wird neben Deutschland in Thailand, Mexiko, Spanien und der Schweiz genutzt.

KAI MÜLLER, Leiter IT bei Control€xpert

„Die großen Herausforderungen bei der Umsetzung von C€ 2.0 haben sich am Ende gelohnt: Wir haben eine flexible Plattform, die es uns erlaubt, digitale Prozesse für unsere Kunden schnell umzusetzen.“

VERGLEICH: CODEZEILEN

SPACE SHUTTLE:
400 TSD.
CODEZEILEN

C€ 2.0:
2,1 MIO.
CODEZEILEN

AUTO-SOFTWARE:
100 MIO.
CODEZEILEN

PODCAST zum Artikel anhören:
controlexpert.com/podcasts
oder Code scannen:

GASTARTIKEL: SVEN GÁBOR JÁNSZKY

2030 WIE VIEL MENSCH VERTRÄGT DIE ZUKUNFT?

SVEN GÁBOR JÁNSZKY
Zukunftsforscher, Journalist und Referent

Europas gefragtester Zukunftsforscher hat in mehr als 600 Unternehmen, vor mehr als 200.000 Top-Managern seine wissenschaftlichen Zukunftsprognosen erläutert und Zukunftsstrategien für die Branchen entwickelt. In seinem neuen Buch **„2030 – Wie viel Mensch verträgt die Zukunft“** begibt er sich auf eine leidenschaftliche Zeitreise ins Jahr 2030. In der diesjährigen Ausgabe der C€ Profile nimmt uns der Zukunftsforscher Sven Gábor Jánszky mit auf einen Rundgang durch die Welt der Zukunft und erläutert, wie technologische und gesellschaftliche Trends in den kommenden zehn Jahren unsere Welt verändern werden.

Einige der größten Menschheitsprobleme werden gelöst, aber auch neue Bedrohungen entstehen.

» Wie wird Ihr Job aussehen?
» Ist Vollbeschäftigung so positiv wie es klingt?
» Was werden wir in 10 Jahren essen?
» Werden wir noch krank?
» Wohin fahren wir in den Urlaub?
» Wieso wird Mobilität kostenlos sein?

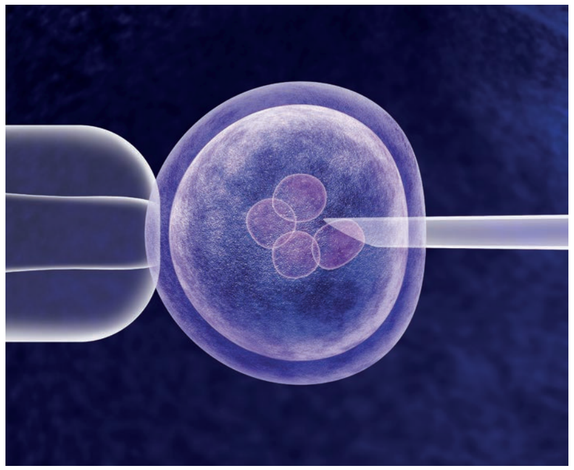
DIE ZUKUNFT WIRD SCHON HEUTE IM LABOR ENTWICKELT

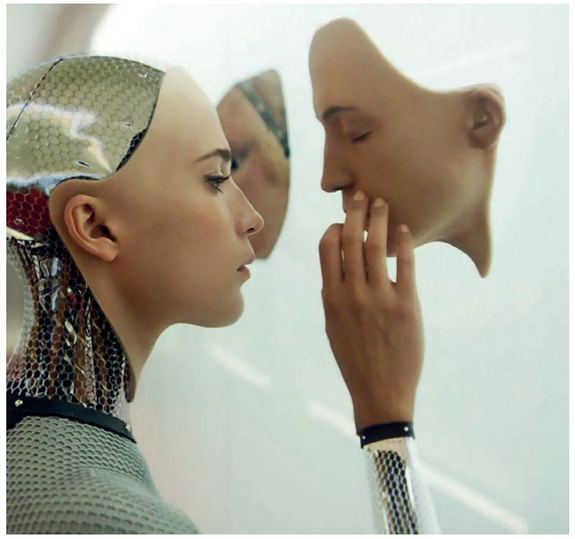
Ob so oder so, Ihre Zukunft kommt nicht zufällig. Sie wird heute schon durch Forscher in Labors entwickelt, durch Unternehmen hinter verschlossenen Türen getestet und durch Investoren in unsere Welt gedrückt. Vom Genbaby in China über Künstliche Intelligenz im Silicon Valley bis zu Blockchain Entwicklern in Tel Aviv.

Die bestimmenden Technologien des Jahres 2030 werden genau in diesen Tagen entwickelt. Insbesondere die Auswirkungen von Künstlicher Intelligenz, Blockchain und Genetik sind nicht hoch genug einzuschätzen, sowie deren Folgetechnologien: Quantencomputer, Nanotube Electronics, digitale Assistenten, Augmented Reality, selbstfahrende Autos, kommerzielle Drohnen, Medical Food und 3D-Druck von Häusern sowie Ersatzteilorganen und Nahrungsmitteln.

RASANTE VERÄNDERUNG AB 2030

Allerdings ist ebenso Geduld angebracht. Denn einige der heute in den Medien diskutierten Technologien sind zwar faszinierend, aber bis zum Jahr 2030 noch nicht im Massenmarkt. Dazu gehört die universelle Künstliche Intelligenz, also jene Computer, die intelligenter sein werden als Menschen; Brain Computer Interfaces, also die Schnittstellen, mit denen sich Computer und menschliche Hirne verbinden lassen; echte Quantencomputer, die Millionen Qubits verschränken und beliebige Programme ausführen können; und Space Travel, also ein regulärer Tourismus im All, verbunden mit der Besiedlung des Mars. All diese Technologien werden bis 2030 zwar rasante Fortschritte vorweisen, aber nach heutiger Prognose erst nach dem Jahr 2030 wirklich relevante Veränderung in unser Leben bringen.





Bildquelle (oben): genuinebritishengineer.wordpress.com; aus dem Film „Ex Machina“ (2014, Universal Pictures)

„Wichtig ist es, bei der Digitalisierung alle mitzunehmen. Etwa 20 % der Deutschen fühlen sich schon heute abgehängt. Es verläuft also ein digitaler Graben in der Bevölkerung, der geschlossen werden muss. Es ist eine Aufgabe u.a. der Politik, die Vorteile der Digitalisierung für jeden spürbar zu machen.“

ACHIM BERG, Präsident Bitkom e.V., Operating Partner bei General Atlantic, Beiratsvorsitzender von Control€xpert

EIN TAG IM JAHR 2030

Wer mit uns Zukunftsforschern durch einen Tag im Jahr 2030 reist, dem fallen zuerst unsere neuen Mitbewohner auf. Im ersten Kapitel unseres Buches telefoniert die kleine Tochter Marga mit ihrem Großvater. Dieser ist allerdings schon verstorben und der digitale Opa-Bot imitiert ihn täuschend echt. Später am Tag lesen wir über den Happiness-Bot, der den Glückszustand misst und Tipps zur Steigerung gibt, ebenso wie den intelligenten Emotions-Assistenten auf den Handys von Ehepaaren, die den Emotionszustand des Partners erkennen und angemessene Handlungen empfehlen.

HAT EIN BOT RECHTE UND PFLICHTEN?

Jeder Mensch wird wohl eine Vielzahl von intelligenten digitalen Assistenten (Bots) für die unterschiedlichsten Tätigkeiten haben. Sie alle bilden eine „Bot-Economy“, denn sie kommunizieren und tätigen Geschäfte untereinander. Die besonders modernen, digitalen Assistenten treffen dabei selbstständige Entscheidungen, lernen selbst aus ihren Erfahrungen und erreichen dann den Status von eigenständigen, schuldfähigen Personen in unserem Rechtssystem. Dies führt zu Fragen: Müssen sie eine Steuererklärung abgeben? Und wenn sie etwas falsch gemacht haben, kann man sie vor Gericht verklagen? Und falls ja: Können sie verurteilt werden? Wozu? Zu Geldstrafe? Strafarbeit? Umprogrammieren? Oder gar zur kompletten Stilllegung? Und haben sie neben den Pflichten sogar Rechte?

ARBEITEN IN EINER WELT DER VOLLBESCHÄFTIGUNG

Neben den Technologietrends wird die Arbeitswelt in Deutschland im Jahr 2030 von zwei großen Phänomenen geprägt sein: Einerseits der Vollbeschäftigung: Jeder ordentlich ausgebildete Mensch hat einen Arbeitsplatz. Es gibt nur noch eine ganz geringe Arbeitslosenquote von mindergebildeten Menschen. Darüber hinaus stehen ca. 3 Millionen Jobs frei, die nicht besetzt werden können, weil es zu wenige arbeitende Menschen in Deutschland gibt. Grund ist die Massenverrentung der Babyboomer-Generation, die in den kommenden Jahren voll zuschlägt. In der Folge werden Löhne steigen, eine Zuwanderung in den Arbeitsmarkt einsetzen und Menschen über das gesetzliche Rentenalter hinaus arbeiten.

MAN LERNT NIE AUS!

Auf der anderen Seite spüren alle Menschen trotz der Vollbeschäftigung zugleich permanent die Notwendigkeit zum Umlernen. Mindestens alle zehn Jahre, in Härtefällen sogar alle fünf Jahre werden die Menschen ihre Jobs verlassen und in langen, sechs- oder zwölfmonatigen Umlernprogrammen auf neue Technologien und Geschäftsmodelle geschult. Die Vorreiter dieser „Re-Bootcamps“ sieht man heute bereits in den „Hack-Reactors“ des Silicon Valley, in denen Laien in 3 Monaten programmieren lernen, sodass sie danach eine Anstellung bei Google & Co. finden.

NUTZEN SIE DAS REALITY GAP!

Haben Sie sich die Zukunft so vorgestellt? Die meisten vermutlich nicht. Sie kommt trotzdem! Deshalb haben wir Zukunftsforscher für das wichtigste Zukunfts-Phänomen einen eigenen Begriff, den bisher kaum einer gehört hat: Das Reality Gap. Gemeint ist, dass es eine Lücke gibt: zwischen dem Bild, das wir bisher von unserer Zukunft hatten, und dem, was technologisch in den nächsten zehn Jahren wirklich möglich sein wird.

Dieses Reality Gap ist die Grundlage dafür, dass unsere Kinder besser leben werden als ihre Eltern: Sie werden länger, gesünder und selbstbestimmter leben. Und dabei auch noch einige der größten Menschheitsprobleme lösen. Technologisch waren wir noch nie so dicht dran. Packen wir es an! ■

AXA & CONTROL€XPERT

BETTER TOGETHER

Daniel Engels (AXA Versicherung) und Jörg Breuer (Control€xpert) im Gespräch über das Schadenmanagement der Zukunft

AXA und Control€xpert verbindet eine langjährige Partnerschaft und gemeinsame Ziele. Im Gespräch mit Control€xpert Vertriebsleiter Jörg Breuer gewährt Daniel Engels, Leiter Insurance Procurement/Dienstleistermanagement bei AXA, Einblicke in aktuelle Branchentrends, Entwicklungen und Zukunftspläne.

JÖRG BREUER: Gehen wir gleich mal ans Eingemachte: Welche Initiativen ergreift AXA für ein innovatives Schadenmanagement?

DANIEL ENGELS: Die Frage ist ja zunächst: Was ist eigentlich innovatives Schadenmanagement? Für mich heißt es, dass wir unser Schadenmanagement transformieren und an den sich verändernden Kundenerwartungen ausrichten. Das bedeutet etwa, dass kleinere, einfache Schäden schnell und unkompliziert abgewickelt werden, je nach Kundenwunsch auch voll digital – Stichwort: Convenience. Bei komplexeren Schäden steht hingegen die umfassende und empathische Betreuung des Kunden im Fokus. Wenn mein Haus unter Wasser steht, ist mir die tolle digitale Lösung erstmal nicht so wichtig, sondern direkte Hilfe und Unterstützung. Im weiteren Prozess muss das Schadenmanagement dann natürlich auch einfach und transparent sein.
AXA verfolgt mehrere Initiativen, um das Schadenmanagement zu transformieren. Dazu gehört die Investition in die technische Plattform, d.h. die Einführung eines modernen Schadensystems. Das ist natürlich kein Selbstzweck, sondern Enabler. Die Technik versetzt uns in die Lage, Schäden deutlich schneller zu bearbeiten und den Kunden digital in die Schadenprozesse einzubinden – von der Meldung bis zum Abschluss. Mit einer state-of-the-art Plattform können wir auch strategische Partner noch besser in unsere Prozesse integrieren. Wir werden ja auch künftig nicht alles selber machen, sondern mit spezialisierten Dienstleistern zusammenarbeiten, die unser Know-how bestmöglich ergänzen. So bleiben wir in Schaden ein wesentlicher Treiber unserer Konzernstrategie „From Payer to Partner“. Andere Initiativen sind z.B. der AXA Innovation Campus, wo neue Ideen losgelöst vom Kerngeschäft entwickelt und umgesetzt oder auch Start-ups gefördert werden. Oder unser Data Innovation Lab, mit dem wir datengestützte Innovationen vorantreiben. Und auch meine Abteilung, mit der wir sehr nah am Markt für Schaden-Dienstleister sind. Viele Innovationen werden ja von den Dienstleistern vorangetrieben.

JÖRG BREUER: Eine für alle Beteiligten faire Schadenabwicklung steht bei uns im Fokus. Auch bei AXA wird faires Schadenmanagement großgeschrieben. Woran zeigt sich das?

DANIEL ENGELS: Fairness ist die Grundvoraussetzung für einen erfolgreichen Versicherer. Ich bin mir sicher, dass wir nur mit fairem Schadenmanagement auf Dauer im Wettbewerb bestehen. Die Kunden, die Unfairness direkt erleben, wandern ab. Und potenzielle Kunden informieren sich vorher und entscheiden sich eher für faire Versicherer. Das heißt aber nicht zwingend, dass sich jeder einzelne Kunde in jedem einzelnen Schaden fair behandelt fühlt. Das ist natürlich unser Ziel, auf das wir hinarbeiten. Wichtig ist, dass der Kunde weiß, welche Leistungen sein Vertrag abdeckt, sprich: wie er abgesichert ist. Eine gute Beratung ist daher essenziell, nicht zuletzt auch vor dem Hintergrund, damit der Kunde im Schadenfall eine realistische Erwartungshaltung hat. Dem begegnen wir mit Information und Aufklärung im Vorfeld und mit hoher Transparenz in der Schadenabwicklung. Letztlich soll jeder Kunde und Anspruchsteller die Leistung bekommen, die ihm zusteht. Möglichst ergänzt um attraktive Zusatzservices rund um den Schaden. Das ist der Kern unseres schadenservice360°. Im Umkehrschluss hat aber auch niemand Anspruch auf unberechtigte Leistungen, z.B. den Ersatz nicht versicherter Gegenstände oder die Reparatur von Schäden, die nicht versichert sind. Unsere Aufgabe ist es, für diese Fairness im Sinne des Versichertenkollektivs zu sorgen.

JÖRG BREUER: Digitalisierung ist überall. Welche Vorteile ergeben sich konkret durch die Digitalisierung des Schadenprozesses für AXA und natürlich für den Autofahrer?

DANIEL ENGELS: Die Digitalisierung des Schadenprozesses macht es für alle Beteiligten einfacher, schneller und transparenter. Einfacher, weil die Schadenmeldung, -steuerung und -abwicklung technisch stärker unterstützt und deutlich strukturierter wird, z.B. die Schadenmeldung mit Angabe der wirklich notwendigen Daten. Viele Informationen können dann aus vorliegenden Unterlagen und Bildern extrahiert werden und müssen nicht doppelt abgefragt und erfasst werden. Schneller, weil wir manuelle Prozessschritte und unnötige Schnittstellen vermeiden, z.B. um Dokumente besser im Inputmanagement klassifizieren und direkt an die richtige Stelle im Haus oder zu Partnern routen zu können. Transparenter, weil für alle Beteiligten – Kunde, Vermittler, Schadenmitarbeiter – jederzeit klar ist, wie der aktuelle Status ist und was die nächsten Schritte sind. Das sind konkrete Beispiele, wie unsere Kunden direkt von der Digitalisierung des Schadenprozesses profitieren. Daneben gibt es auch indirekte Vorteile für die Kunden: Wir sind noch besser in der Lage, Service Level Agreements mit unseren Dienstleistern zu vereinbaren und in Echtzeit nachzuhalten. So kann nachgewiesen werden, ob die Kontaktaufnahme in der vereinbarten Zeit erfolgte, wie schnell ein Termin vor Ort beim Kunden vereinbart wurde oder wie lange die Durchlaufzeit bis Reparaturende ist. Wir können auch das Thema Net Promoter Score (NPS) noch stärker in den Schadenprozess integrieren, auch wenn wir hier schon sehr weit sind, mit einem NPS von 69 in unserem schadenservice360° und Bonus/Malus-Regelungen in den wichtigsten Netzwerken. Und natürlich reduzieren wir mit all den Maßnahmen unsere Kosten und können so wettbewerbsfähige Prämien anbieten.

JÖRG BREUER: Welche Gründe führen dazu, dass AXA Control€xpert als vertrauensvollen Partner schätzt?

DANIEL ENGELS: Wir arbeiten schon seit 10 Jahren mit Control€xpert vertrauensvoll zusammen und entwickeln uns gemeinsam weiter. Das ist für mich der Kern einer strategischen Partnerschaft. Gestartet sind wir mit der Prüfung von Kostenvoranschlägen und Gutachten, die damals noch manuell bei C€ erfolgte. Mittlerweile hat sich C€ zu einem Digitalisierungsanbieter für den Schadenprozess gewandelt, dessen erfolgreicher Kern die Nutzung von Schadendaten ist. Rund um diesen Kern wird das Geschäftsmodell ausgebaut, z.B. in Richtung Bilderkennung, Sensorik usw. Für AXA ist es wichtig, dass sich unsere Partner genauso wie wir weiterentwickeln und dabei die End-to-End Schadenprozesse im Blick haben. Denn letztlich brauchen wir Lösungen, die uns als AXA voranbringen und die wir selber nicht besser oder günstiger hinbekommen. Da bietet uns C€ eine breite Produktpalette von etablierten Services mit erwiesenem Nutzen für AXA – etwa ExpertiseCheck – bis zu erfolgsversprechenden neuen Produkten, z.B. EasyClaim oder SpeedCheck.

JÖRG BREUER: Welche Rolle und Bedeutung kommt Ihrer Einschätzung nach dem Produkt InvoiceCheck zu?

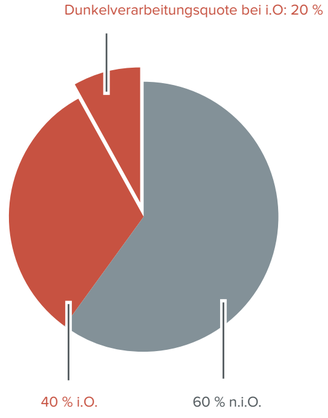
DANIEL ENGELS: Das ist ein Thema, das ja immer wieder heiß diskutiert wird und stark polarisiert. Für mich ist allerdings klar: Es ist unsere Pflicht, Rechnungen auf ihre Rechtmäßigkeit zu prüfen. Das erforderliche Know-how, z.B. zu Herstellervorgaben, anerkannten Regeln der Technik und marktgerechten Reparaturwegen holen wir uns über Partner wie Control€xpert ins Haus. Kürzungen erfolgen dann in den Fällen, in denen wir dafür auch einen Grund haben. Unsere Kunden möchten einen fairen Preis und bezahlen nicht für überhöhte Rechnungen. Daneben hat InvoiceCheck noch einen ganz anderen Vorteil für uns: Die Strukturierung der Rechnungsdaten erlaubt uns heute schon einen hochautomatisierten Prozess bis hin zur abschließenden Zahlung und Schadenschließung. Gerade bei der automatisierten Zahlung liegen die Vorteile auf der Hand: Rechnungen werden viel schneller beglichen, was zu einer deutlichen Effizienzsteigerung führt. Beispielsweise können 20 % der Rechnungen ohne Auffälligkeiten direkt dunkel verarbeitet, d.h. automatisiert ausgezahlt werden.

JÖRG BREUER: Bei Control€xpert setzen wir auf die sich ergänzenden Stärken von Mensch und Maschine. Welche Rolle spielt Ihrer Ansicht nach auch in Zukunft menschliches Know-how?

DANIEL ENGELS: Das führt uns wieder zurück zu der Frage nach der Fairness. In einem fairen Prozess sind menschliches Know-how, aber auch Bauchgefühl und Empathie von großer Bedeutung. Die Maschine trifft die Vorauswahl, sortiert und analysiert. Für einfache Fälle reicht das aus. Aber sobald die Maschine an ihre Grenzen stößt, ist die Bewertung durch einen ausgewiesenen Experten unabdingbar. Nur so kann jeder Schadenfall wirklich fair beurteilt und abgewickelt werden.

JÖRG BREUER: Vielen Dank für das Gespräch! ■

RECHNUNGSPRÜFUNG BEI CONTROL€XPERT



i.O. = Rechnungen ohne Auffälligkeiten
n.i.O. = Rechnungen mit Auffälligkeiten

20 %

DER VON CONTROL€XPERT GEPRÜFTEN AXA-RECHNUNGEN KÖNNEN DUNKEL VERARBEITET WERDEN, WAS ZU EINER DEUTLICHEN EFFIZIENZSTEIGERUNG FÜHRT.

(gemessen an den i.O. Rechnungen)

DANIEL ENGELS

Leiter Insurance Procurement, AXA Versicherung

Daniel Engels leitet bei AXA seit 2017 die Abteilung Insurance Procurement. Versicherung ist „sein Ding“: Nach einer Ausbildung zum Versicherungskaufmann hat er Versicherungswesen studiert. Der gebürtige Rheinländer ist aktiver Karnevalist und selbstverständlich Anhänger des 1. FC Köln.

AGILE SOFTWARE-ENTWICKLUNG

SCRUM AS YOU ARE

Software-Entwicklung hat mit einigen Vorurteilen zu kämpfen: Die Prozesse wären undurchsichtig, die Ergebnisse nicht planbar, die Teams gelten als Black Box. Dabei steht agile Methodik für genau das Gegenteil: absolute Transparenz und volle Kontrolle.

„SCRUM hab' ich im Knast kennengelernt." Oscar López Sánchez ist sich der Wirkung dieses Satzes durchaus bewusst: Die Aufmerksamkeit seines Gegenübers ist ihm sicher. Und so nutzt der studierte Wirtschaftsinformatiker, der bei Control€xpert als Agile Coach und SCRUM-Experte tätig ist, auch das Momentum, um schnell eines klarzustellen: „SCRUM, beziehungsweise agile Software-Entwicklung ist das Nonplusultra. Nur damit lässt sich garantieren, dass der Kunde am Ende genau das Stück Software, also das Product Increment, bekommt, das er benötigt."

Den ersten Kontakt zu SCRUM hatte López tatsächlich im Gefängnis – allerdings nicht hinter, sondern außerhalb der Gitter. Im Rahmen eines Projektes für die britische Gefängnisverwaltung, bei dem es darum ging, erstmals eine Personalplanungssoftware zu erstellen und an Kundenbedürfnisse anzupassen, bekam er vor allem die Nachteile des damals noch häufig in der Software-Entwicklung verwendeten Wasserfallmodells zu spüren. Ein Wasserfallprojekt ist dann durchführbar, wenn sich folgende 3 Aussagen bejahen lassen: Der Kunde weiß ganz genau, was er will. Der Entwickler weiß ganz genau, wie er es bauen wird. Es verändert sich auf dem ganzen Weg nichts. Das hat natürlich mit der Realität wenig bis nichts zu tun, weshalb dieses Modell auch als veraltet und unzweckmäßig gilt. Und so war auch das besagte Gefängnisprojekt zum Scheitern verurteilt. „Wir kamen im Prozess mit der traditionellen Vorgehensweise überhaupt nicht voran. Aus jeder Ausnahme wurde ein Standard. Niemand wusste so genau, wie wir eigentlich zu welchem Ziel gelangen sollten, noch womit wir anfangen sollten."

Das ist an sich jedoch noch nicht tragisch. Laut López ist es nämlich einem Kunden genauso unmöglich genau zu wissen, welches Ergebnis er Monate später sehen möchte, wie es dem Entwicklungsteam zu Beginn nicht klar sein kann, auf welchem Wege er zu dem Endergebnis gelangt. Dafür sind sich stets ändernde individuelle Vorstellungen und Ansprüche sowie projektbezogene und technische Möglichkeiten einfach zu wenig planbar. Was zunächst nach einer mindestens unglücklichen Ausgangssituation klingt, ist in Wahrheit der Start eines Prozesses, der den gemeinsamen Erfolg dadurch garantiert, dass er zu jedem Zeitpunkt beweglich, transparent und kontrollierbar ist. Grundlage dafür ist das agile Manifest. Dieses basiert auf 4 Leitsätzen:

1. Individuen und Interaktionen stehen über Prozessen und Werkzeugen
2. Funktionierende Software steht über einer umfassenden Dokumentation
3. Zusammenarbeit mit dem Kunden steht über der Vertragsverhandlung
4. Reagieren auf Veränderung steht über dem Befolgen eines vordefinierten Plans

„Bei der agilen Software-Entwicklung starten wir mit einer Vision, welche wir gemeinsam mit dem Kunden entwickeln. Veränderungen sind dabei jederzeit willkommen." Das führt zu einer flexiblen und transparenten Arbeitsweise, die sich jederzeit kontrollieren und an veränderte Anforderungen und Möglichkeiten anpassen lässt. Dazu wird das ganze Projekt in kurze Entwicklungsabschnitte, sogenannte Sprints, aufgeteilt, an deren Ende jeweils ein Stück funktionierende Software steht. Dieses Stück wird vom Kunden geprüft, freigegeben und ausgeliefert – erst dann geht es weiter.

Mit diesem Vorgehen erreicht man vor allem zwei Dinge: Die Qualität der Arbeit wird erhöht und der Kunde steht im Mittelpunkt. „Es ist eben nicht so, dass wir ein Briefing bekommen, unser Entwicklungsteam sich 6 Monate in der Garage einschließt und dann mit einem fertigen Produkt herauskommt. So funktioniert das nicht. Das Produkt wäre längst ebenso veraltet wie die beim Briefing geäußerten Vorstellungen des Kunden. Bei Control€xpert ist der Kunde immer dabei. In täglichen Reviews vertreten durch den Product Owner, nach jedem Sprint in Persona. Er weiß also zu jeder Zeit, woran wir arbeiten und was als Nächstes passiert. Er entwickelt quasi zusammen mit dem agilen Entwicklungs-Team punktuell das Produkt – und erhält damit das ideale Ergebnis."

Seine eigene Vision hat López übrigens auch: das agile Mindset des ganzen Unternehmens noch weiter zu schärfen. Das Ziel: ein angepasster, strukturierter, alle Abteilungen umfassender agiler Prozess. Man darf davon ausgehen, dass er dieses Ziel erreicht – mit Weitblick, Begeisterung und Knast-Erfahrung. ■

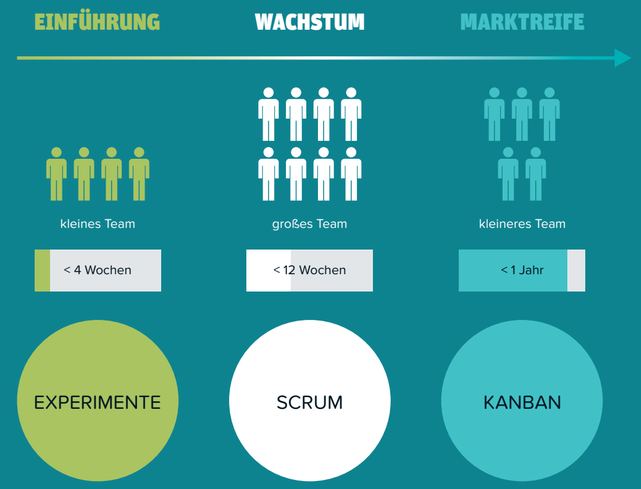
„Agile Entwicklung funktioniert dann, wenn das Mindset in den Köpfen aller Beteiligten stimmt. Denn den Prozess verstehen ist das eine, ihn zu leben das andere. Und das geht nicht „par ordre du mufti" sondern ist wirkliches Change Management, weil es den kulturellen Wandel des ganzen Unternehmens fordert. Genau dabei helfen uns agile Coaches wie Oscar und seine SCRUM Master."

DR. FLORIAN PALLAS,
Business Development Manager bei Control€xpert

AGILE SOFTWARE-ENTWICKLUNG BEI CONTROL€XPERT

López Aufgabe bei Control€xpert ist es, zusammen mit seinem Team die für das Projekt und/oder Produkt bestmögliche agile Methodik zu definieren. Hierzu wurde ein Hybrid entwickelt. Angelehnt an den Produktlebenszyklus startet man in einem kleinen Team mit vielen Experimenten, z.B. beim Prototyping. Die Wachstumsphase des Produkts wird mit SCRUM in einem deutlich größeren Team gesteuert. Bei Erreichung der Marktreife schwenkt man dann mit einem etwas kleineren Team auf KANBAN um. Daraus lassen sich im Betrieb der Software beispielsweise Neukunden leichter anbinden.

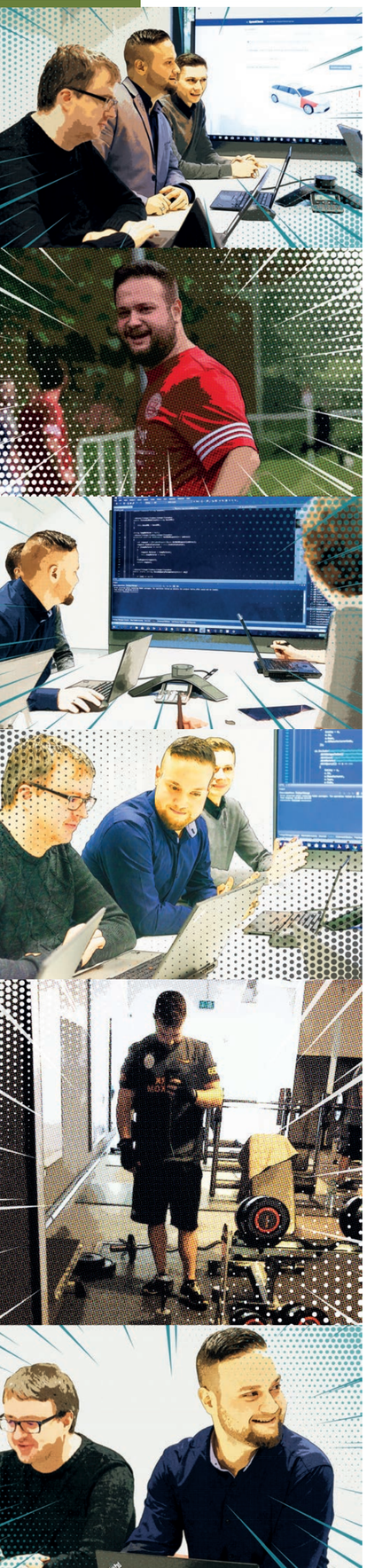
Der von Control€xpert entwickelte hybrid-agile Prozess ermöglicht es, mit der höchsten Effektivität und Präzision die gemeinsam mit dem Kunden entwickelte Vision umzusetzen – und so ein qualitativ hochwertiges Produkt auszuliefern.



OSCAR LÓPEZ SÁNCHEZ
Agile Coach bei Control€xpert

Agil zu bleiben, ist für Oscar López Sánchez mehr als eine bevorzugte Arbeitsweise. Der gelernte Industriekaufmann und Wirtschaftsinformatiker lebt SCRUM seit über 12 Jahren – privat noch länger. Er bleibt gern beweglich, nicht nur im Kopf. In seiner Freizeit stürzt er sich auf alles, was zwei Räder und einen Motor dazwischen hat.

PODCAST zum Artikel anhören:
controlexpert.com/podcasts
oder Code scannen:



EINE WOCHE MIT SPEEDCHECK UND:

CAPTAIN FUTURE

Mit dem Elan, der Engin Akin innewohnt, ließe sich wahrscheinlich eine Kleinstadt mit Energie versorgen. Da er es zudem versteht, seine Power zielgerichtet einzusetzen, gilt er bei Control€xpert längst als Mann für alle Fälle. Als Product Owner ist Engin unter anderem für das Produkt SpeedCheck verantwortlich – und man kann sagen: Da haben sich zwei gefunden. Um herauszufinden, was ihn antreibt und wie er lebt, haben wir Engin eine Woche lang begleitet.

MONTAG

6:00 Uhr. Der Wecker klingelt. Engin dürfte zu den wenigen Menschen auf dem Planeten gehören, denen das nichts ausmacht. Nach einem frühmorgendlichen Abstecher ins Fitness-Studio beginnt der Arbeitstag mit einer Bahnfahrt von Köln-Mühlheim nach Langenfeld. Wobei – Ende und Beginn des Arbeitstages gehen bei Engin fließend ineinander über: Was Ideen angeht, ist er immer „online“. Und so sortiert er auch diesmal schon im Regionalexpress gedanklich die To-Dos der Woche, während aus seinen Kopfhörern vornehmlich Deutschrap schallt. „Es kann aber auch schon mal Klassik sein, ich bin da flexibel“, sagt er selbst.

Bei Control€xpert angekommen, stehen zunächst die üblichen Wochenstart-Meetings an, bevor es an den Schreibtisch geht. „Ich bin eigentlich kein Meeting-Mensch. Ich mag kurze Wege und schnelle Lösungen.“ Und es ist viel zu tun diese Woche. Ein Projekt mit einem weltweit führenden Autovermieter steht kurz vor dem Abschluss. Es gilt, das Produkt SpeedCheck an individuelle Kundenanforderungen anzupassen. Ein Projekt-Ziel: Die Mietwagen Rückgabe und die nachfolgenden Prozesse im Schadenfall durch Digitalisierung effizienter zu gestalten. Und es läuft gut! „Eigentlich war die Fertigstellung für Ende Dezember geplant. Aber die Zusammenarbeit war so konstruktiv, dass wir schon Ende Oktober an den Start gehen konnten.“ Eine Vision für den weiteren Prozess ist die Fahrzeugerkennung durch Auslesen des Kennzeichens per automatischer Bilderkennung. In einem längeren Telefonat am Nachmittag bespricht Engin mit dem Kunden die nächsten Schritte, um die Informationen im Anschluss mit dem Team zu teilen.

DIENSTAG

Auf Fitness und RE 1 folgt heute direkt ein Meeting mit der Abteilung „Forschung und Entwicklung“ bei Control€xpert. „Die Zusammenarbeit mit F&E ist sehr intensiv. Sonst sind solche schnellen Fortschritte wie bei SpeedCheck auch nicht möglich“, so Engin. In der Tat ist gerade bei dieser Anwendung in den letzten Monaten einiges passiert. „Wir konnten reichlich Clicks reduzieren. Mittlerweile kann z.B. auch die FIN (Fahrzeug-Identifizierungsnummer) per automatischer Bilderkennung ausgelesen werden. Ein Foto vom Fahrzeugschein ist ausreichend für die Modellerkennung.“

Und das ist nur ein Beispiel. Das Team um Engin arbeitet mit hohem Eifer an Verbesserungen. Kleinere „Probleme“ löst Engin dabei selbst. „Ich bin zwar Product Owner, aber programmiere auch noch selbst. Wenn's in einem Projekt mal irgendwo hakt, erledige ich das auch gern mal auf dem ganz kurzen Dienstweg.“

Von der Arbeit geht's direkt zur Uni. Nach dem Bachelor in Wirtschaftsinformatik macht er derzeit seinen Master in IT Management. Im Anschluss steht heute noch Fußball auf dem Programm: Engin trainiert die 1. Mannschaft des TuS Höhenhaus. „Spielen können andere besser. Aber ich kann den Jungs beibringen, wie man Erfolg hat.“ Ein echter Teamplayer eben.

MITTWOCH

Heute steht ein wichtiger Termin bei einem Werkstattpartner an. Nach einem kurzen Abstecher ins Büro macht sich Engin auf den Weg zur Werkstatt Fischer & Bourtscheidt. Dieser möchte er beim Treffen die Features von SpeedCheck und die Vorteile für die Werkstatt vorstellen. Schnell entwickelt sich eine angeregte Diskussion. Lars Fischer: „SpeedCheck ist auch für Laien sehr einfach zu bedienen. Man braucht dazu keinerlei Karosseriewissen.“ Zudem lässt sich die erste Berechnung direkt in gängige Kalkulationssysteme übertragen, weiter bearbeiten und von dort an die Planungstools im DMS weiterleiten.

„Teamwork wird bei uns groß geschrieben. Wir können uns immer gegenseitig aufeinander verlassen und nutzen die Stärken jedes Einzelnen, um tolle Ergebnisse zu erzielen.“

ENGIN AKIN,
Product Owner bei Control€xpert

Das SpeedCheck Entwickler-Team v.l.n.r.: Justin Burchhartz, Imad Maksoud, Stefan Schönsee, Roland Stamm, Engin Akin, Tilmann Thiry, Konstantin Lukaschenko

HENRIK LANGE,
Vertriebsleiter Automotive
bei Control€xpert

„Langwierige Schadenprozesse werden durch SpeedCheck extrem beschleunigt und vereinfacht. Dies spart Zeit und Kosten. Dadurch entstehen mehr Freiräume, um bedeutsamere Kundenanliegen zu bearbeiten, was letztendlich auf einen verbesserten Kundenservice einzahlt. Viele Versicherungen, Autovermietungen und Werkstätten profitieren bereits heute von SpeedCheck – Tendenz und Nachfrage steigend.“

DONNERSTAG

Der erste terminfreie Tag der Woche beginnt wieder mit dem Besuch des Fitnessstudios. „Sport brauche ich für meinen Kopf.“ Scheint zu funktionieren. Kaum im Büro angekommen, macht sich positive Unruhe breit. Auf Empfehlung eines zufriedenen Kunden hat sich eine Versicherung als potenzieller SpeedCheck-Nutzer interessiert an Control€xpert gewandt. „Schön, wenn unsere Arbeit so gut ankommt, dass die Kunden uns weiterempfehlen.“ Und so gilt es nun, kurzfristig einen Termin mit dem Interessenten vorzubereiten. „Den werden wir umhauen mit unserem Paket.“ Ein breites Lächeln huscht über Engins Gesicht.

Kurz vor Feierabend schaut Engin auf die Uhr, „Der müsste eigentlich schon fertig sein...“ Er greift zum Telefon und wählt die Nummer eines Vertriebsmitarbeiters, der heute einen wichtigen Kundentermin hatte. Mit einer Mischung aus Neugier und Begeisterung fragt er den Kollegen über den Ablauf des Termins aus. „Es interessiert mich einfach, wie unsere Produkte am Markt performen. Und vom Vertriebler erfahre ich aus erster Hand, was beim Kunden gut ankommt und wo noch was klemmt.“ Am Abend geht's wieder zur Doppelschicht: Uni und Fußball. Nur kein Stillstand.

FREITAG

Zum Abschluss der Woche wollen wir von Engin wissen, was ihn persönlich an SpeedCheck reizt. Seine Antworten kommen wie aus der Pistole geschossen. „Das ist einfach ein Top-Produkt. Und wie viele unserer Produkte ist auch bei SpeedCheck aus einem Prozess mittlerweile eine Plattform geworden. Daten aus den unterschiedlichsten Kanälen fließen hier zusammen: Telematik, Chatbots, Sprachsteuerung, Bilderkennung – und am Ende steht eine belastbare Kalkulation. Nicht wie bislang eine Prognose. Und das automatisiert ermittelt.“ Die Begeisterung ist ihm anzumerken.

Wo die Reise mit SpeedCheck hingeht? Engin hat da so eine Vision: „Die Vollautomatisierung der Schadenkalkulation mit SpeedCheck. Die Plattform soll dem Menschen die Arbeit so weit erleichtern, dass dieser eigentlich nur noch eine Kontrollfunktion ausüben muss.“ Bis dahin ist wohl noch etwas Weg zurückzulegen. Egal, wie die Zukunft von SpeedCheck aussehen wird: Bei Engin Akin ist sie in guten Händen. ■

SPEEDCHECK – SCHADEN-KALKULATION IN ECHTZEIT

- SpeedCheck ist der Dreh- und Angelpunkt für viele Produkte von Control€xpert. Daten aus Telematik, Bilderkennung und anderen Kanälen werden in SpeedCheck verarbeitet
- Online Plattform zur Ermittlung der Schadenhöhe in Echtzeit
- Fahrzeug-Identifizierungsnummer wird anhand eines Fotos vom Fahrzeugschein automatisch ausgelesen – keine manuelle Eingabe nötig
- Anhand von Schadenbildern werden die beschädigten Zonen in einem 3D-Fahrzeugmodell markiert; die Kalkulation für die Reparatur erfolgt in Echtzeit
- Ergebnis kann in ein Kalkulationstool eingespeist werden: Es wird eine vorbelegte Kalkulation erstellt

„Ich bin total überzeugt von SpeedCheck. Besonders beeindruckt hat mich die Flexibilität des Teams und die enorme Prozessbeschleunigung, die wir durch SpeedCheck erreichen.“

CARSTEN PLUSCHKE,
Teamleiter Fleet Maintenance, Europcar

PODCAST zum Artikel anhören:
controlexpert.com/podcasts
oder Code scannen:

MOBILECHECK

FAIR GEHT VOR IM SCHADENFALL

Obwohl die Schadenprüfung stets nach objektiven Gesichtspunkten erfolgt, ist sie doch ein Tanz auf zwei Hochzeiten: auf der einen Seite die Ansprüche des Geschädigten, auf der anderen die Interessen seiner Versicherung. Gerade im ebenso anspruchsvollen wie schnelllebigen Bereich der mobilen Devices gilt es, die Rechte und Interessen beider Seiten gut auszubalancieren. MobileCheck bietet dabei die bestmögliche Lösung für alle Beteiligten.

Im Jahr 2018 nutzten laut statistischen Erhebungen ca. 57 Millionen Personen in Deutschland ein Smartphone. Seit Jahren wächst diese Zahl beständig an. Und sie wird weiter wachsen. Doch nicht nur das: Auch die Geräte selbst „wachsen". Sie werden leistungsfähiger, flexibler – und teurer. Preise von um die 1.000 € pro Smartphone sind keine Seltenheit mehr.

EINE ENTWICKLUNG, DIE NATÜRLICH AUCH DIE VERSICHERUNGEN VOR NEUE AUFGABEN STELLT.

Doch nehmen wir zunächst die Perspektive des Geschädigten ein. Ihm geht es vor allem um zwei Punkte: Er möchte sein Smartphone möglichst zügig wieder benutzen können und er will, dass die Herstellergarantie auch nach der Reparatur weiter besteht. Mit MobileCheck bekommt der Geschädigte den am Markt bestmöglichen Service: eine Reparatur nach Herstellervorgaben in schnellstmöglicher Bearbeitungszeit. Beides kann Control€xpert garantieren. Eingesendete Geräte werden ausschließlich herstellerautorisiert repariert und stehen dem Geschädigten in der Regel nach einer Woche wieder zur Verfügung. Ein weiteres Plus: Der Geschädigte kann nach der Einsendung seines Smartphones und anschließender Begutachtung und Schadenfeststellung selbst entscheiden, ob er es reparieren lassen oder fiktiv abrechnen möchte. Aus seiner Perspektive spricht also alles für eine Schadenprüfung mit MobileCheck.

Aus Sicht der Versicherungen stellen mobile Devices wie Smartphones, Tablets und Laptops aufgrund der hohen Betrugsquote eine Besonderheit dar – was dazu führt, dass praktisch jede Versicherung anders mit der Schadenprüfung verfährt. Das Spektrum reicht dabei von strenger Prüfung bis hin zum völligen Verzicht und pauschaler Akzeptanz aller eingereichten Schadenmeldungen. Dabei lohnt sich genaues Hinschauen in jedem Fall – vor allem angesichts der bereits erwähnten Preissteigerung der Geräte. Auffällig ist nämlich, dass vor allem Topmodelle wie das iPhone X und das Samsung Galaxy S9 betroffen sind. Bei Geräten dieser Preislage ist die Ersparnis durch eine Schadenprüfung in jedem Fall höher als das, was der Prüfverzicht kostet. Von 2017 auf 2018 ist die durchschnittliche Einsparung von 200 € auf 250 € angewachsen. Tendenz weiter steigend, denn: Bei höherem Neuwert erhöht sich auch der Zeitwert bei gleichbleibender Nutzungsdauer.

Eine Prüfung ist also unbedingt zu empfehlen. Nicht zuletzt hinsichtlich der bereits erwähnten hohen Betrugsquote. Gerade in diesem Bereich wird Künstliche Intelligenz in Form von automatischer Bilderkennung bei Control€xpert zukünftig weiter an Bedeutung gewinnen. Die Manipulation von Schadenbildern wird dadurch quasi unmöglich werden.

Doch schon jetzt sprechen die Fakten für sich: Durch die Entscheidung für MobileCheck entfallen bei allen Versicherungen zusammen ca. 25.000 Telefonate pro Jahr – eine enorme Entlastung. Bei Control€xpert werden ca. 7.000 Reparaturen pro Jahr in die Wege geleitet, die Summe der Einsparungen für die Versicherungen liegt bei ca. 5 Mio. € jährlich. Manuel Kolrep, Leiter MobileCheck, zu den Vorteilen: „Mit MobileCheck bieten wir in der Tat ein auf dem Markt einzigartiges Produkt, welches die Ansprüche von Geschädigten und Versicherungen ideal ausbalanciert. Hier gibt es auf beiden Seiten nur Gewinner." ■

„Durch die immer schneller fortschreitende technische Entwicklung von mobilen Geräten ist für uns im Schadenmanagement u.a. die Herausforderung, den Betrugssektor einzugrenzen. Mit MobileCheck sind wir in der Lage uns flexibel an diese Entwicklungen anzupassen. Wünsche und Anregungen finden immer ein offenes Ohr und werden schnell umgesetzt."

BETTINA VON GOGOLINSKI, stellv. Gruppenleiterin Haftpflicht Schaden, Allianz

MOBILECHECK – IDEAL FÜR ALLE FÄLLE

Im Rahmen der Schadenprüfung können Versicherer einen individuellen Schwellwert festlegen, der sich am Zeitwert orientiert. Liegt der Zeitwert unter dem Schwellwert, kann dieser direkt an den Geschädigten ausgezahlt werden. Wenn der Zeitwert über dem Schwellwert liegt, erfolgt die normale Prüfung durch die Sachverständigen. Es können also alle Schäden an Control€xpert weitergeleitet werden.

Übrigens: Von der Einsendung des Schadengutes über die Ermittlung von Schadenplausibilität, Zeitwert und Reparaturaufwand bis hin zum Versand des Prüfberichts – bei MobileCheck ist alles inklusive.

„Die Zusammenarbeit mit MobileCheck läuft sehr effizient. Unsere Sachbearbeiter sind mit der gesamten Abwicklung und insbesondere den Prüfberichten zufrieden, da sie verständlich und nachvollziehbar sind."

RENE VANFLOOROP, Partner- / Dienstleistungsmanagement.
Gothaer Allgemeine Versicherung AG

Nicht nur Smartphones lassen sich über MobileCheck prüfen – Tablets, Notebooks, Kameras, Drohnen, sogar Brillen – vieles ist möglich.

KEYFACTS MOBILECHECK

Ihre One-Stop-Lösung für mobiles Schadengut:

- Übernahme des gesamten Prüfprozesses ab Schadenmeldung
- Für Schäden bei Handys, Tablets, Notebooks, Digitalkameras, Brillen
- Steuerung der gesamten Korrespondenz (u. a. eigene Hotline)
- Ermittlung von Plausibilität, Neu- und Zeitwert sowie Reparatur
- Ca. 47 % Einsparung gegenüber Zeitwert, Transparenz durch digitale Statusmeldungen und Prüfberichte

PODCAST zum Artikel anhören:
controlexpert.com/podcasts
oder Code scannen:

INTERNATIONAL

AROUND THE WORLD

Niederlassungen in 16 Ländern, mehr als 800 Mitarbeiter und mehr als 100 internationale Versicherungskunden weltweit – Tendenz steigend. Control€xpert macht große Fortschritte bei der Umsetzung der Vision, faire und innovative Schadenabwicklung auf der ganzen Welt zu ermöglichen. Weltweite Partnerschaften mit mit großen Versicherungsgesellschaften sind Belege dafür, dass auch der Markt von dieser Vision überzeugt ist. Und auch die jüngsten internationalen Entwicklungen tragen zum weiteren Fortschritt bei:

USA: 100 %-IGES WACHSTUM UND INTEGRATION VON KI PROJEKTEN

Unser Geschäft wächst auch in diesem Jahr enorm – wir haben 11 neue Kunden gewonnen. Im Zuge des Wachstums stellen wir weiterhin den Autofahrer in den Mittelpunkt unserer Handlungen und bieten ihm eine wachsende Produktpalette an, welche u.a. AutoCheck, SubroCheck, StorageCheck und EasyClaim beinhaltet. Wir freuen uns auf 2019 und sind gespannt auf die geplanten Automatisierungs- und KI-Projekte, die in unsere Produktbasis eingeführt werden.

– KEVIN MEYER, Country Manager C€ USA

MITTEL- & SÜDAMERIKA: NEUE MÄRKTE, NEUE KUNDEN, NEUE PROJEKTE

Chile ist die neueste Gründung in Südamerika und bietet vielversprechende Chancen. Insgesamt kooperieren wird dort bereits mit 4 Versicherungsunternehmen. Hier bieten wir unter anderem EasyClaim, EasyClaim Home und ExpertiseCheck an. In Brasilien konnten mit der Einführung von AutoCheck zahlreiche neue Kunden gewonnen werden. Auch der Einsatz von PolicyCheck für den Bereich der Landmaschinen erweist sich als großer Erfolg. In Mexiko hielt mit GlassCheck ein Prozess erfolgreich Einzug, den es bislang dort gar nicht gab. Auch in Kolumbien und der Dominikanischen Republik erfreut sich PolicyCheck wachsender Beliebtheit. In Peru und Costa Rica laufen aktuell Testprojekte mit ExpertiseCheck.

– GERMÁN DE LA MERCED, Regional Director Control€xpert

MICHAEL KUBIJOWICZ, Leiter International bei Control€xpert

„Das Jahr 2018 war mit einem Wachstum von mehr als 60 % und Neugründungen in Chile, Schweiz und Thailand sehr erfolgreich. Zudem haben wir in Argentinien, Hong Kong und Polen smarte neue Kollegen dazugewonnen, um unseren Wachstumspfad fortzusetzen. Auch in 2019 werden wir unser Dienstleistungsportfolio erweitern, unsere Marktpräsenz ausbauen und neue digitale Services bereitstellen.“

SPANIEN: WIE MAN MIT KI UND POLICYCHCECK DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT STEIGERT

2017 startete Control€xpert in Spanien mit dem Produkt PolicyCheck mit einem unserer großen internationalen Partnern. Die Anwendung erlaubt die Bewertung eines Fahrzeugs vor Abschluss der Versicherungspolice – schnell, günstig und digital. Im Falle des Erwerbs eines Gebrauchtwagens oder bei Fahrzeugummeldung schickt der Fahrzeughalter Fotos vom Fahrzeug und den Fahrzeugpapieren per Web-App an Control€xpert. Diese Fotos werden mit Hilfe der auf Künstlicher Intelligenz basierenden Bilderkennungs-Technologie und dem Know-how unserer Kfz-Experten analysiert. Innerhalb kürzester Zeit erfolgt eine Einschätzung zur Versicherbarkeit des Fahrzeuges. Bereits im ersten Jahr wurden pro Monat im Schnitt 1.000 Vorgänge abgewickelt. Unsere Partner profitieren von der Schnelligkeit, einer besseren Risikokontrolle und erhöhter Kundenzufriedenheit, das Feedback ist zu 98 % positiv. 2018 haben wir zahlreiche neue Kunden dazugewonnen, nicht nur mit PolicyCheck, sondern auch mit anderen Services und Technologien von Control€xpert. 2019 wird unser Jahr.

– JAKOB OTTING, Country Manager C€ Spanien

SCHWEIZ: AUTOMATISIERTER ZAHLPROZESS BEI GLAS

Mit einer großen Schweizer Versicherung setzen wir den automatisierten Zahlprozess bei GlassCheck um und erarbeiten für EasyClaim einen Lösungsansatz, der die automatische Bilderkennung beinhaltet.

– CHRISTIAN ZIMMERMANN, Country Manager C€ Schweiz

POLEN: USE CASES FÜR AUTOMATISCHE BILDERKENNUNG VOR DEM LAUNCH

Mit einer der größten polnischen Versicherungsgesellschaft arbeiten wir an verschiedenen Use Cases für die Detektion von Schäden mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz und automatischer Bilderkennung. Spannende Themenfelder sind hier App-basierte Lösungen, vorbelegte Kalkulationen, Triage-Modelle und automatisierte Kalkulationen.

– TOMASZ TARKOWSKI, Country Manager C€ Polen

HONGKONG: AMBITIONIERTE ZIELE UND SPEZIALISIERUNG AUF DIE PRÜFUNG VON ELEKTROFAHRZEUGEN

Mit ursprünglich 3 Kunden gestartet, kümmert sich das Team aus Hongkong mittlerweile um 9 Kunden, welche teilweise zu den größten Versicherungen der Welt gehören. Die Kollegen in Hongkong kümmern sich damit um 60 % aller Versicherungen des Marktes. Doch der Ehrgeiz des Teams ist hoch: Erklärtes Ziel für 2019 ist die gesamte Marktabdeckung in Hongkong. Das Besondere: Die Quote von Elektrofahrzeugen in Hongkong ist sehr hoch, daher spezialisieren wir uns vor Ort auf die Prüfung von E-Fahrzeug Schäden.

– JEFFERY LAM, Country Manager C€ Hongkong

THAILAND: NEUES OFFICE UND ERSTE KUNDEN

Das Team in Thailand hat im Juli 2018 die Arbeit für einen der größten Versicherer des Landes aufgenommen. Drei weitere Kunden kamen nach den ersten Erfolgen schnell hinzu. Die Kollegen digitalisieren ganze Prozessschritte, sorgen für Transparenz durch Business Intelligence Lösungen und optimieren die Kundenkommunikation für die Branche. Besonders überzeugt sind die Kunden bzgl. der entstehenden Transparenz hinsichtlich Ersatzteilpreisen und Arbeitswerten. Das Ziel für 2019 ist die Vermarktung von EasyClaim und PolicyCheck.

– WORAWIT MOKKHASAMIT, Country Manager C€ Thailand

UK: INTEGRATION VON SACHVERSTÄNDIGEN EINER VERSICHERUNG STEIGERT EFFIZIENZ

Gemeinsam mit einem Top 10 Versicherer gehen wir in Großbritannien neue Wege. Der Versicherer hat bereits Ende letzten Jahres seine Schadens- und Engineering-Abteilung an Control€xpert ausgelagert. Für die noch junge Control€xpert Niederlassung in UK stellt es einen großen Erfolg dar, einen großen Kunden von den Vorteilen des digitalisierten ExpertiseCheck Prozesses zu überzeugen. Im Zuge der Digitalisierung und Prozessbeschleunigung in der Schadenabwicklung kommt es auf Seiten der Versicherer zur Einsparung von Kosten und Zeit. Wir freuen uns auch, eine Reihe ehemaliger Mitarbeiter der Versicherung in unserer Control€xpert Familie begrüßen zu dürfen. Darüber hinaus ermöglicht diese Änderung dem Versicherer, viel schneller und deutlich agiler beim Einsatz neuer Schadenregulierungstechnologien zu sein. Geschäftsführer Nicolas Witte sieht in dieser Zusammenarbeit ein Modell der Zukunft. „Die Versicherung steigert durch diesen Schritt ihre Effizienz und Flexibilität. Sie hat weiterhin uneingeschränkten Zugriff auf die Expertise von Fachleuten, kombiniert diese mit den Möglichkeiten, die ein agil arbeitendes Unternehmen wie Control€xpert bietet. Sie schaffen operative Festkosten ab und nutzen unsere Dienstleistungen zu einem sehr geringen Preis durch die Kombination aus einer „Kosten pro Schadensfall“ Berechnung und einer Reduzierung der durchschnittlichen Reparaturkosten. Zudem machen sie sich unabhängig von Schwankungen in der Anzahl von zu bearbeitenden Schadenfällen.“ Angesichts der in den nächsten Jahren zu erwartenden Veränderungen in der Versicherungsbranche, könnte dieses Modell auch in anderen Ländern und Produktbereichen Schule machen.

– PAUL SYKES, Country Manager C€ UK

AUSZUG UNSERER INTERNATIONALEN VERSICHERUNGSKUNDEN:

MILLENNIALS

GEN ERA TION WHY?

ULRICH LAMMERS,
Geschäftsführer von Control€xpert

„Die Generation Y tickt anders. Darauf reagieren wir bereits im Recruiting Prozess: mit individuellen Förderprogrammen, flexiblen Arbeitszeiten und vor allem mit Kommunikation auf Augenhöhe. Wir unterstützen den Wunsch unserer Mitarbeiter nach beruflicher Selbstbestimmung, indem wir unter anderem in agilen Teamstrukturen arbeiten.“

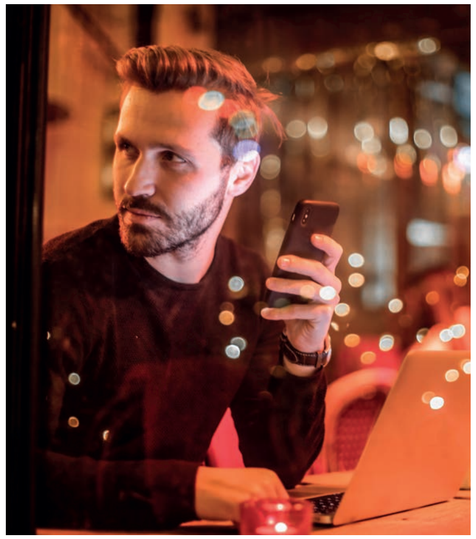
Millennials, die Generation der zwischen 1980 und 1995 Geborenen, haben nicht selten mit Vorurteilen zu kämpfen. Ihnen haftet der Ruf an, oberflächlich, vergnügungssüchtig und in „ihrer“ digitalen Welt gefangen zu sein. Doch die Realität ist natürlich deutlich vielschichtiger – und zudem hoch interessant.

Will man sich der Generation Y inhaltlich nähern, hilft es schon mal, sich die Bezeichnung genauer anzuschauen. Das „Y“ steht nämlich tatsächlich für „Why“ – und spielt damit auf die Eigenschaft der Millennials an, Traditionen, Umstände und bislang geltende Regeln in Frage zu stellen. Sie sind überaus kritische Zeitgenossen. Dies zeigt sich zum Beispiel in ihrer Art der Bewertung von Produkten, Dienstleitungen und Services. Dabei sind sie nicht empfindlicher als vorherige Generationen. Sicher im Umgang mit Bewertungsportalen in allen Lebensbereichen teilen sie schlechte Erfahrungen jedoch in Windeseile im Netz. Gute Erfahrungen allerdings gleichermaßen. Dieser selbstbewusste Umgang mit Kritik erwächst nicht zuletzt daraus, dass sie sich bei einer Entscheidung nicht allein auf Empfehlungen von Freunden verlassen. Sie nutzen viele verschiedene Quellen und fühlen sich dementsprechend umfassend informiert. Für Unternehmen bedeutet das, gerade im Bereich des Kundenservice besonders sorgfältig zu arbeiten.

MILLENNIALS VERBRINGEN ZWAR NICHT MEHR ZEIT AN IHREM HANDY ALS IHRE ELTERN, ABER SIE GEHEN ANDERS DAMIT UM

Wie kann es nun Unternehmen gelingen das Interesse der Millennials zu wecken? Wie lassen sie sich ansprechen, überzeugen und begeistern? Als Unternehmen, welches die Gen Y zu seiner Zielgruppe erkoren hat, empfiehlt es sich, sich auch mit Lebensgewohnheiten zu beschäftigen. Zwar verbringen sie beispielsweise nicht mehr Zeit mit ihrem Smartphone als ihre Eltern, aber sie gehen damit anders um. Sie sind in die digitale Welt hineingeboren, nicht hineingewachsen. Für sie ist Vieles selbstverständlich, was sich ältere Generationen erst erschließen mussten. Dazu gehört auch, ständig unbegrenzten Zugriff auf unterschiedlichste Informationsquellen zu haben – und sich aus diesen eine Meinung zu bilden. Millennials hängen dabei nicht an einem Informations-Anbieter, so wie vormals ihr Großvater an seiner Wochenzeitung. Millennials bauen generell auf einen Mix von Anbietern und Medien. Sich nur auf Facebook oder Twitter zu konzentrieren, um mit der Zielgruppe zu kommunizieren, reicht für Unternehmen also nicht. Vielmehr ist eine schnelle, unverbindliche Kommunikation über sich immer wieder verändernde Kanäle gefragt.

Für Unternehmen, die Millennials als Mitarbeiter gewinnen wollen, gilt vor allem eins: umdenken. Die Work-Life-Balance spielt für die Angehörigen der Generation eine übergeordnete Rolle. Mit „9-to-5“ und Anwesenheitspflicht schreckt man sie ab. Eine sinnvolle Tätigkeit und entgegengebrachte Wertschätzung sind ihnen wichtiger als die Höhe des Gehalts oder der Firmenwagen. Auch Angebote wie HomeOffice und flexible Arbeitszeiten genügen nicht. Es gilt, die Systeme des Unternehmens nicht nur zu digitalisieren, sondern auch so aufzubauen, dass sie mit völliger zeitlicher und örtlicher Flexibilität genutzt werden können. Was auf den ersten Blick als ziemlich nassforsche Forderung erscheint, ist nur Teil eines fairen Deals: Millennials gelten, sind sie von einer Sache überzeugt, als äußerst engagiert und zuverlässig. Aus ihrer Sicht stellt sich die Lage so dar: Sie geben in ihrem Job ihr Bestes – und genau das erwarten sie auch von ihrem Arbeitgeber.



Work-Life-Balance und Flexibilität ist für Millennials einer der ausschlaggebendsten Faktoren bei der Wahl des Arbeitgebers – wichtiger als etwa ein hohes Gehalt oder ein Firmenwagen

In der generellen Einschätzung des Wesens Millennials gehen Expertenmeinungen und bisherige Erfahrungen durchaus auseinander. Während einige Studien eine auffällig hohe Affinität für Anstellungen im öffentlichen Bereich und damit ein erhöhtes Bedürfnis nach Sicherheit ergaben, weisen andere auf weit verbreitete Freiheitsliebe und mobiles Abenteuertum hin. In Einem sind sich allerdings alle einig: Als erste Generation der Digital Natives sind sie gleichermaßen Chance und Herausforderung für jedes moderne Unternehmen. Sie nicht ernst zu nehmen wäre ein fataler Fehler. ■

THIS IS Y MILLENNIALS

Verfügen über ein großes Selbstbewusstsein

Hegen den Wunsch nach beruflicher und privater Selbstbestimmung

Lehnen tiefe Hierarchien ab, bevorzugen Teamwork als Arbeitsmodell

Pflegen einen technik- und internetaffinen Lebensstil

Sind flexibel und anpassungsfähig

SCHULUNG & QUALITÄTSMANAGEMENT

QUALITÄT IST KEIN ZUFALL

Das wichtigste Qualitätsmerkmal eines Unternehmens ist die Kundenzufriedenheit. Sie ist Gradmesser dafür, ob die eigenen Ziele, Ansprüche und Leistungen den Anforderungen der Kunden gerecht werden. Um das zu erreichen, kommt bei Control€xpert ein besonderes Qualitätskonzept zum Tragen.

„Qualitätsmanagement im Sinne eines Total Quality Management ist mittlerweile ein integrativer Bestandteil von Control€xpert. Wichtige C€-spezifische Erfolgsfaktoren sind erstens die organisatorische Unabhängigkeit der Qualitätsmessung, zweitens der tägliche Kontakt des Qualitätsmanagement-Teams zum Kunden im Rahmen des Reklamationsmanagements. Qualität ist zudem ein sensibler Faktor in der Vergütung bei Control€xpert."

PHILIPP HAAC, Leiter Operations bei Control€xpert

Besser geht's immer: Das Ziel, die Qualität von Produkten, Prozessen und Services stetig zu steigern, genießt auch bei Control€xpert oberste Priorität. Um die Erreichung dieses Ziels kümmert sich die Abteilung Technik/Schulung und Qualitätsmanagement. Mit den Bereichen Reklamation, Schulung und QM bildet die Abteilung das Grundgerüst des erwähnten Qualitätskonzeptes. Der Kern des Teams Qualitätsmanagement formt sich dabei aus Kfz-Experten mit ihrem Fachwissen. Ihre zentrale Tätigkeit ist die Messung der Qualität der Produkte aus allen Produktbereichen anhand verschiedener Kenngrößen. Das QM-Team ist aus den Produktbereichen herausgelöst, daher finden die Messungen garantiert unabhängig und objektiv statt. Über die Messungen erhält die Abteilung Auskunft über die Qualität der geprüften Produkte, sowohl hinsichtlich Daten- und Systemfehler, als auch manueller Fehler. Da die ermittelten Kenngrößen stetig aktualisiert werden, findet eine Live-Messung statt. Es lässt sich unmittelbar erkennen, ob zur Erhöhung der Qualität eingeleitete Maßnahmen bereits gegriffen haben. Das QM-Team steht außerdem im direkten Kontakt zu unseren Kunden. So lässt sich auch auf dem „kurzen Dienstweg" Feedback einsammeln.

FEHLER ERKENNEN, FEHLER VERHINDERN

Engster Partner des QM-Teams ist das Reklamationsteam. Dieses liefert nötige Informationen bezüglich der auftretenden Fehlertypen. Die Fehlermeldung erfolgt dabei über ein einheitliches Ticketsystem. Die Fehler können so kategorisiert und priorisiert direkt an die Verantwortlichen in der jeweiligen Abteilung weitergeleitet werden. Über dasselbe System erfolgt auch die Kontrolle der Fehlerbehebung durch das QM-Team. Das Reklamationsteam ist außerdem in der Lage, die Kundenzufriedenheit über ein Feedbacksystem zu messen. Mittels der so gewonnenen Daten werden weitere Optimierungsmaßnahmen abgeleitet.

QUALITÄT MACHT SCHULE

Fehler und Fehlertypen zu erkennen ist das eine – doch wie vermeidet man sie und lernt sogar daraus? Indem man ihnen grundlegend zu Leibe rückt: mit zielgerichteten Schulungen. Die Abteilungen QM und Reklamation liefern über die durch sie generierten Daten automatische Hinweise an den Schulungsbereich, in welchen Produktbereichen Potenziale nicht ausgeschöpft werden. An dieser Stelle setzt das unternehmensinterne Schulungsprogramm an. Hier werden gezielte Weiterbildungsangebote für die Mitarbeiter konzipiert und angeboten. Eine standortunabhängige Weiterbildungsmöglichkeit bieten dabei E-Learnings. Mit ihnen erhalten Mitarbeiter speziell auf ihren Produktbereich zugeschnittene Informationen und Aufgabensammlungen, die sie jederzeit flexibel abrufen können. Ein weiterer Zweig sind Seminare mit Frontalunterricht, die sowohl mit internen als auch externen Referenten durchgeführt werden. Neben fachlichen Themen bietet das Schulungsprogramm auch Sprach- und Excel-Kurse, Kommunikationstrainings, Führungsseminare, Schulungen zum Thema Total Quality Management, Projektmanagement und vielem mehr.

Geleitet wird die Abteilung Technik/Schulung und QM von Dr.-Ing. Sebastian Müller. Er ist überzeugt von der Tragfähigkeit des entwickelten Qualitätskonzeptes. „Die Struktur des Konzeptes erlaubt die Einbettung aller laufenden Prozesse bei Control€xpert. Es gewährleistet einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der Kern moderner Managementkonzepte und -philosophien ist." Begleitet wird das Konzept von weiteren Maßnahmen. Im Zuge des Total Quality Managements wurde ein Vorhaben konzipiert, das die Qualitätssteigerung aller Unternehmensbereiche ermöglicht und dabei die Kundenorientierung in den Fokus stellt. So lässt sich die Qualität noch tiefer in der Unternehmenskultur verankern. Dazu sind bei diesem Vorhaben alle Mitarbeiter einbezogen – vom Sachbearbeiter bis zum CEO. In puncto Qualität überlassen wir bei Control€xpert eben nichts dem Zufall. ■

DR. SEBASTIAN MÜLLER

Abteilungsleiter im Team Technik/Schulung und Qualitätsmanagement bei Control€xpert

Der seit Juli 2018 bei Control€xpert tätige Dr. Sebastian Müller hat nach seinem Bachelor und Master in Maschinenbau an der Uni Aachen im Bereich Produktionstechnik und Prozessoptimierung promoviert. Bei Control€xpert schätzt er vor allem, dass im Unternehmen die Digitalisierung „echt gelebt" wird.

PODCAST zum Artikel anhören: controlexpert.com/podcasts oder Code scannen:

C€ INSIGHTS

UUUND... ACTION!

C€ feiert – Sommerfest

C€ fährt Wasserski

C€ trainiert – Bootcamp

Motiviert an den Start gehen, sich ein Ziel setzen und alles geben für das beste Ergebnis. Diese Einstellung wird bei Control€xpert nicht nur im Arbeitsalltag gelebt, sondern auch beim nötigen Ausgleich. Freizeitsport wird im Unternehmen seit jeher großgeschrieben. Dabei reicht die Palette an Sportarten, die gemeinsam vor oder nach der Arbeit in Angriff genommen werden, von den Klassikern wie Fußball bis hin zum den neuesten Trends. So zum Beispiel Krav Maga, das moderne Selbstverteidigungstraining, bei dem gezielte Gefahrenabwehr und Fitness ineinander verfließen. Die „Evergreens“ Rückenschule und Yoga erfreuen sich weiterhin großer Beliebtheit – kein Wunder, geht die Büroarbeit auf Dauer doch ordentlich auf die Knochen. Für alle, die lieber in der Gruppe aktiv sind, ist das Bootcamp wie maßgeschneidert: Bei dem individuell abgestimmten Zirkeltraining im Freien wird ordentlich was abverlangt. Doch natürlich geht es auch noch höher und schneller hinaus. Beim Wasserski zum Beispiel. Oder beim Klettern im Hochseilpark. Wer besondere Herausforderungen sucht, ist bei Control€xpert eben immer an der richtigen Adresse. Und wie unschwer zu erkennen, bleibt dabei auch der Spaß nicht auf der Strecke. Apropos Spaß: Gefeiert wird bei uns natürlich auch! Sommerfest und Weihnachtsparty genießen mittlerweile Kultstatus. Wir freuen uns auf alles, was 2019 bringt! ■

C€ klettert

C€ feiert – Weihnachtsfeier

C€ fährt Wasserski

C€ klettert

C€ trainiert – Bootcamp

C€ entspannt – Yoga

C€ kämpft – Krav Maga

AFTERWORK BEI CONTROL€XPERT

FIRST THURSDAY

Bei Control€xpert arbeiten IT- und Kfz-Experten Hand in Hand – also Menschen mit teils sehr unterschiedlichem beruflichen Hintergrund und Wissensschatz. Damit jeder vom Wissen des Anderen profitieren kann, ist Anfang des Jahres 2018 unser neues Mitarbeiter-Event, der „First Thursday“, an den Start gegangen. An jedem ersten Donnerstag im Monat standen dabei zwei spanndende Vorträge auf dem Plan – von C€-lern, für C€-ler. Die Themen stammen dabei zum einen aus dem IT- und Technologie-Bereich und zum anderen aus dem Kfz-Sektor. Das Publikum – bestehend aus unseren Mitarbeitern – durfte bei jeder Veranstaltung ganz demokratisch über die Themen der nächsten Veranstaltung abstimmen. Darunter waren Vorträge zum Thema Autonomes Fahren, Bitcoins, Elektrofahrzeuge, Automatische Bilderkennung, Robotik, Quantencomputer, Verbrennungsmotoren oder Automotive Cyber Security. Im Anschluss an das Event warteten auf die C€-ler kalte Getränke – inklusive eigenem First Thursday-Bier! – und leckere Pizza. Auch im nächsten Jahr warten wieder im Zwei-Monats-Rhythmus spannende Vorträge und tolle Speaker auf unsere C€-ler. ■

AUSBLICK 2019

Diese Vorträge stehen u.a. im nächsten Jahr zur Auswahl:

- Vom gescannten Dokument über OCR bis hin zum fertigen Datensatz – alles Wissenswerte über den C€ Kernprozess
- Wie agil ist C€? – Scrum und agile Software-Entwicklung
- Wie entstehen Arbeitszeitwerte, warum kommt es zu Abweichungen und welche Rolle spielt das Allianz Zentrum für Technik?
- Die Kommunikationsplattform für die Kfz-Branche weiter im Wachstum – Muss überhaupt noch telefoniert werden?

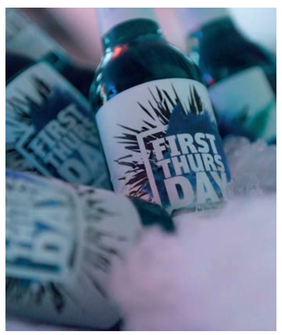
331,2 MIN.
haben unsere Speaker insgesamt auf der First Thursday Bühne vorgetragen

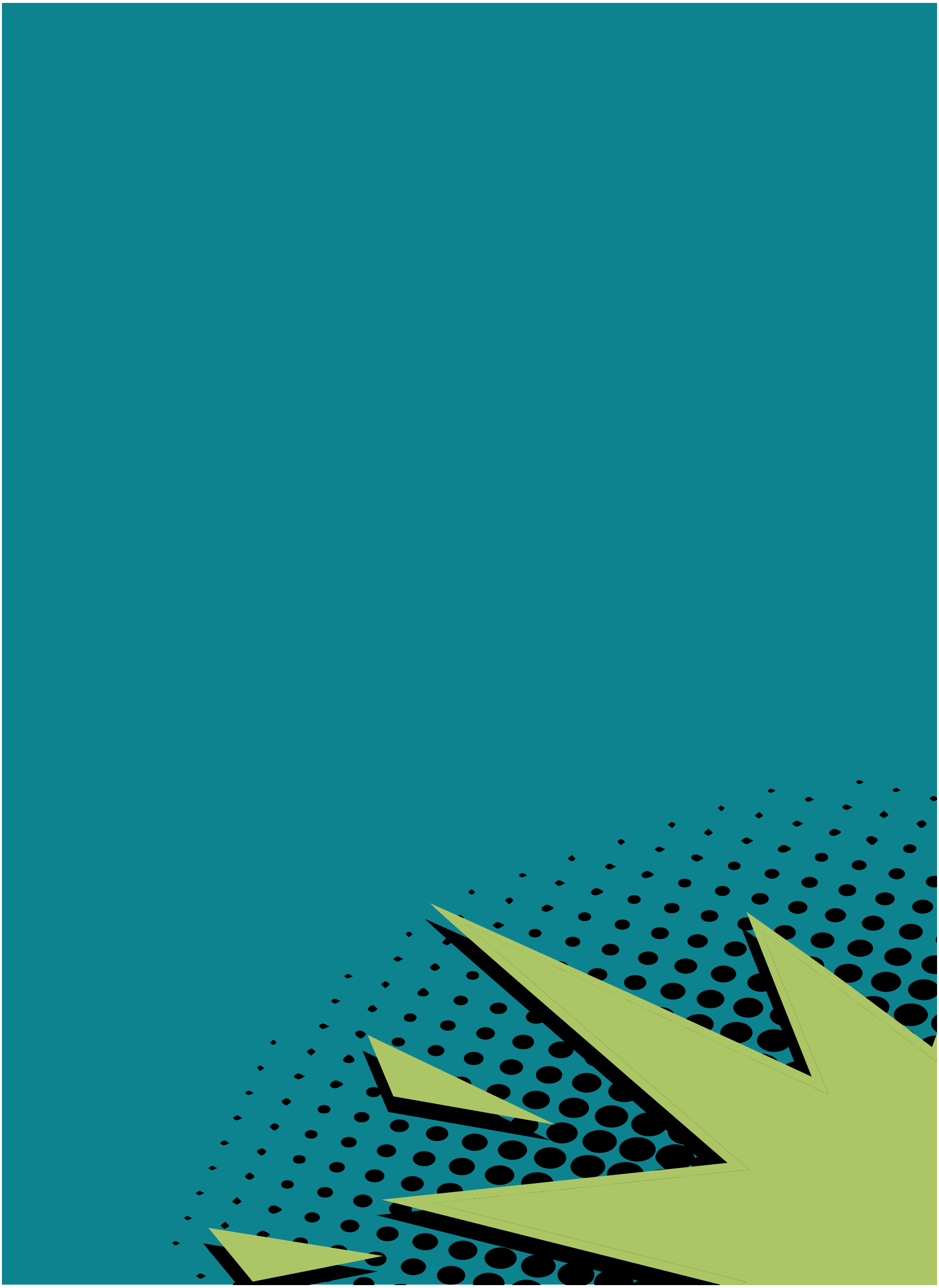
405
Slides wurden insgesamt für die Vorträge erstellt

132 KG
Crushed Ice wurden zum Kühlen der Getränke verwendet

602
Pizzen wurden bei allen Veranstaltungen von den C€-lern verspeist

576
Flaschen und damit 190,08 Liter First Thursday Bier wurden getrunken





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