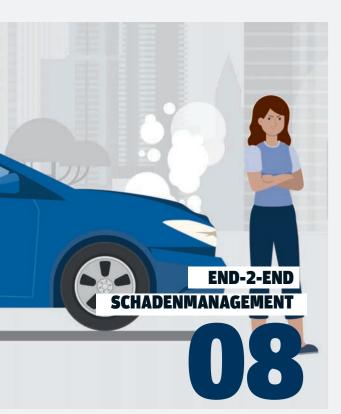


**CE PROFILE 2022** 

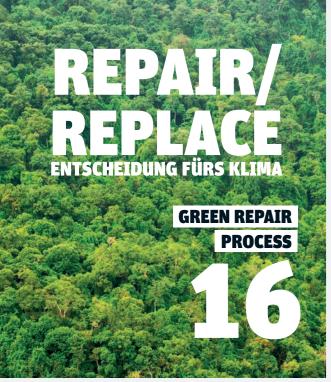
Control€xpert
Redefining Rules.



Wo immer Informationen ausgetauscht werden, kommen Algorithmen und Künstliche Intelligenz ins Spiel. Sie prägen einen ganzheitlichen End-2-End Prozess, der den idealen Dreiklang zwischen Effektivität, Effizienz und Kundenfreundlichkeit ermöglicht. Wie dieser Prozess ablaufen kann, sehen Sie auf S. 08.



Gemeinsame Ziele verbinden. Wie sich unsere Zusammenarbeit mit der SIGNAL IDUNA entwickelt hat und zu welchen Ergebnissen diese bislang führte, darüber sprachen wir mit Thomas Jacobi, Tribe Lead und Bereichsleiter Schaden Komposit der SIGNAL IDUNA Gruppe.



Kraftverkehr und Klimaschutz – zwei Bereiche, die sich nur schwer miteinander vereinbaren lassen. Und doch sind sie eng miteinander verbunden. Auch im Schadenprozess.



22 GEHIRNCHIP NEURALINK
The Missing Link

24 Experten wissen mehr

26 CYBERSICHERHEIT

Auf Nummer sicher

28 VIDEO ASSESSMENT & FOTOKALKULATION Bilder, die die (Schaden-)Welt bedeuten

30 CONTROLEXPERT & COPART Ziele verbinden

31 Raus mit der Sprache

REIFENPROZESS

Da kommt was ins Rollen

34 CONTROLEXPERT INTERNATIONAL Around The Globe

Als "Breakthrough
Technology for the
Brain" wird ein Chip
angekündigt, der
Menschen mit schweren Hirnerkrankungen
oder Lähmungen den
Start in ein neues Leben
ermöglichen soll. Hinter
dieser bahnbrechenden
Entwicklung steckt ein
Tech-Start-up rund um
Elon Musk.

Das Zeitalter der

Digitalisierung brachte

bislang unzählige neue

Geschäftsmodelle mit

aber weniger in den

Start-up-Schmieden

sich reden, sondern eher bei Polizei und

oder an der Börse von

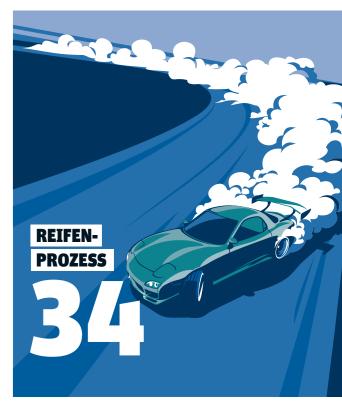
Justiz: Cyber-Erpressun-

sich. Eines davon macht



CYBER-SICHERHEIT

PostMaster® von
ControlExpert kommt
als digitale Kommunikationsplattform zur
Vernetzung der KfzBranche bislang vor
allem bei Reparatur und
Wartung zum Tragen.
Nun lernen Fuhrparkbetreiber auch die Vorteile
für den Reifenprozess
schätzen.



LEITARTIKEL

# DIE ZUKUNFT HAT BEGONNEN



NICOLAS WITTE
Geschäftsführer ControlExpert



DR. ANDREAS WITTE
Geschäftsführer ControlExpert

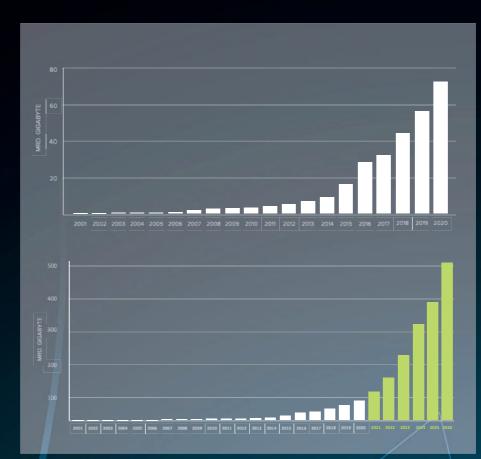


RÜDIGER HACKHAUSEN Geschäftsführer ControlExpert

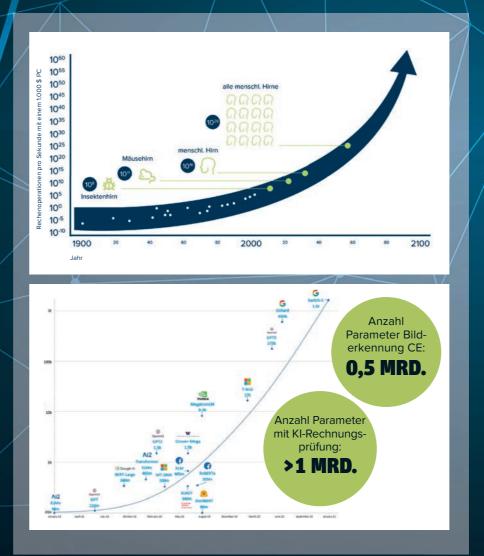
Mit Voraussagen die Zukunft betreffend soll man bekanntermaßen vorsichtig sein. Eines jedoch lässt sich getrost sagen: Noch nie war die Zukunft so schnell da, wie heute. Noch nie in ihrer Geschichte hat die Menschheit binnen kurzer Zeit so große Entwicklungsschritte gemacht. Der entscheidende Treiber dafür sind Technologien. Sie sorgen in vielen Bereichen des beruflichen und auch privaten Lebens für die atemberaubende Geschwindigkeit des Fortschritts. Auch die Kfz-Schadenbranche hat durch den Einsatz von Technologien in den letzten Jahren enorme Entwicklungen durchschritten. Digitalisierung, Künstliche Intelligenz und Deep Learning treiben Vereinfachung, Beschleunigung und Qualitätssteigerung unterschiedlichster Prozesse voran. Und das nicht zuletzt im Interesse der Versicherer.

### **HOCH HINAUS ANS ZIEL**

Kfz-Versicherer auf der ganzen Welt verbindet ein gemeinsames Ziel: Sie suchen nach dem idealen Gleichgewicht zwischen Effizienz, Effektivität und Kundenfreundlichkeit. Sie alle versuchen gleichzeitig und unabhängig voneinander, dasselbe Problem zu lösen: Kfz-Schäden möglichst günstig zu bearbeiten, sie möglichst günstig zu reparieren und dabei die Kundenfreundlichkeit zu maximieren. Die Fokussierung auf dieses Ziel lässt uns von ControlExpert dann doch einmal in die Glaskugel schauen und folgende These aufstellen: In fünf Jahren werden Versicherungen keine Schadenabteilung mehr haben. Schwer vorstellbar? Mag sein, aber das hat auch seinen Grund. Der amerikanische Physiker Albert Allen Bartlett brachte es wie folgt auf den Punkt: "Die größte Schwäche des Menschen ist seine Unfähigkeit, exponentielles Wachstum zu verstehen." Und dieses exponentielle Wachstum ist die Erklärung dafür, dass unsere These plötzlich doch gar nicht so unglaublich ist. Es bedeutet nämlich, dass sich Bestandsgrößen in regelmäßigen Abständen um denselben Faktor verdoppeln. Ein Beispiel: Während ein Mensch mit 30 Schritten zu je einem Meter am Ende 30 Meter zurückgelegt hat, würde er mit 30 exponentiellen Schritten, also mit einer sich bei jedem weiteren Schritt verdoppelnden Schrittlänge, die Erde 25 Mal umrunden.



In der Grafik oben ist die Entwicklung des Datenvolumens im Internetverkehr in Deutschland zwischen 2001 und 2020 zu sehen (Quelle: Statista). Bereits jetzt ist die exponentielle Entwicklung deutlich erkennbar. Das Wissen darüber, dass man sich auf einer exponentiellen Kurve befindet, ermöglicht es, in die Zukunft zu extrapolieren, dargestellt in der unteren Grafik. Die Datenmengen, die hier für das Jahr 2026 vorausgesagt werden, sind für uns heute noch unvorstellbar.



Auch bei der Technologie-Entwicklung können wir eine exponentielle Zunahme beobachten. Hier unterscheiden wir zwischen Hardware- (oben) und Software-Entwicklung (unten). Bei der Entwicklung der Hardware kann die Rechenleistung eines 1.000 \$-PCs zur Grundlage genommen werden. Ca. 2030 wird die Rechenleistung eines solchen PCs der des menschlichen Gehirns entsprechen. Die Entwicklung im Bereich Software lässt sich vereinfacht anhand der Anzahl der Parameter eines Deep Learning-Modells beziffern. Auch hier lässt sich deutlich der exponentielle Anstieg ablesen (Quelle: https://miro.medium.com/max/1872/1\*aZHxrFPgat7okTGsFHtSZA)

### EXPONENTIELL: ERST LANGSAM, DANN PLÖTZLICH

Blickt man vom Hier und Jetzt zurück in die Vergangenheit, wirkt es so, als hätten sich Technologien nahezu linear entwickelt. Da der Mensch aus der Vergangenheit lernt, neigt er dazu, davon auszugehen, dass diese Entwicklung genau so weiterläuft. Doch eben hier liegt der Irrtum: Viele Technologien befinden sich derzeit am Tipping Point zum exponentiellen Verlauf. Und so werden die technischen Entwicklungen der nächsten 100 Jahre die Welt so stark verändern, wie die der letzten 20.000 Jahre. Kein Wunder also, dass wir an unserer aufgestellten These festhalten. Doch was bedeutet das für unsere Branche?

### **IM DREIKLANG VORAN**

Um in der Zukunft einen Kfz-Schaden ideal zu bearbeiten, braucht man drei Dinge: Daten, Technologie und Know-how.

Daten sind dabei das Gold der Jetztzeit und der Zukunft. Das Wachstum des im Internetverkehr produzierten Datenvolumens bis 2020 zeigt eine exponentielle Kurve. Das macht es möglich, es exponentiell weiterzudenken und Vorhersagen zu treffen (s. links).

Ein Treiber für dieses Wachstum ist das Auto. Ein modernes Auto produziert auf einer 8-stündigen Autofahrt etwa 4 TB Daten. Bei knapp 50 Millionen Pkw allein in Deutschland wird klar, welche enorme Menge wertvoller Daten da auf uns zurollt. Der Datenlieferant Auto stützt also die von uns aufgestellte These.

Technologie kategorisieren wir in zwei Blöcke: Hardware und Software. Die Entwicklung von Hardware lässt sich an der Steigerung der Rechenleistung messen. Dabei besagt Moore's Law, dass sich diese etwa alle eineinhalb Jahre verdoppelt. Schaut man sich diese Kurve an, sieht man, dass bereits in ca. zehn Jahren ein etwa 1.000 \$ teurer Computer die Rechenleistung des menschlichen Gehirns haben wird.

Bei der Software zeigt sich eine ähnliche Entwicklung. Das lässt sich beispielhaft am Wachstum der KI-Parameter in Deep Learning-Modellen ablesen, von denen auch einige bei ControlExpert zum Einsatz kommen.

Nicht nur Daten, sondern auch die Technologie entwickelt sich also exponentiell. Know-how ist der Schlüssel dafür, dass dies geschieht. Weder Daten noch Technologie folgen der exponentiellen Funktion von allein. Der Mensch sorgt mit aufeinander aufbauenden Innovationen dafür, dass sie sich exponentiell entwickeln können. Bei Control-Expert arbeiten Tag für Tag Experten aus Forschung und Entwicklung, Data Scientists, Kfz-Experten, IT-Spezialisten, Softwareentwickler, Produktmanager, Datenmanager und viele mehr daran, diese Innovationen zu befeuern. Ihr Fachwissen ist der Innovationstreiber, der das Wachstum möglich macht.

### **GEMEINSAM ANS ZIEL**

In dem Dreiklang von Daten, Technologie und Know-how werden wir in den nächsten Jahren große Fortschritte erzielen können. Schon heute nutzen unsere Kunden unsere Technologien und Produkte, um verschiedene Bausteine im Schadenprozess zu beschleunigen, zu automatisieren und zu verbessern. Doch wir wollen mehr. Diese einzelnen Technologien und Produkte verknüpfen wir bei ControlExpert zu einem ganzheitlichen End-to-End Prozess (Seite 08), der zu einem besseren Gleichgewicht zwischen Effizienz, Effektivität und Kundenfreundlichkeit führt – und damit das Ziel der Versicherungen abbildet. Das lässt uns unsere Vorhersage bekräftigen, dass Versicherungen in fünf Jahren keine Schadenabteilung mehr haben werden. Und das sagen wir ganz ohne Glaskugel.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen der CE Profile 2022!

70

Nicolas Witte

Dr. Andreas Witte

Rüdiger Hackhausen

CE PROFILE 2022

# TSCHUSS BAUCHGEFÜHL, HALLO DATENBASIS!

Die Zeiten der allwissenden Schaden-Gurus, die mit wenigen Blicken und viel Erfahrung Schäden bewerten, sind vorbei. An ihre Stelle treten dienstleistungs- und kundenorientierte Sachbearbeiter und Vertriebsmitarbeiter, denen der Claims Advisor von ControlExpert neue Möglichkeiten eröffnet.

Früher waren sie allgegenwärtig in Erzählungen, Filmen und Romanen: Alte Helden, ausgestattet mit Wissen und Bauchgefühl, das man nur haben konnte, wenn man schon alles gesehen hatte. Dieser Typ Held prägte viele Jahre lang auch die Schadenabwicklung. Ging es darum, eine Entscheidung darüber zu fällen, ob ein Schaden fiktiv abzurechnen, zu reparieren oder gar als Totalschaden zu bewerten sei, verließ man sich lange auf die Erfahrung von gestandenen Kfz-Experten. Doch von diesen alten Hasen lassen sich nicht mehr viele finden. Das liegt vor allem am Wandel der Schadenbranche selbst. Die Ansprüche an die Schadenabwicklung heute sind mit denen von vor 20 Jahren nicht mehr zu vergleichen. Und so sucht die Branche schon seit langer Zeit nach einer neuen Formel, um wirksame und transparente Methoden an die Stelle von Bauchgefühl treten zu lassen.

### DIE HERAUSFORDERUNGEN DER SCHADEN-STEUERUNG

Geschwindigkeit ist alles. Auch bei der Schadenabwicklung. Das liegt nicht zuletzt an der Anspruchshaltung der Geschädigten. Im Zeitalter der Digitalisierung sind Verbraucher aus quasi allen Lebensbereichen umgehendes Feedback und schnelle Bearbeitung ihrer Anliegen gewöhnt. Und die Erwartungen sind auch im Schadenfall groß: Was? Wie lange? Wieviel? Zu diesen Fragen soll möglichst zeitnah Klarheit herrschen. Das Problem ist, dass der Schadenprozess, wie er seit jeher abläuft, aber nun mal Zeit braucht: Der Schaden wird aufgenommen, ein Sachverständiger eingeschaltet, die Besichtigung terminiert, der Schaden besichtigt, die aufgenommenen werden Daten analysiert, und korrespondiert. Bis endlich feststeht, wie der jeweilige Schaden abgewickelt werden sollte, vergehen Tage. Eine zu lange Zeit – nicht nur aus Sicht der Geschädigten, die sich bei zu langer Wartezeit auch selbst behelfen, Rechtsanwälte einschalten oder sich an Werkstätten wenden. Ein Zustand, der heutzutage nicht mehr tragbar ist. Die Lösung dafür heißt: Claims Advisor.

### VORTEILE DURCH DIE NUTZUNG DES CLAIMS ADVISORS



Der Sachbearbeiter wird bei der Entscheidung unterstützt oder diese kann vollautomatisch online ohne Sachbearbeiter getroffen werden



Reduktion der Kosten durch Vermeidung von z.B. Sachverständigengutachten vor Ort zur Feststellung von Totalschäden und Vermeidung von Zusatzkosten durch Rechtsanwälte



Steigerung der Umsetzungsquote für fiktive Abrechnung



Steigerung der Steuerungsquote in Partnerwerkstätten



Steigerung der Kundenzufriedenheit und dadurch langfristige Kundenbindung



Frühzeitige Erkennung von Totalschäden führt zur einer Reduktion unnötiger und teurer Reparaturen

### VOM BAUCHGEFÜHL ZUR DATEN-GETRIEBENEN ENTSCHEIDUNG

Bei ControlExpert wurde mit dem Claims Advisor ein Kl-basiertes Tool entwickelt, welches auf Grundlage von Millionen Datensätzen eine Optimierung der Steuerung von Schäden ermöglicht. Transparente, effiziente Prozesse sowie Effektivitätssteigerung durch die Auswahl der wirtschaftlich sinnvollsten Regulierungsart sind das Ergebnis.

Der Claims Advisor vereint die vorliegenden Daten und verfügbaren Technologien, wie die automatische Bilderkennung, und trifft automatisiert Entscheidungen zur bestmöglichen Schadensteuerung. Dabei geht es darum, alle bei der Schadenmeldung vorliegenden Daten objektiv zu erfassen, zu verarbeiten und daraus nicht vorhandene Daten zu prognostizieren. So lässt sich auf Informationen als Entscheidungsgrundlage zugreifen, die normalerweise erst viel später im Prozess zur Verfügung stehen.

### CLAIMS ADVISOR – DER SCHLÜSSEL ZUM END-2-END SCHA-DENMANAGEMENT

Der Prozess startet mit der Schadenmeldung, die telefonisch, online oder direkt beim Versicherungsvertrieb erfolgt. Es sind unterschiedliche Kanäle mit unterschiedlicher Informationstiefe, was dazu führt, dass nicht immer alle Informationen vorliegen. Der Claims Advisor sammelt die verfügbaren Daten, nutzt unterschiedliche Methoden, um fehlende Daten zu prognostizieren (u.a. Kilometerstand, Erstzulassungsdatum, Fahrzeugmodell) und treibt so den Schadenprozess voran. Er prognostiziert auf Basis einer umfangreichen Datengrundlage die nicht verfügbaren Daten. Eine der Schlüsseltechnologien ist dabei die automatische Bilderkennung (mehr dazu auf S. 14). Hat beispielsweise ein Versicherter bei der Schadenaufnahme das Kennzeichen nicht angegeben, liest die Künstliche Intelligenz es aus den Schadenfotos. Auch der Schweregrad des Schadens lässt sich anhand von Fotos bewerten. Die Algorithmen der KI lesen sämtliche Informationen aus, auf deren Basis automatisiert eine Reparaturkostenkalkulation erfolgt.

Der Claims Advisor benötigt allerdings nicht zwingend Schadenbilder. Häufig wird von Sachbearbeitern und Geschädigten auch die Möglichkeit genutzt, bei der Schadenaufnahme die Schadenzonen in einem 2D- bzw. 3D-Modell zu markieren. Auch auf Basis dieser Angaben kann der Claims Advisor verlässliche Prognosen treffen.

Ob nun 2D-/3D-Modell oder Schadenfotos – in jedem Fall weiß man zu einem sehr frühen Zeitpunkt, welche Reparaturkosten zu erwarten sind. Ebenfalls kann man mit Hilfe der vorliegenden Daten Rest- und Wiederbeschaffungswert ermitteln, konkrete Handlungsempfehlungen für den Kunden abgeben und eine direkte Umsetzung der Folgeprozesse realisieren. Fiktive Abrechnung, Reparatur, Totalschaden, pauschale Regulierung – der Claims Advisor von ControlExpert empfiehlt, vermittelt und steuert in den bestmöglichen Kanal zur abschließenden Weiterbearbeitung des Schadenfalls und

ermöglicht somit ein vollständiges End-2-End Schadenmanagement. Lesen Sie mehr zu diesem Thema auf Seite 08.

### ZEIT FÜR NEUE HELDEN

Der Claims Advisor versetzt die Sachbearbeiter in die Lage, binnen kürzester Zeit Schäden aufzunehmen und somit die perfekte Customer Journey anzustoßen. Wo früher also mehr oder weniger ein einzelner Sachbearbeiter über die Regulierung entschied, greifen beim Claims Advisor menschliches Know-how und Künstliche Intelligenz ineinander. Zeitraubende Bearbeitungsschritte fallen weg, die gesamte Abwicklung wird optimiert: Entscheidungen werden mit Hilfe der KI nicht nur schneller getroffen, sondern durch das Vorliegen vieler Trainingsdaten auch exakter. Darüber hinaus wird jeder vorliegende Schaden ganz objektiv auf Grundlage der vorliegenden Daten bewertet. Auch die bessere Datenverfügbarkeit sorgt für mehr Effizienz und Transparenz: Während ein Sachbearbeiter immer nur einen Ausschnitt der Daten einsehen kann, hat die KI alle relevanten Daten stets vollständig vor sich.

Weiteres Plus: Die Unterstützung des Claims Advisors trägt dazu bei, dass Sachbearbeiter sich sehr zeitnah zum Schadenereignis ganz auf die individuellen Fragen und Bedürfnisse der Versicherten fokussieren. Er kann ihnen in kürzester Zeit Antworten liefern und Möglichkeiten aufzeigen, was zur Steigerung der Kundenzufriedenheit führt. So sind die neuen Helden diejenigen, die sich auf Daten verlassen, statt auf ihren Bauch.



"Die Möglichkeiten und Vorteile des Claims Advisors haben uns voll überzeugt. Wir pilotieren gerade die digitale Customer Journey, um unsere Kunden nachhaltig von unserer Schnelligkeit und Kompetenz in der Schadenabwicklung zu überzeugen."

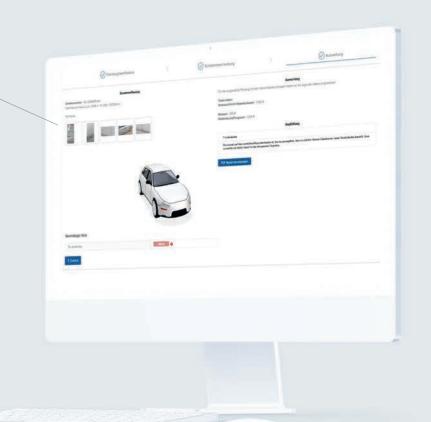
> STEPHANIE ADOLPFFS, Geschäftsführung, Admiral Direkt

Der Claims Advisor ermöglicht ein optimales Schadenmanagement. Die Schadenbeschreibung erfolgt anhand hochgeladener Fotos mittels automatischer Bilderkennung oder eines 3D-Modells eines generischen Fahrzeugs. Mittels Künstlicher Intelligenz werden Reparaturkostenprognosen erstellt, Totalschäden voll automatisiert erkannt und entsprechende Rest- und Wiederbeschaffungswerte berechnet.



"Unsere neue Lösung setzt bewusst möglichst früh im Schadenprozess an. Genau hier führt der Einsatz unserer KI zu maximalen Einsparungen durch Steuerung in den besten Regulierungsweg und in ein perfektes Kundenerlebnis."

TOMMY GOSLICKI,
Produktmanager Claims Advisor, ControlExpert



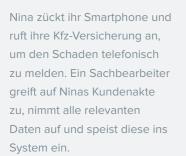
### **END-2-END SCHADENMANAGEMENT**

# EINE NEUE ARA BEGINNT

Wir stehen am Anfang einer neuen Ära – und sind doch schon mittendrin. Denn das Kfz-Schadenmanagement hat in den letzten Jahren enorme Entwicklungen erlebt. Bis dato analoge Abläufe werden schrittweise immer weiter digitalisiert, damit vereinfacht und gleichzeitig qualitativ verbessert. Kein Stein, der nicht umgedreht, kein scheinbar gesetztes Verfahren, welches nicht hinterfragt und neu gedacht wird. Dass es nicht beim Hinterfragen und Umdenken geblieben ist, dafür sorgten und sorgen vor allem neue Technologien. Mit ihnen lassen sich Ideen zum Leben erwecken und Visionen werden Realität.

Und so wird auch die neue Ära geprägt vom gezielten Einsatz neuer Technologien. Wo immer Informationen ausgetauscht werden, kommen Algorithmen und Künstliche Intelligenz ins Spiel. Sie prägen einen ganzheitlichen End-2-End Prozess, der den idealen Dreiklang zwischen Effektivität, Effizienz und Kundenfreundlichkeit ermöglicht. Wie dieser Prozess ablaufen kann, illustriert das folgende Beispiel.

### **TELEFONISCHE MELDUNG**



**ONLINE-MELDUNG** 

Nina zückt ihr Smartphone und öffnet die Website ihrer Kfz-Versicherung, um den Schaden online zu melden. Dazu werden alle relevanten Daten von ihr abgefragt, zusätzlich lädt sie die Schadenbilder hoch.

### **CLAIMS ADVISOR**

Die Daten des Unfalls werden an ControlExpert übermittelt und durch den Claims Advisor (siehe Seite 06) geprüft. Innerhalb weniger Sekunden kann mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz eine Abwicklungsempfehlung getroffen werden. Folgende Szenarien sind dabei möglich:

### START ▼

Das ist Nina. Nina hatte einen Unfall. Sie ist beim Ausparken mit ihrem Auto gegen einen Begrenzungspfahl gefahren, die Stoßstange ziert nun eine große Delle. Nach einem Moment des Ärgerns über das Missgeschick schießt sie mit ihrem Smartphone erstmal einige Fotos vom Schaden. Wie geht's nun weiter? In der End-2-End Schadenabwicklung bieten sich ihr zunächst drei Möglich-

### **PERSÖNLICHE MELDUNG**

Nina fährt direkt zum Versicherungsagenten, bei dem sie ihre Kfz-Versicherung abgeschlossen hat. Der Agent begutachtet den Schaden, lässt ihn sich von Nina beschreiben und macht Fotos davon. Alle notwendigen Daten gibt er in das System

### **INFO: BEISPIEL-USE CASE**

### **FIKTIVE ABRECHNUNG**

Der Anwender (Nina, Versicherungsagent oder Experte) erhält die Auskunft, dass aufgrund des nicht sehr großen Schadenausmaßes eine fiktive Abrechnung empfoh-

len wird.

1.875,00

Weitere Informationen sind nötig. Der SB/Makler sendet einen Link zu einer digitalen Online-Schadenmeldung an Nina.

Dem Anwender wird der Betrag zur fiktiven Auszahlung angezeigt. Er kann direkt auf Ninas Konto überwiesen werden.

Nina folgt dem Link, gibt die fehlenden Informationen ein, lädt Bilder des Schadens hoch und erhält kurze Zeit später ein konkretes Angebot zur fiktiven Abrechnung.

Die Überweisung wird veranlasst, Ninas Kontodaten sind bereits im System hinterlegt. Innerhalb von kürzester Zeit ist das Geld auf ihrem Konto.

### **VIDEO ASSESSMENT**

Der Anwender erhält die Auskunft, dass das Auto wahrscheinlich nicht repariert werden muss. Um diese Einschätzung bestätigen zu können, soll das Auto von einem Experten per

> Video Assessment begutachtet werden mehr dazu auf S. 28).

Es kann direkt ein Im Termin instruiert freier Termin für das der Kfz-Experte Nina, Video Assessment wie sie den Schaden ausgewählt werden. abfilmen soll.

Der Kfz-Experte macht Screenshots während des Live-Videos, begutachtet den Schaden und es wird eine Reparaturkostenkalkulation erstellt. Im Anschluss sind drei Szenarien möglich:

A. Der Kfz-Experte stellt fest, dass der Schaden fiktiv abgerechnet werden

B. Der Kfz-Experte stellt fest, dass der Schaden repariert werden muss.

C. Der Kfz-Experte stellt fest, dass es sich um einen Totalschaden

### **REPARATUR**

Der Anwender erhält die Auskunft, dass das Auto ohne weitere Begutachtung in eine Werk-

statt zur Reparatur gebracht

Der Anwender vereinbart einen Termin in der nächstgelegenen Partnerwerkstatt. Die Werkstatt erhält direkt die Information darüber, welche Teile ausgetauscht werden müssen und kann die Be-

stellung in Gang setzen.

Schon am nächsten Tag kann Nina das Auto in die Werkstatt bringen.

Der Kostenvoranschlag wird von ControlExpert überprüft und freigegeben. Ninas Auto wird repariert.

Nina kann ihr Fahrzeug nach zwei Tagen repariert abholen.

### **TOTALSCHADEN**

Der Anwender erhält die Auskunft, dass es sich um einen Totalschaden handelt. Wiederbe-

schaffungs- und das Fahrzeug werden direkt angezeigt.

Nina entscheidet, den Wagen über einen Dienstleister abholen zu lassen. Dafür kann sie direkt einen Termin vereinbaren.

Am nächsten Tag wird das Fahrzeug bei Nina abgeholt. Der Regulierungsbetrag wird von ihrer Versicherung sofort auf Ninas Konto überwiesen.

Mehr zur Totalschadenabwicklung mit unserem Kooperationspartner Copart erfahren Sie auf S. 30

### ZIEL ▼

Ninas anfänglicher Ärger über den Schaden am Auto ist im Verlauf des Prozesses verflogen. Sie ist positiv überrascht und froh, dass die Angelegenheit so schnell erledigt werden konnte. Im Szenario der fiktiven Abrechnung war ihr Schaden beispielsweise in weniger als einer Stunde abgewickelt. (E PROFILE 2022





WIR VON CONTROLEXPERT HABEN ÜBER DIE JAHRE UNSERE EIGENE VISION VON DER ZUKUNFT DES SCHADENPROZESSES ENTWICKELT. WIE SIEHT DIESE BEI DER SIGNAL IDUNA AUS? WO SEHEN SIE DA DIE SCHWERPUNKTE?

**THOMAS JACOBI:** Unser Ziel ist es, schnellere und bessere Lösungen für unsere Kunden anzubieten, indem wir den Schadenprozess schlanker machen. Das steht im Fokus, das ist das, wonach wir uns ausrichten. Dafür haben wir uns als Konzern gerade auch in den letzten Jahren neu aufgestellt: Wir haben uns agilisiert. Wir haben eine neue Arbeitsweise institutionalisiert, die fachübergreifend funktioniert. Konkret bedeutet das, dass wir in kleinen Squads mit Experten aus unterschiedlichen Bereichen Lösungen erarbeiten. Da kommen User Experience Designer, Fachspezialisten, IT- und Datenexperten zusammen, um Kundenprobleme zu identifizieren, Lösungen zu entwickeln, sie zu testen und umzusetzen.

### INTERESSANT, WIE ARBEITEN DIESE SQUADS, WIE GEHEN SIE VOR?

THOMAS JACOBI: In den Squads wird unter anderem geschaut, wie der Schadenprozess aussehen muss, damit er eine möglichst hohe Automatisierungsquote haben kann. Weiterhin fragen wir uns, wie ein Prozess aussehen muss, damit ein Kunde diesen gut findet. Wir identifizieren dabei Einsparpotenziale, Regressmöglichkeiten und Betrugserkennungspotenziale. Die Squads sind dabei vollkommen autonom agierende Teams, die je nach Fachbereich einem Tribe zugeordnet sind. Ihre Arbeit wird begleitet durch eine sehr transparente Erfolgsmessung, sodass wir schnell erkennen, wo Potenzial liegt und an welcher Stelle wir uns anders orientieren müssen. Diese agile Arbeitsweise kommt aus der Software-Entwicklung. Sie ist also auch ControlExpert mehr als vertraut.

### WELCHE ROLLE SPIELT KÜNSTLICHE INTELLIGENZ BEI SIGNAL IDUNA?

THOMAS JACOBI: Wir haben eine Vorstellung von den enormen Potenzialen, die in dieser Technologie für unsere Branche und unser Geschäft stecken. Gerade der Bereich Schaden ist eine Paradedisziplin für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz. Es gibt Massen verfügbarer Daten, mit denen die Algorithmen sich selbst trainieren können. Und wir haben die Möglichkeit, die Ergebnisse selbst zu bewerten. Große Homogenität auf der einen, hohe Differenzierungsmöglichkeiten auf der anderen Seite – das ist sozusagen ein Idealzustand. In einigen Bereichen der Schadenabwicklung sind wir mit den Kl-Anwendungen schon sehr weit, z.B. bei der KI-basierten Rechnungsprüfung. An andere tasten wir uns gerade heran. Denn natürlich ist unser eigenes Know-how diesbezüglich nicht so umfassend wie beispielsweise bei ControlExpert – auch wenn wir im Rahmen der Agilisierung deutliches KI-Know-how dazugewonnen haben. ControlExpert bringt als Digitalisierungs-Pionier noch mal eine ganz andere Expertise mit.

### WIE UND WARUM KAM ES ZU DER ZUSAMMENARBEIT MIT CONTROL-EXPERT BEI DER KI-BASIERTEN RECHNUNGSPRÜFUNG?

sentlichen Erkenntnissen. Erstens: Wir als Unternehmen betreiben großen zeitlichen und personellen Aufwand im Bereich der Rechnungs- in Stein gemeißeltes Tool anbietet. Sicher, das meiste steht – sagen wir prüfung, können den Erfolg aber nicht sicherstellen. Zweitens: Wir sind mal, es sind 90 Prozent, aber die restlichen 10 Prozent zielgerichtet zu überzeugt davon, hohe Einsparungen generieren zu können, wenn wir uns bei der Prüfung auf die Fälle fokussieren, die das höchste Potenzial Produkt dann auch wirklich bei uns passt. Wir konnten es ganz genau haben. Wir wussten nur nicht, wo diese zu finden sind. Da kamen die auf uns zuschneiden – und die Integration wurde zu einer gemeinsamen Lösungen, die ControlExpert uns bieten kann, natürlich wie gerufen. Im Sache.

März 2020 haben wir begonnen, Rechnungen durch das KI-Modul laufen zu lassen. Und man kann heute sagen: Wir haben dadurch einen Quantensprung gemacht. Wir können nun viel zielgerichteter prüfen, sparen dadurch Aufwand und Zeit und generieren dabei einen hohen Nutzen. Einerseits übersehen wir keine Fälle mit hohem Potenzial mehr, ander rerseits stecken wir keinen hohen Aufwand in die Prüfung von Fällen ohne Einsparungen. Starre Prüfgrenzen, an denen wir uns zuvor orientiert haben, haben wir weitgehend aufgegeben, da wir erkannt haben, dass hohes Einsparpotenzial gleichermaßen in hohen und niedrigen Rechnungen stecken kann.

### LASSEN SICH DIE BISHERIGEN ERGEBNISSE DER KI-BASIERTEN RECH-NUNGSPRÜFUNG KURZ ZUSAMMENFASSEN?

THOMAS JACOBI: Wir haben eine stärkere Konzentration auf die wesentlichen Schäden. Wir sparen Zeit, haben eine höhere Akzeptanz der Ergebnisse und natürlich auch höhere Einsparungen. Es ergeben sich Freiräume, die unsere Mitarbeitenden für Expertenfälle oder für weitere Qualifizierungen nutzen können. Das ist mehr als wir zu diesem Zeitpunkt erwartet hatten.

### WIE LIEF DIE IMPLEMENTIERUNG DER KI-PRÜFUNG IN DIE LAUFENDEN PROZESSE BEI SIGNAL IDUNA AB?

THOMAS JACOBI: Das lässt sich ganz kurz beantworten: problemlos Wir haben die für sich selbst sprechenden Ergebnisse sehr eng getaktet in den Führungskreisen geteilt. Es war also auch nicht nötig, die Mitarbeitenden von den Vorteilen zu überzeugen. Natürlich fiel auf deren Seite zunächst ein Mehraufwand an. Doch es war ja sehr schnell zu erkennen, dass die Ergebnisse wertvoll und valide sind. Viel Überzeugungsarbeit war also nicht notwendig.

### "WIR HABEN EINEN QUANTENSPRUNG **GEMACHT. WIR KÖNNEN NUN VIEL ZIEL-GERICHTETER PRÜFEN, SPAREN DA-DURCH AUFWAND UND ZEIT UND GENE-RIEREN DABEI EINEN HOHEN NUTZEN."**

WIE STEHT ES UM DIE ZUSAMMENARBEIT IM WEITEREN VERLAUF? GIBT ES VERSTÄNDNISPROBLEME ODER REIBUNGSPUNKTE? SCHLIEßLICH GEHT ES JA DABEI AUCH UM KOMPLEXE PROZESSE EINER NICHT SELBSTERKLÄRENDEN TECHNOLOGIE.

THOMAS JACOBI: Unsere Zusammenarbeit mit ControlExpert war von Beginn an von gegenseitigem Respekt und hoher Wertschätzung geprägt. Wir kommunizieren und handeln absolut auf Augenhöhe. So entstand direkt das Gefühl des Miteinanders. Man arbeitet zusammer THOMAS JACOBI: Vor der Zusammenarbeit standen wir bei zwei we- und das fühlt sich gut an. Was die KI-Module selbst angeht, hat es auch dem Prozess auf unserer Seite sehr geholfen, dass ControlExpert kein entwickeln, ist dann eine gemeinsame Aufgabe. Das führt dazu, dass das

### ALSO PASST HIER DAS BILD VON DER 'HAND IN HAND' ARBEIT?

THOMAS JACOBI: Es ist tatsächlich so. Ich erhielt neulich das Feedback eines Kollegen, der brachte es schön auf den Punkt: 'Die passen einfach zu uns.' Und das nicht nur menschlich, sondern vor allem auch in der Arbeitsweise. Die Arbeitsweise von ControlExpert ist agil. Und wir haben uns, wie schon beschrieben, in kann. Diese können aber bei der Fallbewertung eine wichtige Rolle spielen, wie letzter Zeit ebenfalls sehr agil aufgestellt, heißt: In unserer Zusammenarbeit setzten wir uns Ziele und fangen an. Wir probieren aus, testen, und wenn etwas nicht klappt, legen wir es beiseite und probieren etwas anderes. Es gibt keine Mega-Masterpläne, wie wir es bei klassischen Dienstleistern häufig erleben. Da soll dann oft daran gearbeitet werden, dass wir als Unternehmen zum Produkt passen, nicht umgekehrt. Das ist in der Zusammenarbeit mit ControlExpert ganz anders. Hier arbeiten zwei agile Häuser zusammen.

den Leitfäden allein können wir die Besonderheiten in einzelnen Schadenfällen nicht abdecken. Wir haben uns passgenaue Unterstützung von ControlExpert dazugeholt. Durch den Claims Advisor, den wir gerade testen, profitieren wir von enormen Erfahrungswerten. Das System gibt uns differenzierte und versierte Hinweise, die eine Mitarbeitende bzw. ein Mitarbeitender einfach nicht immer finden z.B. das Alter des Fahrzeugs, die Laufleistung, Wert des Fahrzeugs usw. Nun sind wir in der Position, durch die Vorbewertung idealtypische Schritte empfohlen zu bekommen. Das führt zu mehr Erfolg und senkt den Leeraufwand. Wir müssen auch nicht mehr in jedem Fall zur Feststellung eines Totalschadens einen Sachverständigen vor Ort beauftragen. Das spart Zeit und Geld.

"UNSER ZIEL IST ES, PRÄZISER MEHR MÖGLICHE BETRUGSFÄLLE ZU IDENTIFIZIEREN. DA KOMMT MAN AM **EINSATZ EINER CLEVEREN LOGIK NICHT VORBEI."** 

### SEHEN SIE BEI DER RECHNUNGSPRÜFUNG NOCH WEITERES POTENZIAL?

Service. Dazu gehört, dass sie sich auch den Werkstätten als fachkompetenter rosseriebauer oder Mechatroniker. Im Gespräch mit den Werkstätten können sie also fachlich nicht immer auf Augenhöhe argumentieren. Deshalb ist es gut, wenn die Werkstatt direkt mit den Experten von ControlExpert in Kontakt tritt. Es gibt also nicht nur eine clevere Prüfung, sondern dazu noch eine fachliche Expertise mit im Servicepaket.

### AUF DEM GEBIET BETRUG STEHT DIE ZUSAMMENARBEIT GERADE AM ANFANG. MIT WELCHEN ERWARTUNGEN GEHEN SIE DIESE AN?

THOMAS JACOBI: Betrug ist ein sehr wichtiges Thema. Wir glauben, dass wir eine hohe Dunkelziffer an Betrugsfällen haben. Dadurch entsteht ein Schaden, den am Ende das Kollektiv zahlt. Unser Auftrag ist es jedoch, das Kollektiv vor Schaden zu bewahren. Das geschieht bei uns, allerdings ist es noch ausbaufähig. Betrugsmuster entwickeln sich weiter, auch durch die Digitalisierung eröffnen sich da ganz neue Möglichkeiten. Unser Ziel ist es, präziser mehr mögliche Betrugsfälle zu identifizieren. Da kommt man am Einsatz einer cleveren Logik nicht vorbei. Wir benutzen nun auch die strukturierten Daten aus den Gutachten, um relevante Betrugsmuster zu erkennen. Wir erhoffen uns natürlich eine Zahl an Aussteuerungen, die uns bei unserem erfolgreichen Weg weiter unterstützt. Unsere Absicht ist es, dass wir durch die Vorarbeit von ControlExpert unsere hauseigenen Spezialisten mit gehaltvollen Fällen füttern können.

### AUCH IM BEREICH DER SCHADENSTEUERUNG TESTET SIGNAL IDUNA DAS PRODUKT CLAIMS ADVISOR VON CONTROLEXPERT, RICHTIG?

THOMAS JACOBI: Vor drei Jahren haben wir als Unternehmen das Schadenmanagement auf neue Beine gestellt. Wir haben neue Schadenprozesse etabliert und einen Leitfaden entwickelt. Das war sehr erfolgreich, stößt aber natürlich an seine Grenzen. Denn: So sehr sie sich bemühen, unsere Mitarbeitenden können nicht zu jeder Zeit alle Informationen und Aspekte simultan im Blick haben. Mit

### GIBT ES NOCH WEITERE THEMEN, DIE AUF DER AGENDA 2022 STEHEN?

THOMAS JACOBI: ControlExpert bietet ja nicht nur Prüfung selbst, sondern Full

THOMAS JACOBI: Da haben wir einiges auf dem Zettel, darüber kann ich an dieser Stelle verständlicherweise nicht sprechen. Wir haben viele eigene Ideen vor-Ansprechpartner präsentieren. Unsere Mitarbeitenden sind in der Regel keine Kabereitet. Lassen Sie es mich so sagen: Wir wollen die Professionalität weiterentwickeln und werden in diesem Zuge den Technologieeinsatz für unsere Kunden

### DAS SIND DOCH GUTE AUSSICHTEN. VIELEN DANK FÜR DAS GESPRÄCH!



## TÜV PARTNERSCHAFT VERBINDET



Control€xpert

Der TÜV Rheinland und ControlExpert besiegeln eine umfassende Technologiepartnerschaft. Der TÜV setzt dabei auf die Künstliche Intelligenz von ControlExpert als unterstützende Zukunftstechnologie in mobilen Anwendungen.

Auf dem Weg, die Welt der Schadenabwicklung weiter zu revolutionieren, hat ControlExpert Anfang 2021 ein echtes Schwergewicht der Branche als Partner gewonnen: Mit dem TÜV Rheinland wurde eine Technologiepartnerschaft begründet. Die Zusammenarbeit zielt auf die marktreife Weiterentwicklung von KI-basierten, mobilen Anwendungen zur automatisierten Bewertung von Fahrzeugschäden ab. Die bei ControlExpert entwickelten Technologien und Produkte zur Erkennung, Klassifizierung und Bewertung von Schäden kommen bereits bei zahlreichen Kunden zum Einsatz. In der seit 2015 bestehenden, 30 Personen starken und hauseigenen Abteilung für Forschung und Entwicklung wird zudem stetig an der Erweiterung und Optimierung von Anwendungen geforscht und gearbeitet. Auch deshalb wa ControlExpert als ausgewiesener Digitalisierungsexperte für TÜV Rheinland die erste Wahl für das Vorhaben.

### **ERSTE GEMEINSAME SCHRITTE**

Im Rahmen der Zusammenarbeit liegt der Fokus zunächst auf der Erkennung von Schäden und deren Unterscheidung von herkömmlichen Gebrauchsspuren an Fahrzeugen, beispielsweise in Mietwagenflotten, Leasingflotten oder bei Car Sharing-Anbietern. Neben der zuverlässigen Erkennung kommt es dabei auch auf die neutrale und faire Bewertung der Schäden an. Für die in den letzten Monaten gemeinsam entwickelten Technologien und Prozesse ist daher der TÜV Rheinland selbst der erste Beta-Kunde – vertreten durch seine vielen Sachverständigen. Deren Feedback fließt bereits heute direkt in die agile Entwicklung und Verbesserung der Bilderkennungstechnologie und der Aufnahmeprozesse ein. Nach erfolgreicher Validierung und Überprüfung der Anwendungen bei TÜV Rheinland wird ein standardisierter, KI-basierter Leasing-Rücknahmeprozess ein erstes Pro-

Fokus auf andere Bereiche ausgeweitet, beispielsweise die Unfallbegutachtung. Das Ziel von TÜV Rheinland ist es, im Bereich Schaden- und Wertgutachten künftig eine auch technologisch führende Rolle einzunehmen. Dr. Matthias Schubert, als Executive Vice President Mobility verantwortlich für das weltweite Mobilitätsgeschäft bei TÜV Rheinland über die Perspektiven: "Die zukünftige Schadenbewertung erfolgt zunehmend über stationäre und mobile Anwendungen mit Hilfe automatisierter Lösungen, die sich der digitalen Bilderkennung bedienen. Mit der Partnerschaft investieren wir in die Entwicklung von marktreifen und verlässlich einsetzbaren Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz. Dabei spielt auch die jahrzehntelange Expertise unserer Sachverständigen und Fachleute eine zentrale



"Die Bündelung der jeweiligen Assets von TÜV Rheinland und ControlExpert wird eine vollständig neue, technologiebasierte Produktlandschaft für unsere Kunden ermöglichen."

> JÖRG BREUER Vertriebsleiter und Prokurist, ControlExpert



TÜV Rheinland und ControlExpert haben eine Innovationspartnerschaft zur Erkennung, Klassifizierung und Bewertung von Schäden an Kraftfahrzeugen geschlossen. Dr. Andreas Witte (Geschäftsführer ControlExpert, links) mit Dr. Matthias Schubert, als Executive Vice President Mobility bei TÜV Rheinland für das globale Mobilitätsgeschäft verantwortlich.

dukt darstellen, das man gemeinsam am Markt platziert. Anschließend wird der

### GESCHÄFT MIT SCHADEN- UND WERTGUTACHTEN **AUSBAUEN**

In den kommenden Jahren sollen sich mit der Digitalisierungs-Kompetenz von ControlExpert und dem extrem großen Datenbestand sowie der Expertise von TÜV Rheinland die bisher dort eingesetzten mobilen Anwendungen erheblich weiterentwickeln. Dr. Andreas Witte, Geschäftsführer von ControlExpert zur neuen Partnerschaft: "Im Zentrum unserer Arbeit steht die Kombination der KI mit dem breiten praktischen Wissen von Fachleuten in der Schadenerkennung und -bewertung. Genau diese Verbindung wollen wir in der Partnerschaft mit TÜV Rheinland schaffen und ausbauen." Na dann: Auf geht's in die Zukunft!

### **AUTOMATISIERTE BILDERKENNUNG**

# BIGGER, BETTER, FASTER, STRONGER

Die automatische Bilderkennung hat sich längst als Schlüsseltechnologie der Schadenabwicklung etabliert. Bereits seit einiger Zeit legt ControlExpert den Fokus auf die Entwicklung von Key Features zur weiteren Automatisierung der Prozesse.

Neue Technologien starten nicht selten als Sensation und werden im Handumdrehen "normal". So verhält es sich auch mit der automatisierten Bilderkennung. Vor gar nicht so langer Zeit noch der Rubrik Science Fiction zugeordnet, ist sie längst im Alltag angekommen, auch in dem der Schadenabwicklung. Bei ControlExpert stecken hinter der Um eine hohe Qualität zu gewährleisten, wurde ein Modul entwickelt, welches bei Normalisierung der Technologie viele Jahre intensiver Forschung und Entwicklung. Berechnen, programmieren, planen, ausprobieren, verwerfen, korrigieren, umdenken, testen und vor allem lernen, lernen – Mensch wie Maschine. Heute ist die Technologie im jahrelangen Einsatz erprobt und liefert zuverlässige Ergebnisse. Doch natürlich geht es immer noch besser. Vor allem hinsichtlich der Erklärbarkeit der KI, der Qualität der Ergebnisse und der Betrugsprävention haben wir Optimierungs-Potenzial aufgedeckt – und sind am Ball geblieben.

### **ERKLÄRBARKEIT – OPEN THE BLACK BOX**



Lange Zeit war die Künstliche Intelligenz wie eine Black Box. Immer stand die Frage im Raum: nicht anders? Die fehlende Antwort schürte auf Kunden- wie auch auf Mitarbeiterseite gewisse Akzeptanzprobleme. Solange

das Warum nicht verstanden wurde, fiel es Prüfern und Nutzern schwer, das Ergebnis vorbehaltlos zu akzeptieren. Wenn die KI zum Beispiel einen Schaden am Stoßfänger Schadenbild einen unverwechselbaren sicher erkannte, jedoch keine Auskunft darüber geben konnte, wo sich dieser Schaden Fingerprint. Dieser enthält Informationen befand, dann erzeugte dieses Informationsvakuum eine gewisse Skepsis. Der Schlüssel zu mehr Erklärbarkeit führt über eine detailliertere Schadenbeschreibung.

Mit Hilfe von modernen Active Learning-Ansätzen haben wir ein KI-Modul zur pixelgenauen Segmentierung entwickelt, mit dem sich Schäden noch präziser lokalisieren lassen. Wurden diese bislang in einer Heatmap in Kastenform angezeigt, werden sie nun auf den Pixel genau erkannt. Im Ergebnis führt diese detailliertere Schadenbeschreibung zu einer besseren Kalkulation. Das neue KI-Modell fand erstmals im Rahmen eines Projektes mit dem spanischen Versicherungskonzern MAPFRE Anwendung. In Spanien müssen Ge-

brauchtwagen vor dem Versicherungsabschluss auf Vorschäden geprüft werden. Dank des individualisierten KI-Modells kann MAPFRE Schäden auf Fahrzeugfotos mit 95-prozentiger Genauigkeit erkennen, ohne dass Sachverständige zum Einsatz kommen.

Ein weiteres Einsatzgebiet des KI-Moduls ist das sog. Flat Payout, ein Feature des Claims Advisors. Flat Payout basiert auf der Kombination des Moduls und einem Tool zur Reparaturkostenprognose. Die detaillierte Schadenanalyse ermöglicht eine bessere Prognose und dadurch eine Schadenregulierung in Echtzeit, was wiederum die Abwicklung beschleunigt.

Durch die detailliertere Schadenbeschreibung werden KI-Entscheidungen für alle Beteiligten also nachvollziehbarer. Sie akzeptieren die Technologie als ein Hilfsmittel, welches ihre Arbeit effizienter macht.

### QUALITÄT – A CLOSER LOOK

Hier setzt die Verbesserung zu einem frühen Zeitpunkt des Schadenprozesses an, nämlich bei den Schadenfotos. Das Ziel war, auch an dieser Stelle den Detailgrad zu erhöhen. Mit der Steigerung der Qualität lässt sich sicherstellen, dass die eingehenden Bilder direkt im richtigen Prozess landen:



- Bilder von Schäden fließen in die Schadenerkennung.
- Bilder von Dokumenten fließen in die entsprechende KI zum Auslesen der
- Bilder aus dem Innenraum von Fahrzeugen fließen in Prozesse zum Auslesen von Kilometerstand auf KI-Rasis
- Bilder, die unbrauchbar sind, werden umgehend aussortiert.

schlechter Bildqualität wie niedrige Auflösung, Unschärfe etc. Alarm schlägt und damit bereits im Aufnahmeprozess Mindeststandards sicherstellt. Auch für den Fall, dass neben dem Unfallwagen ein weiteres Fahrzeug im Hintergrund fotografiert wird, ist die KI nun in der Lage, das relevante Fahrzeug zu erkennen. Dabei lässt sich jedes Bauteil pixelgenau segmentieren, Schadenposition und -größe sind exakt erkennbar.

### **DIE BETRUGSPRÄVENTION – FOTOBASIERTE** BETRUGSLÖSUNG

Die automatisierte Verarbeitung von Vorgängen kann erst dann ins Spiel kommen, wenn Betrugsszenarien zuvor ausgeschlossen werden konnten. Dies gelingt mit der fotobasierten Betrugslösung, bei der ein sog. Trust-Score für jeden bearbeiteten Fall Warum entschied die KI so und KI-basiert generiert wird, um potenziell betrügerische Fälle zu identifizieren und sichere Schadenprozesse zu ermöglichen.

> Mit dieser Technologie lässt sich beispielsweise erkennen, ob dasselbe Schadenbild mehrfach hochgeladen wird, um wiederholt den Schaden bei der Versicherung abzu-

rechnen. Dazu generieren wir für jedes wie Fahrzeugmodell, Farbe, Umgebung des Fahrzeugs u.v.m. Alle neuen Schadenbilder werden anhand ihres Fingerprints mit der Datenbank abgeglichen. Doppelungen lassen sich sogar erkennen, wenn Bilder desselben Schadens unter ganz anderen Umgebungsbedingungen oder Perspektiven aufgenommen wurden.



### OFFICIALLY VISIONARY



Mit unserem neusten Patent für die automatisierte Bilderkennung bei der Kfz-Schadenerfassung setzen wir wiederholt Maßstäbe. Die entwickelte Technologie basiert auf dem Einsatz Künstlicher Intelligenz und ermöglicht die Ermittlung der Schadenhöhe mit Hilfe von Bilddaten. Das Verfahren revolutioniert den Ablauf der Schadenanalyse. Dank des weltweit einzigartigen und nun patentierten Verfahrens der automatisierten Schadenerfassung mit Hilfe von Bildern wird dieser Prozess erheblich verkürzt – bei gleichzeitiger Beibehaltung bzw. Steigerung der Qualität.

Anhand von direkt am Unfallort erstellten Fotos lässt sich für eine Vielzahl vorbestimmter Fahrzeugzonen zunächst feststellen, ob eine Beschädigung vorliegt. Grundlage dafür ist die Verwendung unserer mit Millionen von Schadenbildern bestückten Datenbank. Mit diesen Bilddaten wurden neuronale Netze auf die Erkennung von Schäden trainiert. Die Ergebnisse über die Schadenhöhe liegen binnen weniger Sekunden vor – und damit auch die Entscheidung darüber, ob eine Instandsetzung durchgeführt werden kann oder eine Erneuerung notwendig ist. In komplexeren Fällen erfolgt nachgelagert eine Bewertung durch die Kfz-Experten von ControlExpert innerhalb weniger Stunden.

JETZT AUCH FÜR JAPAN PATENTIERT!

Ein weiteres Element der fotobasierten Betrugserkennung ist der Metadaten Analyzer. Dieser prüft die Infodaten der Schadenbilder (Timestamps, Geolocation, Kameramodell etc.) auf Anomalien und Auffälligkeiten. Liegt zum Beispiel der in den Metadaten gespeicherte Zeitpunkt weit nach oder gar vor dem angegebenen Unfallzeitpunkt, wird das KI-Modul dies anzeigen und der Fall wird einem Betrugsexperten zur Prüfung vorgelegt. Werden auf Schadenfotos per Bildbearbeitungs-Software Beulen, Kratzer und andere Schäden hinzugefügt, decken die Algorithmen der Bilderkennung derartige Manipulation zuverlässig auf. Auch betrugsrelevante Schadenmuster (u.a. Streifschäden) lassen sich mittels automatischer Bilderkennung gesichert erkennen (mehr zum Thema Betrugserkennung auch auf S. 18). Die Integration der fotobasierten Betrugserkennung ermöglicht eine sichere Automatisierung des Schadenmanagements unter Verwendung aller relevanten Informationen aus Bildern, einschließlich der Erkennung von Schadenmustern.

Mit den Fortschritten auf den Gebieten Erklärbarkeit, Qualität und Betrugsprävention wird nicht nur der Gesamtprozess der Schadenabwicklung weiter optimiert. Auch das Verhältnis zwischen Mensch und Maschine wird dadurch intensiviert und gleichzeitig positiv beeinflusst: Auf Seiten der Kunden, Verbraucher und Prüfer wachsen Verständnis, Vertrauen und Akzeptanz gegenüber der Technologie. Durch das bessere Feedback wird die Technologie in die Lage versetzt, immer mehr dazuzulernen – und damit für die nächsten großen Schritte bereit zu sein.



"Bei den KI-Modulen der automatischen Bilderkennung kommt die enge Zusammenarbeit unserer Fachabteilungen besonders zum Tragen. Die Abteilung Forschung und Entwicklung schraubt eben nicht im Labor vor sich hin, sondern arbeitet eng mit Vertrieb, IT und Produktmanagement zusammen. Das führt dazu, dass neue Produkte sehr schnell mit Kunden erprobt werden und zum Einsatz kommen können."

> DR. SEBASTIAN SCHOENEN Leiter Forschung & Entwicklung, ControlExpert



Blackbox KI – in der Vergangenheit sah das Ergebnis der automatischen Bilderkennung so aus: Ein chaden wurde detektiert, jedoch war für niemanden ersichtlich, wo und in welchem Ausmaß die KI den Schaden erkannt haben wollte.



Mittels Segmentierung können die auf einem Foto abgebildeten Autoteile pixelgenau eingezeichnet werden. Des Weiteren ist es möglich, Position, Größe und Ausmaß eines Schadens so präzise wie nie zuvor mittels automatischer Bilderkennung zu identifizieren.

### **FAKE OR NOT – BILDMANIPULATION**

Bei ControlExpert arbeiten wir stetig daran, neue digitale Betrugsmethoden nicht nur zu kennen, sondern ihnen eine Spur voraus zu sein.

Ein Ansatz ist unsere Arbeit mit der Schaden-GAN (Generative Adversarial Networks). Dabei geht es um die Synthese von Bildern von Fahrzeugteilen: Mittels Deep Fake (realistisch wirkende Inhalte werden mittels KI abgeändert und verfälscht) generieren wir auf Fotos Schäden an Fahrzeugen. Dadurch gewinnen wir Traininingsdaten für die KI und lernen, wie sich Manipulationen identifizieren lassen.





Ergebnis: Synthetisch generierter Schader

Ein weiterer Case ist der Einsatz von Bildforensik zur Echtheitsprüfung von Bildmaterial. Mittels Bildforensik analysieren wir Charakteristika in den Pixeldaten oder in den Metadaten der Bilddateien. So lässt sich z.B. der Lebenszyklus eines echten Fotos mit dem einer Fälschung vergleichen. Auch das Fehlen unsichtbarer Spuren, die in jedem nicht manipulierten Bild zu finden sind, lässt sich mit Bildforensik erkennen.

Ein weiteres Feld ist die Error Level Analyse. Mit ELA lassen sich Manipulationen anhand des Komprimierungsgrades der Schadenbilder auch erkennen, ohne dass ein Originalbild zum Ver-



### JEDER ZWEITE AUSGETAUSCHTE STOß-FÄNGER KÖNNTE REPARIERT WERDEN.

Mögen sie teilweise noch so erbittert geführt werden: Die Diskussionen nen durch die effiziente Steuerung von Reparaturprozessen wertvolle um Dieselskandale, Fahrverbote, Höchstgeschwindigkeit auf Autobahnen und Fahrzeugantriebe der Zukunft sind richtig und notwendig. Es gibt heute kaum noch ein (Versicherungs-)Unternehmen, welches das Thema Nachhaltigkeit nicht in seine strategischen Ziele aufgenommen hat. Uns von ControlExpert beschäftigt dabei vor allem eine Frage: Was können wir jetzt tun, um mit unserer Arbeit den Klimaschutz voranzutreiben? Welche Prozesse können wir als Digitalisierungsexperten nicht erst übermorgen, sondern schon heute optimieren, um beispielsweise die Umweltverschmutzung im Rahmen des Schadenabwicklungs-Prozesses zu reduzieren? Dass wir in diesem Zuge bei unseren Kunden zahlreiche analoge Abläufe durch digitale und damit papierlose ersetzen konnten, war ein wichtiger erster Schritt. Doch natürlich wollen wir mehr erreichen.

### **AUSTAUSCHEN ODER REPARIEREN – DAS IST HIER DIE FRAGE**

Dazu warfen wir einen prüfenden Blick auf sämtliche Schritte der Schadenabwicklung mit dem Fokus auf mögliche CO<sub>2</sub>-Einsparungen. Das größte Potenzial zeigt sich bei beschädigten Fahrzeugteilen: Für den Klimaschutz ist es ein entscheidender Faktor, ob ein Bauteil ersetzt oder repariert wird. Wie entscheidend, lässt sich am Beispiel des Stoßfängers verdeutlichen. Gängige Plastikstoßfänger bestehen aus Polypropylen oder verwandten Materialien. Neben dem Material selbst schlagen sich das Gewicht des Bauteils, die Energiekosten der Herstellung sowie die Distanz vom Spritzgusswerk über das Ersatzteillager bis zur Werkstatt in der CO<sub>2</sub>-Bilanz nieder. Knapp 37 Kilogramm CO<sub>2</sub> fallen so pro ausgetauschtem Stoßfänger an. Als Beispiel haben wir hochgerechnet, wie viele Ressourcen der Austausch von 500.000 Stoßfängern verbraucht. Bei dieser Menge schlägt der CO<sub>2</sub>-Verbrauch mit satten 18.500 Tonnen zu Buche. In der Grafik unten haben wir diese Zahl in Relation gesetzt. Es lässt sich also eine beträchtliche Menge CO<sub>2</sub>-Menge einsparen, wenn man zumindest einen Teil der Stoßfänger repariert statt ersetzt. Ein weiteres Fahrzeugteil mit hohem Einsparpotenzial sind die Seitenwände. Je nach Rohmaterial fallen bei der Produktion dieses Bauteils im Schnitt 14 bis 16,6 kg CO<sub>2</sub> an. Allein bei den Stoßfängern und Seitenwänden kön-

Ressourcen geschont und große Mengen CO<sub>2</sub> eingespart werden.

### **NÄCHSTE AUSFAHRT: GREEN REPAIR PROCESS**

Nicht erst die steigende Nachfrage nach Elektroautos beweist, dass das Thema Klimaschutz beim Verbraucher längst eine große Rolle spielt. Transport und Fortbewegung ja, aber nicht mehr um jeden Preis. Auch in einer ersten stichprobenartigen Umfrage unsererseits zeigt sich die Bereitschaft vieler Fahrzeughalter, beschädigte Fahrzeugteile lieber repariert als ausgetauscht zu bekommen, um dadurch die Umwelt zu

Auf der einen Seite also enormes Einsparpotenzial, auf der anderen stetig wachsendes Umweltbewusstsein – und wir bringen beides zusammen. Mit der Entwicklung eines Green Repair Process werden wir einen entscheidenden Schritt in Richtung Klimaschutz unternehmen. Im Kern dieses Prozesses steht die Entscheidung darüber, ob ein beschädigtes Fahrzeugteil durch ein neues ersetzt werden muss oder repariert werden kann. In unserer Abteilung für Forschung und Entwicklung wird bereits an verschiedenen Modellen gearbeitet, die eine zuverlässige, automatisierte Vorhersage möglich machen. So kann die Entscheidung mittels automatisierter Bilderkennung in Kombination mit dem Know-how unserer Kfz-Experten getroffen werden. Was nun noch fehlt, sind Versicherer, die das Potenzial erkennen und ihren Versicherten die Green Repair Option anbieten und schmackhaft machen.

### POTENZIAL FÜR VERSICHERER: EIN GREEN **REPAIR TARIF**

Denkbar wäre beispielsweise ein Green Repair Tarif, der den Versicherungsnehmern Vorteile bietet, wenn sie sich bereit erklären, beschädigte Fahrzeugteile grundsätzlich eher reparieren zu lassen. Ob sich das nun in niedrigeren Beitragssätzen, Prämien oder sonstigen Incentives niederschlägt, liegt natürlich bei den Versicherern. Neben dem positiven Beitrag zum Klimaschutz zahlt ein solcher Tarif damit auch auf die Kundenbindung ein. Alles in allem gute Aussichten in Richtung Zukunft!



Die Produktion eines neuen Stoßfängers verbraucht:



~ 37 kg CO<sub>2</sub>



**2.400 | WASSER** 

Bei einem Durchschnittsgewicht von 5 kg und einer Transportdistanz von 1.000 km (Transport von Rohstoffen zu Produktionsstätten, weiter zu Ersatzteillager und Werkstatt)



Auf 500.000 Stoßfänger hochgerechnet bedeutet das einen Verbrauch von:



18.500 t



**DIE VERBRAUCHSZAHLEN IN RELATION:** 



Bindungskapazität von 1,5 Mio. Bäumen



75.000 Flüge Berlin-München



8 Mio. Badewannen voll Wasser .FRAUD GUARD

# DEM: BETRUG. AUF DER SPUR

Im Zeitalter der Digitalisierung und Technologisierung verändern sich auch die Betrugsmuster. Um diese zu erkennen, setzt ControlExpert neben der Prüfung mittels KI-Modell auch eine regelbasierte und automatisierte Betrugsprüfung ein.



Quelle: GDV, 2018





Quelle: GDV, 2018



"Versicherungsbetrug ist kein Kavaliersdelikt. Doch Aufklärungsarbeit allein reicht bei weitem nicht aus. Die regelbasierte, automatisierte Prüfung bei gleichzeitigem Einsatz unserer KI ist ein sofort einsetzbarer Schlüssel zur Aufdeckung von Betrugsfällen."

ROY HEIDERICH
Vertrieb, ControlExpert

Was schöpferische Fähigkeiten betrifft, ist der Mensch allen anderen Lebewesen deutlich überlegen. Leider setzt er die ihm gegebene Kreativität nicht nur für Fortschritt und Problemlösung ein, sondern auch, um sich selbst unlautere Vorteile zu verschaffen. Zum Beispiel gegenüber seinem Versicherer. Da werden Schäden erfunden, die Höhe des Schadens wird zu hoch beziffert und bei der Schadenbeschreibung gelogen. Diese bisweilen sehr freien Auslegungen der Wahrheit kosten die Schaden- und Unfallversicherer jährlich fünf Milliarden Euro. Im Rahmen einer Studie des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) gibt jeder zehnte Befragte an, selbst schon mal seine Versicherung betrogen zu haben bzw. jemanden zu kennen, der dies getan hat. Der GDV geht weiterhin davon aus, dass jede zehnte Schadenmeldung als dubios einzuordnen ist. Da sich nicht nur die Betrugsmaschen dem Fortschritt durch Technologisierung anpassen, sondern gleichzeitig auch die Dunkelverarbeitung bei den Versicherern an Bedeutung gewinnt, ist eine vielschichtige Betrugserkennung unverzichtbar. Bei ControlExpert wurde dazu für die Betrugserkennung der Fraud Guard entwickelt.

### PRÜFEN MIT KI UND REGELWERK

Eine Säule der Betrugserkennung bei ControlExpert ist die technologiegestützte Prüfung mittels KI-Modell. Hierbei wird mit Einsatz Künstlicher Intelligenz geprüft, ob die Daten, die mit dem Gutachten vorliegen, mit denen übereinstimmen, die auf und mit den Fotos zu erkennen sind. Der Algorithmus erkennt sowohl diesbezügliche Abweichungen und grafische Manipulationen an den abgebildeten Fahrzeugteilen als auch Auffälligkeiten in den Metadaten. An diesen lässt sich beispielsweise ablesen, wann und wo die Schadenfotos aufgenommen wurden. Bei mehrfach eingereichten Schadenbildern erkennt die KI die Wiederholungen derselben Daten und stuft den Fall automatisiert als Betrugsversuch ein (mehr zum Technologieeinsatz in der Betrugserkennung auf S. 14). Dass Künstliche Intelligenz an der Stelle unverzichtbar ist, wird noch klarer, wenn man bedenkt, dass in naher Zukunft weitaus mehr Schäden als heute dunkel verarbeitet werden können.

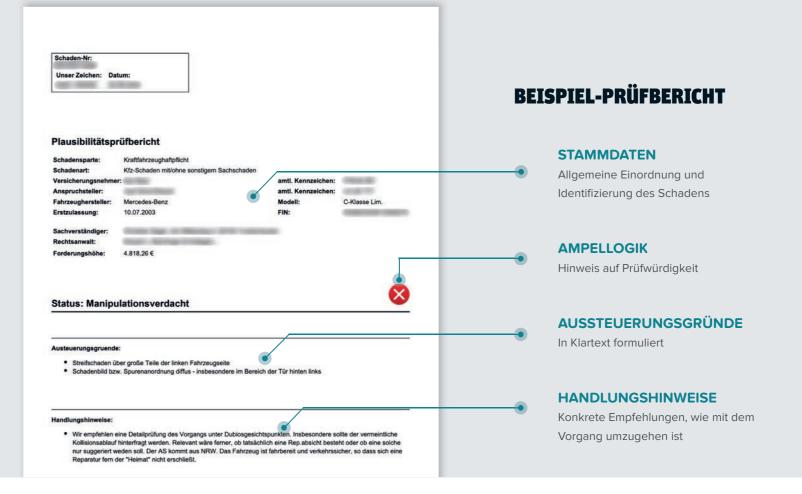
### DIE AUTOMATISIERTE BETRUGSPRÜFUNG

Die zweite Säule der Betrugserkennung ist der Fraud Guard, die automatisierte Betrugsprüfung auf Basis eines erprobten Regelsystems, die Anfang 2021 an den Start gegangen ist. Für die Prüfung werden allein die vorliegenden Daten aus den Gutachten benötigt, die strukturiert in das Regelsystem eingespeist werden. Eine Anbindung an Bestandsdaten ist nicht notwendig. Das Ergebnis der automatisierten Betrugsprüfung ist jeweils ein Prüfbericht mit klar formulierten Aussteuerungsgründen. Dazu kommt eine kurze, verständliche Beschreibung, wie mit dem Betrugsverdacht weiter verfahren werden sollte. Dieser Klartext ist für den Sachbearbeiter der Versicherung von großem Vorteil. Eine implementierte Ampellogik unterstützt die schnelle Einordnung und Bearbeitung. Im Folgenden geben wir ein Beispiel für einen Bericht nach automatisierter Betrugsprüfung (s. rechte Seite oben).

### SIGNIFIKANTE ERHÖHUNG DES EINSPARPOTENZIALS

So weit, so gut. Doch wie schlägt sich die regelbasierte und automatisierte Betrugsprüfung durch Fraud Guard in den Zahlen nieder? Das wird durch die Beispiele in Tabelle 1 (s. rechts) deutlich.

In der Praxis werden aus 1.000 Fällen automatisiert 50 betrugsverdächtige Fälle erkannt. Bei einer Aussteuerungsquote von 5 Prozent liegt die Summe des Schadenaufwandes für ausgesteuerte Schäden bei 400.000 €. Bei einer Übernahme von 50 Prozent der





"Die Lösung zur Betrugserkennung von ControlExpert hat für uns sehr gute Ergebnisse erzielt."

ROGER SCHMITT

Kraftfahrt Leiter Schadenmanagement, LVM

Fälle in die Betrugsermittlung liegt das Potenzial der Einsparungen bei 200.000 €. Geht man davon aus, dass nur 50 Prozent dieser Fälle realisiert werden, ergeben sich Einsparungen im Schadenaufwand von 100.000 € - also 100 € je Schadenfall. Je nach Kunde belaufen sich die Einsparungen auf bis zu 130 €.

Um die enormen Einsparungen zu verdeutlichen, die sich durch den Fraud Guard für Versicherer ergeben können, haben wir den Gesamtnutzen für einen Beispielkunden hochgerechnet (s. Tabelle 2 rechts).

Bei 18.000 relevanten Schäden liegen die Einsparungen bei über 2 Mio. €, wenn man davon ausgeht, dass mehr als 50 Prozent der Fälle in die Betrugsermittlung übernommen und mehr als 50 Prozent davon realisiert werden können.

Inzwischen nutzen nicht nur aus diesem Grund gut 20 Versicherungskunden den Fraud Guard in der Praxis. Bis zum Jahreswechsel hat der Fraud Guard Schäden mit einer Gesamtforderungshöhe von fast 40 Mio. € als dubios identifiziert. Wir unterstützen unsere Kunden damit erheblich bei der Bekämpfung von Versicherungsbetrug – und der Fraud Guard wird immer besser: Ende 2021 haben wir mit den Fachexperten unserer Kunden gemeinsam Erfahrungen und Optionen diskutiert, wie man den Fraud Guard optimieren kann. So profitieren alle Kunden vom gemeinsamen Austausch des Expertenwissens.

### **ALLES STARTKLAR**

Da für die Nutzung des Fraud Guards keine Anbindung und Integration in das Bestandssystem nötig ist, kann die Zusammenarbeit ohne jeglichen IT-Aufwand erfolgen. Für Kunden, die die Gutachtenprüfung von ControlExpert (ExpertiseCheck) nutzen, kann der Fraud Guard innerhalb kürzester Zeit freigeschaltet werden. Da wir bei ControlExpert für eine faire Schadenabwicklung eintreten, werden wir allzu kreativen Anspruchstellern einen Strich durch die Rechnung machen.

### **ERGEBNISSE AUS DER PRAXIS**

Schäden im Testfeld1.000Betrugsverdächtige Schäden50Aussteuerungsquote5 %Summe Schadenaufwand ausgesteuerter Schäden400.000 €Annahme Übernahme in Betrugsermittlung50 %Potenzial200.000 €Annahme davon realisierbar50 %Einsparung Schadenaufwand100.000 €	ø Einsparung je Schaden	100 €
Betrugsverdächtige Schäden 50  Aussteuerungsquote 5 %  Summe Schadenaufwand ausgesteuerter Schäden 400.000 €  Annahme Übernahme in Betrugsermittlung 50 %  Potenzial 200.000 €	Einsparung Schadenaufwand	100.000€
Betrugsverdächtige Schäden 50  Aussteuerungsquote 5 %  Summe Schadenaufwand ausgesteuerter Schäden 400.000 €  Annahme Übernahme in Betrugsermittlung 50 %	Annahme davon realisierbar	50 %
Betrugsverdächtige Schäden 50  Aussteuerungsquote 5 %  Summe Schadenaufwand ausgesteuerter Schäden 400.000 €	Potenzial	200.000€
Betrugsverdächtige Schäden 50 Aussteuerungsquote 5 %	Annahme Übernahme in Betrugsermittlung	50 %
Betrugsverdächtige Schäden 50	Summe Schadenaufwand ausgesteuerter Schäden	400.000€
	Aussteuerungsquote	5 %
Schäden im Testfeld 1.000	Betrugsverdächtige Schäden	50
	Schäden im Testfeld	1.000

BIS ZU 130€
EINSPARUNGEN JE SCHADENFALL



### **GESAMTNUTZEN AUS KUNDENSICHT**

Einsparung Schadenaufwand durch Betrugserkennung	1.800.000 €
Annahme davon realisierbar	50 %
Summe Schadenaufwand übernommener Schäden	3.600.000 €
Annahme Übernahme in Betrugsermittlung	50 %
Summe Gesamtschadenaufwand betrugsverdächtiger Schäden	7.200.000 €
ø Einsparung je Schaden	8.000€
Betrugsverdächtige Schäden (5 %)	900
Relevante Schäden	18.000

### **KI-BASIERTE RECHNUNGSPRÜFUNG**

# GEZIELT GEPRÜFT, ERFOLG GEBUCHT

Die Prüfung von Werkstatt-Rechnungen ist ein elementarer Punkt im Kfz-Schadenprozess. Mit dem Kl-Modell von ControlExpert wird diese schneller und wirtschaftlicher.

Gut möglich, dass der eine oder andere das regelmäßige Fliegen in letzter Zeit vermisst hat. Eines wird sicher nicht fehlen: die mitunter zeitraubende Sicherheitskontrolle des Fluggepäcks. Nicht, dass wir uns bei ControlExpert nun auch noch um die Abläufe an Flughäfen kümmern, aber im Geschehen am Gepäckband findet sich eine passende Analogie zu unserer Rechnungsprüfung (s. Abbildung rechts oben). Es beginnt damit, dass grundsätzlich kein Gepäckstück ungeprüft an Bord gelangt, so wie auch jede einzelne Rechnung von uns kontrolliert wird. Gepäck und Rechnungen werden nach Dingen bzw. Elementen untersucht, die versehentlich oder absichtlich hinzugefügt wurden. Auffälligkeiten beider Kategorien werden sowohl am Gepäckscanner als auch bei uns zuverlässig entdeckt. Wie wichtig diese Prüfung ist, lässt sich allein daran ablesen, dass gut 55 Prozent aller Werkstatt-Rechnungen Auffälligkeiten aufweisen. Die möglichen Einsparungen liegen dabei im Schnitt bei 170 € pro Vorgang. Doch wie findet man diese Auffälligkeiten? Dazu werfen wir einen Blick auf drei mögliche Mo-

### 1. ALLE RECHNUNGEN PRÜFEN

Ein mögliches Vorgehen ist es, alle Rechnungen zu prüfen, um so auch alle Auffälligkeiten zu finden. Da dazu nicht nur wirklich jede Rechnung von Experten geprüft werden muss, sondern alle Rechnungen gleichwertig in einer Schlange auf die Bearbeitung warten, ist dieser Prozess langwierig und nicht sehr effizient. Wir bei ControlExpert folgen jedoch der Vision, dass Autofahrern auf der ganzen Welt ein Schaden noch am selben Tag fair ersetzt wird. Dieses Prüfmodell ist unserer Vision nicht zuträglich.

### 2. NUR HOHE RECHNUNGEN PRÜFEN

Eine weitere Möglichkeit besteht darin, nur hohe Rechnungen zu prüfen, in der Annahme, dass sich darin auch das höchste Einsparpotenzial verbirgt. Niedrigere Rechnungen werden also ungeprüft freigegeben und ausgezahlt. Um kurz zum Flughafen zurückzukehren: Das wäre in etwa so, als würde man die Gepäckstücke von Frauen ungeprüft verladen, weil Männer statistisch gesehen deutlich häufiger nicht erlaubte Gegenstände an Bord zu bringen versuchen. Eine reichlich dünne These. Auch in der Rechnungsprüfung würden mit einer solchen Selektion viele Auffälligkeiten und Fehler nicht gefunden – und es käme zur Auszahlung.

### 3. GEZIELT PRÜFEN MIT KI-MODELL

Während unserer langjährigen Tätigkeit auf dem Gebiet der Rechnungsprüfung ist uns eines aufgefallen: 80 Prozent aller Auffälligkeiten stecken in 20 Prozent aller Rechnungen. Findet man diese, lässt sich der Prüfaufwand für die restlichen Rechnungen drastisch minimieren. Die Herausforderung war es also, ein Modell zu entwi-

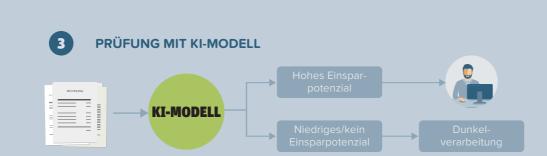


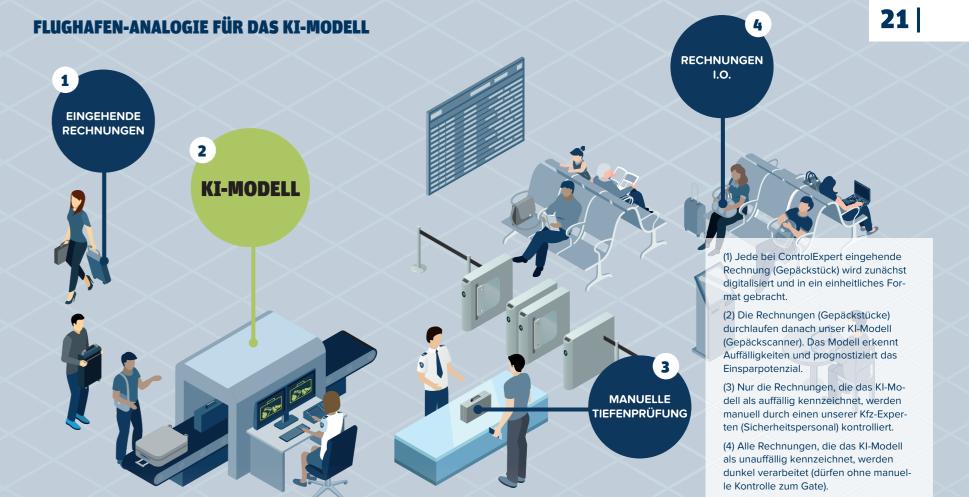
"Die Zielrichtung des Produktes hat uns voll überzeugt. Eine fachliche Prüfung findet nur noch bei auffälligen Vorgängen statt, sodass Diskussionen mit den Werkstätten um Kleinstbeträge entfallen. Aus diesem Grund werden Rechnungen bei der ERGO ab sofort deutschlandweit KI-basiert bearbeitet."

> KARIN BRANDI Fachbereichsleiterin Schaden, ERGO









ckeln, mit welchem sich die für uns interessanten 20 Prozent identifizieren lassen. Dies ist uns mit dem KI-Modell gelungen. Dazu werden zunächst alle bei uns eingehenden Rechnungen im ersten Schritt digitalisiert, das heißt die Einzelpositionen werden ausgelesen und strukturiert erfasst. Danach durchlaufen die Rechnungen das auf Künstlicher Intelligenz basierende Modell. Das KI-Modell prüft jede Rechnung auf Auffälligkeiten und prognostiziert das mögliche Einsparpotenzial. Je mehr Auffälligkeiten und je höher das Einsparpotenzial desto eher wird die betreffende Rechnung durch unsere Experten manuell geprüft. Abzüge aufgrund von kundenindividuellen Vereinbarungen werden automatisch und in jedem Fall vorgenommen. Das bringt uns in die Position, uns bei der manuellen Prüfung auf die Fälle zu fokussieren, in denen sehr wahrscheinlich Auffälligkeiten zu finden sind. Ein Mitarbeiter hat nun die Zeit, die auffälligen Rechnungen auf Herz und Nieren zu prüfen. Auf den als unauffällig deklarierten Rechnungen (70-80 Prozent) verbrauchen wir hingegen keine manuellen Ressourcen. Dieses Verfahren führt sowohl zu einer höheren Umsetzungs- als auch einer sinkenden Reklamationsquote.

### **LERNWILLIG UND UNERMÜDLICH**

Wir sind heute in der Lage, mit unserem KI-Modell die manuelle Prüfung auf unter 50 Prozent zu reduzieren und gleichzeitig 80 Prozent des möglichen Einsparpotenzials aufzuzeigen. Um diese Werte einerseits konstant zu halten und andererseits zu verbessern, wird das

**WERKSTATT-RECHNUNGEN** KEITEN

KI-Modell laufend mittels Machine IN 20 % ALLER Learning trainiert: Dem Computer wird beigebracht, menschliches Verhalten zu imitieren. Dazu lernt dieser aus der Beobachtung von aktuellen und vergangenen Rechnungsprüfungen. Die STECKEN 80 % Rechnungen liegen bei uns in digitaler Form und hoher Stückzahl vor und DER AUFFÄLLIG- werden nach und nach ins KI-Modell eingespeist. Da wir das Einsparpotenzial der Rechnungen bereits kennen, können wir das Modell mittels Deep

Learning kontinuierlich darauf trainieren, welcher Input zu welchen Ergebnissen führt. Damit befähigen wir die KI, fortan selbstständige Entscheidungen zu fällen. Um noch einmal zur Flughafen-Analogie zurückzukommen: So haben wir mit dem KI-Modell quasi einen Scanner entwickelt, der die Passagiere bzw. Gepäckstücke ermittelt, bei denen mit hoher Wahrscheinlichkeit etwas gefunden werden kann. Während für die Flughäfen derartig gezielte Prüfungen Zukunftsmusik sind, sind sie bei uns bereits Realität.

### **VORTEILE DES KI-MODELLS** IN DER RECHNUNGSPRÜFUNG



Sofort einsatzbereit (vortrainiertes KI-Mo-



Umsetzungsquote steigt, Anzahl der Reklamationen in den Werkstätten sinkt



Schnellere und wirtschaftlichere Prüfung



Vollständige Digitalisierung der Daten hilft bei interner Automatisierung



"Mit der Nutzung von Künstlicher Intelligenz konnten wir die Rechnungsprüfung auf ein neues Niveau heben und gleichzeitig Vorteile für Versicherungen und Werkstätten umsetzen."

> THOMAS PLANINSCHETZ Business Development, ControlExpert



ein Schwein namens Gertrude ist auch dabei.

### **NEURALINK**

Neuralink ist ein US-amerikanisches Neurotechnologie-Unternehmen, an dem unter anderem der Tech-Milliardär Elon Musk beteiligt ist. Ziel der Firma ist es zu erforschen, wie das menschliche Gehirn über ein Interface direkt mit einem Computer vernetzt werden kann. (Quelle: Handelsblatt)

Querschnittgelähmte können wieder laufen, taube Menschen wieder hören und Parkinson-Patienten ohne Zittern leben. Geht es nach Elon Musk und seinem Team, wird eine Schnittstelle zwischen dem menschlichen Gehirn und einem Computer in gar nicht allzu ferner Zeit das Leben vieler Menschen komplett verändern. Ein sogenanntes Brain-Computer-Interface (BCI) soll dann als Bindeglied zwischen dem menschlichen Gehirn und der Maschine fungieren.

### **BIG FIRST STEPS**

Von der Gründung des Unternehmens bis zur Präsentation eines Chips für digitale Gehirnstimulation in knapp 4 Jahren: Wenn heutzutage Entwicklungen in Rekordzeit ablaufen, steckt nicht selten Elon Musk dahinter. Im September 2020 sorgte er mal nicht mit Autos oder Raketen für weltweites Aufsehen, sondern mit einem sehr kleinen Chip, der Großes möglich machen soll: dem Neurolink. Der heimliche Star der ersten Präsentation war jedoch zunächst ein Schwein namens Gertrude. Dem kooperativen Paarhufer wurde wenige Monate zuvor bei einer minimalir vasiven Operation der Neuralink chirurgisch implantiert. Der Brainchip ist gerade mal 23 Millimeter breit und 8 Millimeter hoch und führt zu keinerlei Einschränkungen in Gertrudes Schweine-Alltag. Während Gertrude also im Rahmen der Präsentation bei bester Gesundheit und Laune neugierig ihr Gehege erkundete, wurden bei jeder Interaktion ihres Rüssels mit der Außenwelt Signale der Nervenimpulse an einen Computer übertragen. Schnüffelte sie nach Futter, zeigten sich Ausschläge auf dem Monitor. Berührte sie etwas mit der Nase, erklang ein Ton. Das Ziel des Neuralinks ist es, diese Impulse beim Menschen für die Stimulation pathologischer Aktivitätsmuster des Gehirns nutzbar zu machen.

Kleine Ströme, durch eine Elektrode abgegeben, ändern dabei das elektrische Umfeld des Hirnareals und treiben nahegelegene Neuronen dazu an, ein oder mehrere Aktionspotenziale abzufeuern. Durch die Stimulation über zahlreiche Elektroden in der richtigen zeitlichen Abfolge ist es möglich, Aktivitätsmuster zu erzeugen, die eine gewünschte Empfindung hervorrufen. Zum Beispiel die, einen Gegenstand in der Hand zu spüren oder ein Bild vor Augen zu haben. Ebenso gut kann eine solche Stimulation pathologische Aktivitätsmuster reduzieren oder beseitigen, die bei neurologischen Störungen auftreten, z.B. Bewegungsdefizite bei der Parkinson-Krankheit. Genau hier setzt die Technologie an – und soll eines Tages Hirnerkrankungen, Sehstörungen, Lähmungen und sogar Depressionen beim Menschen abmildern.

### MIT DEM YEDI-GEDANKENTRICK



Die Fäden, die sich am Chip befinden, sind so fein und flexibel, dass sie nicht von Menschenhand eingeführt werden können. Ein Robotersystem soll den Neurochirurg dabei unterstützen, den Chip zu implantieren. (Bildquelle: neuralink.com/approach/)

### "DAS WISSEN, DASS ELEKTRISCHE **STRÖME MUSKELN UND NERVEN AKTIVIEREN, IST FAST SO ALT WIE** DAS WISSEN ÜBER ELEKTRIZITÄT **SELBST."**

Neuralink

und Mauszeiger mit der Aktivität seines Gehirns zu steuern – also direkt durch die Kraft seiner Gedanken.

### **EINE FRAGE DER ZEIT**

Bis es so weit ist, liegt noch einiges an Wegstrecke vor den Forschern und Entwicklern. Der wichtige erste Schritt, der ja bekanntlich immer der Über den Gehirnchip soll der Mensch künftig schwerste ist, ist jedoch getan. Nun gilt es, die endgültige Entschlüseinen Computer bzw. ein mobiles Endgerät selung aller Gehirnsignale voranzutreiben. Auf Basis ausreichender Insteuern können. Ist der Chip mit seinen mi- formationen ließen sich Erkrankungen des Gehirns sowie des zentralen krometerdünnen, elektrodenbestückten Nervensystems mit dem Neuralink behandeln. Langfristiges Ziel ist dann Fäden einmal im Gehirn platziert, misst unter anderem die technische Erweiterung des menschlichen Körpers er dort neurologische Signale und auch Human Enhancement genannt. Diese ist nicht allein im Hinblick auf übermittelt diese über die Funkver- die Behandlung von Krankheiten interessant. Es wird in den nächsten bindung an einen Computer, der sie Jahren und Jahrzehnten auch darum gehen, dass der Mensch mit der auswertet. Eine eigene Neuralink rasanten Entwicklung Künstlicher Intelligenz Schritt halten kann. Dabei App soll es dem Träger des Chips kann der Neuralink eine wichtige Rolle spielen, indem er die Fähigkeiten schließlich sogar ermöglichen, des Menschen auf neue Ebenen führt. Dem Schwein Gertrude ist ein ein Endgerät inklusive Tastatur Platz in den Geschichtsbüchern auf jeden Fall sicher.

neuralink.com/approach/

### **KFZ-EXPERTISE**

# EXPERTEN WISSEN MEHR

Von A wie "ABS" bis Z wie "Zündkerze" – unsere 350 Kfz-Experten kennen sich bestens mit Fahrzeugen aus. Dieses Wissen kommt natürlich nicht von ungefähr: Sie haben eine entsprechende Berufsausbildung absolviert, haben jahrelang in Werkstätten gearbeitet, machen regelmäßig Fort- und Weiterbildungen und haben sich vor allem auf einzelne Gebiete spezialisiert. Einige unserer Kfz-Experten stellen sich und ihre Fachgebiete vor.

### **EXPERTE FÜR: KAROSSERIE & LACK**

- NORBERT SIEPMANN, Kfz-Experte
- Seit 2015 bei ControlExpert
- Ausbildungsberuf: Kfz-Mechaniker, Bürokaufmann und Automobilverkäufer, Kfz-Meister

"Mein Steckenpferd ist alles, was mit Karosserie und Lack zu tun hat – das Fachwissen dafür habe ich mir in zahlreichen beruflichen Stationen und Werkstätten über Jahrzehnte angeeignet. Unter anderem war ich mehr als zehn Jahre bei Willi Bergmeister in Langenfeld als Leiter der Karosserieabteilung tätig – dem Betrieb, in dem Michael Schumacher seine Ausbildung absolviert hat. Mit Hilfe der Sachverständigen dort – einer von ihnen war seinerzeit Gerhard Witte (später Gründer von ControlExpert) – konnte ich mein Wissen in Sachen Karosserie stetig erweitern. Nach ein paar weiteren Jahren und beruflichen Stationen, die mich technisch und kaufmännisch nach vorne brachten, kam ich 2015 zu ControlExpert, wo ich bis heute mein erlerntes Fachwissen in der Prüfung anwenden kann."

### **EXPERTE FÜR: MOTOR & GETRIEBE**

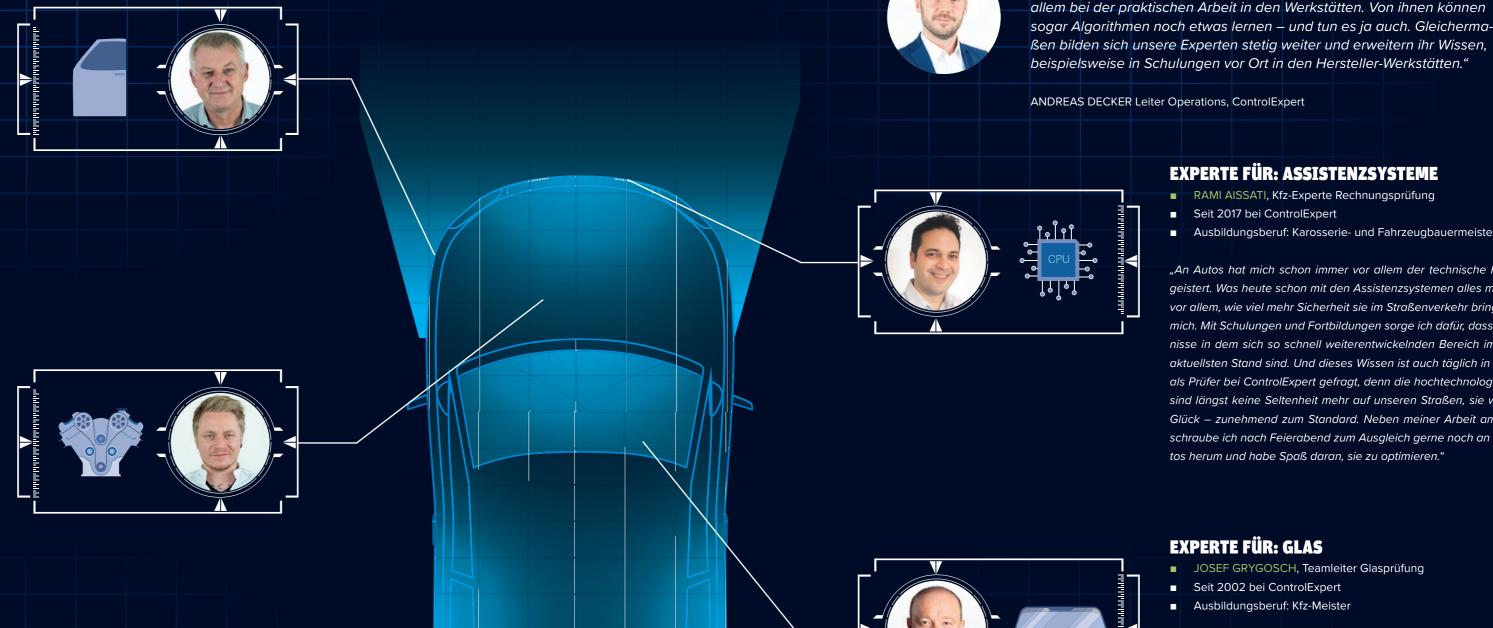
- STEPHAN "MESI" MESIKOW, Kfz-Experte Gutachtenprüfung
- Seit 2015 bei ControlExpert
- Ausbildungsberuf: Kfz-Mechatroniker, Kfz-Meister

"Für das Innenleben von Autos interessiere ich mich schon seit Kindertagen. als ich meinem Großonkel in seinem Autohaus ab und zu über die Schulter schauen und beim Schrauben sogar die Taschenlampe halten durfte. In meiner Ausbildung zum Kfz-Mechatroniker habe ich häufig US-Cars repariert, später konnte ich dann sogar einen Pontiac Firebird mein Eigen nennen. Um mein Wissen über das, was unter der Motorhaube steckt, zu vertiefen, kamen über die Zeit Seminare für Bremsentechnik, Zahnriementrieb und Elektrotechnik hinzu. Heute sind es vor allem die neuen Antriebstechniken wie Hybrid, Batterietechniken und Konzeptfahrzeuge, zu denen ich mich regelmäßig weiterbilde. Ich bin gespannt, was die Zukunft noch bringt und welche Antriebsart auf lange Sicht das Rennen macht."

### **EXPERTE FÜR: E-ANTRIEB**

- FRANK KLOSE, Abteilungsleiter Gutachtenprüfung
- Seit 2007 bei ControlExpert
- Ausbildungsberuf: Kfz-Techniker/Sachverständiger

"Meine Begeisterung für Autos hat bereits in der Kindheit angefangen. Mich haben Autos schon immer fasziniert und ich konnte mir keinen anderen Beruf vorstellen. Nach meiner klassischen Ausbildung als KFZ-Mechaniker habe ich 'ältere' Fahrzeuge restauriert und mich aufs Motortuning spezialisiert. Dieses Wissen setze ich bis heute täglich bei ControlExpert ein, da der Markt für Oldtimer bekanntermaßen immer größer und bedeutender wird. Da ich aber als Sachverständiger immer auf dem neusten Entwicklungsstand sein möchte, kam bereits früh mein Interesse für E-Antriebe dazu, als die Technologie quasi noch in den Kinderschuhen steckte. Mein Wissen über E-Autos und E-Antriebe habe ich mir mittels Weiterbildungen nach und nach angeeignet und will mich auch in Zukunft immer auf dem Laufenden halten, wovon natürlich auch meine Arbeit bei ControlExpert profitiert."



### **EXPERTE FÜR: ASSISTENZSYSTEME**

- RAMI AISSATI, Kfz-Experte Rechnungsprüfung
- Seit 2017 bei ControlExpert

"Bei ControlExpert kombinieren wir den großen Wissensschatz unserer Kfz-Experten mit den Möglichkeiten, die uns neue Technologien eröffnen.

Ihr Know-how haben unsere Experten über viele Jahre erworben, vor

Ausbildungsberuf: Karosserie- und Fahrzeugbauermeister

"An Autos hat mich schon immer vor allem der technische Fortschritt begeistert. Was heute schon mit den Assistenzsystemen alles möglich ist und vor allem, wie viel mehr Sicherheit sie im Straßenverkehr bringen, fasziniert mich. Mit Schulungen und Fortbildungen sorge ich dafür, dass meine Kenntnisse in dem sich so schnell weiterentwickelnden Bereich immer auf dem aktuellsten Stand sind. Und dieses Wissen ist auch täglich in meiner Arbeit als Prüfer bei ControlExpert gefragt, denn die hochtechnologisierten Autos sind längst keine Seltenheit mehr auf unseren Straßen, sie werden – zum Glück – zunehmend zum Standard. Neben meiner Arbeit am Schreibtisch schraube ich nach Feierabend zum Ausgleich gerne noch an 'richtigen' Autos herum und habe Spaß daran, sie zu optimieren."

### **EXPERTE FÜR: GLAS**

- JOSEF GRYGOSCH, Teamleiter Glasprüfung
- Seit 2002 bei ControlExpert
- Ausbildungsberuf: Kfz-Meister

"Das Autoglas hat sich in den letzten Jahrzehnten von einer reinen Klarsichtscheibe zu einem wichtigen Schutz- und mittlerweile sogar Hightech-Element entwickelt - UV-Schutz, Geräuschdämpfung und sogar beheizbare Frontscheiben, um nur einige Funktionen zu nennen. So ist es für mich selbstverständlich, dass ich im Laufe der Zeit mit Hilfe von Versicherungsexperten, Gutachtern und Montagefirmen meinen Wissensschatz kontinuierlich erweitert habe. 'Zeit' ist auch das richtige Stichwort: Als Mitarbeiter der ersten Stunde setze ich seit März 2002 (also seit der Gründung von ControlExpert) meine Fachkenntnisse tagtäglich ein. Ich war an der Erstellung des allerersten Prüfstandards im Bereich Glas beteiligt und habe die Software im Laufe der Jahre stetig weiterentwickelt. Heute hilft mir diese Erfahrung nicht nur bei meiner täglichen Arbeit, sondern vor allem bei der Einarbeitung und Schulung neuer Kollegen."

**CYBERSICHERHEIT** 

# AUF NUMMER SICHER

Das Zeitalter der Digitalisierung brachte bislang unzählige neue Geschäftsmodelle mit sich. Eines davon macht aber weniger in den Start-up-Schmieden oder an der Börse von sich reden, sondern eher bei Polizei und Justiz: Cyber-Erpressungen. Die Bedrohung durch Angriffe aus dem Netz ist allgegenwärtig – und sie wächst.





305 MIO.

Cyberangriffe im 1. Halbjahr 2021



### **EIN DRITTEL**

der Mittelständler hat noch keinen Verantwortlichen für IT-Sicherheit



### **JEDES FÜNFTE**

Unternehmen verzichtet auf eine wöchentliche Datensicherung

Die niedersächsische Kreisstadt Wolfenbüttel gilt nicht gerade als Hotspot der Tech-Szene. Erst recht stand das dort ansässige Klinikum nie im Verdacht, einen besonderen Reiz auf Cyber-Kriminelle auszuüben. Und doch wurde es im Sommer 2021 zum Schauplatz eines Hackerangriffs. Um die Herausgabe von Geldmitteln zu erpressen, legten Hacker die IT des Klinikums lahm, sodass das Personal zeitweise nur auf analoge Arbeitsmaterialien zugreifen konnte. Ganz ähnlich erging es im Herbst 2020 der Media-Saturn-Holding GmbH. Nachdem die IT der Elektronikmärkte übers Wochenende mit einem Verschlüsselungstrojaner angegriffen worden war, blieben am Montagmorgen Kassen- und Warenwirtschaftssysteme offline. Laut Medienberichten forderten die bislang unbekannten Erpresser 50 Millionen US-Dollar in Bitcoin, um die verschlüsselten Daten wieder freizugeben. Um wieviel Geld es beim im Oktober 2021 erfolgten Cyberangriff auf zahlreiche kommunale Verwaltungen in Mecklenburg-Vorpommern ging, ist bislang nicht bekannt. Tatsache ist nur: Der durch die Attacke entstandene Schaden ist gewaltig. Über mehrere Wochen konnten Bürgerinnen und Bürger gar nicht oder nur noch eingeschränkt auf Dienstleistungen zugreifen, unter anderem waren Wohngeldund Einwohnermeldestellen betroffen.

Fälle wie diese zeigen sich weltweit - und es werden immer mehr. Nach Angaben des IT-Sicherheitsdienstleisters Sonicwall kam es im ersten Halbjahr 2021 zu mehr als 305 Millionen Cyberangriffen – so viele wie im gesamten Vorjahr. Am stärksten betroffen waren dabei die USA, Großbritannien und Deutschland. Der Schlüssel zum Glück der Kriminellen ist in vielen Fällen Ransomware. Diese Schadprogramme werden meist von gut organisierten Hackerbanden in den ausgewählten Zielsystemen platziert, beispielsweise über Phishing Mails oder Spam Mails. Ein unbedachter Klick eines Mitarbeiters auf einen Dateianhang genügt, schon übernehmen Verschlüsselungstrojaner das jeweilige System: Technische Daten werden "abgesaugt", zusätzliche Schadsoftware nachgeladen, komplette Netzwerke infiltriert, Datenbestände und Backups verschlüsselt. Die Nutzer haben nun keinen Zugriff mehr. Um die Kontrolle zurückzuerlangen, werden sie aufgefordert, ein Lösegeld zu bezahlen. Und das Geschäftsmodell lohnt sich: Laut IT-Sicherheitsspezialist Coveware konnte allein die berüchtigte Hackergruppe REvil auf diese Art im ersten Halbjahr 2021 knapp 100 Millionen US-Dollar Lösegeld kassieren.

Um sich gegen derartige Angriffe zu wappnen, die übrigens nahezu fortlaufend stattfinden und von denen die meisten von Firewalls und Spamfiltern abgewehrt werden, lassen sich verschiedene präventive Maßnahmen ergreifen. So gilt es zunächst, ein Bewusstsein für die Schwachstelle Mensch zu schaffen. Bei Phishing Mails genügt oft schon ein geübter Blick, um sie als Angriff zu enttarnen. Alle Systeme sind fortlaufend zu aktualisieren und mögliche Angriffsflächen zu reduzieren. Eine starke Benutzerauthentifizierung, die Beschränkung der Zugriffsrechte sowie technische Maßnahmen wie Netzwerksegmentierung sind weitere wichtige Instrumente im Kampf gegen Hackerangriffe. Markus Bauer, Leiter IT-Operations



"Der Schutz von Daten und Systemen steht für uns in der IT und im gesamten Unternehmen an oberster Stelle. Deshalb treffen wir nicht nur Vorkehrungen gegen Ransomware, sondern auch gegen die zahlreichen anderen Angriffsvektoren wie Denial-of-Service und Data Leaks. Cyber Security ist nichts, was man 'nebenher' machen sollte."

KAI MÜLLER, Leiter IT bei ControlExpert



### **WAS IST RANSOMWARE?**

Ransomware sind Schadprogramme (Verschlüsselungstrojaner), die durch Verschlüsselung die Nutzung von Systemen unmöglich machen. Der Angreifer verspricht, nach Zahlung eines Lösegelds die Verschlüsselung rückgängig zu machen.

### **RANSOMWARE**

Deutliche Ausweitung cyberkrimineller Erpressungsmethoden







Schweigegelderpressung erpressung



Schutzgeld-

erpressung

Allein 2021 wurden 144 Millionen neue Schadprogramm-Varianten

registriert, das ergibt einen Schnitt von 394.000 Varianten pro Tag.

bei ControlExpert: "Als digitaler Dienstleister sind wir uns der Gefahren durch Cyberangriffe natürlich bewusst. Neben den gängigen Maßnahmen arbeiten wir nach einem mehrstufigen Sicherheitskonzept. Daten werden von uns in drei verschiedene Rechenzentren ausgelagert. Schon in den Entwicklungsprozessen überprüfen wir, ob die neue Software den höchsten Sicherheitskriterien entspricht. Regelmäßige Audits, intelligente Erkennungssysteme und Monitoring halten die Prüfqualität hoch. Kern unserer Gefahrenabwehr ist jedoch unser Verständnis von IT-Sicherheit. Wir sehen diese nicht als Querschnittthema über verschiedene Abteilungen hinweg, sondern haben sie in einer eigenen Abteilung angesiedelt. Unsere Cyber Security befindet sich im stetigen Wachstum. Uns ist bewusst, dass unsere Systeme, wie bei allen anderen Unternehmen, Angriffen ausgesetzt sind. Wir arbeiten konstant daran, größtmögliche Sicherheit zu erreichen und im Ernstfall schnell und wirksam reagieren zu können. Dass wir dabei auf einem guten Weg sind, beweist unsere ISO/IEC 27001 Zertifizierung, die als Goldstandard der Branche gilt "

Das "Geschäftsmodell" Digitale Erpressungen, das laut Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) als größte Bedrohung für die Cybersicherheit gilt, wird wohl noch einige Zeit erfolgreich bleiben. So hat nach Erhebungen des GDV (Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft) etwa ein Drittel der Mittelständler mit bis zu 250 Mitarbeitern noch keinen Verantwortlichen für IT-Sicherheit. Jedes fünfte Unternehmen verzichtet auf eine wöchentliche Sicherung der Daten. Ein gefundenes Fressen für Hacker – und sehr viel Luft nach oben im Kampf gegen Cyberkriminalität.





"Bei der Bayerischen setzen wir bereits auf Foto und Video Assessment. Die Genauigkeit, wie sich damit Schäden erkennen lassen, hat uns voll überzeugt."

KLAUS PROBST

Leiter Schadenmanagement und Rückversicherung,

Die Bayerische



"Die Digitalisierung der Branche hat sicherlich durch die Pandemie noch mal einen Boost erfahren. Wir merken das unter anderem daran, dass das kundenseitige Interesse, foto- und videobasierte Prozesse einzubinden, deutlich gestiegen ist."

MICHAEL KUBIJOWICZ

Key Account Manager, ControlExpert

### **FOTO & VIDEO ASSESSMENT**

# BILDER, DIE DIE (SCHADEN-)WELT (SCHADEN-)WELT (Als Schlüsseltechnologie der Schadenabwicklung liegt auf der automatischen Bilderkennung beson-

Der erste Schritt der End-2-End Schadenabwicklung greift unmittelbar nach dem Unfall: Der Geschädigte macht mit dem Smartphone einige Fotos vom Schaden. Im Rahmen der Schadenaufnahme gelangen diese Fotos über den Kfz-Versicherer oder Versicherungsagenten zu ControlExpert und werden vom Claims Advisor geprüft (mehr dazu auf S. 06). Dessen Algorithmen analysieren und bewerten den Schaden anhand der Fotos und der Claims Advisor gibt eine Empfehlung darüber ab, wie weiter zu verfahren ist: fiktive Abrechnung, Reparatur oder Einordnung als Totalschaden. Doch es gibt noch eine vierte Möglichkeit: Der jeweilige Anwender erhält die Auskunft, dass es noch einige Unklarheiten bezüglich des Schadens am Auto gibt. Um ein eindeutiges Bild gewinnen zu können, soll das Auto von einem Experten per Video Assessment begutachtet werden.

Beim Video Assessment wird der Geschädigte zum "verlängerten Arm" eines Kfz-Experten, der den Schaden anhand eines Live-Videos bewertet. Mit Hilfe seines Smartphones gewährt der Geschädigte dem Kfz-Experten einen genaueren bzw. umfassenderen Blick auf den vorliegenden Schaden. Der Experte macht während des Live-Videos Screenshots, die der automatischen Bilderkennung zugeführt und dort bewertet werden. Im Laufe des Video Assessments kann er den Geschädigten genau anleiten und dadurch gezielt Informationen gewinnen. So empfiehlt sich eine Begutachtung per Video auch, sollte ein Betrugsverdacht bestehen. Im persönlichen Gespräch per Video hat der Kfz-Experte die Möglichkeit, etwaige Unstimmigkeiten direkt mit dem Versicherten zu klären – oder aber einen Betrugsversuch aufzudecken.

Im Anschluss an die Bewertung sind wieder die drei bereits erwähnten Szenarien möglich: fiktive Abrechnung, Reparatur oder Totalschaden. Durch Claims Advisor und Video Assessment wird die Arbeit des Kfz-Experten also deutlich erleichtert. Nicht allein durch die Handlungsempfehlung des KI-Modells, sondern zudem, da eine Vor-Ort-Besichtigung des Unfallfahrzeugs überflüssig wird.

Auch Geschädigten bietet die Livestream-Kalkulation Vorteile. Lautet die Handlungsempfehlung des Claims Advisors "Video Assessment", erhält der Geschädigte unmittelbar ein Terminierungsangebot per Link. Im Webbrowser seines Smartphones kann er selbst einen Termin für das Video Assessment auswählen. Die vorgeschlagenen Termine liegen dabei nah am Unfallzeitpunkt. Hat er einen Slot gewählt, erhält er eine Einladung und Informationen darüber, in welcher Form er den Unfallwagen und die Gegebenheiten für den Video-Termin mit dem Experten vorbereiten sollte. Das Fahrzeug sollte z.B. so abgestellt sein, dass die Lichtverhältnisse gute Aufnahmen zulassen und der Geschädigte barrierefrei um selbiges herumlaufen kann, um eine gute Sicht auf Schäden zu ermöglichen. Auch sollte der Empfang stabil sein, ob nun per Mobilfunknetz oder WLAN. Ist all dies gewährleistet, kann eine Bewertung und in der Folge der Abschluss der Schadenabwicklung sehr zeitnah zum Unfall erfolgen. Aus einem an sich negativen Erlebnis wird so für den Versicherten schnell ein positives. Ein Ergebnis, das letztlich auch im Interesse der Versicherer liegt. Und die Technologie macht's möglich.

Als Schlüsseltechnologie der Schadenabwicklung liegt auf der automatischen Bilderkennung besonderes Augenmerk. Ergänzend zum Foto Assessment rückt nun auch das Video Assessment immer mehr ins Rampenlicht – und erweitert damit die Möglichkeiten für Geschädigte und Sachbearbeiter.



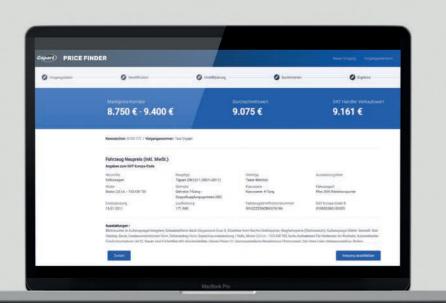




(1) Die Geschädigte führt unter Anleitung des Kfz-Experten, der per Videotelefonie zugeschaltet ist, die Begutachtung des Fahrzeugs durch.

(2) Der Experte kann durch genaue Anweisungen den Schaden aus allen notwendigen Blickwinkeln begutachten.

(3) Im Video Assessment Tool kann der Experte Screenshots erstellen, Markierungen vornehmen und so den Schaden korrekt dokumentieren.



ZUSAMMENARBEIT **COPART UND CONTROLEXPERT** 

# ZIELE VERBINDEN



**Control**€xpert

Zwei Erfolgsmodelle auf der Überholspur: ControlExpert und der Full-Service-Anbieter in der Totalschadenabwicklung Copart arbeiten bei der KI-basierten Ermittlung von Wiederbeschaffungswerten zusammen.

Schnellere Prozesse, höhere Restwerte und zufriedenere Kunden: Um diese Ziele zu erreichen, haben sich ControlExpert und Copart gemeinsam einer weiteren Stellschraube in der Kfz-Schadenabwicklung angenommen: der Ermittlung von marktgerechten Wiederbeschaffungswerten. Schon seit geraumer Zeit setzen Kfz-Versicherungen und Sachverständige bei der Ermittlung von Wiederbeschaffungswerten auf Technologie-Unterstützung. Der Totalschadenabwickler Copart hebt diesen Prozess mit dem Copart Price Finder auf ein neues Level. Dieser unterstützt den Anwender bei der Ermittlung von Wiederbeschaffungswerten. Die einfache und intuitive Bedienung, gute Übersichtlichkeit sowie eine wertvolle Datenbasis sorgen für qualitativ hochwertige Ergebnisse.



"Der Copart Price Finder ist die Lösung für Versicherungen, Kfz-Sachverständige und Flottenbetreiber: Er bietet professionelle Unterstützung bei der Ermittlung von Wiederbeschafund einfacher denn je."

FLORIAN F. STUMM Sales Director, Copart Deutschland GmbH Dafür benötigt der Copart Price Finder nur wenige Informationen, wie etwa die FIN, das Datum der Erstzulassung und die Laufleistung eines Fahrzeuges, um innerhalb weniger Sekunden Wiederbeschaffungswerte zu liefern - Vergleichsübersichtlichen Darstellung inbegriffen. Die Kriterien für die Marktdaten werden durch eine Matrix automatisch festgelegt. Die Technologie für das System wurde gemeinschaftlich durch die KI-Experten die WBW-Ermittlung bereits in eigene



"Hervorzuheben ist die gute Zusammenarbeit der Teams von Copart und ControlExpert. Man ergänzt sich gegenseitig, reagiert agil auf Anpassungen und pusht sich so zu Höchstleistungen. Das zeigt sich letztlich auch an Produkten wie dem Copart Price Finder."

DR. FLORIAN PALLAS Director Product Management, ControlExpert

fahrzeuge in einer transparenten und "Da unsere gemeinsam entwickelte Lösung nachweislich sehr gute Ergebnisse liefert, haben wir bereits einige unserer Kunden auf die neue WBW-Ermittlung umgestellt", erklärt Nicolas Witte, Geschäftsführer von ControlExpert. ControlExpert und Copart sind neben der WBW-Ermittlung über weitere Projekte und Schnittstellen miteinander verbunden.

von ControlExpert und das IT-Team von Ein wichtiger Baustein ist der Claims Advisor. Dieser ermöglicht in Se-Copart entwickelt. ControlExpert integriert kunden eine KI-basierte Entscheidung darüber, wie ein Vorgang End-2-End bearbeitet wird – fair und weltweit. Als mögliche Handlungsempfehfungswerten und macht diese schneller Produktlösungen wie beispielsweise den lungen ergeben sich die fiktive Abrechnung, ein Video Assessment, die ExpertiseCheck, also in die Prüfung von Reparatur in einer Partnerwerkstatt oder eben die Totalschadenabwick-Gutachten und Kostenvoranschlägen. lung, welche beispielsweise durch Copart durchgeführt werden kann. Neben einer fachlichen und inhaltlichen Ein weiteres Beispiel dafür, wie sich unter Einsatz von Technologien der Tiefenprüfung durch Kfz-Experten findet Schadenprozess immer weiter optimieren und dadurch das negative auch hier eine Überprüfung sowie eine Schadenerlebnis für Autofahrer in eine positive Erfahrung wandeln lässt Ermittlung des Wiederbeschaffungswer- – was letztlich auch den Versicherern zugute kommt. Wenn das mal kein erstrebenswertes Ziel ist.

### **OPENGPT-X**

## SPRACHROHR DER ZUKUNFT

Mit Gaia-X ging im Jahr 2019 ein ehrgeiziges Projekt zum Aufbau einer wettbewerbsfähigen Dateninfrastruktur für Europa an den Start. Nun widmet man sich in dessen Rahmen dem Thema Sprachtechnologie. Das Ziel: die Entwicklung einer Plattform für innovative KI-Sprachapplikationsservices im Rahmen von Gaia-X für Deutschland und Europa. Und ControlExpert ist mit dabei.

Gaia-X ist der europäische Vorstoß in eine Welt, die von amerikanischen und chinesischen IT-Anbietern und deren datengetriebenen, marktbeherrschenden Plattformen dominiert wird. Um die Abhängigkeit von diesem Angebot zu reduzieren und selbst an Handlungsfähigkeit zu gewinnen, haben sich mehr als 350 europäische Organisationen und Unternehmen in 20 internationalen Arbeitsgruppen mit mehr als 800 Mitarbeitern im Projekt Gaia-X zusammengefunden. Durch die Vernetzung vorhandener zentraler und dezentraler Infrastrukturen soll gemeinsam ein "digitales Ökosystem" gebildet werden, aus welchem heraus Unternehmen

Im ersten Schritt werden dazu gemeinsame Anforderungen an eine europäische Datenstruktur entwickelt. Offenheit, Transparenz und europäische Anschlussfähigkeit stehen dabei im Fokus der Entscheidungen. Über offene Schnittstellen und bestehende Standards sollen verschiedene Elemente miteinander vernetzt

werden, um Daten zu verknüpfen, aber die Datenhoheit weiter sicherzustellen und eine Innovationsplattform zu schaffen. Das Projekt ist mittlerweile so erfolgreich angelaufen, dass es von mehreren europäischen Staaten und Unternehmen weltweit unterstützt wird.

Eines von zahlreichen Konsortien von Gaia-X beschäftigt sich seit Anfang 2022 mit der Entwicklung von KI-Sprachapplikationen – das Projekt läuft unter dem Namen OpenGPT-X. Dabei sollen Sprachmodelle nach dem Vorbild GPT-3 für Anwendungen in deutschsprachigen Märkten entwickelt werden. GPT-3 ist ein Deep Learning-Sprachmodell, welches selbstständig Texte erzeugen, Dialoge führen oder Programmcodes schreiben kann. Die unter OpenGPT-X entwicklelten Sprachmodelle ermöglichen Anwendungen der automatischen Sprachverarbeitung wie die computergestützte Beantwortung von Fragen, das Schreiben von Texten oder Erstellen von Softwarecodes.

Unter Leitung der Fraunhofer-Institute für Intelligente Analyse- und Informationssysteme IAIS und für Integrierte Schaltungen IIS arbeiten neun Partner in dem vom Bundeswirtschaftsministerium BMWi geförderten Projekt zusammen. ControlExpert ist auf gleich zwei Ebenen beteiligt. Zum einen entwickeln wir aktiv an Kl-Sprachapplikationsservices für den Bereich Dokumentenanalyse und -verständnis und Geschäftsmodelle aus Europa wettbewerbsfähig sein können – eben Gaia-X. mit. Zum anderen nutzen wir als Endanwender diese Services, um neue, innovative Produkte und Anwendungen zu entwickeln, wie zum Beispiel einen digitalen Schadenassistenten oder KI-basierte Expertensysteme für die Prüfung von Dokumenten. Bei Letzterem ist es das Ziel, das Verständnis von Kfz-Dokumenten auf ein neues Level zu heben und durch die in OpenGPT-X entwickelten Services die Schadenabwicklung weiter zu optimieren.



"OpenGPT-X wird die Sprachverarbeitung revolutionieren, wir sehen enormes Potenzial der Technologie für das End-2-End Schadenmanagement. Wir sind sehr stolz, Teil dieses Forschungsprojekts sein zu können."

> DR. SEBASTIAN SCHOENEN Leiter Forschung & Entwicklung, ControlExpert



Mehr zu KI.NRW: Mehr zu KI.NRW:

"OpenGPT-X steht für wegweisende Fortschritte und Sprachtechnologien 'Made in NRW' als europäische Antwort auf Modelle aus den USA und China und verdeutlicht einmal mehr die KI-Expertise führender Wissenschaftler\*innen aus NRW. insbesondere im Anwendungsfeld der Sprachtechnologien."

> DR CHRISTIAN TEMATH Geschäftsführer, Kompetenzplattform KI.NRW

### DAS OPENGPT-X KONSORTIUM UNTER GAIA-X:

Fraunhofer

**Fraunhofer** 

IONOS 🔤 🕖 JÜLICH REIFENPROZESS

# DAKOMMT WAS INS ROLLEN

PostMaster® von ControlExpert kommt als digitale Kommuni-kationsplattform zur Vernetzung der Kfz-Branche bislang vor allem bei Reparatur und Wartung zum Tragen. Nun lernen Leasingunternehmen auch die Vorteile für den Reifenprozess schätzen.

Mit dem Wartungs- und Verschleißprozess über PostMaster® ist es uns gelungen, einen Branchenstandard zu schaffen, der nun um den volldigitalen Reifenprozess ergänzt wird. Wir versetzen sowohl Reifenketten als auch Autohäuser in die Lage, schnell und effizient das Reifengeschäft mit Leasing- und Fuhrparkmanagementgesellschaften abzuwickeln – eine Win-Win Situation für alle Beteiligten!"

HENRIK LANGE

Vertriebsleiter Automotive, ControlExpert

"Meine Vision: 'Eine zentrale Plattform für Wartung, Verschleiß und Reifen.' Aus den Gesprächen mit den Reifenpartnern und unseren Fuhrparkkunden flossen die wichtigsten Anforderungen aller Beteiligten in den neuen Reifenprozess ein. Diesen möchten wir jetzt natürlich mit so vielen Kunden wie möglich verproben, damit alle schnell vom neuen Reifenprozess profitieren."

STEFAN KOLLEK

Produktmanager Service, Maintenance, Repair, ControlExpert

Im PostMaster® Wartungsmanagement-Prozess können Werkstätten ihre Kostenvoranschläge und Rechnungen wie gewohnt im eigenen Dealer Management System erstellen und über den PostMaster® an den jeweiligen Partner vom ServicePLUS bei ControlExpert übermitteln.

Die eingereichten Dokumente werden in eine strukturierte Form gebracht und über ein automatisiertes Regelwerk binnen kurzer Zeit bearbeitet. Auffälligkeiten werden entweder direkt abgelehnt oder an den Fuhrparkbetreiber ausgesteuert. Das Ergebnis: eine schnelle und verbindliche Freigabe.

Kein Wunder, dass dieser Prozess in seiner zeitgemäßen Einfachheit und Klarheit auch für den Bereich Reifen interessant wurde. Fuhrparkbetreiber schicken Fahrzeuge bei Saisonwechsel, Reifenerneuerung und -schäden immer öfter gezielt zu ihren Reifenpartnern. Hauptgründe dafür sind die besseren Konditionen sowie die dort vorhandene Fachkompetenz. Während bei Reparatur und Wartung durch die Anbindung an den PostMaster® längst alles wie von selbst läuft, herrscht bei der Reifenabwicklung noch großes Durcheinander: Kostenvoranschläge und Rechnungen werden über verschiedene Kanäle verarbeitet, müssen orchestriert, zusammengeführt und teilweise noch digitalisiert werden. Doch damit ist nun Schluss.

Nachdem für ControlExpert zunächst der Ausbau des Wartungsprozesses über PostMaster® im Fokus stand, sind nun auch Reifenpartner an die digitale Plattform angeschlossen. Dazu wurde ein neues, spezifisches Regelwerk für den Reifenprozess aufgesetzt. Der Ablauf für Reifen ist dabei identisch mit dem der Wartung: Die Fahrzeuge der Fuhrparkbetreiber gehen direkt an den Reifenpartner, dieser erstellt einen Kostenvoranschlag und sendet ihn über die PostMaster® Schnittstelle strukturiert an den ServicePLUS. Nach der teils vollautomatisierten Prüfung erhält der Reifenpartner die Rückmeldung, ob er die Reparatur durchführen kann. Der Prozess läuft also zentralisiert über eine Plattform. Bislang waren für die Reifenabwicklung seitens der Fuhrparkbetreiber teilweise bis zu vier verschiedene Tools notwendig. Ein weiterer Unterschied zum etablierten Prozess für Reparaturfreigaben ist, dass die Erstellung eines Kostenvoranschlages über die Reifenpartner-Filiale erfolgt, die Abrechnung aber über die Zentrale des Reifenpartners. Dies hat jedoch keinen Einfluss auf den Prozess selbst oder die Qualität der Ergebnisse.

Durch die Erweiterung um den Bereich Reifen wächst die Bedeutung von PostMaster® als zentrale Kommunikationsplattform der Kfz-Branche weiter. Erhebliche Kosten- und Zeiteinsparungen sind die Ergebnisse einer Anbindung an diese Plattform. Schon bald werden Fuhrparkbetreiber allein über ServicePLUS und ihr hauseigenes System alle Vorgangsarten verarbeiten können, ganz gleich, ob diese nun Werkstätten oder Reifenpartner betreffen. Auch Reifenhändler sollen so über ihr System Reifen, Wartung und Verschleiß abrechnen können. Die Entwicklung rollt unaufhaltsam voran.

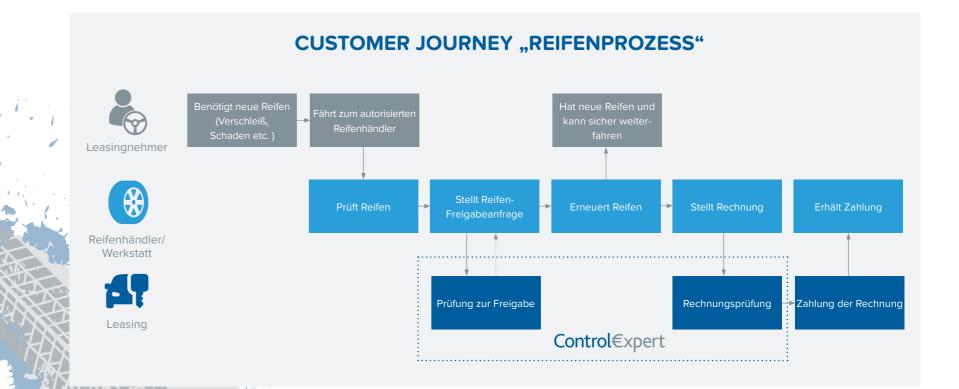
### **VORTEILE FÜR REIFENPARTNER**

- Eine Plattform für Reifen, Wartung und Verschleiß
- Direkter Zugang zu den bedeutsamsten Fuhrparkmanagementgesellschaften im Markt durch PostMaster® Kommunikationsplattform
- Weniger Touchpoints: Keine Doppeleingaben, da
   die Partner im DMS arbeiten, keine Systembrüche
   Verbindliche Freigabe/Rückmeldung in wenigen
- Minuten durch hohe Automatisierung bei Freigaben und Rechnungen
- Schnellere Zahlungsprozesse, dadurch höhere Liquidität
- Kostenersparnis durch die Ablösung manueller Prozesse

### **VORTEILE FÜR FUHRPARKBETREIBER**

- Abwicklung von Reifen, Wartung und Verschleiß über *eine* Plattform (PostMaster®)
- Hochautomatisierter Abwicklungsprozess (80 Prozent bei Freigaben, nahezu 100 Prozent bei Rechnungen)
- Übergabe strukturierter Rechnungsdatensätze per Schnittstelle in die Buchhaltungssysteme, dadurch Dunkelverarbeitung möglich
- Volle Transparenz durch aussagekräftige Reports
- Direkter Zugang zu den bedeutsamsten Reifenpartnern im Markt aufgrund bestehender Schnittstellen von ControlExpert
- Der neue digitale Reifenprozess kann sowohl mit Reifenpartnern als auch Markenwerkstätten gleichermaßen abgewickelt werden





# CONTROLEXPERT -AROUND THE GLOBE



### **ASIEN**

"In der aktuellen Zeit suchen die Kunden nach Möglichkeiten, die Digitalisierung weiter zu beschleunigen und Schadenprozesse zu automatisieren. Zuletzt haben wir uns auf die Entwicklung innovativer Lösungen fokussiert, die den Versicherern ein höheres Bearbeitungsvolumen und schnellere Durchlaufzeiten in ihrer Schadenabwicklung ermöglichen."

MARKUS HILLEBRAND, CEO Asia Pacific

### THAILAND

In Thailand haben wir ein Kl-basiertes Vorhersagemodell für einen der Top fünf Versicherer entwickelt, das bei der Entscheidung unterstützt, welche Schadenfälle dunkel verarbeitet werden können und welche von einem Sachverständigen näher überprüft werden sollten. Die große Mehrheit aller Schadenfälle sind kleinere Schäden – von diesen können jetzt ca. 50 Prozent automatisch freigegeben werden, zukünftig noch mehr.

Dies ermöglicht es, sich zum einen auf die komplexeren Fälle zu fokussieren und dabei gleichzeitig die Durchlaufzeiten zu verkürzen, was insgesamt die Kundenzufriedenheit steigert.

In Japan ist unsere Al Claims Platform mit einem der Top drei Versicherer an den Start gegangen. Alle Kostenvoranschläge, die von Werkstätten reinkommen, werden zunächst vollständig digitalisiert. Zusammen mit den Schadenbildern durchlaufen die KVAs unsere KI und das Ergebnis wird dem Prüfer ausgegeben. Dieser kann nun abgleichen, ob die Schadenzonen auf den Bildern mit denen aus dem KVA übereinstimmen, welche Reparaturmethode die KI vorschlägt und ob die Stundensätze korrekt berechnet wurden. Der Fokus liegt darauf, Vorgänge automatisiert zu bearbeiten, die nicht näher von einem Prüfer begutachtet werden müssen. So erhöhen sich die Kapazitäten der Prüfer und die Durchlaufzeiten werden drastisch beschleunigt.



**ARNON SUNTIVISUT** Country Manager Thailand



SHIGENARI MOCHIZUKI Country Manager Japan



"Auch 2021 haben wir vermehrt in unsere Produkte und Technologien investiert, um der starken Nachfrage unserer Kunden nach immer effizienterer Prozess-Digitalisierung in der Schadenbearbeitung gerecht zu werden. Trotz der Corona-Krise haben wir es geschafft, im engen Austausch mit unseren Kunden zu bleiben – nicht zuletzt durch den starken Fokus auf Online-Meetings und Video-Telefonate. Insgesamt haben wir unsere Time To Market-Zeiten, also die Einführung neuer Produkte auf dem Markt, sehr verkürzt, wodurch sich neue, noch nie dagewesene Verkaufsmöglichkeiten unserer digitalen Lösungen ergeben haben." – DANIEL SCHOREGE, CFO ControlExpert

### **NORDAMERIKA**



"Die einzigartigen Technologien und Produkte von ControlExpert konnten zu einem sich schneller digitalisierenden Markt beitragen – wir konnten im letzten Jahr 30 neue Versicherungskunden gewinnen. Die Produktlinien Live Repair, Advance Fees und Subrogation treiben maßgeblich das Wachstum unserer Kunden. In Nordamerika sind alle sehr gespannt darauf, was demnächst kommt, und wollen dieses Momentum auszunutzen."

KEVIN MEYER, CEO Nordamerika



ALESSIO CASARIN Country Manager Italien



CHRISTIAN ZIMMERMANN Country Manager Schweiz

Kunden eine Lösung zur Verfügung, die es ihnen ermöglicht, schnell die Bilder eines Schadens und weitere benötigte Dokumente per Web-App durch den Endkunden zu erhalten, um anschließend eine Auszahlung in die Wege zu leiten. Dazu bringen wir aktuell den Claims Advisor in den italienischen Markt, um für den weiteren Verlauf des Steuerungsprozesses unseren Kunden eine optimale und KI-basierte Lösung anzubieten. Hierzu haben wir erst kürzlich einen Piloten zur Automatisierung des Totalschadenprozesses gestartet.

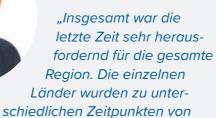
Mit EasyClaim für Versicherungsagenturen stellen wir unseren

### SCHWEIZ



Gemeinsam mit unseren Kunden konnten wir GlassCheck zuletzt weiter digitalisieren und automatisieren. Mit einigen neuen Features, zum Beispiel der automatisierten Auszahlung mittels QR-Code, konnten wir viele neue Kunden begeistern. Fokus für 2022 sind darüber hinaus unsere Klbasierten Produkte. Unter anderem zum Claims Advisor und zur KI-Rechnungsprüfung führen wir bereits intensive Ge-

### **SÜDAMERIKA**



Corona getroffen und haben auch sehr unterschiedlich darauf reagiert – manche mit strikten Lockdowns, manche nicht. Diese Unterschiede halfen uns jedoch dabei, auf die Situation zu reagieren, da wir jeweils aus den Erfahrungen der Länder lernen konnten. Worüber sich jedoch nun alle einig sind: Die Unternehmen müssen jetzt auf Digitalisierung setzen!"

GERMÁN DE LA MERCED, Chief Sales Officer

### nur Zeit, sondern auch (Folge-)Kosten einspart. In Chile sind wir stark gewachsen, unter anderem, weil unser Kunde SURA uns den Großteil seines Volu-

PolicyCheck – das Produkt, welches eine digitale Begutachtung von Fahrzeugen vor Abschluss einer Kfz-Versicherung ermöglicht, - war Star des Jahres. Die meisten unserer Kunden wechseln jetzt zu einer

volldigitalen Begutachtung. Die größte Challenge war es, die automatische Bilderkennung bei der HDI

zu implementieren. Aber nun sind wir in der Lage, 100 Prozent des Volumens digital zu bearbeiten. Die

Kunden sind mehr als zufrieden! Neben PolicyCheck ist die Al Claims Platform ein Fokus für 2022. Sie

Trotz Ups und Downs ist Mexiko City weiterhin mit viel Verkehr ausgelastet. Die Implementierung von

EasyClaim half unseren Kunden dabei, kontaktlos mit den Geschädigten zu interagieren. Der Gut-

achter wird nun an vielen Stellen durch Technologie ersetzt. Das Ergebnis: Wir konnten die Bearbei-

tungszeit von Schäden um durchschnittlich ein Drittel senken, die Kundenzufriedenheit steigern und

die Sicherheit aller gewährleisten. EasyGlass war ebenfalls ein voller Erfolg bei der Abwicklung von

Glasschäden. Die Reparatur/Austausch-Entscheidung wird von unseren Experten getroffen, was nicht

unterstützt unsere Kunden dabei, KI basiert Kostenvoranschläge zu digitalisieren und zu bearbeiten.

mens überlassen hat. PolicyCheck hilft unseren Kunden dabei, neue Versicherungspolicen abzuschließen. Es ist schön zu erleben, wie unser gesamtes Team trotz Homeoffice die Effizienz beibehalten konnte. Gemeinsam mit LA CAJA, die zur Generali-Gruppe gehört, haben wir in den vergangenen Monaten daran gearbeitet, die Bilderkennungs-Technologie von ControlEx-

pert in die Systeme der Versicherung zu integrieren, um für das Gesamtvolumen den Inspektions-Prozess beim Abschluss einer Kfz-Versicherung zu automatisieren. In nur drei einfachen Schritten kann der Endkunde mit Hilfe von PolicyCheck entscheiden, welche Versicherungspolice am sinnvollsten ist, und seine Bilder auf der Website von LA CAJA hochladen. Die automatische Bilderkennung identifiziert anhand der hochgeladenen Fotos zuverlässig wichtige Fahrzeuginformationen wie Kfz-Kennzeichen, Modell, Motornummer, Farbe und Vorschäden. Mit der Schadenerkennung kommen verschiedene automatisiert ablaufende Regeln zum Einsatz, durch die der Zustand eines Fahrzeuges in der Versicherungspolice vermerkt werden kann. Die Integration der KI-Technologie bewirkt nicht nur eine signifikante Verbesserung der Prozesse, LA CAJA ist es nun möglich, eine Versicherung in Echtzeit abzuschließen, was letztendlich auch den manuellen Aufwand deutlich reduziert.

BRASILIEN

**MEXIKO** 

### **KOLUMBIEN**

**ARGENTINIEN** 

Größter Schwerpunkt in Kolumbien war zuletzt die Akquise von verschiedenen Versicherungen mit PolicyCheck. Es konnten einige der größten Versicherungen Kolumbiens von der digitalen und KI-basierten Fahrzeug-Vorbegutachtung überzeugt werden und ein ein weiterer Ausbau ist fest eingeplant.



JUAN ONESTO Director Lateinamerika



AROLDO DE ALMEIDA CARVALHAES JR Country Manager Brasilien



JOHN MARMOLEJO Country Manager Argentinien



CAROLINA BORRÁS Country Managerin Kolumbien



GUILLERMO URRUTIA Country Manager Chile



JAROSŁAW MATUSIEWICZ

Country Manager Polen

GDV) und dem UFG (Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny; Versicherungs-Garantiefonds) hat ControlExpert ein Tool entwickelt, das basierend auf der Bilderkennungs-Technologie ähnliche Schäden auf Bildern identifizieren kann. So können zukünftig Betrugsversuche aufgedeckt werden, bei denen ein Schaden zwei- oder mehrmals eingereicht wird und zwar mit Fotos desselben Schadens, die lediglich aus unterschiedlichen Perspektiven aufgenom-

Mit dem PIU (Polska Izba Ubezpieczeń; Schwesterverband des

### "Wir freuen uns, eine Partnerschaft mit dem weltgrößten Versicherungs-Risikomanagement Unternehmen in UK, Lexis Nexis, geschlossen zu haben. Mit Hilfe von Fahrzeugdaten wie der FIN werden Versicherungen dabei unterstützt, ihre Policen besser einzupreisen. Wir haben außerdem unser 'Damage Assessment Tool' mit mehreren Versicherungen in UK gelauncht. Dieser Service revolutioniert die Steuerung von Kfz-Schäden für unsere Kunden. Auf diesen Erfol-

**EUROPA** 

PAUL SYKES, CEO Europa

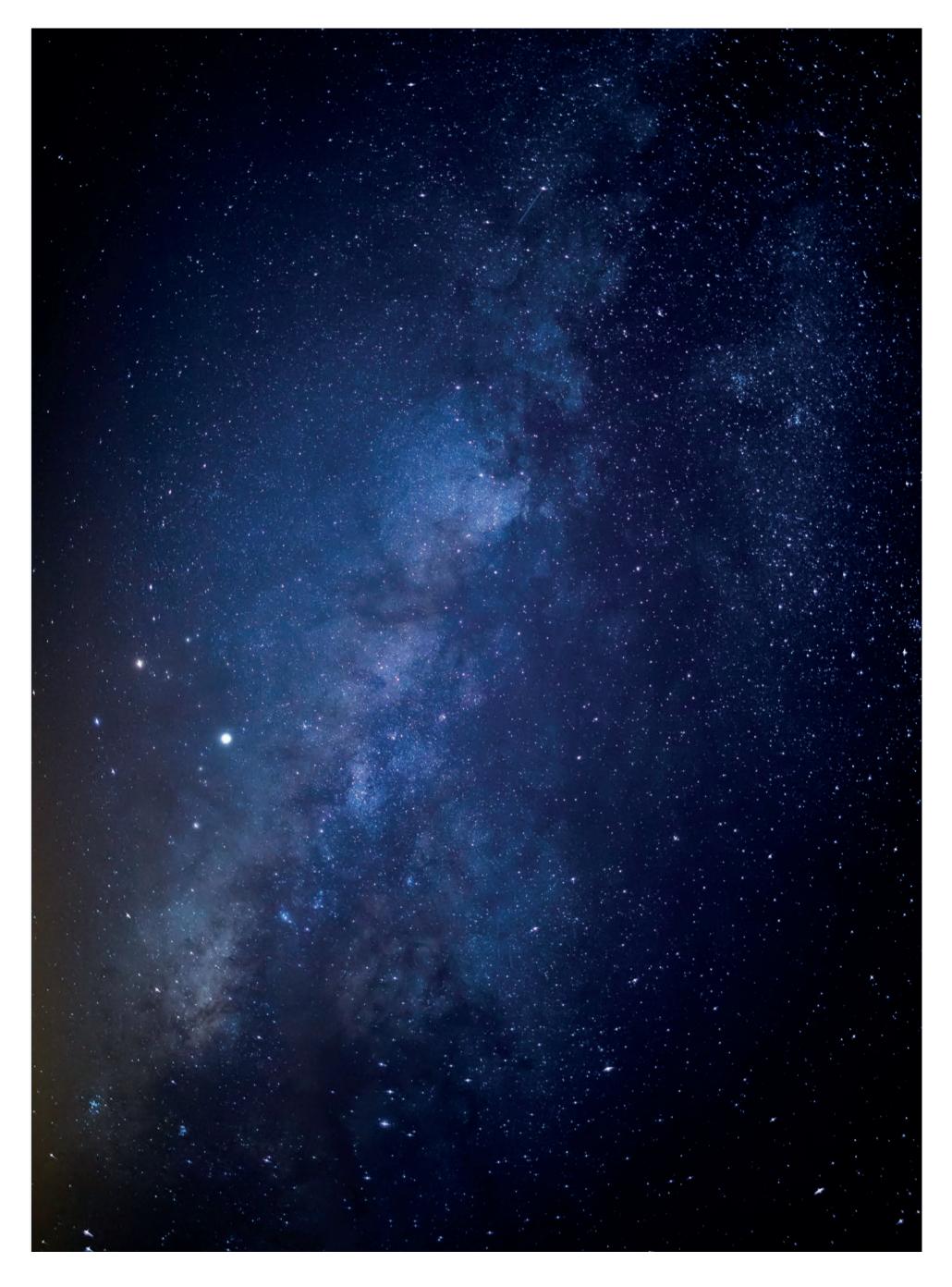
gen wollen wir aufbauen!"

### SPANIEN



YAGO SÁNCHEZ Country Manager Spanien

Der spanische Versicherer MAPFRE und ControlExpert haben jüngst eine Kooperation im Bereich der automatisierten Bilderkennung auf Basis von Künstlicher Intelligenz bekanntgegeben. Im Fokus steht dabei die Transformation des Kundenerlebnisses durch die Automatisierung der digitalen Verifizierung. Dazu haben wir ein Kl-Modell mit einer großen Anzahl an Schadenbildern für MAPFRE trainiert. Diese Lösung hat es MAPFRE ermöglicht, eine Pilot-Anwendung zu launchen, die den Kunden Fragen beantworten kann und die Möglichkeit bietet, binnen Minuten eine Kfz-Versicherung abzuschließen. Neben dem konkreten Vorhaben nutzt MAPFRE das fachliche Know-how und die umfassende Branchenkenntnis von ControlExpert, um auch zukünftige Produkte und Projekte zu



ControlExpert GmbH Marie-Curie-Straße 3 40764 Langenfeld www.controlexpert.com