

A  
NEW  
ERA



**KI-BASIERTE  
RECHNUNGSPRÜFUNG**

**06**

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



**VIRTUELLE  
MESSE**

**09**

Als im Frühjahr 2020 eine Branchen-Veranstaltung nach der anderen verschoben und abgesagt werden musste, trafen wir die Entscheidung, eine virtuelle Messe durchzuführen. Ein Plan, der aufging.



**GEHIRNCHIP  
NEURALINK**

**13**

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.

# INHALT

**04** LEITARTIKEL  
So geht Fortschritt

**06** KI-BASIERTE RECHNUNGSPRÜFUNG  
Gezielt geprüft, Erfolg gebucht

**08** TÜV PARTNERSCHAFT  
Starkes Duo

**09** VIRTUELLE MESSE  
Show Must Go On

**11** AUTOMATISIERTE BILDERKENNUNG  
Bigger, Better, Faster, Stronger

**13** GEHIRNCHIP NEURALINK  
The Missing Link

**15** ENTWICKLUNGSLEISTUNGEN  
Immer gut beraten

**17** BETRÜGSEKKEKNNUNG  
Dem Betrug auf der Spur

**19** GREEN REPAIR PROCESS  
Repair/Repläce – Entscheidung fürs Klima

**21** CLAIMS ADVISOR  
Zeit für neue Helden

**23** KFZ-EXPERTISE  
Experten wissen mehr

**25** CONTROLEXPERT INTERNATIONAL  
Around The Globe

**27** CONTROLEXPERT INTERN  
Immer was los



**GREEN REPAIR  
PROCESS**

**19**

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



**CLAIMS  
ADVISOR**

**21**

Die Zeiten der allwissenden, mit allen Wassern gewaschenen Schaden-Gurus, die mit wenigen Blicken und viel Erfahrung Schäden bewertet haben, sind vorbei. An ihre Stelle treten hoch dienstleistungs- und kundenorientierte Sachbearbeiter und Vertriebler, denen der Claims Advisor neue Möglichkeiten eröffnet.



**KFZ  
EXPERTISE**

**23**

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, Fort- und Weiterbildungen gemacht und sich vor allem auf einzelne Gebiete spezialisiert.

## LEITARTIKEL

# SO GEHT FORT-SCHRITT

Ein Montagmorgen in der Zukunft. Beim Einparken seines Autos übersieht Herr Neumann einen steinernen Begrenzungspfahl. Ergebnis: Der rechte Kotflügel ist zerkratzt, auch den Blinker hat es erwischt. Noch ehe Herr Neumann über sein Missgeschick in Aufregung geraten kann, erreicht ihn ein Anruf seines Kfz-Versicherers. Im Laufe des kurzen Gesprächs beginnt er zu lächeln. Keine 8 Stunden später parkt Herr Neumann das mit neuem Kotflügel und Blinker ausgestattete Auto in seiner Garage. Der Unfall ist da längst vergessen. Und so wie Herrn Neumann ergeht es in der Zukunft tagtäglich vielen Tausend Geschädigten auf der ganzen Welt.



Dass ein Kfz-Schaden eines Tages binnen so kurzer Zeit abgewickelt sein wird, daran besteht kein Zweifel. Allein wann genau es so weit ist, kann heute noch niemand vorhersagen. Fakt ist jedoch: Auch im Laufe des letzten Jahres sind wir unserer Vision wieder ein großes Stück näher gekommen, die da lautet: „Autofahrer auf der ganzen Welt werden ihren Schaden noch am selben Tag fair ersetzt bekommen.“

## TECHNOLOGIE ALS BESCHLEUNIGER

Da ist zum einen die Technologie und deren Einsatz in unseren Produkten, an der sich der Fortschritt ablesen lässt. Auf dem Gebiet der Automatisierten Bilderkennung basierend auf Künstlicher Intelligenz sind wir nun auch offiziell tonangebend. Ein im letzten Jahr erteiltes Patent bestätigt unsere Leistungen bei der Entwicklung eines weltweit einzigartigen Verfahrens der automatisierten Schadenerfassung, welches die Schadenanalyse revolutioniert (mehr auf S. 12). Und so wie bei der Schadenerkennung zeigen sich Fortschritte entlang der gesamten CE-Wertschöpfungskette. Wie z.B. bei der Betrugserkennung, die mit der Einführung der regelbasierten und automatisierten Prüfung unter dem Namen Fraud Guard einen großen Schub erfahren hat (mehr auf S. 17). Oder mit Claims Advisor, der den serviceorientierten Sachbearbeitern in der Steuerung von Schäden ganz neue Möglichkeiten eröffnet (mehr auf

S. 21). Oder wenn es um die Steigerung der Qualität des Prozesses bei der Schadenaufnahme, die Erklärbarkeit von durch Künstliche Intelligenz getroffenen Entscheidungen und die Betrugsprävention geht – es hat sich allerhand getan. In ihrer Gesamtheit tragen diese Fortschritte dazu bei, dass sich die Vision Stück für Stück konkretisiert. Wir von ControlExpert erkennen und verstehen wieder viel besser, worauf es ankommen wird, wenn wir unsere Vision Wirklichkeit werden lassen wollen. Dr. Andreas Witte, Geschäftsführer bei ControlExpert: „Die Arbeit, die wir seit Jahren in die Erforschung und Entwicklung von Technologien stecken, zahlt sich aus – und das in allen Bereichen der Schadenabwicklung. Das führt dazu, dass sich ControlExpert von einem Anbieter einzelner Produktlösungen zu einem End-to-End-Anbieter entwickelt.“

## WURZELN ALS WEGWEISER

Eine starke Vision braucht ein starkes Fundament. Dieses haben wir im letzten Jahr weiter gefestigt. So ist nach Nicolas Witte nun auch Dr. Andreas Witte Teil der Geschäftsführung von ControlExpert. Damit schreiben die Brüder die Familiengeschichte fort, die ihr Vater Gerhard Witte mit der Unternehmensgründung in 2002 begann. Und auch sonst setzen wir auf Stabilität und Wachstum von innen heraus. Nicolas Witte dazu: „Wir sind überzeugt davon, dass wir unsere Ziele nur mit viel Know-how, Leidenschaft und Innovationsdrang erreichen können. Deshalb ist es uns wichtig, uns von innen heraus zu verstärken und zu erweitern, statt Kompetenz auszutauschen. Wir wachsen sozusagen familiär.“ Das Ergebnis ist ein stabiles Management- und Führungsteam, in welchem die Mitglieder dem Unternehmen schon seit langer Zeit verbunden sind. Dadurch bleibt die über Jahrzehnte aufgebaute Branchenexpertise dem Unternehmen nicht nur erhalten, sondern wird zielgerichtet ausgebaut. Das ist auch unter dem Gesichtspunkt von großer Bedeutung, dass wir uns auf andere Märkte erweitern, in denen wir mit unserer Fach- und Technologiekompetenz etwas bewegen können. In diesem Zuge ist unser Angebot von Entwicklungsdienstleistungen zu betonen, mit dem wir losgelöst von konkreten Produkten die von uns entwickelten Technologien in den Markt bringen, um bestehende Prozesse weiter zu optimieren (mehr auf S. 15). Und so werden wir auch in 2021 wieder große Schritte Richtung Zukunft unternehmen. Wir können also sagen: „Herr Neumann, wir sind auf dem Weg!“

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen der CE Profile 2021!



*Nicolas Witte* *Andreas Witte*

Links: NICOLAS WITTE, CEO ControlExpert  
Rechts: DR. ANDREAS WITTE, CTO ControlExpert



**KI-BASIERTE RECHNUNGSPRÜFUNG**

# GEZIELT GEPRÜFT, ERFOLG GEBUCHT

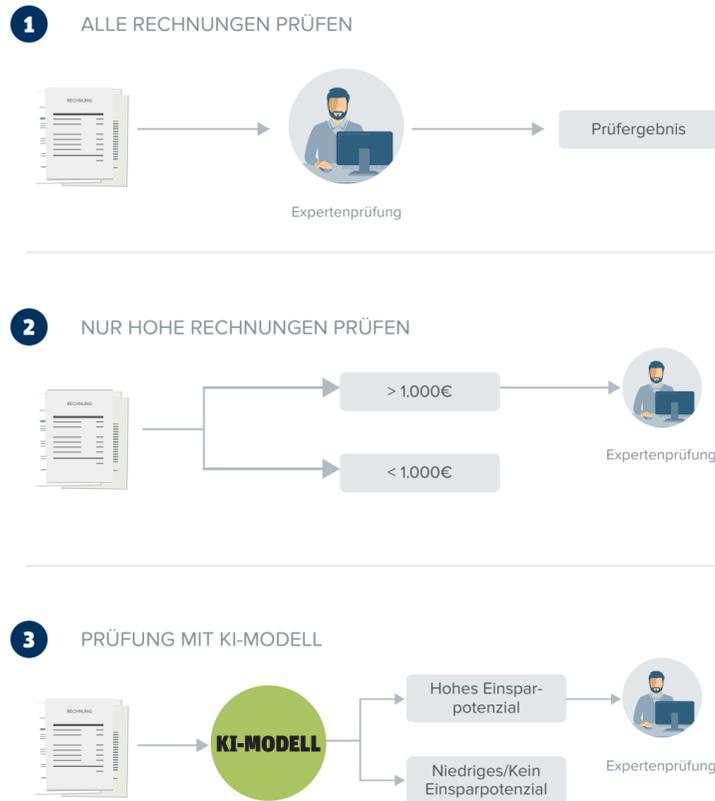
Die Prüfung von Werkstatt-Rechnungen ist ein elementarer Punkt im Kfz-Schadenprozess. Mit dem KI-Modell von ControlExpert wird diese schneller und wirtschaftlicher.

Gut möglich, dass der eine oder andere das regelmäßige Fliegen im letzten Jahr vermisst hat. Eines wird sicher nicht fehlen: die mitunter zeitraubende Sicherheitskontrolle des Fluggepäckes. 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. Das 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% 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 Modelle.



„Mit der Eingliederung in die Schaden-Wertschöpfungskette konnten wir die Rechnungsprüfung in den letzten Jahren auf ein neues Level heben. Das KI-Modell spielt dabei eine wesentliche Rolle.“

THOMAS PLANINSCHETZ,  
Business Development, ControlExpert



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

- Einsatzbereit (vortrainiertes KI-Modell)
- Umsetzungsquote steigt, Anzahl der Reklamationen in den Werkstätten sinkt
- Schnellere und wirtschaftlichere Prüfung
- Vollständige Digitalisierung der Daten hilft bei interner Automatisierung

**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 ist es, 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 werden – und damit ausbezahlt.

**3. GEZIELT PRÜFEN MIT KI-MODELL**

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

**IN 20% ALLER WERKSTATT-RECHNUNGEN STECKEN 80% DER AUFFÄLLIGKEITEN**

Dies ist uns mit dem KI-Modell gelungen. Dazu durchlaufen alle bei uns eingehenden Rechnungen im ersten Schritt das auf Künstlicher Intelligenz basierende Modell, das die Höhe der möglichen Einsparungen sowie die Auffälligkeiten jeder einzelnen Rechnung prognostiziert. 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%) verbrauchen wir hingegen keine manuellen Ressourcen. Dieses Verfahren führt sowohl zu einer höheren Umsetzungs- als auch sinkenden Reklamationsquote.

**LERNWILLIG UND UNERMÜDLICH**

Um dieses Ziel zu erreichen, wird das KI-Modell mittels Machine Learning trainiert: Dem Computer wird beigebracht, menschliches Verhalten zu imitieren. Dazu lernt dieser aus der Beobachtung von aktuellen und vergangenen Rechnungsprüfungen. Die Rechnungen liegen bei uns in digitaler Form und hoher Stückzahl vor und 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 derartige gezielte Prüfungen Zukunftsmusik sind, sind sie bei uns bereits Realität.



Im oberen Diagramm sind alle Vorgänge chronologisch nach Eingang in unser System sortiert mit der zu erwartenden Einsparungshöhe. Nach dieser Reihenfolge werden sie auch ohne KI-Modell geprüft, was mitunter ineffizient ist, da auch Rechnungen mit wenig oder gar keinem Einsparpotenzial geprüft werden. Unten sind alle Vorgänge nach Höhe der Einsparung sortiert. Nach dieser Reihenfolge werden sie auch abgearbeitet – die Vorgänge mit wahrscheinlich hohem Einsparpotenzial werden als erstes geprüft, Vorgänge mit sehr wenig oder keinem Einsparpotenzial werden nicht noch einmal manuell überprüft.



„Es geht nicht darum, Werkstätten das Leben schwer zu machen. Im Gegenteil: diese sollen alle unfallbedingt erforderlichen und erbrachten Leistungen schnell bezahlt bekommen. Aber eben auch nicht mehr.“

STEPHAN SAUER EISEN,  
Leiter SK Kraftfahrt Spezialschaden,  
Württembergische Versicherung



Video zum Thema „KI-basierte Rechnungsprüfung“ ansehen:



TÜV PARTNERSCHAFT

# STARKES DUO



ControlExpert

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 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 war 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 Mietwagen-Flotten, Leasingflotten oder bei Car Sharing-Anbietern. Neben der zuverlässigen Erkennung kommt es dabei auch auf die neutrale und faire Bewertung der Schäden an. Im Anschluss an die erfolgreiche Validierung und Überprüfung der Anwendungen bei TÜV Rheinland soll eine Ausweitung auf andere Bereiche stattfinden, 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 Schadenbe-



*„Die Bündelung der jeweiligen Assets von TÜV Rheinland und ControlExpert wird eine vollständig neue, technologie-basierte 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. Foto: Guido Schiefer/TÜV Rheinland

wertung 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 Rolle.“

## GESCHÄFT MIT SCHADEN- UND WERTGUTACHTEN AUSBAUEN

In den kommenden Jahren sollen sich mit der Digitalisierungs-Kompetenz von ControlExpert und dem extrem großen Datenbestand von TÜV Rheinland die bisher dort eingesetzten mobilen Anwendungen erheblich weiterentwickeln. Auf die tägliche Arbeit der Sachverständigen bei TÜV Rheinland hat die bei ControlExpert verortete Entwicklungsarbeit keinen Einfluss, sondern läuft parallel und Hand in Hand mit Fachleuten aus dem Bereich Schaden- und Wertgutachten sowie der IT.

Ein erstes Produkt, welches gemeinsam entwickelt wird, ist ein standardisierter, KI-basierter Leasing-Rücknahmeprozess. Der Beta-Kunde ist dabei TÜV Rheinland selbst – in Form seiner vielen Sachverständigen. Deren Feedback fließt direkt in die agile Entwicklung zur Verbesserung der Bilderkennungstechnologie ein. Im Anschluss werden ControlExpert und TÜV Rheinland das Produkt auch gemeinsam am Markt platzieren. 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!



**VIRTUELLE MESSE**

# SHOW MUST GO ON

Unsere Branche lebt nicht zuletzt vom regelmäßigen und persönlichen Austausch über Innovationen, Trends und Möglichkeiten. Als im Frühjahr 2020 eine Branchen-Veranstaltung nach der anderen verschoben und abgesagt werden musste, trafen wir die Entscheidung, eine virtuelle Messe durchzuführen. Ein Plan, der aufging.

Wenn sich eine Tür schließt, öffnet sich eine andere. Als Digitalisierungsexperten haben wir dieses Sprichwort wortwörtlich genommen: Wir haben analoge Türen geschlossen, um im gleichen Zuge digitale zu öffnen. Im Frühjahr 2020 standen wir vor der Herausforderung, etwas Etabliertes neu zu denken und es in die digitale Welt zu überführen. Als sämtliche Branchentreffs, Messen und sonstige Veranstaltungen zu entfallen drohten, in deren Rahmen wir uns üblicherweise unseren Kunden präsentieren und mit ihnen in den Austausch gehen, trafen wir den Entschluss, eine eigene virtuelle Messe zu veranstalten. Es gab so viele neue Produkte, aktuelle Projekte und spannende Entwicklungen, die wir unseren Kunden und Interessenten nicht vorenthalten wollten. Und damit war die Idee des Claims Summit 2020 geboren.

**UNSERE LÖSUNG: DIGITALISIERUNG!**

Zwar sind virtuelle Messen schon seit einiger Zeit auf dem Vormarsch – für uns sollte es sich jedoch um ein Debüt handeln. Zunächst entwickelte die Marketing-Abteilung das Konzept der Veranstaltung. Dabei orientierte sie sich an „real Life“ Messen, wie wir sie schon so oft besucht hatten: Eine Hauptbühne für Vorträge sollte es ebenso geben, wie Stände für Produkt-Vorführungen, Raum für Fragen und direktes Feedback, sogar eine Lounge für zwanglose Unterhaltungen. Der Claims Summit 2020 sollte alles bieten, was sich sonst live erleben lässt. In enger Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen entwickelte die Marketing-Abteilung die Inhalte, erstellte die Website, produzierte Videos, verschickte Einladungen und brachte parallel dazu die technischen Lösungen auf die Strecke. Für die



Um eine technisch einwandfreie Live-Übertragung zu ermöglichen, verwandelte sich unsere Kantine in ein Regie-Kontroll-Zentrum. Dahinter befindet sich die 8m breite Bühne für die Speaker.



Ein Highlight auf dem Claims Summit war der Keynote-Vortrag von Nicolas Witte (CEO) und Andreas Decker (Leiter Operations) zum Thema KI-basierte Rechnungsprüfung.

Live-Übertragung baute das Marketing-Team eine Regie auf, wie man sie sonst nur im TV-Studio findet. So wurde ein realitätsnahes Kongress-Erlebnis möglich.

**DAS KONNTE SICH SEHEN LASSEN**

Am Tag der Claims Summit 2020, dem 21. September, war alles bereit: In der ConferenCE Hall bot eine acht Meter breite Bühne den Moderatoren und Rednern einen angemessenen Rahmen, um mit Interviews und Vorträgen zu verschiedenen Themen durch den Tag zu führen. Unter anderem ging es dabei um Rechnungsprüfung auf Basis Künstlicher Intelligenz (mehr auf S. 06), den aktuellen Stand der automatisierten Bilderkennung (mehr auf S. 11), Möglichkeiten der Betrugserkennung (mehr auf S. 17) und Steuerung von Schäden mit dem Claims Advisor (mehr auf S. 21). Im Anschluss an den jeweiligen Vortrag hatten die Messebesucher die Möglichkeit, im Live-Stream Fragen an den Vortragenden zu stellen. Auf dem MarketplaCE konnten Besucher sich im kleinen Kreis direkt mit Produktmanagern und Vertriebsmitarbeitern über Produkte und Dienstleistungen austauschen. Über die komplette Dauer der Veranstaltung stand ein Chat-Team den virtuellen Besuchern Rede und Antwort. Auch der Lounge-Bereich für den ungezwungenen Austausch erfreute sich regen Besuchs. Den Abschluss bildete ein gemeinsames Feierabend-Bier, welches den angemeldeten Teilnehmern im Vorfeld zugesandt wurde.

**CLAIMS SUMMIT 2020 – EIN VOLLER ERFOLG!**

Dass unsere erste virtuelle Messe auf großen Zuspruch stieß, beweisen nicht nur die durchgehend hohen Besucherzahlen. Schon während des Events sammelten wir viel positives Feedback seitens der Gäste. Auch die rege Interaktion zwischen Besuchern, Rednern und Produktmanagern zeigt, dass wir damit einen Nerv getroffen haben. In zahlreichen, an das Event anknüpfenden Terminen mit Kunden und Interessenten konnten wir die präsentierten Themen vertiefen. Unser Fazit kann nur lauten: der Claims Summit 2020 war ein voller Erfolg – und sicherlich nicht die letzte Veranstaltung dieser Art.



*„Die Durchführung einer virtuellen Messe war für uns ein neues Terrain, die Umsetzung war mit viel Aufwand und unbekanntem Variablen verbunden. Am Ende waren wir total happy, dass alles so gut geklappt hat! Der reibungslose Ablauf und das überraschende Feedback der Teilnehmer zeigte uns, dass sich die Mühen gelohnt haben. Nach diesem tollen Aufschlag ist natürlich der Gedanke da, dieses Konzept international aufzuziehen – eine Messe über mehrere Kontinente hinweg zur weltweiten Vernetzung in der Branche.“*

BEATRIX PAEßENS  
Marketingleitung, ControlExpert



Die Live-Demos, die teilweise zeitgleich zum Vortragsprogramm stattfanden, boten die Möglichkeit, sich im persönlicheren Kreis intensiv mit den Produktmanagern und dem Vertrieb auszutauschen.



Eine Podiums-Diskussion, live zugeschaltete externe Speaker und ein Lounge-Bereich für ungezwungenes Networking rundeten das virtuelle Messeprogramm perfekt ab und boten den Zuschauern einen abwechslungsreichen Tag.

**EIN AUSZUG DER TEILNEHMER UND DES FEEDBACKS:**

*„Für unsere Branche wirklich eine lohnende Veranstaltung. Die Themen waren breit aufgestellt und die Präsentationen professionell und trotzdem unterhaltend.“*

*„Eine lockere Veranstaltung, top organisiert und spannende Inhalte.“*

*„War wirklich mal was anderes – die professionelle Umsetzung hat mich besonders beeindruckt.“*

*„Der Ablauf war durchweg reibungslos, ein toller Mix verschiedener Themen. Durch die prima IT-Unterstützung wurden die Vorträge sauber übertragen.“*

*„Ich hatte das Gefühl, auf einer echten Messe zu sein.“*



... und viele mehr

## AUTOMATISIERTE BILDERKENNUNG

**BIGGER, BETTER, FASTER, STRONGER**

Die automatisierte 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.

Noch irgendjemand ohne Smartphone? Sicher nicht. Das mobile Endgerät hat es binnen weniger Jahre vom Luxusgut zum unverzichtbaren Alltagsgegenstand gebracht. Heute ist kaum vorstellbar, dass man Ende der 90er Jahre noch als Exot galt, wenn man ein Handy sein Eigen nannte. Doch so ist der geläufige Weg neuer Technologien: Sie starten nicht selten als Sensation und werden im Nu „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. Nicht nur zum Privatgebrauch, beispielsweise in Form der Gesichtserkennung, sondern auch im Alltag der Schadenabwicklung. Bei ControlExpert stecken hinter der Normalisierung der Technologie viele Jahre intensiver Forschung und Entwicklung. Berechnen, programmieren, planen, ausprobieren, verwerfen, korrigieren, umdenken, testen und vor allem lernen, lernen, lernen – Mensch wie Maschine. Heute ist die Technologie im jahrelangen Einsatz erprobt und liefert zuverlässige Ergebnisse. Das bedeutet jedoch nicht, dass nun Zeit wäre, zufrieden die Füße hochzulegen. Vor allem auf den Gebieten der Erklärbarkeit der KI, der Qualität der Ergebnisse und der Betrugsprävention haben wir Optimierungspotenzial aufgedeckt – und sind am Ball geblieben.

**DIE ERKLÄRBARKEIT – OPEN THE BLACK BOX**

Lange Zeit war die Künstliche Intelligenz wie eine Black Box. Zwar bestand an der Relevanz der getroffenen Entscheidungen kein Zweifel, es blieb jedoch die Frage nach dem Warum. Warum entschied die KI so und nicht anders? Die fehlende Antwort



schürte auf Kunden- wie auch auf Mitarbeiterseite gewisse Akzeptanzprobleme. Solange das Warum nicht verstanden wurde, blieb es für die Nutzer der Technologie schwierig, das Ergebnis vorbehaltlos zu akzeptieren. Wenn die

KI zum Beispiel einen Schaden am Stoßfänger sicher erkannte, jedoch keine Auskunft darüber geben konnte, wo sich dieser Schaden befand, dann führte dieses Informationsvakuum bei den Nutzern zu einer gewissen Skepsis. Unsere Abteilung für Forschung & Entwicklung arbeitet zur Zeit daran, die von der KI getroffenen Entscheidungen transparent und nachvollziehbar zu machen. Das vom Bundesinstitut für Bildung und Forschung geförderte Projekt „HUMAINE“, in dessen Rahmen wir mit diversen Universitäten zusammenarbeiten, befasst sich mit der menschenzentrierten Integration von erklärbarer KI. Ein erster Lösungsansatz wurde in Form eines neu entwickelten Moduls gefunden. Dank dieses Moduls kann die automatisierte Bilderkennung Schäden nicht nur auf dem Bild lokalisieren, sondern auch deren Schweregrad und die Schadenart bestimmen. In einer Heat Map wird nun punktgenau angezeigt, an welcher Stelle des Fahrzeugteils sich die Beschädigung befindet und welchen Umfang sie hat. Mit diesem Einblick in die „Blackbox“ KI lassen sich die Nutzer überzeugen: Sie gewinnen an Vertrauen in die KI und akzeptieren sie als Hilfsmittel, die ihre Effizienz steigern.

**DIE QUALITÄT – A CLOSER LOOK**

Hier setzt die Verbesserung zu einem frühen Zeitpunkt des Schadenprozesses an, nämlich bei den Schadenfotos. Die eingehenden Bilder werden automatisiert den jeweils passenden Prozessen zugeordnet, was zur weite-

ren Optimierung der gesamten Abwicklung führt. So fließen Bilder von Schäden direkt in die Schadenerkennung, Bilder von Dokumenten in die entsprechende KI zum Auslesen der Daten, Bilder aus dem Innenraum von Fahrzeugen in Prozesse zum Auslesen von Kilometerstand auf KI-Basis und Bilder, die unbrauchbar sind, werden umgehend aussortiert. Um dabei eine hohe Qualität zu gewährleisten, wurde unter anderem ein Modul entwickelt, welches bei schlechter Bildqualität wie niedrige Auflösung, Unschärfe, etc. Alarm schlägt und damit bereits im Aufnahmeprozess Mindeststandards sicherstellt. Und 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 dank eines Moduls nun pixelgenau segmentieren, Schadenposition und -größe sind exakt erkennbar (s. 3. Bild rechts).

**DIE BETRUGSPRÄVENTION – MAKE IT SAFE**

Bei allen Vorteilen, welche die automatisierte Bilderkennung mit sich bringt: Automatisierte Prozesse bedeuten auch, Betrug und Tricksereien neue, digitale Türen zu öffnen. Wir bei ControlExpert halten uns an das Credo, neue Technologien nur dann einzusetzen, wenn Betrugszenarien nahezu ausgeschlossen sind. Damit das gelingt, wenden wir unterschiedliche Module an.

**1. FINGERPRINT**

Um zu erkennen, ob beispielsweise dasselbe Schadenbild mehrfach hochgeladen wird, um wiederholt den Schaden bei der Versicherung abzurechnen, generieren wir für jedes Schadenbild einen Fingerabdruck. Dieser enthält eine ganze Reihe von Informationen über Schadendaten, Fahrzeugmodell, Farbe, Umgebung des Fahrzeugs u.v.m. All diese Informationen werden jeweils zu einem einzigartigen Zahlencode transformiert und in die Datenbank aufgenommen. Alle neuen Schadenbilder werden anhand ihres Fingerprints mit der Datenbank abgeglichen. Aufgrund der im Fingerabdruck gespeicherten Informationen lassen sich Doppelungen sogar erkennen, wenn Bilder desselben Schadens aus unterschiedlichen Perspektiven aufgenommen wurden.

**2. ÜBERPRÜFUNG VON METADATEN**

Mit jedem Schadenbild werden Infodaten zum Foto erzeugt, die sogenannten Metadaten. Diese beinhalten beispielsweise Informationen zum Ort und Zeitpunkt der Aufnahme, technische Parameter der Kamera usw. Liegt z.B. der in den Metadaten gespeicherte Aufnahmezeitpunkt weit nach oder gar vor dem angegebenen Unfallzeitpunkt, wird das KI-Modul dies anzeigen, ebenso wenn die Schadenbilder an unterschiedlichen Orten entstanden

OFFICIALLY  
VISIONARY

Mit unserem neuesten 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 Mehrzahl 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. Damit verbunden 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.

sind. Sobald keine logische Korrelation hervorgeht, meldet sich die Künstliche Intelligenz und der Fall wird einem Betrugsexperten zur Prüfung vorgelegt.

**3. ERKENNEN VON MANIPULATION**

In einigen Betrugsfällen lässt sich eine gewisse künstlerische Begabung der (angeblich) Geschädigten feststellen: Schadenfotos werden dabei per Bildbearbeitungs-Software dahingehend manipuliert, dass Beulen, Kratzer und andere Schäden in das Foto reinretuschiert werden. Ein origineller, jedoch vergeblicher Ansatz. Die Algorithmen der Bilderkennung decken derartige Manipulation zuverlässig auf.

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. Und die Technologie versetzt das bessere Feedback in die Lage, immer mehr dazuzulernen – und damit für die nächsten großen Schritte bereit zu sein.



„Diese Module haben teilweise einen stark präventiven Charakter: Wenn potenzielle Betrüger wissen, wozu die KI in der Lage ist, werden sie sich wahrscheinlich zweimal überlegen, ob sie überhaupt einen Versuch unternehmen. Die Erfolgsaussichten sind jedenfalls nicht besonders gut. Vor allem, wenn man bedenkt, dass neben der KI-Prüfung auch noch die automatisierte und regelbasierte Prüfung erfolgt.“ (dazu mehr auf Seite 17).

DR. SEBASTIAN SCHOENEN  
Leiter Forschung & Entwicklung, ControlExpert



Vorher: Blackbox KI – in der Vergangenheit sah das Ergebnis der automatisierten Bilderkennung so aus: Ein Schaden wurde detektiert, jedoch ist für niemanden ersichtlich, wo die KI den Schaden erkannt haben will.



Heatmaps – mit dem neuen Feature ist auf den ersten Blick eindeutig ersichtlich, wo die KI den Schaden erkannt hat und gleichzeitig auch, wie schwer der Schaden ist. Dies ist zum einen ein großer Fortschritt in der Zusammenarbeit zwischen Mensch und Maschine, da die Akzeptanz gegenüber dem Ergebnis der KI gesteigert wird, und zum anderen erhöht sich die gesamte Qualität des Ergebnisses, da der Schaden nun viel präziser benannt wird.



Mittels Segmentierung können die auf einem Foto abgebildeten Autoteile pixelgenau eingezeichnet werden. In Kombination mit der Heatmap-Technologie ist es so möglich, Ort und Größe eines Schadens so präzise wie nie zuvor mittels automatischer Bilderkennung zu identifizieren.



## GEHIRNCHIP NEURALINK

# THE MISSING LINK

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. Und 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 direkt mit einem Computer mittels eines direkten Interface vernetzt werden kann. (Quelle: Handelsblatt)



Querschnittsgelähmte 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) fungiert damit als Bindeglied zwischen dem menschlichen Gehirn und der Maschine.

## 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 letzten Jahres sorgte er mal nicht mit Autos oder Raketen für weltweites Aufsehen, sondern mit einem sehr kleinen Chip, der Großes möglich machen soll: dem Neuralink. Der heimliche Star der ersten Präsentation war jedoch zunächst ein Schwein namens Gertrude. Dem kooperativen Paarhufer wurde wenige Monate zuvor bei einer minimalinvasiven 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 erkundet, 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 Neuralink 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 abzugeben. 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

Über den Gehirnchip soll der Mensch künftig einen Computer bzw. ein mobiles Endgerät steuern können. Ist der Chip mit seinen Mikrometerdünnen, elektrodenbestückten Fäden einmal im Gehirn platziert, misst er dort neurologische Signale und übermittelt diese über die Funkverbindung an einen Computer, der sie auswertet. Eine eigene Neuralink App soll es dem Träger des Chips schließlich sogar ermöglichen, ein Endgerät inklusive Tastatur



Bildquelle: neuralink.com/approach/



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

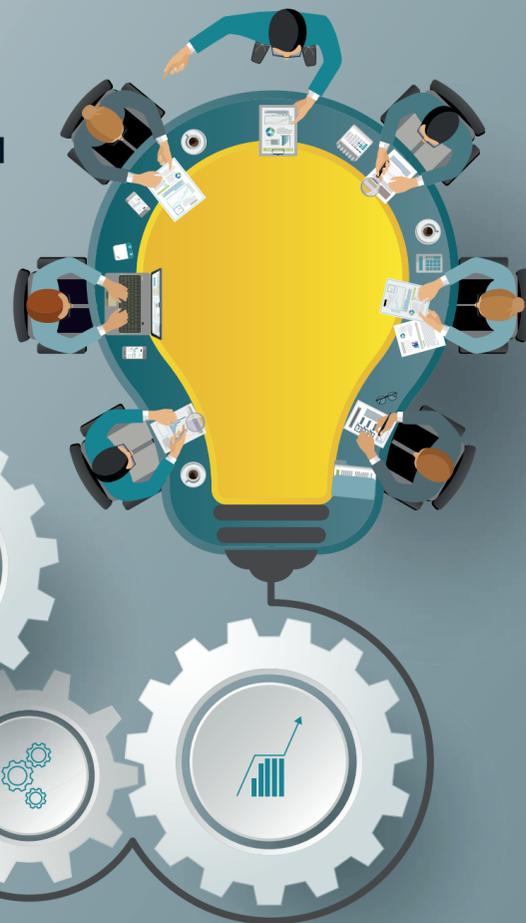
und Mauszeiger mit der Aktivität seines Gehirns zu steuern – also direkt durch die Kraft seiner Gedanken.

## 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 schwerste ist, ist jedoch getan. Nun gilt es, die endgültige Entschlüsselung aller Gehirnsignale voranzutreiben. Auf Basis ausreichender Informationen ließen sich Erkrankungen des Gehirns sowie des zentralen Nervensystems mit dem Neuralink behandeln. Langfristiges Ziel ist dann unter anderem die technische Erweiterung des menschlichen Körpers, auch Human Enhancement genannt. Diese ist nicht allein im Hinblick auf die Behandlung von Krankheiten interessant. Es wird in den nächsten Jahren und Jahrzehnten auch darum gehen, dass der Mensch mit der rasanten Entwicklung Künstlicher Intelligenz Schritt halten kann. Dabei kann der Neuralink eine wichtige Rolle spielen, indem er die Fähigkeiten des Menschen auf neue Ebenen führt. Schwein Gertrude ist ein Platz in den Geschichtsbüchern auf jeden Fall sicher.

## ENTWICKLUNGSLEISTUNG

# IMMER GUT BERATEN



## ENTWICKLUNGS- UND BERATUNGSLEISTUNGEN VON CONTROLEXPERT:

### ✓ DATA ANALYTICS

- Datenbasierte Potenzialanalyse, um Automatisierung von Prozessen abzuleiten
- Analyse von Reparatur- und Wartungskosten sowie Unfalldaten
- Analyse der Werkstatt-Netzwerkperformance
- Netzwerkoptimierung
- Markt- und Länderstudien

### ✓ MODUL- UND TECHNOLOGIE-ENTWICKLUNG

- Entwicklung und Customizing von Bilderkennungsmodulen, OCR Modulen und Telematics-Modulen
- Entwicklung und Customizing von prädiktiven KI-Modellen

### ✓ PRODUCT CUSTOMIZATION & PROOF OF CONCEPT

- Customizing der digitalen Produkte von ControlExpert im Bereich Kfz-Schadenmanagement
- Proof of Concept (national und international) der entwickelten Produkte

### ✓ IMPLEMENTIERUNGSBEGLEITUNG

- Integration von Modulen und Technologien in bestehende Prozesse
- Testmanagement und Projektmanagement der Implementierung
- Roll-Out-Begleitung
- Wartung und Instandhaltung von Modulen und Technologien

## NEUES TEAM „CONSULTING“ FÜR UNSERE KUNDEN



**PHILIPP HAAC**  
Business Development

- Seit 2012 bei ControlExpert
  - Leiter Unternehmensentwicklung
  - Leiter Operations
  - Erneuerung IT Plattform
  - Entwicklung Leasing-Geschäft
- Bis 2012 KPMG Consulting



**THOMAS PLANINSCHETZ**  
Business Development

- Seit 2020 Unternehmensentwicklung bei ControlExpert
- 2018-2020: Stepstone Deutschland, Lead Indirect Sales
- bis 2018: Accenture Consulting, HRS – Das Hotelportal, Iskander Business Partner



**DR. SEBASTIAN SCHOENEN**  
Forschung und Entwicklung

- Seit 2018 bei ControlExpert
  - Leiter Forschung und Entwicklung
  - Data Science
  - AI Image Recognition
- 2017 Promotion RWTH Aachen



**DAVID GÖRTZ**  
Unternehmensentwicklung

- Seit 2020 Unternehmensentwicklung bei ControlExpert
- 2016-2020: WZL Aachen
  - Unternehmensentwicklung
  - Prozess-/Managementberatung

## WOFÜR WIR IN DER UNTERNEHMENS-ENTWICKLUNG STEHEN:

- Unterstützung unserer Kunden mit datengetriebenen Analysen
- Design von optimalen Prozessen und Technologieeinsatz
- Projektmanagement von der Analyse bis zur erfolgreichen Implementierung
- Implementierung der CE KI-Modelle wie Bilderkennung, Optical Character Recognition und Telematics

Als Digitalisierungsexperten befassen wir uns seit 19 Jahren intensiv damit, manuelle Prozesse zu optimieren und automatisieren – intern wie extern. Unser über diese lange Zeit angesammeltes Know-how, die Ergebnisse verschiedenster Analysen, die Technologien und KI-Module bieten wir unseren Kunden nun auch unabhängig von unseren Kernprodukten an.

Eine Gruppe von Experten aus unterschiedlichen wissenschaftlichen und technologischen Fachbereichen findet sich zusammen, um gemeinsam die Zukunft zu verändern! Astrophysiker, Datenarchitekten, Biologen, Softwareentwickler und Ingenieure arbeiten Hand in Hand, um die Welt zu einem besseren Ort zu machen.

Nein, das ist nicht der Ankündigungstext eines neuen Superhelden-Blockbusters. So beginnt die Geschichte der Abteilung Forschung und Entwicklung bei ControlExpert. 2015 mit 6 Mitarbeitern gestartet, arbeiten mittlerweile 30 Fachleute gemeinsam daran, die Welt der Schadenabwicklung mit State-of-the-Art-Technologie zu revolutionieren. Um bei der Forschung immer ganz vorn zu liegen, haben wir unter anderem Kooperationen mit diversen Lehrstühlen aufgebaut. Wir analysieren beständig Millionen von Daten, auch Externe, um Prozesse und Reparaturmethoden und -verhalten immer besser verstehen und weiter optimieren zu können. Gerade auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz und Automatisierten Bilderkennung münden unsere Forschungen und Entwicklungen wiederholt in modularen Produktlösungen, die nicht nur der Kfz-Schadenbranche immer wieder neue Möglichkeiten eröffnen, sondern auch die Sonderstellung von ControlExpert als visionärer Digitalisierungsdienstleister prägen.

## FASZINATION TECHNOLOGIE

Unsere außergewöhnliche Fach- und Technologiekompetenz überzeugt nicht nur in Form konkreter Produktlösungen. Sie ruft in der Branche auch ein großes Interesse an den Technologien selbst hervor. Deshalb bieten wir unseren Kunden nun auch technologische Lösungen über die modularisierten Kernprodukte hinaus.



*„In den letzten Jahren haben wir uns als Marktführer im Einsatz von Technologien wie automatische Bilderkennung im Kfz-Schadenprozess etabliert – darauf können wir stolz sein! Nach der erfolgreichen Implementierung in unsere Kernprodukte freut es uns umso mehr, diese Technologien nun unseren Kunden direkt anbieten zu können.“*

PHILIPP HAAC,  
Business Development, ControlExpert

## AN DIE ARBEIT

Eine vierköpfige Abteilung befasst sich derzeit mit dem Angebot von Entwicklungsleistungen entlang der CE-Wertschöpfungskette. Dabei werden zunächst Problemstellungen analysiert, im Anschluss individuelle Lösungen kreiert und deren Implementierung gemanagt. Voraussetzung für den Erfolg ist dabei stets ein tiefes Verständnis für die Branche und die Bedürfnisse der Kunden. Das Ziel ist es, mit strategischer Beratung den höchsten Kundennutzen durch den Einsatz unserer Technologien zu erzielen. Dabei bieten wir eine End-to-End-Unterstützung von der Entscheidungsfindung bis zur erfolgreichen Implementierung. Unser umfassendes Produktwissen ermöglicht es uns, gezielt kundenspezifische Lösungen zu entwickeln und sie mit technischer Anwendungsberatung einsatzbereit zu machen. So wird Expertenwissen lebendig.

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 nun auch eine regelbasierte und automatisierte Betrugsprüfung ein.

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 die zusätzliche Prüfinstanz Fraud Guard entwickelt, die nicht nur einfach genutzt werden kann, sondern dabei auch ein hohes Einsparpotenzial offenbart.

## PRÜFEN MIT KI UND REGELWERK

Eine Säule des Fraud Guard 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. Dass Künstliche Intelligenz an der Stelle unverzichtbar ist, wird noch klarer, wenn man bedenkt, dass grundsätzlich viele Schäden dunkel verarbeitet werden können.

## DIE AUTOMATISIERTE BETRUGSPRÜFUNG

Die zweite Säule von Fraud Guard ist die neu entwickelte automatisierte Betrugsprüfung auf Basis eines erprobten Regelsystems. 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 ein Beispiel für einen Bericht nach automatisierter Betrugsprüfung.

**5 MRD. €**  
VERLUST ENTSTEHT DEN DEUTSCHEN VERSICHERUNGEN JÄHRLICH DURCH BETRUGSFÄLLE

Quelle: GDV



**JEDE ZEHNTE**  
SCHADENMELDUNG  
IST DUBIOS

Quelle: GDV



„Versicherungsbetrug ist kein Kavaliersdelikt. Doch Aufklärungsarbeit allein reicht bei weitem nicht aus. Regelbasierte und automatisierte Prüfung ist ein sofort einsetzbarer Schlüssel zur Aufdeckung von Betrugsfällen.“

ROY HEIDERICH  
Vertrieb Betrugsmanagement, ControlExpert

## BEISPIEL-PRÜFBERICHT

Schaden-Nr.:  
Unser Zeichen: Datum:

**Plausibilitätsprüfbericht**

Schadenart: Kraftfahrzeughaftpflicht  
Schadenart: Kfz-Schaden mit/ohne sonstigem Sachschaden  
Versicherungsnehmer: [Redacted]  
Anspruchsteller: [Redacted]  
Fahrzeughersteller: Mercedes-Benz  
Erstzulassung: 10.07.2003

amtl. Kennzeichen: [Redacted]  
amtl. Kennzeichen: [Redacted]  
Modell: C-Klasse Lim.  
FIN: [Redacted]

Sachverständiger: [Redacted]  
Rechtsanwalt: [Redacted]  
Forderungshöhe: 4.818,26 €

**Status: Manipulationsverdacht**

**Aussteuerungsgründe:**

- Streifschaden über große Teile der linken Fahrzeugseite
- Schadenbild bzw. Spurenanordnung diffus - insbesondere im Bereich der Tür hinten links

**Handlungshinweise:**

- Wir empfehlen eine Detailprüfung des Vorgangs unter Dubiosgesichtspunkt. Insbesondere sollte der vermeintliche Kollisionsablauf hinterfragt werden. Relevant wäre ferner, ob tatsächlich eine Rep. absicht besteht oder ob eine solche nur suggeriert werden soll. Der AS kommt aus NRW. Das Fahrzeug ist fahrbereit und verkehrssicher, so dass sich eine Reparatur fern der "Heimat" nicht erschließt.

**STAMMDATEN**  
Allgemeine Einordnung und Identifizierung des Schadens

**AMPELLOGIK**  
Hinweis auf Prüfwürdigkeit

**AUSSTEUERUNGSGRÜNDE**  
In Klartext formuliert

**HANDLUNGSHINWEISE**  
Konkrete Empfehlungen, wie mit dem Vorgang umzugehen ist



„Die Lösung zur Betrugserkennung von ControlExpert hat im Rahmen unseres Testfeldes gute Ergebnisse erzielt.“

ROGER SCHMITT  
Leiter LVM-Schadenmanagement Kraftfahrt

## SIGNIFIKANTE ERHÖHUNG DES EINSARPOTENZIALS

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

In diesem Testfeld wurden aus 1.000 Fällen automatisiert 60 betrugsverdächtige Fälle erkannt. Bei einer Aussteuerungsquote von 6% liegt die Summe des Schadenaufwandes für ausgesteuerte Schäden bei 460.000€. Bei einer Übernahme von 50% der Fälle in die Betrugsermittlung liegt das Potenzial der Einsparungen bei 230.000€. Bei der Realisierung von nur 50% dieser Fälle ergeben sich Einsparungen im Schadenaufwand von 115.000€ – also 115€ je Schadenfall. Je nach Testfeld reichten die Einsparungen bis zu 130€.

Um die enormen Einsparungen zu verdeutlichen, die sich durch den Fraud Guard für Versicherer ergeben können, lässt sich der Gesamtnutzen wie folgt hochrechnen (s. Tabelle 2 rechts).

Bei 50.000 bei ControlExpert eingereichten Schäden lägen die Einsparungen nach dem in Testfeldern ermittelten Modell bei über zwei Millionen Euro. Geht man davon aus, dass mehr als 50% der Fälle in die Betrugsermittlung übernommen und mehr als 50% davon realisiert werden können, wird der hohe wirtschaftliche Nutzen noch mal deutlicher.

## ALLES STARTKLAR

Da im Rahmen der Nutzung des Fraud Guards keine Anbindung an Bestandsdaten nötig ist, kann die Zusammenarbeit ohne jeglichen IT-Aufwand erfolgen. Da wir bei ControlExpert für eine faire Schadenabwicklung eintreten, werden wir allzu kreativen Anspruchstellern einen Strich durch die Rechnung machen.



### TESTFELD-ERGEBNISSE

Schäden im Testfeld	1.000
Betrugsverdächtige Schäden	60
Aussteuerungsquote	6%
Summe Schadenaufwand ausgesteuerter Schäden	460.000€
Annahme Übernahme in Betrugsermittlung	50%
Potenzial	230.000€
Annahme davon realisierbar	50%
Einsparung Schadenaufwand	115.000€
<b>Ø Einsparung je Schaden</b>	<b>115€</b>

### GESAMTNUTZEN AUS KUNDENSICHT

Bei CE eingereichte Schäden	50.000
Relevante Schäden	18.000
Betrugsverdächtige Schäden (6%)	1.080
Ø Einsparung je Schaden	7.660€
Summe Gesamtschadenaufwand betrugsverdächtiger Schäden	8.272.000€
Annahme Übernahme in Betrugsermittlung	50%
Summe Schadenaufwand übernommener Schäden	4.136.000€
Annahme davon realisierbar	50%
<b>Einsparung Schadenaufwand durch Betrugserkennung</b>	<b>2.068.000€</b>



Video zum Thema „Betrugserkennung“ ansehen:



**GREEN REPAIR PROCESS**

# REPAIR/ REPLACE

## ENTSCHEIDUNG FÜRS KLIMA

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

Mögen sie teilweise noch so erbittert geführt werden: Die Diskussionen um Dieselskandale, Fahrverbote, Höchstgeschwindigkeit auf Autobahnen und Fahrzeugantriebe der Zukunft sind richtig und notwendig. 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 Spritzteilwerk 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 ein beträchtlicher Teil der 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 14-16,6 kg CO<sub>2</sub> an. Allein bei den Stoßfängern und Seitenwänden können durch die effiziente Steuerung von Reparaturprozessen wertvolle 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 schonen.

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 & 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>
- 2,4 m<sup>3</sup> WASSER

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

**500.000**

Auf 500.000 Stoßfänger hochgerechnet bedeutet das einen Verbrauch von:

**18.500t CO<sub>2</sub>**

**1,2 MIO. m<sup>3</sup> WASSER**

**DIE VERBRAUCHSZAHLEN IN RELATION:**

Bindungskapazität von 1,5 Mio. Bäumen

75.000 Flüge Berlin-München

8 Mio. Baderwannen voll Wasser

CLAIMS ADVISOR

# ZEIT FÜR NEUE HELDEN

Die Zeiten der allwissenden, mit allen Wassern gewaschenen Schaden-Gurus, die mit wenigen Blicken und viel Erfahrung Schäden bewertet haben, sind vorbei. An ihre Stelle treten dienstleistungs- und kundenorientierte Sachbearbeiter und Vertriebler, denen der Claims Advisor neue Möglichkeiten eröffnet.

Früher waren sie allgegenwärtig in Erzählungen, Filmen und Romanen: die alten Helden, die nichts aus der Ruhe brachte. Die unbeirrbar ihrer Wege gingen, ausgestattet mit Wissen und Bauchgefühl, das man nur haben konnte, wenn man schon alles gesehen hatte. Die Spuren lesen und mit einem Blick an den Himmel das Wetter der nächsten 8 Tage vorhersagen konnten. 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, die wirksamen und transparenten Methoden an die Stelle von Bauchgefühl treten zu lassen.

### DIE CHALLENGES DER STEUERUNG VON SCHÄDEN

Versicherer und deren Sachbearbeiter sehen sich heute vielfältigen Herausforderungen gegenüber. So entsteht schon bei der Erstschaadenbearbeitung ein sehr hoher Arbeitsaufwand. Dabei bleiben den Sachbearbeitern kaum mehr als 10 Minuten Zeit, um die Daten eines Geschädigten aufzunehmen und einzupflegen. In der Folge fehlen verlässliche Daten, auf deren Grundlage sich die Schadenhöhe einschätzen lässt. Dann sind die Systemlandschaften der Versicherungen oftmals weder auf zukünftige Einsatzszenarien vorbereitet noch auf Steuerung ausgerichtet. Hinzu kommt, dass bis zu 50% aller Schadenmeldungen direkt beim Vertriebspartner erfolgen. Faktoren wie diese führen dazu, dass das Potenzial zur Senkung des Schadenaufwandes nicht ausgeschöpft werden kann. Es fehlt an Entscheidungsunterstützung – der Part, den lange die Kfz-Experten übernehmen konnten – an datengestützten Empfehlungen und zeitgemäßen sowie zukunftsfähigen Tools. Keine guten Voraussetzungen für die Sachbearbeiter, um eine Entscheidung im ewigen Zielkonflikt zwischen der Vermittlung an Partnerwerkstätten und der fiktiven Abrechnung zu treffen. Die Lösung dafür heißt Claims Advisor.

### VORTEILE DURCH DIE NUTZUNG DES CLAIMS ADVISORS



Entscheidung des Sachbearbeiters wird unterstützt



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



Steigerung der Steuerungsquote für fiktive Abrechnung



Steigerung der Steuerungsquote in Partnerwerkstätten



Steigerung der Kundenzufriedenheit und dadurch langfristige Kundenbindung

### VOM BAUCHGEFÜHL ZUR DATEN-GETRIEBENEN ENTSCHEIDUNG

Der Weg in die Zukunft führt auch hier über die Künstliche Intelligenz. Bei ControlExpert wurde mit dem Claims Advisor ein KI-basiertes Tool entwickelt, welches auf Grundlage von Millionen Datensätzen eine Optimierung der Steuerung von Schäden ermöglicht. Diese führt zu transparenten und effizienten Prozessen sowie einer Effektivitätssteigerung durch die Auswahl der wirtschaftlich sinnvollen Regulierungsart.

Der Prozess vom Claims Advisor versetzt die Sachbearbeiter in die Lage, binnen kürzester Zeit Schäden aufzunehmen und eine Entscheidung über die Regulierungsart zu treffen. In der praktischen Anwendung unterteilt sich der Prozess in drei einfache Schritte: die Identifikation des Fahrzeugs, die Identifikation des Schadens und die Handlungsempfehlung.

Mit diesem Tool halten Sachbearbeiter und Vertriebler die Lösung wortwörtlich in den Händen. Ob am Desktop-PC oder auf dem Tablet direkt am Ort des Geschehens: einfach in der Anwendung und schnell in der Ausführung, ermöglicht es einen völlig neuen Umgang mit Schadenfällen.

### DIE GEBURTSTUNDE NEUER HELDEN

Wo früher also mehr oder weniger eine Ein-Mann-Armee über die Regulierung entschied, greifen beim Claims Advisor menschliches Know-how und künstliche Intelligenz ineinander. Unnötige 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. 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.

Diese Unterstützung trägt dazu bei, dass Sachbearbeiter sich ganz auf die individuellen Fragen und Bedürfnisse der Versicherten fokussieren und ihnen in kürzester Zeit Antworten liefern und Möglichkeiten aufzeigen können, was zur Steigerung der Kundenzufriedenheit führt. So sind die Helden der Zukunft diejenigen, die sich auf Daten verlassen, statt auf ihren Bauch.



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

DR. FLORIAN PALLAS,  
Director Produktmanagement,  
ControlExpert

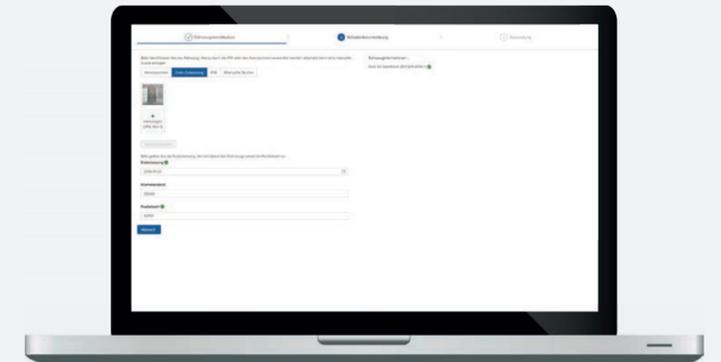


Video „Claims Advisor“ ansehen:



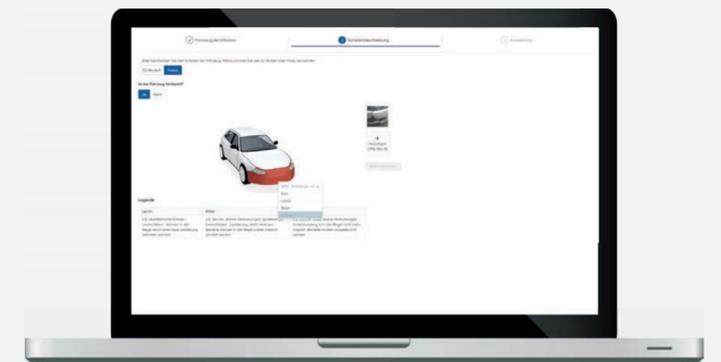
### 1. IDENTIFIKATION DES FAHRZEUGS

Hier bieten sich dem Sachbearbeiter vier Möglichkeiten der Identifikation: über das Kennzeichen, über ein Foto der Zulassung, über die FIN oder die manuelle Suche.



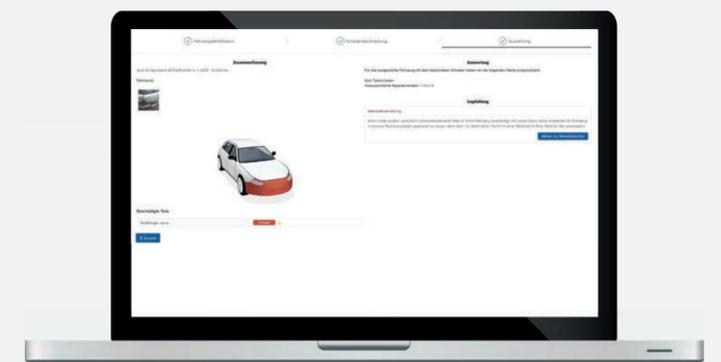
### 2. IDENTIFIKATION DES SCHADENS

Die Schadenbeschreibung erfolgt anhand von hochgeladenen Fotos mittels automatischer Bilderkennung oder einem 3D Modell des Fahrzeugs. Beim 3D Modell lassen sich Schadenzonen manuell auswählen, sowie Schäden als leicht, mittel oder schwer einordnen.



### 3. AUSWERTUNG

Zum Abschluss gibt das Tool eine Empfehlung ab, wie im Schadenfall zu verfahren ist. Mittels einer KI wird eine Reparaturkostenprognose erstellt, Totalschäden voll automatisiert erkannt und entsprechende Restwerte und Wiederbeschaffungswerte berechnet.



## KFZ-EXPERTISE

## EXPERTEN WISSEN MEHR

## EXPERTE FÜR: KAROSSERIE &amp; 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 seiner Zeit 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 &amp; 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 CE 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, noch als die Technologie quasi 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 CE profitiert.“



„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 allem bei der praktischen Arbeit in den Werkstätten. Von ihnen können sogar Algorithmen noch etwas lernen – und tun es ja auch. Gleichermäßen bilden sich unsere Experten stetig weiter und erweitern ihr Wissen, beispielsweise in Schulungen vor Ort in den Hersteller-Werkstätten.“

ANDREAS DECKER,  
Leiter Operations, ControlExpert



## EXPERTE FÜR: ASSISTENZSYSTEME

- RAMI AISSATI, Kfz-Experte Rechnungsprüfung
- Seit 2017 bei ControlExpert
- 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 CE gefragt, denn die hoch-technologisierten 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 rum und habe Spaß daran, sie zu optimieren.“

## EXPERTE FÜR: GLAS

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

„Das Auto-Glas hat sich in den letzten Jahrzehnten von einer reinen Klarsicht-Scheibe 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.“

# CONTROLEXPERT – AROUND THE GLOBE

## ASIEN



„In der aktuellen Zeit suchen die Kunden nach Möglichkeiten, die Digitalisierung weiter zu beschleunigen und Schadenprozesse zu automatisieren. 2020 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 KI-basiertes Vorhersagemodell für einen der Top-5 Versicherer entwickelt, welches dabei unterstützt zu entscheiden, 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% 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.

### JAPAN

In Japan ist unsere „AI Claims Platform“ mit einem der Top-3 Versicherer an den Start gegangen. Alle Kostenvorschläge, 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.



WORAWIT MOKKHASAMIT  
Country Manager Thailand



SHIGENARI MOCHIZUKI  
Country Manager Japan



„Auch in 2020 haben wir stark 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, stark 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 in 2021 kommt und wollen dieses Momentum auszunutzen.“

KEVIN MEYER, CEO Nordamerika



ALESSIO CASARIN  
Country Manager Italien



CHRISTIAN ZIMMERMANN  
Country Manager Schweiz

### ITALIEN

Das Projekt EasyClaim für Versicherungs-Agenturen stellt unseren Kunden eine Lösung zur Verfügung, die es ihnen ermöglicht, schnell die Bilder eines Schadens und weitere benötigte Dokumente zu erhalten, um eine Auszahlung in die Wege zu leiten. Sobald eine Agentur einen Schadenfall öffnet, wird automatisch ein Link zu EasyClaim an den Geschädigten per SMS versendet. Die über die Web-App hochgeladenen Bilder werden automatisch an die Versicherung weitergeleitet und der Schadenakte hinzugefügt.

Der automatisierte GlassCheck-Service führt Prüfungen bei Glasrechnungen aus. Durch Einsatz einer über Web verfügbaren Rechenmaschine (EXANIA) ist ein hoher Automatisierungsgrad realisierbar.

### SCHWEIZ

In 2020 war das Fokus-Thema der GlassCheck und die Akquisition weiterer Versicherungen. Prozessuale Verbesserungen konnten umgesetzt werden wie z.B. die Implementierung einer automatisierten Zahlung mit QR-Code für unsere Glas Kunden. Wir sind zuversichtlich, dass wir dieses Jahr neue Versicherer für uns gewinnen können.

## SÜDAMERIKA



„Insgesamt war die letzte Zeit sehr herausfordernd für die gesamte Region. Die einzelnen Länder wurden zu unterschiedlichen Zeitpunkten von 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

### BRASILIEN

Das Produkt PolicyCheck war Star des Jahres. Die meisten unserer Kunden wechseln jetzt zu einer digitalen Begutachtung. Die größte Challenge war es, die automatische Bilderkennung bei der HDI zu implementieren. Aber nun sind wir in der Lage, 100% des Volumens digital zu bearbeiten. Die Kunden sind mehr als zufrieden! Brasilien wurde hart von der Pandemie getroffen, nun wird alles daran gesetzt, wieder zur Normalität zurückzukehren.

### MEXIKO

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 Gutachter wird nun an vielen Stellen durch Technologie ersetzt. Das Ergebnis: Wir konnten die Bearbeitungszeit 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 nur Zeit, sondern auch (Folge-)Kosten einspart.

### CHILE

In Chile sind wir stark gewachsen, unter anderem, weil unser Hauptkunde „SURA“ uns den Großteil seines Volumens überlassen hat. PolicyCheck hilft unseren Kunden dabei, neue Versicherungspolice abzuschließen. Es ist schön zu erleben, wie unser gesamtes Team trotz Homeoffice die Effizienz beibehalten konnte.

### ARGENTINIEN

Gemeinsam mit „La Caja“, die zur Generali-Gruppe gehören, haben wir in 2020 daran gearbeitet, die Bilderkennungs-Technologie von ControlExpert 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 kann Bilder auf die 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.

### KOLUMBIEN

Das Jahr war schwierig in dem Land. Es gab heftige Einschränkungen im Verkehr, die über viele Monate andauerten. Trotzdem konnten wir erfreulicherweise wichtige Projekte mit Plattformen starten, die kundenspezifisch angepasst sind.



JUAN ONESTO  
Director Chile,  
Kolumbien, Argentinien



AROLDO DE ALMEIDA CARVALHAES JR  
Country Manager Brasilien



DANIEL PEREDA  
Country Manager Mexiko



CAROLINA BORRÁS  
Country Managerin Kolumbien



GUILLERMO URRUTIA  
Country Manager Chile

### POLEN

Mit der „PIU“ (Polska Izba Ubezpieczeń; Schwesterverband des GDV) und dem „UFG“ (Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny; Versicherungs-Garantiefonds) hat ControlExpert im Rahmen eines POC 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 mit ähnlichen Schadenbildern eingereicht wird, indem die Fotos des selben Schadens beispielsweise aus unterschiedlichen Perspektiven aufgenommen wurden.

### SPANIEN

Der spanische Versicherer MAPFRE und ControlExpert haben jüngst eine Kooperation im Bereich der automatisierten Bilderkennung auf Basis von Künstlicher Intelligenz bekannt gegeben. Im Fokus steht dabei die Transformation des Kundenerlebnisses. Die Automatisierung der digitalen Verifizierung wird den Abschluss einer Kfz-Versicherung mit dem Smartphone binnen Minuten ermöglichen. Dazu haben wir ein KI-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 definieren.

## EUROPA



„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 Triangierung von Kfz-Schäden für unsere Kunden. Auf diesen Erfolgen wollen wir aufbauen!“

PAUL SYKES, CEO Europa

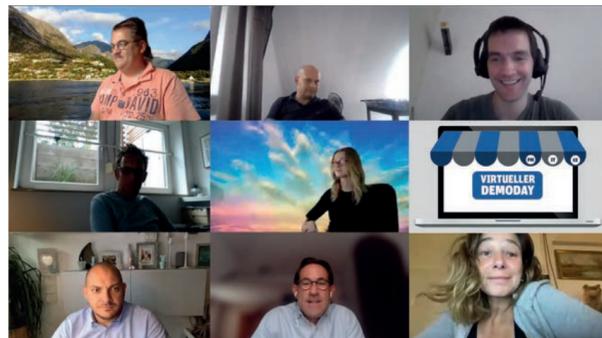
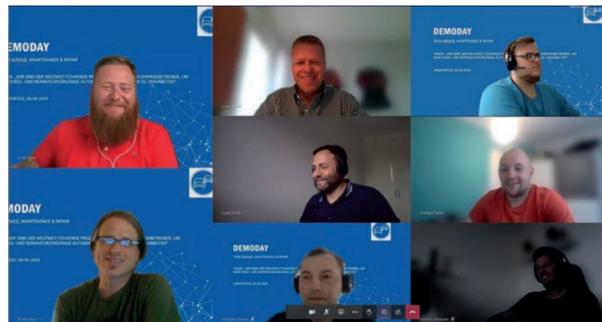
CONTROLEXPERT INTERN

# IMMER WAS LOS

Ein Rückblick auf die letzten Monate zeigt, wie viel wir gemeinsam geschafft haben – egal ob außer- und innerhalb der vier Homeoffice-Wände. Wir wissen die Zeit mit tollen, regelmäßigen Veranstaltungen und Aktivitäten zu gestalten. Zum Beispiel mit erfolgreichen Projekten im Remote-Modus oder spannenden Zusammenkünften unter freiem Himmel.

MIT HIGHSPEED IN DIE ZUKUNFT

Stillstand gibt es bei uns nicht. Um weiter in die Zukunft von ControlExpert zu investieren, rollten letztes bei uns die Bagger auf dem Parkplatz an. Der Grund: Es wurden speziell für uns zwei Glasfaserstrecken für den Anschluss an ein Hochleistungsrechenzentrum in Köln verlegt. Dort werden unsere Systeme und Daten auch in Zukunft noch sicherer aufgestellt, als es bisher schon der Fall war.



VIRTUELLER DEMO DAY

In regelmäßigen Abständen informiert unser Produktmanagement auf dem eigenen Produkt-Marktplatz bei Snacks und Getränken über das jeweilige Produkt und regt zur Diskussion an. Auch in Homeoffice-Zeiten verzichten wir nicht auf dieses tolle Event und so wurde binnen kurzer Zeit und mit der Unterstützung verschiedener Teams ein spannendes Remote-Programm auf die Beine gestellt. Aus dem Homeoffice startete der virtuelle Demo Day dann mit Live-Präsentationen und Demos unserer Produktteams, Sneak Peaks auf neue Features und Produkte sowie anregenden Diskussionen.

MIT RECHENPOWER ZUM ERFOLG

Für das Training unserer KI-Modelle setzen wir auf ein eigenes GPU Cluster. GPUs – also Grafikkarten – kommen ja normalerweise eher im Gaming-Bereich zum Einsatz. Da sie aber in der Lage sind die benötigten Rechenoperationen sehr schnell und parallelisiert durchzuführen, eignen sie sich auch hervorragend dazu, um KI-Modelle zu trainieren. Durch die regelmäßige Investition in die neueste Generation von GPUs können wir nicht nur immer bessere und schnellere Trainings für unsere Modelle durchführen, sondern sorgen so dafür, dass die Daten unsere Server nicht verlassen und ausschließlich bei uns verarbeitet werden.



CRASHDAYS – UND ES HAT „BUMM“ GEMACHT

Bei den Crashdays, die im Sommer 2020 in Haigerloch bei Stuttgart in Zusammenarbeit mit der Württembergischen Versicherung stattfanden, konnten wir es richtig krachen lassen – ein kleines Team unserer Forschungs- und Entwicklungsabteilung machte sich dorthin auf den Weg, um sich zwei Tage lang mit Sachverständigen der Versicherungsbranche auszutauschen. Mit simulierten Crashes konnten Telematik-Daten gesammelt und ausgewertet werden, um unsere Forschung im Bereich Schadenanalyse mit Telematik-Daten zu vertiefen.



ALLES ISO!

Für ControlExpert ist IT-Security ein ganz wesentlicher Aspekt für den Unternehmenserfolg, da die digitale Informationsverarbeitung für uns eine zentrale Komponente ist. Um die unternehmenseigenen Prozesse rund um die Informationssicherheit systematisch zu verbessern, haben wir entschieden, ein Managementsystem gemäß ISO 27001 zu implementieren. Mit der Zertifizierung belegen wir, dass wir IT-Sicherheit ernst nehmen und ein starkes Bewusstsein für Cyber-Risiken besitzen.

RECRUITING & ONBOARDING

Corona stellte uns auch im Recruiting und Onboarding vor neue Herausforderungen. Auch hier gilt: Safety first! Bewerberinterviews und Kennenlernstage führen wir zum Großteil virtuell durch, was über alle Bereiche hinweg wunderbar funktioniert. Das Feedback der Bewerber und Abteilungen ist durchweg positiv. Erst wenn der Bewerbungsprozess weit fortgeschritten ist, laden wir den Kandidaten zu einem Treffen ins Büro ein.

Auch unser Onboarding und die darauffolgende Einarbeitung haben wir in ein teilvirtuelles Setting angepasst. Am ersten Arbeitstag ist es uns wichtig, die neuen Kollegen persönlich herzlich willkommen zu heißen. Die darauf folgende Einarbeitung findet teilvirtuell statt, das bedeutet, der neue CE-ler kann sich entweder per MS Teams von zuhause aus einwählen oder in einem Konferenzraum vor Ort teilnehmen. Was anfangs für die Beteiligten noch ungewohnt war, hat sich mittlerweile gut eingespielt und macht richtig Spaß!

