

CONTROL EXPERT 2.0

Digitaler Welt-Express

In 15 Jahren von „Null“ auf mehr als 600 Mitarbeiter in 14 Ländern auf vier Kontinenten mit dem Status quo des zentralen Dienstleisters bei Fragen rund um Digitalisierung und Automatisierung: Das Hightech-Unternehmen ControlExpert – eine echte deutsche Erfolgsgeschichte.

KURZFASSUNG

Das im rheinländischen Langenfeld angesiedelte Unternehmen ControlExpert hat sich innerhalb von eineinhalb Jahrzehnten zu einem zentralen Dienstleister der nationalen und internationalen Automobil- und Versicherungswirtschaft entwickelt. Digitalisierung wurde dabei von der ersten Stunde an konsequent als Unternehmenskern gesehen.

Eine „digitale Transformation“, wie heute allerorten für die gesamte deutsche und internationale Wirtschaft mit Nachdruck gefordert, brauchte es bei ControlExpert zu keiner Zeit. Denn schon ab dem ersten Tag im Jahr 2002 setzte Firmengründer Gerhard Witte konsequent auf digitalisierte Prozesse und nutzt längst – daran erkennt man nicht zuletzt die hohe Zukunftsorientierung von Cē – die BigData-Infrastruktur „Hadoop“, die auch Google als Betreiber der weltweit führenden Internet-Suchmaschine oder das soziale Netzwerk Facebook einsetzen.

Wer Witte kennt, weiß, dass er immer seiner eigenen Strategie treu geblieben ist. 25 Jahre lang betrieb er selbst ein eigenes Sachverständigenbüro, das er vor elf Jahren an die DEKRA verkauft hatte – wissend, dass sich die Gutachtenwelt massiv verändern wird. Internet, Online-Prozesse, kurzum die vielschichtigen Veränderungen, aber auch Chancen durch neue Medien und Technologien, erkannte er fraglos früher als viele anderen. Er gilt als Mitinitiator der Gebrauchtwagenbörse AutoScout24, war Gründer der Restwertbörse AUTOonline, hat unzählige Start-ups gefördert und in den Markt begleitet.

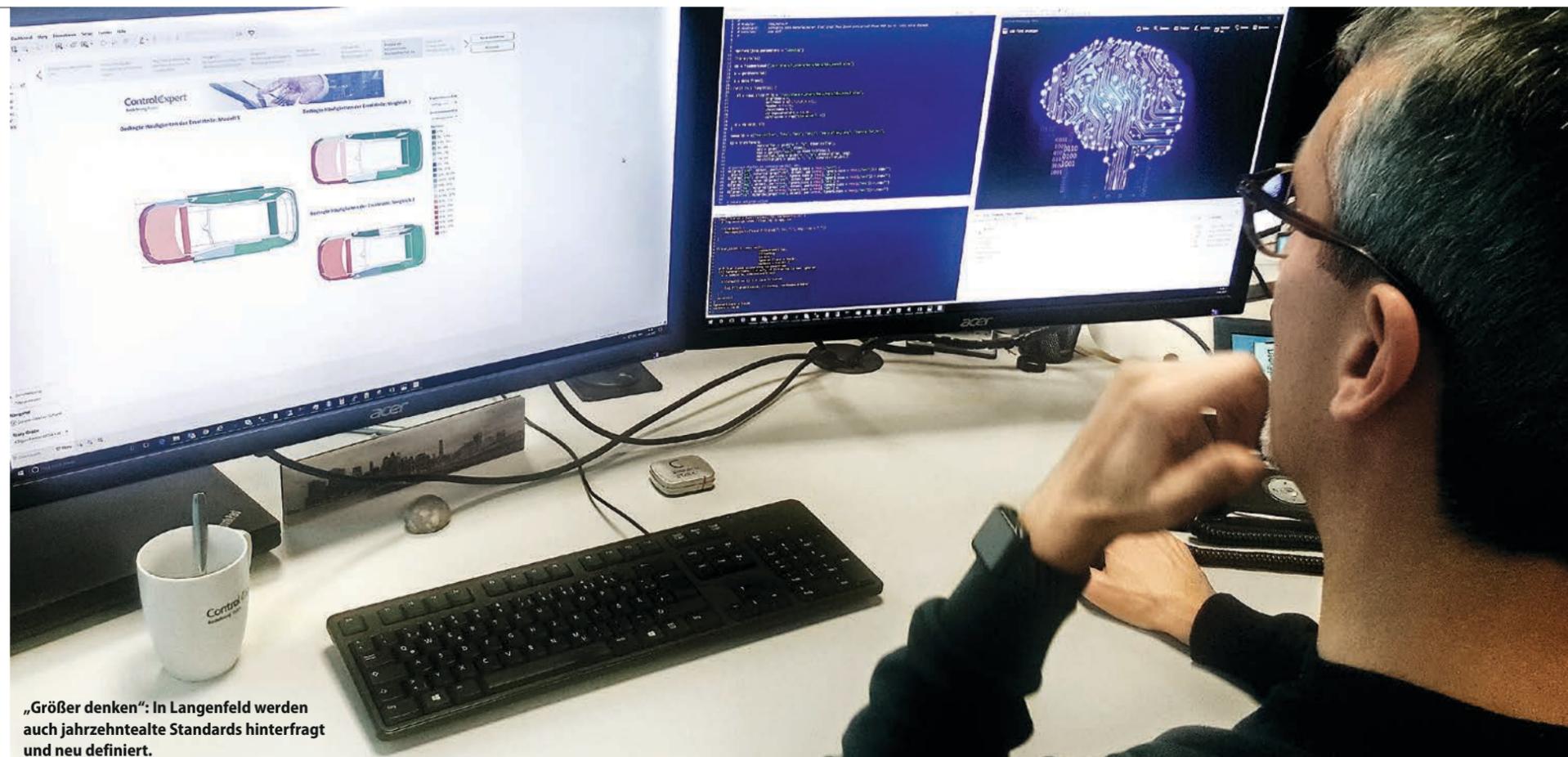
Der Visionär Gerhard Witte

Was also lag näher, als mit damals 48 Jahren eine weitere Vision namens

ControlExpert zu vitalisieren? Vor allem, wenn man zwei Söhne hat, die erkennbar die Interessen ihres Vaters teilen und ebenfalls am weiteren Erfolg des Unternehmens interessiert sind. So hat beispielsweise Nicolas Witte in den vergangenen Jahren federführend die USA-Niederlassung von ControlExpert aufgebaut und gemeinsam mit Kai Siersleben das internationale Geschäft vorangetrieben. Seit 1. Februar 2017 gehört er offiziell zusammen mit seinem Vater und Kai Siersleben der nunmehr dreiköpfigen Cē-Geschäftsführung an. Nicht minder erfolgreich auch Dr. Andreas Witte, der ältere der beiden Söhne des Firmengründers: Er hat in Langenfeld ein unternehmenseigenes Forschungs- und Entwicklungszentrum initiiert und ist auch dessen verantwortlicher Leiter.

Trotz hohem persönlichen Engagement der eigenen Familie wusste Gerhard Witte natürlich schon vor 15 Jahren, dass er Top-Insider und Experten aus vielen anderen Bereichen in sein Unternehmen integrieren muss, sollte seine Vision von einem umfassenden Dienstleister der Automobil- und auch der Versicherungsbranche mitsamt der „sonstigen Player“ nicht nur mittelfristigen Bestand haben, sondern Benchmark in der nationalen und internationalen Szene werden.

Der finanzielle Kraftakt durch frühe Miteingliederung von Wissenschaftlern wie gleichermaßen Kfz-Sachverständigen, Kfz-Meistern und anderen Fachleuten aus der Praxis zahlte sich aus. Witte suchte stets die erfahrenen und engagierten Leute – auch aus der Versicherungswirtschaft, dem IT-Sektor, der Forschung und dem Dienstleistungsmarkt. Damit baute Witte sukzessive eine aus Fachwissen/Sachverstand, Maschinen und künstlicher IT-Intelligenz gemachte Kompetenz auf, die heute viele der von ihm betreuten Kun-



„Größer denken“: In Langenfeld werden auch jahrzehntealte Standards hinterfragt und neu definiert.

den, selbst Großkonzerne, nicht vergleichbar vorhalten und deshalb Tätigkeiten ganzer Abteilungen zu ControlExpert outsourcen.

„Etablierte Standards neu denken“

Einen entscheidenden Anteil am nationalen und weltweiten Wachstum gerade in den letzten Jahren hatten auch Vertriebsleiter und Prokurist Jörg Breuer sowie der im Januar 2010 zu Cē gekommene Kai Siersleben, vormalis langjähriger Geschäftsführer und Motor der Restwertbörse AUTOonline. Siersleben forcierte zunächst sehr stark die Expansion des Unternehmens in Europa, später in Asien, Süd- und Nordamerika.

Im Vor-Ort-Gespräch bei ControlExpert fassten die drei Geschäftsführer und Vertriebschef Breuer den Wesenskern des Unternehmens recht treffend zusammen: „Was uns ausmacht, ist eine starke Mischung aus Kfz-Sachverstand und IT-Know-how. Die Stärken dieses langjährig erfolgreich zusammenarbeitenden Teams mit sich gegenseitig ergänzenden Kompetenzen werden angetrieben von Benzin im Blut, Innovationswillen und dem Mut, etablierte Standards neu zu denken. Redefining Rules ist unser Motto. Es lässt uns

Fotos: Cē



Cē-Kommandostand: Vertriebsleiter und Prokurist Jörg Breuer (2. v. l.) zusammen mit dem Geschäftsführungstrio Kai Siersleben, Gerhard und Nicolas Witte (v. l.)

größer denken und hat uns nicht nur in Deutschland zum Marktführer gemacht, der weiter wachsen will.“

Die gesamte Bandbreite von Produkten und Dienstleistungen dieses Unternehmens, das wie ein digitaler ICE auf weltweite Eroberung neuer Märkte gegangen ist, lässt sich zweifelsohne nur schwer in ein oder zwei Sätzen beschreiben. Dass Cē für schnellere und effizientere Schaden- und Wartungsprozesse –

branchenübergreifend bei allen Marktteilnehmern – sorgt, ist ein Teilaspekt.

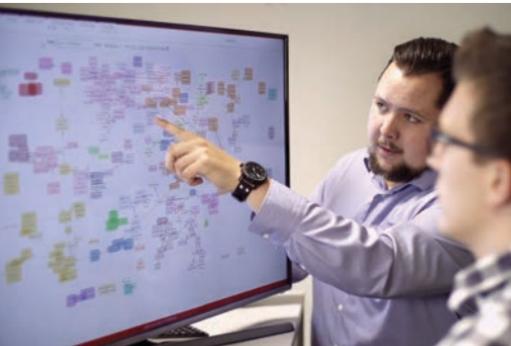
Leichter „anfassbar“ wird das in der Aussage von Jörg Breuer: „Wir vernetzen Versicherungen, Flottenbetreiber, Leasinggesellschaften, Werkstätten, Autohäuser, Kfz-Hersteller und Kfz-Sachverständige. Produkte wie der PostMaster machen Kommunikation zwischen allen beteiligten Parteien effizienter.“ Oder wenn Nicolas Witte sagt: „Wir bündeln

Daten, vergleichen sie und erstellen Regeln dafür. Durch unsere Überprüfungen, Bewertungen und Automatisierungen lassen sich Schadensfälle schneller abschließend bearbeiten. Das spart unseren Partnern und Kunden Kosten an vielen Stellen und schafft Transparenz.“ Aber ControlExpert werde „von Veränderungen auch selbst sehr stark angetrieben“, wie Jörg Breuer ergänzt.

Aus 10.000 Fällen pro Jahr wurden mehr als 7 Millionen

Dabei ging es 2002 vergleichsweise bescheiden mit der Überprüfung von Glasschaden-Rechnungen bei großen deutschen Kfz-Assecuranzen los. Rund 10.000 Fälle im gesamten Jahr waren das damals. Im laufenden Jahr werden es deutlich über sieben Millionen Vorgänge sein, die von Langenfeld aus sowie in den weiteren Märkten weltweit direkt für Auftraggeber gesteuert oder einem „Rules-Check“ unterzogen werden.

Das Repertoire ist immens und reicht von der fiktiven Abrechnung über Gutachten, die Freigabe von Wartungs- und Servicearbeiten bis hin zu Regulierungsaufträgen rund um die Unfallschadensabwicklung mit Schleppvorgängen, Sachver-



Die C€-Datenbanken verknüpfen eine Vielzahl unterschiedlichster Quellen und wachsen jeden Tag um die Erfahrung aus zehntausenden eingehenden und bearbeiteten Vorgängen.

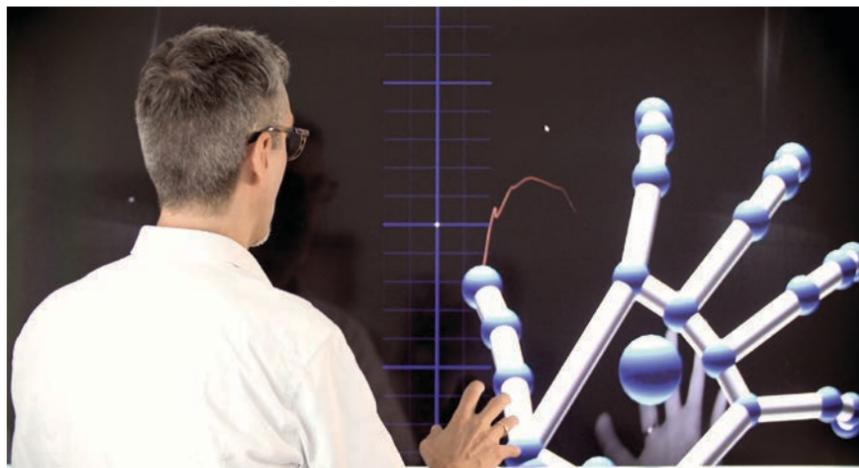
ständigenrechnungen und natürlich auch die Instandsetzung in K&L-Fachbetrieben.

Prüftätigkeiten sind heute längst nicht mehr der C€-Schwerpunkt früherer Jahre, gleichwohl die Kommunikationsplattform PostMaster von mehr als 4.600 Autohäusern und Werkstätten in Deutschland genutzt wird und Autofahrer beispielsweise mit Hilfe des C€-Produktes „EasyClaim“ bereits Schadensbilder direkt an ihre Versicherungen senden können.

„Jeder zweite Unfall landet bei uns“

„Jeder zweite Unfall in Deutschland wird bei uns in Langenfeld bearbeitet. Die Auftraggeber sind nicht nur Versicherer, sondern auch Schadenslenker, Autovermieter, Hersteller, Leasingfirmen oder Flottenbetreiber“, so Gerhard Witte im AUTOHAUS-Gespräch. Und wenn das Unternehmen in anderen Märkten positive Erfahrungen mit innovativen, neuen Lösungen gemacht oder neue Ideen aufgegriffen hat, kann es passieren, dass diese beispielsweise kurz danach in Deutschland zur Umsetzung kommen.

Nicolas Witte berichtete in diesem Zusammenhang etwa davon, dass „Nordamerika im Bereich mobile applications deutlich weiter“ sei, als man das bislang hierzulande kenne. Die Schadenaufnahme via Smartphone sei dort – wie in China, wo Kai Siersleben einen Schwerpunkt seiner Tätigkeit hat – „längst gang und gäbe“. Das habe man deshalb sinnvollerweise auf den eigenen Heimatmarkt übertragen, um prozessual mit internationalen Märkten „mindestens auf Augenhöhe“ bleiben zu können, was sowohl Vertriebsleiter Breuer als auch den drei Geschäftsführern ein „echtes Bedürfnis“ ist.



Eine eigene F&E-Abteilung befasst sich mit aktuellen und neuen Technologien für künftige Produkte. Dank des Einsatzes von künstlicher Intelligenz sind auch erweiterte Zukunftsvorhersagen und frühe Reaktionen auf Marktveränderungen möglich.

Aus den Nordamerika- und China-Erfahrungen sei mit EasyClaim eine weitere Langenfelder Erfolgsstory geworden. Durch dieses Produkt erhält der betreffende Versicherungsnehmer im Schadensfall einen Link, mit dem er eine App direkt auf sein Smartphone laden kann. Daraufhin gibt er den Kilometerstand und Fotos vom Schaden an seinem Kfz ein und sendet diese Infos, ergänzt durch ein Bild seines Fahrzeugscheines, direkt an ControlExpert. Mit diesen Daten wird nun in Langenfeld eine Schadenprognose erstellt und das Ergebnis dem Geschädigten zusammen mit der Option zur fiktiven Abrechnung oder Reparatur in der Werkstatt rücküberstellt. Im letzten Schritt werden passende Partnerbetriebe der Versicherung in der Region angezeigt – oder die regulierende Gesellschaft löst die Zahlung aus.

Zutreffende Prognosen

„Wir haben einige Tausend Fälle mit einer Durchschnittshöhe von 1.500 Euro abgewickelt. Bis zu einer Schadenssumme von 3.000 bis 3.500 Euro liefert EasyClaim Ergebnisse, die nur sehr gering von der Einschätzung hauseigener Kfz-Sachverständiger abweichen. Das System funktioniert also in der Praxis und entspricht dem Wunsch des Endkunden nach schnellen, einfachen Prozessen, wie er sie etwa von Amazon gewöhnt ist“, fasst IT-Leiter Kai Müller zusammen. Und schließlich helfe die Software auch, die Regulierungszeit von mehreren Tagen, teilweise Wochen, auf wenige Stunden zu verkürzen – „das ist angewandte Digitalisierung in Reinkultur“, sagt Kai Siersleben.

Besonders wichtig ist Nicolas Witte der aus seiner Sicht bisher in der öffentlichen Diskussion nicht gewürdigte Punkt, dass

Fotos: C€



In der Zentrale von ControlExpert wird man freundlich empfangen und bekommt auch gleich einen ersten Eindruck von der internationalen Ausrichtung des Unternehmens.

CONTROL€PERT

- 14 Niederlassungen auf vier Kontinenten (Deutschland, Österreich, Schweiz, Polen, Italien, Spanien, Türkei, USA, Mexiko, Argentinien, Kolumbien, Brasilien, China und Hongkong)
- Mehr als 600 Mitarbeiter weltweit, darunter: über 350 Kfz-Meister und -Sachverständige, mehr als 100 IT-Spezialisten, 9 Experten für Forschung & Entwicklung, 10 Datenmanager
- Über 400 Menschen arbeiten für ControlExpert in Deutschland
- Dienstleistungen für Kunden aus den Bereichen Versicherungswirtschaft, Automobilindustrie und Werkstätten, Leasing und Flotten sowie Branchendienstleister

„nämlich immer dann nachreguliert wird, wenn sich im Verlauf der Instandsetzung herausstellen sollte, dass der Schaden tatsächlich größer ist als ursprünglich prognostiziert“. Bei Easy Claim handele sich „definitiv nicht um ein Instrument der Rechnungskürzung, sondern eindeutig um ein Instrument der Prozessbeschleunigung und Kundenzufriedenheit“, wie Jörg Breuer ergänzend bekräftigte.

Kardinalthema Net Promotor Score

Genau bei diesem Punkt kommen er und Nicolas Witte auch auf den sogenannten „Net Promotor Score“ (NPS) zu sprechen, der gegenwärtig in der Versicherungswirtschaft angesichts der massiven Marktveränderungen zu einem Top-One-Thema geworden ist: „Der NPS spiegelt die Zufriedenheit der Kunden und damit deren Bereitschaft zu Weiterempfehlungen wider.“

Darüber hinaus sei er eine „entscheidende strategische Komponente“ zur Umsatz- und Gewinnsteigerung, also auch für das weitere Wachstum eines Unternehmens. „Hierfür analysieren wir gerade für Versicherer deren Geschäftsbeziehungen und ermitteln den Beziehungs- bzw. Zufriedenheitsgrad von deren Kunden mit der Hilfe des NPS“, so Nicolas Witte und Jörg Breuer übereinstimmend. Produkte wie Easy Claim hätten dabei auch nach den Worten von Kai Siersleben aus den bisher gemachten Erfahrungen „durchaus positive Wirkungen auf den NPS“.

Ein weiteres Anwendungsgebiet, an dem bereits gearbeitet wird, ist eine IT-Lösung für Automobilhersteller, die Service- und Unfallereignisse in einer Applikation zusammenbringt. „Hier wollen wir den Endkunden einbinden und den Serviceannehmer im Autohaus gezielt

entlasten. Immerhin ist im Bereich Wartung das Transaktionsvolumen noch einmal deutlich höher als im Schaden“, so Gerhard Witte. Noch größer seien die Wachstumspotenziale laut Siersleben nur in Übersee: „Die führenden Versicherungen Chinas oder der USA bearbeiten 90.000 respektive 30.000 Schadenfälle – wohlgeachtet pro Tag.“ Damit auch solchen Kunden künftig Produkte geboten werden können, beschäftigt sich die eigene, neunköpfige Forschungs- und Entwicklungsabteilung nicht nur mit Daten, sondern auch mit Zukunftsthemen wie Bilderkennung, Drohnen oder 3D-Druck. Zudem bestehen Kooperationen mit mehreren Universitäten aus der Region.

Customer Journey der Zukunft

Auch Business Intelligence und Big Data sind in Langenfeld weit mehr als nur modern klingende Schlagwörter. Mit data driven business hat man laut eigenem Bekenntnis zudem eine Entwicklungsstufe erreicht, die immer genauere Zukunftsprognosen ermöglicht: „Wer Vorhersagen treffen kann, wie viele Schadenereignisse sich in einem bestimmten Zeitraum ereignen werden, kann Kapazitäten optimal planen. Dies gilt für Dienstleister wie ControlExpert genauso wie für die Versicherungswirtschaft“, betont Kai Siersleben die Bedeutung entsprechender Rechenmodelle.

Was dabei immer wieder zum Tragen kommt, ist der sogenannte ControlExpert-Kernprozess, der auf verschiedenste Produkte und Kundengruppen angewendet werden kann. Dabei spielt es laut Siersleben nur eine untergeordnete Rolle, ob der Ausgangspunkt Schadenakten einer Versicherung oder der Kostenvoranschlag beziehungsweise die Rechnung einer Re-

paraturwerkstatt ist: „Egal, ob wir strukturierte Daten, ein gescanntes PDF oder gar ein Papierdokument erhalten: Wir validieren dieses Eingangsmaterial und bringen es in die Form der elektronischen C€-Datei, die immer gleich aufgebaut ist. Diese wird maschinell nach vorgegebenen Regeln und bei Auffälligkeiten von unseren Experten mit dem hauseigenen Know-how analysiert, final geprüft und schließlich dem Kunden wieder zur Verfügung gestellt.“

Was immer in Langenfeld ankommt, es verlässt das Haus als strukturierter, validierter Datensatz und bietet eine maßgeschneiderte Lösung. Und so beschäftigt man sich bei ControlExpert schon mit dem Schadenprozess 4.0, wie es Nicolas Witte beschreibt: „Unsere Vision ist, dass nach einem Unfall per Telematiksystem die Versicherung informiert wird. Ein Chatbot kontaktiert den Fahrer, während eine Drohne Bilder des Fahrzeuges macht. Diese werden via künstlicher Intelligenz analysiert und die beschädigten Teile an den 3D-Drucker der Werkstatt gemeldet, die diese produziert und das Auto instand setzt.“

An allen Bestandteilen dieser Customer Journey der Zukunft arbeitet ControlExpert schon heute. Und auch wenn man das kaum glauben mag, aber Firmengründer Gerhard Witte sprach zum Abschluss des AH-Gesprächs noch einen Satz, der nachdenklich macht: „So langsam wie heute wird die digitale Entwicklung nie mehr sein.“

K. Thätner u. W. K. Pfauentsch ■