



SOMMARIO

03 Editoriale

VISIONI E INNOVAZIONI

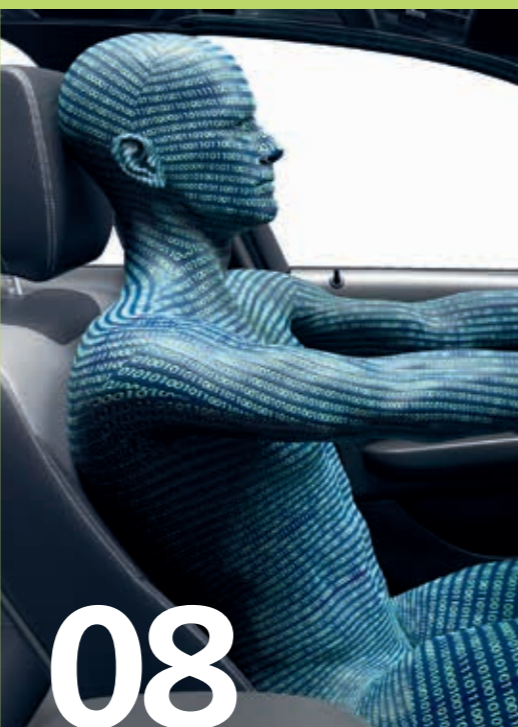
- 04 **EasyClaim**
La macchina salva-tempo „intelligente“
- 06 **Blockchain**
Possibilità senza limiti
- 08 **Ricerca e sviluppo**
Gli innovatori
- 10 **A Ciascuno il suo**
Multi levels structure audit
- 12 **Hyperloop**
Dentro il futuro a 1.200 km/h

DIGITAL IS NOW

- 14 **C€ 2.0**
L'evoluzione continua
- 16 **InvoiceCheck**
Controllo automatizzato delle fatture
- 18 **Articolo del Professor Klemens Skibicki:
Trasformazione digitale**
Comprendere il cambiamento strutturale o soccombere
- 20 **GlassCheck**
Nuovo servizio per le assicurazioni
- 22 **AutoCheck**
Successo automatico

DA QUI A MARTE

- 24 **C€ International**
Da Langenfeld al mondo intero
- 28 **Mars One**
Sola andata per Marte
- 30 **Dipartimento IT**
ControlExpert crea agilità
- 32 **Articolo di Matthias Hohensee:
Prospettive dalla Silicon Valley**
Il segreto del successo: infrangere le regole
- 34 **Singularity University**
Il futuro sarà esponenziale!



1

2017

UN BENVENUTO DAL NOSTRO MANAGEMENT

Gentile lettore,

lo scorso anno si sono detti e scritti fiumi di parole sull'argomento della digitalizzazione. Si è parlato di Digitalization 2.0, 3.0, 4.0 e via dicendo. È essenziale garantire che la trasformazione digitale trovi il proprio spazio nel futuro. In ControlExpert possiamo affermare, con una certa soddisfazione, di essere tra coloro che hanno accolto questo sviluppo a braccia aperte ormai da oltre un decennio. Ma cosa succederà ora? Digitalizzazione 5.0? Automobili connesse? Intelligenza artificiale? Realtà virtuale? Oppure qualcosa di completamente diverso?

Questa domanda è una parte cruciale del nostro lavoro di tutti i giorni. La ricerca di quale sarà il prossimo passo da compiere, delle tecnologie e delle soluzioni che rendono il nostro modello di business (e soprattutto il vostro) migliore, più semplice e allo stesso tempo più affascinante, è uno dei principali argomenti a cui ci dedichiamo anima e corpo. È la nostra spinta, la nostra motivazione e, in definitiva, la nostra missione che ci ha consentito di diventare uno dei leader del processo di digitalizzazione. Con servizi come GlassCheck e InvoiceCheck, unitamente a Postmaster® e C€ 2.0 su base web, è possibile semplificare, migliorare e accelerare processi lunghi e costosi.

In questo numero di C€ Profile presenteremo gli attuali progetti e gli sviluppi della nostra azienda e offriremo una panoramica più approfondita di alcune promettenti prospettive per il futuro. Dopo tutto, una cosa è certa: noi di ControlExpert siamo già sulle tracce della «Next Big Thing», ossia la prossima svolta epocale. In questo viaggio, la curiosità, la sete di conoscenza e una forte spinta all'innovazione, vanno a braccetto con la nostra competenza nei campi automotive e IT. Non vediamo l'ora di esplorare il futuro, insieme a voi.

Vi auguriamo una buona lettura con la certezza che avrete modo di scoprire nuove prospettive molto interessanti

«Cosa succederà ora? Digitalizzazione 5.0? Automobili connesse? Realtà virtuale che diventa realtà? La ricerca della "Next Big Thing" è parte integrante del nostro lavoro quotidiano.»



Kai Siersleben

Nicolas Witte

Alessio Casarin

EASYCLAIM

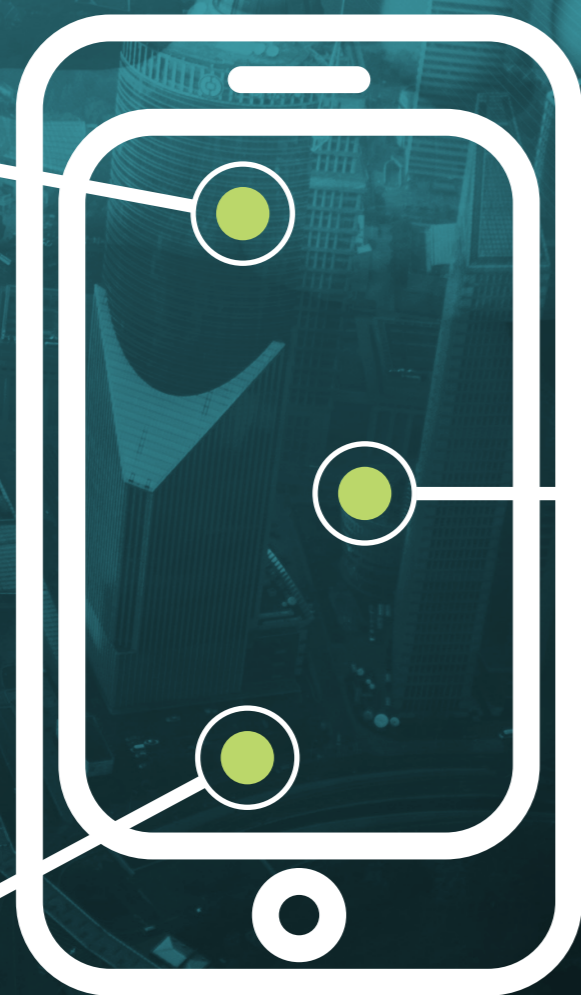
LA MACCHINA SALVA-TEMPO INTELLIGENTE“

2.1 miliardi

di utenti di smartphone nel mondo nel 2016.

63%

delle persone adulte in Italia possiede uno smartphone.



>181 miliardi

di download di App in tutti i negozi specializzati di tutto il mondo (2016)

Nel dicembre 2016 ControlExpert Italia ha dato il via ai test della tecnologia EasyClaim con risultati convincenti, e non solo sul piano della riduzione dei costi.

EASYCLAIM – LA MACCHINA SALVATEMPO

In Italia, le Compagnie di assicurazione sono obbligate a pagare gran parte dei danni da circolazione stradale, entro un limite di tempo molto ristretto.

Ora, grazie all'applicazione EasyClaim di ControlExpert è possibile liquidare il danno entro poche ore dall'incidente.

Infatti questa procedura, molto intuitiva e completamente digitalizzata, consente finalmente di abbattere sensibilmente i tempi di accertamento, stima e liquidazione del danno auto.

Con l'uso della App C€ EasyClaim, il danneggiato risparmia tempo prezioso e l'evasione del sinistro può essere avviata e organizzata, completamente online.

ANCHE GLI ASSICURATI SONO ENTUSIASTI DI CC EASYCLAIM.

Non stupisce che, sin dai primi test realizzati nel 2016, C€ EasyClaim sia stata apprezzata anche dagli assicurati che hanno avuto la possibilità di avviare immediatamente il processo di accertamento e liquidazione del danno, in modo autonomo, e con pochi "click", direttamente da casa o dal lavoro. Di fatto, il cliente finale ha la liquidazione del suo sinistro a portata di mano!

La semplificazione dei processi, consentita da C€ EasyClaim, sommata all'enorme risparmio di tempo nell'evasione del sinistro auto, sono apprezzati su tutta la linea. ■

GRANDE POTENZIALE

«Nello sviluppare i processi end-to-end come parte del nostro progetto di digitalizzazione nel settore dei danni auto, abbiamo riorganizzato l'intero processo dal punto di vista del cliente. Allo stesso tempo, facciamo affidamento anche su un modo rapido e semplice di determinare l'entità di un sinistro. L'app EasyClaim, che utilizziamo con il nome di Allianz Schaden Assistent (Assistente Sinistri), è l'ideale per questo compito.

Una ricerca di mercato ha rivelato che i nostri clienti sono estremamente interessati a una soluzione di questo genere. Gli esiti mostrano che due clienti su tre sottoposti a test utilizzerebbero l'app fino alla liquidazione. Anche i rappresentanti e i colleghi presso la Allianz «Beratungs- und Vertriebs AG» sono convinti che abbiamo trovato un buon modo di impressionare i nostri clienti con Allianz Claims Assistant.



Karin Brandl, Head of Vehicle Accident Claims, Departmental Director for Claims presso Allianz Versicherungs AG

L'intero progetto è iniziato a metà settembre 2015 e già per la fine di quell'anno sapevamo che i clienti vedevano Allianz Claims Assistant come una buona innovazione da parte di Allianz. Da allora abbiamo potuto tenere conto di molti dei suggerimenti e delle richieste dei clienti nell'ulteriore sviluppo dell'app.

L'app sta rivoluzionando il modo in cui gestiamo i sinistri. Invece di impiegare due settimane, ora con l'aiuto dell'app di ControlExpert possiamo gestire i piccoli sinistri nel giro di poche ore. Eppure questo non implica semplicemente che i sinistri possano essere gestiti più rapidamente; anche la customer satisfaction è cresciuta in modo significativo.»

BLOCKCHAIN POSSIBILITÀ SENZA LIMITI



Blockchain è da molti considerata la più grande invenzione dopo internet. Le persone si aspettano, da questa nuova tecnologia, nientemeno che un cambiamento radicale. Si prevede che avrà un'influenza predominante sull'industria assicurativa, motivo in più per esaminarla da vicino.

La maggior parte delle persone si saranno probabilmente imbattute nel termine „blockchain“ in relazione alla moneta digitale bitcoin. Eppure, sebbene il mezzo di pagamento anonimo, a tratti, non sia in grado di scuotersi di dosso la sua dubbia reputazione, non esistono dubbi in merito all'architettura digitale su cui si fonda. Blockchain, innanzitutto, è un sistema straordinariamente sicuro e trasparente che allo stesso tempo ha reso possibili criptovalute come il bitcoin. Prima di passare alle aree applicative, diamo uno sguardo a come funziona.

COME FUNZIONA BLOCKCHAIN?

Immaginate "blockchain" come una catena fatta di blocchi virtuali. In ciascuno dei blocchi vengono memorizzate le stesse informazioni. Per essere più precisi, si tratta di un protocollo decentralizzato con cui è possibile eseguire transazioni tra varie parti e registrare, in modo trasparente, ogni modifica. "Decentralizzato" significa che il protocollo non si trova su nessun server o all'interno di nessuna società, ma viene distribuito tra vari computer differenti. Si potrebbe persino dire che viene distribuito tra tutti i partecipanti. In questo modo, nessun individuo ha potere sul registro. Inoltre, i dati sono crittografati e monitorati con l'aiuto di algoritmi al fine di identificare immediatamente incongruenze ed errori. Questa crittografia e la memorizzazione decentralizzata, garantiscono che blockchain non possa essere manipolata.

Le transazioni, o piuttosto lo scambio di informazioni di tipologie diverse, vengono eseguite direttamente da blocco a blocco o da partecipante a partecipante. Essendo una tecnologia peer-to-peer, blockchain rende semplicemente ridondanti gli intermediari. A questo punto, per tornare all'esempio della criptovaluta sopra menzionata: un mittente trasferisce direttamente l'importo al destinatario senza dover utilizzare un fornitore di servizi bancari o un sistema di pagamento. E questo dovrebbe dare almeno un'idea del tipo d'influenza che blockchain potrebbe avere sulla nostra industria.

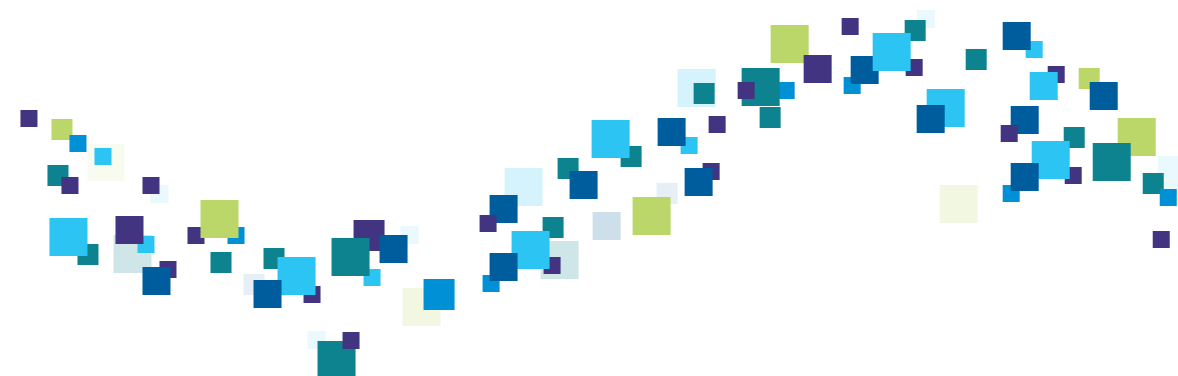
BENVENUTI DA DAO

Un'azienda che sta già godendo dei vantaggi di blockchain è la DAO (Decentralized Autonomous Organization). Il compito della DAO è essenzialmente quello di generare una valuta digitale (Ether, vedi riquadro) vendendo diritti di voto agli stakeholder. I membri o gli investitori quindi decidono insieme come utilizzare l'Ether che è stato raccolto. Si potrebbe definire un misto di credito peer-to-peer (prestito sociale) crowdfunding e patrimonio privato non negoziato sui mercati. Una volta presa una decisione, gli smart contract si occupano di tutto il resto. E "tutto il resto" significa che da quel momento in poi né gli investitori né i fondatori della DAO né nessun altro possono intervenire nel processo che si sta svolgendo, o quanto meno è ciò che si credeva. A metà del 2016 degli hacker sono riusciti a ottenere l'accesso al sistema. Anche se il problema è stato risolto in tempi brevissimi, mostra comunque che blockchain si trova ancora nel bel mezzo di un processo di sviluppo.

BLOCKCHAIN È UN VETTORE DI INNOVAZIONE

È chiaro che blockchain rende possibile scambiarsi dati senza l'intervento di un'entità terza precedentemente richiesta. Tuttavia, cosa o chi assume il ruolo di questa entità? Come si regolamentano le attività e i processi senza intermediari? Su blockchain grossomodo si fa da sé, ad esempio coi cosiddetti "Smart Contract". Essenzialmente si tratta di codici di programma sotto forma di un'affermazione "se-allora": non appena si verifica un evento in diretta correlazione con il contenuto di un contratto, scatta l'azione corrispondente. È indipendente, trasparente e non può essere manipolato. Ad esempio: la transazione per l'acquisto di un'auto viene elaborata attraverso blockchain, l'acquirente riceve delle chiavi della macchina digitali non appena l'importo definito viene accreditato sul conto del venditore. Se una rata pattuita non viene pagata, l'accesso all'automobile viene bloccato. I contratti vengono quindi onorati in modo completamente neutro, mantenendo fede all'accordo originale.

In futuro le compagnie di assicurazione potranno lavorare in un modo analogo agli Smart Contract. Assicuratori e assicurati che concordano un set di regole. Blockchain implementa questa serie di direttive in modo equo e neutro. Il comportamento di guida dell'assicurato potrebbe essere analizzato tramite blockchain e i premi ritoccati in automatico. I prudenti verranno premiati, mentre i guidatori disposti a correre rischi pagheranno di più. Il risultato è che non saranno solo le compagnie a beneficiare dei vantaggi delle transazioni dirette (inclusi processi più veloci, sicurezza da manipolazioni e trasparenza), ma anche i clienti.



BENEFICI, RISCHI, E PREVISIONI

I benefici di blockchain sono vari ed evidenti: automatizzando processi che in precedenza erano manuali è possibile realizzare enormi risparmi. Questo rende molto economico stipulare contratti. C'è una trasparenza assoluta in tutti i processi decisionali e le attività. Tutte le transazioni possono essere tracciate da tutti i partecipanti in qualsiasi momento. Archiviando tutti i dati in blockchain, le transazioni saranno protette da eventuali manipolazioni. In secondo luogo c'è l'enorme campo d'azione e la facile accessibilità di blockchain, oltre al fatto che accelera un'ampia gamma di processi. I rischi sono correlati al numero di problematiche legali ancora da chiarire, oltre che alla questione della responsabilità in caso di eventuali errori di programmazione, essenzialmente possibili, sebbene improbabili. Eppure, in questo settore si stanno facendo molti passi in avanti. La previsione: blockchain presto cambierà in modo radicale anche il nostro settore. ■

BLOCKCHAIN:

un protocollo estensibile decentralizzato sicuro da manipolazioni

ETHEREUM:

un sistema distribuito che offre la piattaforma per gli Smart Contract

ETHER:

criptovaluta, un mezzo di pagamento digitale

BITCOIN:

criptovaluta, un mezzo di pagamento digitale

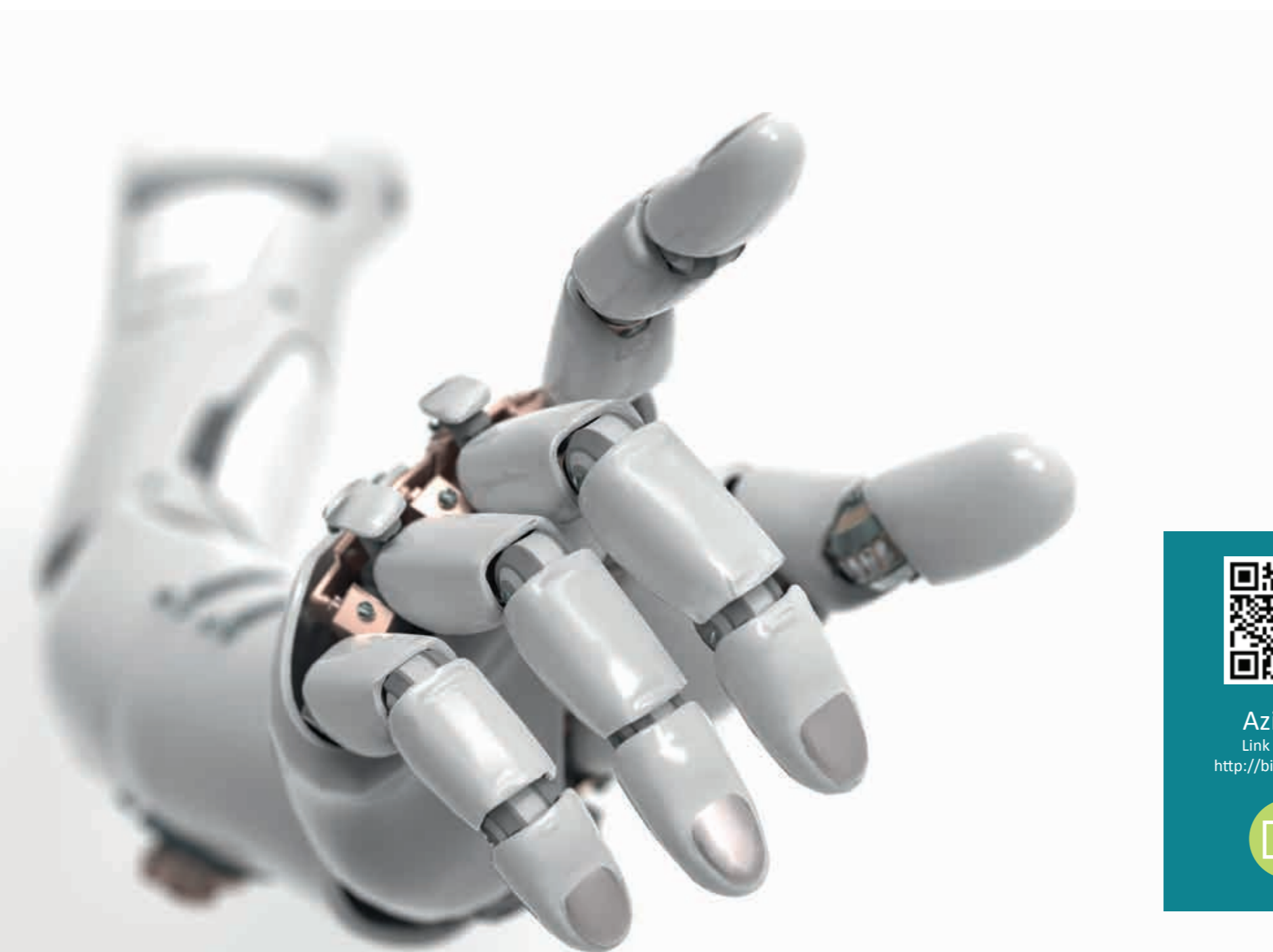
SMART CONTRACT:

Un contratto elettronico, protocolli informatici auto-ottemperanti e auto-monitorati

RICERCA E SVILUPPO

GLI INNOVATORI

Quelli che desiderano avere un ruolo nel plasmare il futuro o addirittura pronosticarlo, devono iniziare oggi. Per questo, ControlExpert ha un suo reparto di Ricerca e Sviluppo. Il responsabile del reparto, Dr. Andreas Witte, ci aggiorna in materia.



Azione!
Link al video:
<http://bit.ly/2i5tmKK>



Il think tank di ControlExpert è un team di nove persone che dal 2015 esamina gli sviluppi attuali e futuri, definendo in questo modo il corso del futuro. Cos'è successo lo scorso anno?

Nel 2016 ci siamo concentrati su tre tematiche principali strettamente legate tra loro: *business intelligence*, *big data* e intelligenza artificiale. Presso ControlExpert Germania vengono gestite più di 20.000 pratiche in un solo giorno e stiamo conducendo ricerche in merito al tipo di risposte che le enormi quantità di dati sono in grado di darci. Abbiamo l'infrastruttura necessaria grazie al nostro nuovo magazzino dati che di fatto è simile a quello utilizzato da Facebook e Google. Questo ci consente di ottenere profili strutturati per i nostri clienti dai 2TB di dati raccolti ogni settimana, rendendo possibile reagire tempestivamente alle variazioni di mercato e implementare misure di ottimizzazione dei processi.

La parola chiave è intelligenza artificiale – che suona come fantascienza.

Scienza sì, "fanta" no. Pratiche moderne, come quelle svolte dalle reti neurali, rendono già possibile creare modelli di previsione che si estendono ancora di più nel futuro. Inoltre, stiamo lavorando per portare avanti l'automazione. Questo include l'identificazione automatica dei pattern di danno sulla base di criteri scientifici e comparabili.

Che aspetto potrebbe avere questo nel futuro?

Presso i principali gestori di flotte, di società di leasing e di aziende di noleggio auto, il processo di restituzione del veicolo è associato a un lavoro manuale che richiede tempo. Ciononostante, molte cose vengono ancora trascurate. Questo genere di problema potrebbe essere risolto da

droni che volano attorno al veicolo in base a regole predefinite, identificando e documentando il danno. Stiamo cominciando ad occuparci delle sfide tecnologiche, che includono la navigazione di percorsi di volo e la guida di droni in spazi chiusi senza GPS – e in futuro desideriamo lavorare con costruttori di droni e sistemi di navigazione indoor.

Che novità porterà il 2017?

Il settore della stampa 3D è molto stimolante per noi e le cose si stanno sviluppando rapidamente. L'anno scorso sono state vendute in tutto il mondo poche centinaia di migliaia di stampanti, ma si prevede che per il 2017 ne verranno venduti svariati milioni. In base agli studi scientifici, la tecnologia sarà un ambito significativo di cambiamento, in particolare nell'industria automobilistica, nel mercato dei ricambi, nel settore dei trasporti e, naturalmente, nel mondo delle assicurazioni. Quando



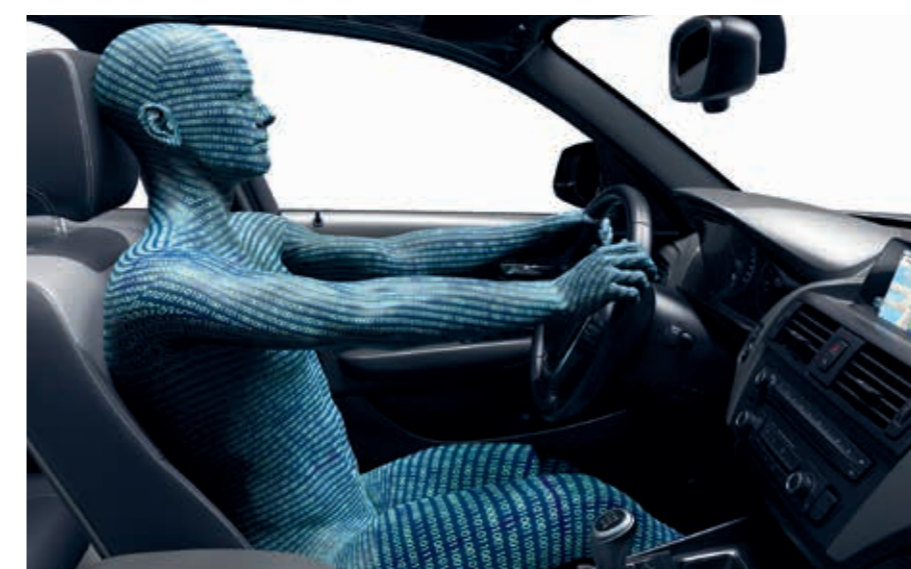
«L'Internet delle cose, la telematica e la realtà virtuale eserciteranno una grande influenza sull'industria automobilistica del futuro.»

Dr. Andreas Witte, responsabile del dipartimento Ricerca e Sviluppo

i tempi saranno maturi, saremo pronti. È tutta questione di inviare dati e quello è il nostro business.

Ci sono altri settori di rilevanza per ControlExpert in futuro?

Naturalmente. L'Internet delle cose, per esempio, o la guida autonoma, la telematica, la realtà virtuale, e molto altro. Date le circostanze, ci manteniamo aggiornati con i più recenti sviluppi scientifici, apriamo un dialogo con esperti, partecipiamo a molte conferenze e collaboriamo con università, come ad esempio, l'università di Wuppertal. Non serve ricordare che lavoriamo a stretto contatto con tutti i nostri dipartimenti. Ultimamente vogliamo sviluppare solo cose che siano utili ai nostri clienti. Il fatto che qui alla ControlExpert coltiviamo la cultura dell'open space comunicativo è molto proficuo da questo punto di vista. ■



La guida autonoma è da molto tempo un tema attuale



Andreas Witte (terzo da sinistra) e il team di Ricerca e Sviluppo



A CIASCUNO IL SUO!

Da sempre, C€ fornisce un servizio di ExpertiseCheck (Audit) altamente efficiente che è frutto della combinazione tra i sistemi IT altamente automatizzati, le enormi banche dati e l'elevato know-how tecnico dei suoi periti. C€, oltre a fornire rapidamente un controllo puntuale sulle perizie redatte dai fiduciari delle compagnie di assicurazione, restituisce le risultanze dell'attività attraverso dati strutturati fruibili dalle nostre clienti. Inoltre, al fine di meglio soddisfare le esigenze delle Compagnie assicurative Italiane, C€ offre il servizio C€ MULTI LEVELS STRUCTURE AUDIT che consente di scomporre il servizio Audit su 3 livelli, ottimizzando costi e benefici.

C€ MULTI LEVELS STRUCTURED AUDIT 1° LIVELLO: VERIFICA PRELIMINARE DELLA PERIZIA

Il 1° livello di questo servizio, consiste in una verifica automatica e massiva, di tutti gli elaborati peritali ricevuti dalla Compagnia di assicurazione. In particolare, vengono verificate la correttezza e la coerenza dei campi presenti nella perizia rispetto alle direttive dell'ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici). Inoltre, il sistema consente la verifica delle prestazioni di ogni singolo perito, sia per quanto riguarda la corretta compilazione dell'elaborato peritale, sia in relazione ai tempi ed ai costi medi. Questo processo estrapola una serie di indici marcatori che evidenziano una prima panoramica, alla luce della quale la Compagnia di assicurazione potrà valutare se e dove, sia opportuno passare ai livelli successivi di controllo che in alcuni casi potrà anche effettuare con Team interni.

Inoltre, già da questo livello è possibile individuare i periti che non adottano un corretto metodo di stima del danno. Infatti, l'esigenza di allineare i metodi e le performance dei periti, rappresenta uno dei temi più attuali poiché il corretto metodo di stima induce inevitabilmente ad aumentare i margini del saving come pure comporta un allineamento, nella redazione dei preventivi, da parte dei riparatori.

Nella sostanza, questo nuovo sistema consente di controllare, a costi molto ridotti, tutte le perizie archiviate dall'impresa di assicurazione e non a limitare il controllo ad una piccola percentuale come spesso avviene per problematiche legate ai costi.

2° LIVELLO: VERIFICA DI CONT- ROLLO COMPATIBILITA' E RAPIDO CONTROLLO DELLA CONGRUITA'

Con il 2° livello, vengono verificati la plausibilità e la compatibilità dei danni riportati dal veicolo rispetto alla denuncia del sinistro, nonché viene effettuato un rapido controllo tecnico di congruità dell'importo periziato.

Questo livello consente, anche, di individuare sinistri poco cristallini, sia che essi rappresentino casi isolati riconducibili a situazioni di "malcostume", sia che facciano parte di filoni fraudolenti che, solitamente, sono escogitati da organizzazioni malavitose.

3° LIVELLO: CONTROLLO APPRO- FONDITO E GLOBALE

Il 3° ed ultimo livello, consiste nel controllo approfondito e dettagliato della perizia. Di fatto, vengono verificati correttezza e congruità del ricambio sostituito anche secondo i listini della casa costruttrice, correttezza dei materiali di consumo esposti, congruità del costo orario di manodopera applicato, qualità estimo tecnica espressa dal perito. ■

EXPERTISECHECK LIVE: SERVIZIO DI CONTROLLO DI PREVENTIVO E PERIZIA ANTECEDENTE ALLA LIQUIDAZIONE DEL DANNO

Da sempre, in Italia, il controllo delle perizie viene eseguito sui sinistri chiusi e quindi dopo la liquidazione del danno. C€ Italia, ispirandosi al metodo di C€ Germania, che invece controlla le perizie prima della liquidazione del danno, ha sviluppato un sistema di audit «Run for Cover» che rende possibile bloccare eventuali pagamenti non congrui prima della loro liquidazione. Nella sostanza, la piattaforma di verifica sviluppata da C€ consente di accertare la plausibilità e la correttezza del preventivo prima dell'autorizzazione alle riparazioni; nonché della perizia prima dell'autorizzazione al pagamento. È superfluo sottolineare che questo sistema porta ad un saving sicuro e di elevato valore, come pure consente un monitoraggio costante e presente, del perito.

AUTHORITYCHECK – AUTOMATICAMENTE VERSO IL SUCCESSO

Il Servizio AuthorityCheck di C€ Italia è l'ottimizzazione del processo peritale da remoto che consente di creare un «filo diretto» tra assicurazioni, nostri periti e carrozzerie convenzionate.

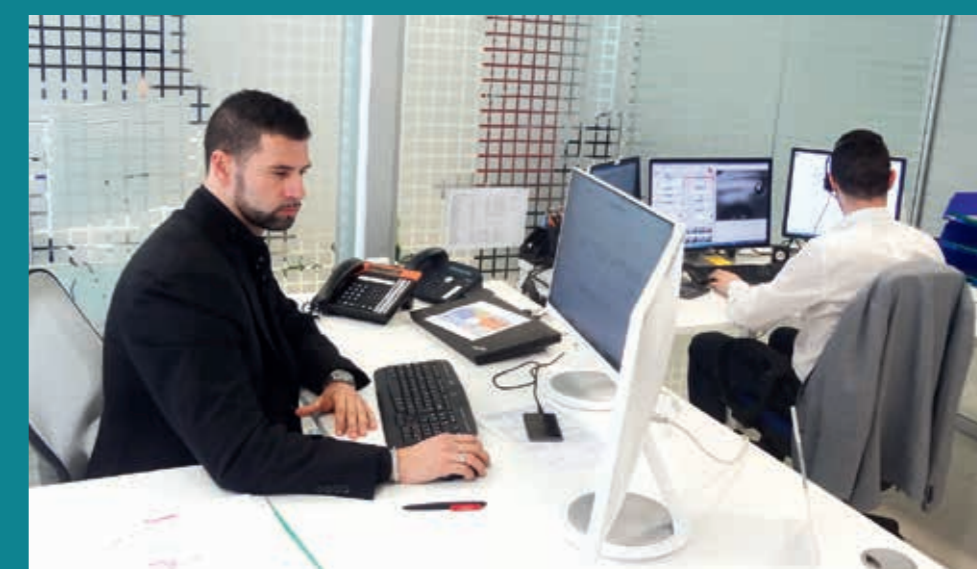
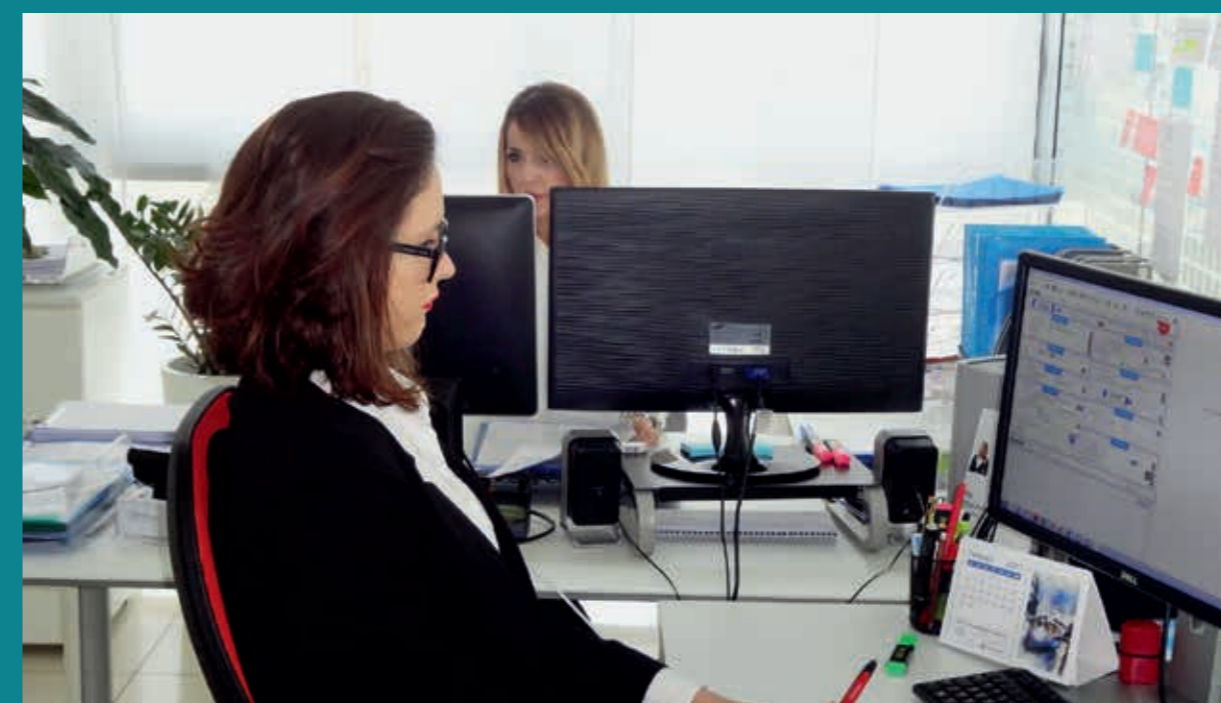
Con il servizio personalizzato AuthorityCheck, è possibile calcolare i danni a distanza e inoltrare le autorizzazioni ed i pagamenti dei danni auto, direttamente alle carrozzerie partner delle varie assicurazioni. Infatti, grazie all'utilizzo di processi automatizzati in sinergia con i nostri esperti altamente qualificati, i tempi di evasione nell'ambito della gestione dei sinistri automobilistici hanno potuto essere ridotti drasticamente. Inoltre, il nostro sistema è in grado di produrre un saving medio di circa il 12% sul costo dei danni.

Malgrado tutto questo, non ci sentiamo ancora appagati! Infatti, l'obiettivo è quello di continuare a migliorare le nostre prestazioni a vantaggio delle Compagnie assicurative e degli assicurati. Per far ciò possiamo fare affidamento sul solido sostegno della nostra casa

madre in Germania, azienda leader di livello mondiale in questo specifico settore, che può a sua volta contare sull'esperienza internazionale raccolta tra le sue 14 succursali presenti in 4 continenti.

Ma ControlExpert non si limita a offrire competenza in tempi brevissimi, con la creazione di banche dati strutturate garantisce, contestualmente, il monitoraggio e lo sviluppo dei dati raccolti che possono essere profilati a seconda delle esigenze dei nostri clienti. In questo modo è quindi possibile riconoscere e carpire le tendenze dei diversi segmenti di mercato o le relazioni di interdipendenza dai costi dei sinistri rispetto alla posizione geografica, alla marca e tipologia del veicolo, ecc.

Questo consente alle Compagnie assicurative, di approfondire nuovi scenari e creare nuovi margini d'azione. ■



HYPERLOOP DENTRO IL FUTURO A 1.200 KM/H

«Costruisci velocemente, controlla ancora più velocemente», ha affermato una volta Elon Musk, visionario tecnologico e fondatore di SpaceX e Tesla. Questa citazione è diventata il motto di due start-up. Questo perché entrambe sono coinvolte in un'affascinante gara per vedere chi sarà il primo a trasformare in realtà l'idea di Musk sull'Hyperloop, il treno che viaggia alla velocità del suono.

Quando nel 2011 Elon Musk scoprì che la spesa per la realizzazione del treno californiano ad alta velocità era stata definita in 68 miliardi di dollari, andò su tutte le furie. Doveva esserci un modo più economico, veloce e sicuro di realizzare il progetto! Pensò ad una alternativa e nel 2013 i suoi ingegneri di SpaceX se ne uscirono con l'idea di Hyperloop, un sistema rotabile in cui le capsule per passeggeri viaggiano attraverso un tubo, virtualmente in assenza d'aria, a una velocità di circa 1.200 km/h. Oltre ad essere tre volte più veloce del California High-Speed Rail (CAHSR), costa solo un decimo del prezzo preventivato per il treno.

LA TECNOLOGIA È PRONTA, LA GARA È INIZIATA

L'Hyperloop è mosso da motori elettrici lineari che vengono già utilizzati sui Transrapid. L'alimentazione viene fornita da tecnologia a celle solari comprovata e testata; anche la tecnologia del vuoto esiste già. Inoltre, il sistema di tubi potrà sfruttare l'infrastruttura autostradale esistente, andando a ridurre le spese per le opere sul territorio. Tuttavia, Musk non desidera costruire personalmente il sistema del treno ad alta velocità. Ha invece invitato a provarci chiunque sia abbastanza ambizioso da volersi mettere in gioco. Preferisce concentrarsi sui suoi piani relativi alla missione su Marte con SpaceX e portare avanti la e-mobility con Tesla.

Il guanto di sfida è stato quindi raccolto da due start-up: Hyperloop One, fondata dall'investitore Shervin Pishevar, e Hyperloop Transport Technologies (HTT), guidata dal tedesco Dirk Ahlborn. Da allora le due società si stanno affrontando in una competizione molto serrata. Hyperloop One ha già testato con successo il suo sistema di propulsione presso un test site nel deserto del Nevada nel 2016 e desidera dare il via al trasporto merci entro il 2020, prima del trasporto passeggeri che dovrà iniziare l'anno successivo. Attualmente sono in corso le trattative per le prime tratte in Scandinavia e a Dubai. HTT desidera lanciare il primo Hyperloop completamente funzionale nel 2018; i lavori di costruzione presso il test site nella Quay Valley, in California, sono già iniziati.

INNOVAZIONI PER IL BENE DI TUTTI

Questa competizione offre un grande stimolo sia sul piano business, che su quello della nascita di nuove tecnologie. Entrambe le start-up, ad esempio, sono coinvolte nello sviluppo della tecnologia a levitazione magnetica passiva che rimane in funzione anche in caso di interruzione della corrente. Attualmente si stanno conducendo ricerche sui modi per accumulare l'energia cinetica, grazie a cui è possibile generare elettricità dal movimento dei passeggeri. La ricerca di materiali più resilienti e celle solari migliori è in pieno fermento. Si stanno sviluppando nuove tecniche di saldatura ed anche la tecnologia dei sensori viene costantemente migliorata.

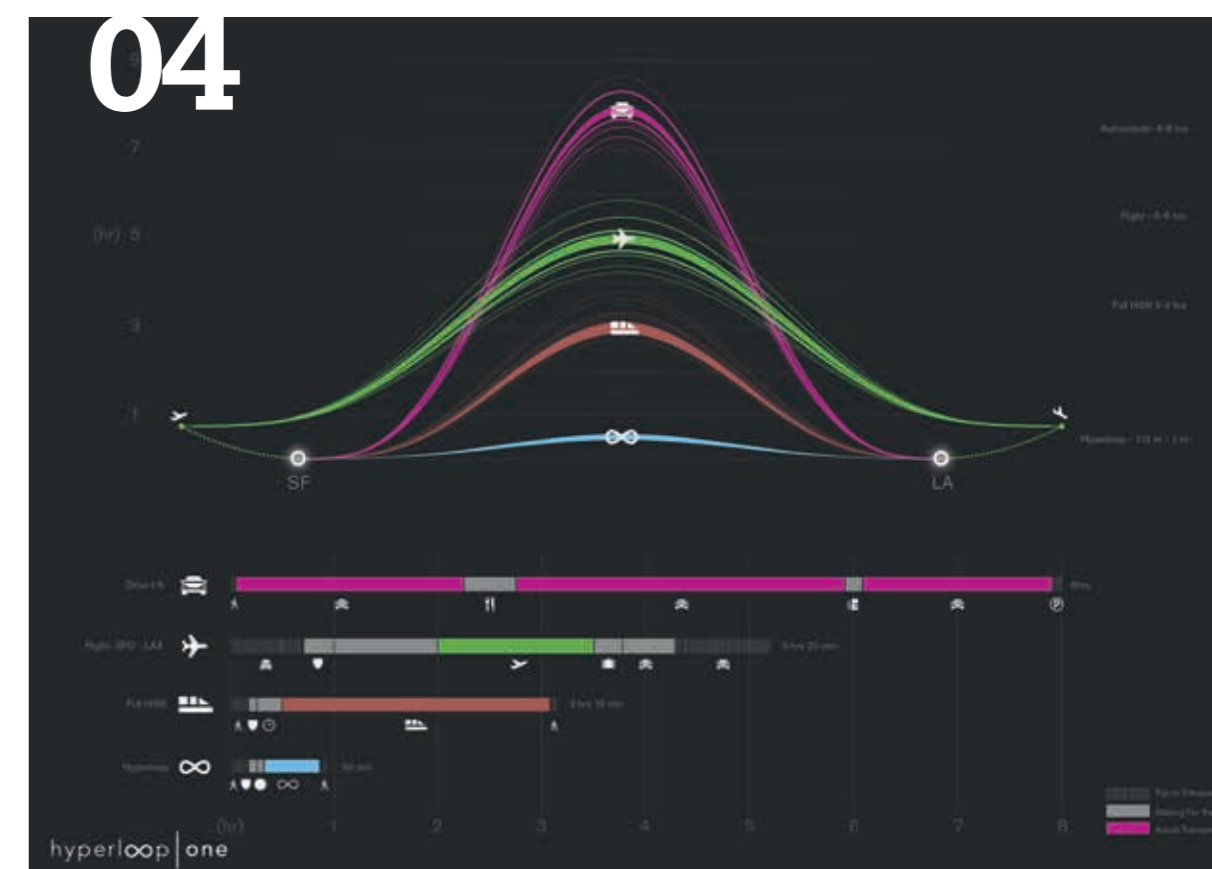
Attualmente HTT sta collaborando anche con Deutsche Bahn: le due realtà stanno cooperando per la costruzione dell'«Innovative Train», su cui verranno montati i finestrini a realtà aumentata in programma anche per l'HTT Hyperloop. I finestrini con funzionalità touchscreen potranno visualizzare dati, come ad esempio informazioni sulla destinazione. Nelle cabine chiuse di Hyperloop i finestrini verranno sostituiti da schermi che simulano la visuale esterna. Con un tale livello di innovazione, una cosa è certa: anche se la visione di Elon Musk non potrà essere realizzata come ci si aspetta, l'umanità trarrà comunque grandi benefici dal tentativo.

Se Hyperloop diventerà realtà, tuttavia, si farà portavoce di una nuova era della mobilità. Gli aeroporti potrebbero essere meglio collegati alle città ed essere raggiunti in pochi minuti. Le aree metropolitane collocate a centinaia di chilometri l'una dall'altra crescerebbero in modo più armonico; un viaggio da Amburgo a Monaco, ad esempio, richiederebbe soltanto 45 minuti. I carichi presso i porti principali verrebbero gestiti più rapidamente, perché sarebbe possibile aumentare il volume dei trasporti in ingresso e in uscita in tempi più brevi. Ci sarebbero anche meno camion sulla strada. E tutto ciò sarebbe reso possibile da una tecnologia a basso impatto ambientale e relativamente economica. Sarà quindi molto interessante vedere chi vincerà la gara per l'ipertreno. L'ideale sarebbe che vincessero entrambe le società, Hyperloop One e HTT, nell'interesse di tutti noi. ■

45 min.
Viaggio da Amburgo a Monaco

Velocità
1.200 km/h

2018
Lancio del primo Hyperloop



01. Hyperloop One – Concept della stazione
02. Concept Hyperloop HTT
03. Hyperloop HTT – Concept della stazione
04. Infografica: confronto durata dei viaggi
05. Test site di Hyperloop a Quay Valley, California, USA

Fonte delle immagini: hyperloop-one.com

C€ 2.0

"Ridefinire le regole" è il motto di ControlExpert. C€ 2.0 è la prova concreta che la nostra pretesa di definire costantemente nuovi canoni non è semplicemente fumo negli occhi o uno specchietto per le allodole. Quali obiettivi sono già stati raggiunti? E come sarà il futuro?

L'EVOLUZIONE CONTINUA

Il dipartimento C€ 2.0 è stato fondato nel 2014. Attualmente, un nostro team internazionale di 25 esperti sta operando per rendere ancora più efficienti le applicazioni e preparare noi e i nostri Partners, al futuro.

PIÙ VELOCE, PIÙ SEMPLICE PIÙ STRUTTURATO

«L'anno scorso qui sono successe molte cose», afferma Stefan Zohren, IT Product Owner presso C€. Le applicazioni InvoiceCheck e AutoCheck si sono già avviate con successo alla fase successiva, mentre GlassCheck ed ExpertiseCheck stanno affrontando il passaggio a C€ 2.0.

Inoltre, i nostri standard offrono risultati di facile comprensione e ripetibilità. E il sistema può essere ritarato con facilità. Se per esempio una compagnia di assicurazioni decide di modificare le proprie regole, queste modifiche vengono aggiornate automaticamente in tutte le applicazioni. Ultimo, ma non meno importante, C€ 2.0 consente la creazione di un file standard strutturato da ogni documento, con codifica standard per i ricambi, le voci di intervento, ecc. Si tratta di una funzione davvero interessante perché, indipendentemente dal formato in cui il file viene ricevuto, tutti i documenti sono strutturati nello stesso modo grazie all'estrazione dei dati.

UNA RETE DI PROFESSIONISTI

Abbiamo implementato un sistema modulare che ci consente di reagire alle richieste dei clienti in modo rapido e flessibile. I componenti di sistema sviluppati da noi possono essere "modellati" in processi di lavoro specifici per ogni progetto con l'aiuto di tool visuali. Tra le altre cose, ControlExpert utilizza sistemi BPM (business process management) del leader di mercato IBM per implementare C€ 2.0 nel settore dell'imprenditoria. Questo consente uno scaling in funzione del volume in qualsiasi momento.

LA TECNOLOGIA NELLA SUA FORMA MIGLIORE

La seconda sfida per ordine di importanza associata a C€ 2.0 è l'internazionalizzazione. ControlExpert ora dispone di 13 uffici oltreoceano sparsi nel mondo, dagli Stati Uniti alla Cina. «Anche se naturalmente i compiti negli altri paesi sono simili, ci sono anche grandi differenze. Accanto a quelle ovvie, come la moneta e le targhe automobilistiche; le norme di legge e, quindi anche i procedimenti, a volte sono differenti rispetto a quelli utilizzati nel nostro paese», afferma l'IT Product Owner Stefan Zohren nel descrivere la situazione.

«Nonostante queste differenze, il nostro team a C€ 2.0 sta lavorando alla creazione di una base standard sulla quale ciascuno possa lavorare con facilità. Il nostro obiettivo è quello di produrre una piattaforma IT centralizzata aperta su cui le nostre applicazioni possano essere utilizzate a livello mondiale.»

ESPLORARE NUOVE FRONTIERE

E cosa c'è in programma per il futuro? «Naturalmente rimane nostro dovere continuare a migliorare i nostri prodotti e i rapporti con la clientela che li utilizza. Nel far questo, rimarremo concentrati sui più recenti sviluppi IT e li integreremo nelle nostre applicazioni», afferma Zohren. Un buon esempio è la funzione portale, che consentirà ai nostri clienti di lavorare direttamente sui nostri sistemi. «Dati i presupposti, in futuro saremo in grado di potenziare la collaborazione con i nostri clienti.»

E dal momento che l'obiettivo di C€ 2.0 è sempre stato di sviluppare uno standard con cui poter verificare tutto in modo semplice, sarà possibile esplorare nuovi campi d'attività. Con MobileCheck è già possibile ispezionare smartphone, tablet e articoli analoghi. Presto ci saranno anche gli occhiali. Forse persino le biciclette. Le possibilità sono infinite quanto le richieste di risarcimento danni stesse. Quindi ci saranno ancora numerose opportunità per C€ 2.0 di definire nuovi canoni. ■



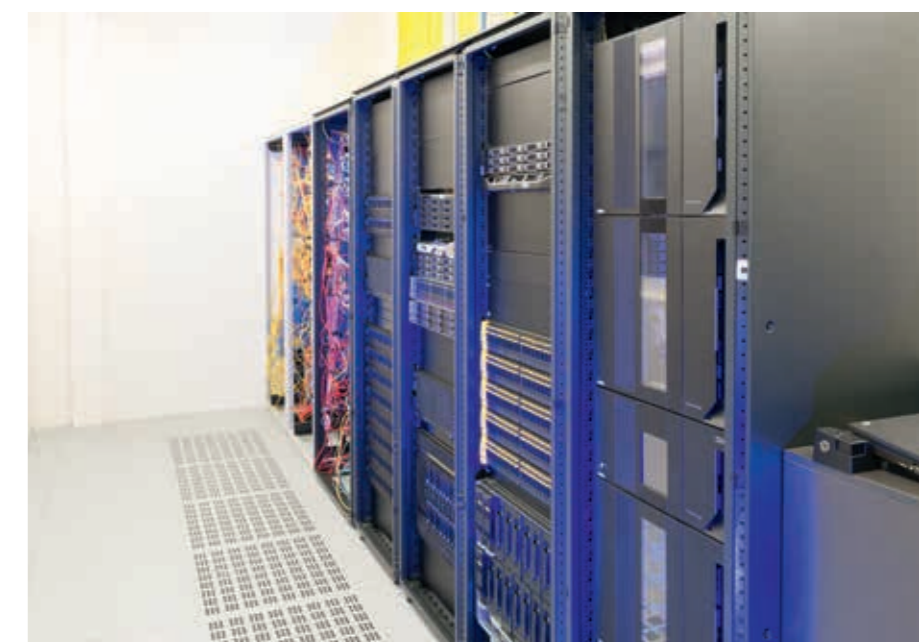
I VANTAGGI PER LE COMPAGNIE DI ASSICURAZIONI

- Supervisione dei riparatori (partner), costi di riparazione equi e corretti processi di riparazione
- Digitalizzazione: processo completamente supportato da IT, elevato livello di automazione, dati strutturati per (ulteriore) elaborazione e post-analisi
- Costi ridotti: costi più bassi di riparazione e gestione
- Customer Satisfaction: Processo di ispezione più rapido e affidabile, efficienza dei costi



I VANTAGGI PER I RIPARATORI

- Alto livello di credibilità, maggiore fiducia della clientela
- Liquidazione veloce grazie all'elaborazione rapida
- Comunicazione tecnica alla pari con gli esperti C€
- Risposte esperte, professionali e tempestive ad ogni passo della riparazione

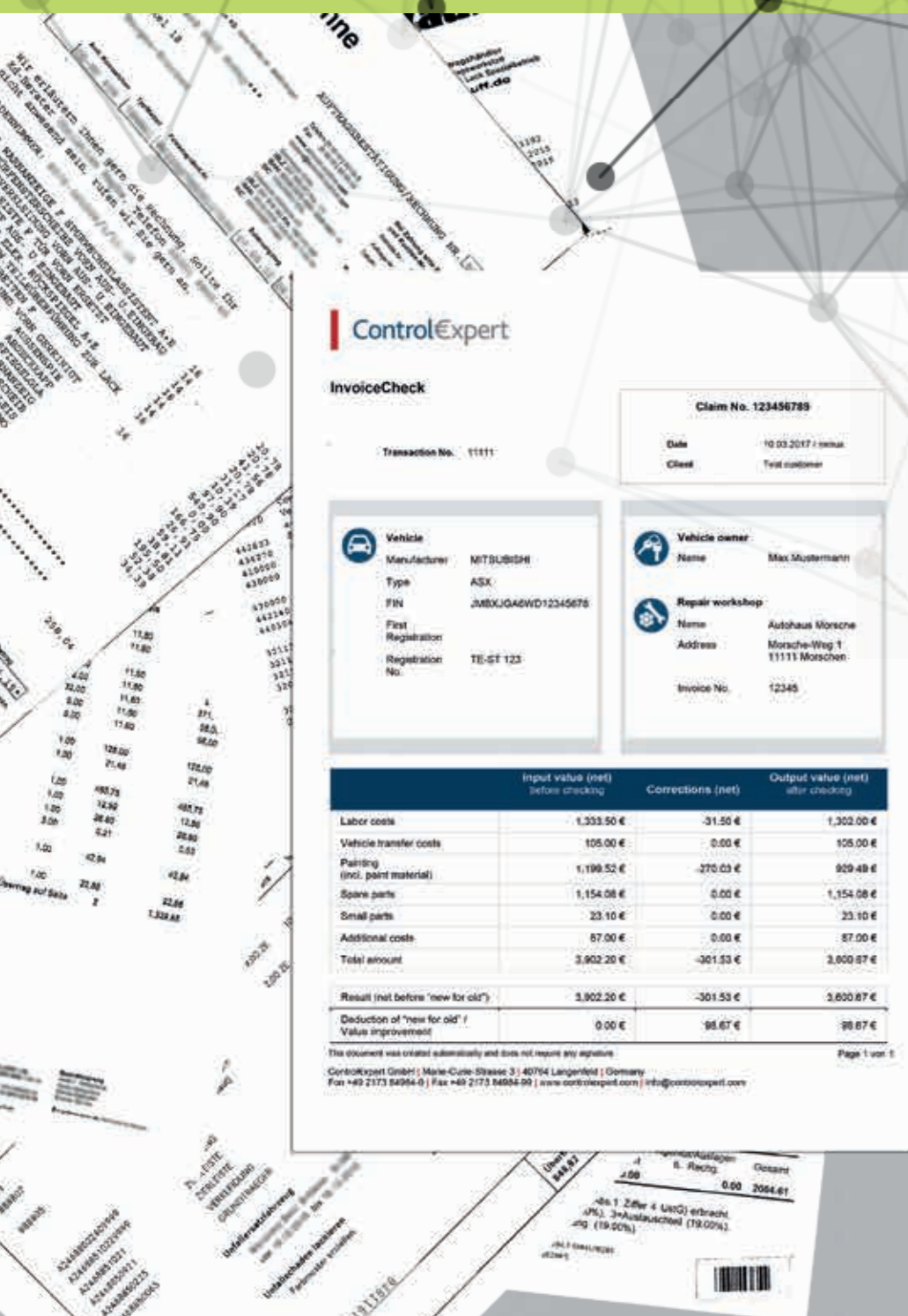


Uno dei due centri dati di ControlExpert



Michael Erren – Product Owner, Kai Müller – Head of IT e Stefan Zohren – Product Owner (da sin. a des.)

INVOICE-CHECK



IL PERCHÉ DELLA FORMAZIONE DEL CLIENTE

«Oltre al controllo delle fatture, gioca un ruolo fondamentale la formazione del personale presso le compagnie di assicurazione. È importante dar loro una comprensione di base del controllo CE e spiegare esattamente come funziona il relativo processo. I corsi di formazione sono frequenti presso i nostri clienti, che si dimostrano molto attivi nell'iscrizione alle varie date. Solo alla fine del 2016 abbiamo formato più di 700 dipendenti assicurativi in tutta la Germania. Per quest'anno sono già in programma alcuni eventi e meeting con l'obiettivo di cementare il rapporto con la clientela.»

Wolfgang Wolk,
Key Account Manager



CONTROLLO AUTOMATIZZATO DELLE FATTURE

InvoiceCheck, l'unico modo di controllare le fatture di riparazione della carrozzeria e il loro pagamento automatizzato, ormai è sul mercato da circa tre anni. Cos'è cambiato nel frattempo? E quali sono le prospettive per il futuro?

Le fatture relative alle riparazioni sono una scienza a sé. Spesso sono tutt'altro che trasparenti. Dietro ai prezzi esposti non è possibile intravedere un chiaro resoconto delle voci, ogni riparatore ha le proprie direttive in termini di ore di lavoro e voci incluse e la lista potrebbe proseguire. Secondo Nick Pawlak, responsabile di InvoiceCheck alla ControlExpert, verificare una fattura di riparazione richiede una gran quantità di "certosino lavoro d'indagine".



Il danno può essere stato causato così? Nick Pawlak e il suo team InvoiceCheck controllano fino a 1.500 casi al giorno.

Il team InvoiceCheck ora è composto da più di 60 dipendenti, la maggior parte dei quali è costituita da esperti in autoveicoli con un background nei settori della carrozzeria, della verniciatura e della meccanica. Inizialmente lavoravano presso società associate a un marchio automobilistico specifico. Per garantire di fare buon uso di quest'esperienza pregressa, alla ControlExpert gli esperti in autoveicoli svolgono i controlli lavorando in squadre abbinate ai rispettivi marchi. Un ex perito VW, pertanto, presso ControlExpert lavorerà nella squadra VAG.

«Quando abbiamo iniziato InvoiceCheck eravamo solo in sei», ricorda Pawlak. «Da allora sono cambiate molte cose. Un crescente numero di compagnie di assicurazione ha riconosciuto il potenziale del nostro sistema di controllo delle fatture e ora sono più di 30 i clienti che usano il prodotto. La nostra squadra attualmente controlla fino a 1.500 casi al giorno.»

Questo è reso possibile dai collegamenti sempre migliori a database che consentono un controllo automatizzato con i dati dei costruttori. Le cose si stanno evolvendo anche nell'area della digitalizzazione e dell'automazione. «Il nostro nuovo CE 2.0 mette fine alla confusione nelle fatture. Ci consente di identificare ogni singola voce da fatture di qualsiasi formato. CE 2.0 trasforma tutto in dati strutturati.»

Un fattore che nessun livello di digitalizzazione o automazione potrà mai gestire è invece il modo giusto di parlare al telefono con le officine di riparazione. Solo dipendenti con la giusta formazione sono in grado di farlo. «Svolgiamo un controllo tecnico a conclusione di ogni pratica. In altre parole, chiamiamo direttamente l'officina di riparazione per discutere eventuali correzioni o chiarire possibili incongruenze. In questa sede, viene data loro anche l'opportunità di fornire dei feedback. E noi alleggeriamo il carico delle compagnie di assicurazione, perché gestiamo eventuali richieste da parte dell'officina di riparazione su un piano alla pari tra due esperti di veicoli.» Se non ci sono obiezioni, il processo di pagamento può quindi essere gestito in automatico utilizzando InvoiceCheck.

Ottimizziamo costantemente i nostri processi al fine di rendere la collaborazione il più semplice e pratica possibile per i nostri clienti. Di recente, ad esempio, ciascuna compagnia di assicurazione ha scelto un referente affinché i responsabili delle singole pratiche abbiano una linea diretta in caso di eventuali domande. Inoltre, un numero sempre maggiore di compagnie di assicurazione sta riconoscendo il valore del pagamento automatizzato e sta beneficiando delle opportunità presentate dall'evasione automatica che gli consente di risparmiare tempo e risorse. ■



NICK PAWLAK Head of InvoiceCheck

Background professionale:

- perito tecnico qualificato
- perito e tecnico in prova presso DEKRA Automobil
- esperienza di lavoro presso TÜV Süd nel settore progetti (specializzazione in accertamento dei danni e valutazione dei veicoli)

Cosa mi piace in particolare di ControlExpert

- Società esperta con l'indole di una start-up
- Collegli motivati e brillanti per cui il lavoro è più di un semplice lavoro
- Idee avveniristiche, sempre all'avanguardia
- Il rapporto fantastico con i clienti

I miei obiettivi per il 2017 con ControlExpert:

- Conquistare ancora più clienti che siano soddisfatti di InvoiceCheck
- Fornire buoni risultati con la fantastica squadra di InvoiceCheck
- Creare degli standard

La mia auto da sogno:
Porsche 991

TRASFORMAZIONE DIGITALE

COMPRENDERE IL CAMBIAMENTO STRUTTURALE O ESSERE LASCIATI INDIETRO

La trasformazione digitale è un argomento onnipresente. Eppure, troppo spesso non viene compreso veramente. Stupisce la velocità degli sviluppi che interessano quasi tutti gli ambiti della società vista la complessità degli stessi. Allo stesso tempo, è d'importanza essenziale che i cambiamenti delle condizioni più importanti vengano compresi a fondo, perché solo così è possibile formulare la vision e la strategia a cui mirare per la trasformazione digitale.



Articolo dell'Ospite
Professor Klemens Skibicki,
storico dell'economia

- Vive a Colonia
- Fondatore e Managing Partner di Profski GmbH
- Core member del comitato consultivo "Young Digital Economy" presso il Ministero Federale per gli Affari Economici e l'Energia
- Professore di marketing e ricerca di mercato alla Cologne Business School

Senza un'idea di cosa significhi trasformazione per la propria azienda, qualsiasi decisione potrebbe essere ugualmente giusta o sbagliata. Anche ora i titolari di attività troppo spesso continuano a fuggire da tutto questo nella speranza che "le cose non vadano poi così male". Oppure scelgono di agire, ma poi si limitano a fare qualcosa che li faccia sentire meno in colpa. Non c'è bisogno di dire che sperare è improduttivo quanto il limitarsi a passare dalla carta a un iPad.

Come spesso capita, la comprensione è l'aspetto fondamentale necessario per una trasformazione di successo; in particolare tra coloro cui spetta prendere le decisioni all'interno delle aziende. Tuttavia, anche nei primi approcci all'argomento, in generale la parola "digitale" focalizza troppo l'attenzione sulle componenti tecnologiche. Naturalmente sono importanti, ma si tratta di semplici "elementi strumentali". Il compito principale consiste nel comprendere le nuove condizioni quadro di un'economia di rete. Tutto il vecchio "DNA", in altre parole la struttura, la cultura e le competenze esistenti, può essere chiamato in causa solo una volta che si sia verificata questa metamorfosi mentale. Solo allora sarà possibile adattare tutti i processi e le competenze all'interno della società nella sua interezza alle possibilità fornite dall'era del collegamento digitale in rete. In breve:

SI STA VERIFICANDO LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Il punto di partenza di questo processo dovrebbero essere i vettori del cambiamento che tocca realmente tutte le aziende. Una volta acquisita questa comprensione generale, occorre focalizzare l'attenzione sui dettagli che possono essere ravvisati nel web mobile, nei social media e nell'Internet delle cose. Da questo punto di vista, si parla anche di Network Economy, in particolare di "Internet del tutto, di ovunque e di tutti". Mentre le catene del valore e le gerarchie venivano considerate normali all'epoca dell'industrializzazione ed erano basate su comunicazioni e processi ordinati in sequenza oppure upstream/downstream, la digitalizzazione consente ai processi di funzionare su due livelli in tutte le direzioni, allo stesso tempo e senza soste intermedie. Questo li rende più veloci, trasparenti e molto più economici.

L'Internet delle cose è relativamente giovane. La combinazione di Web mobile e social media, d'altro canto, è già molto più avanzata e questo è il motivo per cui >>

l'attenzione si è spostata su questo settore. L'Internet mobile semplicemente cancella la separazione tra online e offline, tra canali diversi o posizioni. Attualmente, da una data posizione, è possibile collegarsi con tutto il mondo allo stesso tempo.

Per chi oggi ha poco più di vent'anni questo è un omnichannel ormai da un bel pezzo. Le piattaforme social media vengono utilizzate principalmente su terminali mobili. In altre parole, le persone comunicano con altre della loro cerchia scegliendole tramite reti social come: Facebook, LinkedIn e WhatsApp. Parlano di argomenti di loro interesse; condividono, mettono like e pubblicano commenti. I social network consentono loro di avere conversazioni senza limiti di posizione, spazio o numero di persone coinvolte. Possono parlare del tempo, del loro cibo preferito o di fotografie di gatti, ma analogamente possono condividere opinioni, consigli e avvertimenti in merito a prodotti e marchi. In altre parole: i social media mobili danno alle persone l'accesso ai contenuti e alle opinioni di altre persone, sempre e ovunque. Ma la cosa fondamentale è che spesso per loro, come individui, questi contenuti sono più importanti della comunicazione dei media classici e delle aziende. Seguendo la scia di questo spostamento del potere di mercato in termini di disponibilità di informazioni verso il lato della domanda, le aziende devono imparare ad ascoltare, ad impegnarsi nel dialogo e a lavorare, andando a creare contenuti rilevanti per stimolare le

reazioni dell'altro lato del mercato. Questo "principio della conversazione" deve allargarsi a tutta la comunicazione media, perché la comunicazione push promozionale può essere ritenuta irrilevante e quindi bloccata.

Nel mondo predigitale le aziende hanno imparato a produrre fantastici video, poster, slogan e comunicati di stampa – e nel frattempo hanno dimenticato come si intavola un dialogo. Il mondo digitale non solo offre la possibilità di tornare a dialogare, ma addirittura lo richiede. Le aziende devono capire che questo dialogo non è diventato importante ora, ma lo è sempre stato, sono loro che si sono limitate a trascurarlo. La condivisione di informazioni è la spinta alla base della comunicazione umana. Invece di "gridare" ai clienti dei messaggi pubblicitari, le aziende possono e devono re-imparare ad ascoltare e aprire dialoghi interessanti per conquistarsi una posizione nelle conversazioni che si svolgono sui social media. La possibilità di ascoltare sistematicamente i canali digitali ed essere davvero presenti dove la gente intrattiene conversazioni esiste da molto tempo. Ma in generale non viene considerata una priorità. Tutto questo deve cambiare. In definitiva, il progresso della digitalizzazione e l'uso dei digital media sono irreversibili. Solo le aziende che riescono a stabilire una nuova vicinanza al mercato e ai clienti saranno in grado di prendere decisioni migliori più velocemente (agli occhi del cliente) e sbaragliare i concorrenti che sono ancora lontani dal mercato in termini di digitalizzazione. ■

«La principale difficoltà risiede nel definire una comprensione comune delle nuove condizioni generali di una network economy.»

Professor Klemens Skibicki

«LA DIFFICOLTÀ NON È TANTO NELLO SVILUPPARE NUOVE IDEE, QUANTO NELLO SFUGGIRE A QUELLE VECCHIE.»

John Maynard Keynes



UN NUOVO SERVIZIO PER LE ASSICURAZIONI: GLASSCHECK

Oramai anche ControlExpert Italia gestisce sinistri relativi alla verifica e liquidazione dei danni cristalli tramite il servizio C€ GlassCheck. Questa piattaforma, direttamente importata da C€ Germania che è leader mondiale anche su questo tipo di servizio, consente di generare un notevole saving, sia dei tempi di gestione, sia dei costi del liquidato.

Inoltre, la verifica approfondita eseguita in modalità altamente automatizzata, da modo di riconoscere, in tempi rapidi, anche i casi in cui il diritto al risarcimento non sia dovuto.

Nello specifico, è stato sviluppato un know-how tecnico-specialistico che ci da modo di controllare le fatture e i preventivi di questo particolare ramo assicurativo.

La base viene offerta da una piattaforma di nostra creazione che può essere profilata nel rispetto delle differenti esigenze dei nostri Clienti, sia in ordine alle diverse condizioni di polizza, come pure in base agli accordi stipulati tra le Compagnie e i vari providers cristalli.

Ma non è tutto: un monitoraggio costante dei costi e la restituzione di dati strutturati, anche a mezzo di un cruscotto personalizzato, apre altri scenari utili ad adottare nuove strategie di mercato finalizzate all'abbattimento dei costi ed al miglioramento del servizio. ■



AUTOCHECK

SUCCESSO AUTOMATICO



«La combinazione di AutoCheck e PostMaster® offre la base ottimale per la gestione efficiente delle reti di officine di riparazione.»

Philipp Haac,
Head of Operations

È partito tutto dalla gestione qualitativa delle reti di officine di riparazione, da cui ha avuto luogo lo sviluppo di una soluzione di cui usufruiscono non solo le compagnie di assicurazione e le officine di riparazione, ma anche le aziende di leasing e di gestione flotte: AutoCheck. Cosa c'è dietro esattamente?

Un crescente numero di compagnie di assicurazione fa affidamento sulla propria rete di officine di riparazione oppure utilizza i servizi di vari partner di rete per garantire una qualità costante con una struttura di costo trasparente per la riparazione dei danni da incidente. Abbiamo sviluppato AutoCheck in modo che tutto si svolga virtualmente da sé. Il tratto saliente: non si limita a verificare in automatico il calcolo del sinistro, ma elabora anche la fattura a livello digitale.


Ne risulta che con la piattaforma PostMaster® è possibile gestire in modo efficiente un'estesa rete di partner: una volta che il sinistro è stato denunciato, il cliente dell'assicurazione viene indirizzato alla più vicina officina di riparazione all'interno della rete, che può essere un esercizio indipendente o a marchio. L'officina redige un preventivo per la riparazione, il tutto viene inviato per via digitale a ControlExpert e quindi controllato automaticamente da AutoCheck. Viene fornita una risposta entro due ore, che autorizza le riparazioni.

Grazie a un set di regole integrate e ai costanti miglioramenti effettuati da ControlExpert, l'intero processo è digitale e altamente automatizzato, dall'autorizzazione dei lavori fino al successivo pagamento.





Questo abbate i costi del procedimento per le compagnie di assicurazione e i partner della rete. E le officine di riparazione risparmiano un sacco di tempo. Inoltre, il pagamento veloce delle fatture significa che non devono aspettare a lungo i propri soldi, il che a sua volta migliora la loro liquidità e il loro spazio di manovra. Alla fine si hanno a disposizione dati del sinistro e della liquidazione strutturati, che vengono utilizzati per i processi automatici di follow-up creando una situazione vantaggiosa per tutte le parti coinvolte nel processo di liquidazione del sinistro.

Gli specialisti di ControlExpert naturalmente sono già un passo avanti: ciò che si applica alle compagnie di assicurazione e ai loro processi di gestione dei sinistri si può applicare anche alle società di leasing. Queste società chiaramente sono convinte: AutoCheck ora viene utilizzato da LeasePlan, Alphabet e Athlon.

Non vediamo l'ora di assistere alle prossime fasi di questa storia di successo: siamo certi che saranno ancora di più le società assicurative e di leasing a scoprire da sole il potenziale di AutoCheck. Dopo tutto, la gestione digitale dei sinistri combinata alla piattaforma PostMaster® diventa più facile e più efficiente che mai, con una rete di officine di riparazione partner. ■

-  La prima rete di officine nasce nel 2006
-  4600 **Tutta la comunicazione passa al digitale grazie alla piattaforma PostMaster®**
-  Il grado di automazione cresce del 50% e più
-  Diventa possibile gestire le fatture all'interno del processo
-  Le transazioni di pagamento possono essere automatizzate
-  La messa in funzione del portale facilita l'indirizzamento diretto dell'assicurato all'officina di riparazione partner
-  L'intero processo può essere utilizzato anche per la gestione dei sinistri di società di leasing

BENEFICI AUTOMATICI CON AUTOCHECK

-  Un elevato grado di automazione per risparmiare una gran quantità di tempo ed organizzare le risorse in modo efficiente
-  Set di dati strutturati per una maggiore trasparenza e i processi di follow-up, come la gestione delle fatture
-  La piattaforma PostMaster® per la messa in rete ottimale e un'estesa gestione della qualità
-  La base perfetta per rapporti e benchmark



DIETER JACOBS

Fleet Management Executive presso LeasePlan Germany

«Lavoriamo con successo con ControlExpert nel settore della gestione dei servizi da più di sei anni. Era giunto il momento di compiere il successivo passo logico e incorporare anche la gestione sinistri. LeasePlan Germany usufruisce del controllo sistematico di stime e di un elevato livello di automazione.»

C€ INTERNATIONAL DA LANGENFELD AL MONDO INTERO

ControlExpert esporta i suoi innovativi servizi di ottimizzazione dei processi in tutto il mondo ed ora si è diffusa in 13 paesi per un totale di 14 sedi. Il team C€ International garantisce che tutto funzioni regolarmente ovunque.

Quando sorge un problema in uno degli uffici oltremare di ControlExpert, il trio composto da Michael Kubijowicz, Jakob Otting e Markus Hillebrand è subito pronto a venire in aiuto. Che si tratti di un problema IT, di difficoltà nello svolgimento dei processi o della necessità di cifre, dati e informazioni, il team di risposta rapida è sempre il primo partner da contattare. Inoltre, il team internazionale è sempre il primo punto di approdo per i visitatori che arrivano a Langenfeld dall'estero.

SEMPRE A DISPOSIZIONE

Il team viaggia in tutto il mondo portando la propria competenza per le trattative e offrendo le proprie conoscenze del mercato tedesco. Tutti e tre i membri del team supportano attivamente i nostri partner in occasione dei meeting dei clienti, affrontando le esigenze individuali dei mercati locali. «Ogni paese è differente, ogni cultura è unica. Per quanto riguarda il mercato dei sinistri nello specifico, tuttavia, le esigenze arrivano a una sovrapposizione anche dell'80%. Il resto può essere adattato localmente», afferma Jakob Otting.

LA CRESCITA PROSEGUE

La squadra ha ancora molto da fare perché ControlExpert prosegua sulla via della crescita internazionale. «In Germania tutti i nostri prodotti chiave sono stati passati alla piattaforma C€ nel 2016. Il nostro obiettivo è di rendere questa piattaforma disponibile ovunque a livello internazionale», afferma Michael Kubijowicz. «Stiamo continuando a spingere avanti sul fronte dell'automazione e della digitalizzazione. In Italia, Brasile e Polonia, per esempio, stiamo vedendo le prime partnership di collaborazione con società di assicurazione che utilizzano EasyClaim, il nostro sistema intelligente di gestione dei sinistri per smartphone». >>



«Gli USA sono un enorme mercato di crescita per noi; è qui che si definiscono le tendenze. Il team internazionale continuerà a lavorare a stretto contatto per beneficiare delle diverse esperienze di ciascuno.»

Nicolas Witte, Head of Corporate Development



ECCO A VOI...

Michael Kubijowicz, Head of International, Key Account Manager

Qual è il tuo background?

Sono entrato in ControlExpert subito dopo aver conseguito la mia laurea in Business Administration e da allora svolgo la mansione di Key Account Manager alle vendite.

Quali sono le principali sfide a livello internazionale?

Qui vedo tre compiti principali: rendere le soluzioni esistenti abbastanza flessibili da essere trasferite ad altri mercati, utilizzare la nostra lunga esperienza nella digitalizzazione e nell'automazione per fornire ai mercati internazionali soluzioni adatte e naturalmente sfruttare attivamente il trasferimento di conoscenze in entrambe le direzioni al fine di imparare l'uno dall'altro.

Cos'è che ti motiva, sia sul piano personale che professionale?

Vorrei supportare attivamente soprattutto la crescita aziendale e integrare i colleghi e gli uffici internazionali al meglio delle mie possibilità. Quando non sono al lavoro vorrei passare più tempo possibile con mio figlio, giocando a calcio, facendo escursioni, andando in barca a vela e praticando snowboard.

Qual è stato il tuo primo mezzo e perché?

La mia prima auto è stata una Golf Mk III. Mi sono guadagnato i soldi per comprarla lavorando in fonderia durante le vacanze.

LO SVILUPPO IN NUOVI PAESI

Oltre a proseguire l'espansione nelle location internazionali esistenti, è scontato che dovranno essere sviluppati anche nuovi paesi. L'attenzione è puntata sui mercati simili. «Siamo già attivi in Spagna, quindi il Portogallo sarebbe una scelta ovvia. Oppure la nostra presenza negli USA renderebbe il Canada un logico passo successivo», afferma Nicolas Witte, che dopo aver lavorato con successo per ControlExpert in tutta Europa, ora è Head of Corporate Development e membro del consiglio negli USA. «Naturalmente anche i nostri vicini Francia e Regno Unito rientrano nelle nostre mire e abbiamo già dato il via alle trattative.» Inoltre, i clienti internazionali di ControlExpert – incluse AXA, HDI, Mapfre e Generali – chiedono con crescente insistenza se sia possibile estendere la collaborazione anche ad altri paesi. Stiamo conducendo trattative anche in Malesia e Croazia. «Siamo un partner globale per Allianz e stiamo lavorando su ulteriori partnership di collaborazione di questo genere.» Witte, che supporta il team internazionale, contribuisce con la sua competenza nelle vendite e le sue conoscenze delle esigenze dei clienti e del mercato. In particolare, spera che nasceranno grandi cose dal dialogo con il mercato americano. «Gli USA sono un enorme mercato di crescita per noi; è qui che si definiscono le tendenze. Il team internazionale continuerà a lavorare a stretto contatto per beneficiare delle diverse esperienze di ciascuno.» Sarà interessante vedere quali confini attraverserà ControlExpert in futuro per rivoluzionare il mercato assicurativo. Ci sono senz'altro enormi potenziali. ■



ECCO A VOI...

Jakob Otting, Business Development Manager

Qual è il tuo background?

Sono laureato in economia. Prima di arrivare a C€ lavoravo nell'ambito dello sviluppo commerciale internazionale (Camera di Commercio) e ho accumulato esperienza nel settore automotive presso la SEAT di Martorell.

Quali sono le principali sfide a livello internazionale?

Le sfide più grandi sono costituite dalle differenze tra i mercati e i vari processi di denuncia dei sinistri. Ci confrontiamo con diverse sfide e ostacoli in ciascun paese. Nell'attenerci al nostro motto "ridefinire le regole", adattiamo i nostri processi a ciascuna situazione con creatività, abilità e passione.

Cos'è che ti motiva, sia sul piano personale che professionale?

Sono mosso dal desiderio di rendere le cose un po' migliori ogni giorno, cercando di introdurre migliorie e di spingere avanti le cose in un team dinamico con una bella atmosfera di lavoro. Mi piace rilassarmi praticando sport, ascoltando musica e godendomi ogni tanto un buon boccale di birra con gli amici.

Qual è stato il tuo primo mezzo e perché?

Era un "cinquantino" Peugeot Vivacity che mi consentiva di raggiungere i paesi vicini dopo l'orario di chiusura delle attività.



ECCO A VOI...

Markus Hillebrand, VP Sales APAC, Hong Kong

«Lavoro da anni a livello internazionale nel settore delle vendite BPO/IT, con l'attenzione rivolta in particolare alla Cina. Ora sto aiutando il team internazionale a espandere gli uffici in Asia.»

Nelle mie attività sospese tra il mondo occidentale e quello orientale, vedo che le varie culture affrontano il cambiamento e la frenesia della vita in modi molto diversi. Sono stimolato dall'osservazione diretta di come l'egemonia dell'occidente si stia spostando verso la regione asiatica e dall'essere in grado di fungere da mediatore tra i due mondi.»

HONG KONG

Il team attualmente è composto da Steven Yuan (Director), Markus Hillebrand (VP Sales APAC) e Nicole Chan (Car Expert/Automotive Consultant). Steven e Markus si occupano del business esistente con Allianz e inoltre acquisiscono nuovi clienti per noi sul mercato. Nicole ha accumulato moltissima esperienza con le officine di riparazione in Canada e Hong Kong e, inoltre, parla Cantonese, Mandarino e Inglese.

Motivi per aprire la sede

Per prima cosa c'è il contratto con Allianz. Inoltre, a Hong Kong vorremmo servire anche compagnie di assicurazione di prima grandezza che ControlExpert segue già in altri paesi (per es. AXA, Zurich). Il potenziale di generare risparmi sul mercato di Hong Kong è enorme. Anche se le compagnie sono molto innovative dal punto di vista della clientela (p. es. con app e telematica), i metodi di fatturazione delle officine di riparazione continuano a essere molto inefficienti.

Obiettivi, visioni e prospettive

Vorremmo servire le cinque principali compagnie di assicurazione sul mercato e imporre ControlExpert come prima società per la gestione digitale dei sinistri.



ECCO A VOI...

Ignacio Cava, Country Manager, Spagna

«Mentre mi stavo laureando in management, Internet era ancora nel suo "stadio embrionale"; la sua diffusione stava appena iniziando. Non esistevano i cellulari e la digitalizzazione era solo un'idea, una cosa adatta a teorici e scienziati. Ora è tangibile. Sono relativamente nuovo alla ControlExpert e il mio ruolo è quello di digitalizzare il mercato spagnolo. Non vedo l'ora di assistere al successo che C€ otterrà a Madrid, nel cuore della Spagna. Ne sono assolutamente certo.

A livello personale, sono orgogliosamente spagnolo e padre di due bambini: un ragazzino di sei anni e una bambina di quattro anni. Sono anche un fan della mountain bike e skipper di barca a vela».

SPAGNA

Quali sono stati i momenti clou del 2016 in Spagna?

Per iniziare, ControlExpert si è radicata con successo nel mercato spagnolo. Cinque delle dieci principali compagnie di assicurazione si sono interessate da subito alla fase di prova con i vari prodotti C€. Un test è già stato completato con successo ed entro la fine del 2016 sono stati condotti altri due test negli ambiti di GlassCheck ed ExpertiseCheck.

Quali sono le peculiarità e le sfide relative alla gestione dei sinistri in Spagna?

Si potrebbe dire che al momento in Spagna le compagnie di assicurazione ricorrono ai controlli principalmente in aree circoscritte. Conseguentemente, ad oggi i prodotti offerti da C€ non sono neppure lontanamente esauriti. Una delle sfide senza dubbio risiede nell'affermarci sul mercato spagnolo come fornitore di servizi affidabile con un significativo valore aggiunto e il potenziale di creare dei risparmi. Dati i nostri prodotti, servizi e competenza, abbiamo buone speranze di poterci riuscire.

Cosa ci si aspetta per il 2017?

Sono molto ottimista per il 2017 per quanto riguarda i nostri sviluppi. In gennaio inizieremo a lavorare con una compagnia di assicurazione nel settore GlassCheck. Gli esiti della fase di prova hanno convinto il cliente. Siamo fiduciosi che presto saremo in grado anche di convincere altri clienti dei vantaggi dei nostri test.

COLOMBIA

ControlExpert Colombia è partito nel 2016 con un test per Allianz. Poco dopo è seguita la fase pilota successiva per Seguros Bolivar. In seguito è venuto il momento di impostare un team locale, che attualmente si compone di due car expert, uno sviluppatore, un responsabile delle operazioni e un country manager. Come team ci assicuriamo che gli elevati standard professionali, tecnici e commerciali associati ai servizi C€ soddisfino i requisiti dei nostri clienti in Colombia. A tal fine, analizziamo le esigenze dei nostri clienti e sulla base dei riscontri suggeriamo miglioramenti per ciascun portafoglio cliente.

A Bogotá ci sono 16 compagnie di assicurazione che gestiscono circa 300.000 sinistri all'anno. Il settore assicurativo sta registrando una crescita costante. Nel dicembre 2015 c'erano 2,34 milioni di veicoli registrati, un incremento del 9% rispetto al 2014. Si tratta di un'eccellente situazione per noi! Attualmente stiamo svolgendo continui test con l'aspirante assicuratore Equidad Seguros.

Il nostro ufficio di Bogotá è posizionato in una delle aree più importanti da un punto di vista culturale, gastronomico e commerciale. Il «93 Park» è una delle zone più esclusive della città.



ECCO A VOI...

Carolina Borrás, Country Manager, Colombia

«A Bogotá ho conseguito una laurea in scienze economiche e un master in marketing. Prima di entrare in ControlExpert lavoravo come Marketing Manager e direttore generale presso varie aziende del settore automotive in Colombia. Sono anche stata responsabile del Colombian Automobile Club a livello dirigenziale per molto tempo.

Passo molto del mio tempo libero ad allenarmi in palestra. È tipico della mia personalità pormi degli obiettivi e raggiungerli attraverso resistenza e duro lavoro».

SVIZZERA

Qual è la più grande sfida in Svizzera?

Le tre lingue parlate sul mercato (tedesco, inglese e francese) sono un dettaglio particolarmente degno di nota, che ha come conseguenza caratteristiche peculiari per l'adattamento del portafoglio prodotti tanto popolare in Germania.

Spiega la tua vision per la Svizzera in una sola frase.

In Svizzera ControlExpert avrà un successo simile a quello conseguito in Germania; tutte le società rilevanti desiderano lavorare con noi.



ECCO A VOI...

Christian Zimmermann, Business Development Manager, Svizzera

Cos'è che ti motiva, sia sul piano personale che professionale? Cercare nuove sfide e allargare i miei orizzonti.

Qual è stato il tuo primo mezzo e perché?

Una Renault R5: non potevo permettermi nulla di più all'epoca.



UN MOTIVO PER FESTEGGIARE NEL LONTANO ORIENTE

ControlExpert Cina acquisisce un nuovo grosso cliente: la compagnia di assicurazione CCIC.

I clienti dell'ufficio C€ in Cina si stanno espandendo. «È con immenso piacere che annunciamo la firma di un contratto tra la nostra filiale in Cina e una delle più grandi compagnie di assicurazione sul mercato cinese», ha affermato il CEO globale Kai Siersleben, che ha incontrato il management CCIC in Cina alla fine di novembre, in occasione del perfezionamento del contratto.

Durante la cerimonia ufficiale presso il quartier generale di CCIC a Shanghai, entrambe le parti hanno sottolineato l'importanza del progetto come pietra miliare di una maggiore trasparenza e una gestione automatizzata dei processi, oltre che come modello per l'industria nel suo complesso.

Il cliente gestisce un gran numero di sinistri ogni anno a causa della dimensione del mercato. ControlExpert Cina è specia-

lizzata nel controllo automatico di processi per identificare peculiarità in correlazione al prezzo dei ricambi e di laboratorio, dei metodi di riparazione, e della frode, sulla base di algoritmi e intelligenza artificiale.

«Ci congratuliamo di cuore con il nostro team in Cina per questo successo e seguiremo il progetto con interesse», ha affermato Kai Siersleben.

«Non vediamo l'ora di lavorare con ControlExpert! Siamo convinti che il sistema C€ già comprovato a livello internazionale risulterà vantaggioso anche per noi. In particolare ci aspettiamo grandi miglioramenti nell'inserimento dati e nella standardizzazione dei costi di produzione. Inoltre, siamo molto interessati anche nel fare buon uso di altre funzioni e vantaggi del portafoglio C€.»

H. Peng, Project Manager, China Continent Property & Casual Insurance Company

MARS ONE

SOLA ANDATA PER MARTE

La spinta umana verso l'esplorazione ha raggiunto una nuova fase che dovrà essere realizzata: colonizzare Marte. La fondazione americana Mars One desidera concretizzare questo obiettivo ambizioso entro il 2026 e portare i primi quattro volontari sul pianeta rosso. Robert Schröder, un ventottenne di Darmstadt, potrebbe far parte dell'equipaggio... e senza biglietto di ritorno!



«Viaggiare nell'ignoto e scoprire nuove cose per me sarebbe come un sogno che diventa realtà.»

Robert Schröder, 28, Darmstadt, Studente di ingegneria elettrica

Robert sognava di volare nello spazio fin da bambino. Naturalmente ha provato lo stesso identico entusiasmo quando ha sentito parlare di Mars One. La fondazione olandese è stata creata nel 2011 con l'obiettivo di inviare i primi quattro astronauti in una missione di sette mesi per raggiungere il pianeta nostro vicino.

Chiunque fosse disposto a iniziare una vita completamente nuova poteva candidarsi per un posto a bordo. Non c'è bisogno di dire che Robert presentò la propria domanda, insieme ad altre 200.000 persone. Essendo un assistente di laboratorio di fisica e uno studente di ingegneria elettrica, la ricerca e la manualità facevano parte della sua natura. Inoltre, viaggiare verso l'ignoto, scoprire cose nuove e trovare sempre la giusta soluzione a circostanze impreviste sarebbero state le sfide supreme per il giovane.

Nel 2015 scopri di essere tra gli ultimi cento candidati per la missione e l'ultimo tedesco in assoluto. Il terzo round iniziò nel settembre 2016, una severa procedura di selezione dopo la quale sarebbero rimasti gli ultimi 24 candidati. Secondo Schröder, la principale caratteristica esaminata in questa sede è la capacità di lavorare in squadra, perché durante la missione verrà messa duramente alla prova.

Rivelerà chi è pronto al 100% ad iniziare una nuova vita su Marte, perché con Mars One non sono in programma viaggi di ritorno.

Negli ultimi 45 anni, l'agenzia spaziale americana NASA ha parlato di mandare delle persone su Marte entro i prossimi 20-30 anni. Il motivo per cui fino a ora non è stata in grado di tradurre questi annunci in realtà è dovuto anche al fatto che nessuno sa come riportare gli astronauti indietro sulla terra in sicurezza una volta che la missione abbia avuto successo. La tecnologia non è ancora abbastanza avanzata. Questo è precisamente il motivo per cui Mars One non desidera riportare indietro gli astronauti.

Ma cos'è che spinge un giovane a lasciare il suo pianeta natale per sempre? «L'idea di raggiungere un traguardo su Marte con un equipaggio che durerà per sempre sarebbe la cosa più straordinaria», afferma Schröder con entusiasmo. I genitori di Robert «naturalmente non sono per niente entusiasti» dei suoi programmi per Marte. Ma d'altro canto hanno imparato a conoscere lui e la sua testardaggine abbastanza da smettere di cercare di influenzarlo direttamente, afferma Schröder. Attualmente non ha una fidanzata che forse potrebbe dissuaderlo dal suo piano. >>



«I sogni possono essere realizzati solo se ci si crede fermamente.» Robert Schröder

VIAGGIO DI SOLA ANDATA PER MARTE

Condivide il suo entusiasmo per la missione con l'uomo che si cela dietro Mars One, l'imprenditore e ingegnere olandese Bas Lansdorp. Afferma che purtroppo gli eventi più eccitanti che si stanno verificando attualmente sulla Terra sono guerre e crisi economiche. E la gente ha bisogno di controbilanciare tutto questo con qualcosa di positivo che possa risvegliare l'entusiasmo ed essere d'ispirazione. Coloro che parteciperanno alla missione saranno degli eroi per tutto il mondo, afferma Lansdorp. Proprio come Neil Armstrong e Buzz Aldrin quando misero piede per la prima volta sulla luna nel luglio del 1969.

I finanziamenti necessari verranno raccolti vendendo i diritti televisivi. Questo consentirà a tutto il mondo di vedere com'è la vita su Marte. Il pubblico sta già guardando i candidati sugli schermi televisivi mano a mano che superano la procedura di selezione e li seguiranno fino alla selezione finale dei membri dell'equipaggio. Questo non è un problema per Schröder: «La gente ha il diritto di partecipare mentre i candidati attraversano queste fasi. Dopo tutto, all'atto pratico sarà l'umanità a selezionare il primo equipaggio che volerà nello spazio».

L'INIZIO DI UN FUTURO INCERTO

Ad ogni modo, i 24 potenziali coloni di Marte dovranno sottoporsi a un programma di addestramento decennale prima che giunga il momento della partenza. I candidati verranno addestrati in squadre di quattro in tutti i campi della conoscenza essenziali per questa missione, come meccanica, ingegneria elettrica, botanica, medicina e psicologia.

L'avventuroso uomo di Darmstadt non ha dubbi in merito alla fattibilità della missione. «Prima che il primo equipaggio voli su Marte, altre navicelle spaziali senza equipaggio dovranno portare lassù tutta la tecnologia necessaria per la colonia», afferma Robert. «Si tratta delle stesse navicelle spaziali in cui vorremo anche noi e dovranno atterrare in sicurezza». E Mars One acquisterà sicuramente la pro-

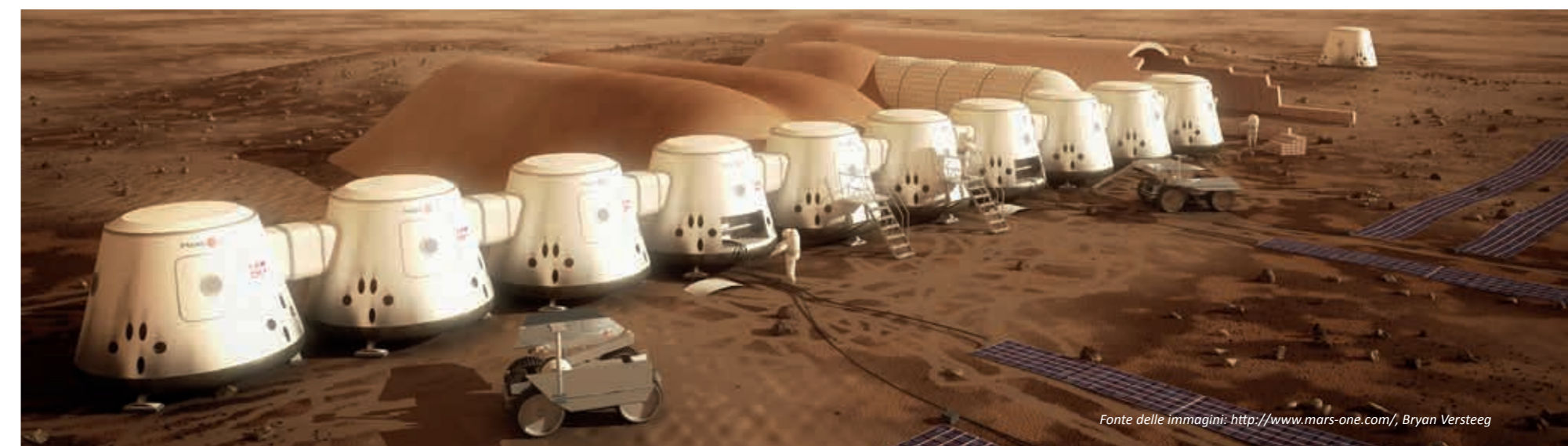
pria tecnologia da aziende che la producono da decenni. Ad esempio, si è deciso che per il volo su Marte verranno utilizzati i razzi prodotti dall'azienda aerospaziale privata SpaceX. Questi razzi hanno già reso l'azienda di proprietà dell'imprenditore e visionario statunitense Elon Musk un importante fornitore della Stazione Spaziale Internazionale (ISS).

Robert ha spesso immaginato come andranno le cose: il lancio del razzo, accelerazione fino a circa 28.000 km/h e poi, dopo la separazione dagli stadi, il viaggio nella navicella spaziale Dragon fino al Mars Transit Vehicle (MTV) che attende nell'orbita terrestre, dove un equipaggio di assemblaggio collegherà all'MTV i serbatoi del carburante e i motori. L'equipaggio del Mars passerà sull'MTV, la squadra di assemblaggio scenderà, i motori si accenderanno e poi non sarà più possibile tornare indietro. «Dovrà esserci sempre più gente pronta a correre grandi rischi», afferma Robert Schröder. Quando Colombo attraversò l'Atlantico neppure lui aveva idea di cosa avrebbe trovato dall'altra parte.

Schröder, tuttavia, ha già un'idea di cosa lo aspetta su Marte. Se tutto andrà secondo i piani, avrà 39 anni quando arriverà. L'anno sarà il 2027 e Robert Schröder sarà – come immagina ora – in perfetta forma, piuttosto sereno e decisamente senza figli. Ed ha grandi progetti: «Creeremo molte cose nuove su Marte. Forse grandi serre con piccoli laghi in cui sarà possibile allevare pesce», afferma entusiasta. Parla di tunnel di lava marziani che magari potranno essere sigillati ermeticamente in modo da poter costruire degli impianti per il tempo libero, come ad esempio un campo da badminton. In un secondo momento prevede che sarà possibile anche creare una famiglia su Marte.

Non c'è bisogno di dire che gli mancheranno molte cose sulla terra: per esempio lassù dovrà rinunciare alle sue bisbetiche. Si vuole coltivare della verdura e molto probabilmente si dovranno mangiare insetti. Non sarà facile, ecco perché vuole davvero sfruttare al massimo il tempo che gli è rimasto sulla Terra. Ad esempio, desidera ancora andare in Antartide. E provare l'immersione in grotta. Ci sarà ancora tempo per fare queste cose con l'approssimarsi delle prossime fasi? Certo, si spera di sì. ■

Per ulteriori informazioni sulla missione Mars One consultare: <http://www.mars-one.com>



Fonte delle immagini: <http://www.mars-one.com/>, Bryan Versteeg



1972

Ultimo atterraggio sulla luna

2011

Mars One fondato da Bas Lansdorp

2016

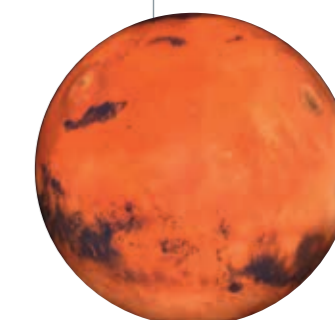
Terza fase della procedura di selezione

2022

Prima missione cargo con kit di strumenti per l'esplorazione

2027

I primi quattro astronauti atterrano su Marte



DIPARTIMENTO IT CONTROLEXPERT CREA AGILITÀ

A ControlExpert il lavoro di squadra è tutto. Questo naturalmente accade anche quando si tratta di product management. Come suggerisce il nome, questo ramo del nostro dipartimento IT è responsabile dello sviluppo, del testing e del miglioramento dei nostri prodotti. E dal momento che ControlExpert si lascia guidare sempre solo dal meglio, anche le procedure di lavoro dei team sono sempre all'avanguardia.



Kai Müller, Head of IT

In analogia ai giganti dell'industria Facebook e Google, gli otto team di product management ricorrono allo "sviluppo agile del software". Il principio si basa su una reazione flessibile ai cambiamenti sia sul fronte del cliente che del mercato per riuscire a creare soluzioni software innovative e customizzate.

Per Kai Müller, responsabile del dipartimento IT, questo approccio è una delle chiavi del successo di ControlExpert. «In passato i requisiti del cliente venivano semplicemente raccolti, messi su carta, suddivisi all'interno del team e quindi elaborati nella loro totalità. Tutto ciò richiedeva molto tempo. E alla fine spesso saltava fuori che nel frattempo i requisiti erano cambiati e quindi a quel punto non c'era più nulla che s'incastasse correttamente. Se i compiti diventano sempre più complessi è facile inciampare, motivo per cui è necessario gestirli passo dopo passo nel giusto ordine.»

Questo è ciò che accade con lo sviluppo agile del software: dopo che il Product Owner (nello sviluppo agile) ha definito con precisione i requisiti insieme al cliente, i compiti vengono prioritizzati chiaramente e perlopiù divisi in fasi di due settimane denominate "sprint". Una volta completato uno sprint, vengono presentati i risultati e

viene pianificata la fase successiva. Il progresso e le sfide vengono discussi in brevi meeting quotidiani. Il risultato è che tutto il team viene mantenuto costantemente informato in merito allo stato del progetto e può reagire subito, come e quando necessario, se l'obiettivo dello sprint viene messo a repentaglio. Lo Scrum Master è responsabile di garantire che il team possa lavorare indisturbato e che tutti i processi si svolgano regolarmente. Kai Müller è convinto dei benefici della nuova agilità: «I nostri dipendenti amano i processi trasparenti e l'approccio autonomo al lavoro e ripagano la fiducia riposta in loro con un elevato grado di impegno, spirito di squadra e, cosa fondamentale, rispetto delle scadenze.»

Inoltre, a ControlExpert vogliamo continuare ad essere d'ispirazione per i nostri team, motivo per cui organizziamo un "Exploration Day" ogni 14 giorni per lavorare su questioni tecnologiche non necessariamente legate ai progetti specifici. Oppure una volta la settimana teniamo una tavola rotonda informale per presentare e discutere le problematiche e le tendenze più recenti. In questo caso viene richiesto il contributo di tutti.

È questo il modo in cui nascono le idee innovative con cui poi ridefiniamo le regole.

«LAVORARE IN UNA SOCIETÀ MULTICULTURALE COMPLETAMENTE SVILUPPATA È UN ARRICCHIMENTO PER TUTTI.»



Con ControlExpert dal: 5.1.2014
Una cosa di cui vado molto fiero:
la piattaforma CE 2.0
Il mio obiettivo per il 2017:
lanciare CE 2.0 per i colleghi internazionali

Stefan Zehren, 50
CE 2.0 Product Owner

«MI PIACE IN PARTICOLARE IL GRAN NUMERO DI PROGETTI IN- TERESSANTI E STIMOLANTI.»



Con ControlExpert dal: 10.1.2013
Una cosa di cui vado molto fiero:
il lancio positivo di EasyClaim tra i nostri principali
clienti del ramo assicurazioni
Il mio obiettivo per il 2017:
aumentare il grado di automazione e il rollout internazionale.

Thomas Baier, 34
EasyClaim Product Owner

«TROVO L'ORIENTAMENTO INTERNAZIONALE E L'ESPANSIONE COSTANTE ESTREMAMENTE AFFASCINANTI.»



Con ControlExpert dal: 12.1.2005
Il mio obiettivo per il 2017:
implementare numerosi progetti internazionali

Masha Behrashi, 46
Software Developer

«MI PIACCIONO IN PARTICOLARE I MIEI SPENDIDI COLLEGGI E LA BELLA ATMOSFERA CHE SI È CREATA.»



Con ControlExpert dal: 12.1.2005
Una cosa di cui vado molto fiero:
l'implementazione di GlassCheck in CE 2.0
Il mio obiettivo per il 2017:
Utilizzare CE 2.0 per tutti i clienti "Glass"

Joachim Knaben-Heinrichs, 45
GlassCheck Product Owner

«IL MIO OBIETTIVO PER IL 2017 È DI IMPLEMENTARE LA PIATTAFORMA CE 2.0.»



Con ControlExpert dal: 12.1.2002
Ciò che mi piace in particolare di ControlExpert:
la libertà di contribuire con le mie idee e di realizzarle insieme al team.
Le enormi opportunità per CE sul nostro mercato. E l'atmosfera
rilassata che ricorda ancora lo spirito di una start-up.

Lars Walter, 38
Head of Software Development

«SONO PARTICOLARMENTE ORGOGLIOSO DEL LANCIO SU BASE BROWSER DI EASYCLAIM.»



Con ControlExpert dal: 8.12.2014
Il mio obiettivo per il 2017:
imparare, imparare, imparare! Soprattutto molto in merito
alle nuove tendenze e tecnologie. Una cosa di cui vado molto fiero:
I miei colleghi!

Steven Wobser, 20
Trainee IT Specialist

«APPREZZO LA SPINTA A INNOVARE DI CE E LE SFIDE STIMOLANTI.»



Con ControlExpert dal: 2.1.2016
Il mio obiettivo per il 2017:
posizionare e spingere la piattaforma CE 2.0 a livello
internazionale

Quoc Tri Dung Trinh, 42
Senior Software Engineer

«RIESCO A REALIZZARE IL MIO POTENZIALE SUL LAVORO E HO ANCHE DEI COLLEGGI SUPER – PERFETTI!»



Con ControlExpert dal: 2.1.2009
Una cosa di cui vado molto fiero:
VMF Service Plus® – e la sua evoluzione costante
Il mio obiettivo per il 2017: fondere in un tutt'uno il processo
cartaceo e VMF (CE 2.0)

Stefan Kallek, 30
FleetControl Product Owner



Azione!
Link al video: <http://bit.ly/2hKISgm>



IL SEGRETO DEL SUCCESSO: INFRANGERE LE REGOLE



Un articolo di Matthias Hohensee, capo corrispondente dalla Silicon Valley per Wirtschaftswoche

- Vive nella Silicon Valley dal 1998
- Ha visto personalmente l'ascesa di aziende come Yahoo, eBay, Google e Facebook



Fonte delle immagini: tesla.com



«Ci rechiamo regolarmente nella Silicon Valley per esplorare le ultime tendenze con i ricercatori del futuro. Là lavoriamo a stretto contatto anche con specialisti nel campo della digitalizzazione.»

Gerhard Witte, fondatore e CEO di ControlExpert

La Silicon Valley ormai non si limita più a definire le tendenze dell'industria automotive, ma sempre più spesso anche il passo – come la guida automatica e i sistemi di guida elettrici.

Le regole esistono per essere infrante. I problemi verranno risolti in un secondo momento. Questo è l'unico modo in cui possono succedere davvero grandi cose – quanto meno secondo quelli della Silicon Valley. E non a torto: i fondatori del motore di ricerca Google non chiesero ai proprietari dei siti web il permesso di catalogarne il contenuto, semplicemente lo fecero. Il fondatore di Facebook Mark Zuckerberg lanciò il precursore del suo social network alla Harvard University contro la volontà del management. Uber rese possibile a privati proprietari di autovetture di San Francisco di trasportare passeggeri senza una licenza per taxi. Airbnb trasformò affittuari in albergatori part-time, a volte contro la volontà dei proprietari degli immobili stessi. Tuttavia, dal momento che i loro servizi sono anche utili e apprezzati, Google, Facebook, Uber e Airbnb ora sono tra le aziende più popolari al mondo. Quindi è solo mantenendo il passo con

questa tendenza che Elon Musk, attualmente il più ambizioso imprenditore della Silicon Valley, adesso desidera utilizzare a sua volta questa comprovata formula per il successo per dare alla sua casa costruttrice di auto elettriche Tesla Motors un nuovo slancio e forzare ancora una volta la mano all'industria automotive. «Tutti i veicoli Tesla escono dalla fabbrica dotati di tecnologia per la guida autonoma», ha annunciato in modo grandioso il multimiliardario in ottobre. E questo vale non solo per la berlina di lusso Tesla Model S ed il SUV Tesla Model X SUV, con prezzi che partono da 60.000 dollari, ma anche per la Tesla Model 3 di classe media, che dovrà entrare in produzione nell'autunno dell'anno prossimo e si rivolgerà al mercato di massa con un prezzo di ingresso di 35.000 dollari. Ci sono già pervenuti 400.000 ordini. Anche se le funzioni di guida automatica devono essere attivate con un costo, che può essere anche di 8.000 dollari in più, ora Musk può

comunque vantarsi di aver creato la flotta di veicoli autonomi più grande del mondo. Entro la fine del 2017 desidera dimostrare come sia possibile guidare per 5.000 chilometri da Los Angeles a New York "senza mai dover neppure sfiorare il volante".

ACCELERATORE PIGIATO SULLE TAPPE DELLA GUIDA AUTONOMA

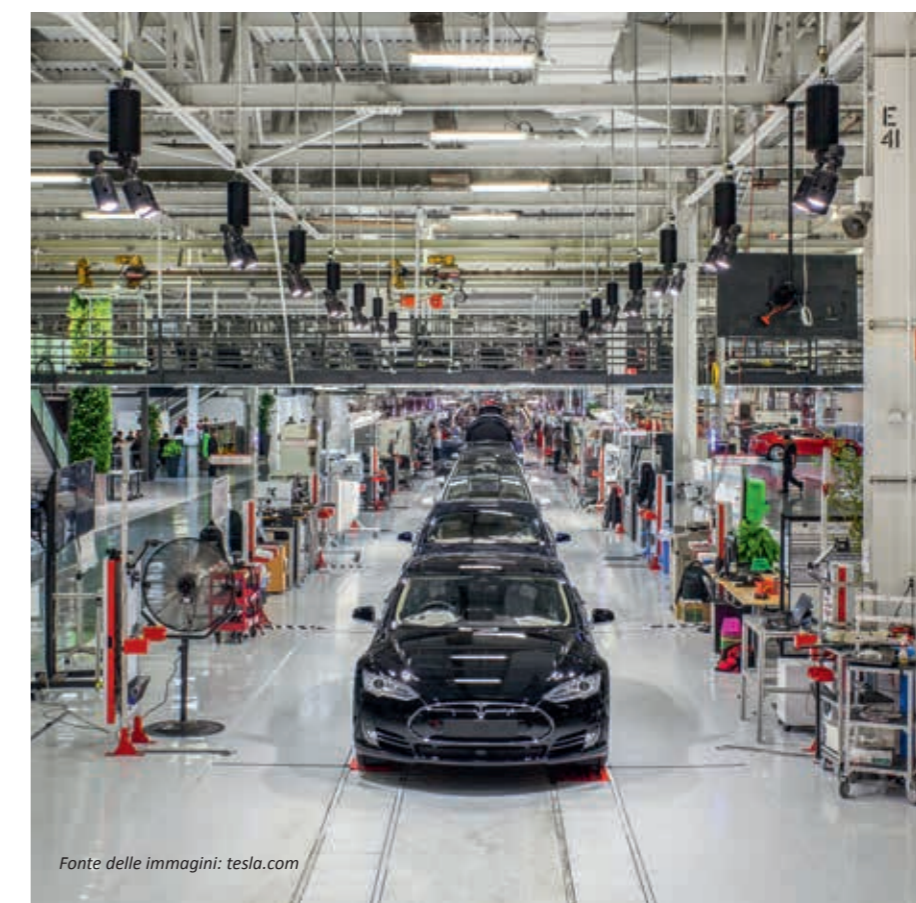
Questo non è necessariamente dovuto ad ostacoli tecnici, ma al fine di aver più tempo per test approfonditi, prevenire rischi ed evitare di provocare le autorità. La Federal Motor Transport Authority ha già proibito a Tesla di utilizzare il termine "autopilota" in Germania. >>

Tipicamente Musk – il nativo sudafricano ha attaccato l'industria automotive tradizionale più di 10 anni fa quando se ne uscì con l'idea di collegare insieme una serie di batterie per notebook per creare una batteria ricaricabile ad alte prestazioni da installare su un'auto elettrica. All'inizio non fu preso seriamente. I capi dei gruppi automotive e i loro consulenti erano convinti che il futuro sarebbe stato nei motori a combustione con un consumo inferiore oppure nelle pile a combustibile alimentate a idrogeno. La gente vedeva i veicoli esclusivamente elettrici come totalmente privi di competitività, principalmente a causa delle costose batterie e dell'autonomia limitata.

Ciò nonostante, Musk riuscì a mantenere a galla finanziariamente la Tesla Motors, non da ultimo grazie al suo patrimonio privato accumulato grazie al servizio di pagamento delle transazioni online PayPal e anche al suo enorme potere di persuasione. Fu anche grazie all'aiuto di sostenitori come Daimler, che nel maggio del 2009 investì circa 50 milioni di dollari nel progetto. Quando poi divenne chiaro che Tesla stava diventando un concorrente, cinque anni dopo vendette le proprie partecipazioni per circa 780 milioni di dollari. «Scherzo sempre sul fatto che finora siamo gli unici che hanno fatto un po' di soldi sulla mobilità elettrica», ha affermato Thomas Weber, all'epoca Chief Research Officer di Daimler, all'inizio del 2016.

TUTTI I COSTRUTTORI PIÙ NOTI STANNO PASSANDO ALL'ELETTRICO E ALLA GUIDA AUTONOMA

Nonostante gravi perdite finanziarie, Tesla si è costruita una base di fan fedeli, in particolare negli Stati Uniti. E, grazie alla sua perseveranza, ha anche costretto l'industria automobilistica a reagire. Ora tutti i più rinomati costruttori di automobili hanno veicoli elettrici nella propria gamma, o quanto meno ne hanno annunciato l'introduzione. Sebbene per Musk questo costituisca un trionfo, si tratta allo stesso tempo di un enorme problema, dal momento che se anche i concorrenti inizieranno a vendere



Fonte delle immagini: tesla.com

Tesla – progresso nonstop

con successo veicoli elettrici, Tesla perderà la sua posizione privilegiata. Ora sarà la guida autonoma ad avere l'onere di preservare il fascino del marchio, che è il motivo per cui Musk sta già correndo rischi che nessuna casa automobilistica radicata ha fino ad ora osato correre – o quanto meno non ha svolto un'offensiva marketing così potente come i Californiani. Dall'ottobre 2015 la nuova berlina Tesla Model S è dotata di un pilota automatico in grado di rimanere in carreggiata e mantenere la distanza di sicurezza, parcheggiare in automatico oppure uscire dal garage da sola semplicemente premendo un pulsante. Essenzialmente si tratta di un sistema di assistenza alla guida di alta qualità che ha spinto i suoi proprietari più "tecnologici" a testarne i limiti. L'esperimento si è concluso in modo fatale per un 40enne imprenditore dell'high-tech. Nel maggio 2016 la sua Tesla era in modalità di guida automatica quando si è schiantata contro un autoarticolato, probabilmente perché il rimorchio bianco non è stato riconosciuto come ostacolo. Sebbene questo incidente possa sembrare un amaro epilogo per Tesla, in realtà è servito solo a motivare

ulteriormente il suo fondatore. Invece di seppellire la testa nella sabbia, ora ha avuto il coraggio di esporsi ancora più di prima. Secondo quanto afferma Musk, il fatto che gli errori umani abbiano causato quasi tutti i 35.000 incidenti stradali mortali solo negli Stati Uniti è la migliore argomentazione a favore della guida autonoma. Senza esitazioni ha cambiato il proprio fornitore, la start-up israeliana Mobileye, e ha optato per un sistema sviluppato internamente con ulteriori sensori al fine di riuscire a mettere la propria firma in modo ancora più evidente sul progetto.

LA CORSA ALL'ACCAPARRAMENTO DI ESPERTI IN INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Da allora la gara per la supremazia nel settore della guida autonoma ha accelerato

il passo ed è guidata principalmente dalla Silicon Valley. Volkswagen, Daimler, BMW, Ford, General Motors, Toyota e Bosch: negli ultimi anni tutte le case automobilistiche più note hanno espanso massicciamente i propri laboratori di ricerca nella vallata high-tech e stanno facendo a gomitate per accaparrarsi esperti in guida autonoma, robotica e apprendimento automatico. Molti inizialmente hanno accumulato esperienza presso Google, la quale ha proseguito un programma di guida autonoma avviato dall'esperto tedesco Sebastian Thrun all'Università di Stanford e ormai da anni testa auto robotizzate nella Silicon Valley.

Dal momento che i talenti dotati di questo tipo di esperienza in giro sono pochi, retribuzioni a sette cifre non sono infrequenti. Oppure diventano immediatamente multimilionari, come i fondatori della start-up Cruise, nella Silicon Valley, che il gruppo automotive General Motors ha acquisito in marzo per 581 milioni di dollari, più altri 400 milioni di dollari in bonus vincolati alla performance qualora i fondatori della Cruise riescano realmente a trasferire con successo il loro sistema per la guida autonoma sui modelli di General Motors. Il veicolo elettrico Bolt è destinato ad essere il primo, ossia quello che sarà il diretto concorrente della Tesla Model 3.

INDUSTRIA DELLE ASSICURAZIONI SOTTO PRESSIONE

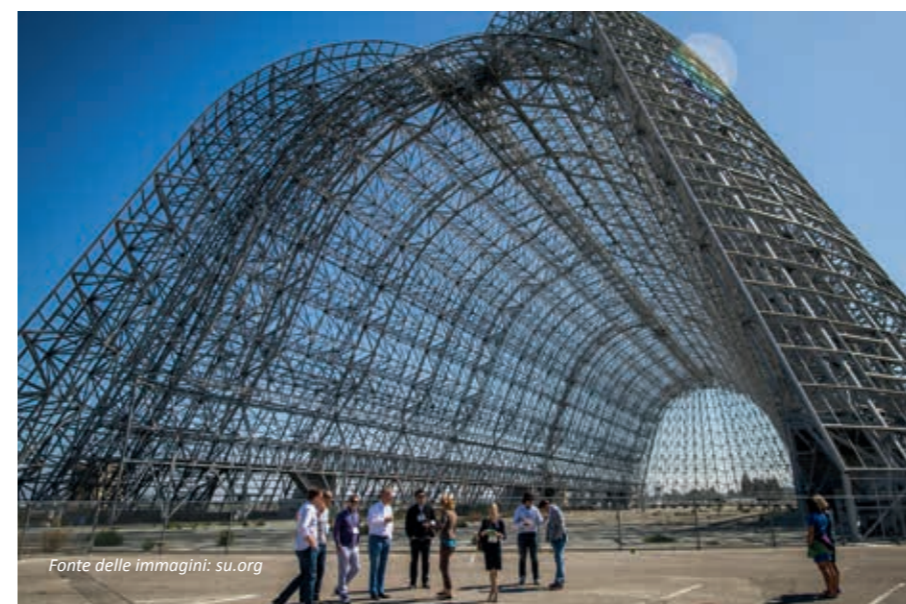
È già chiaro che le dinamiche associate alla guida autonoma stanno forzando la mano all'industria delle assicurazioni. Dopo tutto, se i sistemi di guida autonoma funzionano come promesso, le collisioni dovrebbero diventare solo un ricordo del passato. E con importi inferiori delle perdite, anche i premi assicurativi caleranno, il che metterà sotto pressione il reddito degli assicuratori. D'altro canto non è chiaro chi sarà ritenuto responsabile qualora un sistema non funzioni correttamente e causi un incidente. Tuttavia, serviranno almeno altri 15 anni prima che sulle strade circolino solo veicoli automatici. ■





SINGULARITY UNIVERSITY: IL FUTURO SARÀ ESPONENZIALE!

Attualmente il mondo si trova nel bel mezzo della rivoluzione digitale. La crescente digitalizzazione sta fornendo una spinta in avanti esponenziale allo sviluppo tecnologico. Presto i computer assumeranno completamente l'onere di pensare al nostro posto e a quel punto come sarà il futuro dell'umanità? «Al momento questo è inconcepibile», affermano i visionari di Singularity University nella soleggiata California, «ma ci stiamo lavorando».



Fonte delle immagini: su.org



Fonte delle immagini: su.org

La Silicon Valley è una delle più importanti location del mondo per l'IT e l'industria high-tech. È qui che aziende come Apple, Google, Cisco e Tesla hanno il proprio quartier generale. Ed è anche la sede di Singularity University. Il think tank è stato fondato nel 2008 dall'ingegnere aerospaziale Peter Diamandis e da Raymond Kurzweil, una delle menti più innovative della nostra epoca.

Il compito dell'istituto è di addestrare i decision-maker mondiali a pensare in modo esponenziale per risolvere le sfide globali del mondo con l'aiuto delle nuove tecnologie. Si potrebbe dire che qui viene deciso il corso del futuro dell'umanità.

UNO SGUARDO OTTIMISTA VERSO IL FUTURO

Gli sviluppi degli ultimi anni dimostrano che questo nuovo modo di pensare è necessario, soprattutto nel settore della tecnologia informatica. Come enuncia la legge di Moore del 1965, la potenza dei chip per computer raddoppia grossomodo ogni uno-due anni. Nel 1997 la potenza di elaborazione del computer ASCI RED era di 1,3 teraFLOPS, per un costo niente meno che di 55 milioni di dollari. Nel 2006 la console per videogiochi PlayStation 3 aveva una potenza di 2,1 teraFLOPS e costava solo 499 dollari. Nel 2015 è stato lanciato sul mercato il minuscolo Raspberry Pi Zero, con una potenza di ben 191 teraFLOPS e un costo di appena cinque dollari. Al giorno d'oggi esistono già computer che hanno raggiunto la potenza di elaborazione del cervello umano pari a 10.000 teraFLOPS. Se questa tendenza prosegue come previsto, nel 2045 esisteranno computer con una potenza di elaborazione pari a quella di tutti i cervelli umani combinati. Gli scettici la vedono come la fine dell'umanità. I visionari di Singularity University invece la vedono diversamente.

Anche Kurzweil prevede un incremento esponenziale dello sviluppo tecnologico entro l'anno 2045. Tuttavia, guarda al futuro con ottimismo. Le tecnologie che a loro volta si stanno sviluppando esponenzialmente in parallelo alla crescente digitalizzazione ne offrono un piccolo assaggio. Ad esempio, nel 1999 l'analisi del DNA del genoma umano costava 2,7 milioni di dollari. Otto anni dopo, la cifra si era ridotta ad appena 350.000 dollari; entro il 2014 era arrivata a 1000 dollari. La ricerca genetica ha tratto enormi benefici da questo sviluppo, esattamente come la medicina.

Sarà possibile sviluppare nuovi medicinali in un lasso di tempo molto inferiore e ad una frazione del costo precedente; la nanotecnologia porterà a metodi di cura completamente nuovi. Kurzweil è persuaso che sarà possibile tradurre in forma digitale persino l'intelligenza umana, inclusa la coscienza di una persona, per raggiungere di fatto quasi l'immortalità.

Tutto questo sancirà la fine dell'umanità? Forse dell'umanità come la conosciamo oggi. In ogni caso, lo sviluppo esponenziale della tecnologia consentirà un passo avanti tale dell'umanità che al momento va oltre la nostra capacità di immaginazione. Ecco perché oggi è così importante canalizzare il progresso esponenziale in modo corretto e mettere a disposizione dei decision-maker del mondo, della scienza, del business e della politica gli opportuni strumenti intellettuali. Singularity University si basa su quest'idea.

E ci sono ottime probabilità che la vision di Kurzweil e le sue previsioni per il futuro si dimostrino corrette. Dopo tutto, all'inizio degli anni '90 fece ben più di un centinaio di previsioni, «l'86% delle quali si è tradotto in realtà». ■



L'86% delle oltre 100 previsioni per il futuro che ha fatto a partire dagli anni '90 oggi è realtà.

Raymond Kurzweil, California, 68, Autore, inventore, futurologo
Fonte delle immagini: su.org

30 passi lineari
Distanza: 30 metri



30 passi esponenziali
Distanza 25x



10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 10001 00011 0011 1010001



C€ PROFILE 2017

Control Expert Italia srl
Via Hayez 4
30174 Venezia - Mestre
controlexpert.com