



**THINK
DIFFERENT**

CE PROFILE 2018

ControlExpert
Redefining Rules.

ZAWSZE GOTOWI DO ZMIAN

Drogie Czytelniczki, Drodzy Czytelnicy,

wszyscy stajemy się aktualnie świadkami zmian dokonujących się na niespotykaną dotychczas skalę. Najnowocześniejsze technologie, komputery i maszyny wkraczają we wszystkie sfery naszego życia i radykalnie je zmieniają – dotyczy to również środowiska pracy. Nie trzeba być jasnowidzem, by móc przewidzieć, że model pracy, jaki znamy, przestanie funkcjonować w ciągu najbliższych 10, 20 lat. Powodem tej zmiany jest błyskawiczny postęp technologiczny dokonujący się przy udziale digitalizacji.

Będąc pionierem na tym polu, ControlExpert od zawsze poszukiwał przemyślanych rozwiązań umożliwiających wdrożenie nowych technologii do istniejących już procesów w celu ich uproszczenia i przyspieszenia. Dlatego też często omawiane aktualnie zagadnienia, takie jak deep learning, sztuczna inteligencja, block chain, automatyczne rozpoznawanie obrazu, asystent głosowy czy telematyka, są przedmiotem naszych analiz nie od dziś. W ostatnich latach dzięki wysiłkom naszego działu badań i rozwoju zdołaliśmy osiągnąć nie tylko obszerną wiedzę teoretyczną, ale również – co typowe dla nas – wykorzystaliśmy ją w praktyce. Liczne testy i próby prowadzone na modelach przyniosły wartościową wiedzę, z której z powodzeniem korzystają obecnie i będą korzystać w przyszłości nasi Klienci.

Naszym celem nie jest jednak automatyczne wdrażanie rozwiązań w zakresie nowoczesnych technologii w każdej możliwej strukturze. Najpierw bardzo dokładnie przygląda-

my się każdemu etapowi w procesie, badamy go i oceniamy szansę bądź konieczność wprowadzenia ulepszeń. Jedno pozostaje faktem: sztuczna inteligencja zacznie w przyszłości odgrywać wiodącą rolę w procesie likwidowania szkód. Postęp w tej dziedzinie nie obędzie się jednak bez udziału czynnika ludzkiego – innowacyjne pomysły naszych product ownerów oraz elastyczny sposób myślenia naszych projektantów i programistów pozostaną nadal nieodzowne, tak jak zdobywane przez dziesięciolecia know-how naszych ekspertów w zakresie szkód komunikacyjnych. Postęp można osiągnąć wyłącznie poprzez zmianę dotychczasowego sposobu myślenia na nowy i poprzez stałe zadawanie sobie pytania: jak możemy dokonać kolejnych usprawnień w naszych procesach? Potrzebę ciągłego poszukiwania odpowiedzi na to pytanie można dostrzec we wszystkich oddziałach i strukturach naszej firmy. Dlatego też wybór myśli przewodniej dla tegorocznego wydania C€ Profile był prosty i brzmi: „Think different”.

Serdecznie zapraszamy do przejrzenia przyszłościowych rozwiązań oraz zapoznania się z aktualną ofertą produktów, projektami i poczynionymi postępami. Życzymy przyjemnej lektury i sporej dawki nowej wiedzy!



03

Słowo wstępne

04

Od wizji do misji
Przyszłościowy model likwidowania szkód

06

Telematyka
Szybkie ustalenie szkody

08

Aubrey de Grey
Who wants to live forever?

10

Chatbot i Carlexa
Zawsze w kontakcie

12

InvoiceCheck
Profesjonalna kontrola faktur

14

PostMaster®
Komunikacja to podstawa

16

Udemy
Czy e-learning wyprze tradycyjne formy kształcenia?

18

EasyClaim/EasyClaimGo
Inteligentny sposób likwidowania szkód

20

ControlExpert
na rynku międzynarodowym

22

Funkcja automatycznego rozpoznawania obrazu
Spójrz!

24

Reportaż
W jaki sposób digitalizacja zmienia nasze życie

26

SpeedCheck
Szacowanie wysokości szkody przy użyciu big data

28

MobileCheck
Uniwersalna kontrola szkód

29

AutoCheck
W pełni automatyczna kontrola jakości i autoryzacja naprawy

30

Druk 3D
Technologia druku 3D nabiera w ControlExpert realnych kształtów

32

Mesosphere
Dolina Krzemowa – teraz przedmieście Hamburga – a wkrótce również Berlin?

34

Pomiędzy książkami, bajtami a klockami hamulcowymi – tak dzisiaj tworzy się cyfrową wiedzę ekspercką

36

ExpertiseCheck
Pewne oszczędności w przypadku szacunkowej likwidacji szkody

38

Wgląd za kuliszy firmy
ControlExpert – zespół pełen energii

PRZYSZŁOŚCIOWY MODEL LIKWIDOWANIA SZKÓD

WGLĄD ZA KULISY FIRMY CONTROLEXPERT

DIGITAL IS NOW

PRODUKTY C€

PRZYSZŁOŚCIOWY MODEL LIKWIDOWANIA SZKÓD



TELEMATYKA

S. 06

Korzystanie z czujników przyspieszenia, które już od kilku lat są elementem wbudowywanym w czujniki ESC/ESP. Przy pomocy big data oraz naszego programu SpeedCheck można ustalić miejsce i wielkość szkody w czasie rzeczywistym.



CHATBOT I CARLEXA

S. 10

Komunikatory służące do obsługi zdarzeń szkodowych – dostępne przez całą dobę, siedem dni w tygodniu.



POSTMASTER®

S. 14

Cyfrowa platforma komunikacyjna przeznaczona dla branży motoryzacyjnej. Umożliwiła dealerom samochodowym, warsztatom i zakładom blacharsko-lakierniczym przesyłanie za pomocą jednego kliknięcia kosztorysów, ekspertyz, zdjęć i faktur w formie paczek do ponad 130 odbiorców.



EASYCLAIM/GO

S. 18

Internetowa aplikacja przeznaczona do likwidowania szkód na podstawie zdjęć przy użyciu końcowego urządzenia mobilnego. Szkoda może zostać zlikwidowana w ciągu kilku godzin (okres od momentu zgłoszenia do momentu wyceny).



FUNKCJA AUTOMATYCZNEGO ROZPOZNAWANIA OBRAZU

S. 22

Program działający w oparciu o własne algorytmy i sztuczną inteligencję automatycznie rozpoznaje części samochodowe i uszkodzenia pojazdu na podstawie zdjęć. Funkcja automatycznego rozpoznawania obrazu jest stosowana w wielu produktach marki ControlExpert.



SPEEDCHECK

S. 26

Internetowa aplikacja, przy pomocy której można w szybki i efektywny sposób oszacować wartość szkody komunikacyjnej.



DRUK 3D

S. 30

Dzięki technologii druku w formacie 3D warsztaty samochodowe będą mogły w przyszłości dokonywać na miejscu wydruku samochodowych części zamiennych i przygotowywać je do montażu. Głównym celem firmy ControlExpert jest zaprojektowanie odpowiedniej infrastruktury komunikacyjnej.

Proces całkowitego zlikwidowania szkody może trwać nawet miesiąc. To zbyt długo. A co, gdyby skrócić ten proces, powiedzmy: do kilku godzin? Nierealne marzenie? Nie – taka jest właśnie nasza wizja.

Wypadek sam w sobie jest nieprzyjemnym doświadczeniem, ale dla poszkodowanego prawdziwa udręka rozpoczyna się często krótko po nim. Fakt zajścia wypadku, następnie przygotowanie dokumentacji szkodowej, ustalenie wysokości szkody i odpowiedniej metody naprawy, sprawdzenie szczegółów umowy ubezpieczeniowej, wybór warsztatu naprawczego, następnie zakup części zamiennych i naprawa samochodu zabiera mnóstwo czasu i nerwów. Proces likwidowania szkody zasadniczo wygląda dzisiaj tak jak 30 lat temu. Całkowita obsługa szkody zajmuje średnio 28 dni. Poszkodowany musi wykazać się dużą cierpliwością albo wykazać sporo własnej inicjatywy, by skrócić czas oczekiwania.

Nicolas Witte, Członek Zarządu firmy ControlExpert, dostrzega dużą potrzebę zmian w tym zakresie, co podkreśla na każdym kroku. 32-letni Witte jest siłą napędową firmy ControlExpert w zakresie wyczuwania trendów i uwzględniania ich podczas projektowania przyszłościowych rozwiązań. Już teraz produkty marki ControlExpert, takie jak EasyClaim czy SpeedCheck, w znacznym stopniu przyczyniają się do przyspieszenia dotychczas długotrwałych procedur dzięki poddaniu ich procesowi digitalizacji. Również w przyszściowym modelu likwidowania szkód będą one odgrywać ważną rolę. ControlExpert nie poprzestaje jednak tylko na powyższych rozwiązaniach. Wizją firmy jest zaprojektowanie modelu likwidowania szkód, z którego konsumenci będą mogli korzystać w dowolnym momencie. Niezbędne do realizacji tego celu

technologie są dostępne od dawna – należy je tylko odpowiednio dostosować i zaimplementować.

Właśnie nad tym z pełnym zaangażowaniem pracuje zespół składający się ze specjalistów IT, ekspertów ds. szkód komunikacyjnych, programistów, specjalistów od data science oraz pracowników działu badań i rozwoju. „Na początku dokładnie przyjrzelśmy się każdemu elementowi łańcucha procesowego i zadaliśmy sobie pytanie: co można w nich usprawnić? Jak możemy uprościć dane etapy? Oczywiście wszystko to przy uwzględnieniu przyszłościowych trendów i najnowszych technologii” – wyjaśnia Nicolas Witte. Podczas analizowania aspektów widzenia komputerowego/automatycznego rozpoznawania obrazu, sterowania głosowego, telematyki, technologii dronowej, deep learningu czy druku 3D można dostrzec możliwości, które bez wątpienia będą kształtować przyszłość. W toku rozważań firmy powstała konkretna wizja przyszściowego modelu likwidowania szkód oparta na tych możliwościach. Eksperti ControlExpert pracują nad jego stworzeniem i są przekonani, że cel nie jest tak odległy, jakby mogło się wydawać.

Jak zatem wygląda przyszściowy model likwidowania szkód? Zachęcamy do udania się z nami w interesującą podróż, podczas której zaprezentujemy poszczególne rozwiązania technologiczne (patrz tematy po lewej stronie). ■



NICOLAS WITTE

Członek Zarządu firmy ControlExpert

„Naszą wizją jest stworzenie modelu kompleksowego likwidowania szkód, z którego konsumenci – zgodnie ze swoim idealnym wyobrażeniem – będą mogli korzystać w dowolnym momencie. Niezbędne do realizacji tego celu technologie są dostępne od dawna – należy je tylko odpowiednio dostosować i zaimplementować.”



TELEMATYKA



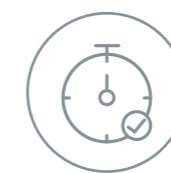
CHATBOT I CARLEXA – S. 10



POSTMASTER® – S. 14



EASYCLAIM/GO – S. 18

FUNKCJA AUTOMATYCZNEGO ROZPOZNAWANIA
OBRAZU – S. 22

SPEEDCHECK – S. 26



DRUK 3D – S. 30

TELEMATYKA

SZYBKIE USTALENIE SZKODY

Wypadku nie można cofnąć, ale można postarać się, by odszedł wkrótce w niepamięć. Pomocna będzie w tym przypadku możliwość szybkiego wglądu w powstałą szkodę. W naszym przyszłościowym modelu zajmie to zaledwie kilka sekund. Brzmi nierealnie? Opieramy się po prostu na zasadach telematyki. I trochę na zasadach fizyki.

„PO ZAJĘCIU WYPADKU BĘDZIEMY W STANIE OSZACOWAĆ WIELKOŚĆ SZKODY, ZANIM POJAZD JESZCZE SIĘ ZATRZYMA.”

DANIEL KLIMA,
Operational Excellence Specialist
w firmie ControlExpert

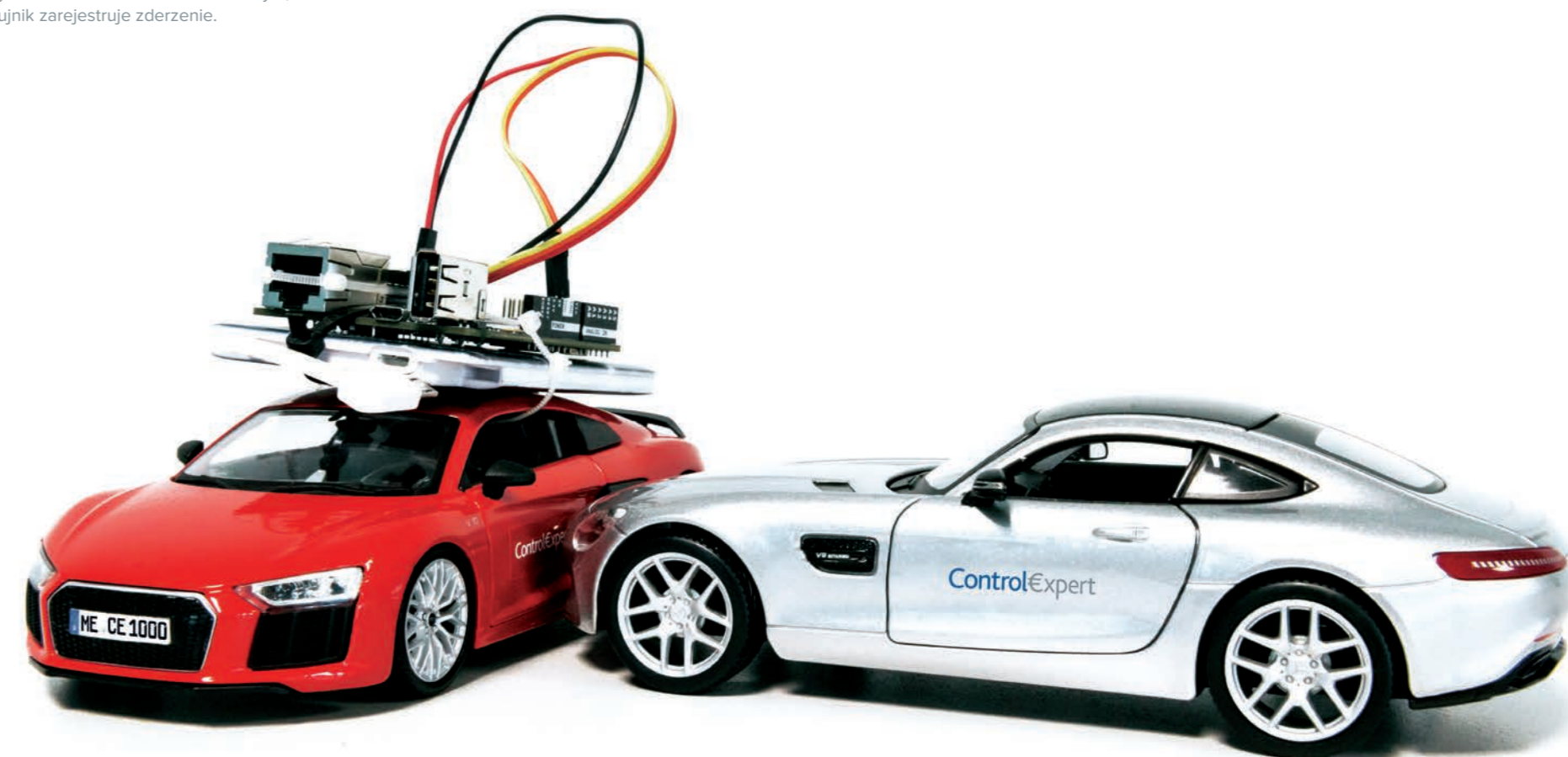
„Po zajściu wypadku będziemy w stanie oszacować wielkość szkody, zanim pojazd jeszcze się zatrzyma.” – to, z jakim przekonaniem Daniel Klima składa tę deklarację, rozwiewa wszelkie wątpliwości co do jej prawdziwości. Ten inżynier pracujący w ControlExpert w dziale badań i rozwoju wie, o czym mówi. „Pojazdy to poruszające się źródła danych. Dzięki wbudowanym czujnikom telematycznym możemy pozyskać ogromną ilość danych. Decydujące jest zatem pytanie, w jaki sposób powinniśmy w przyszłości korzystać z tych danych z pożytkiem dla naszych klientów?”

Aby samodzielnie poznać tajniki metod pozyskiwania danych, Daniel Klima wraz z zespołem przeprowadził szereg testów. Razem stworzyli matematyczny model dynamiczny, który poddali analizie przy użyciu rzeczywistych danych testowych. W celu lepszego zaprezentowania wyników osobom, które nie posiadają gruntownej wiedzy matematycznej, zbudowali wersję demonstracyjną przy pomocy dwóch modeli samochodowych i elektrycznego czujnika przyspieszenia. Podczas prób testowych czujnik w ułamku sekundy potrafił rozpoznać kierunek działania sił na pojazd. Miejsce, kierunek i siłę był w stanie ustalić właśnie dzięki zastosowaniu zasad fizyki. Dane zebrane za pomocą

czujnika telematycznego połączone z danymi bazowymi oraz danymi dotyczącymi modelu pojazdu i taryfy ubezpieczeniowej pozwalają przygotować w krótkim czasie wiążącą wycenę szkody, zaprezentować przejrzyście koszty z nią związane oraz dokonać autoryzacji – wszystko w pełni zautomatyzowany sposób. Aplikacja SpeedCheck (patrz druga ramka po prawej stronie), która już dzisiaj umożliwia tworzenie rzetelnej wyceny szkody w czasie rzeczywistym, posługuje również do gromadzenia i przesyłania wszelkich informacji. Wszystko zależy zatem od zasobów danych.

„Dane są paliwem napędzającym teraźniejszość” – podsumowuje dr Andreas Witte, Kierownik działu badań i rozwoju w firmie ControlExpert. Wynikające przy tej okazji kwestie ochrony danych i wyrażenia zgody na ich przetwarzanie są zdecydowanie jednymi z najtrudniejszych do uregulowania. Na obecnym etapie nadal prowadzone są badania w tym zakresie. Już dzisiaj ControlExpert we współpracy ze znanymi producentami samochodów pracuje nad projektami pilotażowymi, każdego dnia analizując i ulepszając dane rzeczywiste. Jedno jest bowiem pewne: telematyka będzie odgrywać w przyszłościowym modelu likwidowania szkód decydującą rolę. Tego jest pewien nie tylko dr Andreas Witte. ■

Model telematyczny: czerwony model samochodu został wyposażony w czujnik przyspieszenia zamocowany na dachu. W momencie, gdy srebrny samochód najedzie na auto w kolorze czerwonym, czujnik zarejestruje zderzenie.

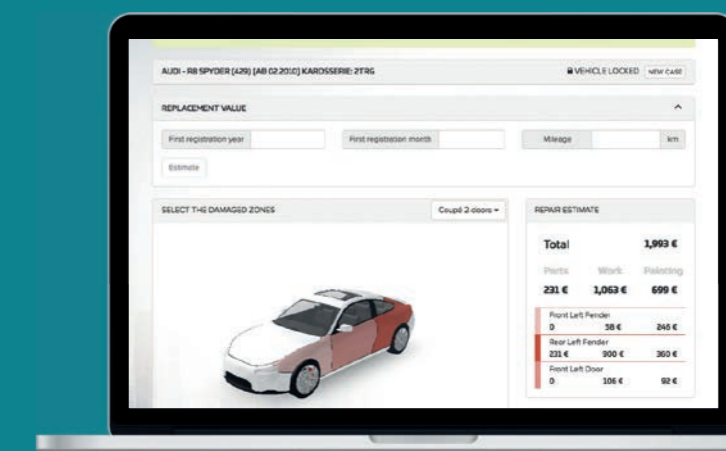


ZALETY TELEMATYKI

- Przekazywanie rzeczywistych informacji o przebiegu zdarzenia wypadkowego i rozmiarze szkody
- Szybkie ustalenie sprawcy zdarzenia
- Opracowanie standardów telematycznych dopasowanych w zależności od stylu jazdy
- Automatyzacja procesów (możliwość automatycznego wezwania pojazdu holującego / samochodu zastępczego, opcja natychmiastowego zamawiania części zamiennych, w razie potrzeby ustalenie dogodnego terminu wizyty w warsztacie)

SPEEDCHECK – SZYBKIE WYNIKI

Internetowa aplikacja SpeedCheck pozwala w szybki i efektywny sposób oszacować wysokość szkody komunikacyjnej. SpeedCheck ustala wysokość odszkodowania na podstawie typowych szkód i porównywalnych elementów szkody dostępnych w bazie danych, dzięki czemu ubezpieczyciel może złożyć poszkodowanemu i/lub osobie wnoszącej roszczenie odszkodowawcze adekwatną ofertę na pokrycie szkody w czasie rzeczywistym. SpeedCheck oferuje warsztatom naprawczym możliwość wykonania kalkulacji, a tym samym oszczędność cennego czasu.



DR ANDREAS WITTE

Kierownik działu badań i rozwoju w firmie ControlExpert

Od początku 2015 roku dr Andreas Witte kieruje działem badań i rozwoju w firmie ControlExpert. Dział ten zajmuje się głównie zagadnieniami z zakresu analityki biznesowej, machine learningu, analizy danych typu big data, sztucznej inteligencji oraz wieloma innymi. Wcześniej pracował we Fraunhofer Institut oraz na Uczelni Technicznej RWTH w Aachen, gdzie nadal jest czynnym wykładowcą. Na uczelni RWTH studiował kierunek budowy maszyn, a tytuł doktora uzyskał w dziedzinie produkcji i przetwarzania sygnałów.



DANIEL KLIMA

Operational Excellence Specialist w firmie ControlExpert

Daniel Klima rozpoczął pracę w dziale badań i rozwoju firmy ControlExpert w roku 2015. Po uzyskaniu dyplomu magistra inżyniera budowy maszyn w dziedzinie przemysłu 4.0, IT oraz inżynierii serwisowej dołączył do zespołu ControlExpert w drodze konkursu: rozwinął model prognostyczny na potrzeby projektowania wewnętrznego, z którego firma aktywnie korzysta.



SIEDEM GŁÓWNYCH PRZYCZYN STARZENIA SIĘ

UTRATA KOMÓREK

Następuje na przykład na skutek umierania komórek nerwowych w mózgu, prowadzi do schizofrenii i choroby Alzheimera.

MUTACJA MITOCHONDRIALNA

Sprzyja powstawaniu cukrzycy, nadciśnienia tętniczego i podwyższonego poziomu cholesterolu we krwi.

ODPADY WEWNĄTRZKOMÓRKOWE

Powstają w momencie odkwaszania komórek, mogą prowadzić do choroby Alzheimera, Parkinsona i Huntingtona.

RAK

Oznacza tworzenie się w organizmie złośliwych komórek nowotworowych, które uszkadzają lub niszczą zdrowe komórki.

ODPADY POZAKOMÓRKOWE

To odpady wewnątrzkomórkowe, które przedostają się przez błonę komórkową do obszaru pozakomórkowego. Wywołują bóle głowy, nudności, złe samopoczucie, biegunkę i inne objawy.

STARE KOMÓRKI

Powstają w drodze naturalnego procesu starzenia się organizmu, mogą prowadzić m.in. do cukrzycy, chorób krążeniowych, raka, demencji, zapalenia stawów i osteoporozy.

USIECIOWANIE BIAŁEK

Białka wykorzystywane w przemyśle spożywczym jako korzystny emulgator/stabilizator są podejrzewane o wywołanie m.in. chorób autoimmunologicznych.

AUBREY DE GREY

WHO WANTS TO LIVE FOREVER?

Życie, w formie jaką znamy, ma swój początek i koniec. Jednak Aubrey de Grey, specjalista w dziedzinie gerontologii, pracuje nad rozwiązaniem, które pozwoli żyć wiecznie. Pomijając względy etyczne, ta dziedzina nauki stawia przed nami wyzwania, o których dotąd nam się nie śniło.

Czy można wyobrazić sobie życie wieczne? Życie przez 100, 200, 500, a może nawet 1000 lat? Możliwość uczestniczenia w życiu własnych dzieci, wnuków i prawnuków? Jak będzie wtedy wyglądać kwestia opieki emerytalnej? W momencie uzyskania nieśmiertelności zmieniliby się na pewno cały system emerytalny. A jak wyglądałaby kwestia rozmnażania się? Chęć pozostawienia po śmierci swojej cząstki na Ziemi nie byłaby już tak silna jak obecnie. Z drugiej strony mogłoby dojść do wprowadzenia zakazu rozmnażania się, by zapobiec przeludnieniu planety. Jeśli nikt by nie umierał, gdzie mieszkaliby wszyscy ludzie? Może poza Ziemią?

Tego typu rozważania pokazują, że nieśmiertelność jest dla nas nadal trudna do wyobrażenia. Równocześnie podnoszą się głosy, według których nieśmiertelność stanowić może największe zagrożenie dla ludzkości. Niezależnie od naszej prywatnej opinii ten londyński naukowiec ma swoją własną wizję osiągnięcia nieśmiertelności, nad którą usilnie pracuje.

54-letni Aubrey De Grey jest aktualnie jednym z najważniejszych naukowców w dziedzinie gerontologii. Wiedzę w tym zakresie zdobył samodzielnie, pracując jako informatyk w Instytucie Genetyki Uniwersytetu w Cambridge. De Grey nie dąży do wyeliminowania śmierci, a jedynie procesu starzenia się. Starzenie się jest jego zdaniem „wyłącznie jedną z wielu przyczyn śmierci”. Jego działania są jednak uznawane za kontrowersyjne. Przed kilkoma laty skupił na sobie światową opinię publiczną, gdy zaprezentował swoje nowe naukowe założenia, według których można będzie zahamować procesy starzenia się. Aubrey De Grey uważa marzenie bycia wiecznie młodym i zdrowym za wykonalne. Zasadniczy problem upatruje jednak w skutkach, z jakimi będzie musiało się zmierzyć społeczeństwo.

„KURACJĘ ODMŁADZAJĄCĄ MOŻNA PORÓWNAĆ Z SERWISOWANIEM SAMOCHODU: JEŚLI CHCEMY, BY NASZE CIAŁO POZOSTAWAŁO ZAWSZE W DOSKONAŁEJ FORMIE, POWINNIŚMY CZĘŚCIEJ ODWIEDZAĆ WARSZTAT ZAJMUJĄCY SIĘ „NAPRAWĄ KOMÓREK”. KTO ZAŚ ZADOWOLI SIĘ DOBRYM STANEM, BĘDZIE KORZYSTAĆ Z USŁUGI JEDYNIJE CO KILKA LAT”.

AUBREY DE GREY,

brytyjski bioinformatyk i teoretyk w zakresie biogerontologii

SIEDEM GŁÓWNYCH PRZYCZYN STARZENIA SIĘ

Zdaniem Aubrey De Greya istnieje siedem głównych przyczyn starzenia się, które ostatecznie prowadzą do śmierci (patrz ramki po lewej stronie). Przyczyny starzenia się przyrównał do kategorii szkodowych. Dla każdej kategorii zaproponował stosowanie adekwatnych strategii mających na celu zwalczanie zagrożeń. W starzejącym się ciele gromadzą się coraz to nowe niepożądane komórki. Odkładające się komórki mogą wywoływać schorzenia, na przykład w stawach. W momencie aktywowania komórek, tzw. naturalnych zabójców, można by jednak zapobiec odkładaniu się starzejących się komórek. Z racji tego, iż komórki te gromadzą się w ciele na przestrzeni wielu lat, nie powodują one na początku uszkodzeń. Do zagrożenia dochodzi w momencie przekroczenia określonego progu odporności. Zdaniem Aubrey De Greya nasuwa to wniosek, że odkładające się stare komórki należałoby unicestwić tylko powyżej tego progu odporności. Takie działanie pozwoliłoby wyeliminować objawy starzenia, ponieważ szkody pozostałyby na umiarkowanym poziomie. W przypadku pytania o częstotliwość tego typu „kuracji odmładzających” De Grey przytacza przykład z branży motoryzacyjnej: jeśli ciało ma pozostawać w doskonałej formie, częściej udaje się do warsztatu zajmującego się „naprawą komórek”. Kto zadowolony jest z dobrego stanu, korzysta z usług serwisowych jedynie co kilka lat w celu powstrzymania procesów starzenia się.

KTO DOŚWIADCZY KOŃCA ERY STARZENIA SIĘ?

Zdaniem De Greya perspektywa końca ery starzenia się będzie osiągalna już za 30 lat. Aktualnie naukowcy pracują nad wyeliminowaniem trzech z siedmiu przyczyn starzenia (tj. rakiem, utratą i starzeniem się komórek) w drodze eksperymentów na zwierzętach. Rozwiązanie pozostałych czterech przyczyn zajmie jeszcze 15 lat, a może dużo więcej. Największy problem stanowi aktualnie dla Aubrey De Greya trudność ze sfinansowaniem jego projektów. Ten brytyjski naukowiec nie należy jednak do osób, które mogłyby powstrzymać tak przyziemną rzecz jak pieniądze. Na pewno znajdzie odpowiednie środki, a wtedy zobaczymy, dokąd doprowadzą jego starania. ■





TELEMATYKA – S. 06



CHATBOT I CARLEXA



POSTMASTER® – S. 14



EASYCLAIM/GO – S. 18

FUNKCJA AUTOMATYCZNEGO ROZPOZNAWANIA
OBRAZU – S. 22

SPEEDCHECK – S. 26



DRUK 3D – S. 30

CHATBOT I CARLEXA

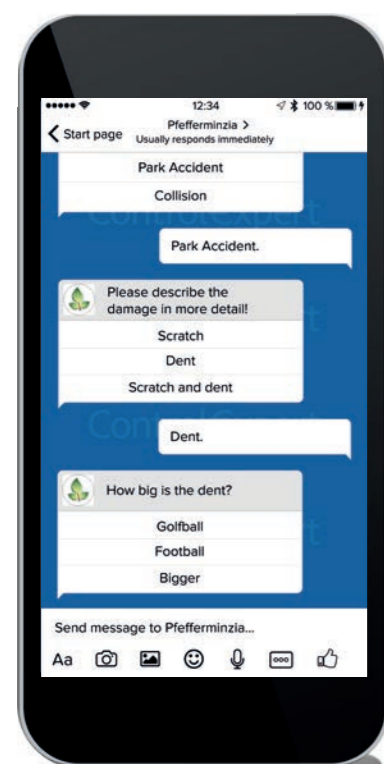
ZAWSZE W KONTAKCIE

Niezależnie od tego, jakiej wielkości była doznana szkoda: w momencie zajścia wypadku poszkodowany będzie wdzięczny za każdy rodzaj pomocy i doradztwa. Co się stało? Co należy zrobić w tej sytuacji? Kto zatroszczy się o skutki szkody? Pytania tego typu potrafią mocno zaprzętać głowę. Odpowiedzi na nie coraz częściej dostarczają cyfrowe systemy dialogowe bazujące na tekście i mowie.

Nadal brzmi to jak scenariusz filmu science fiction z lat 80: dwie strony prowadzą ustną lub pisemną rozmowę, podczas której wymieniają się informacjami na temat aktualnych wydarzeń lub wyjaśniają zaawansowane kwestie związane z daną sytuacją – przy tym jedną z tych stron nie jest człowiek. To, co dawniej wydawało się odczuweczną i niepokojącą wizją przyszłości, dziś staje się faktem. Z tą jednak różnicą, że dzisiaj wizja ta nie jest już w żadnym stopniu postrzegana jak wcześniej. Chatboty, popularne aplikacje służące do komunikowania się, znajdują aktualnie zastosowanie w wielu obszarach naszego życia. Podczas gdy w roku 2014 liczba użytkowników korzystających z tego typu aplikacji na świecie wynosiła 1,07 mld, w roku 2019 wzrosła do liczby 2,2 mld.¹ Nie dziwi zatem fakt, że aplikacje te odgrywają i będą odgrywać coraz ważniejszą rolę również w przyszłych procesach związanych z likwidowaniem szkód. Dotyczy to także innych komunikatorów bazujących na mowie: cyfrowi asystenci, tacy jak „Alexa” firmy Amazon, zaczynają wkraczać we wszystkie sfery życia ludzi na całym świecie.

ControlExpert, ekspert w dziedzinie digitalizacji, pracuje nad rozwojem i możliwością szerszego stosowania zautomatyzowanych systemów dialogowych. Zalety zarówno dla osób poszkodowanych, jak i firm

ubezpieczeniowych widać bowiem gołym okiem. Komunikatory umożliwiają obu stronom w pełni zautomatyzowaną obsługę zdarzeń szkodowych przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Komunikacja nie jest prowadzona w chłodnym, czysto rzeczowym tonie, jakiego można by się spodziewać po oprogramowaniu. Chatboty wyróżniają się nie tylko niemal nieograniczoną wiedzą specjalistyczną, ale również wyjątkowym poziomem empatii. Często nie widać różnicy w porównaniu z rozmową z człowiekiem. Bardzo prawdopodobne, że również Wy, Drodzy Czytelnicy, rozmawialiście kiedyś z chatbotem, nie rozpoznając w nim robota. Także głosowe systemy audio rozwinęły się z biegiem czasu do poziomu, na którym zaciera się różnica pomiędzy światem rzeczywistym a światem wirtualnym. Wyraźnie można było dostrzec podczas hackathonu organizowanego dla branży ubezpieczeniowej pod nazwą #_hackNEXT, który odbył się wiosną 2017 roku w Monachium. >>



Zespół IT firmy ControlExpert uczestniczył w tym konkursie. Zaprojektował rozwiązanie IoT (Internet of Things) bazujące na sztucznej inteligencji i chmurze obliczeniowej, które umożliwia likwidowanie szkód przy pomocy głosowej asystentki „Alexa” firmy Amazon. Powstały w ten sposób produkt o roboczym tytule „Carlexa” pozwala m.in. na wygodne zgłaszanie szkód parkingowych bez potrzeby wychodzenia z domu. W połączeniu z innymi produktami marki ControlExpert, takimi jak SpeedCheck, pomaga w identyfikacji i zlokalizowaniu pojazdu oraz w oszacowaniu szkody. W końcowym etapie rozmowy z asystentką „Carlexa” klient decyduje o wypłacie odszkodowania lub naprawie – i gotowe! W niedalekiej przyszłości w przypadku

zdarzenia szkodowego z poszkodowanym będą kontaktować się zatem chatboty lub systemy typu „Carlexa”. Rozmowa będzie prowadzona za pomocą końcowych urządzeń mobilnych lub systemów audio zamontowanych w samochodach. Osoba poszkodowana nie będzie informowana wyłącznie o wielkości szkody, ale będzie również od razu prowadzona przez kolejne etapy likwidacji. Jaka jest wysokość szkody? Czy pojazd musi zostać odholowany? Który warsztat naprawczy będzie najlepszy? Jaki jest adres warsztatu? Wszystkie te kwestie będą wyjaśniane w kilka sekund – w pełni zautomatyzowany i niezawodny sposób oraz w o wiele przyjemniejszej atmosferze, niż przedstawiały to filmy SF z lat 80. ■



Rys. 1: #_hackNEXT 2017 – hackathon poświęcony branży ubezpieczeniowej, zainicjowany przez Allianz Deutschland AG, firmę doradztwa technologicznego Technologieberatungsunternehmen DataArt, firmę ds. analiz ubezpieczeniowych Franke und Bornberg oraz firmę doradztwa związanego ze strategią firmy i zarządzaniem zeb.



Rys. 2: Zespół ControlExpert biorący udział w hackathonie podczas konkursu #_hackNEXT 2017.



„W NIEDALEKIEJ PRZYSZŁOŚCI W PRZYPADKU ZDARZENIA SZKODOWEGO Z POSZKODOWANYM BĘDĄ KONTAKTOWAĆ SIĘ CHATBOTY LUB SYSTEMY TYPU „CARLEXA”. ROZMOWA BĘDZIE PROWADZONA ZA POMOCĄ KOŃCOWYCH URZĄDZEŃ MOBILNYCH LUB SYSTEMÓW AUDIO ZAMONTOWANYCH W SAMOCHODACH.”

MICHAEL KUBIOWICZ,
Key Account Manager
ControlExpert

¹<https://de.statista.com/themen/1973/instant-messenger/>

INVOICECHECK

PROFESJONALNA KONTROLA FAKTUR

Czy koszty związane z naprawą można kontrolować w bardziej dokładny i efektywny sposób? Nad tą kwestią zastanawia się wielu klientów, rzeczoznawców, ale i ekspertów ubezpieczeniowych. Jak to jednak zwykle bywa, diabeł tkwi w szczegółach.

„Program InvoiceCheck to innowacyjne rozwiązanie ukierunkowane na potrzeby klientów, które wdraża sprawdzone i usystematyzowane procedury w zakresie kontroli faktur za usługi blacharskie. InvoiceCheck potrafi to, o czym wielu tylko marzy” – wyjaśnia Nick Pawlak, Kierownik działu InvoiceCheck w firmie ControlExpert. Receptą na sukces jest z jednej strony połączenie doskonale opracowanych i inteligentnie powiązanych danych, z drugiej zaś zastosowanie wiedzy specjalistycznej naszych pracowników podczas kontroli każdej faktury.

WIEDZA CYFROWA CZYNNIKIEM TWORZĄCYM WARTOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTWA

Pracownicy ControlExpert posiadają wiedzę nie tylko w zakresie kosztów ogólnych, ale znają także każdą pozycję, która się za nimi kryje. Dobrze wiedzą, jakie indywidualne zalecenia w zakresie roboczo-godzin, napraw i czynności okołonaprawczych obowiązują w przypadku danych producentów, – gwarantuje to transparentność i oszczędność kosztów oraz skrócenie czasu związanego z likwidowaniem szkody. „Żyjemy w cyfrowym, sieciowym świecie, w którym czas to pieniądz” – słusznie komentuje Nick Pawlak. Na potwierdzenie wystarczy wskazać osiągnięty 80-procentowy wzrost oszczędności w tym zakresie.

WSZYSTKIE BIEŻĄCE DANE W JEDNYM MIEJSCU

Komputery stają się coraz inteligentniejsze – pozwalają na szybsze sprawdzanie wielu danych i szczegółów niż w przypadku, gdyby miał to robić człowiek. ControlExpert dawno dostrzegł wartość dodaną, jaką niesie ze sobą digitalizacja, i utworzył własny dział ds. profesjonalnego zarządzania danymi. Zespół zajmuje się uzupełnianiem wytycznych producentów oraz administruje danymi inwentaryzacyjnymi, dzięki czemu na przestrzeni lat zbudował obszerną bazę danych.

WYSPECJALIZOWANIE POPŁACA

Specjalistyczna wiedza naszych ekspertów ds. szkód komunikacyjnych jest równie ważna co powyższe bazy danych. Aby móc oferować profesjonalne usługi na najwyższym poziomie, przydzielamy naszych ekspertów do zespołów odpowiedzialnych za marki poszczególnych producentów: i tak dla przykładu nasz specjalista ds. techniki samochodowej posiadający wieloletnie doświadczenie zawodowe zdobyte w warsztacie BMW zajmuje się kontrolą faktur tej konkretnej marki samochodów. ControlExpert kontroluje każdą strukturę, aby móc świadczyć usługi najwyższej jakości.

WSPARCIE TELEFONICZNE

W przypadku potrzeby odbycia fachowej rozmowy z pracownikiem warsztatu naprawczego na temat niejasnych dla klienta kwestii naprawy, dużą pomocą będzie możliwość prowadzenia takiej rozmowy telefonicznej przez naszych specjalistów. Rozmowa odbywa się wtedy na

równorzędnym poziomie i gwarantuje szybką finalizację danej sprawy. ControlExpert może na życzenie przekierowywać rozmowy telefoniczne bezpośrednio do swoich ekspertów ds. szkód komunikacyjnych.

STAŁY PODGLĄD WYNIKÓW

Produkt InvoiceCheck użytkuje aktualnie ponad 30 klientów, co pozwala nam na porównywanie wyników poszczególnych klientów z wynikami branży. Dzięki przejrzystemu i szczegółowemu systemowi raportowania potrafimy wskazywać klientom obszary wymagające dalszej optymalizacji.

ZAUTOMATYZOWANA WYPŁATA ODSZKODOWAŃ

Gdy jest to zasadne z ekonomicznego punktu widzenia, ControlExpert namawia klienta do zakończenia procesu likwidacji szkody i do ew. zautomatyzowanej wypłaty odszkodowania. ControlExpert wprowadza informacje do systemu i przekazuje dane szkodowe do systemu klienta. W ten sposób szkoda może być likwidowana w szybszy i bardziej cyfrowy sposób. ■



NICK PAWLAK

Kierownik działu InvoiceCheck w firmie ControlExpert

„Program InvoiceCheck to innowacyjne rozwiązanie ukierunkowane na potrzeby klientów, które wdraża sprawdzone i usystematyzowane procedury w zakresie kontroli faktur za usługi blacharskie. InvoiceCheck potrafi to, o czym wielu marzy.”



CZY WIESZ, ŻE...?

63 procent wszystkich faktur za usługi warsztatowe zawiera błędy.



ZALETY PROGRAMU INVOICECHECK

- ➔ Możliwość stosowania w przypadku szkód AC i OC
- ➔ Przyspieszenie procesów w wyniku zastosowania sprawdzonych formatów danych
- ➔ Maksymalna przejrzystość dzięki zastosowaniu internetowej metody raportowania i porównania z branżą
- ➔ Uwzględnienie zaleceń producentów
- ➔ Mniejsza potrzeba angażowania pracowników dzięki wsparciu ControlExpert podczas rozmów telefonicznych z pracownikami warsztatu naprawczego
- ➔ Szkolenie pracowników przez firmę ControlExpert



POSTMASTER®

KOMUNIKACJA TO PODSTAWA

PostMaster® jest cyfrową platformą komunikacyjną, która będzie stanowić centralne rozwiązanie w przyszłościowym modelu likwidowania szkód i serwisowania pojazdów. Za jej pośrednictwem będzie można obsługiwać wszelkie technologie i procesy, w tym również te, które na dzień dzisiejszy należą jeszcze do przyszłości. Jednak już dzisiaj ControlExpert dokonał dużego kroku naprzód, łącząc całą branżę w cyfrową sieć za pomocą programu PostMaster®.



„W PEŁNI ZAUTOMATYZOWANY PROCES LIKWIDACJI SZKODY, SZYBKA REAKCJA ZWROTNA, BŁYSKAWICZNA ZAPŁATA, PROSTA OBSŁUGA – TAK WYGLĄDAJĄ ZALETY CENIONE PRZEZ WSZYSTKICH KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z PLATFORMY.”

HENRIK LANGE,
Kierownik działu sprzedaży motoryzacyjnej
ControlExpert

Steffen Kinski, Kierownik działu sprzedaży motoryzacyjnej w firmie ControlExpert, nie ma wątpliwości: PostMaster® może poszczycić się wyjątkową historią sukcesu. Wkraczając na rynek ponad osiem lat temu, ta internetowa platforma służąca do likwidowania szkód i obsługi serwisowania pojazdów zrewolucjonizowała niemiecką branżę motoryzacyjną. Dowodów na potwierdzenie sukcesu platformy jest aż nadto: „Platforma komunikacyjna funkcjonuje jedynie dzięki jej użytkownikom. Bez ludzi, którzy pracują przy jej pomocy, nawet najlepsza platforma staje się bezużyteczna. Za pośrednictwem platformy PostMaster® w roku 2017 zostało obsłużonych ponad pół miliona operacji. Już sam ten fakt przemawia za siebie.” Oprócz tego platforma wyróżnia się jeszcze innymi liczbami potwierdzającymi odniesiony sukces.

Do odbiorców PostMaster® zaliczyć można niemal wszystkie towarzystwa ubezpieczeniowe i leasingowe działające na terenie Niemiec. Do grupy nadawców dołączyło w międzyczasie ponad 5 tys. warsztatów

samochodowych. Warsztaty przygotowują kosztorysy, zdjęcia, faktury i ekspertyzy jak dotychczas przy pomocy systemu zarządzania dla dealerów, następnie wysyłają je w formie paczki do swoich partnerów – towarzystw ubezpieczeniowych, towarzystw leasingowych i klientów biznesowych. Henrik Lange, Kierownik działu sprzedaży motoryzacyjnej, dodaje: „W pełni zautomatyzowany proces likwidacji szkody, szybka reakcja zwrotna, błyskawiczna zapłata, prosta obsługa – tak wyglądają zalety cenione przez wszystkich klientów korzystających z platformy.” A tych przybywa. W roku 2017 udało się przykładowo pozyskać kolejnego wiodącego przedstawiciela branży – Porsche Financial Services, który przy likwidowaniu szkód zaczął korzystać z platformy PostMaster®.

Specjalnie na potrzeby firmy Porsche Financial Services został zaprojektowany osobny interfejs, za pośrednictwem którego na platformie PostMaster® może komunikować się ze sobą wszystkich 87 niemieckich punktów



Zespół PostMaster® (od lewej):
Steffen Kinski,
Jacqueline Jarzabek,
Levent Sakir,
Alexandra Labudde,
Henrik Lange

Porsche. Dzięki temu mogą one obsługiwać wszystkie pakiety związane z serwisowaniem za pośrednictwem platformy cyfrowej. Inne firmy również oczekują znacznych korzyści w związku z digitalizacją swoich procesów likwidowania szkód i serwisowania pojazdów, co potwierdzają m.in. aktualne projekty pilotażowe prowadzone we współpracy z firmą Opel Leasing, Real Garant Versicherung AG, Adelta.Finanz AG i innymi partnerami. Przyszłość przyniesie w tym zakresie wiele nowego.

PODOBÓJ RYNKÓW MIĘDZYNARODOWYCH, WDROŻENIE PROGRAMU SPEEDCHECK

A propos przyszłości: jeszcze w roku 2018 produkt PostMaster® wejdzie na rynek szwajcarski. Celem, tak jak uprzednio w przypadku Niemiec, będzie chęć ustanowienia go standardem na rynku. Jednak również niemieckich klientów czekają w tym roku kolejne obiecujące opcje rozszerzające dotychczasowe rozwiązania. Aktualnie z dużym zaangażowaniem prowadzone są prace nad podłączeniem do platformy aplikacji SpeedCheck. Aplikacja ta umożliwi ustalenie wysokości szkody w kilka sekund, dzięki czemu stanowi dla warsztatów dodatkowe efektywne narzędzie służące do zautomatyzowanej kalkulacji kosztów naprawy. Nieco dłużej przyjdzie nam poczekać na uproszczenie i przyspieszenie procesu likwidowania szkody przy użyciu przyszłościowych technologii, takich jak druk 3D, automatyczne rozpoznawanie obrazu i telematyka. Gdy jednak to nastąpi, PostMaster® również w tym zakresie będzie stanowił doskonałe rozwiązanie na potrzeby elastycznego, przejrzystego i analitycznego powiązania wszystkich procesów. Historia sukcesu programu będzie na pewno kontynuowana. ■

ZALETY PLATFORMY POSTMASTER®

- Oszczędność kosztów i czasu dzięki cyfrowej formie komunikacji
- Prosta obsługa, brak dublowania się danych
- Szybka i wiążąca autoryzacja naprawy
- Bezpośrednie interfejsy dostępne w systemie zarządzania dla dealerów
- Szybka płatność
- Bezpieczny transfer środków według standardów bankowych
- Ponad 130 odbiorców



STEFFEN KINSKI

Kierownik działu sprzedaży motoryzacyjnej w firmie ControlExpert

Steffen Kinski jest nową twarzą w zespole PostMaster®. Posiada ugruntowaną wiedzę praktyczną popartą ponad 10-letnim doświadczeniem zawodowym zdobytym w zakładzie lakierniczym. Był również wykładowcą w Izbie Rzemieślniczej w Düsseldorfie i szkolił początkujących specjalistów lakiernictwa samochodowego. Zanim dołączył do zespołu PostMaster®, pracował już od 2,5 roku w firmie ControlExpert – ostatnio na pozycji team leadera działu ds. reklamacji.



Współpraca partnerska pomiędzy firmą Porsche i ControlExpert: dzięki zintegrowaniu platformy PostMaster® z programem Porsche Partner Network (PPN) do PostMaster® połączono wszystkich 87 punktów Porsche na terenie Niemiec.



UDEMY

CZY E-LEARNING WYPRZE TRADYCYJNE FORMY KSZTAŁCENIA?



„OD POCZĄTKU CHCIELIŚMY STWORZYĆ MIEJSCE, W KTÓRYM BĘDZIE MOŻNA UCZYĆ SIĘ ZAGADNIEN Z PRAKTYCZNIEM KAŻDEJ DZIEDZINY WIEDZY. UZNALIŚMY, ŻE PLATFORMA INTERNETOWA BĘDZIE NAJBARDZIEJ REALNYM ROZWIĄZANIEM, ABY MÓC ZREALIZOWAĆ TO AMBITNE PRZEDSIĘWZIĘCIE NA TAK DUŻĄ SKALĘ. CHCIELIŚMY UMOŻLIWIĆ EKSPERTOM ŁATWĄ ORGANIZACJĘ KURSÓW, WYMIANĘ POMYSŁÓW, WZAJEMNĄ NAUKĘ, A RÓWNOCZEŚNIE DOSTARCZYĆ NOWYCH WRAŻEŃ.”

EREN BALI,
CEO i współzałożyciel marki Udemy

Udemy to platforma udostępniająca kursy do samodzielnego kształcenia, z której można korzystać w dowolnym miejscu na świecie przez Internet. Dzięki ofercie Udemy można zwiększyć w przyszłości swoje szanse zawodowe. Koncepcja uczenia się przez całe życie ma coraz większe znaczenie, ponieważ digitalizacja przyczynia się do tworzenia szybszego i bardziej złożonego środowiska pracy.

Zmiana ta nie pozostaje bez znaczenia. Wiele dawnych zawodów zostanie wypartych w wyniku rozwoju technologicznego – stosowania sztucznej inteligencji oraz rozwiązań z zakresu robotyki i biotechnologii. Będzie to zmiana, która na pierwszy rzut oka brzmi drastycznie. Powstanie jednak wiele nowych zawodów. Według szacunkowych danych w przyszłości około 65 procent uczniów uczęszczających obecnie do szkół podstawowych będzie wykonywać pracę w zawodach, które na dzień dzisiejszy jeszcze nie powstały i których istnienia nie potrafimy sobie wyobrazić. Pracownicy będą musieli wykazać się nie tylko większą niż do tej pory otwartością na nowoczesne technologie, ale przede wszystkim gotowością do dokształcania się przez całe życie, by sprostać coraz to nowym wymaganiom rynku pracy.

UDEMY: REWOLUCJA W NAUCZANIU

Internetowy portal e-learningowy Udemy za przedmiot swojej działalności obrał szkolnictwo. Ten młody start-up pochodzący z Doliny Krzemowej jest jeszcze mało znany w Europie i Niemczech, ale istnieje szansa, że Eren Bali, założyciel platformy, zacznie być porównywany z Markiem Zuckerbergiem. Tak jak Zuckerberg tworząc serwis Facebook zrewolucjonizował komunikację społeczną w sieci, tak Bali i jego współpracownicy wywrócili cały sektor cyfrowego nauczania do góry nogami.

WARTO WIEDZIEĆ: NAUCZANIE E-LEARNINGOWE FUNKCJONUJE JUŻ OD PONAD 50 LAT

Chociaż trudno w to uwierzyć, pomysł nauczania w formie elektronicznej był znany już ponad 50 lat temu. Pierwsze udane szkolenia z wykorzystaniem komputera (CBT) prowadzono w latach 80, a wraz z upowszechnie-

niem Internetu pojawiało się coraz więcej możliwości udostępniania kursów w sieci. Pojęcie „e-learningu” weszło na stałe do słownika, a w Internecie można dzisiaj znaleźć bogatą ofertę szkoleń. Jednak to dopiero Udemy, platforma wprowadzona na rynek w maju 2010 roku, stworzyła miejsce, które zrzesza organizatorów kursów i osoby pragnące poszerzyć swoją wiedzę. Metoda e-learningowa była dotychczas dostępna dla wąskiej grupy odbiorców, którzy dysponowali określonym rodzajem sprzętu komputerowego i oprogramowania albo konkretnym formatem i kanałem przepływu danych. Platforma, której projektantami są Eren Bali, Oktay Caglar i Gagan Biyani, oferuje natomiast miejsce do prowadzenia interaktywnych i multimedialnych kursów, do których kursanci mają dostęp w każdej chwili i miejscu za pośrednictwem komputera, tabletu czy smartfona.

OD E-LEARNINGU DO WEB-LEARNINGU

Eren Bali od początku chciał udostępnić platformę osobom prowadzącym zarobkową działalność szkoleniową. Dlatego Udemy umożliwiła im zamieszczanie płatnych kursów na platformie. Znajdując tematyczną niszę na rynku i wykazując duże zaangażowanie, można zarobić podczas tego typu szkoleń pokaźne sumy pieniędzy – Udemy stworzyło kilku nowych milionerów. Większość z ponad 55 tys. oferowanych aktualnie kursów jest płatnych. Dzięki temu kursy są prowadzone na zawsze wysokim poziomie, a reakcje absolwentów kursów wyjątkowo pozytywne. Spora część aktualnej oferty kursów dotyczy tematyki dokształcania zawodowego. Platforma Udemy umożliwia naukę języków obcych – w tym również tych egzotycznych, jak nowoperski i suahili, naukę księgowości czy standardowych metod zarządzania czasem. >>

W ofercie można znaleźć nie tylko kursy wspomagające rozwój kariery zawodowej, ale również liczne kursy hobbystyczne. Począwszy od kursów muzycznych, poprzez te związane z gotowaniem, aż po najróżniejsze kursy dotyczące wielu innych zainteresowań. Niemieckojęzyczny kurs pod nazwą „Nauka profesjonalnej gry na gitarze” (Gitarre spielen wie ein Profi), w którym regularnie bierze udział ponad 2 tys. osób, jest jednym z bestsellerów wśród kursów na platformie Udemy. Podczas 38 lekcji można opanować naukę gry na tym instrumencie, jak i jego czucie. Jeszcze popularniejszym kursem, do którego przekonano się dotychczas ponad 20 tys. osób z całego świata, jest amerykański kurs rysowania, który potrafi w trakcie 28 lekcji z każdego uczestnika kursu uczynić artystę. Wykładane są również standardowe przedmioty szkolne dostępne w coraz to nowych językach, które mogą stanowić doskonałe uzupełnienie dla lekcji w szkole. Zmienia się bowiem również wyobrażenie o zawodzie nauczyciela: w przyszłości pedagogzy będą musieli

prezentować swoją wiedzę w nowocześniejszej formie oraz dysponować dużą wiedzą techniczną. Nauka będzie się odbywać w formie projektów przy coraz silniejszym wykorzystaniu rozwiązań cyfrowych. Uczniowie będą opracowywać zadany materiał samodzielnie, a następnie przedstawiać go w formie prezentacji. Kadra nauczycielska będzie miała ułatwione warunki pracy, nie będzie m.in. musiała przygotowywać lekcji w formie papierowej. Nauczyciele będą mieć też większą swobodę w zakresie doboru metod wspierania uczniów oraz indywidualnego podejścia w przypadku wykrycia braków w ich wiedzy.

UDEMY USTANAWIA STANDARDY I PODDAJE KURSY OCENIE

Aby zagwarantować wysoką jakość usług, Udemy stworzyło szereg surowych wytycznych dla organizatorów kursów, a same kursy poddaje ocenie. Preferowane są oferty szkoleniowe zawierające duże

ilości materiałów video, natomiast lekcje czysto tekstowe nie są na platformie mile widziane. Chcąc zapewnić potencjalnym e-wykładowcom maksymalne powodzenie ich kursów, platforma oddaje im do dyspozycji szereg narzędzi, które pozwalają zachować wymagany wysoki poziom nauczania. Dzięki nim można nie tylko dołączać do lekcji filmy z serwisu Youtube i Vimeo, prezentacje PowerPoint czy inne materiały w formie plików PDF i zip, ale również organizować lekcje na żywo. Platforma szkoleniowa jest główną, ale nie jedyną działalnością marki Udemy, stanowi bowiem tylko część większego modelu biznesowego firmy. W przyszłości Udemy będzie ukierunkowywać swoje usługi w znacznym stopniu na stronę przedsiębiorców, którzy chcą organizować swoje wewnętrzne kursy doszkalające w formie e-learningowej lub planują optymalizację obecnego programu szkoleń. Kursy te będzie można publikować w Intranecie, a platforma będzie udostępniana na wewnętrznych serwerach firmy. Udemy skupi się mocno

również na ofercie szkoleń międzyfirmowych, które na początku będą dostępne dla klientów w USA i Kanadzie. Liczba kursów (szczególnie kursów technicznych) oferujących akredytowane dyplomy i certyfikaty ciągle wzrasta. Coraz więcej akredytowanych instytucji szkoleniowych i organizacji prowadzi swoje kursy oraz egzaminy standaryzowane przy użyciu platformy Udemy.

E-LEARNING W NOWEJ ODŚLONIE

Platforma Udemy już teraz jest doceniana za swój przyszłościowy potencjał. Dostrzegają go również coraz liczniejsi inwestorzy, którzy oferują tej start-upowej firmie z Doliny Krzemowej spory kapitał na dalszy rozwój działalności. Taka forma web-learningu ma szansę zmienić obraz klasycznego szkolnictwa i umożliwić dostęp do wiedzy przede wszystkim osobom ze słabiej rozwiniętych krajów świata. ■

TEMAT PRZYSZŁOŚCI: KSZTAŁCENIE BEZ BARIER

Udemy jest częścią strategii MOOC (masowych otwartych kursów online), która oferuje możliwość kształcenia pozaszkolnego dla nieograniczonej liczby uczestników. Zgodnie z jej zasadami każdy powinien mieć możliwość pobierania w sieci bezpłatnej nauki w którejkolwiek dziedzinie, niezależnie od wieku, statusu społecznego, miejsca przebywania, wysokości dochodów czy innych czynników ekonomicznych lub czynników społeczno-demograficznych. Wiedza jest przekazywana w formie multimedialnej i interaktywnej, a uczestnicy mają wpływ na przekazywane podczas kursu treści.





TELEMATYKA – S. 06



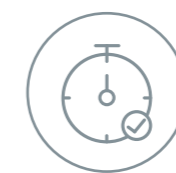
CHATBOT I CARLEXA – S. 10



POSTMASTER® – S. 14



EASYCLAIM/GO

FUNKCJA AUTOMATYCZNEGO ROZPOZNAWANIA
OBRAZU – S. 22

SPEEDCHECK – S. 26



DRUK 3D – S. 30

EASYCLAIM

INTELIGENTNY SPOSÓB
LIKWIDOWANIA SZKÓD

Dobre pomysły zawsze w cenie: internetowa aplikacja EasyClaim z początkowo mało znanego rozwiązania staje się narzędziem chętnie stosowanym przez wiodących ubezpieczycieli. Nic w tym dziwnego, ponieważ jest ona poddawana regularnym aktualizacjom i stosuje zawsze najnowocześniejsze technologie. Pozwala to już dzisiaj w znacznym stopniu przyspieszyć proces związany z likwidowaniem szkody w kraju i za granicą.

PRZYSZŁOŚĆ NADESZŁA

W przypadku aplikacji EasyClaim powyższe stwierdzenie nie jest przesadzone. Ta „inteligentna maszyna oszczędzająca czas” marki ControlExpert już od dwóch lat pozwala w szybki i prosty sposób likwidować szkody za pośrednictwem smartfona. W wyniku wdrażania do aplikacji coraz nowszych technologii proces ten stanie się w przyszłości jeszcze wydajniejszy.

Pierwotnie zaprojektowana jako aplikacja dla systemów iOS oraz Android, z czasem stała się rozwiązaniem stosowanym w przeglądarkach w języku HTML5, dzięki czemu może być obsługiwana wygodnie na wszystkich powszechnie stosowanych urządzeniach końcowych. EasyClaim umożliwia

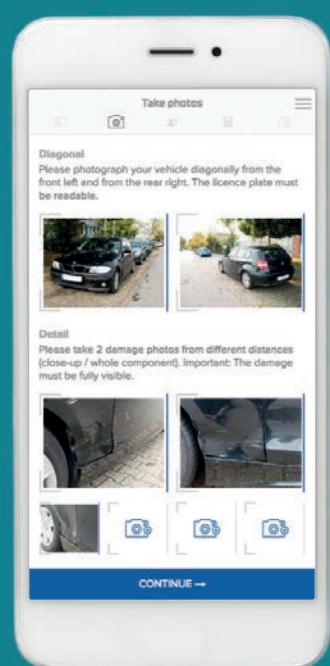
szybką, częściowo już zautomatyzowaną wymianę informacji pomiędzy poszkodowanym a jego ubezpieczycielem w przypadku zajścia szkody. Wyjątkową funkcją jest możliwość przesyłania zdjęć uszkodzonego pojazdu. Zdjęcia są najpierw przekazywane do firmy ControlExpert, gdzie specjaliści ds. szkód komunikacyjnych „dokonują ich szybkiej oceny” – zapewnia Jörg Breuer, Kierownik działu ds. sprzedaży i prokurent w firmie ControlExpert. „W ciągu zaledwie kilku godzin poszkodowany otrzymuje informację o wysokości szkody.” Następnie może zdecydować, czy chce otrzymać kwotę odszkodowania w szacunkowej wysokości, czy decyduje się oddać pojazd bezpośrednio do warsztatu naprawczego. >>

TAK DZIAŁA EASYCLAIM



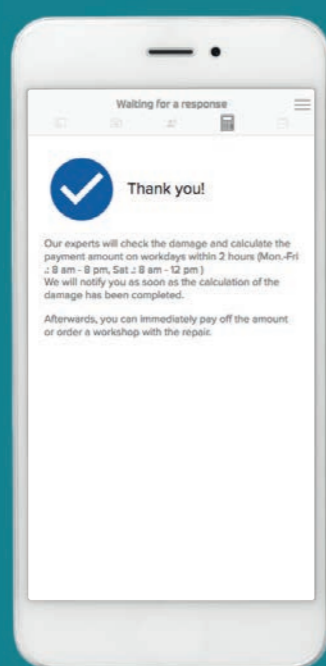
1

Identyfikacja pojazdu (zdjęcie dowodu rejestracyjnego i tablicy rozdzielczej).



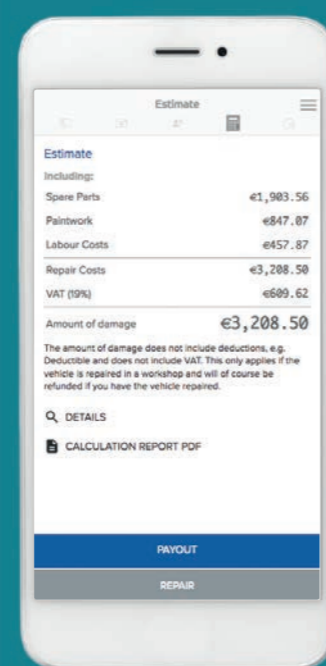
2

Dodanie zdjęć pojazdu (dwa zdjęcia poglądowe i przynajmniej dwa zdjęcia szkody).



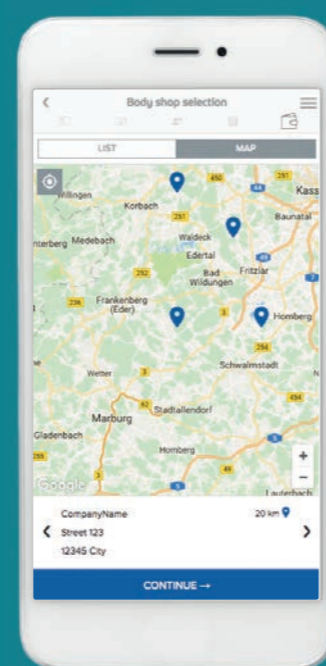
3

Przesłanie danych. Ustalenie wysokości szkody przez specjalistę ds. szkód komunikacyjnych.



4

Otrzymanie kalkulacji w ciągu zaledwie kilku godzin. Decyzja o wypłacie odszkodowania w szacunkowej wysokości...



5

...lub o oddaniu pojazdu do warsztatu naprawczego.

NAGRANIA FILMOWE

Funkcja nagrywania stała się nieodłącznym elementem naszego codziennego życia. Zamieszczanie filmików i dzielenie się nimi w sieci jest coraz popularniejsze. Animacje staną się w przyszłości najważniejszym środkiem do wzajemnej komunikacji. Również ControlExpert dostrzega ten trend i chce w przyszłości udostępnić w aplikacji EasyClaim funkcję nagrywania filmów. Oprócz zdjęć poszkodowany będzie mógł dodatkowo przesyłać nagrania pokazujące miejsca uszkodzenia. To jednak nie wszystko: dzięki funkcji chatu video będzie można otrzymać od osoby obsługującej daną szkodę instrukcje dotyczące dokumentacji szkodowej.

DOKŁADNOŚĆ PODSTAWĄ SUKCESU

Wyznacznikiem sukcesu aplikacji EasyClaim jest oprócz jej szybkiej i prostej obsługi również wysoka dokładność przy ustalaniu wysokości szkody. Dbają o nią przede wszystkim doświadczeni specjaliści ControlExpert ds. szkód komunikacyjnych. Coraz częściej również w tym zakresie stosowane są jednak nowoczesne technologie. Sztuczna inteligencja pod postacią automatycznego rozpoznawania obrazu już w niedalekiej przyszłości będzie organizować i upraszczać proces kontroli szkód przez specjalistów dzięki na przykład wstępnemu sortowaniu zdjęć lub odrzucaniu tych o niewystarczającej jakości.

Połączenie ludzkiej i sztucznej inteligencji przyniesie najlepsze korzyści zarówno dla zespołu zajmującego się likwidowaniem szkody, jak i poszkodowanego. ■



JÖRG BREUER

Kierownik działu ds. sprzedaży i prokurent w firmie ControlExpert

„EasyClaim to doskonałe narzędzie, które pomoże zwiększyć zadowolenie klientów. Dzisiejszy klient oczekuje szybkiej, prostej i cyfrowej likwidacji szkody, którą możemy mu zapewnić dzięki aplikacji EasyClaim.”



STEPHAN SAUEREISEN

specjalista ds. szkód specjalnych w ruchu drogowym w firmie Württembergische Versicherung AG

„Nasi współpracownicy z działu Call Center przekonali się do korzystania z rozwiązania EasyClaim dzięki zaprezentowaniu jego zalet w drodze różnych działań marketingowych, takich jak newslettery, filmy czy indywidualne szkolenia.”

EASYCLAIMGO

POŁĄCZENIE
PRAWDZIWEGO
RZEMIOSŁA I
DIGITALIZACJI

Podczas gdy internetowa aplikacja EasyClaim w znacznym stopniu upraszcza komunikację pomiędzy poszkodowanym a ubezpieczycielem, tak aplikacja EasyClaimGo przynosi wiele korzyści przede wszystkim warsztatom i producentom. Rzetelne kalkulacje, mniejsza konieczność korzystania z usług doradcy serwisowego, wydajność procesów wewnętrznych i wzrost zadowolenia klientów to tylko kilka z nich.

Pracownik loguje się do aplikacji, w której wyświetla się podgląd wszystkich aktualnych zleceń naprawy, ich status, informacja o zleceniach, dla których nadal nie wykonano kalkulacji, o zakończonych naprawach itp. W momencie przyjęcia „nowego” pojazdu wypadkowego do warsztatu, pracownik za pomocą aplikacji EasyClaimGo wprowadza dane, takie jak model pojazdu, numer rejestracyjny i numer podwozia, wykonuje zdjęcia uszkodzonych miejsc, następnie jednym kliknięciem przekazuje zebrane informacje do firmy ControlExpert. Warsztat otrzymuje rzetelną kalkulację kosztów naprawy najczęściej w ciągu dwóch godzin. Podsumowując: aplikacja EasyClaimGo pozwala całkowicie ominąć etap kalkulacji, co stanowi dla warsztatu sporą oszczędność czasu, który można wykorzystać na bardziej istotne dla siebie cele. Dane do aplikacji EasyClaimGo może wprowadzić samodzielnie również klient warsztatu. W tym celu klient musi otworzyć link, następnie samodzielnie wykonać dokumentację zdjęciową szkód i dowodu rejestracyjnego pojazdu. W kolejnym kroku ControlExpert dokonuje kalkulacji i przesyła ją do warsztatu. Można od razu zamówić wymagane części zamienne lub podjąć inne działania przygotowujące pojazd do naprawy. Proces likwidowania szkody znacznie się dzięki temu skraca, co niesie korzyści nie tylko dla samych warsztatów, ale i ich klientów. Można z przekonaniem stwierdzić, że rzemiosło i cyfryzacja potrafią iść w parze. ■

CONTROL€XPERT NA RYNKU MIĘDZYNARODOWYM

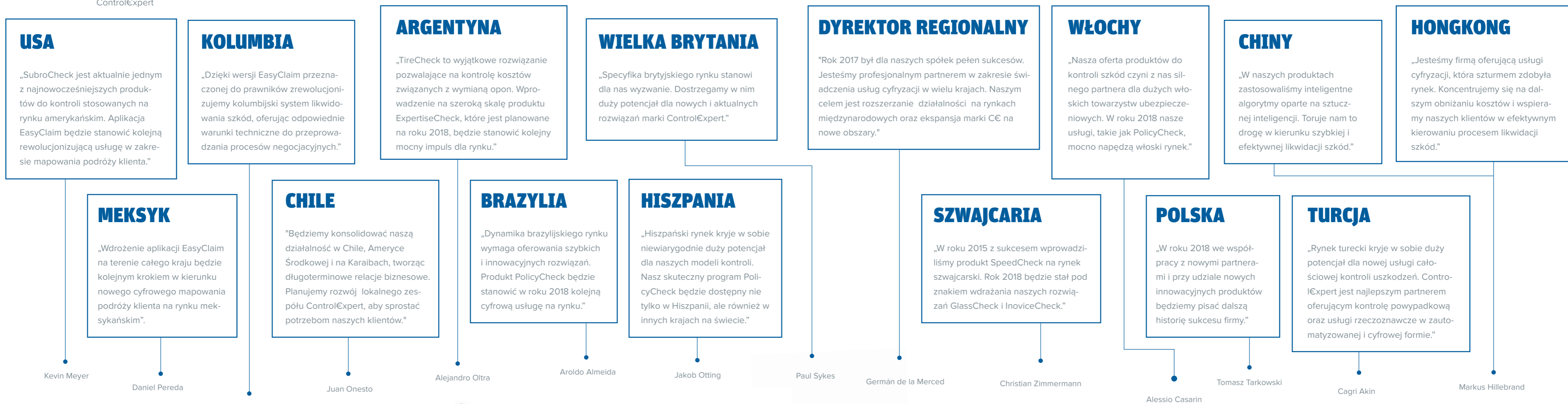


JAN LANGKAU,
Business Development Manager,
Control€xpert

"Z niecierpliwością oczekuję na ścisłą współpracę z naszymi spółkami w innych krajach, aby jak najpełniej rozwijać naszą działalność na istniejących rynkach. Historie sukcesu spółek C€ są fantastyczną podstawą do rozszerzenia naszej działalności na nowe rynki. Połączenie nowoczesnego oprogramowania, wiedzy technicznej i niezrównanej jakości usług są kluczem do sukcesu, aby służyć naszym klientom na całym świecie."

MIĘDZYNARODOWE PRODUKTY MARKI CONTROL€XPERT

- REINSPECTCHECK**
Usługa polega na udostępnianiu wewnętrznym działom ubezpieczeń systemów i narzędzi IT w celu kontrolowania poziomu jakości usług świadczonych przez współpracujące warsztaty i rzeczoznawców. Klient korzysta z technologii i danych, ale samodzielnie wprowadza informacje dotyczące stanu faktycznego.
- TIRECHECK**
TireCheck pozwala na zautomatyzowaną kontrolę wymiany opon na podstawie dostępnej bazy danych: sprawdza, czy dokonano prawidłowego wyboru kół i ogumienia oraz ekonomiczne aspekty zakupu. TireCheck jest stosowany szczególnie w przypadku kradzieży opon.
- SUBROCHECK**
Umożliwia kontrolę roszczeń pomiędzy dwiema firmami ubezpieczeniowymi, w szczególności w przypadku likwidacji bezpośredniej. Sprawdzane są wszystkie zawarte dokumenty szkodowe, takie jak ekspertyzy, faktury warsztatowe oraz faktury za usługi holownicze czy wynajem auta zastępczego, następnie negocjowane z drugim ubezpieczycielem.
- POLICYCHECK**
PolicyCheck daje klientowi szybki podgląd na wcześniejsze szkody pojazdu przed wystawieniem polisy. Wszystko w formie cyfrowej, bez konieczności wykonania fizycznych oględzin.





TELEMATYKA – S. 06



CHATBOT I CARLEXA – S. 10



POSTMASTER® – S. 14



EASYCLAIM/GO – S. 18



FUNKCJA AUTOMATYCZNEGO ROZPOZNAWANIA OBRAZU



SPEEDCHECK – S. 26



DRUK 3D – S. 30

FUNKCJA AUTOMATYCZNEGO ROZPOZNAWANIA OBRAZU

SPÓJRZ!

W przyszłości programy wykorzystywane w procesach związanych z likwidacją szkód będą w stanie określać na podstawie zdjęć, które części pojazdu zostały uszkodzone podczas wypadku i czy konieczna jest ich wymiana. Jednak aby to było możliwe, komputery czeka jeszcze sporo nauki.

Macierze wielowymiarowe, warstwy konwolucyjne, warstwy w pełni połączone, bounding boxy, sieci neuronowe – jeśli zapytamy Stephen Seiler, specjalistę z dziedziny data science w dziale badań i rozwoju firmy ControlExpert, na czym dokładnie polega funkcja automatycznego rozpoznawania obrazu, otrzymamy na pewno szczegółowe wyjaśnienie wszystkich związanych z nią aspektów. Będąc jednym z ekspertów w zakresie rozpoznawania obrazu, ten zapalony analityk danych doskonale odnajduje się w strukturach ControlExpert. Wszystkie zagadnienia potrafi objaśniać w ciekawy sposób, który trafia nawet do osób nieposiadających specjalistycznej wiedzy w tej dziedzinie. „Facebook, Google, Apple – wszystkie bazują na aplikacjach do rozpoznawania twarzy. Te same procedury i algorytmy stosuje również ControlExpert, korzystając z nich w przypadku zdjęć pojazdów samochodowych” – krótko i zwięźle wyjaśnia Kai Siersleben, Członek Zarządu firmy ControlExpert. Funkcja rozpoznawania obrazu jest jednym z

najbardziej aktywnych obszarów badań na świecie. „W tej dziedzinie właściwie każdy prowadzi aktualnie badania” – podkreśla Stephen Seiler. „Społeczność branżowa jest niezwykle skoncentrowana na tej tematyce i ściśle ze sobą współpracuje. Wzajemna wymiana wiedzy wszystkim wychodzi na dobre.” Wymiana w przypadku tak złożonej i skomplikowanej materii jest nieodzowna, tymczasem podstawą własnej pracy w tym zakresie jest zapoznanie się z artykułami naukowymi, przeglądanie blogów, tutoriali i warsztatów internetowych. Jednym z celów zespołu ds. badań i rozwoju firmy ControlExpert jest także wyszkolenie programistów w zakresie znajomości części samochodowych, by potrafili automatycznie rozpoznawać je na zdjęciach. W ostatnich miesiącach zespół poczynił znaczne postępy w tym zakresie: komputer potrafi już z dużą dokładnością rozpoznawać wiele elementów karoserii.

DEEP LEARNING KLUCZEM DO SUKCESU

Dojście tak daleko wymagało wielu przygotowań oraz dostępu do komputerów wysokiej wydajności. Na potrzeby rozwoju sztucznych sieci neuronowych (deep

learningu) potrzeba aktualnie znacznie większej mocy obliczeniowej niż wcześniej. Najczęściej modele te korzystają z równoległych jednostek obliczeniowych, które znajdują się głównie w kartach graficznych w postaci procesora graficznego (GPU). W międzyczasie rozpoczęliśmy zatem pracę z udziałem równoległej większej liczby kart graficznych, aby jeszcze bardziej przyspieszyć proces rozwoju modeli. W kolejnym etapie zajęliśmy się zgromadzeniem zdjęć pojazdów. Otrzymane zdjęcia są na wstępie katalogowane, tzn. wszystkie widoczne i istotne informacje są umieszczane w tzw. plikach oznaczonych. Po zgromadzeniu wystarczająco dużego zestawu oznakowanych zdjęć komputer przystępuje do właściwej „nauki” modeli. Po przygotowaniu odpowiedniego otoczenia treningowego i wdrożeniu sieci neuronowej rozpoczyna się proces deep learningu. Nauka potrafi zająć od kilku godzin aż po wiele dni. Rozpoznawanie obrazu jest złożonym zagadnieniem, które wymaga dokonywania wielu obliczeń. Korzystamy zatem z metody interakcji, aby przy każdym kolejnym powtórzeniu uzyskać jeszcze większy poziom dokładności. Po nauce następuje proces oceny, podczas którego sprawdzamy, które zdjęcia zostały >>

prawidłowo rozpoznane przez komputer, które części zamienne rozpoznaje już lepiej, a które prognozy są nadal nieprecyzyjne. Takiej analizy dokonuje również komputer. Wraz ze stałym wzrostem bazy zdjęć komputer uczy się coraz bardziej precyzyjnej oceny. Nauka modeli trwa do momentu osiągnięcia możliwie maksymalnego poziomu dokładności.

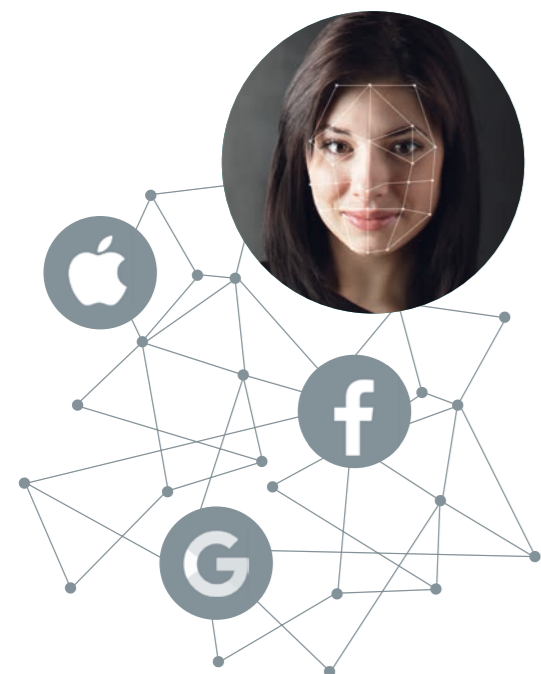
SZYBSZA KALKULACJA SZKODY DZIĘKI FUNKCJI ROZPOZNAWANIA OBRAZU

Funkcja automatycznego rozpoznawania obrazu niesie ogromne korzyści przede wszystkim w przypadku badania zdarzeń szkodowych. Pozwala dokonać porównania i oceny dostępnej kalkulacji szkody. W ten sposób funkcja rozpoznawania obrazu wspomaga bezpośrednio pracę specjalistów ds. techniki samochodowej ControlExpert i odpowiednio zwiększa jakość procesów kontrolnych. Dzięki temu możliwe jest np. łatwiejsze tworzenie prognoz w zakresie wysokości szkody na potrzeby programu EasyClaim – aplikacja ta zapewnia o wiele więcej możliwości, o których można przeczytać w naszym artykule na temat programu EasyClaim na stronie 18. ■



ZALETY FUNKCJI ROZPOZNAWANIA OBRAZU

- Łatwiejsza i dokładniejsza kontrola wykonywana przez specjalistów ds. techniki samochodowej
- W przyszłości możliwość przeprowadzania automatycznej kontroli wstępnej
- Możliwość automatycznego przyporządkowania zdjęć w zależności od miejsca uszkodzenia
- Szybsze i bardziej wydajne procesy



STEPHEN SEILER

Senior Data Scientist w ControlExpert

Stephen Seiler jest członkiem zespołu ds. badań i rozwoju w firmie ControlExpert. Z wykształcenia programista, pracuje już od kilku lat w dziale Analizy Danych. W ControlExpert koncentruje się na analizie predykcyjnej i uczeniu maszynowym.



„FACEBOOK, GOOGLE, APPLE – WSZYSTKIE BAZUJĄ NA APLIKACJACH DO ROZPOZNAWANIA TWARZY. TE SAME PROCEDURY I ALGORYTMY STOSUJE RÓWNIEŻ CONTROL-EXPERT, KORZYSTAJĄC Z NICH W PRZYPADKU ZDJĘĆ POJAZDÓW SAMOCHODOWYCH.”

KAI SIERSLEBEN,
Członek Zarządu firmy ControlExpert

REPORTAŻ

W JAKI SPOSÓB DIGITALIZACJA ZMIENIA NASZE ŻYCIE

Przeglądając się słuchaczom podczas wykładu prowadzonego przez Achima Berga, można dostrzec na ich twarzach całą gamę emocji. Widać zdziwienie, zachwyt, radość, aprobatę, ale też refleksję i niepewność. W trakcie spotkania prezes organizacji cyfrowej Bitkom nawołuje przede wszystkim do krytycznej analizy kwestii digitalizacji – brak działania nie jest w jego opinii żadnym rozwiązaniem.

Zaden inny temat nie pojawia się tak często w prywatnych czy zawodowych dyskusjach, jak właśnie temat digitalizacji. Zdajemy sobie coraz większą sprawę z tego, jakie zmiany oraz zalety i wady niesie ona ze sobą. Nic w tym dziwnego, wszyscy już od pewnego czasu jesteśmy świadkami rewolucji technicznej. Nie dzieje się to co prawda po raz pierwszy – w ostatnich stu latach mieliśmy przecież do czynienia z większym postępowaniem i rozwojem niż kiedykolwiek wcześniej w historii ludzkości, jednak tym razem sprawa wygląda nieco inaczej: podczas gdy dotychczasowy wzrost przebiegał liniowo, cyfrowa rewolucja rozwija się wykładniczo. Przyczyną takiego stanu rzeczy są coraz lepsze warunki techniczne, które umożliwiają między innymi zwiększenie wydajności obliczeń. A ta rośnie niemal dwukrotnie w ciągu 18 miesięcy. Można by jednak stwierdzić, że kiedyś musi w końcu nadejść kres. Ale ten nie nastąpi. Rozwój napędzany przez digitalizację nigdy nie zwolni już biegu ani nie dozna stagnacji. Wręcz przeciwnie: będzie się posuwać naprzód z prędkością, którą nawet specjalistom ciężko jest ustalić.

DOTRZYMAĆ KROKU DIGITALIZACJI

Według Achima Berga przed firmami stawiane jest aktualnie spore wyzwanie – muszą stać się one świadome zachodzącego gwałtownego wzrostu znaczenia digitalizacji i muszą go zrozumieć. Ten, kto przeoczy digitalizację, będzie zdany na porażkę. Główne zadanie Berg upatruje przy tym zdecydowanie w rozwoju platform. Google, Apple, Facebook, Amazon, Visa – wszystkie wiodące na świecie przedsiębiorstwa to platformy, które ułatwiają wymianę danych pomiędzy współzależnymi grupami. Nawet takie firmy jak Uber, airbnb czy FlixBus są typowymi platformami, a więc i beneficjentami

korzyści płynących z digitalizacji. Uber nie posiada ani jednej taksówki, airbnb żadnego domku wczasowego, a FlixBus posiada dokładnie jeden autobus. Mimo to umożliwiają swoim partnerom wyjątkowo łatwą i wzajemną komunikację i wymianę handlową. Według Achima Berga otwarte platformy są kluczem udanej strategii digitalizacji. Zatrważający jest jednak fakt, że około 62 procent wszystkich niemieckich przedsiębiorstw nie potrafi zrobić z tego użytku.

POWRÓT DO PRZYSZŁOŚCI – (R)EWOLUCJA JEST JUŻ W TOKU

Jakie gruntowne zmiany czeka środowisko pracy? Zdaniem Berga w najbliższych 20 latach połowę wszystkich zadań wykonywanych przez ludzi przejmą maszyny i komputery. Usługi czysto produkcyjne będą w niedalekiej przyszłości wykonywane wyłącznie przez maszyny, a dokładniej przez roboty. Postępy poczynione w ostatnich dwóch latach w zakresie deep learningu, Internetu Rzeczy, rzeczywistości wirtualnej i rozszerzonej nie pozostawiają wątpliwości, że historyczna zmiana dotknie również środowisko pracy. Nie ma jednak powodu, by snuć czarne scenariusze, ponieważ w miejscu starych powstaną nowe ciekawe stanowiska pracy dla ludzi. O ogromne znaczenie ma przy tym zdobywanie wiedzy w zakresie technologii cyfrowych już w okresie szkolnym. Niemcy znajdują się wprawdzie w światowej czołówce w kilku dziedzinach – są przykładowo liderem na rynku w zakresie rozwoju sztucznej inteligencji i są w posiadaniu największej liczby patentów, jeśli chodzi o jazdę autonomiczną – jednak nadal nie przykładają wystarczającej wagi do kształcenia i szkolenia kadry specjalistycznej. Ważne, by wspierać i rozwijać perspektywiczne zawody. W tym celu nieodzowne będzie zbudowanie odpowiedniej infrastruktury. Podążając w kierunku „pracy 4.0”, trzeba stworzyć rozległe sieci gigabitowe, inteligentne infrastruktury, administrację i inne udogodnienia. Należy tego dokonać jak najszybciej, ponieważ (r)ewolucja cyfrowa jest już w toku. Według Achima Berga nie podlega dyskusji fakt, że to właśnie tu i teraz rozgrywa się bój o to, które z przedsiębiorstw będą mieć w przyszłości wpływ na kształtowanie się rynku. Digitalizacja nie poczeka na nikogo, ale każdemu zaoferuje duże szanse. ■

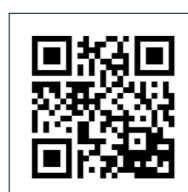


„W MIĘDZY CZASIE POWSTAŁO WIĘCEJ URZĄDZEŃ SIECIOWYCH NIŻ WYNOŚI LICZBA OSÓB NA ŚWIECIE, HIERARCHIE I ORGANIZACJE ZACZNĄ SIĘ ZMIENIAĆ. KONCEPCJE OPEN SOURCE I OPEN INNOVATION STANĄ SIĘ NOWYM CZYNNIKIEM WZROSTOWYM”.

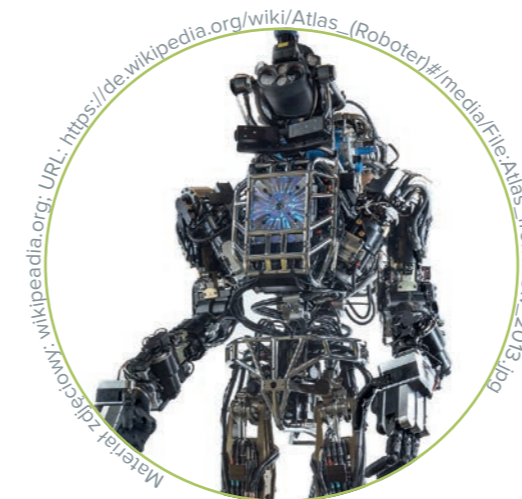
BEATRIX PAESSENS,
Kierownik działu marketingu
ControlExpert

CZY TWOJĄ PRACĘ ZACZNĄ WYKONYWAĆ MASZYNY?

Sprawdź tutaj: <http://n.pr/2zVzYwB>



DYNAMICZNY ROZWÓJ ROBOTÓW HUMANOIDALNYCH



ATLAS – 07/2013

Boston Dynamics
Udźwig:

Wysokość: 1,80 m



Link do filmu:
<http://q-r.to/bapwmS>



ATLAS – 11/2017

Boston Dynamics
Udźwig: 11 kg

Wysokość: 1,50 m



Link do filmu:
<http://q-r.to/bapxN6>



SPOTMINI – 11/2017

Boston Dynamics
Udźwig: 14 kg

Wysokość: 0,84 m



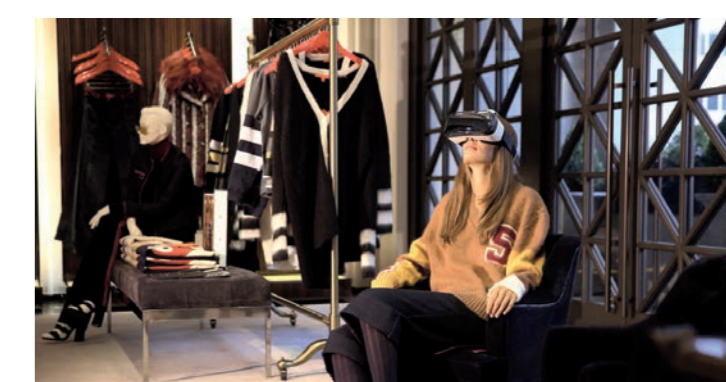
Link do filmu:
<http://q-r.to/bapxNC>



ACHIM BERG

Prezes organizacji Bitkom, wiceprezes Federalnego Związku Przemysłu Niemieckiego, Private Equity Partner w General Atlantic, przewodniczący zespołu doradczego w firmie ControlExpert

Achim Berg uzyskał dyplom informatyka na Uczelni Technicznej w Kolonii w roku 1989. W European Economic School EAP (Paryż, Londyn, Madryt, Rzym, Berlin) ukończył również kierunek European Potential Management Program. Jego zawodowe osiągnięcia są imponujące: został członkiem zarządu w firmach Deutsche Telekom/T-Com, Microsoft i arvalo AG. Niedawno został wybrany na prezesa organizacji branżowej BITKOM i wiceprezesa Federalnego Związku Przemysłu Niemieckiego. Czas wolny chętnie spędza z rodziną oraz na aktywnościach sportowych, takich jak kolarstwo górskie czy jazda na nartach.



Już dziś dostępna jest możliwość dokonywania zakupów przy użyciu okularów VR – tę opcję oferuje sklep Tommy Hilffger Store w Nowym Jorku



TELEMATYKA – S. 06



CHATBOT I CARLEXA – S. 10



POSTMASTER® – S. 14



EASYCLAIM/GO – S. 18



FUNKCJA AUTOMATYCZNEGO ROZPOZNAWANIA OBRAZU – S. 22



SPEEDCHECK



DRUK 3D – S. 30

SPEEDCHECK

OSZACOWANIE WYSOKOŚCI SZKODY PRZY UŻYCIU BIG DATA

Czy jest możliwe oszacowanie wysokości szkody bez dokładnych oględzin ze strony specjalisty zajmującego się szkodami komunikacyjnymi? Jak najbardziej, w dodatku odbywa się to w szybki, prosty i niezwykle efektywny sposób dzięki internetowej aplikacji SpeedCheck. SpeedCheck odgrywa jednak istotną rolę również w przypadku innych produktów i innowacyjnych rozwiązań marki ControlExpert.

Po zajściu wypadku poszkodowany chce przede wszystkim szybko ustalić wysokość szkody. Dzięki aplikacji SpeedCheck otrzymuje on szacunkową wycenę w kilka chwil. Aplikacja przy szacowaniu szkody korzysta ze statystyk pochodzących z wielu milionów przeprowadzonych operacji. W ten sposób do aktualnej szkody komunikacyjnej można przyporządkować porównywalne szkody pochodzące z innych pojazdów. Porównanie od-

bywa się w ułamku sekundy. W momencie, gdy poszkodowany zgłasza szkodę do ubezpieczyciela, pracownik zajmujący się sprawą otwiera aplikację, zaznacza na modelu 3D uszkodzone miejsca i szacuje wysokość szkody. Równolegle w czasie rzeczywistym ustalana jest wartość odtworzeniowa pojazdu i średni koszt naprawy w lokalnych warsztatach. Dzięki temu w krótkim czasie można złożyć ubezpieczonemu wiążącą ofertę odszkodowawczą. W dalszej perspektywie asystenci głosowi i dane czujnikowe będą w stanie komunikować się z platformą SpeedCheck bezpośrednio z samochodu.

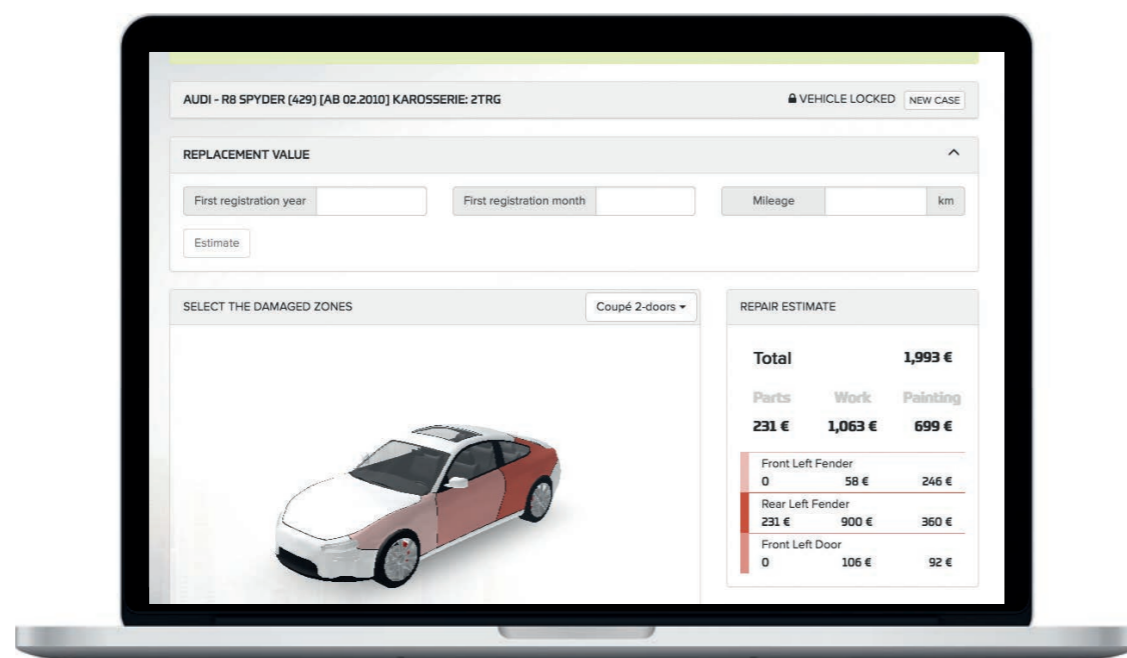
Różnica pomiędzy szacunkową a faktyczną wysokością szkody już teraz jest bardzo niewielka. Jest to wynik, z

którego Engin Akin, product owner produktu SpeedCheck, może być naprawdę dumny. „Uzyskanie tak niewielkich różnic w wycenie jest fenomenalnym osiągnięciem.” Przyczyną sukcesu w tym zakresie są dane. „Dzięki wyjątkowo obszernej bazie danych otrzymujemy informacje o możliwych rozmiarach szkody, których w tak krótkim czasie nie byłoby w stanie zebrać podczas oględzin. Przykładowo gdy w przypadku konkretnego modelu samochodu uszkodzeniu uległ zderzak i w 99 procentach również znajdująca się za nim chłodnica, wówczas z bardzo dużą pewnością można przyjąć, że będzie ona wymagała wymiany także przy aktualnym zdarzeniu, a wysokość szkody będzie musiała być odpowiednio większa.” Ustalenie uszkodzonych elementów na podstawie bazy danych pozwala >>



„SPEEDCHECK JEST WYJŚCIOWYM PRODUKTEM DLA WIELU ROZWIĄZAŃ MARKI CONTROL EXPERT. DANE TELEMATYCZNE ORAZ DANE ZGROMADZONE PRZEZ PROGRAM EASYCLAIM I W DRODZE ROZPOZNAWANIA OBRAZU SĄ PRZETWARZANE W APLIKACJI SPEEDCHECK. UZYSKANE WYNIKI POZWALAJĄ ZDECYDOWAĆ O ZLECENIU NAPRAWY LUB AUTOMATYCZNEJ WYPŁACIE ODSZKODOWANIA.”

GERHARD WITTE,
Członek Zarządu i założyciel
firmy ControlExpert



na szybką i odpowiednią reakcję warsztatu, leasingodawcy, osób obsługujących szkodę i wypożyczalni samochodowych, ubezpieczyciel może zaś złożyć osobie poszkodowanej lub wnoszącej roszczenie odszkodowawcze adekwatną ofertę odszkodowawczą w czasie rzeczywistym. Ta może wówczas zdecydować o wypłacie szacunkowej kwoty odszkodowania lub oddaniu pojazdu do naprawy. SpeedCheck daje więc wszystkim stronom zdarzenia szkodowego szansę na lepsze pokierowanie procesem likwidacji.

WIZJA PRZYSZŁOŚCI Z APLIKACJĄ SPEEDCHECK

SpeedCheck może mieć w przyszłości ogromny wkład w rozwój produktów ubezpieczeniowych. „Na podstawie dostępnych danych o ubezpieczonym – takich jak jego wiek, miejsce zamieszkania, model pojazdu i dotychczasowa historia dotycząca przyjętych ofert odszkodowawczych – możemy z góry oszacować, którą ofertę poszkodowany zaakceptuje.” Firma ubezpieczeniowa ma zatem możliwość dotarcia do ubezpieczonego z odpowiednio dopasowaną ofertą. To nie jedyny obszar, nad którym aktualnie pracuje firma ControlExpert. Przykładowo dzięki zastosowaniu sztucznej inteligencji i zasad telematyki aplikacja SpeedCheck będzie dostarczać w przyszłości jeszcze szybszych i bardziej precyzyjnych wyników. „Dokładnie analizujemy, które najważniejsze trendy i technologie pozwolą nam jeszcze bardziej ulepszyć działanie aplikacji” – podkreśla Akin. Najnowszym innowacyjnym pomysłem jest połączenie aplikacji SpeedCheck z asystentką głosową „Alexa” w produkt pod nazwą „Carlexa”. Aplikacja ta umożliwi zautomatyzowaną komunikację pomiędzy poszkodowanym a jego ubezpieczalnią. Rozwój w tych wszystkich kierunkach sprawi, że SpeedCheck będzie odgrywać znaczącą rolę w przyszłym modelu likwidowania szkód. ■

ZALETY APLIKACJI SPEEDCHECK

- Prosta obsługa szkód na każdym etapie zarządzania szkodami
- Wybór uszkodzonych stref na podstawie modelu pojazdu w formacie 3D
- Ustalenie kosztów lokalnych usługodawców
- Ustalenie wartości odtworzeniowej
- Ustalenie przewidywanych kosztów naprawy na podstawie historii danych masowych
- Prosta i szybka identyfikacja pojazdu na podstawie numeru HSN/TSN, VIN lub wyszukiwania po wpisaniu dowolnego tekstu



ENGIN AKIN

Product owner aplikacji SpeedCheck w firmie ControlExpert

Engin Akin został zwerbowany w roku 2014 przez swojego kolegę z firmy ControlExpert. Na początku pracował jako deweloper oprogramowania, następnie po dwóch latach został product ownerem aplikacji SpeedCheck. Wyjątkowo ceni panującą w firmie atmosferę sprzyjającą pracy badawczej, pełną wzajemnego szacunku i zespołowego ducha.

MOBILECHECK UNIWERSALNA KONTROLA SZKÓD

Produkt MobileCheck został zaprojektowany z myślą o cyfrowej kontroli uszkodzeń mobilnych urządzeń końcowych, takich jak telefony komórkowe, tablety czy notebooki. Z czasem stał się jednak uniwersalnym i kompletnym rozwiązaniem do obsługi ubezpieczeń OC i ubezpieczeń specjalnych. Niezależnie, czy ubezpieczone zostały okulary, sprzęt AGD, sprzęt audio czy drony – MobileCheck obsługuje różne typy szkód, a w przyszłości planowane jest rozszerzenie jego zakresu działania.

„Naszą wizją jest możliwość sprawdzania za pośrednictwem MobileCheck wszystkiego, co wysyłane jest pocztą”. Zdaniem Jensa Breera, team leadera działu MobileCheck w firmie ControlExpert, możliwości tego produktu ograniczają jedynie możliwości poczty. I rzeczywiście rozwiązanie MobileCheck wykazuje potencjał, który warto dalej rozwijać. Przeznaczony pierwotnie do cyfrowego likwidowania szkód urządzeń mobilnych, MobileCheck z czasem przekształcił się w produkt, który okazał się kluczowy zarówno dla firmy ControlExpert, jak i firm ubezpieczeniowych. Stało się tak, ponieważ MobileCheck zaczął obsługiwać proces likwidowania szkód w sposób kompleksowy. Począwszy od opcji przesłania uszkodzonego przedmiotu, przez ustalenie zasadności szkody, wartości rzeczywistej przedmiotu i kosztów naprawy, aż po wysyłkę raportu z kontroli – wszystkie te usługi są dostępne w aplikacji. Wiele firm ubezpieczeniowych ceni jednak szczególnie możliwość przejęcia przez firmę ControlExpert obowiązku komunikacji z ubezpieczonym, co stanowi dla nich ogromne odciążenie. Liczba firm ubezpieczeniowych, które z powodzeniem korzystają z usługi MobileCheck, urosła do 25.

MOBILECHECK W LICZBACH

Jeden rzut oka na liczby pozwala zrozumieć, dlaczego produkt cieszy się tak dużym zainteresowaniem. Dzięki obsłudze ponad 30 tys. operacji MobileCheck odnotował dwucyfrowy wzrost w ostatnich 12 miesiącach. Również poziom uzyskanych oszczędności działa przekonująco. Przykładowo po kontroli wartości rzeczywistej udało się uzyskać oszczędności rzędu 52 procent – w przypadku artykułów elektronicznych oraz 38 procent – w przypadku okularów. Ponadto około 35 procent wszystkich zdarzeń szkodowych pozostało niezlikwidowanych, ponieważ ubezpieczony pomimo wezwania nie odesłał urządzenia lub uszkodzenia zostały po zbadaniu uznane za niewiarygodne. Osiągnięcie takich wyników było możliwe również dzięki wyjątkowo wysokiej jakości kontroli i ocenie rzeczoznawczej. Oprócz ścisłej współpracy z dużymi autoryzowanymi warsztatami naprawczymi oraz siecią wyspecjalizowanych rzeczoznawców, dbamy również, by przesłane do nas uszkodzone przedmioty przechodziły przez wewnętrzną kontrolę certyfikowanych techników firmy ControlExpert.

MOBILECHECK OGNIWEM SPAJAJĄCYM DLA WSZYSTKICH STRON ZAANGAŻOWANYCH W PROCES LIKWIDACJI SZKODY

Aby dbać o zadowolenie wszystkich stron biorących udział w likwidowaniu szkody i utrzymywać je na tak wysokim poziomie, nieustannie pracujemy nad dalszym rozwojem rozwiązania MobileCheck. „MobileCheck to platforma, która łączy ze sobą firmy ubezpieczeniowe, rzeczoznawców, producentów i ubezpieczonych bez potrzeby wzajemnej komunikacji. Tą zajmujemy się my. Nieistotne, jaki przedmiot ma zostać poddany kontroli szkodowej. Może być to wszystko, pod warunkiem, że poszkodowany będzie potrafił się z tym rozstać.” Jeśli klient zdecyduje się skorzystać z usług ControlExpert, będzie to zdaniem Jensa Breera i współpracowników sygnałem, że potencjał MobileCheck jeszcze długo pozostanie niewyczerpany. Jedno jest pewne: przyszłość przyniesie w tym zakresie jeszcze wiele nowego! ■

ZALETY PROGRAMU MOBILECHECK

- Znaczny poziom oszczędności – aż do 50 procent nakładu związanego z likwidacją szkody
- Przejęcie całej korespondencji
- Najwyższa jakość i krótkie terminy kontroli
- Możliwość wymiany danych za pomocą interfejsów cyfrowych
- Naprawy przeprowadzane w autoryzowanych warsztatach naprawczych
- Możliwość uzyskania oszczędności dzięki oferowaniu firmom ubezpieczeniowym warunków specjalnych



JENS BREER

Team leader działu MobileCheck w firmie ControlExpert

Jens Breer rozpoczął pracę jako rzeczoznawca w dziale MobileCheck w roku 2010. Jego celem jest stałe poszerzanie palety produktów w ramach usługi MobileCheck oraz tworzenie procesów, które zagwarantują utrzymanie wysokiego poziomu usług likwidacyjnych oraz pozwolą stworzyć przejrzyste i opłacalne rozwiązania w zakresie usług naprawczych.



THORSTEN JÄGER

Continentale Sachversicherung AG

„Podoba nam się przede wszystkim koncepcja usług „w jednym miejscu”. Szczególnie komunikacja z klientem końcowym bywa czasem trudna, gdy ten musi rozstać się ze swoim ulubionym gadżetem, jakim jest smartfon. Potrzebna jest tutaj szybkość i odpowiednie wycucie. Dlatego chętnie w tym, ale i oczywiście innych aspektach, korzystamy z usług firmy ControlExpert.”

AUTOCHECK W PEŁNI AUTOMATYCZNA KONTROLA JAKOŚCI I AUTORYZACJA NAPRAWY

Program AutoCheck służy do szczegółowej kontroli faktur i kosztorysów. Komunikacja odbywa się przy tym całkowicie cyfrowo, co w znacznym stopniu oszczędza czas i pieniądze.



„W PRZYPADKU OBSŁUGI SZKODY WARTO SIĘGNAĆ PO PROGRAM AUTO-CHECK, KTÓRY JEST DOSKONAŁYM NARZĘDZIEM DO ZARZĄDZANIA ZAKŁADAMI PARTNERSKIMI.”

KAI MÜLLER,
Kierownik działu IT
ControlExpert

wysyła zapytanie o możliwość naprawy pojazdu na podstawie dostarczonego kosztorysu. Na końcu AutoCheck dokonuje w pełni cyfrowego przetworzenia faktury.”

POSTMASTER® – POSTMASTER®

Komunikacja w programie AutoCheck odbywa się w całkowicie cyfrowy i w dużej mierze zautomatyzowany sposób. Jest to możliwe dzięki zintegrowaniu programu z platformą PostMaster®. Od momentu zlecenia aż do chwili płatności przeprowadzane są liczne cyfrowe operacje, które pozwalają w krótkim czasie dostarczyć wiążących i przejrzystych wyników. Dzięki temu wszystkie osoby zaangażowane w dany proces likwidacji szkody oszczędzają swój czas i pieniądze. Przykładowo firmy ubezpieczeniowe korzystają zarówno z zalet w postaci jasnych wytycznych i procedur postępowania opracowanych dla ich partnerów programowych, jak również z ustrukturyzowanych danych i cyfrowych możliwości komunikacji. Dzięki połączeniu programu AutoCheck z platformą PostMaster® powstaje prawdziwa „gorąca” linia do komunikacji z warsztatami. W tym zakresie nadal prowadzone są prace rozwojowe, które przyniosą w przyszłości jeszcze bardziej wydajne i cyfrowe możliwości. ■



THOMAS BAIER

Product Owner produktu AutoCheck w firmie ControlExpert

Thomas Baier od czterech lat pracuje w zespole ControlExpert. Ten specjalista posiadający dyplom ukończenia studiów na kierunku informatyki ekonomicznej na początku pracował jako manager produktu PostMaster®, następnie był główną osobą odpowiedzialną za rozwój usługi EasyClaim, a dzisiaj jest twarzą rozwiązania AutoCheck. Wymagane doświadczenie zdobywał w dziale konsultacji informatycznych, gdzie odpowiadał za zarządzanie wymaganiami, zarządzanie projektami technicznymi i rozwój oprogramowania.



TELEMATYKA – S. 06



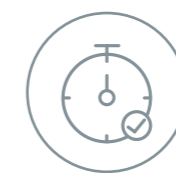
CHATBOT I CARLEXA – S. 10



POSTMASTER® – S. 14



EASYCLAIM/GO – S. 18

FUNKCJA AUTOMATYCZNEGO ROZPOZNAWANIA
OBRAZU – S. 22

SPEEDCHECK – S. 26



DRUK 3D

DRUK 3D

TECHNOLOGIA DRUKU 3D NABIERA W CONTROL€XPERT REALNYCH KSZTAŁTÓW

Technologia wydruku przestrzennego stopniowo wkracza w kolejne sfery naszego życia. Jakie możliwości i zmiany wynikną z tego dla branży motoryzacyjnej, można już w pewnym stopniu przewidzieć. Jedno jest pewne: sektor handlu częściami zamiennymi czeka rewolucja. Branże związane z projektowaniem, produkcją i sprzedażą będą musiały ulec całkowitej transformacji. Jeden z zespołów ds. innowacji zajmuje się aktualnie badaniem tej kwestii przy wsparciu LeitmarktAgentur.NRW. ControlExpert również w tym uczestniczy.

W opracowanym przez ControlExpert „przyszłościowym modelu likwidowania szkód” naprawy samochodów zamiast wielu dni zajmują zaledwie kilka godzin. Głównie dzięki zastosowaniu technologii druku 3D będzie można w przyszłości znacznie skrócić wymagany czas naprawy: zanim jeszcze uszkodzony pojazd trafi do warsztatu, będą już tam czekały wszystkie informacje i dane, które są niezbędne do przeprowadzenia naprawy. Warsztaty będą mogły drukować części zamienne bezpośrednio na miejscu i przygotowywać je do montażu. To, co kilka lat temu było fantastyką, dziś staje się faktem. Technologia druku przestrzennego została przetestowana i znajduje się w zaawansowanym

stadium rozwoju, dostępna jest też odpowiednia wiedza techniczna w tym zakresie – nic już właściwie nie powinno stanąć na przeszkodzie w jej zaimplementowaniu. „Właściwie”, ale tak naprawdę nadal jest jeszcze kilka kwestii do wyjaśnienia.

Dr Andreas Witte, Kierownik działu badań i rozwoju w firmie ControlExpert, dodaje – „W toku zmiany z fizycznego na cyfrowy handel częściami pojawiają się całkowicie nowe pytania. Jeśli w przyszłości części zamienne będą wysyłane cyfrowo – jak będą na nich zarabiać producenci? W jaki sposób będą zabezpieczane cyfrowe dane dotyczące produktów? Jak usługi oparte na druku 3D będą chronione przed manipulowaniem? Jak będzie wyglądać kwestia odpowiedzialności?” Odpowiedzi na tego typu pytania stara się od maja 2017 roku znaleźć zespół ds. innowacji przy wsparciu LeitmarktAgentur.NRW, w którego skład wchodzi: Fraunhofer Institut, Uniwersytet Ruhr-Uni w Bochum, Uniwersytet Techniczny w Dortmundzie, dostawca usług w technologii 3D, producent maszyn i urzą-

dzeń, firma świadcząca usługi serwisowe oraz ControlExpert. W ramach wspólnego projektu w najbliższych trzech latach badane będą przede wszystkim kwestie związane z zarządzaniem prawami cyfrowymi, różnorodnymi modelami licencjonowania, ochroną własności intelektualnej oraz bezpieczeństwem teleinformatycznym.

Głównym zadaniem firmy ControlExpert jest zaprojektowanie odpowiedniej infrastruktury teleinformatycznej, a więc platformy komunikacyjnej, która będzie służyła do realizacji zleceń i przesyłania danych i która pozwoli połączyć w sieć wszystkie zaangażowane strony. „Naszym głównym celem jest zaprojektowanie bezpiecznego i kooperacyjnego modelu realizacji zleceń, w którym również systemy produkcyjne i produkty będą mogły komunikować się z ludźmi oraz między sobą za pośrednictwem Internetu” – podkreśla dr Andreas Witte. „W wyniku rozwoju technologii druku przestrzennego powstaną całkowicie nowe modele biznesowe – chcemy, by ta technologia niosła ze sobą korzyści dla każdego.” ■



DR ANDREAS WITTE

Kierownik działu badań i rozwoju
w firmie ControlExpert

„W wyniku rozwoju technologii druku przestrzennego powstaną całkowicie nowe modele biznesowe – chcemy, by ta technologia niosła ze sobą korzyści dla każdego.”

ZALETY TECHNOLOGII
DRUKU 3D

DLA PRODUCENTÓW

- Cyfrowy magazyn towarów
- Brak etapu produkcji wstępnej
- Brak kosztów magazynowych
- Brak długich łańcuchów logistycznych

DLA WARSZTATÓW

- Brak konieczności czekania na dostawę części
- W pełni zautomatyzowana dostawa
- Drukarka 3D na miejscu w firmie lub obecność dostawcy usług wydruku 3D w pobliżu

DLA FIRM
UBEZPIECZENIOWYCH

- Szybsza realizacja procesów
- Zwiększenie poziomu zadowolenia klientów
- Zmniejszenie wysokości szkody

PROJEKT BADAWCZY „IT'S DIGITIVE”

- **PROBLEM BADAWCZY:**
W jaki sposób można wdrożyć technologię druku 3D do łańcucha wartości?
- **ZADANIE BADAWCZE:**
Zaprojektowanie i stworzenie usługi opierającej się na technologii druku 3D dla zapewnienia bezpiecznego i kooperacyjnego modelu realizacji zleceń.
- **ZADANIE FIRMY CONTROL€XPERT:**
Zaprojektowanie platformy komunikacyjnej i wdrożenie wymogów do procesów serwisowych branży motoryzacyjnej.
- **PARTNERZY UCZESTNICZĄCY W PROJEKCIE:**



- **PROJEKT WSPIERANY PRZEZ:**



Kierownik dr Andreas Witte (drugi z prawej strony) wraz z zespołem ds. badań i rozwoju

MESOSPHERE

DOLINA KRZEMOWA – TERAZ PRZEDMIĘSCIE HAMBURGA – A WKRÓTCE RÓWNIEŻ BERLIN?

Florian Leibert inspirował obecnie inżynierów z Doliny Krzemowej jak nikt inny. Wspólnie z Tobiasem Knaupem i Benem Hindmanem założył firmę Mesosphere – jeden z najbardziej rozgrzewających branżę start-upów. A mówiąc dokładniej: trzej panowie zaprojektowali program, który pozwala na sterowanie 10 tys. komputerów, jak gdyby był to jeden komputer. Dzięki swojemu rozwiązaniu założycielskie trio wpisało się w wymogi cyfrowej rewolucji i znalazło swoje miejsce w świecie rozwoju sztucznej inteligencji i chmury obliczeniowej. Florian Leibert często przemierza się ostatnio między Doliną Krzemową a Hamburgiem, gdzie firma otworzyła już swoją filię, i Berlinem, gdzie może będzie mieściło się kolejne ich biuro. W Niemczech znajduje nie tylko klientów, ale znalazł również kilku z najlepszych projektantów.

CENTRA OBLICZENIOWE W CAŁKOWICIE PRZEŁOMOWEJ ODSŁONIE

Chcąc doszukać się słabego punktu rewolucji cyfrowej, należało wskazać ogromne dane, jakie ta produkuje. Naukowcy badający dziedzinę informatologii szacują, że aktualna liczba danych na świecie co dwa lata zwiększa się dwukrotnie. E-maile, usługi internetowe, IoT – wkrótce dojdą do tego dane dotyczące seryjnych samochodów autonomicznych i wielu innych rozwiązań. Będą to informacje wymagające przetworzenia w czasie rzeczywistym. W przeciwnym razie kryjące się z nimi usługi pozostaną w tyle lub przypadną. Dlatego przyszłość będzie wymagała tworzenia takich centrów obliczeniowych, które pozwolą na równoległą pracę tysiąca czy dziesięciu tysięcy komputerów.

KONCEPCJA NADCHMURY

„Stworzyliśmy program, który potrafi sterować całą gromadą komputerów w taki sposób, jak gdyby chodziło tylko o jeden komputer” – podsumowuje Leibert. Jego bazę stanowi system operacyjny na miarę XXI wieku i nowy typ chmury obliczeniowej. Rozwiązanie to pozwala zarządzać aplikacjami bez ograniczeń, jakie nakładają centra obliczeniowe. Mesosphere łączy w sobie przy tym dwie istotne cechy: potrafi z dotychczas niespotykaną elastycznością sterować programami umieszczonymi na różnych komputerach i w efektywny sposób rozwija koncepcję chmury obliczeniowej.

MNIEJSZA LICZBA SERWERÓW MIMO WIĘKSZEGO ZAKRESU DANYCH, A WIĘC I MNIEJSZE KOSZTY

Mesosphere ułatwia przechowywanie milionów danych i ich przetwarzanie w czasie rzeczywistym. Program typu open source daje nowe możliwości w zakresie pobierania usług IT z sieci, umożliwia dokonywanie obliczeń na miejscu i ich zapis w innym miejscu oraz przeprowadzanie analizy danych przez osoby trzecie, a danych wrażliwych przez własny komputer. Mesosphere dokonuje standaryzacji różnych typów danych i usług oraz sposobu zarządzania komputerami i programami, ale równocześnie je indywidualizuje. Klienci mogą zainstalować kom-

ponenty na potrzeby danych typu big data i sztucznej inteligencji w ciągu kilku minut. Leibert ma świadomość, że wkrótce każda firma, która będzie chciała pozostać na rynku, będzie musiała korzystać z technologii sztucznej inteligencji.

TECHNOLOGIA OPEN SOURCE, O FIRMIE

Sukces tego start-upu mówi sam za siebie. Z rozwiązania marki Mesosphere korzysta już ponad tysiąc firm na całym świecie, w tym znane firmy, takie jak Apple, Twitter, Airbnb, eBay i wiele innych liczących się podmiotów. Wiedzą oni dobrze, że moc obliczeniowa i możliwości przechowywania danych są siłą napędową przyszłości, cyfrową walutą, którą można udostępnić na rynku do swobodnej dyspozycji za pomocą technologii chmury obliczeniowej. Kolejny powód sukcesu: Mesosphere jest programem typu open source, z którego w wersji podstawowej można korzystać bezpłatnie. Firma zarabia na tworzeniu rozszerzeń dla programu, usługach i obsłudze. Zatrudnia przy tym ponad dwustu pracowników – prawdziwie tegie umysły, projektantów, programistów, wizjonerów i naukowych indywidualistów.

TECHNOLOGIA: PROSTO Z DOLINY KRZEMOWEJ – KOLEJNY PRZYSTANEK: BERLIN?

„Miasto takie jak Berlin byłoby dla nas bardzo atrakcyjną lokalizacją” – podkreśla Leibert. Potrzebowalibyśmy jednak najpierw zachęty: wyższych zysków kapitałowych dla inwestorów, większej liczby inwestycji i start-upów. Aktualnie firma Mesosphere posiada już pięć oddziałów zlokalizowanych na trzech kontynentach. Być może szósty powstanie właśnie w Berlinie. ■



„REWOLUCJA CYFROWA ODBYWA SIĘ W TOTALNEJ CISZY. JEJ SKUTKI BĘDĄ JEDNAK OGROMNE.”

FLORIAN LEIBERT,
założyciel i CEO
Mesosphere

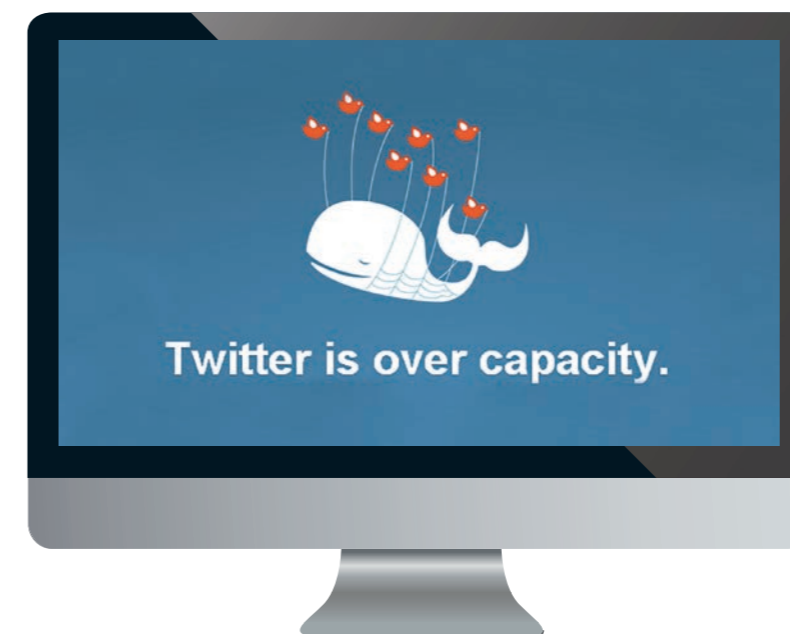


MESOSPHERE

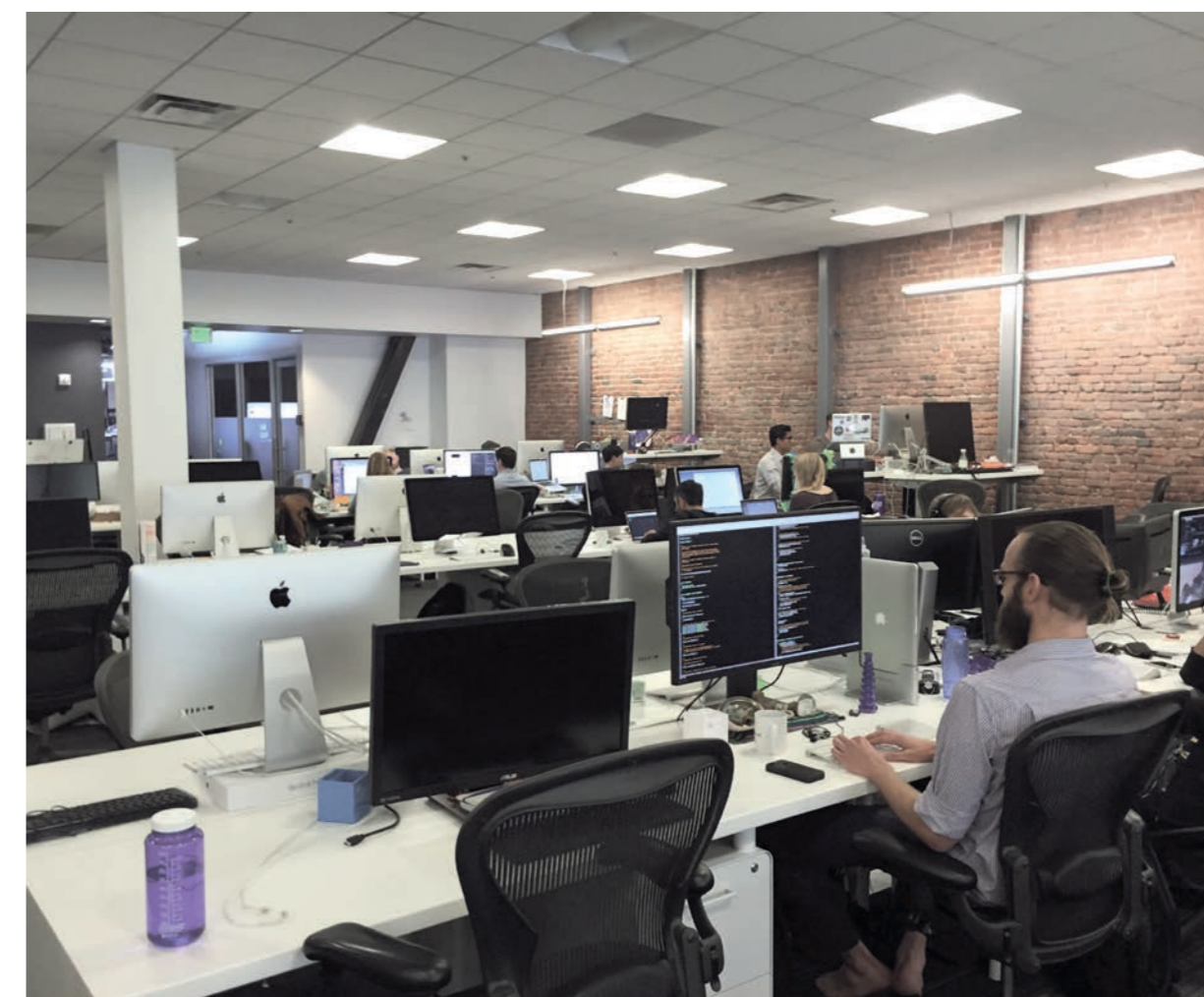
Materiał zdjęciowy: mesosphere.com (URL: <https://brand.ai/mesosphere/mesosphere-brand-guidelines>)

OD CZEGO WSZYSTKO SIĘ ZACZEŁO

„Twitter is over capacity” – zdjęcie „latającego wieloryba” oznaczającego przeciążenie serwerów zaczęło pojawiać się w serwisie Twittera w roku 2009 niemal co godzinę. Znane osoby, takie jak Justin Bieber czy Barack Obama, odkrywały wówczas Twittera na swoje potrzeby. Ich kanały w szybkim tempie zyskiwały wielu obserwujących. W momencie opublikowania jakiegokolwiek tweeta należało się nim podzielić ze wszystkimi obserwującymi, a tych były miliony! Infrastrukturze technicznej groziło załamanie. Leibert, zatrudniony wówczas w firmie Twitter, z miejsca wprowadził otwarty system o nazwie Mesos, dzięki któremu Twitter odzyskał kontrolę nad zalewającymi go danymi. Tamtejszy sukces Leiberta stanowił równocześnie początek dla firmy Mesosphere.



FAKTY DOTYCZĄCE FIRMY MESOSPHERE



Zdjęcia wykonane podczas wizyty Nicolasa Witte w siedzibie firmy Mesosphere w Dolinie Krzemowej



POMIĘDZY KSIĄŻKAMI, BAJTAMI A KLOCKAMI HAMULCOWYMI – TAK DZISIAJ TWORZY SIĘ CYFROWĄ WIEDZĘ EKSPERCKĄ



Aktualna i kompletna wiedza specjalistyczna z zakresu branży motoryzacyjnej stanowi podstawę w codziennej pracy naszych ponad 350 specjalistów ds. szkód komunikacyjnych. Dlatego kwestia dokształcania odgrywa w ControlExpert tak istotną rolę. Jak sprawić jednak, by tak duży zespół posiadał wiedzę odpowiadającą zawsze aktualnemu stanowi techniki? I jaką rolę odgrywa przy tym digitalizacja?

Tak jak w wielu innych obszarach również w kwestii dalszego kształcenia ControlExpert stawia na współpracę pomiędzy człowiekiem a maszyną. „W Akademii C€ regularnie organizujemy spotkania z przedstawicielami branży, z którymi z pozycji równorzędnego partnera dyskutujemy na temat najnowszych technologii i metod naprawy” – wyjaśnia Philipp Haac, Kierownik operacyjny w firmie ControlExpert. We współpracy z producentami samochodów i znanymi organizacjami, takimi jak KTI i DEKRA, organizujemy seminaria, wykłady i szkolenia dotyczące różnych zagadnień specjalistycznych. Ostatnim ważnym wydarzeniem były szkolenia w zakresie elektromobilności, wykrywania oszustw i asystentów kierowcy. Dzięki dużej liczbie szkoleń i obecności wielu różnych specjalistów otrzymujemy ogromną dawkę wiedzy fachowej. A tej ciągle przybywa. „Ważne jest przede wszystkim to, by temat nowych technologii sprawiał naszym współpracownikom przyjemność. Na naszych korytarzach często prowadzone są fachowe dyskusje w zakresie nowych metod naprawy” – podsumowuje Philipp Haac.

MYŚLI NABIERAJĄ CYFROWEJ FORMY

Jesteśmy świadomi, że motoryzacyjne know-how rozwija się w firmie ControlExpert m.in. dzięki wykształceniu, praktycznemu doświadczeniu zawodowemu, pasji do motoryzacji i profesjonalnym szkoleniom. Ale co dalej dzieje się z tą fachową >>



„AKADEMIA C€ POZWALA NAM WYRAŻNIE IŚĆ DO PRZODU. DZIĘKI OSTATNIM WARSZTATOM „MIRACLE CARBON” JESTEM W STANIE O WIELE BARDZIEJ REALISTYCZNIE OSZACOWAĆ CZAS NAPRAWY.”

KARSTEN REUSSWIG,
Specjalista ds. szkód komunikacyjnych
ControlExpert



„JESZCZE JAKIŚ CZAS TEMU SAM NAPRAWIAŁEM SAMOCHODY, A DZISIAJ UCZĘ KOMPUTER, NA CO MUSI ZWRACAĆ UWAGĘ W ZAKRESIE FAKTUR ZA USŁUGI NAPRAWCZE.”

CHRISTIAN ESCHE,
Specjalista ds. techniki samochodowej
ControlExpert

wiedzą? W jaki sposób jest digitalizowana? Jak przekazać tę wiedzę maszynom i zautomatyzować procesy? Odpowiedź jest prosta: poprzez stworzenie reguł. Dla wielu scenariuszy postępowania w przypadku zajścia szkody można ustanowić reguły. W ControlExpert utworzono w tym celu grupę specjalną składającą się ze specjalistów IT i ekspertów ds. szkód komunikacyjnych, która digitalizuje swoją wiedzę ekspercką i długoletnie doświadczenie do postaci reguł. Na tym polega właśnie prawdziwa innowacyjność. Firmie ControlExpert udało się

uproszczyć technicznie procedury związane z projektowaniem reguł, dzięki czemu nasi specjaliści samochodowi są w stanie tworzyć reguły samodzielnie. Poddają oni digitalizacji swoją własną wiedzę i doświadczenie. Kolejnym źródłem do tworzenia nowych reguł są informacje i wytyczne producentów. Wszystkie nowe reguły tworzone w ControlExpert mają jedną wspólną cechę: przed ich wdrożeniem do aplikacji AutoCheck, ExpertiseCheck czy InvoiceCheck, przechodzą intensywną i dokładną fazę testów. ■



PHILIPP HAAC

Kierownik operacyjny w firmie ControlExpert

„W Akademii C€ regularnie organizujemy spotkania z przedstawicielami branży, z którymi z pozycji równorzędnego partnera dyskutujemy na temat najnowszych technologii i metod naprawy”.

FRAGMENT PROGRAMU SZKOLENIOWEGO AKADEMII C€

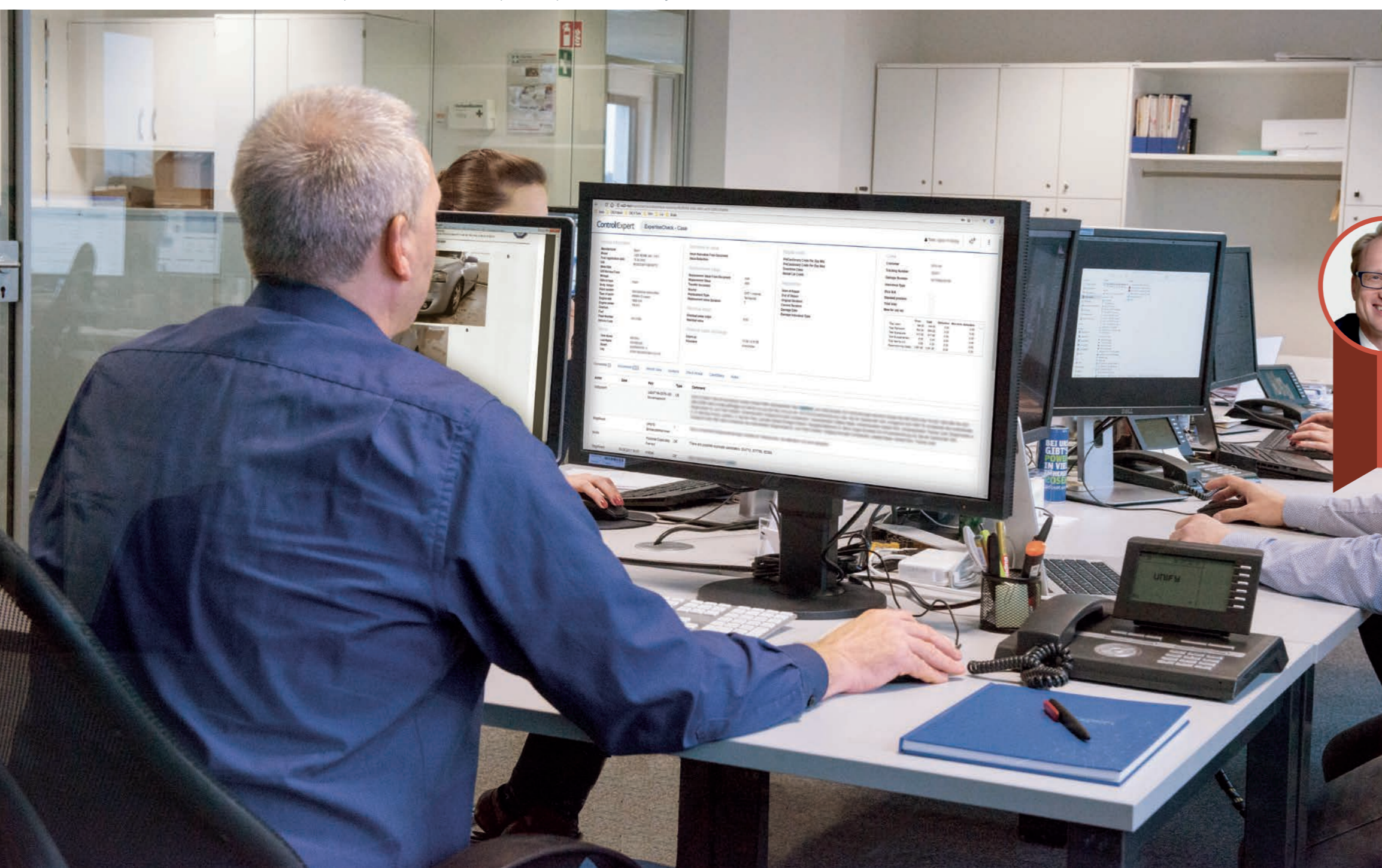
- 🔗 KOSZTY RYCZAŁTOWE NA FAKTURACH
- 🔗 POMIAR PODWOZIA
- 🔗 ZASADNOŚĆ UZNANIA SZKODY – PRZYCZYNY SZKODY
- 🔗 SZKODA CAŁKOWITA
- 🔗 BRAK NAPRAWY WCZEŚNIEJSZYCH USZKODZEŃ
- 🔗 KONSTRUKCJA BOCZNA – NAPRAWA ZAMIAST WYMIANY
- 🔗 USTALENIE OKOLICZNOŚCI POWSTANIA SZKODY WYKRYWANIE OSZUSTWA
- 🔗 NOWE SYSTEMY REFLEKTORÓW I SYSTEMY ASYSTUJĄCE KIEROWCY
- 🔗 NOWE STRUKTURY KAROSERII I TECHNIKI ŁĄCZENIA
- 🔗 WŁAŚCIWOŚCI LAKIERU
- 🔗 SAMOCHODY ELEKTRYCZNE
- 🔗 SZKODY WYRZĄDZONE PRZEZ DZIKA ZWIERZYŃE

EXPERTISECHECK

PEWNE OSZCZĘDNOŚCI W RZYPADKU SZACUN- KOWEJ LIKWIDACJI SZKODY

Do przeprowadzenia fachowej kontroli i oszacowania ekspertyzy bądź kosztorysu naprawczego wymagana jest ugruntowana wiedza w zakresie szkód komunikacyjnych. Koszty ryczałtowe, wytyczne producentów i metody naprawy to tylko niektóre kwestie, które trzeba umieć analizować. Atutem ControlExpert jest połączenie sztucznej inteligencji i technicznej wiedzy w zakresie szkód komunikacyjnych. W ten sposób wyniki kontroli zyskują wyższy poziom dokładności.

Frank Klose, Kierownik działu ExpertiseCheck i GlassCheck, podczas sprawdzania kosztorysu



ZALETY PROGRAMU EXPERTISECHECK

- Połączenie sztucznej inteligencji i technicznego know-how w zakresie szkód komunikacyjnych
- Całkowita digitalizacja każdej pojedynczej pozycji
- Własna baza danych warsztatowych zgromadzona na podstawie milionów sprawdzonych operacji
- Szybsze procesy i większy zakres oszczędności
- Przekazywanie ustrukturyzowanych rzetelnych danych i raportów aż po analizy kosztów naprawy

Kosztorysy i ekspertyzy są w firmie ControlExpert poddawane dwóm typom kontroli: kontroli bazującej na zbiorach reguł i kontroli zaawansowanej. Do kontroli operacji na podstawie zbiorów reguł służy analizator CE Analyzer. Nasz moduł oparty na zbiorach reguł, sztucznej inteligencji i machine learningu samodzielnie wykrywa nieprawidłowości. Wszystko to dzięki zastosowaniu bazy składającej się z milionów sprawdzonych operacji. Analizator sprawdza aktualne ceny części zamiennych, stawki godzinowe, koszty usług lakierniczych, koszty robocizny i wiele innych aspektów. Niezbędne informacje analizator pobiera z naszych kompleksowych baz danych. Sprawdzane są reguły dotyczące danego klienta, pojazdu oraz reguły techniczne, do których analizator również posiada dostęp. W przypadku, gdy analizator wykryje

błąd w operacji, ta zostanie przekierowana do jednego z naszych specjalistów ds. techniki samochodowej w celu przeprowadzenia kontroli zaawansowanej. Podczas tej zaś kontroli bardzo dokładnie sprawdzane są wszystkie szczegóły dotyczące danej operacji. Oznacza to zatem kontrolę przyczyn powstania szkody, jej zasadności, aż po ewentualne wykrycie oszustwa. Nic nie uchodzi uwagi naszym ekspertom. Szczegółowej analizie są poddawane przykładowo procedury związane z naprawami. Sprawdzamy, czy w danym przypadku łatwiej lub taniej będzie polakierować zamontowany element, czy lepiej będzie go jednak zdemontować. Nasi eksperci potrafią również doskonale oszacować i ocenić kalkulacje dotyczące przewidywanego czasu naprawy. Wszyscy oni pracowali w warsztatach i wiedzą, ile czasu potrzeba na przeprowadzenie kon-

kretnych typów napraw i czy czas ten nie jest sztucznie zawyżony. „Aby potrafić odpowiadać na krytyczne pytania pracowników warsztatowych, należy znać specyfikę ich pracy” – wyjaśnia Frank Klose, Kierownik działu ds. ExpertiseCheck i GlassCheck w firmie ControlExpert. „Naszym celem jest przyspieszenie procesów w drodze ich automatyzacji. Dlatego przykładowo procesy związane z ustalaniem wartości odtworzeniowej czy wystawianiem pojazdu na giełdzie pojazdów powypadkowych są przeprowadzane automatycznie. Nasi współpracownicy mogą dzięki temu koncentrować się na bardziej złożonych zagadnieniach.” W ten sposób ControlExpert udało się przy pomocy rozwiązania ExpertiseCheck wprowadzić jeszcze szybsze i bardziej precyzyjne kontrole. ■



MARKUS TROCHE

Kierownik obszaru ds. szkód drogowych w firmie Zurich Gruppe Deutschland, Członek Zarządu w firmie Zurich Service GmbH

„Dzięki programowi ExpertiseCheck wprowadziliśmy do naszej firmy wiedzę motoryzacyjną w skoncentrowanej formie. Uzyskaliśmy ogromną efektywność, co przekłada się na oszczędności.”



„EXPERTISECHECK JEST JEDNYM Z NASZYCH GŁÓWNYCH PRODUKTÓW. STAŁE PRACUJEMY NAD JEGO ROZWOJEM I INNOWACYJNOŚCIĄ. DZIĘKI STOSOWANIU RÓŻNORODNYCH ZBIORÓW REGUŁ KONTROLE SĄ CORAZ BARDZIEJ PRECYZYJNE, A MY MOŻEMY OFEROWAĆ NOWE MODUŁY, TAKIE JAK SMARTREPAIR CZY FUNKCJA WYKRYWANIA OSZUSTWA.”

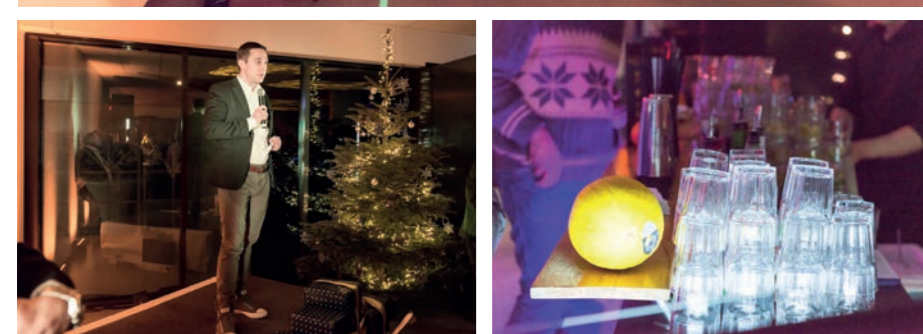
FRANK KLOSE,
Kierownik działu ExpertiseCheck
i GlassCheck w firmie ControlExpert

WGLĄD ZA KULISY FIRMY

CONTROL€XPERT – ZESPÓŁ PEŁEN ENERGII

WORK HARD, PLAY HARD

Niezależnie czy panuje akurat środek upalnego lata, czy czuć już grudniową radosną atmosferę świąt – w Control€Expert pracujemy ciężko, ale przy różnych okazjach potrafimy się też oddać zabawie. Podczas wspólnych wyjść oprócz smacznego jedzenia, doskonałych koktajli i zabawnych zdjęć, towarzyszą nam również spontaniczne tańce do późnych godzin wieczornych. Wszystko zgodnie z obowiązującym w firmie motto: work hard, play hard.



ZAWSZE W RUCHU

Tam, gdzie panuje atmosfera wyjątkowej pracy umysłowej, należy zadbać o odpowiednią przeciwwagę. W Control€Expert oznacza to regularne odprężenie na świeżym powietrzu – najlepiej we wspólnym towarzystwie. Do wyboru są różnorodne formy aktywności preferowane przez grupę, takie jak bieganie, gra w squasha, spinning czy narciarstwo wodne. W tej pierwszej dyscyplinie został nawet zorganizowany wspólny sprawdzian wytrzymałości pod nazwą „C€ biega”. Regularny trening zmotywował w roku 2017 do udziału w półmaratonie. Firma nie zaniedbuje także miłośników innych dyscyplin sportowych. Na Facebooku została stworzona grupa pod nazwą „C€ Fit”, gdzie pracownicy mogą umawiać się na wspólne treningi w ramach różnych aktywności sportowych. Tym sposobem w roku 2017 zorganizowano m.in. wyjście do parku linowego nad jeziorem Fühlinger See, udział w Orthomol FunRace, zajęcia stand up paddlingu i treningi fitnessowe typu boot camp. A co zaplanowano na rok 2018? Dużo ruchu! Piłka plażowa, tenis stołowy, zajęcia z jogi, pilates i spinning to już pewne aktywności na ten rok. Jedno jest pewne: nie będzie nudno. O to już zadba Control€Expert.



FIRST THURSDAY

Od lutego 2018 roku w firmie Control€Expert w każdy pierwszy czwartek miesiąca będą organizowane spotkania pod nazwą FIRST THURSDAY. W programie każdego spotkania znajdzie się krótkie podsumowanie nowości branżowych oraz dwa wykłady. Tematem pierwszego będą zagadnienia związane z IT i technologiami, a drugiego te związane z techniką i branżą motoryzacyjną. Na zakończenie ustalana będzie wspólnie tematyka zagadnień, które mają być poruszone podczas kolejnego czwartkowego spotkania. Organizator zapewni oczywiście pizzę i piwo. Nie możemy się już doczekać!



ANDRÉ GROTHUES

Kierownik platformy międzynarodowej

Ten dyplomowany informatyk ekonomiczny może pochwalić się 15-letnim doświadczeniem zawodowym w rozwoju oprogramowania. Posiada doświadczenie w kierowaniu międzynarodowym środowiskiem programistów, testerów, product ownerów, scrum masterów oraz analityków danych. W firmie Control€Expert będzie wspierał zespół na stanowisku kierownika platform międzynarodowych. Prywatnie André Grothues to bardzo muzyczna osoba – potrafi grać na fortepianie i keyboardzie. Jeśli akurat nie spędza czasu ze swoją małą córeczką, można go spotkać na placu do gry w badmintona.

PRZEDSTAWIAMY...



MANUEL KOLREP

Kierownik działu MobileCheck

Sprzedaż kompleksowych usług i rozwiązań w zakresie oprogramowania jest dziedziną, w której specjalizuje się Manuel Kolrep. To przy ich pomocy temu 35-letniemu pracownikowi firmy udało się ostatnio udoskonalić projekty sprzedażowe i marketingowe naszych znanych partnerów, takich jak Microsoft i Adobe. W firmie Control€Expert będzie odpowiadać za rozwój produktu MobileCheck. Oprócz sprawdzania telefonów komórkowych, tabletów, laptopów czy okularów, w aplikacji dojdzie również opcja kontroli urządzeń AGD, sprzętów audio i rowerów elektrycznych. W czasie wolnym chętnie zgłębia nową ofertę gastronomiczną Düsseldorfu, poświęca czas rodzinie i przyjaźniom lub udaje się w podróż po całym świecie.



PAUL SYKES

Country Manager na Wielką Brytanię

Paul Sykes większą część swojej kariery poświęcił brytyjskiej branży ubezpieczeniowej, był m.in. członkiem zarządu firmy Audatex (UK). Doskonale orientuje się w ofertach branży ubezpieczeniowej w Wielkiej Brytanii i Afryce Południowej. Na początku 2018 roku objął stanowisko Country Managera w firmie Control€Expert UK. Czas wolny najchętniej spędza ze swoją rodziną, np. na majsterkowaniu z synem przy którymś ze swoich samochodów.



ROY HEIDERICH

Kierownik działu ds. zarządzania produktami

Ten rodowity kolończyk zna branżę ubezpieczeń od podszewki. Roy Heiderich posiada 21-letnie doświadczenie zawodowe – zdobywane m.in. w towarzystwach ubezpieczeniowych Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH i Gothaer Versicherung. Ponad 13 lat pracował również z sukcesem jako konsultant firm Steria Mummert i 67rockwell Consulting. W firmie Control€Expert od roku 2018 odpowiada za dział zarządzania produktami oraz ściśle współpracuje z działem sprzedaży krajowej i zagranicznej. Prywatnie tego kolońskiego wesołka można spotkać na korcie tenisowym lub na stadionie klubu piłkarskiego 1. FC Köln.



JAN LANGKAU

Business Development Manager,

Do specjalności tej rodowitej Chinki należy administrowanie dużymi zbiorami danych. Po ukończeniu studiów statystycznych Meng Liu zdobywała doświadczenie w dziedzinie data science w Hotel Reservation Service (HRS), znanej firmie branży turystycznej. W strukturach firmy Control€Expert odpowiada za obszar raportowania i wnosi powiew świeżości do zespołu. Czas wolny chętnie spędza na aktywnościach sportowych, takich jak pływanie czy taniec bachata.



PHILIPP NYTSCH

Specjalista ds. szkód komunikacyjnych

Ten wykwalifikowany i certyfikowany doradca ds. serwisu samochodowego jest specjalistą szczególnie w zakresie znajomości marki Volkswagen. Swoją wiedzę teoretyczną popiera 11-letnim doświadczeniem zawodowym. Nasz 28-letni ekspert w wieku 16 lat opuścił swoją rodzinną poddrezdeńską miejscowość i udał do Hilden, gdzie zdobywał doświadczenie w zawodzie mechatronika samochodowego w tym samym zakładzie, w którym naukę pobierał również Michael Schumacher. Philipp Nytsch przez pewien czas pracował jako zastępca specjalisty ds. techniki samochodowej, następnie po ukończeniu kursów doszkalających objął posadę doradcy serwisowego. W firmie Control€Expert wspiera swoją wiedzą dział ds. InvoiceCheck, gdzie jest odpowiedzialny za markę Allianz. Czas wolny najchętniej spędza na aktywnościach sportowych związanych z piłką nożną oraz ze swoją rodziną.



OSCAR LÓPEZ

Scrum Master

Dziedzina programowania zwinnego to prawdziwe hobby naszego hiszpańskiego pracownika. W jego 26-letnim dorobku zawodowym można znaleźć m.in. stanowisko kierownika projektu w zespołach międzynarodowych, był również odpowiedzialny za projekty IT dla firm Lufthansa, Vapiano i Vodafone. Ponadto prowadził różnorodne szkolenia w dziedzinie Scrum. W firmie Control€Expert wspiera swoją wiedzą dział IT na pozycji Scrum Mastera.



NIMHT DIFFERENT

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