



ÍNDICE

03 Editorial

VISÕES E INOVAÇÕES

- 04 **EasyClaim**
A máquina inteligente de economizar tempo
- 06 **Blockchain**
Possibilidades ilimitadas
- 08 **Pesquisa e desenvolvimento**
Os inovadores
- 10 **Hyperloop**
Rumo ao futuro a 1.200 km/h
- 12 **MobileCheck**
Competência abrangente em sinistros para eletrônicos

O DIGITAL É AGORA

- 14 **C€ 2.0**
A evolução continua
- 16 **InvoiceCheck**
Verificando faturas em condições de igualdade
- 18 **Artigo do convidado Professor Klemens Skibicki: Transformação digital**
Entender a mudança estrutural ou ficar para trás
- 20 **PostMaster®**
Passo a passo rumo à perfeição
- 22 **AutoCheck**
Sucesso automático
- 24 **Assessor-FeeCheck**
Inspeção de perto sem inspecionar

DE AQUI ATÉ MARTE

- 26 **C€ International**
De Langenfeld para o mundo inteiro
- 30 **Mars One**
Bilhete só de ida para Marte
- 32 **Departamento de TI**
A ControlExpert cria agilidade
- 34 **Artigo do convidado Matthias Hohensee: Insights do Vale do Silício**
A receita para o sucesso: quebrar as regras
- 36 **Singularity University**
O futuro será exponencial!

INSIGHTS DA C€

- 38 **A ControlExpert está ativa**



10



22



30



12



34

#1

2017

UMA PALAVRA

Prezado leitor,

Muito foi escrito e falado sobre o assunto da digitalização no último ano. Existe a Digitalização 2.0, 3.0, 4.0, etc. É essencial assegurar que a transformação digital encontre seu lugar no futuro. Na ControlExpert, podemos dizer com confiança que estamos entre aqueles que participam dessa evolução há mais de uma década. Mas o que vem a seguir? Digitalização 5.0? Carros conectados? Inteligência artificial? A realidade virtual se torna realidade? Ou algo totalmente diferente?

Para nós, essa questão é uma parte integral do nosso trabalho diário. A procura pelas próximas inovações, por tecnologias e soluções que tornam o nosso modelo de negócios (e principalmente o seu) melhor, mais simples e, ao mesmo tempo, mais fascinante, é uma das principais questões para a qual dedicamos nosso tempo. É nosso impulso, nossa motivação e nossa missão. Isso permitiu que nos tornássemos um destaque do processo de digitalização. Isso fica particularmente evidente no nosso portfólio. Com produtos como o GlassCheck e o InvoiceCheck, assim como o PostMaster® e o C€ 2.0, baseados na web, é possível simplificar, melhorar e acelerar processos demorados e caros.

Nesta edição da C€ Profile, apresentamos projetos e desenvolvimentos atuais da nossa empresa e examinamos mais de perto algumas visões promissoras do futuro. Afinal, uma coisa é certa: na ControlExpert, já estamos atrás da próxima grande inovação. E ao fazer isso, curiosidade, sede de conhecimento e um grande desejo de inovar combinam muito com nosso veículo e nosso conhecimento especializado em TI. Estamos esperando ansiosamente pelo futuro – junto com você.

Esperamos que você se divirta lendo a revista e temos certeza de que você descobrirá muitas coisas interessantes!

*“O que vem a seguir?
Digitalização 5.0? Carros conectados?
A realidade virtual se torna realidade?
Para nós, buscar a próxima grande inovação é uma parte integral do nosso trabalho diário.”*



Kai Siersleben

Nicolas Witte

German de la Merced

Aroldo Almeida

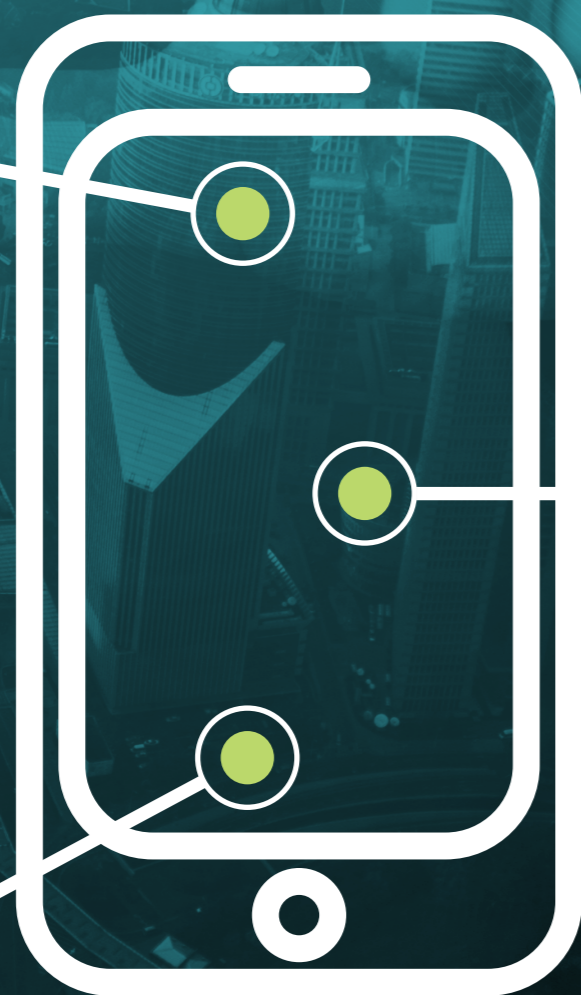
EASYCLAIM A MÁQUINA INTELIGENTE DE ECONOMIZAR TEMPO

49 mi.

de usuários de smartphone na Alemanha em 2016. Em 2010, havia 14 mi.

150 vezes

por dia; média com a qual usuários verificam seu telefone celular.



29%

de todos os usuários de smartphone afirmam que seu celular é a primeira e a última coisa que eles veem todos os dias.

A regularização de sinistros agora leva algumas horas em vez de 28 dias. Usando o EasyClaim no smartphone, o requerente vê a quantia a ser paga em sua tela em pouquíssimo tempo. Ao mesmo tempo, a carga de trabalho da pessoa lidando com o caso na seguradora é reduzido graças ao processo automatizado. Após um início de sucesso, o aplicativo inteligente agora foi melhorado novamente.

A INSTALAÇÃO NÃO É NECESSÁRIA COM A VERSÃO HTML5

Além do aplicativo em si, agora há também um aplicativo EasyClaim adicional baseado na web. Isso traz mais benefícios. A instalação não é mais necessária, por exemplo, porque o aplicativo funciona no navegador do computador. Outra coisa que torna essa nova opção atraente é que o número do sinistro não precisa ser inserido, e que a versão em HTML5 é fornecida ao cliente de negócios ainda mais rapidamente. Para oficinas mecânicas, é a solução que reduz a carga administrativa por possibilitar cálculos rápidos e comunicação digital.

CLIENTES FINAIS ESTÃO MARAVILHADOS COM A EASYCLAIM

Após projetos-piloto com grandes seguradoras, os primeiros resultados agora estão disponíveis: os clientes finais estão muito satisfeitos com o fato de que tudo foi tratado da forma mais descomplicada possível. Mas é claro que sempre há oportunidades para melhorar. Dessa forma, todo o feedback recebido contribuiu diretamente para melhorar o aplicativo. Graças a uma instalação simples pelo usuário através de configuração, os clientes agora podem se conectar ao sistema de forma muito mais fácil e flexível. Na versão mais recente, a análise dos danos é realizada por meio de dois exames diagonais do veículo. Além disso, o aplicativo agora é multilíngue em todo o processo, o que o torna imediatamente pronto também para o uso internacional.

O TRABALHO DE DESENVOLVIMENTO CONTINUA

Ao ampliar nossa base de clientes e aprimorar os aplicativos, a cada dia que passa ganhamos informações novas e valiosas que usamos para continuar desenvolvendo e melhorando o EasyClaim. Afinal, a ControlExpert só se contenta com o melhor. ■

GRANDE POTENCIAL

“Ao desenvolver os processos de ponta-a-ponta como parte de nosso projeto de digitalização na área de sinistros de veículos, reorganizamos todo o processo da perspectiva do cliente. Ao mesmo tempo, dependemos inevitavelmente de uma forma rápida e simples de determinar o valor do sinistro. O EasyClaim app, que usamos com o nome Allianz Schaden Assistent (Claims Assistant), é perfeito para essa tarefa.

Um estudo de mercado revelou que nossos clientes estão particularmente interessados em tal solução. Os resultados mostram que dois a cada três clientes usariam o aplicativo até o pagamento. Os representantes e colegas da Allianz “Beratungs- und Vertriebs AG” também estão convencidos de que encontramos uma boa forma de impressionar nossos clientes com o Allianz Claims Assistant.



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

O projeto inteiro começou em meados de setembro de 2015, e já no fim daquele ano, sabíamos que os clientes viam o Allianz Claims Assistant como uma boa inovação da Allianz. Desde então, já conseguimos levar em consideração muitas das sugestões e pedidos dos clientes ao continuar desenvolvendo o aplicativo.

O aplicativo está revolucionando a forma como cuidamos de pedidos de sinistro. Em vez de demorar duas semanas, agora conseguimos processar sinistros pequenos em questão de horas com ajuda do aplicativo da ControlExpert. Mas isso não significa só que os sinistros são processados mais rapidamente; a satisfação dos clientes também teve um aumento considerável.”

BLOCKCHAIN POSSIBILIDADES ILIMITADAS



Para muitos, ele é considerado a maior invenção desde o desenvolvimento da internet: o blockchain. As pessoas esperam que essa tecnologia faça nada menos do que mudar nossas vidas fundamentalmente. Também se prevê que ela terá uma influência enorme no setor de seguros. Isso é motivo suficiente para examiná-la mais de perto.

A maioria das pessoas provavelmente já viu o termo blockchain associado à moeda digital bitcoin. Mas, ao passo que o método de pagamento anônimo às vezes não consegue se livrar de sua reputação duvidosa, essas dúvidas não existem em relação à arquitetura digital na qual ele se baseia. O blockchain é um sistema extremamente seguro e, ao mesmo tempo, transparente que possibilitou criptomoedas como o bitcoin. Mas antes de chegar às áreas de aplicação, vamos ver como a tecnologia funciona.

COMO O BLOCKCHAIN FUNCIONA?

Imagine o blockchain como uma corrente feita de blocos virtuais. As mesmas informações estão armazenadas em cada um dos blocos. Para ser mais preciso, é um protocolo descentralizado com o qual transações entre várias partes podem ser executadas e cada mudança pode ser registrada com transparência. "Descentralizado" significa que o protocolo não está em nenhum servidor nem dentro de nenhuma empresa – ele está distribuído entre muitos computadores diferentes. Pode-se até dizer que ele está distribuído entre todos os participantes. Dessa forma, nenhum indivíduo tem poder sobre o registro de transações. Além disso, os dados são criptografados e monitorados com ajuda de algoritmos, de forma que discrepâncias e erros são vistos imediatamente. A criptografia e armazenamento descentralizado garantem que o blockchain não possa ser manipulado.

As transações – ou, melhor dizendo, a troca de informações de diferentes tipos – são executadas diretamente de um bloco ao outro ou de um participante ao outro. Como tecnologia peer-to-peer, o blockchain simplesmente torna os intermediários supérfluos. Voltando ao exemplo de uma criptomoeda mencionada acima: um remetente transfere a quantia ao destinatário sem ter que usar os serviços de um provedor de serviços financeiros ou um sistema de pagamento online. E isso deve pelo menos dar às pessoas uma ideia do tipo de influência que o blockchain poderia ter no nosso setor.

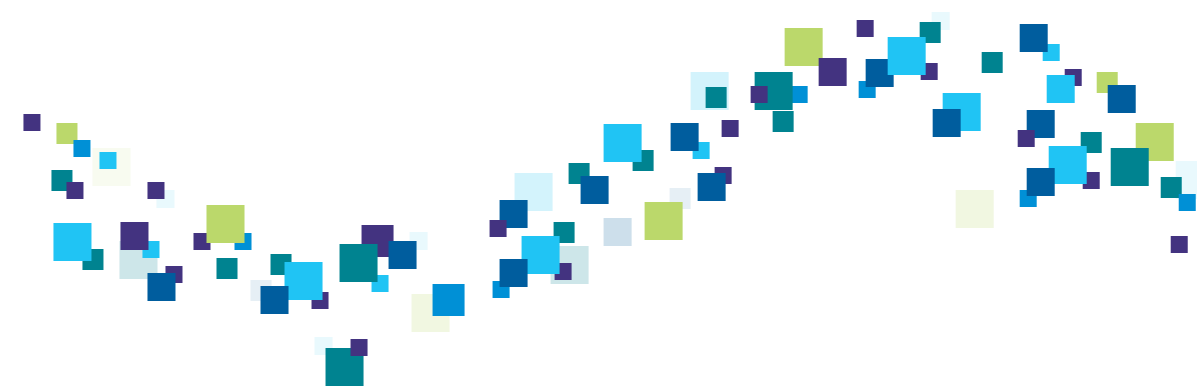
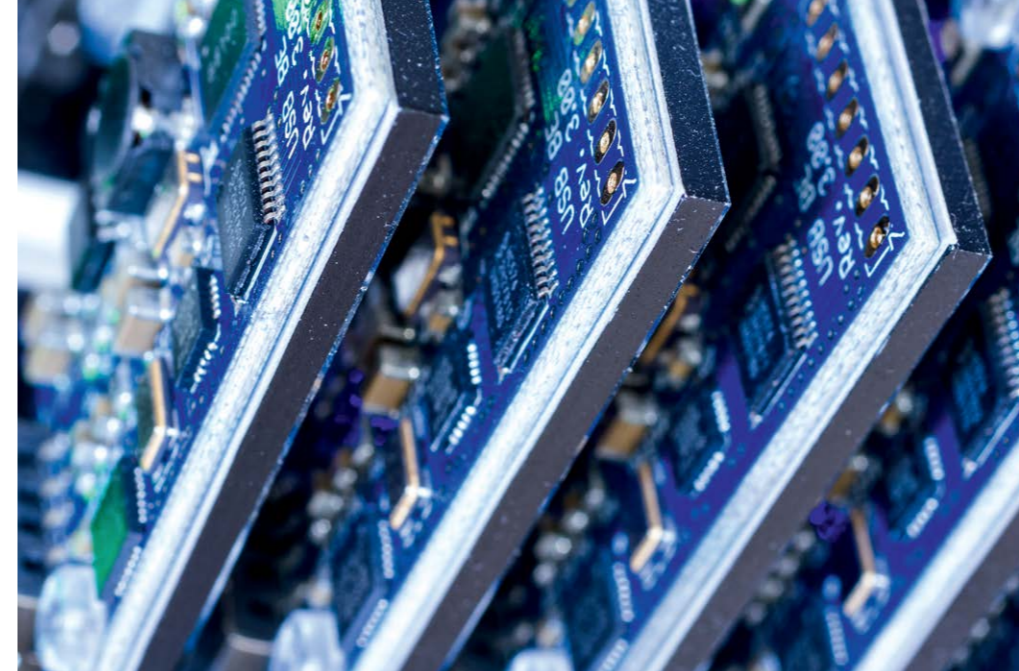
BEM-VINDO À DAO

uma empresa que já está desfrutando dos benefícios do blockchain é a DAO (decentralized autonomous organization). Em geral, a tarefa da DAO envolve gerar uma moeda digital (Ether, ver caixa) vendendo direitos de voto a partes interessadas. Os membros ou investidores então decidem juntos como usar o Ether que foi arrecadado. Isso pode ser chamado de uma mistura de crowdfunding de crédito peer-to-peer (social lending) e capital de participação privada não negociado nos mercados. Uma vez tomada uma decisão, contratos inteligentes cuidam do resto. E "o resto" significa que, a partir desse ponto, nem os investidores, nem os fundadores da DAO, nem nenhuma outra pessoa pode intervir com o processo em andamento – pelo menos, é isso que se pensava. Em meados de 2016, hackers conseguiram acessar o sistema. Apesar de o problema ter sido resolvido em pouquíssimo tempo, ele ainda assim mostra que o blockchain ainda está no meio de um processo de desenvolvimento.

BLOCKCHAIN COMO MOTOR DE INOVAÇÃO

Já está claro que o blockchain possibilita trocar dados sem a intervenção de uma entidade terceira que antes era necessária. Mas o que ou quem assume o papel dessa entidade? Como as atividades e os processos são regulados sem intermediários? No blockchain, elas tomam conta de si próprias, mais ou menos – por exemplo, com os chamados contratos inteligentes. Eles são basicamente códigos de programação na forma de uma declaração condicional (if-then): Assim que ocorre um evento que tem ligação direta com o conteúdo de um contrato, ele dispara a ação correspondente. Ela é independente, transparente e não pode ser manipulada. Por exemplo: se a transação de uma compra de carro é processada por blockchain, o comprador recebe uma chave de carro digital assim que a quantia definida é creditada na conta do vendedor. Se uma parcela acordada não for paga, o acesso ao carro será bloqueado. Portanto, os contratos são cumpridos de forma totalmente neutra, seguindo o acordo original.

Companhias seguradoras podem trabalhar de forma semelhante aos contratos inteligentes no futuro. A seguradora e o assegurado acordam um conjunto de regras. O blockchain implementa esse conjunto de regras de forma justa e neutra. O comportamento de direção da pessoa assegurada pode ser analisado por blockchain, e os prêmios podem ser ajustados automaticamente. Motoristas cuidadosos serão recompensados, enquanto motoristas mais dispostos a se arriscar pagarão mais. Como resultado, não serão só as empresas que se beneficiarão das vantagens de transações diretas (incluindo processos acelerados, segurança contra manipulação e transparência), mas também os clientes. >>



BENEFÍCIOS, RISCOS E PREVISÕES

Os benefícios do blockchain são diversos e indiscutíveis: é possível obter economias enormes automatizando processos que antes eram manuais. Com isso, fica muito barato fechar contratos. Existe uma transparência absoluta em todos os processos e atividades de tomada de decisões. Todas as transações podem ser monitoradas por todos os participantes em todos os momentos. E ao armazenar todos os dados em blockchain, essas transações ficam protegidas contra manipulações. Além disso, há o enorme campo de possibilidades e a fácil acessibilidade do blockchain e o fato de que ele acelera muitos processos. Os riscos estão relacionados ao número de questões jurídicas que ainda precisam ser esclarecidas, assim como a questão da responsabilidade no caso de erros de programação, que são essencialmente possíveis, mas improváveis. Mas muito trabalho está sendo feito nessa área. A previsão: o blockchain em breve também mudará nossa indústria permanentemente. ■

BLOCKCHAIN:

Um protocolo descentralizado e extensivo que é seguro contra manipulações

ETHEREUM:

Um sistema distribuído que fornece a plataforma para contratos inteligentes

ETHER:

Criptomoeda, uma forma de pagamento digital

BITCOIN:

Criptomoeda, uma forma de pagamento digital

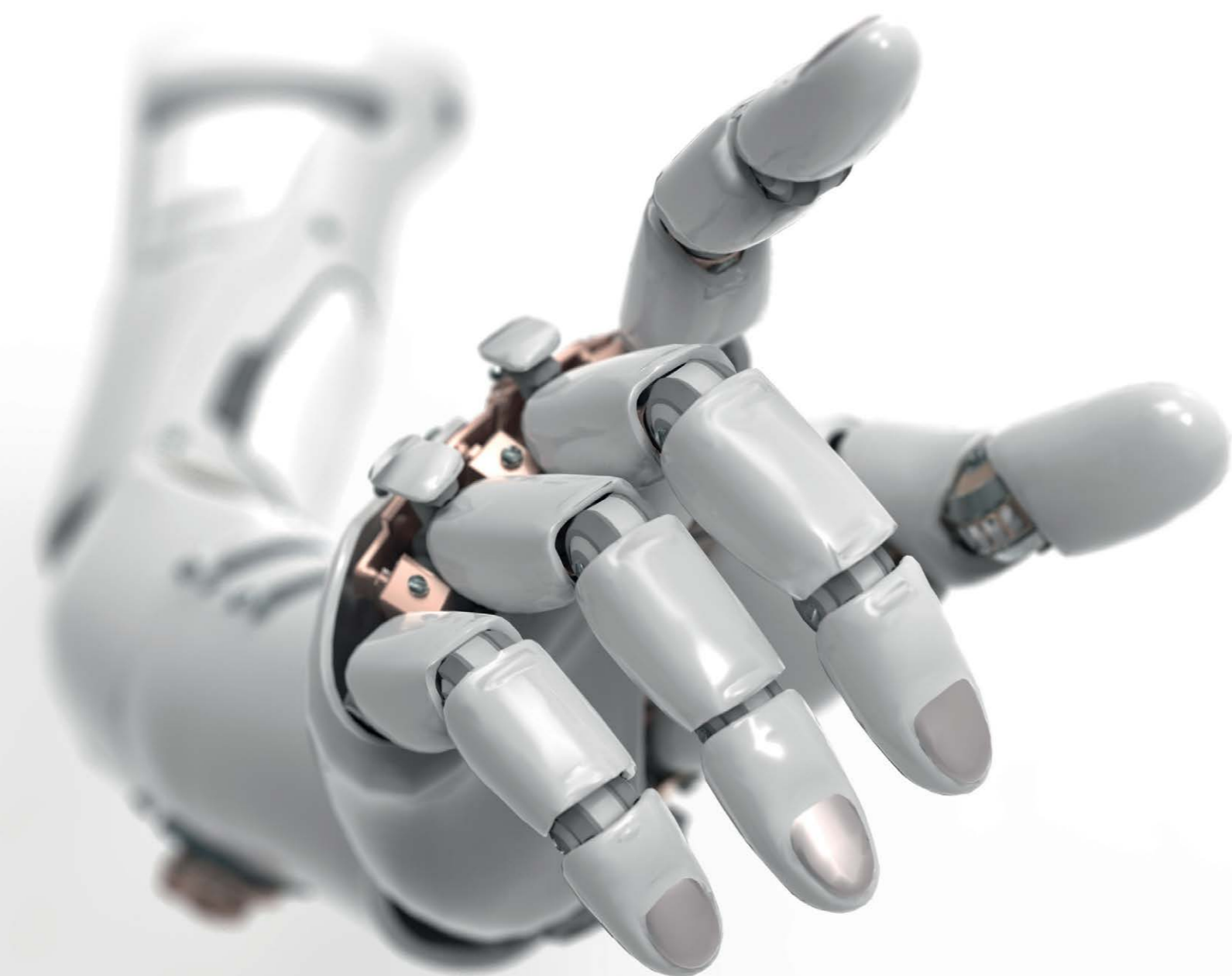
CONTRATO INTELIGENTE:

Um contrato eletrônico que executa e monitora protocolos de computador por conta própria

PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

OS INOVADORES

Quem quer participar da formação do futuro e até mesmo prever o que está por vir precisa começar hoje. Para essa finalidade, a ControlExpert tem seu próprio departamento de Pesquisa e Desenvolvimento. O chefe do departamento, Dr. Andreas Witte, nos mantém atualizados.



Ação!

Link para o vídeo:
<http://bit.ly/2i5tmKK>



O think tank da ControlExpert é uma equipe de nove pessoas que examina desenvolvimentos atuais e futuros desde 2015 e, dessa forma, tem definido o caminho para o futuro. O que tem acontecido no último ano?

Em 2016, nós nos concentramos principalmente em três grandes temas que estão muito ligados entre si: inteligência de negócios, big data e inteligência artificial. Na ControlExpert Alemanha, mais de 20 mil casos são tratados em um só dia, e estamos pesquisando sobre o tipo de respostas que quantidades enormes de dados podem nos dar. Temos a infraestrutura necessária graças ao nosso novo armazém de dados – na verdade, ele é semelhante ao usado pela Facebook e pela Google. Isso permite que ganhemos conhecimento estruturado para nossos clientes a partir dos 2 TB de dados coletados a cada semana, possibilitando reagir cedo a mudanças no mercado e implementar medidas de otimização de processos.

A palavra-chave é inteligência artificial – parece ficção científica.

Ciência, sim; ficção, não. Práticas modernas, como aquelas realizadas por redes neurais, já tornam possível criar modelos de previsão que vão mais longe no futuro. Além disso, estamos avançando com a automação da direção. Isso inclui a identificação automática de padrões de danos com base em critérios científicos e comparáveis.

Como isso poderia ser no futuro?

Em grandes operadores de frotas, empresas de leasing e empresas locadoras de veículos, o processo de devolução do carro envolve trabalho manual demorado. Mesmo assim, muitas coisas passam despercebidas. Problemas que poderiam ser resolvidos facilmente por drones voando em volta do veículo de acordo com regras

combinadas para identificar e documentar o dano. Estamos enfrentando os desafios tecnológicos – incluindo navegar rotas de voo e guiar os drones em espaços fechados sem GPS – e queremos trabalhar com fabricantes de drones e sistemas de navegação em espaços interiores no futuro.

O que 2017 trará de novo?

A área de impressão 3D é muito entusiasmante para nós, e as coisas estão avançando rapidamente nela. Ano passado, algumas centenas de milhares de impressoras foram vendidas mundialmente, mas em 2017 a previsão é de vários milhões. Segundo estudos científicos, a tecnologia será um motor considerável para mudança – principalmente na indústria automotiva, no mercado de peças de reposição, no setor de transporte e, é claro, no mundo das seguradoras. Quando a hora chegar, estaremos prontos. É tudo uma questão de enviar dados, e isso é o que fazemos.

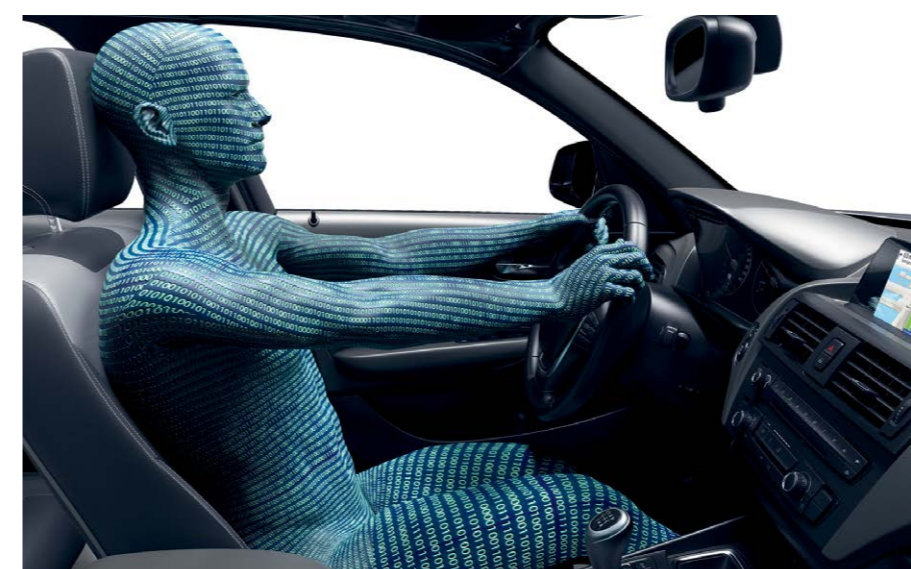


“A Internet das Coisas, a telemática e a VR terão uma grande influência na indústria automotiva no futuro.”

Dr. Andreas Witte,
Head of the Research
and Development
Department

Existem outras áreas que serão relevantes para a ControlExpert no futuro?

Sim, é claro. Por exemplo, a Internet das Coisas, direção autônoma, telemática, realidade virtual (VR), e mais. Dessa forma, sempre ficamos atualizados em relação aos desenvolvimentos científicos mais recentes, dialogamos com especialistas e conferências e cooperamos com universidades, como estamos fazendo atualmente com a Universidade de Wuppertal, por exemplo. É claro que também temos uma colaboração estreita com todos os nossos departamentos. Afinal, somente queremos desenvolver coisas que sejam úteis para nossos clientes. O fato de cultivarmos uma cultura de participação aberta tão comunicativa aqui na ControlExpert é muito benéfico para nossos clientes. ■



A direção autônoma já é um tema contemporâneo há muito tempo



Andreas Witte (3° da esq. para a dir.) e a equipe de pesquisa e desenvolvimento

HYPERLOOP RUMO AO FUTURO A 1.200 KM/H

“Construir rápido, testar mais rápido”, disse uma vez Elon Musk, visionário tecnológico e fundador do SpaceX e do Tesla. Essa ideia se tornou o lema de duas startups. Isso ocorre porque ambas estão envolvidas em uma corrida fascinante para ver quem será a primeira a transformar em realidade a ideia de Musk do Hyperloop, um trem que viaja na velocidade do som.

Em 2011, quando Elon Musk descobriu que a construção planejada do trem de alta velocidade da Califórnia tinha o custo previsto de 68 bilhões de dólares, ele ficou furioso. Tinha que haver alguma forma de fazer isso de forma mais barata, mais rápida e mais segura! Assim, ele pensou em uma alternativa e, em 2013, ele e seus engenheiros da SpaceX tiveram a ideia do Hyperloop, um sistema de trens no qual cápsulas de passageiros viajam por um tubo praticamente sem ar na velocidade de aproximadamente 1.200 quilômetros por hora. Além de ser três vezes mais rápido do que o California High-Speed Rail (CAHSR), ele somente custa um décimo do preço.

A TECNOLOGIA ESTÁ PRONTA; A CORRIDA COMEÇOU

O Hyperloop se locomove à base de motores elétricos lineares que são usados no Transrapid. A energia é fornecida por tecnologia de células solares já testada e comprovada; a tecnologia de vácuo também já existe. Além disso, as rotas do tubo podem usar a infraestrutura de rodovias existentes, o que reduzirá os custos com terreno. No entanto, Musk não quer construir o sistema de trem de alta velocidade por conta própria. Em vez disso, ele convidou qualquer um com ambição suficiente para tentar. Ele prefere focar em seus planos para ir a Marte com o SpaceX e desenvolver mais a eletromobilidade com o Tesla.

Dois startups aceitaram o desafio: a Hyperloop One, fundada pelo investidor Shervin Pishevar, e a Hyperloop Transport Technologies (HTT), liderada por um alemão, Dirk Ahlborn. Desde então, as duas empresas se encontram numa competição acirrada. A Hyperloop One já testou seu sistema de direção com sucesso num local de testes no deserto de Nevada em 2016, e quer começar a transportar carga em 2020 antes de levar passageiros no ano seguinte. Estão ocorrendo negociações no momento para as primeiras rotas na Escandinávia e em Dubai. A HTT quer lançar o primeiro Hyperloop totalmente funcional em 2018; o trabalho de construção já começou no local de testes em Quay Valley, Califórnia.

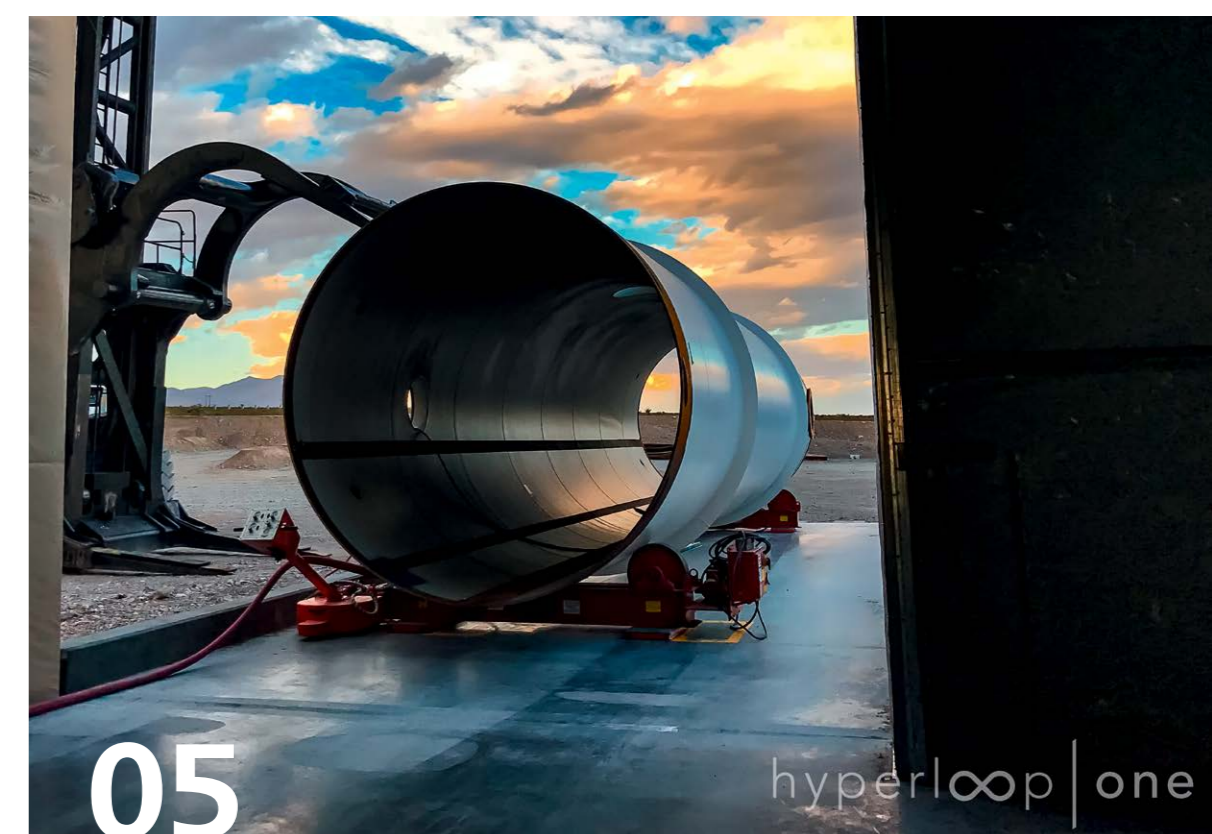
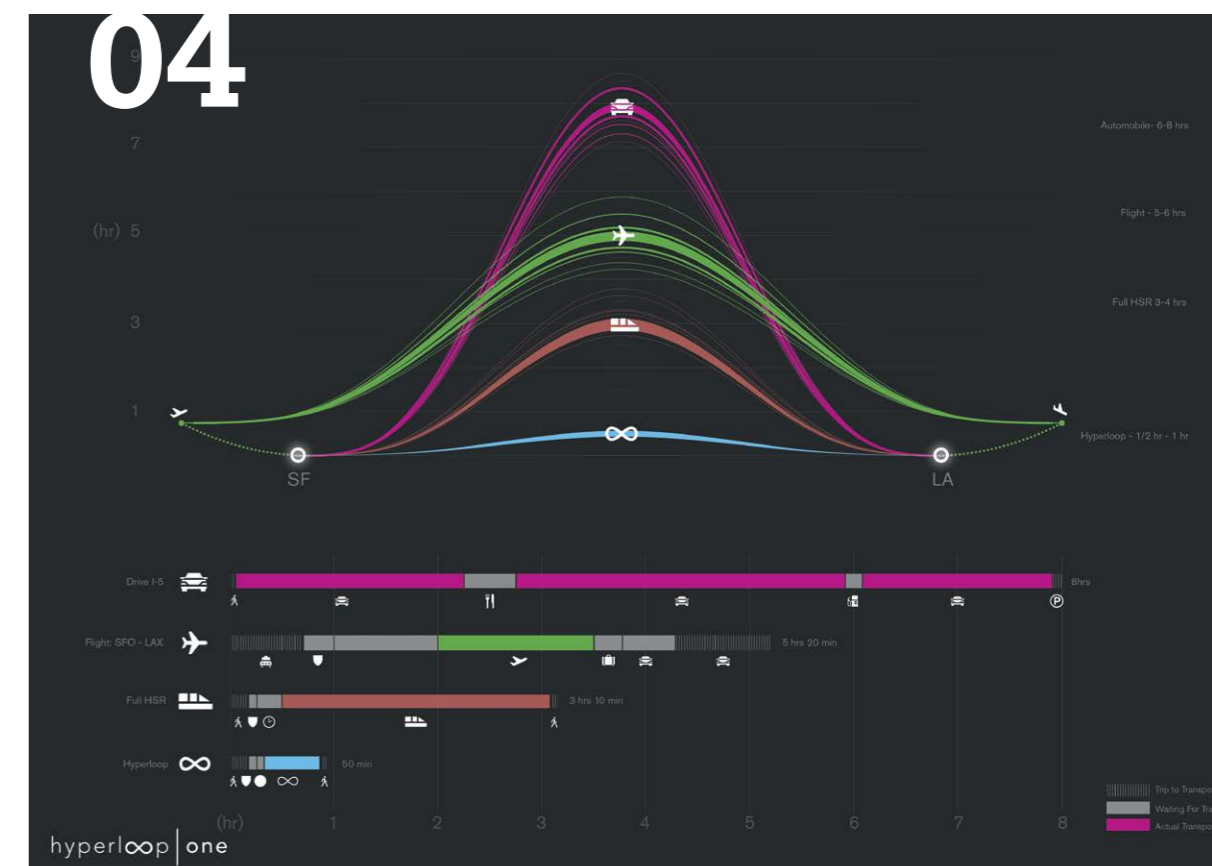
INOVAÇÕES PARA O BENEFÍCIO DE TODOS

Essa competição está estimulando tanto os negócios quanto o surgimento de novas tecnologias. Por exemplo, as duas startups estão envolvidas no desenvolvimento de tecnologia de levitação magnética passiva, que continua funcionando se houver falta de energia. Estão sendo pesquisadas formas de aproveitar a energia cinética, com a qual seria possível gerar energia por meio dos movimentos dos passageiros. A busca por materiais mais resistentes e células solares melhores está a todo vapor. Novas tecnologias de soldagem estão sendo desenvolvidas, e a tecnologia de sensores também está sendo aprimorada constantemente.

A HTT também está cooperando com a Deutsche Bahn no momento – ambas estão trabalhando juntas para fabricar o “Trem da Inovação”, no qual serão colocadas as janelas aumentadas também planejadas para o HTT Hyperloop. As janelas com funcionalidade de touch screen podem exibir dados como informações sobre o destino. Telas substituirão as janelas nas cabines fechadas do Hyperloop, simulando a vista do lado de fora. Com tantas inovações, uma coisa é clara: mesmo se a visão de Elon Musk não puder ser realizada da forma esperada, a humanidade ainda terá se beneficiado com a tentativa.

No entanto, se o Hyperloop se tornar realidade, será o início de uma nova era da mobilidade. Aeroportos poderiam ser mais bem conectados às cidades e alcançados em questão de minutos. Áreas metropolitanas localizadas a centenas de quilômetros entre si se uniriam, de certa forma: uma viagem de Hamburgo a Munique, por exemplo, levaria somente 45 minutos. A carga nos grandes portos poderia ser processada mais rapidamente, porque mais mercadorias poderiam ser levadas aos portos e tiradas deles em menos tempo. Também haveria menos caminhões nas estradas. E tudo isso é possibilitado por uma tecnologia ecológica e relativamente barata. Portanto, será interessante ver quem vencerá a corrida pelo hiper-trem. Idealmente, seriam as duas, Hyperloop One e HTT – no interesse de todos nós. ■

45 min. Viagem de Hamburgo a Munique
1.200 km/h velocidade
2018 Lançamento do primeiro Hyperloop



01. Hyperloop One – conceito da estação
 02. Hyperloop HTT – conceito
 03. Hyperloop HTT – conceito da estação
 04. Infográfico: comparação do tempo de viagem
 05. Local de testes do Hyperloop em Quay Valley, Califórnia, EUA

Fonte da imagem: hyperloop-one.com

MOBILE-CHECK



DANIEL LAFRENTZ

Um curto perfil

Daniel Lafrentz entrou para a ControlExpert em julho de 2016 e é responsável por vendas, operações e desenvolvimento de negócios no departamento do MobileCheck. O administrador de 42 anos antes foi gerente na Deutsche Telekom e na Vodafone, e é especialista em desenvolvimento e em tendências do mercado no segmento de dispositivos móveis finais.



POR QUE MOBILECHECK?

- Todo o processo é tratado assim que o pedido do sinistro é recebido, incluindo a correspondência com o requerente através de uma linha direta especial
- Grande economia através do uso de especialistas certificados
- Processamento rápido graças a um processo totalmente apoiado por TI
- Desempenho de primeira classe na averiguação de danos através do uso dos métodos e sistemas de diagnóstico do fabricante
- Serviço de ponta para requerentes graças a reparos autorizados pelo fabricante a preços especiais para as seguradoras

NOVO E MELHORADO

- Sistema de informação de status dá um alto grau de transparência aos gestores de casos
- Se adapta melhor e mais rapidamente às necessidades dos clientes
- Ligação com GDV permite o processamento digital contínuo de sinistros

COMPETÊNCIA ABRANGENTE EM SINISTROS PARA ELETRÔNICOS

O MobileCheck é a solução digital completa para verificar pedidos de sinistro para telefones celulares, tablets e notebooks. O produto cuida de todos os aspectos do caso a partir do ponto em que o pedido é recebido, incluindo a carta solicitando o aparelho danificado, a inspeção técnica, a averiguação do valor e o envio do relatório de inspeção. Mais de 20 seguradoras já tiveram economias consideráveis devido a esse processo de inspeção, e o futuro promete muito mais novidades.

Regularizar sinistros relacionados a telefones celulares e notebooks é algo complexo: é preciso realmente inspecionar os bens danificados para verificar a plausibilidade do pedido de sinistro. Determinar o valor justo exato e os custos de reparo leva muito mais tempo e esforço devido à ampla gama de modelos disponíveis e ao constante progresso tecnológico. Além disso, processar pedidos de sinistro relacionados a celulares geralmente envolve várias perguntas pelo requerente e, por isso, é uma tarefa trabalhosa para companhias seguradoras.

O PROCESSO FAZ A DIFERENÇA

Com o MobileCheck, a ControlExpert oferece às companhias seguradoras uma solução pronta para o futuro para a regularização rápida de sinistros de eletrônicos danificados. Um processo totalmente apoiado por TI garante que casos possam ser processados conforme regulamentos de proteção de dados até a sua conclusão: a ControlExpert não só determina a plausibilidade do pedido, o valor justo e o custo de quaisquer reparos, mas também cuida de toda a correspondência com o requerente através de uma linha direta especial. Com esse serviço, o MobileCheck contribui consideravelmente para taxas maiores de satisfação dos clientes e para um melhor NPS (Net Promoter Score).

INSPEÇÃO RÁPIDA E REPARO IMEDIATO

A qualidade da inspeção é crítica para permitir que as companhias seguradoras consigam uma avaliação adequada e, ao mesmo tempo, economizem muito. Os resultados do MobileCheck falam por si: cerca de 35% de todos os pedidos inspecionados não são regularizados, ou porque o requerente não envia o aparelho (aproximadamente 20%) ou porque o dano não é plausível (aproximadamente 15%). Em outros 40% dos casos inspecionados, é possível reduzir o valor do aparelho devido a danos já existentes, por exemplo. A ControlExpert coopera com as maiores lojas de consertos autorizadas dos fabricantes para garantir a qualidade das inspeções. O aparelho danificado é enviado a elas gratuitamente pelo requerente. Os funcionários são treinados para trabalhar nos diferentes modelos e usar as ferramentas e sistemas de diagnósticos dos fabricantes. Isso possibilita determinar a dimensão dos danos muito rapidamente e com alto grau de precisão. Se os danos forem plausíveis, o aparelho será reparado imediatamente após a inspeção, se desejado pelo requerente – afinal, o aparelho já está na loja de

consertos. O reparo é autorizado pelo fabricante, o que significa que as garantias existentes continuam válidas. Companhias seguradoras obtêm os reparos com preços especiais como parte do processo do MobileCheck.

RESULTADOS EXCEPCIONAIS

O MobileCheck faz mais do que permitir que seguradoras se protejam contra tentativas de fraude. Mesmo em casos nos quais os pedidos de sinistro são plausíveis, a inspeção traz mais benefícios do que uma simples estimativa do valor: ao todo, é possível economizar cerca de 300 euros por aparelho inspecionado em comparação ao valor bruto do pedido de sinistro (ou cerca de 160 euros em comparação ao valor justo), reduzindo a quantia a ser paga devido à inspeção da condição do aparelho, à

averiguação de seu valor real com base em informações atualizadas e à determinação do custo exato dos reparos. “A inspeção do MobileCheck é uma ferramenta essencial para permitir que companhias seguradoras garantam a lucratividade e a satisfação dos clientes na área de responsabilidade civil geral”, diz Daniel Lafrentz, Head of MobileCheck na ControlExpert. “Recentemente, adicionamos a inspeção de óculos danificados ao nosso portfólio. O processo é o mesmo usado para celulares e notebooks, mas naturalmente os danos são averiguados por um oculista e não por um engenheiro. Isso torna o processo extremamente fácil para aos gestores de casos nas companhias seguradoras.” Com certeza não falta ideias no departamento. Também aqui, o objetivo principal é definir novos padrões agora e no futuro – seguindo o lema da ControlExpert, “Redefinindo as regras”. ■



Daniel Lafrentz, Head of MobileCheck

C€ 2.0

“Redefinindo as regras” é o lema da ControlExpert. O C€ 2.0 prova que nossa afirmação sobre sempre definir novos padrões não é só da boca para fora. Quais objetivos já foram alcançados? E como será o futuro?

A EVOLUÇÃO CONTINUA

O departamento C€ 2.0 foi fundado em 2014. Hoje, uma equipe de 25 funcionários de todo o mundo trabalha em tornar aplicativos existentes e seus processos ainda mais eficientes e em nos preparar, assim como a nossos parceiros na Alemanha e no exterior, para o futuro.

MAIS RÁPIDO, MAIS SIMPLES, MAIS ESTRUTURADO

“Muita coisa aconteceu aqui no último ano”, diz Stefan Zohren, IT Product Owner na C€. Os aplicativos InvoiceCheck e AutoCheck já passaram com sucesso ao próximo nível, enquanto o GlassCheck e o Expertise-Check estão sendo passados para o C€ 2.0.

Além disso, nossos padrões obtêm resultados facilmente compreensíveis e repetíveis. E o sistema pode ser reajustado facilmente. Se uma companhia seguradora decidir mudar suas regras, por exemplo, tudo isso é levado em conta automaticamente em todos os aplicativos.” E para concluir, outro recurso importante: o C€ 2.0 permite a criação de um arquivo C€ estruturado padrão a partir de qualquer documento, com um código padrão para peças de reposição, posições de trabalho, etc. Trata-se de um verdadeiro destaque, porque seja em qual formato o arquivo estiver ao ser recebido, todos os documentos são estruturados na mesma forma após extrações de dados.

REDE PROFISSIONAL

Implementamos um sistema modular que permite reagirmos a requisitos de clientes com rapidez e flexibilidade. Componentes do sistema desenvolvidos por nós podem ser modelados para processos de trabalho específicos a projetos com ajuda de ferramentas visuais. Entre outras coisas, a ControlExpert usa sistemas de BPM (business process management) do líder de mercado IBM para implementar o C€ 2.0 no setor empresarial. Isso permite um escalonamento conforme o volume em todos os momentos.

O MELHOR DA TECNOLOGIA

O segundo maior desafio relacionado ao C€ 2.0 é a internacionalização. A ControlExpert agora tem 13 escritórios em outros continentes em todo o mundo – indo dos Estados Unidos à China. “Apesar de as tarefas em outros países obviamente serem semelhantes, também há grandes diferenças. Além das diferenças óbvias, como moeda e placas de veículos, as normas estatutárias e, com isso, também os processos às vezes são diferentes daqueles usados no nosso país”, diz o IT Product Owner Stefan Zohren ao descrever a situação.

“Apesar dessas diferenças, nossa equipe no C€ 2.0 está trabalhando para criar uma base padrão na qual todos possam trabalhar facilmente. Nosso objetivo é criar uma plataforma de TI central e aberta na qual nossos aplicativos possam ser usados em todo o mundo.”

EXPLORANDO NOVAS FRONTEIRAS

E quais são os planos para o futuro? “É claro que nossa tarefa ainda é continuar melhorando nossos produtos e os vínculos com clientes ligados aos produtos. Ao fazer isso, continuaremos focados nos desenvolvimentos de TI mais recentes e os incorporaremos nos nossos aplicativos”, diz Zohren. Um exemplo é a função de portal, que permitirá que nossos clientes trabalhem diretamente nos nossos sistemas. “Dessa forma, poderemos fortalecer a cooperação com nossos clientes no futuro.”

E já que o objetivo do C€ 2.0 sempre foi desenvolver um padrão com o qual simplesmente tudo pode ser verificado, novos campos de negócios podem ser explorados. Já é possível inspecionar smartphones, tablets e itens semelhantes com o MobileCheck. Em breve serão óculos; talvez até bicicletas. As possibilidades são tão amplas quanto os próprios pedidos de sinistro. Portanto, ainda há muitas oportunidades para o C€ 2.0 definir novos padrões. ■



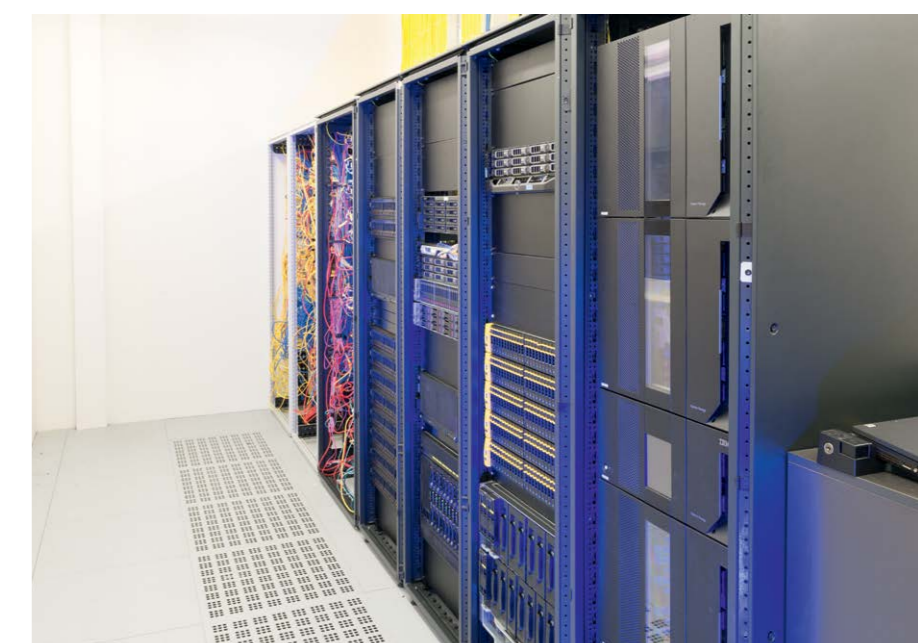
BENEFÍCIOS PARA SEGURADORAS

- Supervisão de lojas de consertos (autorizadas), custos de conserto justos, processos de conserto corretos
- Digitalização: processo totalmente apoiado por TI, alto grau de automação, dados estruturados para processamento (continuado) simples e análise posterior
- Custos reduzidos: custos mais baixos de conserto e processamento
- Satisfação dos clientes: processo de inspeção mais rápido e confiável, eficiência de custos



OS BENEFÍCIOS PARA A LOJA DE CONCERTOS

- Alto nível de credibilidade, maior confiança do consumidor
- Pagamento rápido graças a processamento ágil
- Comunicação técnica em condições de igualdade com especialistas do C€
- Respostas especializadas, profissionais e rápidas a etapas de reparo

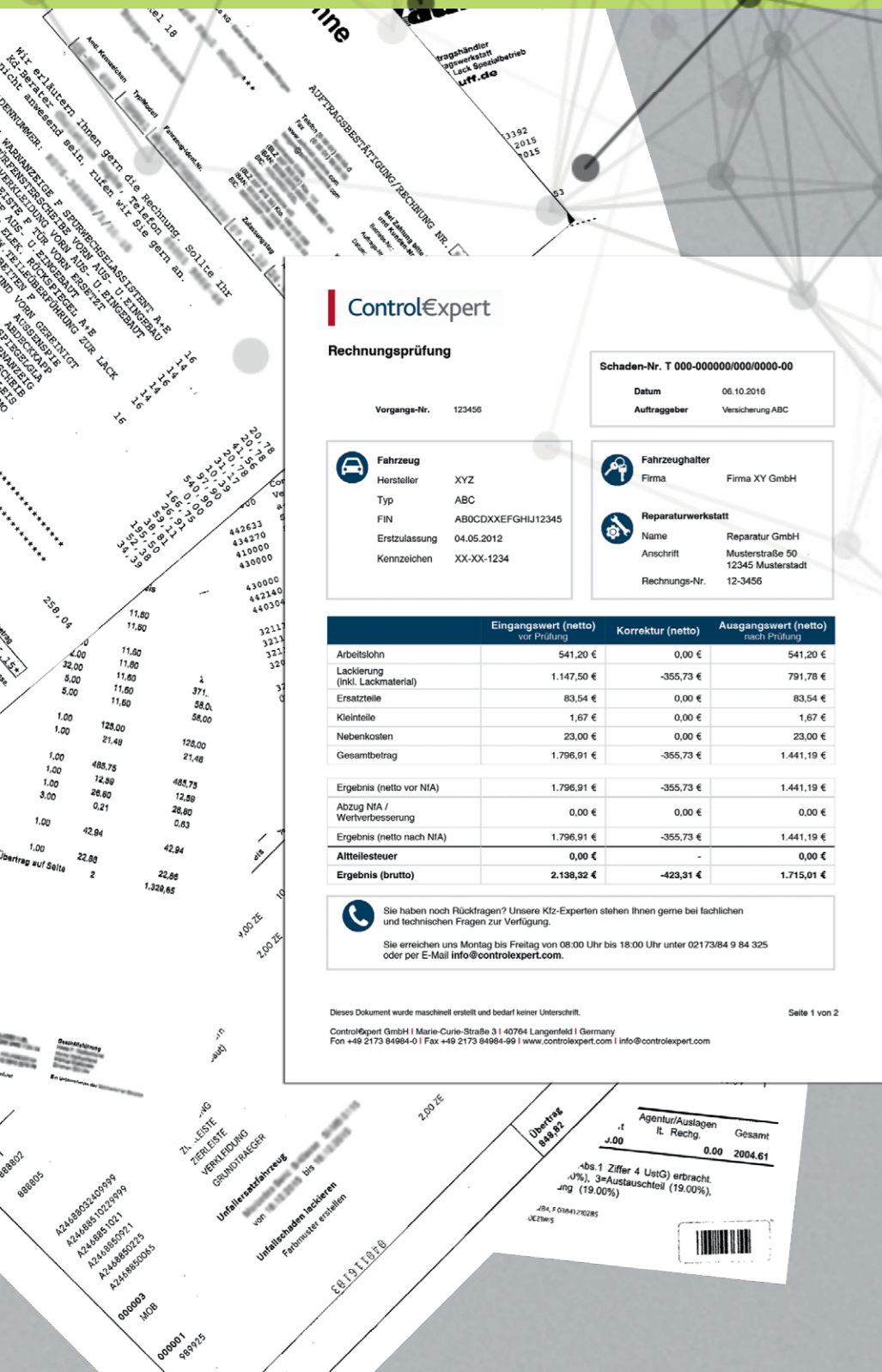


Um dos dois centros de dados redundantes da ControlExpert



Michael Erren – Product Owner, Kai Müller – Head of IT, e Stefan Zohren – Product Owner (da esq. p/ a dir.)

INVOICE-CHECK



POR QUE TREINAMENTO?

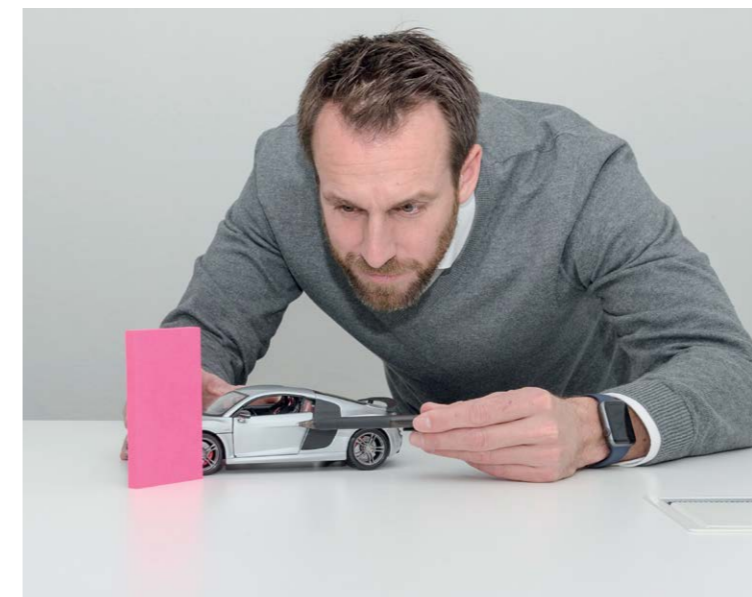
“Além de verificar faturas, treinar os gestores de casos de companhias seguradoras também é uma grande parte do trabalho. É importante dar a eles um entendimento básico da verificação do C€ e explicar exatamente como o processo de verificação funciona. Os cursos de treinamento são populares entre os nossos clientes e eles se inscrevem neles proativamente. Só até o fim de 2016, já tínhamos treinado mais de 700 gestores de casos em toda a Alemanha. Alguns eventos e medidas com o objetivo de cimentar os vínculos com os clientes já foram planejados para este ano.”

Wolfgang Wolk,
Key Account Manager

VERIFICANDO FATURAS EM CONDIÇÕES DE IGUALDADE

InvoiceCheck, uma forma exclusiva de verificar faturas de reparo de lataria e seu pagamento automatizado, já está no mercado há cerca de três anos. O que mudou desde então? E o que se espera para o futuro?

Faturas de reparos são uma questão bastante complexa. Muitas vezes, elas não são nada transparentes. Não é possível diferenciar claramente os itens por trás dos preços definidos, cada fabricante tem suas próprias diretrizes sobre as horas de trabalho e os itens incluídos; esses são só alguns dos problemas. Segundo Nick Pawlak, Head of InvoiceCheck na ControlExpert, verificar uma fatura de reparos exige muito “trabalho de detetive minucioso”.



O dano poderia ser causado dessa forma? Nick Pawlak e sua equipe de verificação da InvoiceCheck verificam até 1.500 itens por dia.

A equipe do InvoiceCheck agora tem mais de 60 funcionários, a maioria deles especialistas em veículos que antes trabalharam na fabricação, pintura ou mecânica da lataria. No começo, eles trabalharam em empresas associadas a uma marca específica. Para garantir que essa experiência prática seja bem aproveitada, os especialistas em veículos da ControlExpert trabalham em equipes das marcas correspondentes ao realizar as verificações. Portanto, se alguém é ex-especialista da Volkswagen, ele trabalhará na equipe VAG da ControlExpert.

“Éramos somente seis quando começamos o InvoiceCheck”, recorda Pawlak. “Muita coisa mudou desde então. Cada vez mais seguradoras reconheceram o potencial do nosso sistema de verificação de faturas, e agora mais de 30 clientes usam o produto. Atualmente, nossa equipe verifica até 1.500 itens por dia.”

Isso é possibilitado por ligações cada vez melhores a bases de dados, que permitem uma comparação automatizada com os dados dos fabricantes. As coisas também estão evoluindo na área de digitalização e automação. “Nosso novo C€ 2.0 acaba com uma confusão nas faturas. Ele permite identificarmos todos os itens de qualquer tipo de formato de fatura. O C€ 2.0 transforma tudo em dados estruturados.”

Uma coisa que nenhum nível de digitalização ou automação consegue resolver é a complicada arte de conversar com lojas de consertos pelo telefone. Somente funcionários bem treinados são capazes disso. “Realizamos uma verificação técnica no final de cada caso. Em outras palavras, ligamos diretamente para a loja de consertos para discutir quaisquer correções ou esclarecer quaisquer inconsistências. Assim, eles também têm a oportunidade de dar feedback. E reduzimos a carga de trabalho das companhias seguradoras, porque lidamos com quaisquer dúvidas da loja de consertos em condições de igualdade entre dois especialistas em veículos.” Se não houver objeções, o processo de pagamento também pode ser feito automaticamente usando o InvoiceCheck.

Estamos sempre otimizando nossos processos para tornar a cooperação o mais fácil e conveniente possível para nossos clientes. Desde há pouco tempo, por exemplo, cada seguradora tem uma pessoa de contato nomeada, possibilitando que cada gestor de caso tenha uma linha direta para quaisquer dúvidas. Além disso, cada vez mais companhias seguradoras estão reconhecendo o valor do pagamento automatizado e estão aproveitando as oportunidades apresentadas pelo processamento automatizado para economizar tempo e recursos. ■



NICK PAWLAK Head of InvoiceCheck

Currículo profissional:

- Engenheiro e assessor qualificado
- Avaliador e engenheiro de testes na DEKRA Automobil
- Trabalhou na área de projetos da TÜV Süd (especializando-se em avaliação de danos e de veículos)

De que eu mais gosto na ControlExpert

- Empresa experiente e com o caráter de uma startup
- Colegas motivados e inteligentes que consideram seu emprego mais do que só um emprego
- Ideias inovadoras – sempre na vanguarda
- O ótimo relacionamento com clientes

Meus objetivos para 2017 na ControlExpert:

- Conquistar ainda mais clientes satisfeitos da InvoiceCheck
- Conseguir bons resultados com a fantástica equipe da InvoiceCheck
- Criar padrões

Meu carro dos sonhos:

Porsche 991 Targa

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

ENTENDER A MUDANÇA ESTRUTURAL OU FICAR PARA TRÁS

A transformação digital é um assunto muito presente. Mas muitas vezes, ela não é realmente compreendida. Não é de se admirar; afinal, sua evolução é muito complexa e rápida, e afeta quase todas as áreas da sociedade. Ao mesmo tempo, é extremamente importante entender completamente as mudanças às condições básicas, porque só então será possível formular uma visão e uma estratégia alvo para a transformação digital.



Artigo do convidado Professor Klemens Skibicki, histórico de economia

- Mora em Colônia
- Fundador e Managing Partner da Profski GmbH
- Membro da equipe central do conselho administrativo “Economia Digital Jovem” do Ministério Federal da Economia e da Energia da Alemanha
- Professor de marketing e pesquisa de mercado na Faculdade de Administração de Colônia

Sem ter uma ideia do que a transformação significa para sua própria empresa, qualquer caminho pode ser igualmente certo ou errado. Donos de negócios continuam fugindo da transformação demasiadas vezes, na esperança de que “as coisas não serão tão ruins assim”. Ou então eles decidem agir e depois somente fazem algo para se sentir melhor. É claro que confiar na esperança é tão improdutivo quanto simplesmente trocar o papel por um iPad.

Como ocorre com frequência, entendimento é o aspecto principal necessário para uma transformação de sucesso – principalmente entre os tomadores de decisões da empresa. Mas mesmo quando se tenta entender o assunto pela primeira vez, a palavra “digital” geralmente foca demais nos componentes tecnológicos. É claro que eles são importantes, mas eles são somente “capacitadores”. A tarefa principal é entender as novas condições de base para uma economia de rede. Todo o “DNA” antigo – ou seja, a estrutura, a cultura e as habilidades existentes – somente pode ser questionado após essa transformação mental ocorrer. Somente então será possível adaptar todos os processos e habilidades dentro de toda a empresa às possibilidades apresentadas pela era conectada digitalmente. Resumindo:

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL ESTÁ OCORRENDO

O ponto de partida para esse processo deve ser os motores da mudança que realmente afetam todas as empresas. Quando esse entendimento comum for estabelecido, será possível focar nos detalhes. Esses podem ser encontrados na web móvel, nas mídias sociais e na Internet das Coisas. Nesse contexto, as pessoas também falam sobre a economia de rede, particularmente sobre a “internet de tudo, de todos e de todo lugar”. Na era da industrialização, cadeias de valor e hierarquias eram consideradas normais; elas se baseavam em comunicação unilateral e em processos que eram organizados ou um após o outro, ou num fluxo de baixo para cima/de cima para baixo. Já a digitalização permite que processos ocorram entre dois níveis, em todas as direções ao mesmo tempo, sem nenhuma parada intermediária. Isso torna-os mais rápidos, mais transparentes e muito mais baratos.

A Internet das Coisas é relativamente nova. A combinação de internet móvel e mídias sociais, por outro lado, já está bem mais avançada, e é por isso que focamos nessa área.

A internet móvel simplesmente remove a divisão entre online e offline, canais ou locais diferentes. Pessoas que estão no local podem ser conectadas ao mundo inteiro ao mesmo tempo.

Para a população atual na casa dos 20 anos, isso já é um “onicanal” há muito tempo. Plataformas de mídia social são usadas primariamente em dispositivos móveis finais. Em outras palavras, as pessoas se comunicam entre si, por escolha própria, usando redes sociais como o Facebook, o LinkedIn e o WhatsApp. Elas falam sobre questões relevantes para si; elas compartilham, “curtem” e comentam sobre as coisas. As redes sociais permitem que elas tenham conversas sem restrições relativas a lugar, espaço ou número de pessoas envolvidas. Elas podem conversar sobre o tempo, sobre suas comidas favoritas ou sobre imagens de gatos, mas elas também podem compartilhar opiniões, recomendações e advertências sobre produtos e marcas. Em outras palavras: as mídias sociais móveis dão às pessoas acesso ao conteúdo e às opiniões de outras pessoas a qualquer hora, em qualquer lugar. Além disso, esse conteúdo muitas vezes é mais relevante para eles como indivíduos do que a comunicação da mídia e das empresas clássicas. Após essa mudança no poder do mercado para o lado da demanda, em termos de disponibilidade de informações, as empresas precisam reaprender a escutar, dialogar e provocar reações do outro lado do mercado ao criar conteúdo relevante. Esse

“princípio de conversação” deve ser espalhado por toda a comunicação de mídia, porque a comunicação promocional dirigida pode ser bloqueada por ser considerada irrelevante.

No mundo pré-digital, as empresas aprenderam a produzir excelentes vídeos, pôsteres, slogans e comunicados de imprensa – e ao mesmo tempo, esqueceram como dialogar. O mundo digital não só torna o diálogo possível novamente como também o exige. As empresas precisam entender que esse diálogo não se tornou importante só agora. Ele sempre foi importante: elas simplesmente não lhe davam atenção. O compartilhamento de informações é o motivo fundamental da comunicação humana. Em vez de “gritar” para os clientes com mensagens publicitárias, as empresas podem e devem aprender a escutar novamente e ter diálogos interessantes para conquistar sua posição nas conversas atuais das mídias sociais. A possibilidade de escutar sistematicamente em canais digitais e estar presente onde as pessoas estão tendo conversas já existe há muito tempo. No entanto, ela geralmente não é considerada uma prioridade. Isso precisa mudar. Afinal, o progresso da digitalização e o uso da mídia digital são irreversíveis. Somente as empresas que conseguirem estabelecer uma nova proximidade ao mercado e aos clientes conseguirão tomar decisões mais rápidas e melhores (aos olhos do consumidor) e tomar o espaço dos concorrentes que estão mais distantes do mercado em termos digitais. ■

“A maior dificuldade é estabelecer um entendimento conjunto das novas condições básicas de uma economia de rede.”

Professor Klemens Skibicki

“A VERDADEIRA DIFICULDADE NÃO ESTÁ EM ACEITAR IDEIAS NOVAS, MAS SIM EM ESCAPAR DAS ANTIGAS.”








John Maynard Keynes







AUTOCHECK

SUCESSO AUTOMÁTICO



-  Primeira rede de oficinas começa a funcionar em 2006
-  Todas as comunicações se tornam digitais graças à plataforma PostMaster®
-  O grau de automação sobe para 50% e mais
-  Torna-se possível gerenciar faturas dentro do processo
-  As transações de pagamentos podem ser automatizadas
-  O portal de comissionamento facilita o encaminhamento direto do assegurado à oficina autorizada
-  O processo inteiro também pode ser usado para a gestão de sinistros de empresas de leasing

BENEFÍCIOS AUTOMÁTICOS COM O AUTOCHECK

-  Alto grau de automação permite economizar muito tempo e organizar recursos com eficiência
-  Conjuntos de dados estruturados garantem maior transparência e processos de acompanhamento, como a gestão de faturas
-  Plataforma PostMaster® para criação de redes ideal e gestão de qualidade extensa
-  Base perfeita para relatórios e benchmarks



“A combinação entre AutoCheck e PostMaster® fornece a base ideal para a gestão eficiente de redes de oficinas.”

Philipp Haac,
Head of Operations

Tudo começou com a gestão de qualidade para redes de oficinas. Resultou no desenvolvimento de uma solução da qual não só companhias seguradoras e oficinas se beneficiam, mas também empresas de leasing e frotas: o AutoCheck. O que exatamente está por trás dele?

Um número cada vez maior de seguradoras está recorrendo à sua própria rede de oficinas ou usando os serviços de vários parceiros de rede para garantir qualidade consistente com uma estrutura de custos transparente para reparos de danos acidentais. Desenvolvemos o AutoCheck para que tudo funcione praticamente sozinho. O destaque: ele não só confere automaticamente o cálculo do sinistro, mas também processa a fatura digitalmente.

Como resultado, uma rede extensa de parceiros pode ser gerenciada eficientemente junto com a plataforma PostMaster®: uma vez relatado o sinistro, o cliente da seguradora é guiado à próxima oficina dentro da rede, que pode incluir empresas independentes ou de marca. A oficina faz um orçamento do reparo; tudo é enviado digitalmente à ControlExpert e depois verificado automaticamente pelo AutoCheck. Uma resposta é dada dentro de duas horas, autorizando os reparos, por exemplo.

Graças a um conjunto de regras integradas e às melhorias constantes sendo feitas pela ControlExpert, o processo inteiro é digital e altamente automatizado, da autorização dos trabalhos ao pagamento que vem a seguir.

Isso corta custos de processamento para as seguradoras e os parceiros de rede. E as oficinas poupam muito tempo. Além disso, o pagamento rápido de faturas significa que elas não precisam esperar muito tempo pelo dinheiro, o que melhora a sua liquidez e a margem de manobra. No final, ficam disponíveis dados estruturados de sinistros e de sua regularização, usados para processos de acompanhamento automatizados, criando uma situação da qual todas as partes envolvidas no processo se beneficiam.

Os especialistas da ControlExpert naturalmente pensaram um passo à frente: o que se aplica a seguradoras e seus processos de processamento de sinistros também pode ser aplicado a empresas de leasing. Essas empresas claramente estão convencidas: o AutoCheck agora é usado pela LeasePlan, a Alphabet e a Athlon.

Estamos esperando ansiosamente pelos próximos capítulos dessa história de sucesso. Com certeza, ainda mais empresas de seguro e de leasing ainda descobrirão o potencial do AutoCheck para si. Afinal, junto com a plataforma PostMaster® melhorada, a gestão digital de sinistros se torna mais fácil e mais eficiente do que nunca com uma rede de oficinas parceiras. ■



DIETER JACOBS
Fleet Management Executive da LeasePlan Alemanha

“Já estamos trabalhando com sucesso na área de gestão de serviços com a ControlExpert há mais de seis anos. Era hora de tomar o próximo passo lógico e também incorporar a gestão de sinistros. A LeasePlan Alemanha se beneficia da verificação sistemática de estimativas e de um alto grau de automação.”

C€ INTERNATIONAL DE LANGENFELD PARA O MUNDO INTEIRO

A ControlExpert exporta seus serviços inovadores de otimização de processos a todo o mundo e agora está sediada em 13 países com 14 escritórios. A equipe da C€ International assegura que tudo corra bem em todos os lugares.

Quando um problema surge em um dos escritórios da ControlExperts fora da Europa, a equipe de três pessoas composta por Michael Kubijowicz, Jakob Otting e Markus Hillebrand está disponível para ajudar. Seja uma questão de TI, processos que não estejam funcionando bem ou números, dados e fatos que são necessários, a equipe de resposta rápida sempre é o primeiro contato. Além disso, a equipe internacional sempre é o primeiro ponto de contato para visitantes do exterior que chegam a Langenfeld.

SEMPRE À DISPOSIÇÃO

A equipe trabalha em todo o mundo, trazendo consigo sua competência em negociações e contribuindo com seu conhecimento do mercado alemão. Todos os três membros da equipe dão suporte ativo aos nossos parceiros em reuniões de clientes e atendem às necessidades individuais dos mercados locais. “Cada país é diferente, cada cultura é única. No entanto, em relação ao mercado de pedidos de sinistro, há uma sobreposição de até 80% quanto às necessidades. O resto pode ser adaptado localmente”, diz Jakob Otting.

O CRESCIMENTO CONTINUA

A equipe ainda tem muito a fazer, porque a ControlExpert continua crescendo internacionalmente. “Na Alemanha, todos os nossos produtos principais foram trocados para a plataforma C€ em 2016. Nosso objetivo é tornar essa plataforma disponível em todos os lugares também internacionalmente”, diz Michael Kubijowicz. “Continuamos avançando com a automação e a digitalização. Na Itália, no Brasil e na Polônia, por exemplo, estamos vendo nossas primeiras parcerias de cooperação com companhias seguradoras que usam o EasyClaim, nosso sistema inteligente de gestão de sinistros para smartphones.” >>



“Os Estados Unidos são um enorme mercado em crescimento para nós; é lá que as tendências são lançadas. A equipe internacional continuará colaborando estreitamente para se beneficiar das diferentes experiências de todos.”

Nicolas Witte, Head of Corporate Development



APRESENTANDO...

Michael Kubijowicz, Head of International, Key Account Manager

O que você fez antes de vir à C€?

Entrei para a ControlExpert logo após obter meu diploma em administração de negócios e desde então sou Key Account Manager em vendas.

Quais são os maiores desafios internacionalmente?

Vejo três tarefas principais: tornar as soluções existentes suficientemente flexíveis para transferi-las a outros mercados; usar nossa longa experiência em digitalização e automação para fornecer soluções adequadas a mercados internacionais; e, é claro, usar ativamente a transferência de conhecimento nas duas direções para aprendermos uns com os outros.

O que o motiva, pessoal e profissionalmente?

Acima de tudo, gostaria de contribuir ativamente para o crescimento da empresa e integrar colegas e escritórios internacionais da melhor forma que eu puder. Quando não estou trabalhando, gostaria de passar o máximo de tempo possível com meu filho; jogando futebol, fazendo trilhas, velejando e andando de snowboard.

Qual foi o seu primeiro veículo, e por quê?

Meu primeiro carro foi um Golf Mk III. Ganhei o dinheiro para comprá-lo trabalhando em uma fundição durante minhas férias.

DESENVOLVENDO NOVOS PAÍSES

Além de continuarmos expandindo em locais internacionais existentes, é claro que novos países também devem ser desenvolvidos. Existe um foco em mercados semelhantes. “Já atuamos na Espanha, então Portugal seria uma escolha óbvia. Ou nossa presença nos Estados Unidos poderia tornar o Canadá um passo concebível”, diz Nicolas Witte, que, após trabalhar com sucesso para a ControlExpert por toda a Europa, agora é Head of Corporate Development e membro do comitê executivo nos Estados Unidos. “É claro que também temos interesse em nossos vizinhos na França e no Reino Unido, e já está havendo conversas nesse sentido.” Além disso, os clientes internacionais da ControlExpert – incluindo AXA, HDI, Mapfre, e Generali – estão perguntando mais frequentemente se uma cooperação em outros países seria possível. Também há conversas sobre a Malásia e a Croácia. “Somos um parceiro Global da Allianz e estamos buscando outras parcerias de cooperação desse tipo.” Witte, que dá suporte à equipe internacional, contribui com sua competência em vendas e seu conhecimento das necessidades do cliente e do mercado. Ele está esperando especialmente que um grande acordo resulte do diálogo com o mercado americano. “Os Estados Unidos são um enorme mercado em crescimento para nós; é lá que as tendências são lançadas. A equipe internacional continuará colaborando estreitamente para se beneficiar das diferentes experiências de todos.” Será interessante ver quais limites a ControlExpert ultrapassará no futuro para revolucionar o mercado de seguros. Os potenciais com certeza são enormes. ■



APRESENTANDO...

Jakob Otting, Business Development Manager

O que você fez antes de vir à C€?

Sou mestre em economia. Antes de vir à C€, trabalhei em desenvolvimento internacional de negócios (Câmara do Comércio) e adquiri experiência no setor automotivo na SEAT em Martorell.

Quais são os maiores desafios internacionalmente?

Os maiores desafios são as diferenças entre os mercados e os vários processos de regularização de sinistros. Somos confrontados com diferentes desafios e obstáculos em cada país. Seguindo nosso lema “Redefinindo as regras”, adaptamos nossos processos a cada situação com criatividade, habilidade e paixão.

O que o motiva, pessoal e profissionalmente?

Sou motivado pelo desejo de aprimorar as coisas um pouco a cada dia, almejando a melhoria e tentando impulsionar as coisas em uma equipe dinâmica com uma boa atmosfera de trabalho. Gosto de relaxar praticando esportes, ouvindo música e tomando uma cerveja com os amigos às vezes.

Qual foi o seu primeiro veículo, e por quê?

Foi um ciclomotor Peugeot Vivacity 50 cc, para eu conseguir ir às vilas vizinhas mesmo após eles fecharem o comércio.



APRESENTANDO...

Markus Hillebrand, VP Sales APAC, Hongkong

“Trabalho internacionalmente na área de vendas de BPO/IT há alguns anos, principalmente com foco na China. Agora, estou ajudando a equipe internacional a ampliar os escritórios na Ásia.

Nas minhas atividades entre o mundo ocidental e o asiático, vejo como as culturas lidam de formas muito diferentes com a mudança e o ritmo rápido da vida. Minha motivação é observar o quanto a hegemonia do ocidente está mudando para a região asiática – e poder agir como mediador entre os dois mundos.”

HONGKONG

Atualmente, a equipe é composta por Steven Yuan (Diretor), Markus Hillebrand (VP Sales APAC) e Nicole Chan (Car Expert/Automotive Consultant). Steven e Markus cuidam do negócio existente com a Allianz e também adquirem clientes adicionais para nós no mercado. Nicole tem muita experiência com oficinas no Canadá e em Hong Kong, e também fala cantonês, mandarim e inglês.

Motivos para estabelecer o escritório

Em primeiro lugar, temos o contrato com a Allianz. Além disso, em Hong Kong, também gostaríamos de atender as maiores seguradoras com os mesmos serviços que a ControlExpert já realiza em outros países (por exemplo na AXA, Zurich). O potencial para gerar economias no mercado de Hong Kong é enorme. Apesar de as seguradoras serem muito inovadoras no lado do cliente (por exemplo, com aplicativos e telemática), os métodos de faturamento das oficinas ainda são muito ineficientes.

Objetivos, visão e previsão

Gostaríamos de atender as cinco maiores seguradoras do mercado e estabelecer a ControlExpert no mercado como a principal empresa de regularização digital de sinistros.



APRESENTANDO...

Ignacio Cava, Country Manager, Espanha

“A internet ainda estava dando seus primeiros passos durante meu curso de administração; ela estava apenas começando a se tornar mais predominante. Não havia celulares e a digitalização era somente uma ideia, algo para teóricos e cientistas. Agora, ela é tangível. Sou relativamente novo na ControlExpert e minha função é digitalizar o mercado espanhol. Estou esperando ansiosamente pelo sucesso que a C€ terá em Madri, no coração da Espanha. Estou muito confiante disso.”

No nível pessoal, sou um espanhol orgulhoso e pai de duas crianças: um filho de 6 anos e uma filha de 4. Também gosto muito de andar de mountain bike e de velejar.”

ESPAÑA

Quais foram os destaques na Espanha em 2016?

Para começar, a ControlExpert se estabeleceu com sucesso no mercado espanhol. Cinco das dez maiores seguradoras estiveram e continuam estando interessadas em fases de testes com vários produtos da C€. Um teste já foi concluído com sucesso, e outros dois serão concluídos até o final de 2016 na área do GlassCheck e do ExpertiseCheck.

Quais são as características e desafios particularmente associados ao processo de regularização de sinistros na Espanha?

Pode-se dizer que companhias seguradoras na Espanha no momento usam verificações principalmente em áreas pequenas. Dessa forma, todos os processos oferecidos pela C€ ainda estão longe de ser esgotados. Um desafio com certeza é provar para o mercado espanhol que somos um prestador de serviços confiável com valor acrescentado considerável e potencial de gerar economias. Levando em conta nossos produtos, serviços e competências, podemos ter muita confiança de que conseguiremos isso.

O que se espera de 2017?

Estou muito otimista em relação aos nossos desenvolvimentos para 2017. Em janeiro, começamos a trabalhar com uma companhia seguradora na área do GlassCheck. O resultado da fase de teste convenceu o cliente. Estamos confiantes de que em breve também conseguiremos convencer outros clientes dos benefícios de nossos testes.

COLÔMBIA

A ControlExpert Colômbia começou 2016 com um teste para a Allianz. Pouco depois, veio a próxima fase piloto para a Seguros Bolívar. E então, chegou a hora de estabelecer uma equipe local. Ela é composta por dois especialistas em veículos, um desenvolvedor, um chefe de operações e um gerente de país. Como equipe, asseguramos que os altos padrões profissionais, técnicos e comerciais associados com os serviços da C€ também atendam aos requisitos dos nossos clientes da Colômbia. Com essa finalidade, analisamos as necessidades dos nossos clientes e sugerimos melhorias ao portfólio de cada um deles com base nos resultados.

Em Bogotá, há 16 seguradoras de veículos que processam aproximadamente 300 mil sinistros por ano. O setor de seguros tem registrado um crescimento regular. Em dezembro de 2015, havia 2,34 milhões de veículos registrados, um crescimento de 9% em relação a 2014. É uma situação excelente para nós! Testes estão em andamento com a seguradora emergente Equidad Seguros.

Nosso escritório em Bogotá está localizado em uma das principais áreas da cidade do ponto de vista cultural, gastronômico e de negócios. O “Parque de la 93” é uma das áreas mais exclusivas da cidade.



APRESENTANDO...

Carolina Borrás, Country Manager, Colômbia

“Em Bogotá, fiz uma graduação em ciências econômicas e um mestrado em marketing. Antes de entrar para a ControlExpert, trabalhei como gerente de marketing e diretora geral em várias empresas do setor automotivo na Colômbia. Também fui responsável pelo Club Automóvil da Colômbia como parte da gerência por muito tempo.”

Passo boa parte do meu tempo livre na academia de ginástica. Parte da minha personalidade envolve definir objetivos para mim mesma e alcançá-los por meio de resistência e trabalho duro.”

SUIÇA

Qual é o maior desafio na Suíça?

As três línguas faladas no mercado (alemão, inglês e francês) merecem uma menção especial. Isso resulta em características singulares em relação a adaptar o portfólio de produtos que tem sucesso na Alemanha.

Explique sua visão para a Suíça em uma frase.

A ControlExpert terá na Suíça um sucesso semelhante ao obtido na Alemanha; todas as empresas relevantes gostariam de trabalhar conosco.



APRESENTANDO...

Christian Zimmermann, Business Development Manager, Suíça

O que o motiva, pessoal e profissionalmente?

Buscar novos desafios e ampliar meus horizontes.

Qual foi o seu primeiro veículo, e por quê?

Um Renault R5 – era o melhor que eu conseguia com meu orçamento.



MOTIVO PARA CELEBRAR NO EXTREMO ORIENTE

ControlExpert China adquire um novo grande cliente com a seguradora de veículos CCIC.

A base de clientes do escritório da C€ na China está crescendo. “É com enorme prazer que anunciamos a formação de um contrato entre nossa subsidiária na China e uma das maiores seguradoras de veículos no mercado chinês”, disse o CEO global Kai Siersleben, que se encontrou com os dirigentes da CCIC na China no final de novembro para a assinatura do contrato.

Durante a cerimônia oficial na sede da CCIC em Xangai, ambos os lados enfatizaram a importância do projeto como um marco de maior transparência e tratamento automático de processos, assim como um roteiro para a indústria de forma geral.

O cliente processa um grande número de sinistros por ano devido ao tamanho do mercado. A ControlExpert China se

especializa na verificação automática de processos para identificar peculiaridades em relação ao preço de peças de reposição e mão de obra, métodos de reparo e fraude, com base em algoritmos de inteligência artificial.

“Parabenzamos nossa equipe na China por esse sucesso e acompanharemos o projeto com muito interesse”, disse Kai Siersleben.

“Estamos ansiosos para trabalhar com a ControlExpert! Estamos convencidos de que o sistema C€, comprovado internacionalmente, também será benéfico para nós. Acima de tudo, esperamos ver grandes melhorias na entrada de dados e a padronização dos preços de mão de obra. Mas também estamos muito interessados em desfrutar de outros recursos e benefícios do portfólio da C€.”

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

MARS ONE

BILHETE SÓ DE IDA A MARTE

O anseio humano de explorar chegou a uma nova etapa que precisa ser superada: colonizar Marte. A fundação americana Mars One quer atingir esse objetivo ambicioso até 2026 e levar os primeiros quatro voluntários ao planeta vermelho. E Robert Schröder, de Darmstadt, com 28 anos, poderia estar a bordo... sem passagem de volta!



“Viajar rumo ao desconhecido e descobrir novas coisas seria para mim um sonho que se torna realidade.”

Robert Schröder, 28, Darmstadt, estudante de engenharia elétrica

Robert sonhava em ir ao espaço desde criança. É evidente que ele ficou bem entusiasmado quando ouviu falar do Mars One. A fundação holandesa foi fundada em 2001 com o plano de enviar os primeiros quatro astronautas na viagem de sete meses ao nosso planeta vizinho.

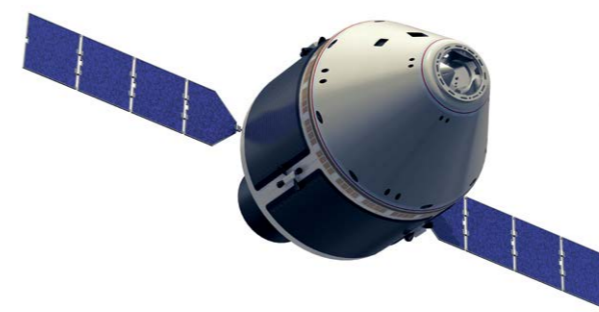
Qualquer pessoa preparada para começar uma vida completamente nova podia se candidatar a um lugar a bordo. É claro que Robert foi um dos candidatos, junto com outras 200 mil pessoas. Como assistente de laboratório de física e estudante de engenharia elétrica, pesquisar e ajustar equipamentos são coisas que estão no seu sangue. E uma viagem ao desconhecido, descobrindo coisas novas e sempre encontrando a solução certa para circunstâncias imprevistas seria o desafio-mor para o jovem.

Em 2015, ele descobriu que estava entre os últimos 100 candidatos para a missão e que era o último alemão na lista. A terceira etapa começou em setembro de 2016; um processo de seleção rigoroso do qual sairão somente 24 candidatos. Segundo Schröder, o quesito mais examinado aqui é a habilidade de trabalhar como parte de uma equipe, porque isso passará por testes extremos na missão.

Isso revelará quem está 100% pronto para começar uma nova vida em Marte – porque não há planos para um voo de volta com o Mars One.

Durante os últimos 45 anos, a agência espacial americana NASA tem falado em enviar pessoas a Marte dentro de 20 a 30 anos. Os motivos pelos quais ela não conseguiu transformar esses anúncios em realidade até hoje se deve em parte ao fato de que ninguém sabe como retornar em segurança os astronautas à Terra após o sucesso da missão. A tecnologia ainda não é suficientemente avançada. É justamente por isso que o Mars One não quer trazer os astronautas de volta.

Mas o que leva um jovem a abandonar seu planeta natal para sempre? “A ideia de conseguir realizar algo em Marte com uma equipe que irá durar para sempre seria o mais incrível”, diz Schröder entusiasmado. E o que seus pais acham dos planos de Marte do filho? “Nada bom, é claro.” Por outro lado, eles conhecem o filho e sua teimosia bem o suficiente para não tentar influenciá-lo diretamente, diz Schröder. No momento, ele não tem uma namorada que talvez pudesse dissuadi-lo do plano. >>



“Só é possível realizar sonhos quando as pessoas acreditam firmemente neles.” Robert Schröder

IR PARA MARTE E NUNCA MAIS VOLTAR

Ele compartilha seu entusiasmo pela missão com o homem por trás do Mars One, o empresário e engenheiro holandês Bas Lansdorp. Lansdorp diz que, infelizmente, os eventos mais emocionantes que estão ocorrendo no planeta Terra no momento são guerras e crises econômicas. E as pessoas precisam de um contrapeso a tudo isso; algo positivo que possa entusiasmar-las, que poderia inspirá-las. Aqueles que participarem da missão serão heróis para o mundo inteiro, diz Lansdorp. Da mesma forma que Neil Armstrong e Buzz Aldrin da primeira vez que pisaram na Lua em julho de 1969.

Os recursos necessários devem ser arrecadados pela venda dos direitos televisivos. Isso permitirá que o mundo inteiro veja como é a vida em Marte. As pessoas já estão vendo os candidatos na televisão durante o processo seletivo e os seguirão até a que os membros finais da tripulação sejam selecionados. Isso não é problema para Schröder: “As pessoas têm o direito de acompanhar os candidatos enquanto eles passam por essas etapas. Afinal, será a humanidade que praticamente selecionará a primeira tripulação a decolar ao espaço.”

O INÍCIO DE UM FUTURO INCERTO

No entanto, os 24 potenciais colonizadores de Marte precisarão primeiro passar por um programa de treinamento de dez anos antes de a hora chegar. Os candidatos serão treinados em equipes de quatro em todos os campos de conhecimento essenciais para essa missão, como mecânica, engenharia elétrica, botânica, medicina e psicologia.

O aventureiro de Darmstadt não tem dúvidas sobre a viabilidade da missão. “Antes de a primeira tripulação ir para Marte, seis naves não tripuladas já terão levado para lá toda a tecnologia da qual precisaremos para a colônia”, diz Robert. “São as mesmas naves nas quais nós também voaremos e elas também terão que pousar em segu-

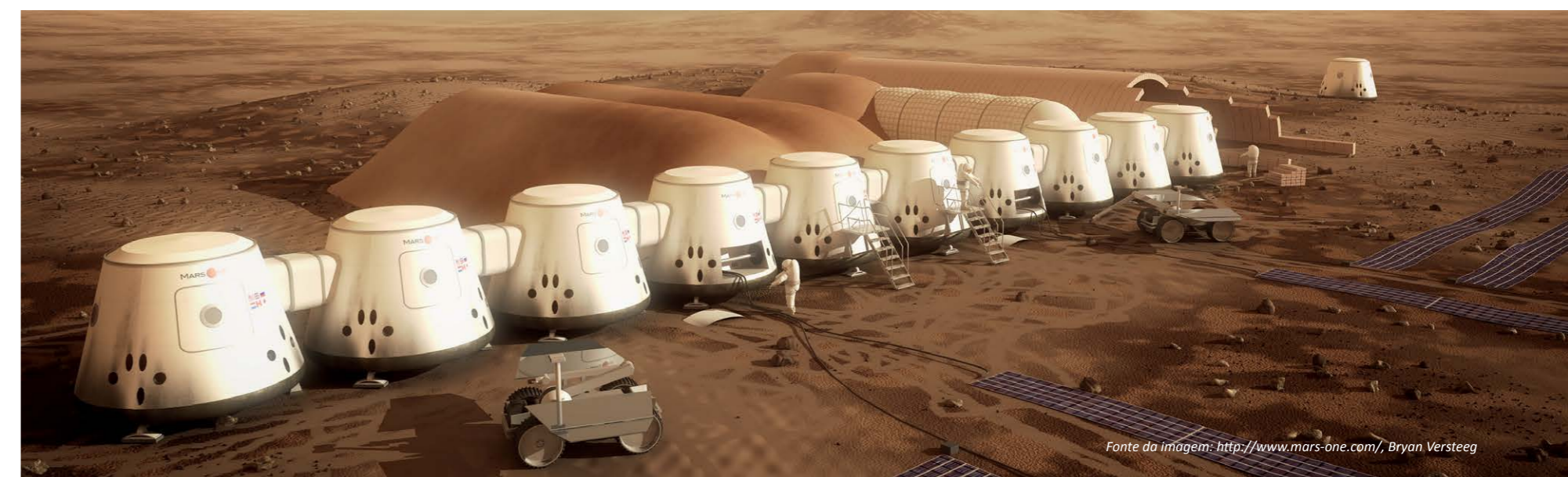
rança.” E o Mars One com certeza obterá sua tecnologia de empresas que já fazem isso há décadas. Os foguetes feitos pela pequena empresa aeroespacial privada SpaceX devem ser usados para o voo até Marte, por exemplo. Esses foguetes já transformaram a empresa do empreendedor e visionário americano Elon Musk em um importante fornecedor da Estação Espacial Internacional (ISS, da sigla em inglês).

Robert já visualizou o cenário em sua mente muitas vezes: o lançamento do foguete, a aceleração até aproximadamente 28 mil km/h e depois, após se separar dos estágios de foguete, a curta jornada da nave Dragon ao Mars Transit Vehicle (MTV) esperando na órbita da Terra, onde uma equipe de montagem ligará os tanques de combustível e motores ao MTV. A tripulação de Marte vai para o MTV, a equipe de montagem sai, os motores são ligados – e aí não tem mais volta. “Precisa haver cada vez mais pessoas dispostas a se arriscar mais”, diz Robert Schröder. Quando Colombo atravessou o Atlântico, ele também não tinha ideia do que haveria do outro lado.

Mas Schröder já tem uma ideia do que o espera em Marte. Se tudo correr conforme planejado, ele terá 39 anos ao chegar. Seria 2027, e Robert Schröder estaria – como ele imagina agora – muito bem treinado, bastante sereno e com certeza sem filhos. E ele tem grandes planos: “Nós conseguiremos muitas coisas novas em Marte. Talvez grandes estufas com pequenos lagos nas quais podemos criar peixes”, diz entusiasmado. Ele fala sobre tubos de lava marcianos que provavelmente podem ser fechados hermeticamente para a construção de instalações de lazer, como uma quadra de badminton. Mais tarde, ele imagina que também será possível começar uma família em Marte.

É claro que ele sentirá falta de muitas coisas na Terra – ele terá que abandonar seus bifes aqui, por exemplo. Eles querem cultivar vegetais e, no máximo, comer insetos. Não será fácil, e é por isso que ele quer aproveitar ao máximo o tempo que ainda tem na Terra. Ele ainda quer ir à Antártica, por exemplo. E mergulhar em cavernas. Haverá tempo para fazer essas coisas antes das próximas etapas chegarem? Esperamos que sim. ■

Mais informações sobre a missão Mars One estão disponíveis em: <http://www.mars-one.com>



Fonte da imagem: <http://www.mars-one.com/>, Bryan Versteeg

1972

Último pouso na Lua

2011

Mars One fundado por Bas Lansdorp

2016

Terceira etapa do processo de seleção

2022

Primeira missão de carga com kit de ferramentas de exploração

2027

Os primeiros quatro astronautas pousam em Marte



DEPARTAMENTO DE TI CONTROLEXPERT CRIA AGILIDADE

Trabalho em equipe é tudo na ControlExpert. É claro que isso também se aplica à gestão de produtos. Como o nome sugere, esse ramo do nosso departamento de TI é responsável por desenvolver, testar e melhorar nossos produtos. E como a ControlExpert sempre busca orientação dos melhores, os processos de trabalho das equipes também são de ponta.



Kai Müller,
Head of IT

De forma semelhante aos gigantes da indústria Facebook e Google, as oito equipes de gestão de produtos usam “desenvolvimento ágil de software”. O princípio é reagir com flexibilidade a mudanças no lado do cliente e do mercado para poder criar soluções de software inovadoras e focadas no cliente.

Para Kai Müller, chefe do departamento de TI, essa abordagem é uma das chaves para o sucesso da ControlExpert. “Antes, os requisitos dos clientes simplesmente eram reunidos, anotados em papel, divididos entre a equipe e depois trabalhados integralmente. Isso levava muito tempo. E no final, muitas vezes ficava claro que os requisitos do cliente tinham mudado no entretanto – e nada mais se encaixava de verdade. Se as tarefas ficarem cada vez mais complexas, fica fácil tropeçar, e é por isso que elas devem ser executadas passo a passo na ordem certa.”

É assim que funciona o desenvolvimento ágil de software: depois de o Product Owner (no desenvolvimento ágil) definir os requisitos precisamente junto com o cliente, as tarefas são claramente priorizadas e geralmente divididas em etapas de duas semanas chamadas de “sprints”. Uma vez concluído um sprint, os resultados são apresentados e a próxima etapa é planejada. O progresso e os desafios

são discutidos em reuniões diárias curtas. Como resultado, a equipe inteira sempre se mantém informada sobre o status do projeto e pode reagir imediatamente da forma necessária e no momento necessário se o objetivo do sprint estiver ameaçado. O Scrum Master é responsável por assegurar que a equipe possa trabalhar sem perturbações e que todos os processos funcionem bem. Kai Müller está convencido dos benefícios da nova agilidade: “Nossos colaboradores gostam de processos transparentes e da abordagem autossuficiente em relação ao trabalho, e justificam a confiança depositada neles com um alto grau de comprometimento, espírito de equipe e – muito importante – respeito a prazos.”

Além disso, nós na ControlExpert queremos continuar inspirando nossas equipes, e é por isso que realizamos um “Dia de Exploração” a cada 14 dias para trabalhar em questões tecnológicas que não necessariamente têm algo a ver com os processos específicos. Ou realizamos uma mesa-redonda informal semanalmente para apresentar e discutir as questões e tendências mais recentes. Todos são solicitados a contribuir com algo aqui.

É assim que surgem as ideias inovadoras com as quais redefinimos as regras.

“TRABALHAR EM UMA SOCIEDADE MULTICULTURAL TOTALMENTE DESENVOLVIDA É ENRIQUECEDOR PARA TODOS.”



Na ControlExpert desde: 5/1/2014
Uma coisa da qual sou particularmente orgulhoso:
A plataforma CE 2.0
Meu objetivo para 2017:
Lançar o CE 2.0 para colegas internacionais

Stefan Zohren, 50
CE 2.0 Product Owner

“GOSTO PRINCIPALMENTE DO ALTO NÚMERO DE PROJETOS EMOCIONANTES E DESAFIADORES.”



Na ControlExpert desde: 10/1/2013
Uma coisa da qual sou particularmente orgulhoso:
O lançamento bem-sucedido da EasyClaim entre nossos maiores clientes de seguros
Meu objetivo para 2017:
Aumentar o grau de automação e a implementação internacional.

Thomas Baier, 34
EasyClaim Product Owner

“O QUE MAIS ME ATRAI É O FOCO INTERNACIONAL E A EXPANSÃO CONSTANTE.”



Na ControlExpert desde: 12/1/2005
Meu objetivo para 2017:
Implementar muitos projetos internacionais

Masha Behrashi, 46
Software Developer

“TENHO ORGULHO PRINCIPALMENTE DO LANÇAMENTO DO EASYCLAIM BASEADO NA WEB.”



Na ControlExpert desde: 8/12/2014
Meu objetivo para 2017:
Aprender, aprender, aprender! Acima de tudo, muito sobre novas tendências e tecnologias. Uma coisa da qual sou particularmente orgulhoso:
Meus colegas!

Steven Wobser, 20
Trainee IT Specialist

“GOSTO PRINCIPALMENTE DOS MEUS COLEGAS BRILHANTES E DOS BONS RELACIONAMENTOS.”



Na ControlExpert desde: 12/1/2005
Uma coisa da qual sou particularmente orgulhoso:
A implementação do GlassCheck no CE 2.0
Meu objetivo para 2017:
Usar o CE 2.0 para todos os clientes de vidro

Joachim Knoben-Heinrichs, 45
GlassCheck Product Owner

“GOSTO DO ANSEIO DE INOVAR NA CE E DOS DESAFIOS EMOCIONANTES.”



Na ControlExpert desde: 2/1/2016
Meu objetivo para 2017:
Posicionar e impulsionar a plataforma CE 2.0 internacionalmente

Quoc Tri Dung Trinh, 42
Senior Software Engineer

“MEU OBJETIVO PARA 2017 É IMPLEMENTAR A PLATAFORMA CC 2.0.”



Na ControlExpert desde: 12/1/2002
De que eu mais gosto na ControlExpert:
Gosto da liberdade de contribuir com minhas próprias ideias e implementá-las junto com a equipe. As oportunidades enormes para a CE no nosso mercado. E também da atmosfera relaxada que ainda tem o espírito de uma startup.

Lars Walter, 38
Head of Software Development

“POSSO REALIZAR MEU POTENCIAL NO TRABALHO E TAMBÉM TENHO COLEGAS EXCELENTE – PERFEITO!”



Na ControlExpert desde: 2/1/2009
Uma coisa da qual sou particularmente orgulhoso:
O VMF Service Plus® e seu desenvolvimento constante
Meu objetivo para 2017: Transformar o processo baseado em papel e o processo VMF em uma só unidade (CE 2.0)

Stefan Kollek, 30
FleetControl Product Owner



Ação!
Link para o vídeo: <http://bit.ly/2hKISgm>



INSIGHTS DO VALE DO SILÍCIO

RECEITA PARA O SUCESSO: QUEBRE AS REGRAS



Artigo do convidado Matthias Hohensee, correspondente-chefe do Vale do Silício para a revista alemã Wirtschaftswoche

- Mora no Vale do Silício desde 1998
- Esteve lá para testemunhar a ascensão de empresas como Yahoo, eBay, Google e Facebook



Fonte da imagem: tesla.com



“Vamos ao Vale do Silício regularmente para explorar as mais novas tendências com futuros pesquisadores. Também cooperamos estreitamente com especialistas lá em relação à digitalização.”

Gerhard Witte, fundador e CEO da ControlExpert

Cada vez mais, o Vale do Silício não está só definindo as tendências, mas também o ritmo da indústria automotiva – como a direção automatizada e sistemas de propulsão elétrica.

As regras são feitas para ser quebradas. Os problemas são resolvidos depois. É só assim que coisas realmente extraordinárias podem acontecer – pelo menos segundo as pessoas no Vale do Silício. Com sucesso: os fundadores do motor de busca Google não pediram permissão dos donos de sites para catalogar o conteúdo contido neles; eles simplesmente o fizeram. O fundador do Facebook Mark Zuckerberg lançou o precursor de sua rede social na Universidade de Harvard contra a vontade da diretoria. A Uber possibilitou que donos de carros particulares em São Francisco transportassem passageiros sem licença de táxi. A Airbnb transformou inquilinos em hotelheiros nas horas vagas, às vezes contra a vontade dos donos da propriedade. No entanto, como seus serviços também são úteis e populares, Google, Facebook, Uber e Airbnb agora estão entre as empresas mais valiosas do mundo. Então Elon Musk, no momento

o empreendedor mais ambicioso do Vale do Silício, somente está seguindo essa tendência quando quer usar sua receita de sucesso comprovada para dar um novo impulso à sua fabricante de carros elétricos Tesla Motors e mais uma vez forçar uma mudança na indústria automotiva. “Todos os veículos da Tesla deixam a fábrica equipados com tecnologia de direção autônoma”, anunciou o multimilionário grandiosamente em outubro. E isso não se aplica somente ao sedã de luxo Tesla Model S e ao SUV Tesla Model X, que custam a partir de 60 mil dólares, mas também ao Tesla Model 3, do segmento intermediário, que deve entrar em produção no último trimestre do próximo ano e atenderá ao mercado de massa com um preço a partir de 35 mil dólares. Eles já têm 400 mil pré-encomendas. Apesar de as funções de direção autônoma precisarem ser ativadas por uma taxa extra de até 8 mil dólares, Musk ainda assim

pode se gabar de ter criado a maior frota de veículos autônomos do mundo. Até o fim de 2017, ele quer demonstrar como é possível dirigir os 5 mil quilômetros de Los Angeles a Nova York “sem nem precisar tocar no volante”.

GRANDE ACELERAÇÃO DO CRONOGRAMA PARADIREÇÃO AUTÔNOMA

Isso não necessariamente ocorre devido a obstáculos técnicos, mas sim para ter mais tempo para testes extensivos, para prevenção de riscos e para evitar provocar os órgãos reguladores. O Órgão

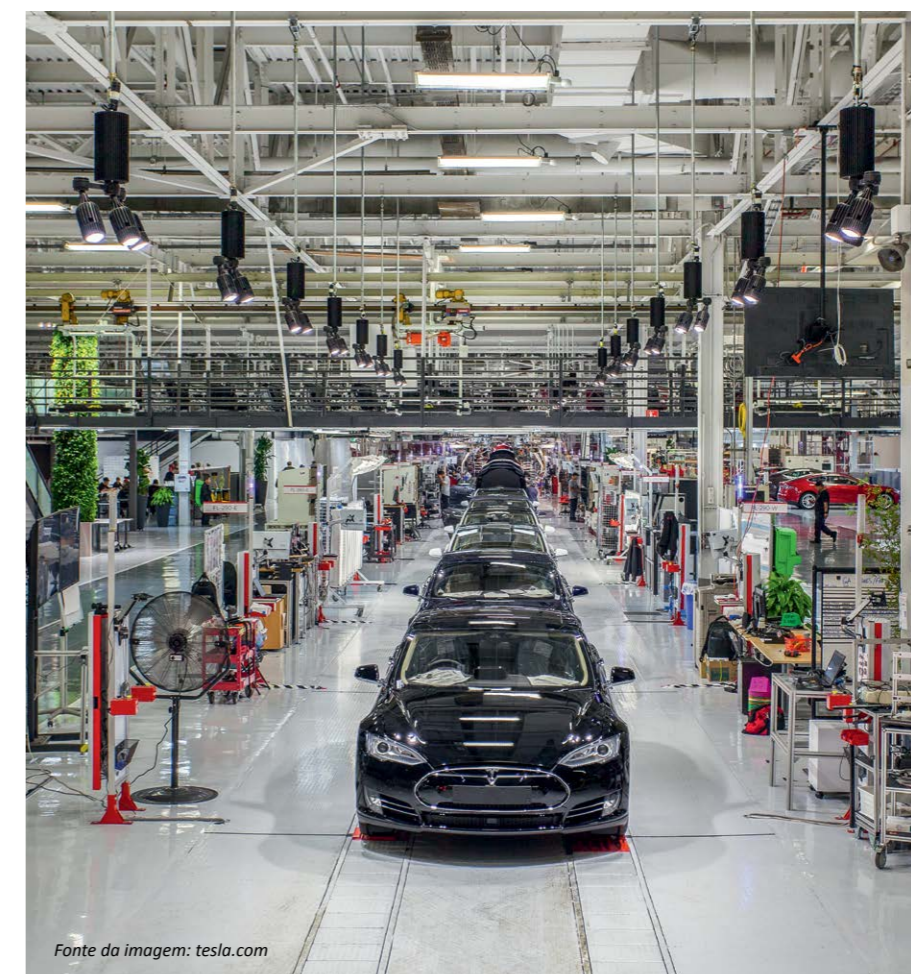
Federal de Transporte Motorizado da Alemanha já proibiu que a Tesla use o termo “autopiloto” no país. >>

Típico de Musk – o sul-africano de nascença atacou a indústria automotiva tradicional há mais de dez anos, ao ter a ideia de unir várias baterias de notebook para produzir uma bateria recarregável de alta performance e instalá-la em um carro elétrico. No começo, ele não foi levado a sério. Os chefes dos grupos automotivos e seus consultores estavam convencidos de que o futuro estaria nos motores de combustão de baixo consumo ou em pilhas de combustível a hidrogênio. As pessoas consideravam veículos totalmente elétricos inviáveis do ponto de vista concorrencial, principalmente devido às baterias caras e a seu alcance limitado.

Mesmo assim, Musk conseguiu manter a Tesla Motors fora do vermelho, em grande parte devido a sua fortuna pessoal, acumulada com o provedor de serviços de transação de pagamento online PayPal, e a seu total poder de persuasão. Ele também teve ajuda de financiadores como a Daimler, que investiu aproximadamente 50 milhões de dólares no projeto em maio de 2009. Quando ficou claro que a Tesla estava se tornando um concorrente, cinco anos depois, a Daimler vendeu suas ações por cerca de 780 milhões de dólares. “Sempre brinco que, até hoje, nós fomos os únicos a ganhar algum dinheiro com a mobilidade elétrica”, disse Thomas Weber no começo de 2016, quando era diretor de pesquisa da empresa.

TODOS OS FABRICANTES CONHECIDOS ESTÃO APOSTANDO NA ELETRICIDADE E NA AUTONOMIA

Apesar de ter tido crises financeiras graves, a Tesla formou uma legião de fãs fiéis, principalmente nos Estados Unidos. E graças à sua perseverança, ela também forçou a indústria automotiva a reagir.



Fonte da imagem: tesla.com

Tesla – progresso ininterrupto

Todos os fabricantes de carros conhecidos agora têm veículos elétricos em sua gama de produtos, ou pelo menos já anunciaram modelos com propulsão elétrica. Isso é um triunfo para Musk, mas ao mesmo tempo é um problema enorme, porque se os concorrentes também venderem veículos elétricos com sucesso, a Tesla perderá sua posição especial. Agora, a direção autônoma deve preservar o apelo da máquina, e é por isso que Musk já está tomando riscos que nenhum fabricante de veículos estabelecido ousou tomar até o momento – ou pelo menos não com um marketing tão intensivo quanto o dos californianos. Desde outubro de 2015, os sedãs mais novos Tesla Model S têm um autopiloto que consegue permanecer na faixa e manter a distância, estacionar automaticamente ou sair da garagem por conta própria com somente um botão. Ele é essencialmente um sistema de direção assistida de alta qualidade que atraiu seus donos mais adeptos à tecnologia a testar seus limites. A experiência terminou fatalmente para um empreendedor de alta tecnologia de 40 anos. Seu Tesla estava no autopiloto em maio de 2016 quando ele bateu em um caminhão articulado, supostamente

porque o contêiner branco transportado não foi reconhecido como obstáculo. Apesar de parecer ser um revés enorme para a Tesla, o incidente só motivou ainda mais o chefe da empresa. Em vez de enfiar a cabeça na areia, ele agora ousou ir ainda mais longe. Segundo Musk, o fato de que erros humanos causaram quase todas as 35 mil fatalidades no trânsito rodoviário somente nos Estados Unidos é o melhor argumento a favor da direção autônoma. Sem hesitar, ele trocou o fornecedor, a startup israelense Mobileye, e em vez disso usou um sistema desenvolvido por sua própria empresa com sensores adicionais, para poder deixar sua marca ainda mais no projeto.

PROCURANDO ESPECIALISTAS EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Desde então, a corrida pela supremacia na área de direção autônoma acelerou o ritmo, e está sendo disputada principal-

mente no Vale do Silício. Seja Volkswagen, Daimler, BMW, Ford, General Motors, Toyota, ou Bosch – todos os fabricantes de veículos bem estabelecidos expandiram enormemente seus laboratórios de pesquisas no vale de alta tecnologia nos últimos anos e estão lutando entre si por especialistas em direção autônoma, robótica e aprendizado de máquina. Muitos deles ganharam uma experiência inicial na Google, que continuou um programa de direção autônoma iniciado pelo especialista alemão Sebastian Thrun na Universidade de Stanford e tem testado carros robóticos no Vale do Silício há anos.

Como existem poucos talentos com esse tipo de experiência, salários de sete dígitos não são incomuns. Ou então eles se tornam multimilionários imediatamente – como os fundadores da startup do Vale do Silício Cruise, que o grupo automotivo General Motors adquiriu em março por 581 milhões de dólares, mais outros 400 milhões de bônus por desempenho, se os fundadores da Cruise conseguirem de fato transferir seu sistema de direção autônoma para os modelos da General Motors. O veículo elétrico Bolt deve ser o primeiro – o concorrente direto do Tesla Model 3.

SETOR DE SEGUROS SOB PRESSÃO

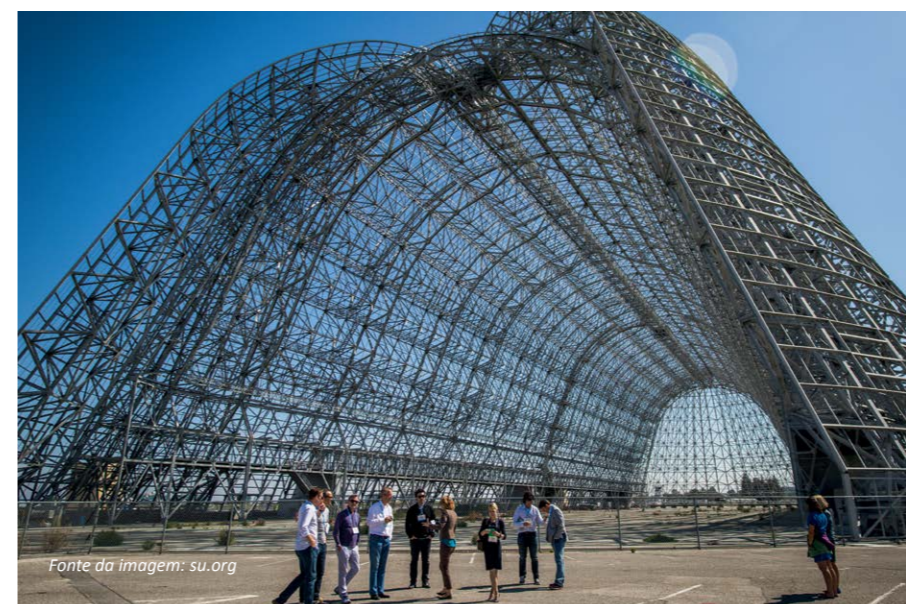
Já está claro que a dinâmica associada com a direção autônoma está pressionando o setor de seguros. Afinal, se os sistemas de direção autônoma funcionarem como prometido, as colisões devem se tornar uma coisa do passado. E com quantias de perda menores, os prêmios de seguros também cairão, o que pressionará a renda das seguradoras. Por outro lado, ainda não está claro quem será responsabilizado se um sistema não funcionar corretamente e causar um acidente. No entanto, levará pelo menos mais 15 anos até que somente veículos automáticos estejam ocupando as estradas. ■





SINGULARITY UNIVERSITY: O FUTURO SERÁ EXPONENCIAL!

O mundo está no meio de uma revolução tecnológica. A digitalização crescente está causando um avanço exponencial do desenvolvimento tecnológico. Será que os computadores em breve assumirão o papel de pensar para nós? E como será o futuro da humanidade se isso acontecer? “Na verdade, isso é inconcebível”, dizem os visionários da Singularity University na ensolarada Califórnia, “mas estamos trabalhando nisso”.



O Vale do Silício é um dos locais mais importantes para o setor de TI e de alta tecnologia. Lá é a sede de empresas como Apple, Google, Cisco e Tesla. E é também lá que fica a Singularity University. Esse think tank foi fundado em 2008 pelo engenheiro aeroespacial Peter Diamandis e por Raymond Kurzweil, uma das mentes mais inovadoras da nossa era.

A tarefa do instituto é treinar os tomadores de decisões do mundo a pensar exponencialmente para resolver os desafios globais do mundo com ajuda de novas tecnologias. Pode-se dizer que a rota do futuro da humanidade poderia ser definida daqui.

OLHANDO PARA O FUTURO COM OTIMISMO

Os acontecimentos dos últimos anos demonstram que esse novo jeito de pensar é necessário, principalmente na área de tecnologia de computadores. Como afirma a lei de Moore de 1965, a capacidade dos chips de computador dobra aproximadamente a cada um ou dois anos. Em 1997, a capacidade de processamento do computador ASCI RED era de 1,3 teraFLOPS – e ele custava nada menos do que US\$ 55 milhões. Em 2006, o console de videogame Playstation 3 era capaz de 2,1 teraFLOPS e custava somente US\$ 499. Em 2015, o minúsculo Raspberry Pi Zero foi lançado no mercado com capacidade de até 191 teraFLOPS e um custo de somente US\$ 5. Hoje, já existem computadores que alcançaram a capacidade de processamento do cérebro humano, com 10 mil teraFLOPS. Se essa tendência continuar como esperado, em 2045 haverá computadores com capacidade de processamento equivalente a todos os cérebros humanos juntos. Cééticos veem isso como o fim da humanidade. Mas os visionários da Singularity University veem as coisas de forma diferente.

Kurzweil também prevê um aumento exponencial no avanço tecnológico até o ano 2045. Mas ele olha para o futuro com otimismo. As tecnologias que também estão avançando exponencialmente durante o crescimento da digitalização dão uma pequena ideia do que está por vir. A análise de DNA do genoma humano custava US\$ 2,7 milhões em 1999, por exemplo. Oito anos depois, a cifra era de apenas US\$ 350 mil; em 2014, era somente US\$ 1.000. A pesquisa genética se beneficiou enormemente com essa evolução, assim como a medicina.

Será possível desenvolver novos medicamentos em muito menos tempo e em uma fração do custo anterior; a nanotecnologia conduzirá a métodos de tratamento totalmente novos. Kurzweil crê que será até mesmo possível fazer upload da inteligência humana em formato digitalizado, incluindo a própria consciência de uma pessoa, e assim quase atingir a imortalidade.

E então, isso significará o fim da humanidade? Talvez o fim da humanidade como a conhecemos hoje. De qualquer forma, o desenvolvimento exponencial da tecnologia avançará nossa própria humanidade numa dimensão que ainda está além da nossa capacidade de imaginação. É por isso que é tão importante analisar o progresso exponencial da forma correta hoje e disponibilizar as ferramentas intelectuais para os tomadores de decisões do mundo da ciência, dos negócios e da política. A Singularity University se baseia nessa ideia.

Existe uma grande chance de o futuro provar que as previsões do visionário Kurzweil estavam corretas. Afinal, no início dos anos 1990, ele fez muito mais do que 100 previsões e “86% delas se concretizaram”.



86% das mais de 100 previsões que ele fez para o futuro nos anos 1990 agora são realidade.

Raymond Kurzweil, Califórnia, 68, autor, inventor, futurista
Fonte da imagem: su.org

30 passos lineares
Distância: 30 metros



30 passos exponenciais
Distância 25x



10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 000 110 10001 00011 0011 1010001

10 10001 00011 0011 1010001



C€ PROFILE 2017

ControlExpert
Marie-Curie-Straße 3
40764 Langenfeld
Germany
controlexpert.com