SCHADEN.NEWS







18.10.2017

DIGITALE SCHADENREGULIERUNG: CONTROLEXPERT WIRBELT STAUB AUF

Der Deutsche Lackierertag 2017 vor einigen Wochen in Melle war in vielerlei Hinsicht aufschlussreich. Einer der Vorträge, die wohl am heißesten diskutiert wurden, war das Impuls-Referat von Henrik Lange. Der Vertriebsleiter von ControlExpert stellte den rund 320 Teilnehmern vor, wie die Digitalisierung den Schadenmarkt aus seiner Sicht verändern wird. Die Schwerpunkte dabei: künstliche Intelligenz, 3D-Druck, Telematik. Der Prüfdienstleister geht davon aus, dass sich diese technischen Möglichkeiten schon in den nächsten Jahren etablieren werden und präsentierte dazu passende Produktideen.

SCHWIERIGKEITEN MIT FOTOERKENNUNG VON SCHADENBILDERN

Als „langjähriges Forschungsprojekt“ stellte Henrik Lange die Bilderkennung mit künstlicher Intelligenz vor. Damit soll eine automatisierte Kalkulation bzw. Schadenprognose anhand von Bildern erfolgen. Aktuell trainiere man in Langenfeld die Maschine mit Bildern und Daten. Die Einschätzung des Vertriebsleiters: „Wir arbeiten schon seit zig Jahren daran, aber es ist ein schwieriges Produkt.“ Der bisherige Stand der Technik erlaube es der Maschine, auf dem Bild zu erkennen, ob ein Teil defekt ist und ob es sich dabei um einen großen oder kleinen Schaden handelt. „Daran haben wir sicher noch einiges zu forschen und zu entwickeln.“ Interessant an der Stelle: Eine solche Technik sollte die Grundlage für die App EasyClaim bilden, die im vergangenen Jahr für heiße Diskussionen gesorgt

hatte. Während des Schadentalks auf der Automechanika im September 2016 hatte Control-Expert Chef Gerhard Witte die Schaden-App erstmals im Gespräch mit colornews.de Chefredakteur Christian Simmert live vorgestellt. Anscheinend ist der Prüfdienstleister in Sachen Automatisierung aber wohl doch noch nicht so weit.

SENSIBLE WERKSTATTDATEN FÜR SCHNELLKALKLATION PER SPEEDCHECK?

Mit dem neuen „Produkt Speedcheck" soll es künftig möglich sein, anhand weniger Daten die Schadenhöhe, den Wiederbeschaffungswert und Nutzungsausfall eines beschädigten Fahrzeugs zu ermitteln. Dafür müsste der Betrieb zunächst seine Konditionen und Arbeitslöhne im System hinterlegen – die dann ControlExpert zur Verfügung stehen. Anschließend gibt er VIN des beschädigten Fahrzeugs und sowie Ort, Größe und Schwere des Schadens ein. Das System ermittle auf Basis der ControlExpert-Datenbank die voraussichtlichen Reparaturkosten. „Die Wahrscheinlichkeit, dass wir an die tatsächliche Schadenhöhe rankommen, liegt derzeit bei rund 90 Prozent", erklärte der Vertriebsleiter.

WIE STELLT SICH CONTROLEXPERT DEN SCHADENPROZESS DER ZUKUNFT VOR?

Henrik Lange erklärte den Teilnehmern dann auch, wie ein Schaden aus Sicht von ControlExpert künftig mit neuen Technologien abgewickelt werden könnte. Die Langenfelder stellten folgendes Szenario vor: Geschieht ein Unfall, melden im Fahrzeug befindliche Beschleunigungssensoren diesen per Telematik in die Zentrale von ControlExpert.Gleichzeitig nimmt der Geschädigte Kontakt zu ControlExpert auf, via sogenanntem Chatbot oder „Carlexa", einer Abwandlung des sprachgesteuerten Assistenten von Amazon. Eine Drohne solle Bilder von Schaden und Unfallort aufnehmen, anhand derer im Anschluss eine Ermittlung der Schadenhöhe via Speedcheck erfolgt. Dabei komme auch künstliche Intelligenz zum Einsatz, die dann auch die Vertragsdetails überprüfe. Interessant: Auch der Werkstattpartner wird in der Vorstellung ControlExperts automatisch von der Künstlichen Intelligenz ausgewählt (siehe Grafik in der Bildleiste)! Zeitgleich versendet das System eine Information an den im Reparaturbetrieb stehenden 3D-Drucker, der noch bevor das Fahrzeug in der Werkstatt steht, damit beginnt, benötigte Ersatzteile herzustellen.

DISKUSSION: "WERKSTÄTTEN WIRD DIE KOMPETENZ ENTZOGEN"

Auf Kritik ließen diese Überlegungen zur Zukunft des Schadenmarktes nicht lange warten. So zweifelte Michael Pinto, Werkstattbetreuer beim Bundesverband der Partnerwerkstätten (BVdP), daran, dass ein Foto für die Einschätzung eines Schadens ausreichen könne. Auch andere Inhaber im Publikum waren sich sicher, dass versteckte Schäden, wie etwa verzogene Träger, auf diese Art von einer Kalkulation keinesfalls erfasst werden könnten. Eine zusätzliche Schwierigkeit: die Genauigkeit. Die Wahrscheinlichkeit den tatsächlichen Schadenumfang zu erfassen liegt nach Aussage von ControlExpert bei der Schnellkalkulation mit Speedcheck bei aktuell 90 Prozent. „Der Kunde erwartet bei einer Preisangabe (...), dass zu diesem Preis auch in der Werkstatt repariert wird. Der Betrieb hat dann das Problem zu erklären, warum die Reparaturkosten höher liegen",hatte der damalige ZKF-Geschäftsführer Dr. Klaus Weichtmann festgehalten, als die Branche im vergangenen Jahr die Schadenapp EasyClaim diskutierte. Ein anderer Teilnehmer brachte die Kritik und auch die Angst der Werkstätten auf den Punkt: „Den Werkstätten als denjenigen, die die Autos am Ende reparieren, wird die komplette Kompetenz entzogen, den Kunden zu beraten."

POSTMASTER: LANGE SIEHT „LUFT NACH OBEN"

Auch über die bereits vor mehreren Jahren eingeführte und Ende 2015 heiß diskutierte Kommunikationsplattform Postmaster sprach Henrik Lange. Werkstätten könnten darüber rund 130 Versicherer und Leasinggesellschaften elektronisch erreichen. Das Tool werde derzeit von etwa 4.000 Werkstätten genutzt, jeden Tag laufen rund 3.000 Belege über das Tool der Langenfelder – „da ist noch Luft nach oben", kommentierte der Vertriebsleiter die Zahlen auf dem Lackierertag.