

PRESSEINFORMATION / UNTERNEHMENS PORTRAIT

Fahrzeugglasspezialist Carglass

„Autofahrer begeistern – mit bestmöglicher Kundenorientierung und Top-Qualität“

Köln, November 2016 – „Krack, die Scheibe reißt“ und einige weitere eingängige Werbesequenzen haben bei Millionen von deutschen Autofahrern nicht nur das Sicherheitsbewusstsein im Falle einer kaputten Autoscheibe geschärft, sondern auch ihren Absender Carglass bekannt gemacht. Hinter dem, was so sympathisch und locker durch engagierte Carglass-Monteure über Radio und TV daherkommt, steckt ein hochprofessionelles, deutschlandweit und international agierendes Unternehmen. Sein Ziel: mit einem Maximum an Kundenorientierung sowie einem enorm hohen Qualitätsanspruch an seine Dienstleistungen Fahrzeughalter nicht nur zufrieden zu stellen, sondern zu begeistern.

Die Carglass GmbH hat mit 330 Service Centern und mehr als 380 mobilen Einheiten ein einzigartiges Netzwerk an Stationen für die Reparatur und den Neueinbau von Fahrzeugglas in Deutschland. Das Unternehmen hilft Autofahrern im ganzen Bundesgebiet und bearbeitet jährlich rund 1,2 Millionen Kundenanfragen. Für die Reparatur setzen die geschulten Carglass-Monteure das eigens vom Unternehmen entwickelte und patentierte Verfahren „Glass Medic“ ein. Das Auto ist innerhalb von circa 30 Minuten wieder fahrbereit. Beim Neueinbau von Windschutz-, Seiten- oder Heckscheiben greift der Fahrzeugglasspezialist auf eine Bandbreite von insgesamt rund 50.000 verschiedenen Scheiben, die es derzeit auf dem Markt gibt, zurück. Kein Anbieter in Deutschland hat mehr Fahrzeugscheiben auf Lager und baut täglich mehr neue Scheiben ein als Carglass. Das Unternehmen kooperiert mit den gleichen Lieferanten wie die PKW-Hersteller und verwendet Scheiben in Originalqualität. Carglass kann unabhängig von Hersteller, Typ oder Baujahr alle Fahrzeugscheiben reparieren oder neu einbauen – in den meisten Fällen selbst bei ausgelaufenen Modellen, Young- oder Oldtimern sowie Spezialfahrzeugen. Carglass führt außerdem flächendeckend in ganz Deutschland die fachmännische Kalibrierung der Kameras und Sensoren von Fahrzeugen mit Fahrerassistenzsystemen (FAS) durch, wenn der Hersteller dies nach dem Neueinbau einer Windschutzscheibe vorsieht.

* „Kalibrierung“ bedeutet, die Systeme werden in die korrekte Grundeinstellung zurückversetzt und können so den Fahrer wieder unterstützen.

Vernetzung schafft einheitlich hohe Qualitätsstandards und ermöglicht einfache Abwicklung über die Versicherung

Die ausschließliche Fokussierung auf das Segment Fahrzeugglas sowie die Einbindung in ein nationales und internationales Netzwerk macht es dem Unternehmen wie keinem anderen in der Branche möglich, extrem hohe und einheitliche Service- und Qualitätsstandards zu liefern. Auf diese Weise hat Carglass es auf Platz eins unter den Fahrzeugglasspezialisten in Deutschland geschafft und kann es sich leisten, 30 Jahre Garantie auf die Haltbarkeit von reparierten und die Dichtigkeit von neu eingebauten Scheiben zu geben. Die Fahrzeuggarantie, die der Fahrzeughersteller dem Käufer eines Neufahrzeugs gegeben hat, bleibt sowohl bei fachgerechter Steinschlagreparatur als auch bei einem fachgerecht durchgeführten Scheibenneueinbau durch Carglass rechtlich erhalten. Aufgrund seiner herausragenden Position im Fahrzeugglas-Segment kooperiert Carglass mit nahezu allen Versicherungen. In der Praxis bedeutet das für die meisten Autofahrer, dass die Reparatur von Steinschlagschäden ohne großen bürokratischen Aufwand erledigt werden kann und für Versicherungsnehmer mit Teilkasko kostenlos ist. Dabei hat die Reparatur keine Auswirkungen auf die Versicherungsprämie oder den Schadenfreiheitsrabatt.

Ob mobiler Service oder Mobile Branch – Carglass ist immer nah am Kunden

Carglass bietet Autofahrern auch einen mobilen Service an. Konkret heißt das, die Fahrzeugglasmonteure kommen dorthin, wo das Auto steht, und reparieren oder tauschen Fahrzeugscheiben in gleicher Qualität und Sorgfalt wie in der Werkstatt – ohne Aufpreis für den Kunden. Die derzeitige mobile Flotte umfasst mehr als 380 Fahrzeuge und soll mittelfristig weiter ausgebaut werden. Mit dem Angebot des mobilen Service entspricht Carglass dem stetig wachsenden Konsumentenwunsch nach größtmöglicher Bequemlichkeit sowie hoher Flexibilität und setzt damit einen Trend in der Branche.

Nah am Kunden ist der Fahrzeugglasspezialist auch durch seine Mobile Branches. Eine Mobile Branch ist eine voll eingerichtete Service-Station, die innerhalb eines Tages aufgebaut und flexibel eingesetzt werden kann. Besonders in ländlichen Regionen bietet der Fahrzeugglasspezialist Autofahrern mit den Mobile Branches eine bessere Erreichbarkeit.

Rund um die Uhr für Kunden erreichbar

Carglass ist für seine Kunden 24 Stunden am Tag, an sieben Tagen in der Woche und 365 Tagen im Jahr erreichbar. Ob per Fax, E-Mail oder über die kostenfreie Rufnummer (0800-22 22 222) – im sogenannten Customer Contact Center werden alle Kundenwünsche von professionell geschulten Mitarbeitern entgegengenommen und bearbeitet. Interessenten

haben außerdem die Möglichkeit, detaillierte Kundenanfragen über die Carglass-Homepage (www.carglass.de) einzuschicken. Das Thema Fahrzeugglas ist komplex und der Eigenanspruch an den Kundenservice hoch. Aus diesem Grund betreibt der Fahrzeugglasspezialist in Deutschland ein unternehmenseigenes Inhouse-Call-Center mit mehr als 200 Carglass-Mitarbeitern. Call Center und Service-Einheiten sind über eine moderne IT-Infrastruktur und digitale Logistiksysteme miteinander vernetzt. Durch den engen Austausch können Kundentermine und -wünsche optimal organisiert werden.

Social Media und mobiles Internet: Facebook, App und mobile Website

Besitzer eines Smartphones können Carglass über die Carglass-App für iPhones und Android-Geräte sowie die mobile Website über das mobile Internet jederzeit erreichen. Außerdem ist Carglass im Social Web für seine Kunden da: Auf Facebook können Interessenten unter [Facebook](#) direkt auf der Pinnwand ihre Fragen an Carglass stellen. Ein Mitarbeiterteam kümmert sich wochentags von 9 bis 18 Uhr um sämtliche Anfragen. Auch ein Link zur Terminbuchung auf carglass.de findet sich auf der Facebook-Page ebenso wie die Möglichkeit, einzelne Service Center zu bewerten. Darüber hinaus können Kunden, Mitarbeiter und Interessierte dort allerhand Interessantes über Carglass erfahren und finden regelmäßige Beiträge, Fotos und Videos auf der Seite. Carglass ist darüber hinaus über den Microblogging-Dienst [Twitter](#) erreichbar.

Authentizität, Glaubwürdigkeit, Qualität und Service – der Kunde steht stets im Mittelpunkt

Die Darsteller, die in den Carglass-Werbespots auftreten, sind echte Mitarbeiter und können jederzeit in den Service Centern angetroffen werden. Dadurch sind die markanten Spots mit dem Slogan „Carglass repariert, Carglass tauscht aus“ besonders authentisch und glaubwürdig. Authentizität ist jedoch nur einer der Erfolgsfaktoren von Carglass. Ein weiterer ist die hohe Qualität der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens. Viele der von Carglass verwendeten Werkzeuge wurden speziell von Belron Technical, der Forschungs- und Entwicklungssparte des Mutterkonzerns, entwickelt und patentiert. Die Mitarbeiter zeichnen sich wiederum insbesondere durch ihr Engagement und ihre herausragende Kundenorientierung aus. Schon direkt nach dem Eintritt in das Unternehmen durchläuft jeder Mitarbeiter spezielle Schulungen hinsichtlich Kundenorientierung und Qualität der Dienstleistung.

Im Zentrum allen Handelns steht bei Carglass immer der Kunde. Management und Mitarbeiter des Unternehmens arbeiten kontinuierlich an der Optimierung ihrer Dienstleistungen und schauen dafür auch gern über den Tellerrand. So hat sich Carglass bei der Entwicklung seines Online-Buchungssystems unter anderem an vorbildhaften Modellen

aus der Reisebranche orientiert. Um seine Services fortwährend verbessern zu können, werden alle Mitarbeiter von Carglass in Deutschland und anderen Märkten dazu aufgefordert, regelmäßig über Erfahrungen und Einsichten aus der Praxis zu berichten, die in Form von optimierten Produkten und Dienstleistungen den Kunden zu Gute kommen.

Net-Promoter-Score (NPS): Neun von zehn Kunden empfehlen Carglass weiter

Kundenorientierung ist ein integraler Teil der Carglass-Unternehmensstrategie. Carglass führt regelmäßig Feedback-Umfragen unter Kunden durch. Nach dem sogenannten Net-Promoter-Score (NPS), ein anerkanntes Verfahren zur Überprüfung der Weiterempfehlungsquote, liegt die Zahl der Kunden, die Carglass ihrer Familie und Freunden weiterempfehlen würden, bei neun von zehn – ein branchenübergreifend außergewöhnlich hoher Wert. Außerdem ist Carglass 2016 erneut von TÜV SÜD im Bereich „Kundenzufriedenheit im Service“ geprüft und mit „sehr gut“ bewertet worden. Auf einer Skala von eins bis fünf erreicht der Fahrzeugglasspezialist die Note 1,38 bei der „Gesamtzufriedenheit“.

„Best of Belron“: Weltbeste Fahrzeugglasmonteur

Nicht zuletzt wird die Qualität der Arbeit bei Carglass durch den unternehmensinternen Wettbewerb „Best of Belron“, der regelmäßig auf nationaler und internationaler Ebene stattfindet, auf Herz und Nieren geprüft. Bei diesem Event wird der „Weltbeste Fahrzeugglasmonteur“ innerhalb der Belron-Gruppe, zu der Carglass gehört, gekürt. Dem voraus geht ein anspruchsvoller Wettkampf der Monteure um die höchsten Standards bei der Reparatur und dem Neueinbau von Fahrzeugglas.

Auszeichnungen für Unternehmensführung und Markenstärke

Für Carglass steht höchste Qualität im Unternehmens-Fokus – und das nicht nur für den Kunden, sondern auch im Zusammenhang mit der Führung des Unternehmens. So kommt es, dass das Unternehmen als Marke zahlreiche Auszeichnungen erhalten hat. Als eine der stärksten Marken Deutschlands wurde Carglass für eine erfolgreiche Unternehmensführung als „Superbrand 2012“, „Superbrand 2014/2015“ und „Superbrand 2016/2017“ ausgezeichnet.

Im Jahr 2016 erhielt der Fahrzeugglasspezialist darüber hinaus erneut den Titel „Marke des Jahrhunderts“ (Markenlexikon „Marken des Jahrhunderts“ des Verlag Deutsche Standards). Außerdem konnte Carglass durch überdurchschnittliche Mitarbeiterorientierung überzeugen und wurde 2016 zum wiederholten Male als „Top Arbeitgeber Deutschland“ ausgezeichnet.

Als Unternehmen, das seine Mitarbeiter wertschätzt und Verantwortung für sie übernimmt, wurde Carglass 2015 erneut als „Fair Company“ zertifiziert. Neben der Qualität als Arbeitgeber und der Markenstärke ist es der Top-Service, der den Fahrzeugglasspezialisten zu dem macht, was er ist: Die Nummer eins in Deutschland. Informationen zu den Auszeichnungen im Bereich Kundenservice können dem Service-Dokument entnommen werden.

Umweltverträglichkeit und soziales Engagement

Carglass ist sich bewusst, dass der wachsende geschäftliche Erfolg nicht nur eine steigende Verpflichtung gegenüber Mitarbeitern und Anteilseignern mit sich bringt, sondern auch mit zunehmender gesellschaftspolitischer Verantwortung einhergeht. So spielt das Thema Umweltverträglichkeit eine zentrale Rolle in der Unternehmensphilosophie. Das Carglass-Umweltmanagement ist nach der international anerkannten Umweltnorm ISO 14001 zertifiziert. Zur Vermeidung von unnötigen Umweltbelastungen prüft Carglass stets sehr genau, ob beschädigte Fahrzeugscheiben repariert werden können. Die Reparatur spart nicht nur Zeit und Geld, auch die CO₂-Belastung fällt beispielsweise beim Reparieren einer Windschutzscheibe rund zehn Mal geringer aus als beim Neueinbau. Um die CO₂-Emissionen des mobilen Service möglichst gering zu halten, plant Carglass die Strecken der Monteure so, dass überflüssige Kilometer und Schadstoffemissionen vermieden werden können.

Stiftung Giving Back: „der Gesellschaft Gutes zurückgeben“

Zu seiner sozialen Verantwortung bekennt sich Carglass durch die langjährige Unterstützung zahlreicher nachhaltiger Projekte. Bereits seit Jahren unterstützt das Unternehmen in Zusammenarbeit mit dem Belron-Konzern die Organisation Afrika Tikkun. Aber auch auf lokaler Ebene macht sich Carglass mit Hilfsprojekten für die nächste Generation stark– unter anderem durch die Unterstützung der Station „Pänzilvänia“ des Kinderkrankenhauses Amsterdamer Straße in Köln-Riehl. Um das soziale Engagement bestmöglich zu bündeln und eine nachhaltige Finanzierung zu sichern, hat Carglass 2011 eine eigene Stiftung gegründet: Giving Back. Die Stiftung Giving Back initiiert und unterstützt Projekte und Programme in den Bereichen Jugendhilfe, Gesundheit, Bildung, Sport und Hilfsbedürftigkeit.

2015 erlangte Carglass den Gold-Status des CSR-Ratings Eco-Vadis, das Kriterien zu den Themen Umwelt, Soziales, Ethik und Beschaffungskette auf den Prüfstand stellt.

Carglass GmbH: Ein Unternehmen der Belron-Gruppe auf Expansionskurs



Carglass in Deutschland hat seinen Hauptsitz in Köln und gehört zur internationalen Belron-Familie. Belron ist weltweit das größte, auf die Behebung von Fahrzeugglasschäden spezialisierte, Unternehmen. Die Gruppe beschäftigt weltweit über 25.600 Mitarbeiter und ist in mehr als 30 Ländern auf fünf Kontinenten aktiv. Im Jahr 2015 erzielte das Unternehmen weltweit einen Umsatz von über 3,1 Milliarden Euro, rund 11 Millionen Kunden nutzen die Dienstleistungen der Gruppe.

Über Carglass

Carglass in Deutschland ist Spezialist für die Reparatur und den Neueinbau von Fahrzeugglas. In Deutschland beschäftigt Carglass rund 2.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon sind circa 1.500 speziell geschulte Carglass-Monteure. Mehr als 300 Mitarbeiter arbeiten in der Hauptverwaltung in Köln, über 200 Mitarbeiter sind im Customer Contact Center (Call Center) beschäftigt. Das Unternehmen bearbeitet rund 1,2 Mio. Kundenkontakte pro Jahr und hilft Autofahrern in ganz Deutschland, entweder in einem der 330 Service Center oder unterwegs mit mehr als 380 mobilen Einheiten.

Carglass gehört seit 1990 zur internationalen Belron-Familie und firmiert seit 1993 als Carglass GmbH. Belron ist weltweit das größte auf die Behebung von Fahrzeugglasschäden spezialisierte Unternehmen. Die Gruppe beschäftigt weltweit in etwa 25.600 Mitarbeiter, von denen mehr als die Hälfte hochqualifizierte Monteure sind, und ist in mehr als 30 Ländern auf fünf Kontinenten aktiv. Im Jahr 2015 erzielte das Unternehmen mit rund 11 Millionen Reparaturen und Neueinbauten von Fahrzeugglas weltweit einen Umsatz von über 3,1 Milliarden Euro.

Weitere Informationen und druckfähiges Bildmaterial für Journalisten unter: <http://presse.carglass.de>

Pressekontakt:

Carglass-Pressestelle
c/o Weber Shandwick
Alexandra Stroh
Hohenzollernring 79-83
50672 Köln

Tel.: 0221 / 949918-75
Fax: 0221 / 949918-10
E-Mail: astroh@webershandwick.com

Verantwortlich:

Carglass Deutschland
Matthias Rolinski
Customer Director
Godorfer Hauptstr. 175
50997 Köln

Tel.: 02236 / 96 206-240
Fax: 02236 / 96 206-362
E-Mail: presse@carglass.de