

## PRESSEMITTEILUNG

Auszeichnung „Servicestarker Schadendienstleister 2015“

### **Carglass erzielt starke Werte im Service-Rating für Schadendienstleister**



Ausgezeichnetes Service-Erlebnis für Versicherer: Klaus Müller, Leiter Key Account Management Insurance bei Carglass, nimmt die Auszeichnung von Dr. Claus Dethloff, ServiceValue GmbH (l.), und Jürgen Wulf, hnw consulting GmbH (r.), entgegen.  
(Quelle: Carglass)

Mit dem Siegel „Servicestarker Schadendienstleister“ gehört Carglass offiziell zu den 17 besten Versicherungspartnern Deutschlands.  
(Quelle: ServiceValue GmbH)

**Köln, 30. Juni 2015.** Carglass wurde am vergangenen Freitag für seine Servicequalität beim Schadenmanagement ausgezeichnet und erhielt das Siegel „Servicestarker Schadendienstleister 2015“ in der Sparte Kfz-Versicherungen „Glasreparatur und -ersatz“. Vergeben wurde das Siegel von der ServiceValue GmbH und hnw consulting.

#### **Im Carglass-Fokus: Versicherungen und Versicherungskunden**

Die Auszeichnung beweist, dass sich Versicherungsnehmer und Versicherer gleichermaßen auf die Servicestärke von Carglass verlassen können. Einen hohen Wert erzielte der Fahrzeugglaspezialist beim Thema „Partnerorientierung“ – das entscheidende Kriterium bei der Vergabe der Auszeichnung. Unter anderem spielen

dabei Faktoren wie kundenfreundliche Systeme und Prozesse, kurze Reaktionszeiten im Kundendialog sowie regelmäßige Erfolgskontrollen eine Rolle; außerdem ein systematisches Beschwerdemanagement, standardisierte Abläufe sowie Nutzen und angemessene Problemlösungen gegenüber dem Endkunden. Doch auch der direkte Vorteil für den Versicherungspartner wird unter die Lupe genommen: Ausgezeichnet werden Schadendienstleister, deren Systeme eine hohe Integrationsfähigkeit mit den Strukturen und Prozessen des Versicherers haben. Sie müssen einen messbaren Beitrag zum Umsatzerfolg des Versicherers leisten und ihm einen serviceorientierten Zusatznutzen bieten. Einen besonderen Vorsprung gegenüber anderen Fahrzeugglasdienstleistern sieht Jean-Pierre Filippini, Geschäftsführer von Carglass Deutschland, für sein Unternehmen in Sachen „Spezialisierungsgrad“, der ebenfalls bewertet wurde: „Das Kriterium der Effizienzsteigerung beim Versicherer durch den Spezialisierungsgrad des Schadendienstleisters erfüllt Carglass wie kein anderes Unternehmen der Branche“, meint Filippini.

### **Carglass4Partners: Flexible Schadenabwicklung und Kennzahlen für Versicherer**

Im Rating der „Servicestarken Schadendienstleister 2015“ heißt es: „Servicequalität in der Schadenregulierung sowie die Qualität der dafür relevanten Prozesse sind für die Versicherungskunden das wichtigste Kriterium.“ Carglass erfüllt diesen Anspruch unter anderem mit seiner Service-Plattform für Versicherungspartner Carglass4Partners. Mit der onlinebasierten Vermittlung können Versicherungen im Schadenfall nicht nur schnell und flexibel auf die Wünsche Ihrer Kunden reagieren, sondern alle für sie wichtigen Kennzahlen jederzeit einsehen.

### **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 über 24.000 Mitarbeiter, von denen mehr als die Hälfte hochqualifizierte Monteure sind, und ist in 34 Ländern auf fünf



Kontinenten aktiv. Im Jahr 2013 erzielte das Unternehmen weltweit einen Umsatz von rund 2,8 Milliarden Euro, rund 10,4 Millionen Kunden nutzen die Dienstleistungen der Gruppe.

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\(at\)webershandwick.com](mailto:astroh(at)webershandwick.com)

**Verantwortlich:**

Carglass Deutschland  
Matthias Rolinski  
Director Sales & Marketing  
Godorfer Hauptstr. 175  
50997 Köln

Tel.: 02236 / 96 206-240

Fax: 02236 / 96206-362

E-Mail: [presse\(at\)carglass.de](mailto:presse(at)carglass.de)