

PRESSEINFORMATION / UNTERNEHMENS PORTRAIT 2019

Carglass – als führendes Fahrzeugglas-Unternehmen die natürliche Wahl für Kunden

„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-Monteur 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 345 Service-Centern und mehr als 240 mobilen Einheiten ein einzigartiges Netzwerk an Stationen für die Reparatur und den Neueinbau von Fahrzeugglas in Deutschland. Das Unternehmen bearbeitet deutschlandweit jährlich rund 1,2 Millionen Kundenanfragen. Für die Reparatur setzen die geschulten Carglass-Monteur das eigens vom Unternehmen entwickelte und patentierte Verfahren „Glass Medic“ ein. Das Auto ist innerhalb von circa 30 Minuten wieder fahrbereit. 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 ist außerdem Vorreiter bei der exakten Kalibrierung von Frontkameras in Fahrzeugen mit Fahrerassistenzsystemen (FAS) und kann diesen Service bereits heute in allen Service-Centern sicherstellen – ein wichtiger Schritt in Richtung Zukunft. Mit dem Kompetenz-Center Kalibrierung betreibt das Unternehmen seit April 2019 den auf diesem Gebiet branchenweit ersten Forschungs- und Entwicklungsstandort, als einziger Fahrzeugglasspezialist bietet Carglass zudem einen Nachweis über die erfolgreiche Kalibrierung für Endkunden an.

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

Vernetzung schafft einheitlich hohe Qualitätsstandards

und ermöglicht unkomplizierte 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. Dazu gehört auch die Selbstverständlichkeit, 30 Jahre Garantie auf die Haltbarkeit und Dichtigkeit sowohl von reparierten als auch 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 Scheibentausch durch Carglass rechtlich erhalten. Aufgrund seiner Führungsposition im Fahrzeugglas-Segment kooperiert Carglass mit nahezu allen Versicherungen. In der Praxis bedeutet das sowohl für Privat- als auch für Flottenkunden, 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. Im Falle der Kalibrierung von Fahrerassistenzsystemen nach einem Windschutzscheibentausch stellt Carglass durch ein umfassendes Protokoll sicher, dass die fehlerhafte Kalibrierung als Unfallursache zu 100 Prozent ausgeschlossen werden kann.

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

Carglass bietet Autofahrern auch einen mobilen Service an. Konkret heißt das: Die Fahrzeugglasmonteur 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.

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 unternehmenseigenen Customer Contact Center werden alle Kundenwünsche von insgesamt 130 professionell geschulten Mitarbeitern entgegengenommen und bearbeitet.

Interessenten haben außerdem die Möglichkeit, detaillierte Kundenanfragen über die Carglass-Homepage (www.carglass.de) einzuschicken. Call Center und Service-Einheiten sind über eine moderne IT-Infrastruktur und digitale Logistiksystem miteinander vernetzt. Durch den engen Austausch können Kundentermine und -wünsche optimal organisiert werden.

Social Media: Facebook, Instagram & Co.

Carglass ist im Social Web für seine Kunden da: Auf Facebook, Instagram und Twitter können Interessenten ihre Fragen, Anregungen sowie natürlich auch Lob und Kritik direkt 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. Darüber hinaus können Kunden, Mitarbeiter und Interessierte dort News, aber auch spaßige und interessante Geschichten aus dem Unternehmen erleben.

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 zugutekommen.

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 mehrfach 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 Fahrzeugglassmonteure

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 Fahrzeugglassmonteur“ 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. Im Jahr 2018 belegte Leo Benz bei dem Wettbewerb für Deutschland den zweiten Platz.

Auszeichnungen für Unternehmensführung und Markenstärke

Für Carglass steht höchste Qualität im Unternehmensfokus – 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 und exzellenten Service sowohl für Kunden als auch Partner bereits mehrfach als „Superbrand“, „Service Champion“ und „Servicestarker Schadendienstleister“ ausgezeichnet. 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

Als führendes Unternehmen im Bereich Fahrzeugglas vertritt Carglass die Überzeugung, mit einer nachhaltigen Ausrichtung in allen Unternehmensbereichen als Vorbild zu agieren, seiner

Verantwortung gerecht zu werden und einen positiven Beitrag für Umwelt und Gesellschaft zu leisten. Umweltschutz ist im Unternehmen seit langem ein zentrales Thema: 2018 veröffentlichte Carglass daher seinen ersten Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2017 – aus freien Zügen, um sich klar seiner Verantwortung als Unternehmen zu stellen. Getreu dem Nachhaltigkeitsmotto des Unternehmens, "Wir denken an morgen", werden im Handlungsfeld „Umwelt“ Maßnahmen gefördert, die den schonenden Umgang mit Ressourcen fördern sowie das Klima nachhaltig schützen. Um Ressourcen so effizient wie möglich zu nutzen, verfolgt Carglass konsequent in allen Service-Centern die „Repair First“-Strategie. Diese legt fest, dass eine Windschutzscheibe – wann immer möglich – repariert wird, anstatt kosten- und ressourcenintensiv ausgetauscht zu werden. Jährlich können so über 3.700 Tonnen Glas eingespart werden.

Umweltschutz geht nicht ohne Recycling – daher erreicht Carglass bei Glasabfällen bereits jetzt eine Recyclingquote von 97% und fordert im Rahmen der hauseigenen „Paper Policy“ den flächendeckenden Einsatz von Recyclingpapier bzw. Papier aus nachhaltigen Quellen, wann immer dies möglich ist. Seit über fünf Jahren erstellt Carglass eine eigene Klimabilanz und versucht, Emissionen zu vermeiden bzw. zu reduzieren.

Unvermeidbare Treibhausgasemissionen des Fuhrparks und aus der Beheizung der Standorte werden durch Goldstandard-Projekte des WWF ausgeglichen. Nicht nur innerhalb des Unternehmens wird Nachhaltigkeit gefördert, auch die Transparenz in der aus mehr als 7.600 Lieferanten bestehenden Lieferkette wird zunehmend erhöht. Lieferanten müssen Umwelt-, Qualitäts- und Risikomanagement transparent machen und sich einem Verhaltenskodex verpflichten, der unter anderem die Einhaltung von Umweltstandards vorschreibt.

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 „Pänzilvânia“ 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. 2017 erlangte



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

Über Carglass

Carglass in Deutschland ist Spezialist für die Reparatur und den Neueinbau von Fahrzeugglas. In Deutschland beschäftigt Carglass rund 2.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 1.500 in den 345 Service-Centern. Etwa 130 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 stationär oder unterwegs mit mehr als 240 mobilen Einheiten.

Das Unternehmen 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 29.000 Mitarbeiter, von denen mehr als die Hälfte hochqualifizierte Monteure sind, und ist in 35 Ländern auf fünf Kontinenten aktiv. Im Jahr 2017 erzielte das Unternehmen mit 11,7 Millionen Reparaturen und Neueinbauten von Fahrzeugglas weltweit einen Umsatz von über 3,4 Milliarden Euro.

Weitere Informationen unter: <http://presse.carglass.de>

Pressekontakt:

Carglass Deutschland
Jens Krees
Pressesprecher
Godorfer Hauptstr. 175
50997 Köln

Tel.: 02236 / 96 206-328
E-Mail: presse@carglass.de

Carglass Deutschland
Anna Steinhagen
Unternehmenskommunikation
Godorfer Hauptstr. 175
50997 Köln

Tel.: 02236 / 96 206-327
E-Mail: presse@carglass.de