



„Auch an Weihnachten und Silvester rund um die Uhr einsatzbereit“: das Carglass Call Center in Köln-Godorf

# Wir haben die Flottenbetreiber verstanden

Interview mit Guido Kutschera, Sales Director bei der Carglass GmbH in Köln

**Flottenmanagement:** Gibt es in Ihrem Hause statistische Erhebungen oder Erfahrungswerte darüber, wie häufig beim Firmenwagenfahrer im Außendienst mit jährlichen Laufleistungen von 30.000 oder mehr Kilometern der Steinschlag in der Windschutzscheibe oder andere Glasbruchschäden vorkommen können?

**Kutschera:** Ich möchte zunächst einmal darauf verweisen, dass sich das Fahrverhalten der Vielfahrer konträr zu dem der klassischen Privatanutzer zeigt. Sie sind meistens unter Zeitdruck, und die Fahrzeuge werden hier schon mehr beansprucht. Aus unseren Erhebungen geht hervor, dass für diesen Kreis die Bruchquote nahezu bei 20 Prozent liegt und damit fast doppelt so hoch wie bei den Privatkunden. Wir können davon ausgehen, dass ein Fahrzeugnutzer, der 30.000, 40.000 Kilometer im Jahr zurücklegt, fast einmal im Jahr in irgendeiner Form von einem Glasschaden betroffen ist.

**Flottenmanagement:** Der Steinschlag beginnt in der Regel mit einem winzigem Loch oder kleinem Riss, die zunächst suggerieren, dass ein begrenztes Weiterfahren möglich ist. Mancher, unter Termindruck stehende Außendienstler, schiebt den Austausch der Scheibe gern einmal weiter hinaus. Wann wird es gefährlich?

**Kutschera:** Auch wir hören wiederholt, dass es angeblich möglich gewesen sei, mit einem Steinschlag sogar zwei Jahre weiter zu fahren.

In der Regel aber entwickelt sich aus einem Steinschlag durch Verwindungen innerhalb von drei, vier Monaten ein Riss, beispielsweise schon durch das Hochfahren auf einen Bürgersteig, denn die Karosserie arbeitet ständig. Es reicht auch schon, ein paar mal die Türen zu fest zuzuschlagen. Definitiv wird es auch bei hohen Temperaturschwankungen gefährlicher, etwa im Winter, wenn die Scheibe durch das Aufheizen des Fahrzeugs drinnen unter extreme Spannung gerät. Nicht zuletzt ist es auch so, dass bei den heutigen Pkw der Anteil des Glases in überproportionaler Form Funktionen für die Karosserie-Stabilität übernimmt, die durch eine beschädigte Scheibe auch beeinträchtigt wird. Eine Scheiben-Reparatur durch uns gewährleistet diese Stabilität wieder zu 100 Prozent.

**Flottenmanagement:** Der erste Gedanke im Schadenfall ist, den Wagen in die nächstgelegene Vertragswerkstatt zu bringen. Worin kann aber dann noch die Problematik bestehen? Was empfehlen Sie dem Flottenbetreiber, welche Dienstleistungen bietet Ihr Unternehmen hier an?

**Kutschera:** Ich möchte einmal behaupten, dass wir grundsätzlich schneller als alle anderen sind. Das hat mehrere, einfache Gründe. Zum einen sind wir absolut spezialisiert auf Autoglas wie wohl kaum ein Zweiter. Wir richten uns auch konsequent nach den Bedürfnissen der einzelnen Flottenbetreiber aus. Wenn wir

beispielsweise wissen, dass ein Fuhrpark sehr stark VW-lastig ist, dann haben wir natürlich eine entsprechende Bevorratung an VW-Scheiben auf Lager. Eine Vertragswerkstatt wiederum muss sich um die Ersatzteil-Vorhaltung für das gesamte Fahrzeug kümmern, da steht Glas bei weitem nicht so im Fokus. Wir können auch mit Fug und Recht behaupten, dass hier in gewisser Weise das Know-how verloren geht, wenn das Ein- und Ausbauen von Windschutzscheiben nicht täglich Brot ist. Es kommt hinzu, dass Sie in einem solchen Fall in der Vertragswerkstatt den Wagen oft erst am Folgetag wieder abholen können – frühestens.

Wir hingegen stellen sicher: Wenn der Wagen vormittags gebracht wird, hat er mittags eine neue Scheibe. Wir bieten parallel, wenn vom Kunden gewünscht, auch den Hol- und Bring-Service an insbesondere mit der strategischen Ausrichtung, idealerweise mit einer mobilen Einheit den Job gleich beim Kunden vor Ort in derselben hohen Qualität wie bei uns in der Station durchzuführen. Dabei verwenden wir ausschließlich Erstausrüster-Glas so renommierter Hersteller wie Saint Gobain oder Pilkington. Zusammengefasst: Wir bieten die Schnelligkeit, die ständige Verfügbarkeit, unser Distributionssystem beliefert unsere Niederlassungen mehrmals am Tag, just in time. In unserer internationalen Distribution, dem Europa-Center in Hasselt, halten wir ständig über 400.000 Windschutzscheiben vor. Das bedeutet kürzes-





„Ständige Verfügbarkeit, just in time“:  
Das Carglass-Distributionssystem beliefert die Niederlassungen mehrmals am Tag

te Wartezeiten. Und Glasreparaturen führen wir sofort aus, eine Terminvereinbarung ist nicht notwendig.

**Flottenmanagement:** In welchen Fällen ist es möglich, eine Scheibe zu reparieren, welches Know-how bringt Carglass hier ein?

**Kutschera:** Unser Glas-Medic®-System arbeitet als bisher einziges vom TÜV Rheinland in dieser Form zertifiziertes System mit einem Unterdruckverfahren. Ein Vorteil dieses von uns entwickelten und patentierten Verfahrens ist, dass wir dabei ein Vakuum aus dem Steinschlag herausziehen und durch einen Unterdruck das Kunstharz in die Einschlagstelle pressen. Das wird anschließend unter UV-Strahlung gehärtet, damit ist der Steinschlag an dieser Stelle geschlossen. Hierin liegt der große Unterschied zu anderen Systemen, die von der Oberfläche her ansetzen. Ohne Druck werden sie nie in die einzelnen Kanäle vordringen. Grundsätzlich können wir feststellen, dass jeder Steinschlag, der nicht größer als eine 2 Euro-Münze ist, reparabel ist, wenn er mindestens fünf Zentimeter vom Scheibenrand entfernt liegt. Die Problematik im Randbereich ist die deutlich höhere Spannung, hier lässt sich auch die Saugglocke nicht einwandfrei ansetzen. Ansonsten müssen wir noch eine Einschränkung durch den Gesetzge-

ber in Kauf nehmen, wonach keine Reparaturen im Fahrer-Sichtfeld ausgeführt werden dürfen, weil es hier laut Kraftfahrtbundesamt zu sogenannten Streulicht-Effekten kommen kann. In jedem Fall aber kann unter gewissen Umständen die Überlegung Reparatur lohnenswert sein, da sie mit rund 100 Euro deutlich kostengünstiger zu Buche schlägt, als der Neueinbau mit durchschnittlich 400 Euro. Das rechnet sich insbesondere auch für die Versicherungsgesellschaften, die dann am Ende eines Jahres dem Flottenbetreiber möglicherweise auch günstigere Prämien anbieten können und werden. Im Übrigen leistet unsere hohe Reparaturquote einen deutlichen Beitrag zum Umweltschutz, da weniger Rohstoffe benötigt werden und der aufwendige Recycling Vorgang des Glases somit entfällt.

**Flottenmanagement:** Sie verweisen auf die Kooperation mit allen führenden Autoversicherern. Welche Vorteile beinhaltet das für Flottenbetreiber?

**Kutschera:** Das Flottengeschäft mit anspruchsvollen Anforderungen ist definitiv ein anderes Segment als der Privatkunde. Für einen Außendienstler oder ein Mitglied der Geschäftsleitung ist das Auto ein Arbeitsgerät, mit dem sie nur Geld verdienen können, wenn das Fahrzeug nach einem Glasschaden schnell wieder einsatzbereit ist. Diesen Anforderungen werden wir einerseits bereits gerecht durch eine entsprechende Bevorratung in den Lagern mit den 100 Top-Windschutzscheiben. Darüber hinaus warten wir mit einem mobilen Service vor Ort und einem Call Center auf, das 24 Stunden am Tag besetzt ist, auch an Weihnachten und Silvester. Hier können wir auch, mithilfe elektronischer Datenverarbeitung, für jeden Kunden nachschauen, welche Besonderheiten beispielsweise in punkto Rechnungsabwicklung im Einzelnen zu beachten sind.

Auch der administrative Aufwand muss für den Kunden so gering wie nur eben möglich sein. Wir führen auch immer wieder gemeinsame Gespräche mit Flottenbetreibern und deren Versicherungsgesellschaften zur Erarbeitung von Konzepten mit dem Ziel, den Schadenaufwand weiter zu minimieren, und liefern den Kunden detaillierte Reportings. Wir haben die Flottenbetreiber verstanden.

Besuch „vor der Haustür“: Bernd Franke (FM), Guido Kutschera (Carglass), Erich Kahnt (FM, v.re.)



Wo kommen Sie denn hin, wenn Sie bei uns mieten?

0800/864 0 864  
www.Chemion-Mietstapler.de

GANZ  
NACH  
OBEN

Mit Mietstaplern von Chemion.

•KURZZEIT-  
MIETE  
•EX-SCHUTZ-  
GERÄTE  
•FLOTTEN-  
MANAGEMENT



Stapler mieten bei Chemion. So leicht geht das.

**CHEMION**  
LOGISTIK MIT KOMPETENZ