



Carglass®: „Kundenzufriedenheit und Business Continuity mit Planon Accelerator™“

Kundenzufriedenheit fördern, indem man standardmäßig mehr Service bietet, als der Kunde erwartet, ist das Ziel aller Aktivitäten bei Carglass®. Das hat dazu geführt, dass Carglass® 2010 den prestigeträchtigen European Quality Leader Award gewann.

Die Situation

Die Abteilung Facility Management (FM) von Carglass® hat drei Hauptaufgaben, die alle direkten Einfluss auf das Kerngeschäft haben. Zum einen ist die Abteilung für die Instandhaltung aller Servicestandorte und produktionsbezogenen Betriebsmittel verantwortlich. Jede Störung kann direkte Auswirkungen auf den Kundenservice haben, deshalb ist geplante Instandhaltung äußerst wichtig. Wenn reaktive Instandhaltung notwendig ist, muss diese so effizient wie möglich durchgeführt werden, um Betriebsausfälle zu vermeiden.

Wartungsaktivitäten und Soft Services sind an externe Dienstleister ausgelagert, die an jedem Standort rund um die Uhr verfügbar sind. Das FM überwacht dabei kontinuierlich die Qualität, Kosten und SLA's.

Außerdem ist FM für alle Renovierungsprojekte verantwortlich. Ausgangspunkt für alle Projekte ist die ‚Brand Guideline‘, mit der sichergestellt wird, dass Service und Atmosphäre für die externen Kunden überall gleich sind. Schließlich sorgt FM für alle Immobilienverwaltungsaktivitäten, um zu

garantieren, dass diese perfekt zur Organisationsstrategie passen. Da Carglass® alle Immobilien anmietet, umfasst das auch Vertragsverhandlungen, Mietmanagement, Standortauswahl, Transitionsprojekte und vieles mehr.

Um einen echten Beitrag zur Strategie des Kerngeschäfts zu liefern, wurden 2008 die ersten Initiativen zur Straffung der Betriebsprozesse gestartet. Nach einem kurzen Pilotprojekt mit einer Corporate IT Lösung erkannte die FM Abteilung den Bedarf für eine spezielle Softwarelösung, die ihre Anforderungen besser unterstützt. Die Qualität der Daten war zu diesem Zeitpunkt nicht gut, die Daten waren fragmentiert, nicht einheitlich und es gab keine Standards. Dadurch verloren die Mitarbeiter viel Zeit mit dem Suchen, Kontrollieren und Ändern von Daten, um brauchbare Informationen zu erhalten. Und aufgrund fehlender historischer Informationen waren weder Analysen noch Benchmarks möglich. Nach einem kurzen Auswahlprozess entschied man sich für Planon Accelerator™ als beste Lösung.



Die Lösung

„Planon Accelerator™ bietet genau, was wir benötigen“, sagt Frank Roosen, Facility Manager bei Carglass®. „Wir profitieren von der umfangreichen Erfahrung von Planon und mussten so das Rad nicht neu erfinden.“ Planon Accelerator™ ist zentrales Datenspeicherungssystem für alle Informationen über Gebäude, technische Betriebsmittel, Service- / Mietverträge und vieles mehr. Auch alle Helpdesk- und Instandhaltungsprozesse werden vollständig unterstützt. „Die Logik hinter Planon Accelerator™ hat uns bei der Implementierung enorm geholfen. Lokale Mitarbeiter können ganz einfach alle Anfragen erfassen, die wir dann direkt an den Serviceanbieter weiterleiten“, erklärt Frank Roosen. Auch geplante Instandhaltung, Performance Monitoring, Budgetkontrolle, Projektmanagement und alle RE-Prozesse werden unterstützt.

Der Nutzen

„Die Lösung bietet uns Transparenz und Steuerungsinformationen, mit denen wir Verbesserungsmöglichkeiten erkennen und Prioritäten setzen können, was mit Microsoft® Excel nicht möglich war“, führt Roosen fort. „Wir können proaktiv alle relevanten Prozesse für unsere Niederlassungen managen, wie geplante Instandhaltung, Budgetverwaltung oder Renovierungsprojekte. So kosten operationelle und reaktive Tätigkeiten weit weniger Zeit, und wir können uns auf die langfristige Unterstützung des Kerngeschäfts von Carglass® konzentrieren.“ Dadurch hat sich die Business Continuity in den Niederlassungen messbar verbessert. Die Corporate Identity wird durch die Implementierung von Markenrichtlinien in Standard-Projekt-Templates gewährleistet, die Konsistenz in den Renovierungsprojekten unterstützen.

„Zusätzlich zur großen Anzahl von Mietverträgen, die wir in Planon Accelerator™ verwalten und bewahren wir auch alle relevanten Dokumente, Notizen und spezifische Details auf, die wir mit Eigentümern und Vermietern austauschen. Wir haben so volle Kontrolle, was uns bei Verhandlungen zugute kommt“, sagt Roosen. „Aber auch unsere internen Kunden profitieren von dieser Lösung, ganz einfach weil sie eine bessere Dienstleistung und Kommunikation erfahren. Wir erhalten viele positive Reaktionen“, resümiert Frank Roosen.

Die Zukunft

Einer der nächsten Schritte ist die Anbindung externer Dienstleister an die Lösung. Auf Basis von Serviceverträgen, automatisierten Workflows und einem konfigurierten Dispatching in Planon Accelerator™ können die Dienstleister ihre Aufträge ganz einfach abfragen und deren Status nach Abschluss ändern. Damit kann Carglass® die Schnelligkeit der Ausführung und das Performance Monitoring noch weiter optimieren.

Auch das europäische Distributionszentrum von Carglass® nutzt mittlerweile Planon Accelerator™ für seine Instandhaltungsprozesse.

„Auch wenn die Verantwortlichkeiten getrennt sind, ist es von Vorteil, auch unsere Tochterunternehmen die Planon Lösung nutzen zu lassen“, meint Frank Roosen. Und eine weitergehende internationale Einführung? „Natürlich ist das eine interessante Möglichkeit, zunächst werden wir uns aber auf lokale Herausforderungen konzentrieren. In Anbetracht der bisherigen positiven Resultate, der guten Zusammenarbeit mit Planon und der Aktivitäten des Unternehmens auf dem internationalen Markt kann dieses Projekt ein gutes Beispiel und eine ‚Best Practice‘ für die gesamte Gruppe werden“, meint Roosen abschließend.

CARGLASS®

Carglass® ist Teil der Belron® Gruppe, des weltweit führenden Unternehmens für die Reparatur und den Neueinbau von Autoglas. Die Gruppe ist auf fünf Kontinenten und in 31 Ländern aktiv und beschäftigt ein Team von über 25.000 Mitarbeitern. Carglass® N.V. unterhält 43 Servicestandorte in Belgien und Luxemburg. Auch die Distributionszentren für alle europäischen Niederlassungen befinden sich in Belgien.

CARGLASS® - ZAHLEN

- 43 Niederlassungen in Belgien und Luxemburg
- 70 mobile Servicefahrzeuge
- 24 Stunden pro Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr erreichbar
- 25 Jahre Erfahrung
- 98 % Kundenzufriedenheit
- 1.300 spezifische Wartungsanfragen jährlich

