

GLAS

# Schneller durchblicken

Defekte Frontscheiben müssen schnell und in Originalqualität ersetzt werden. Guardian Automotive hat sich als Hersteller und Großhändler etabliert und baut seinen Service kontinuierlich weiter aus.



Fotos: Guardian

Über die neu gestaltete, benutzerfreundliche Website von Guardian Automotive sind mehr als 5.200 spezifizierte Artikel direkt online bestellbar.

**A**utomobil-Ersatzverglasung (Automotive Replacement Glass, ARG) ist mehr als nur ein gewöhnliches Ersatzteilgeschäft im Aftersales-Markt. Windschutzscheiben haben im Laufe der vergangenen Jahre an Größe und Funktionalität zugenommen. Neben guter Sicht dienen sie heute diversen passiven Sicherheitsvorkehrungen, wie der Abstützung der Frontairbags im Fall eines Aufpralls, und bilden ein integriertes Element der gesamten Karosseriestruktur. Immer häufiger integrieren sie außerdem Funktionen aktiver Fahrerassistenzsysteme, beispielsweise zur automatischen Spurüberwachung und Notbremsung, sowie diverse Sensoren, die das sichere Fahren erleichtern.

Auf der statistischen Grundlage von laut KBA fast 46 Millionen zugelassener Personenkraftwagen in Deutschland und unter Annahme einer Schadensquote von sechs Prozent müssen nach internen Berechnungen von Guardian Automotive allein im deutschen Markt jährlich annä-

hernd 2,1 Millionen Windschutzscheiben ersetzt und etwa 660.000 weitere repariert werden. Die betroffenen Fahrzeugbesitzer ebenso wie Händler, Autoglasler und Reparaturwerkstätten sind auf die schnelle Reaktionsfähigkeit der ARG-Anbieter angewiesen, um die jeweiligen Scheiben zeitnah zu besorgen und die betroffenen Fahrzeuge so schnell wie möglich wieder auf die Straße zu bringen.

## Liefersicherheit

Guardian Automotive bedient den Markt über zwei ARG-Produktionsstätten in Llodio und Valencia, Spanien, sowie dem Distributionszentrum in Karlsruhe mit

## KURZFASSUNG

Der Ersatzverglasungs-Markt hat Potenzial, doch es muss schnell gehen. Guardian Automotive liefert dank eigener Produktionsstätten, einem Distributionslager in Karlsruhe und E-Shop Scheiben in OE-Qualität über Nacht.

einem Bestand von mehr als 220.000 Teilen. Scheiben für alle gängigen Fahrzeugtypen oder „Renner“ nach Zulassungszahlen sind ab Lager lieferbar. Das Portfolio umfasst über 5.200 spezifizierte Verglasungsprodukte und wird täglich ausgebaut. Das Produktangebot beinhaltet auch Seiten- und Heckscheiben. Zubehör, wie Einbaurahmen und Montageleisten, können je nach Bedarf zusammen mit jeder Scheibe oder getrennt bestellt werden. Über die Basis-Versionen hinaus bietet Guardian's Portfolio zudem hochwertige Premiumprodukte, die beispielsweise mit Sensoren, Kameras und Scheibenheizung ausgestattet sind. In Deutschland, Österreich und Benelux werden je nach Standort vor 17:30 Uhr bestellte Teile bis 8 Uhr am Folgetag angeliefert. Als zusätzlichen Service für seine Kunden liefert Guardian Automotive auch direkt an deren Endkunden, einschließlich vollständiger und neutraler Auftragsabwicklung.

Darüber hinaus gestatten die eigenen Fertigungskapazitäten in Europa eine fle-

## HINTERGRUND-INFO

Für weitere aktuelle Informationen kann auf [www.guardianautomotiveglass.com](http://www.guardianautomotiveglass.com) ein Newsletter abonniert und eine Reihe von Mitteilungen, Broschüren und Videos heruntergeladen werden. Guardian Automotive stellt außerdem auf der Automotiv 2018 sein Portfolio vor.

xiablere Preisgestaltung als bei Fremdproduktion. So bietet Guardian Automotive häufig temporäre „Crazy Deals“, um Mengenvorteile an seine Kunden weiterzugeben. Neben der Qualitätssicherung nach ISO 9001 und anderen gängigen Standards, erfüllt das Unternehmen die UN/ECE-Verordnung 43 über Sicherheitsverglasungsmaterialien, fertigt gemäß europäischem ECE-Standard, ist beim US-Verkehrsministerium (DOT) registriert und nach ISO/TS 16949 zertifiziert. Alle Produkte durchlaufen die gesetzlich vorgeschriebenen Tests zwei Mal, um sicherzustellen, dass sie exakt der Qualität der Originalteile entsprechen.

### Einfache Bestellung

Erst kürzlich hat Guardian Automotive seinen Webshop mit über 5.200 Teilen gründlich überarbeitet, um Bestellungen zu erleichtern und Kunden auf Augenhöhe zu unterstützen – mit einer intelligenteren Suchfunktion und einem Live-Chat für Feedback oder Soforthilfe bei spezifischen Fragen. Falls Einbauprobleme auftauchen sollten, steht das geschulte und erfahrene Customer Service Team von Guardian auch für technische Unterstützung bereit. Und größere Kundenbestellungen können jetzt als Sammelaufträge im Excel-Format hochgeladen werden. Eine weitere Neuerung ist die Suche nach deutschen Fahrgestellnummern, ergänzend zu den bereits bestehenden Suchkriterien nach Eurocode, Originalteilenummer (OE), Guardian-Artikelnummer, KBA-Nummer und Fahrzeugmodell. Darüber hinaus hat das Unternehmen sein gesamtes Portfolio auf der von 70 Prozent aller europäischen Ersatzteilhändler genutzten Such- und Bestellplattform DVSE (Datenverarbeitung, Service und Entwicklung GmbH) im TecDoc-Format hinterlegt, einschließlich kostenfreier Produktfotos in hochauflösender Qualität zum Hereinzoomen bis aufs kleinste Detail. Seit September wird das Portal von Glasmatic unterstützt, einem Softwareanbieter



Das Distributionszentrum von Guardian Automotive in Karlsruhe hält einen Bestand von mehr als 220.000 Teilen auf Lager.

für deutsche Autogläser, der mit dem eShop von Guardian verbunden ist, sodass die Glasmatic-Benutzer direkt bei Guardian Automotive bestellen können – auch hier einschließlich Produktfotos und aller benötigten Daten.

### Umfassende Kundenunterstützung

All dies wird abgerundet durch weitere markt- und länderspezifische Supportinitiativen. Als jüngstes Beispiel hat das Unternehmen eine der wichtigsten Herausforderungen im Kfz-Ersatzteilmarkt

aufgegriffen: die korrekte Kalibrierung erneuerter Windschutzscheiben, entscheidend beispielsweise für die korrekte Funktion moderner Sensor- und Kamerasysteme. Unter großem Aufwand an Zeit und Mitteln wurden in dieser Problematik signifikante Fortschritte erzielt, die in einen Kalibrierleitfaden und ein animiertes Video eingeflossen sind, um Autogläsern bei der Bewältigung dieser Aufgabe zu helfen. Häufige Kundenworkshops und Kundenveranstaltungen ergänzen das Support- und Servicepaket. *Dieter Vätthöder*

## LANGFRISTIGER MEHRWERT

**Carolyn Braun, Market Development Executive bei Guardian Automotive, über Leistungen und Ziele des Unternehmens.**

**asp: Warum ist Guardian Automotive eine Alternative in der Ersatzverglasung für Autohäuser und Werkstätten?**

**C. Braun:** In den vergangenen 24 Monaten haben wir große Anstrengungen unternommen, um unseren Service zu erweitern. Wir sind ausschließlich auf den Ersatzverglasungsmarkt fokussiert, was uns zusammen mit unserer Fertigungs- und Serviceflexibilität jeden Tag einen Schritt näher an unser Ziel bringt, die Anforderungen unserer Kunden auf höchstem Niveau zu erfüllen.

**asp: Scheiben müssen schnell verfügbar und sicher sein. Wie können Sie das umsetzen?**

**C. Braun:** Wir produzieren die meisten ARG-Artikel in unseren eigenen Fertigungsstätten in Europa gemäß der relevanten Standards. Das gewährleistet eine hohe Verfügbarkeit aller Teile bei höchster Liefersicherheit und in derselben hohen, kontrollierten Qualität wie die der Originalverglasung.

**asp: Wie schnell wird in der Regel beliefert?**

**C. Braun:** Alle Übernachtbestellungen werden mit einer Pünktlichkeitsquote von 98,5 Prozent ausgeführt, der Übernacht-Express-Lieferservice wird laufend erweitert. Schon heute werden in Deutschland, Österreich und Benelux je nach Standort vor 17:30 Uhr bestellte Teile bis 8 Uhr am Folgetag angeliefert.

**asp: Welche langfristigen Ziele verfolgt Guardian Automotive auf dem Markt der Ersatzverglasung?**

**C. Braun:** Wir sind entschlossen, unseren Kunden einen langfristigen Mehrwert zu bieten und uns mit einem nahtloseren, schnelleren und zuverlässigeren Service als bevorzugter Anbieter von Premium-Ersatzverglasungen im Kfz-Markt zu etablieren. Unser aktuelles Net Promoter Score zeigt, dass wir auf einem guten Weg sind, dieses Ziel zu erreichen.



**Carolyn Braun, Market Development Executive bei Guardian Automotive**