



# DURCHBLICK FÜR DIE MITARBEITER

Warum Carglass mit dem Haufe Talent Management noch erfolgreicher wird

## AUF EINEN BLICK

### AUSGANGSSITUATION:

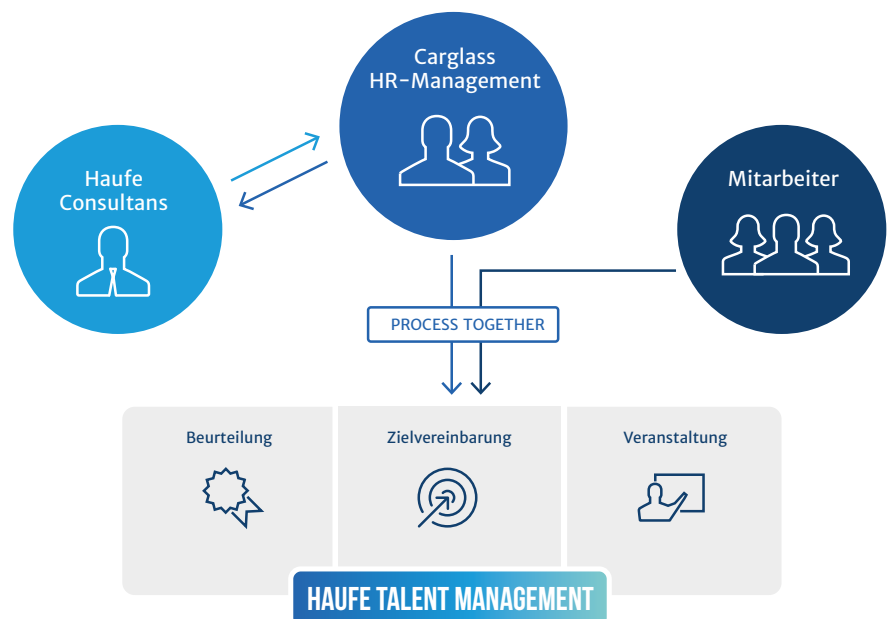
- Ständige Verbesserung der Unternehmensleitung durch individuelle Förderung der Mitarbeiterstärken
- Einführung individueller, speziell abgestimmter Module
- Einfaches, intuitiv zu bedienendes System

### LÖSUNG:

- Einführung des webbasierten Haufe Talent Management

### ERGEBNIS:

- Carglass Deutschland hat das Haufe Talent Management modular eingeführt, um alle Mitarbeiter an dem Prozess zu beteiligen.
- Zusammen mit den Mitarbeitern werden regelmäßig Zielvereinbarungen getroffen und Bewertungsgespräche geführt. Diese sind transparent im System hinterlegt.



Dass Carglass einer der führenden Fahrzeugspezialisten weltweit und in Deutschland die Nummer 1 für Reparatur und den Austausch von Fahrzeugglas ist, ist sicherlich keine Neuigkeit. Dass das Unternehmen aber kürzlich zum wiederholten Mal vom Top Employers Institute als „Top Arbeitgeber Deutschland“ ausgezeichnet wurde, war dem ein oder anderen vielleicht nicht bekannt. Carglass beschäftigt allein

in Deutschland rund 2.200 Mitarbeiter. Und diese haben nicht weniger als 1,2 Millionen Kundenkontakte im Jahr. Dieser Erfolg basiert aus Sicht des Unternehmens allein auf der Leistung der Mitarbeiter: „Wir sind Dienstleister und damit voll und ganz auf die Leistung und Motivation unserer Belegschaft angewiesen. Wenn wir unsere Kunden immer wieder begeistern möchten, dann müssen auch unsere

**„Im Grunde setzen wir mit Hilfe unserer Software jetzt genau das um, was gute Personalarbeit leisten soll: Motivation, Förderung, Entwicklung und Bindung von qualifizierten Mitarbeitern. Und dabei steht ganz eindeutig unser Unternehmensziel im Vordergrund: Dienstleistung, die begeistert.“**

Marco Holzapfel

Mitarbeiter begeistert sein – von ihrer Arbeit und ihrem Arbeitgeber“, erklärt Marco Holzapfel, Leiter strategisches Personalmanagement bei Carglass. Damit das so bleibt, setzt das Unternehmen auf Haufe Talent Management.

1.500 speziell geschulte Carglass-Monteure, mehr als 300 Mitarbeiter in der Hauptverwaltung in Köln und über 200 Mitarbeiter im Customer Contact Center von Carglass Deutschland – pro Jahr hilft das Unternehmen Autofahrern in ganz Deutschland. Entweder tut man das in einem der 330 Service Center oder unterwegs mit mehr als 380 mobilen Einheiten.

Diese Zahlen sprechen eine eindeutige Sprache. Die Erfolge und die Positionierung als führender Anbieter auf dem Markt führt man bei der Carglass Deutschland GmbH allein auf die hohe Motivation dieser Mitarbeiter zurück. Die Unternehmensführung ist sich bewusst: Aufgrund ihrer Expertise und Serviceorientierung kann der Fahrzeugglasspezialist tagtäglich Kunden von sich überzeugen. Deshalb steht für Carglass eine durchdachte Personalstrategie im Fokus des Managements.

Ausschlaggebend für die Auszeichnung als „Top Arbeitgeber“ durch das Top Employers Institute war dann auch die herausragende, mitarbeiterorientierte Personalstrategie des Unternehmens. Die Philosophie von Carglass ist einfach: Jeder Mitarbeiter, ob Manager, Filialleiter,

Monteur oder Vertriebsassistent, soll die Möglichkeit bekommen, entsprechend seinen Fähigkeiten und Kompetenzen zum Erfolg des Unternehmens beizutragen.

Doch – wie das bei einfach klingenden Philosophien so ist – sie müssen auch umgesetzt werden. Deshalb entschied sich das Unternehmen für die Softwarelösung von Haufe.

Dazu Marco Holzapfel: „Das digitale Herzstück unserer HR-Transformation bildet die webbasierte Software Haufe Talent Management, die alle HR-Prozesse – vom Bewerbermanagement und Zielvereinbarung bis hin zu Weiterbildung und Nachfolgeplanung – unterstützt. Die Software von Haufe war die einzige, die zu unserer mitarbeiterorientierten Unternehmenskultur passte.“

### IN KOOPERATION ZUR OPTIMALEN LÖSUNG

Carglass Deutschland entschied sich dafür, die Lösung nach und nach in das Unternehmen einzuführen. Dies hatte für Marco Holzapfel einen einfachen und strategischen Grund: „Wir möchten mit dem Transformationsprozess und jeder neuen Software-Funktion positive Erlebnisse generieren – bei allen Beteiligten. Deshalb sind wir offen und flexibel für Vorschläge und Ideen, wie wir dieses Ziel am besten erreichen. Die Arbeit mit der Software soll schließlich auch Spaß machen. Sonst haben wir am Ende unser Ziel verfehlt.“ Deshalb erfolgte die Einführung der einzelnen Module der Talent-

management Lösung in Stufen. Das wurde auch in einer Betriebsvereinbarung so definiert. Zum Start ging das Bewerbermanagement live, einige Monate später folgten die Module Zielvereinbarung und Lernmanagement. Das Ziel war immer: Die Mitarbeiter und Führungskräfte sollen die Gelegenheit haben, sich an die Neuerungen zu gewöhnen, die mit der Einführung der Software einhergehen.

Aber diese modulare Einführung hatte noch einen entscheidenden Vorteil: Das Haufe Talent Management wird nicht, wie in vielen anderen Fällen, auf bestehende Prozesse aufgesetzt. Pro Einsatzbereich und in Kooperation mit den Haufe Consultants entwickelte Carglass auch die dahinterliegenden HR-Prozesse. Anhand von Best Practices wurde gemeinsam diskutiert, wie beispielsweise Mitarbeitergespräche so gestaltet werden können, dass



sie den Teams und dem Unternehmen einen Mehrwert bringen. Die Zustimmung zu dem softwaregestützten Zielvereinbarungs- und Beurteilungssystem war – auch seitens des Betriebsrats – sehr groß. Die Begeisterung für die neue Vorgehensweise im Bereich „Zielverein-



barungen“ ging sogar so weit, dass bald auch die rund 1.000 Monteure in den Prozess eingebunden werden sollten.

„Im Grunde setzen wir mit Hilfe unserer Software jetzt genau das um, was gute Personalarbeit leisten soll: Motivation, Förderung, Entwicklung und Bindung von qualifizierten Mitarbeitern. Und dabei steht ganz eindeutig unser Unternehmensziel im Vordergrund: Dienstleistung, die begeistert“, so Holzapfel weiter.

Gerade im Bereich Zusammenarbeit und Transparenz kann Haufe Talent Management seine Vorteile ausspielen: Da sich die Software ohne große Lernphase intuitiv bedienen lässt, bildet sie die ideale Plattform, um Mitarbeiter in Personalprozesse einzubinden und aktiv am Unternehmenserfolg zu beteiligen.

**ZIELVEREINBARUNG ALS UNTERNEHMENSVORTEIL**

„Progress together“ heißt das Element der Software, hinter dem sich ein neues Zielvereinbarungs- und Beurteilungssystem verbirgt. Dessen Herzstück wiederum ist das Mitarbeitergespräch. In regelmäßigen Meetings wird gemeinsam definiert, wo die Stärken des Mitarbeiters liegen. Aufgaben und Verhalten werden auf den Prüfstand gestellt und angemessene Ziele vereinbart. Seit der Einführung des Moduls wurden bereits 1.000 Mitarbeiter in den Prozess eingebunden. Filialleiter ebenso wie Lagerleiter oder Vertriebsassistenten. 2016 soll das Prozedere auch auf die Monteure ausgedehnt werden. Marco Holzapfel verbucht das als einen großen Erfolg: „2013 haben lediglich 50 Personen im Unternehmen überhaupt ein Zielvereinbarungsgespräch gehabt. Heute verfolgen wir ein Personalmanage-

ment, das sich durch das gesamte Unternehmen zieht – angefangen bei der Geschäftsführung – und das allen Mitarbeitern zugute kommt.“ Durch ein „Zielvereinbarungs-Team“ erhalten die Mitarbeiter individuelle Auskünfte darüber, welche Prozesse sie über Haufe Talent Management abwickeln können. Die auf Basis des Gesprächs festgelegten Ziele können in der Software zur Einsicht durch andere Mitarbeiter „freigegeben“ werden. Holzapfel selbst etwa hat seine Ziele seinem gesamten Team digital zugänglich gemacht: „Mir ist wichtig, dass alle Mitarbeiter die Möglichkeit haben, konstruktives Feedback zu geben. Was nutzen die Ziele, wenn sie am Ende nur fürs Papier geschrieben wurden? Meine Mitarbeiter können am allerbesten beurteilen, ob ich meine Ziele erfüllt habe und wo ich noch besser sein könnte.“

**ES GEHT WEITER**

Für Carglass ist die Weiterentwicklung zu noch mehr mitarbeiterorientierter Dienstleistung aber noch nicht beendet. In Kürze werden die Module Personalentwicklung & Vergütung, Nachfolgeplanung sowie eine Schnittstelle zur digitalen Personalakte implementiert. Auch hierzu finden Gesprächsrunden mit Haufe Consultants statt. Dies stellt sicher, dass Prozesse individuell im Sinne des Unternehmens gestaltet und abgebildet werden. Marco Holzapfel ist überzeugt:

„Die Zusammenarbeit mit Haufe ist eine langfristige Partnerschaft mit Win-Win-Situation: Wir haben die gleichen Ziele und können uns gegenseitig weiterbringen. Beide Unternehmen möchten Personalmanagement komplett umdenken und auf diese Weise zukunftsfähige Organisationen schaffen, die vom Erfolg der Mitarbeiter angetrieben werden.“



**DER ANWENDER**

Carglass gehört zu den führenden Fahrzeugglasspezialisten weltweit und ist in Deutschland mit rund 1,2 Millionen Kundenkontakten jährlich die Nummer Eins für die Reparatur und den Neueinbau von Fahrzeugglas. Diese Erfolge schreibt Carglass Deutschland seinen rund 2.200 Mitarbeitern zu – und weiß sie dementsprechend zu schätzen. Ausdruck dessen ist die strategische Ausrichtung hin zu einem mitarbeiterorientierten Personalmanagement, die durch die „End-to-End“-Lösung Haufe Talentmanagement auf ideale Weise unterstützt wird.

Institution:  
Carglass Deutschland

Branche:  
Automotive

Standort:  
Köln

Mitarbeiter:  
rund 2.200

[www.carglass.de](http://www.carglass.de)

**JETZT INFORMIEREN**

00800 55 99 55 00

[kontakt@haufe.com](mailto:kontakt@haufe.com)

[www.haufe.com/talentmanagement](http://www.haufe.com/talentmanagement)

