





## Brücken bauen Building bridges

Formel D ist für General Motors nicht nur in den Bereichen Literatur und Serviceability tätig, sondern auch als Brückenbauer in neue Regionen. Darin sehen Joachim Beitz und Ralf Rösner von GM/Opel eine besondere Qualität ihres Dienstleisters. ▷

Formel D works for General Motors not only in the areas of literature and serviceability, but also as a builder of bridges to new regions. For Joachim Beitz and Ralf Rösner of GM/Opel, this represents a special strength of the service provider. ▷

#### **Herr Rösner, was erwartet GM/Opel von einem Dienstleister?**

*Ralf Rösner:* Wir legen großen Wert darauf, dass unsere Dienstleister innovativ und uns gegenüber auch kritisch sind. Wir geben zwar die Rahmenbedingungen vor, unsere Dienstleister sollen aber nicht nur ausführen sondern mitdenken und uns bei der Lösung von Aufgaben unterstützen.

#### **Herr Beitz, erfüllt Formel D Ihre Erwartungen?**

*Joachim Beitz:* Ich arbeite seit 15 Jahren in gemeinsamen Projekten mit Formel D und die Aufgaben und Anforderungen sind ständig gewachsen. Gewachsen sind auch unsere Teams und die Qualität der Zusammenarbeit. Wir haben ein sehr gutes gemeinsames Verständnis für unsere Arbeit entwickelt. Soweit wäre es nicht gekommen, wenn Formel D unsere Erwartungen nicht erfüllen würde.

#### **Können Sie eine besonders wichtige Station in der Zusammenarbeit nennen?**

*Ralf Rösner:* Ein ganz wichtiger Entwicklungsschritt war die Globalisierung, die wir in den letzten Jahren vollzogen haben. Wir arbeiten ja nicht nur für die Marke Opel, sondern bei GM global vernetzt um ein Höchstmaß an Mehrfachverwertung beispielsweise der Informationen für die Kunden- und Werkstattdokumentation zu gewährleisten. Diesen fundamentalen Schritt ist Formel D mitgegangen und hat sich analog zu uns ebenfalls global aufgestellt.

*Joachim Beitz:* Als wir zum Beispiel unsere Aktivitäten in Korea verstärkt haben, hat Formel D erst einmal uneigennützig einen koreanischen Mitarbeiter eingestellt, der in Deutschland studiert hat und der perfekt Deutsch, Englisch und Koreanisch spricht. Er arbeitet inzwischen vor Ort und recherchiert auch für GM/Opel in Korea für die Handschuhfach- und Serviceliteratur.

*Ralf Rösner:* Die Mitarbeiter von Formel D kennen unser Geschäft sehr gut und gehen dorthin, wo sie gebraucht werden. Von ihrem Know-how profitieren unsere Mitarbeiter weltweit.

*Joachim Beitz:* Formel D ist in allen Regionen präsent, in denen wir auch arbeiten.

#### **Die Virtualisierung ist vermutlich ein gutes Beispiel für eine Innovation von Formel D?**

*Ralf Rösner:* Die Entwicklung virtueller Modelle ist ein sehr erfolgreiches gemeinsames Projekt, bei dem wir auf die Ideen von Formel D gesetzt haben. Die Aufgabe bestand darin, die Anzahl der Prototypen für die Entwicklung zu reduzieren und damit Kosten zu sparen. Daran arbeiten wir weiter.

#### **Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit Formel D?**

*Ralf Rösner:* Mit der Note 1,4 ist die Zufriedenheit mit der Arbeit von Formel D im letzten Jahr besonders gut bewertet worden.

*Joachim Beitz:* Wir streben kontinuierlich danach, unsere Prozesse und Leistungen zu verbessern, um den Herausforderungen im Wettbewerb zu bestehen. Das erwarten wir auch von unseren Partnern und wir freuen uns, dass Formel D auf dieses Thema einen Fokus legt und bereits eine sehr gute Note erreicht hat. Wir erwarten selbstverständlich immer 100 Prozent Leistung von unseren Partnern.

*Ralf Rösner (lacht):* So wie es aussieht, arbeiten wir optimal zusammen.

#### **Wir danken für das Gespräch.**

#### **Mr Rösner, what do GM/Opel expect from a service provider?**

*Ralf Rösner:* It is highly important to us that our service providers are innovative and feel free to offer criticism. While we do set the framework conditions, our service providers should not be there just to perform tasks, but also to take part in the thinking process and support us in tackling problems.

#### **Mr Beitz, does Formel D fulfil your expectations?**

*Joachim Beitz:* I have been working on projects together with Formel D for 15 years and the tasks and requirements have grown continuously. Our teams and the quality of the cooperation have also grown. We have developed a very good common understanding for the work we do. This would not be the case if Formel D did not meet our expectations.

#### **Can you give an example of a particularly important milestone in the cooperation between GM/Opel and Formel D?**

*Ralf Rösner:* A very important developmental step was the process of globalisation which we have gone through in recent years. We obviously don't work simply for the Opel brand alone, but also with the GM global network so as to ensure the maximum possible usability, for example when it comes to the information provided



Ralf Rösner, Director European Aftersales Engineering



Joachim Beitz, Manager Strategic Planning & Account Management.

for customer and workshop literature. Formel D has also taken this fundamental step and, like us, has established itself worldwide.

*Joachim Beitz:* When we intensified our activities in Korea, for example, Formel D took it entirely upon itself to hire a Korean employee who studied in Germany and can speak perfect German, English and Korean. He now works on site and also does research for GM/Opel in Korea for glove box and service literature.

*Ralf Rösner:* The employees of Formel D know our business very well and are there when you need them. Our employees profit from their know-how all over the world.

*Joachim Beitz:* Formel D has a presence in the all the regions in which we're active.

**Virtualisation is presumably a good example of an innovation introduced by Formel D.**

*Ralf Rösner:* The development of virtual models represents a very successful joint project in which we have relied on the ideas of Formel D. The task was to reduce the number of prototypes required for development and thus to save on costs. Work on this project continues.

**How do you rate the cooperation of GM/Opel with Formel D?**

*Ralf Rösner:* With a grade of 1.4 (1 being the best and 6 the poorest), Formel D's work received a particularly high satisfaction score last year.

*Joachim Beitz:* We continuously strive to improve our processes and services in order to meet the challenges posed by a competitive market. We also expect our partners to do the same. We're glad that Formel D concentrated on this and has already attained a very good grade. Of course we always expect our partners to perform 100 per cent.

*Ralf Rösner (laughing):* It looks as though we have an optimal working relationship.

**Thank you very much for the interview.**