

INFORMEL

THE OFFICIAL MAGAZINE OF THE FORMEL D GROUP
ISSUE 1|2017

THE DRIVING **FORCE.**



➤ Services for the Chinese market

➤ Vehicle Repair Center Spain

➤ Handling of high-voltage

➤ Using agile methods in CarSharing

FORMEL D.
GLOBAL PARTNER FOR
VEHICLE, PARTS AND
SERVICE READINESS.

SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN,

was passiert, wenn ein Schwellenland zum wichtigsten Exportpartner für eine ganze Branche wird? Was, wenn dieses Land vom Importeur zum Produzenten wird und einen technologischen Führungsanspruch stellt? Auf welche Anforderungen muss sich ein Dienstleister einstellen, wenn er auf einem Markt bestehen will, der als der am schnellsten wachsende gilt? – Die Rede ist von China, das für immer mehr Automobilhersteller zu einem Kernmarkt geworden ist. Diese Ausgabe unseres Magazins fokussiert das Thema Automobilmarkt China – und wie Formel D erfolgreich auf diesem extrem dynamischen Markt mit seinen ständig neuen Anforderungen agiert.



Managing Directors: Claus Niedworok, Dr. Holger Jené, Dr. Jürgen Laakmann
(v.l.n.r. | f.l.t.r.)

LADIES AND GENTLEMEN,

What happens when a threshold country turns into the principal export partner of an entire industry? And what does it lead to when that country is transformed from an importer into a producer and makes a claim to technological leadership? What requirements does a service provider have to adjust to if he wants to stand his ground in a market considered as the one with the fastest growth? – We are talking about China, which has become a core market for more and more automotive manufacturers. This issue of our magazine focuses on China as an automotive market – and on how Formel D operates successfully in this highly dynamic market with its constantly increasing requirements. The demands of Chinese auto buyers for functionality and reliability are on the increase, and quality is becoming more and more important in the competition for customers. The success story of the automotive sector in the Chinese market is also a success story for our company and its employees.

Ansprüche chinesischer Autokäufer an Funktionalität und Zuverlässigkeit steigen, Qualität wird im Wettbewerb um Kunden immer wichtiger. Die Erfolgsgeschichte der Automobilbranche im chinesischen Markt ist auch eine Erfolgsgeschichte unseres Unternehmens und seiner Mitarbeiter.

Jüngstes Beispiel für die Dynamik und Schnelligkeit dieses Marktes ist das Engagement in Sachen Elektromobilität. Im vergangenen Jahr wurden in China erstmals mehr als eine halbe Million Elektrofahrzeuge verkauft. Das entspricht einer Steigerung von 53 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Mehr noch: Experten vermuten, dass China die Blaupause für die Einführung von Elektromobilität auch bei uns liefern könnte. Weitere Themen dieser Ausgabe sind darum u. a. neue Antriebslösungen und alternative Mobilitätskonzepte – und welche Lösungen Formel D in diesen Bereichen anbietet. Aber lesen Sie selbst.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre bei diesen und allen anderen Themen, die wir in dieser Ausgabe für Sie zusammengestellt haben, und freue mich über Ihr Feedback und Ihre Anregungen.

Dr. Holger Jené ■ Geschäftsführer

We are the drive of the Automotive Service Industry.

The most recent example for the dynamics and rapidity of this market is its commitment to electric mobility. For the first time, more than half a million electric vehicles were sold in China last year. This corresponds with an increase of 53 percent in comparison with the previous twelve-month period. What's more, experts assume that China could form the blueprint for the introduction of electric mobility in our country too. Other topics in this issue therefore include new propulsion solutions and alternative mobility concepts – and the solutions offered by Formel D in these areas. But read for yourself.

I wish you pleasant reading on this subject and all the others we have put together for you in this issue, and I look forward to receiving your feedback as well as any suggestions you may have.

Dr. Holger Jené ■ Managing Director



6
SERVICEQUALITÄT FÜR DEN CHINESISCHEN MARKT
SERVICE QUALITY FOR THE CHINESE MARKET



10
QUALITÄTSMANAGEMENT IN CHINA
QUALITY MANAGEMENT IN CHINA



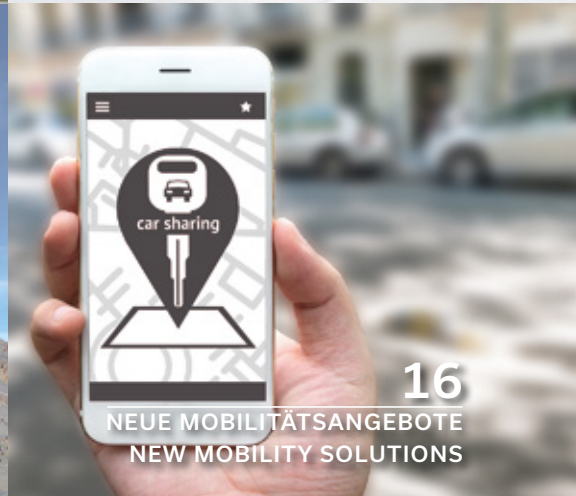
12
VEHICLE REPAIR CENTER SPANIEN
VEHICLE REPAIR CENTER SPAIN

IMPRINT

Publisher: Formel D GmbH, Hunsrückstraße 1, 53842 Troisdorf, Germany
Editorial: Dr. Holger Jené
Editing: TEXT-COM GmbH, Ziegelhüttenweg 4, 65232 Taunusstein, Germany
Design: Formel D GmbH, Hunsrückstraße 1, 53842 Troisdorf, Germany
Picture credits: D+S Automotive: 30 (Jan Schürmann) · Formel D: 3, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18, 21, 24, 29 · Daimler AG: 27 · Fotolia: Cover (zapp2photo), 8 (zjk), 12 (kaninstudio), 14 (successphoto), 16 (Jakub Jirsák), 17 (sittinan), 18 (vgstudio), 18 (Syda Productions), 19 (zapp2photo), 20 (kras99), 22 (biker3), 23 (pgottschalk), 25 (Patrick P. Palej), 26 (Julien Eichinger), 28 (Nizwa Design)
Printing: Druckerei Mack GmbH, Germany · Printrun: 3,500
Publication frequency: Semiannual
Subscription: marketing@formeld.com
Disclaimer: We accept no liability for the contents of any references cited in this magazine. The publishers of these references are solely responsible for their content.
Copyright: All contents of this magazine are protected by copyright. These contents may not be stored, reproduced or distributed in any way and used without the express written permission of Formel D.



8
VON CHINA IN DIE GANZE WELT
OUT INTO THE WORLD FROM CHINA



16
NEUE MOBILITÄTSANGEBOTE
NEW MOBILITY SOLUTIONS



22
NEUE TECHNOLOGIEN
NEW TECHNOLOGIES

- 3 EDITORIAL
- 6 VERLÄSSLICHE **SERVICEQUALITÄT**
FÜR DEN CHINESISCHEN MARKT
Unser Engagement auf dem Wachstumsmarkt.
- 8 VON CHINA IN **DIE GANZE WELT**
Portrait Richard van Ostende | Director Finance Asia Pacific
- 10 **QUALITÄTSMANAGEMENT IN CHINA**
Umfassende Qualitätssicherung für DPCA.
- 12 **VEHICLE REPAIR CENTER:
OPTIMIERUNG DURCH
SKALIERBARE KONZEPTE**
Individuelle Lösungen fördern Effizienz.
- 16 **ERWEITERTES PORTFOLIO DURCH
NEUE MOBILITÄTSANGEBOTE**
Proaktive Ansätze für den Markt von morgen.
- 20 **ISO-NORM FÜR OPTIMALE
INFORMATIONSSICHERHEIT**
Das Information Security Management System (ISMS).
- 22 **NEUE TECHNOLOGIEN
ERÖFFNEN NEUE GESCHÄFTSFELDER**
Umrüsten von (Hochvolt-) Prototypen.
- 26 **COMPLIANCE – TRANSPARENZ
UND FAIRNESS IM FOKUS**
Günter May berichtet über seine Aufgaben
als Chief Compliance Officer (CCO).
- 28 **10 JAHRE FORMEL D IN
UNGARN UND TSCHECHIEN**
Erfolg mit umfangreichen Servicedienstleistungen.
- 30 **ERFOLGREICHE BETEILIGUNG
AM CAR-SYMPOSIUM**
Austausch über Schlüsselthemen.



- 3 EDITORIAL
- 6 **RELIABLE SERVICE QUALITY
FOR THE CHINESE MARKET**
Our commitment to the growing market.
- 8 **OUT INTO THE WORLD FROM CHINA**
Portrait Richard van Ostende | Director Finance Asia Pacific
- 10 **QUALITY MANAGEMENT IN CHINA**
Comprehensive quality assurance for DPCA.
- 12 **VEHICLE REPAIR CENTER:
OPTIMIZATION THROUGH
SCALABLE CONCEPTS**
Individual solutions boost efficiency.
- 16 **NEW MOBILITY SOLUTIONS
EXPAND PORTFOLIO**
Proactive approaches for tomorrow's market.
- 20 **ISO STANDARD FOR OPTIMUM
INFORMATION SECURITY**
The Information Security Management System (ISMS).
- 22 **NEW TECHNOLOGIES
OPEN UP NEW BUSINESS FIELDS**
Converting (high-voltage) prototypes.
- 26 **COMPLIANCE – FOCUS ON
TRANSPARENCY AND FAIRNESS**
Günter May reports on his duties as
Chief Compliance Officer (CCO).
- 28 **10 YEARS OF FORMEL D IN
HUNGARY AND THE CZECH REPUBLIC**
Success with extensive services.
- 30 **SUCCESSFUL PARTICIPATION
IN THE CAR SYMPOSIUM**
Exchange on key topics.

VERLÄSSLICHE SERVICEQUALITÄT FÜR DEN CHINESISCHEN MARKT

RELIABLE SERVICE QUALITY
FOR THE CHINESE MARKET

Organic growth | Chinese market | Headquarters |
Expanding network | Flexible solutions



FORMEL D IN CHINA

Seit Gründung der Shanghai Formel D Technology and Engineering Co., Ltd. in 2005 erweiterte Formel D ihr Netzwerk kontinuierlich.

HAUPTSITZ: Shanghai

STANDORTE: Beijing (2), Changchun, Chengdu, Chongqing, Hangzhou, Harbin, Nanchang, Nanjing, Shenyang, Tianjin, Wuhan

MITARBEITER: Mehr als 1.100 Menschen

LEISTUNGEN: Konzepte und individuelle, skalierbare Lösungen für die Qualitätssicherung und Prozessoptimierung entlang der kompletten automobilen Wertschöpfungskette – in den Bereichen Produktentwicklung, Produktion und Aftersales.

After establishing Shanghai Formel D Technology and Engineering Co., Ltd. in 2005 Formel D has expanded its network continuously.

HEADQUARTERS: Shanghai

SITES: Beijing (2), Changchun, Chengdu, Chongqing, Hangzhou, Harbin, Nanchang, Nanjing, Shenyang, Tianjin, Wuhan

EMPLOYEES: More than 1,100 people

SERVICES: Concepts and individual, scalable solutions for quality assurance and process optimization along the entire automotive value chain – in the fields of product development, production and aftersales.

Im letzten Jahr stieg das Verkaufsvolumen von Pkw in China um rund 15 Prozent auf 24,38 Millionen Fahrzeuge. Neben dem erweiterten Angebot hängt dieser Erfolg auch mit dem steigenden Qualitätsbewusstsein, der zunehmenden Diversifizierung und dem Interesse an alternativen Mobilitätslösungen zusammen. Faktoren, die auch in China aktuelle Trends sind und die vielfältige Potentiale bergen, um das Land für global agierende OEMs, Zulieferer und andere Dienstleister langfristig interessant zu machen.

Formel D China ist bestens aufgestellt, um den Bedarf des Marktes zu decken.

KUNDENNAH POSITIONIERT

Parallel zur Marktentwicklung ist auch Formel D China seit der Gründung 2005 organisch gewachsen und erweiterte ihr Netzwerk kontinuierlich auf gegenwärtig 13 Standorte mit über 1.100 Mitarbeitern an allen wichtigen Branchenclustern des Landes. Zuletzt bezog die Unternehmensgruppe

The sales volume for passenger cars in China increased by around 15 percent to 24.38 million vehicles last year. This success not only has a lot to do with the expanded range offered, but also with increasing quality consciousness, growing diversification and an interest in alternative mobility solutions. All these factors offer a wide range of potentials and make the country interesting in the long term for globally active OEMs, suppliers and other service providers.

POSITIONED CLOSE TO THE CUSTOMER

In parallel with the market development, Formel D China has grown organically since its establishment in 2005, and it has expanded its network to a current total of 13 sites with over 1,100 employees in all important automotive clusters in the country. The Group recently moved into its new headquarters at BenQ Plaza in Shanghai, which offers a high degree of proximity to customers thanks to its optimum transport connections and its closeness to Hongqiao

ihren neuen Hauptsitz am BenQ Plaza in Shanghai, der durch optimale Verkehrsanbindung sowie die Nähe zum Flughafen Hongqiao ein hohes Maß an Kundennähe bietet. „Chinas Automobilindustrie ist einer der am schnellsten wachsenden Märkte weltweit“, sagt Richard van Ostende, Director Finance Asia Pacific bei Formel D. „Das Land zählt, wie die USA oder Europa, bei immer mehr Premiumherstellern zu den Kernmärkten. Mit unserem Standortnetzwerk sind wir bestens aufgestellt, um deren heutigen und zukünftigen Bedarf zu decken.“

UMFASSENDE QUALITÄTSSICHERUNG

Formel D China stellt auf Basis ihrer langjährigen Expertise ein umfassendes Portfolio an individuell skalierbaren Service- und Beratungsdienstleistungen entlang der gesamtenautomobilen Wertschöpfungskette bereit. „Auf diese Weise unterstützen wir unsere Kunden unter anderem bei der Optimierung und Implementierung von Serviceprozessen“, erklärt Richard van Ostende. „Durch unsere flexiblen Lösungen und schnellen Reaktionszeiten haben wir uns in diesem Bereich inzwischen zum Marktführer entwickelt – eine Position, die wir künftig verteidigen wollen.“ ■

Airport. “China’s automotive industry is one of the most rapidly growing markets worldwide,” says Richard van Ostende, Director Finance Asia Pacific at Formel D. “Like the USA or Europe, the country is becoming one of the core markets for an increasing number of premium manufacturers. With our network of sites, we are in a perfect position to cover the present and future demand.”

Formel D China is in a perfect position to cover the demand of the market.

COMPREHENSIVE QUALITY ASSURANCE

On the basis of its long years of expertise, Formel D China provides an extensive portfolio of individually scalable consulting and other services throughout the entire automotive value chain. “In this way, we support our customers in matters such as the optimization and implementation of service processes,” Richard van Ostende explains. “Our flexible solutions and rapid reaction times have now enabled us to become the market leader in this field – a position which we intend to defend in the future.” ■



VON CHINA IN DIE GANZE WELT

OUT INTO THE WORLD FROM CHINA

Richard van Ostende ist Director Finance Asia Pacific bei Formel D. Der 33-jährige Niederländer kam im Herbst 2014 als Finanzdirektor für China zur Unternehmensgruppe. In seiner Position zeichnet er verantwortlich für alle Belange des Controllings, der Finanzen und der Verwaltung. Außerdem kümmert er sich um die Einhaltung der Compliance-Regeln für China, Indien und Südkorea.



Portrait of Director Finance Asia Pacific |
Internal process optimization | Can-do mindset |
Overcome challenges

Richard van Ostende is Director Finance Asia Pacific at Formel D. The 33-year-old Dutchman came to the Group and took on this post in the fall of 2014, and he is in charge of all matters concerning controlling, finances and administration. He is also responsible for observing the compliance rules for China, India and South Korea.



Richard van Ostende |
Director Finance Asia
Pacific bei Formel D
Richard van Ostende |
Director Finance Asia
Pacific at Formel D.

Geboren in den Niederlanden, legte Richard van Ostende schon während seines Studiums mit seiner Masterthesis zur Entwicklung von Wachstumsstrategien für Unternehmen den Grundstein für seine Karriere. Seinem Interesse für fremde Kulturen und Geschichte folgend, zog er bereits 2007 für die Arbeit in die Volksrepublik, lernte Mandarin, heiratete und ist heute stolzer Vater einer Tochter. Nach drei beruflichen Zwischenstationen kam er zu Formel D und setzt seitdem sein Wissen und seine Erfahrung ein, um

neben dem täglichen Geschäft die Formel D interne Prozessoptimierung in Bezug auf Support sowie kommerzielle und operative Abläufe voranzutreiben. „Für mich ist es entscheidend, die Stärken und Schwächen eines Unternehmens zu kennen. Nur so lassen sich Optimierungen durchführen“, beschreibt Richard van Ostende. „Das gute Betriebsklima untereinander sowie eine lösungsorientierte Einstellung schaffen die dafür nötige positive Arbeitsatmosphäre.“

DAS ZIEL VOR AUGEN

Abseits des beruflichen Alltags unternimmt Richard van Ostende auf der Suche nach Herausforderungen gerne Wandertouren. Sein bisheriges Highlight war der 5.756 Meter hohe Kilimanjaro, den er 2016 gemeinsam mit seinem Vater Ton van Ostende bestieg. Oben angekommen, hisste er eine Flagge von Formel D. „Die Idee dazu ergab sich aus einem Gespräch mit einem Kollegen in der Mittagspause“, erzählt er. „Es war ein unbeschreibliches Gefühl, nach 7 Tagen endlich angekommen zu sein – als stünde man auf dem Dach der Welt.“ Bis es das nächste Mal hoch hinausgeht, widmen sich Richard van Ostende und sein Team gemeinsam der Unternehmensgruppe und ihren Kunden. ■

Richard van Ostende was born in the Netherlands. While still a student, he laid the foundation for his career with his Master's thesis on the development of growth strategies for companies. Following his interest in other cultures and history, he went to the People's Republic to work as early as 2007, married there and is now the proud father of a daughter. After three intermediate professional positions, he finally came to Formel D. Ever since then, he has contributed his knowledge and experience, not only in terms of daily business, but also to pursue the aim of moving forward with internal process optimization at Formel D and with commercial and operational processes. "It is crucial for me to know the strengths and weaknesses of a company. Optimizations cannot be performed otherwise," is how Richard van Ostende describes it. "The good corporate climate among the employees and a can-do mindset ensure the positive working atmosphere this requires."

THE GOAL IS IN SIGHT

Aside from everyday professional life, Richard van Ostende likes to go on hiking tours in search of challenges. His highlight up to now was the 5,756 m high Kilimanjaro, which he climbed with his father Ton van Ostende in 2016. When he arrived at the top, he flew a Formel D flag. "The idea for

this came from a conversation I had with a colleague in the lunch break," he explains. "It was an indescribable feeling to have finally arrived after 7 days – it was like being on the roof of the world." Before going up so high the next time, Richard van Ostende and his team will be devoting their efforts to the Group and its customers. ■



QUALITÄTSMANAGEMENT IN CHINA

QUALITY MANAGEMENT IN CHINA

Für den Kunden Dongfeng Peugeot Citroën Automobile (DPCA) führt Formel D Qualitätskontrollen in deren Werken in Wuhan und Chengdu durch. Das Konzept des Quality Confirmation Centers (QCC) umfasst einen kontrollierten Wareneingang und aktive Qualitätssicherung. Indem nur i.O.-Teile die Montagebänder erreichen, optimiert sich auch der Produktionsablauf.

Die Partnerschaft mit dem chinesischen Autohersteller Dongfeng Motor Group eröffnete der französischen PSA Gruppe die Möglichkeit, ihre Präsenz auf dem weltweit größten Automobilmarkt in China zu stärken. Inzwischen umfasst das Joint-Venture sechs Produktionsstätten in den Provinzen Hubei, Sichuan und Guangdong. Der Hersteller produziert in diesen Werken mit einer Gesamtkapazität von 1,2 Millionen Fahrzeugen pro Jahr Modelle der Marken Peugeot, Citroën und DS.



➤ Günter May | Director Quality Management, Na Yang | Project Engineer, Xin Lu | Technical Director (v.l.n.r. | f.l.t.r.), Formel D.

Focused measures,
reports and direct exchange
contribute to sustainable
quality assurance.

ZUVERLÄSSIGE BAUTEILANALYSE

Um die zahlreichen benötigten Einzelteile optimal bereitzustellen, erfolgt ihre Kommissionierung entsprechend

For its customer Dongfeng Peugeot Citroën Automobile (DPCA) Formel D performs quality inspections at the plants in Wuhan and Chengdu. The concept of the Quality Confirmation Center (QCC) comprises the inspection of incoming goods and active quality insurance. In addition, the production sequence is optimized by only allowing OK parts to reach the assembly lines.

The partnership with the Chinese automobile manufacturer Dongfeng Motor Group gave the French PSA Group the opportunity they need to reinforce their presence in China, the largest automobile market in the world. The joint venture now includes six facilities in the provinces of Hubei, Sichuan and Guangdong. In these plants with a total capacity of 1.2 million vehicles per year, the manufacturer produces various models of the Peugeot, Citroën und DS brands.

RELIABLE COMPONENT ANALYSIS

To ensure that the many individual components required are made available in an optimum way, they are picked according to the planned production sequence. Formel D takes care of quality assurance for a wide range of components in the plants in Wuhan and Chengdu, or directly in the central parts warehouse. "The individual scalability

der für die Fertigung vorgesehenen Reihenfolge. Formel D übernimmt die Qualitätskontrolle der verschiedensten Bauteile in den Werken in Wuhan und Chengdu oder direkt im zentralen Teilelager. „Das bewährte Konzept des QCC bot sich hier aufgrund der individuellen Skalierbarkeit an“, sagt Xin Lu, Technical Director bei Formel D China.

„Neben der Option des Resident Engineers stellt insbesondere ein enger persönlicher Austausch mit den Verantwortlichen sicher, dass die Anforderungen unserer Kunden nach internationalen Standards und Normen realisiert werden.“ Aufgrund der Vielzahl an teilweise großvolumigen Komponenten befinden sich die Arbeitsplätze des QCC direkt am Aktionsbereich des Kunden. Eine bedarfsgerechte Ausstattung ermöglicht es den speziell geschulten Experten von Formel D, die entsprechenden Teile einzeln einer detaillierten Sichtprüfung zu unterziehen und bei Abweichungen nachzuarbeiten. „Daneben sensibilisieren teils unangekündigte In-Line-Inspektionen das Verantwortungsbewusstsein für 100 % fehlerfreie Teile“, erklärt Lu weiter. „Stellen unsere Mitarbeiter während dieses Prozesses Abweichungen fest, können die Lieferanten frühzeitig gegensteuern. Auf diese Weise erhält der Hersteller eine nach vordefinierten Mess- und Prüfkriterien erstellte, umfassende Bewertung des jeweiligen Bauteils.“ Zudem organisiert Formel D routiniert

den Transport der geprüften Teile zur Übergabefläche und stellt sicher, dass die Bauteile in sachgemäßer Verpackung und entsprechender Stückzahl termingerecht vor Ort sind. Somit erhält DPCA die vollständige Lösung aus einer Hand.

Fokussierte Maßnahmen, Reports und direkter Austausch tragen zur nachhaltigen Qualitätssicherung bei.

STANDORTÜBERGREIFENDE QUALITÄT

Ergänzend zu unmittelbaren Kontrollen am Bauteil trägt Formel D mit fokussierten Maßnahmen, regelmäßigen Reports und direktem Austausch zu einer nachhaltigen Qualitätssicherung bei. Der Einsatz an mehreren Standorten ermöglicht dabei einen detaillierten Qualitätsüberblick. Auf diese Weise entstehende Synergien sorgen auch in Zukunft für einen unterbrechungsfreien Produktionsprozess. ■

of the tried-and-tested QCC concept made it an obvious choice here,” says Xin Lu, Technical Director at Formel D China. “Besides the option of having a Resident Engineer, in particular a close personal exchange of ideas with those responsible ensures that the requirements of our customers are met in accordance with international norms and standards.” As a result of the great number of at times large-volume components, the QCC workplaces are located in the immediate field of activity of the customer. The specially trained experts from Formel D are equipped according to the requirements, enabling them to subject the components involved to a detailed visual check and rework them if they display any deviations. “In addition, in-line inspections – some of them unannounced – sharpen the sense of responsibility to produce 100% zero defect parts,” Lu continues. “If our employees discover deviations during this process, the suppliers are able to react at an early stage. In this way, the manufacturer receives a comprehensive assessment of the component in question created according to predefined measuring and testing criteria.” Formel D also expertly organizes the transport of the inspected parts to the dispatch area and makes sure the components reach their destination on time, correctly packed and in the required quantities. This gives DPCA a complete one-stop solution.

CROSS-SITE QUALITY

In addition to direct inspections of the component involved, Formel D contributes to sustainable quality assurance by means of well-focused measures, regular reports and a direct exchange of information. The use of these methods at several sites facilitates giving a detailed overview of the quality. Synergies arising in this way will continue to ensure an interruption-free production process in the future too. ■

➤ Formel D Experten bei der detaillierten Sichtkontrolle.
Formel D experts during detailed visual inspection.



VEHICLE REPAIR CENTER: OPTIMIERUNG DURCH SKALIERBARE KONZEPTE

VEHICLE REPAIR CENTER: OPTIMIZATION THROUGH SCALABLE CONCEPTS

Made-to-measure solutions | Holisitc approach |
5S workplace method | Change process |
Transparent dealer management



Bei der ganzheitlichen Betrachtung des Fahrzeuglebenszyklus bekommt der Kundendienst eine immer größere Bedeutung. Ein proaktives, qualitäts- und lösungsorientiertes Handling in diesem Bereich sorgt für eine dauerhaft positive Beziehung zur Marke. Wie wichtig die Kundenbindung ist, weiß Formel D und hat sich neben Entwicklung und Produktion im Bereich Aftersales breit aufgestellt. Innerhalb dieses Segments bilden Service-, Fahrzeug-, Händler- und Gewährleistungsmanagement die Basis des Serviceportfolios.

Aufgrund des wirtschaftlichen Aufschwungs befindet sich Spanien erneut unter den zehn stärksten Pkw-Produzenten weltweit. Seit Gründung im Jahr 2000 unterstützt Formel D España lokal ansässige Kunden mit einem umfassenden Dienstleistungsportfolio bei der Ausschöpfung ihrer Wachstumspotenziale. Landesweit realisiert der erfahrene Partner der Automobilindustrie beispielsweise die Instandsetzung im Rahmen des Aftersales für verschiedene Hersteller. In den bedarfsgerecht konzipierten Vehicle Repair Centern (VRC) setzt Formel D einen sich kontinuierlich weiterentwickelnden Prozess der Qualitätsoptimierung um und trägt somit maßgeblich zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bei.

Customer service plays an increasingly important role in the holistic consideration of the vehicle lifecycle. Proactive quality- and solution-oriented handling in this field forges a sustainable positive relationship to the brand. Formel D is aware of the importance of customer loyalty, so it offers a similarly wide range of services in the aftersales area as it does in development and production. Service, vehicle, dealer and warranty management form the basis of the service portfolio in this segment.

Due to the economic upturn, Spain is once again one of the ten strongest car producers worldwide. Ever since it was established in the year 2000, Formel D España has helped local customers with a comprehensive service portfolio to make full use of their growth potentials. For example, the experienced partner to the automotive industry carries out repairs for various manufacturers nationwide as part of aftersales service. In the Vehicle Repair Centers (VRCs) designed to meet the specific demands, Formel D implements a constantly improving process of quality optimization, thereby making a substantial contribution to increasing customer satisfaction.

LÖSUNGEN NACH MASS

Bei der Planung und Umsetzung des VRCs bringen die qualifizierten Mitarbeiter langjährige Branchenkenntnisse und interkulturelles Know-how von unterschiedlichen Formel D Standorten weltweit ein. Dieses spezifische Wissen nutzen die Experten für die Bewertung und die Zieldefinition des jeweiligen Projektabschnitts. Für eine strukturierte Optimierung gliedern die Mitarbeiter die zu ergreifenden Maßnahmen in drei Implementierungsphasen: Stabilisation, Produktivität und Effizienz. „In der ersten Phase erstellen unsere Projektleiter eine möglichst umfassende Bestandsaufnahme des bisherigen Auftragsmanagements“, erläutert José Luis Estévez, Director Operations bei der Formel D Unternehmensgruppe. „Wichtig ist dabei, den Mitarbeitern vor Ort unsere Auffassung des Change Managements als Chance zur Optimierung zu vermitteln und den Herausforderungen gemeinsam zu begegnen.“



▶ José Luis Estévez | Director Operations bei Formel D.
José Luis Estévez | Director Operations at Formel D.

CUSTOMIZED SOLUTIONS

In the planning and implementation of the VRC, the qualified employees bring in their long-standing knowledge of the sector as well as intercultural know-how gleaned from various sites worldwide. The experts use this specific expertise to evaluate the project phase in each case and define its aims. To enable well-structured optimization, the employees classify the measures to be taken into three phases of implementation: stabilization, productivity and performance.

Ein kontinuierlicher Prozess der Qualitätsoptimierung trägt zur Kundenzufriedenheit bei.

Im Rahmen des Change-Prozesses kümmert sich ein Team aus Formel D Experten um die Personalplanung, den Wissenstransfer und die bedarfsgerechte Ausstattung der Werkstätten. Die Definition der Schlüsselindikatoren (Key Performance Indicator, KPI) und die Einführung der 5S-Arbeitsplatzmethodik runden die Maßnahmen im ersten Abschnitt ab. Anschließend beginnt die zweite Phase, in der die Mitarbeiter die im Aktionsplan definierten Ziele realisieren. Mittels der KPIs lassen sich die Ergebnisse dokumentieren und durch die festgelegten Kennziffern transparent auswerten. In dem letzten Abschnitt geht es darum, die Leistungsfähigkeit zu sichern und nach Möglichkeit zu erhöhen. „Es bedarf einer langfristigen strategischen Ausrichtung“, sagt José Luis Estévez. „Nach Abschluss der dritten Phase beginnen wir erneut mit der Stabilisation, indem

“In the first phase, our project managers comprehensively take stock of the order management process followed up to now,” explains José Luis Estévez, Director Operations for the Formel D Group. “The important thing here is to convey to the employees on site our understanding of change management as an opportunity to optimize processes and face the challenges together.”

5S WORKPLACE METHOD

The 5S method is a concept belonging to lean management which describes a systematic procedure for structuring workplace and work environment to make the entire value chain more efficient.

The blanket terms "sort", "set in order", "shine", "standardize", and "sustain" describe the five phases of the method. It enables employees to organize their workplace in a secure and sustainable way and constantly optimize the quality there by identifying deviations in processes.



▶ Mit Hilfe des Dealer Management System (DMS) lassen sich definierte Qualitätsstandards sowie etwaige Bedarfsänderungen schnell und umfassend umsetzen.

With the help of the Dealer Management System (DMS), defined quality standards as well as any changes in demand can be realized quickly and comprehensively.

wir die bisher implementierten Maßnahmen auditieren und fortlaufend optimieren.“

TRANSPARENTES AUFTRAGSMANAGEMENT

Formel D konzentriert sich in dem Vehicle Repair Center darauf, dem OEM über ein transparentes Informationstool einen Zugang zu den Arbeitsabläufen zu gewährleisten. Das eigens für diesen Zweck installierte Dealer Management System (DMS) fungiert dabei als Schnittstelle. Verschiedene

As part of the change process, a team made up of Formel D experts takes care of personnel planning, knowledge transfer and equips the workshops according to the requirements. The definition of the key performance indicators (KPIs) and the introduction of the 5S workplace methodology round off the measures taken in the first phase. Then the second phase begins, in which the employees realize the goals defined in the action plan. The KPIs defined enable the results to be documented and assessed transparently. The aim of the final phase is to uphold the performance and improve it as far as possible. “A long-term strategic orientation is required here,” says José Luis Estévez. “After completion of the third phase, we start stabilization again by auditing the measures implemented up to now and optimizing them constantly.”

A continuous process of quality optimization contributes to customer satisfaction.

Monitore visualisieren dem Team den Fortschritt des Fahrzeugs von der Einsteuerung über die Einhaltung des Zeitplans bis zur Fertigstellung. Das DMS ermöglicht es den Herstellern, ebenfalls auf diese Daten zuzugreifen und so den Ablauf nachzuvollziehen. Auf diese Weise lassen sich die definierten Qualitätsstandards sowie etwaige Bedarfsänderungen schnell und umfassend umsetzen.

➤ 5S-ARBEITSPLATZMETHODIK

Als ein Konzept des Lean-Managements beschreibt die 5S-Methodik eine systematische Vorgehensweise zur Strukturierung von Arbeitsplatz und Arbeitsumgebung zur effizienteren Gestaltung der gesamten Wertschöpfungskette.

Die Oberbegriffe **Sortieren**, **Systematisieren**, **Sauberkeit**, **Standardisieren** und **Selbstdisziplin** beschreiben die fünf Schritte der Methode. Sie ermöglicht Mitarbeitern, ihren Arbeitsplatz nachhaltig sicher zu organisieren sowie die Qualität am Arbeitsplatz durch das Erkennen von Abweichungen in Prozessen kontinuierlich zu optimieren.

TRANSPARENT ORDER MANAGEMENT

In the Vehicle Repair Center, Formel D concentrates on providing the OEM with access to the work processes through a transparent information tool. The Dealer Management System (DMS) specially installed for this purpose functions as an interface here. Various monitors support the team by visualizing the progress made by the vehicle from entry into the system and compliance with the time schedule to final completion. The DMS enables manufacturers to follow this process by giving them access to the data too. In this way, the quality standards defined beforehand can be implemented in a comprehensive way, and any changes in the demand can be promptly responded to.

As in all projects, Formel D operates proactively, and its monitoring measures follow a holistic approach which has a sustainable positive effect on the brand image as well as customer satisfaction. ■

➤ **Formel D setzt einen sich kontinuierlich weiterentwickelnden Prozess der Qualitätsoptimierung um.**
Formel D implements a constantly improving process of quality optimization.

Wie in allen Projekten arbeitet Formel D proaktiv und bietet mit ihren Monitoring-Maßnahmen einen ganzheitlichen Ansatz, der sich nachhaltig positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. ■



ERWEITERTES PORTFOLIO DURCH NEUE MOBILITÄTSANGEBOTE

NEW MOBILITY SOLUTIONS EXPAND PORTFOLIO

Trends wie autonomes Fahren, die Elektrifizierung und die in 2017 kommende RDE-Gesetzgebung führen zu einem Umbruch in der Automobilindustrie. Zunehmend ändern sich die Ansprüche der Verbraucher hin zu einem effizienteren Ressourceneinsatz. Bereits heute ist eine Tendenz zur Nutzung von Carsharing-Angeboten besonders in Ballungsgebieten erkennbar. Diese Marktentwicklungen beeinflussen nicht zuletzt die Prozesse der Hersteller und Lieferanten.



Automotive trends | Increasing digitalization |
Technical competence | Agile methods |
2nd-level support



Andreas Feil | Junior Project Manager und Tobias Oettel,
Global Key Account Manager (v.l.n.r. | f.l.t.r.), Formel D.

CHANCEGEBER FORMEL D

Laut einer Umfrage unter Führungskräften aus der Automobilindustrie entscheidet sich künftig sogar mehr als die Hälfte aller Fahrer für das Modell Carsharing. Andreas Feil, seit Februar diesen Jahres Junior Project Manager bei Formel D in München, untersuchte diese Entwicklung im Rahmen seiner Bachelorarbeit über die Digitalisierung innerhalb der Automobilbranche. Sein Ansatz: Wenn Dienstleister in allen Bereichen die Vorteile von agilen Methoden nutzen und sich in neuen Geschäftsfeldern wie der IT etablieren, entstehen langfristig solide Synergien mit Herstellern. Bereits vor der Erstellung seiner Thesis absolvierte Feil ein Praktikum innerhalb des operativen Projektmanagements bei Formel D in den USA. „Ich habe mich bewusst für die Unternehmensgruppe entschieden, um das gesamte Spektrum der automobilen

Wertschöpfungskette kennenzulernen“, berichtet er. „Ich hatte aufgrund des professionellen und verbindlichen Einstellungsverfahrens von Beginn an ein gutes Gefühl.“ In seiner Position unterstützt Feil zwei Projektmanager in München bei der Erstellung von Konzepten und Business-Cases. Er vernetzt die beiden Geschäftsbereiche Produktentwicklung und Aftersales, spiegelt Bedarfe sowie Ideen zurück und ist an der Verhandlung von Verträgen und Angeboten beteiligt. „Mit seinem Engagement und seiner fachlichen Kompetenz in Bezug auf IT-Dienstleistungen hat uns Herr Feil von sich überzeugt“, sagt Tobias Oettel, Global Key Account Manager bei Formel D. „Die zunehmende Digitalisierung in der Automobilbranche erfordert auch von uns eine Entwicklung in diese Richtung. Erste Projekte setzt Formel D bereits erfolgreich um.“

Trends such as autonomous driving, electrification and the RDE legislation coming into force in 2017 are leading to a radical change in the automotive industry. Consumer requirements are increasingly including demands for a more efficient use of resources. A trend towards the utilization of carsharing solutions, especially in urban areas, is already visible today. These market developments are having an effect on the processes of manufacturers and suppliers in particular.

FORMEL D PROVIDES OPPORTUNITIES

A survey carried out among executives from the automotive industry shows that more than half of all drivers will in fact decide in favor of the carsharing model in future. Andreas Feil, who has been Junior Project Manager at Formel D in Munich since February of this year, analyzed this development as part of his bachelor thesis on the subject of digitalization in the automotive sector. His approach was as follows: when service providers in all fields make use of the advantages of agile methods and establish themselves in new business fields such as IT, solid synergies with manufacturers are the long-term result. Before working on his thesis, Feil completed an internship within operative project management for Formel D in the USA.

“I made a conscious decision in favor of the Group in order to get to know the entire spectrum of the automotive value chain,” he explains. “The professional and dependable employment procedure gave me a good feeling right from the start.” In his position, Feil supports two project managers in Munich to prepare concepts and business cases. He networks the two divisions Product Development and After Sales, reflects requirements and ideas back and is involved in the negotiation of contracts and offers. “With his commitment and his technical competence in terms of IT services, Mr. Feil convinced us of his abilities” says Tobias Oettel, Global Key Account Manager at Formel D. “The increasing digitalization in the automotive sector requires us to develop in this direction too. Formel D is already successfully implementing the first projects.”



AFTER SALES



PROFESSIONAL MAINTENANCE

Last year, for example, over 640,000 members were registered by Germany's largest carsharing provider alone. Formel D provides second-level support to one of the leading suppliers of mobility services. When a driver reports an incident to customer service, the latter creates a ticket and sends it on. The experts then immediately start with the analysis. "First the employees issue their recommendations for action. Then they process the cases in the correct order of priority in conjunction with users, partners, application experts or the central IT department," Oettel explains. "Finally, they directly document their steps in the ticket and in the incident lists." Besides providing downstream support, Formel D also handles the conversion of series vehicles to ones suitable for carsharing if necessary. In close coordination with the service provider, the Group adjusts hard- and software components according to his requirements and records the functionality as well as the final work status before the car is included in the vehicle fleet.

Agile methods and new business fields create solid **long-term synergies.**

The opening up towards new technologies, the blurring of the boundaries between manufacturers, service providers and suppliers and the new mobility solutions only make up a small part of the forces affecting the sector at present. Formel D sees these challenges as an opportunity and is now already paving the way for a future at the side of its customers. ■

Agile Methoden und neue Geschäftsfelder schaffen langfristig **solide Synergien.**

PROFESSIONELLE INSTANDHALTUNG

Über 640.000 Mitglieder registrierte beispielsweise allein Deutschlands größter Carsharing-Anbieter im vergangenen Jahr. Formel D unterstützt einen der führenden Mobilitätsdienstleister im Second-Level-Support. Meldet ein Fahrer dem Kundendienst einen Vorfall, erstellt dieser ein Ticket und leitet es weiter. Die Experten beginnen daraufhin direkt mit der Analyse. „Zunächst übermitteln die Mitarbeiter ihre Handlungsempfehlungen. Anschließend bearbeiten sie die Fälle gemäß deren Priorisierung zusammen mit den Anwendern, Partnern, Applikationsspezialisten oder der zentralen IT“, erläutert Oettel. „Schließlich dokumentieren sie ihre Schritte direkt im Ticket sowie den Incident-Listen.“ Neben der nachgelagerten Unterstützung übernimmt

Formel D bei Bedarf auch die Umrüstung von Serien- zu Carsharing-Fahrzeugen. In enger Absprache passen sie dabei Hard- und Softwarekomponenten gemäß den Anforderungen des Dienstleisters an und protokollieren Funktionalität sowie den finalen Arbeitsstand, bevor der Wagen in den Fuhrpark übergeht.

Die Öffnung hin zu neuen Technologien, die stärkere Verzweigung zwischen Herstellern, Dienstleistern und Lieferanten sowie die neuen Mobilitätslösungen stellen nur einen kleinen Ausschnitt der derzeitigen Einflüsse auf die Branche dar. Formel D begreift diese Herausforderungen als Chance und stellt schon heute die Weichen für eine Zukunft an der Seite ihrer Kunden. ■



ISO-NORM FÜR OPTIMALE INFORMATIONSSICHERHEIT

ISO STANDARD FOR OPTIMUM INFORMATION SECURITY

Die digitale Welt verarbeitet große Mengen teils sensibler Informationen in Bruchteilen von Sekunden. Zum Schutz physischer und digitaler Informationen setzt Formel D ein Information Security Management System (ISMS) ein. Es berücksichtigt neben technischen auch viele prozessuale und menschliche Faktoren und trägt dadurch zu einer gesteigerten Informationssicherheit bei.

Zur Überwachung ihres ISMS schuf Formel D intern die Rolle des Chief Information Security Officer (CISO) und ernannte Robert Osten als globalen Ansprechpartner. Er berichtet direkt an die Geschäftsführung und erhält Unterstützung von zwei ISMS-Managern. Andreas Nacke übernimmt hierbei die physisch-technische Infrastruktur und Thomas Grote ist zuständig für IT-Sicherheit.



Data protection | Information Security Management System (ISMS) | TÜV certification | International standards | Guidelines for maintaining security

TÜV Rheinland certifies
the reliable ISMS according
to **ISO 27001:2013**.

The digital world processes large quantities of at times sensitive information in fractions of a second. Formel D uses an Information Security Management System (ISMS) to protect physical and digital data. This considers many procedural and human factors in addition to the technical ones, thereby contributing to increased information security.

Gemeinsam erarbeiten sie Ziele und Richtlinien zur Einhaltung der Informationssicherheit für das Unternehmen und setzen sie praktisch um.



**SICHERHEIT DURCH
GLOBALEN STANDARD**

„Der Schutz der Daten unserer Kunden und unserer Infrastruktur hat für uns oberste Priorität“, sagt

Robert Osten. „Es ist für uns selbstverständlich, unsere Geschäftsprozesse sowie die dafür benötigten Informationssysteme durch angemessene Maßnahmen zu sichern. Die Zertifizierung nach ISO 27001:2013 durch den TÜV Rheinland bestätigt unser ISMS als ein integeres, vertrauenswürdigen und zuverlässiges System, das allen einschlägigen gesetzlichen und vertraglichen Anforderungen entspricht.“

TÜV Rheinland zertifiziert
das zuverlässige ISMS
nach ISO 27001:2013.

To monitor its ISMS, Formel D established the internal role of Chief Information Security Officer (CISO) and appointed Robert Osten as the global contact. He reports directly to management and receives support from two ISMS managers. Andreas Nacke is in charge of the physical-technical infrastructure, and Thomas Grote is responsible for IT security. These three work together to develop goals and guidelines for maintaining information security in the company and ensure their practical implementation.

SECURITY THROUGH GLOBAL STANDARD

“Our highest priority is to protect our customers’ data and our infrastructure,” Robert Osten explains. “As a matter of course, we take adequate measures to safeguard our business processes and the information systems they require. Certification according to ISO 27001:2013 by the TÜV Rheinland Group confirms that our ISMS is an integral, trustworthy and reliable system that meets all relevant legal and contractual requirements.”

In addition to information security, the improved transparency associated with the ISMS as well as optimized process costs are advantages for the Group and its customers. Certification according to ISO 27001:2013 enables Formel D to effectively protect not only existing

Neben der Informationssicherheit stellen eine mit dem ISMS einhergehende gesteigerte Transparenz sowie optimierte Prozesskosten Vorteile für die Unternehmensgruppe und ihre Kunden dar. Durch die Zertifizierung nach ISO 27001:2013 realisiert Formel D nicht nur den Schutz bereits vorhandener sondern auch künftiger Informationen effektiv. Zusätzlich zu einem systematischen Informationssicherheits-Risikomanagement nach Vorgaben des ISO/IEC 27001:2013 und ISO 31000:2009 gewährleisten regelmäßige Audits und Re-Zertifizierungen die Einhaltung der hohen internationalen Standards. In Kombination mit der kontinuierlichen Optimierung, Erweiterung und Aktualisierung sichert das ISMS so langfristig einen unbedenklichen Informationstransfer. Auf diese Weise erfüllt Formel D die Erwartungen ihrer Kunden zu jeder Zeit und bestätigt das von ihnen entgegengebrachte Vertrauen. ■



▶ Bernd Kloft | Auditor TÜV Rheinland, Prof. Dr. Oliver Weissmann | ISO Consultant, Günter May | Director Quality Management Formel D, Thomas Lütkemeyer | Lead Auditor TÜV Rheinland, Marcel Martini | Director Aftersales Formel D, Thomas Grote | ISMS-Manager Formel D, Andreas Nacke | ISMS-Manager Formel D, Robert Osten | Chief Information Security Officer Formel D (v.l.n.r. | f.l.t.r.)

information but future data too. In addition to systematic information security risk management in accordance with the specifications made in ISO/IEC 27001:2013 and ISO 31000:2009, regular audits and recertification processes make the system compliant with the high international standards. In conjunction with constant optimization, expansion and updating, therefore, the ISMS ensures sound long-term information transfer. In this way, Formel D fulfils the expectations of its customers at all times and confirms their trust in the Group. ■

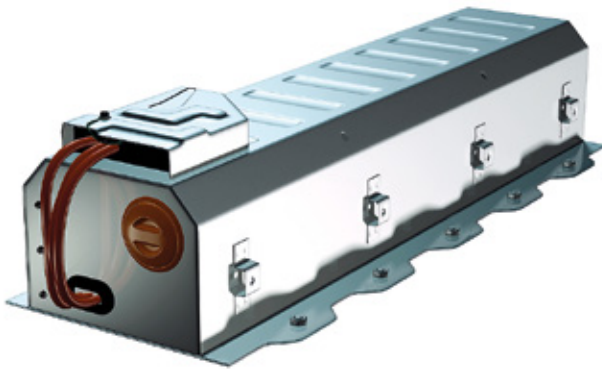
NEUE TECHNOLOGIEN ERÖFFNEN NEUE GESCHÄFTSFELDER

NEW TECHNOLOGIES OPEN UP NEW BUSINESS FIELDS

Bevor die Automobilindustrie neue Entwicklungen wie autonomes Fahren oder Hybrid- und Hochvoltfahrzeuge für den öffentlichen Straßenverkehr freigibt, prüft sie diese ausgiebig auf Funktion und Sicherheit. Dazu entwickeln die OEMs Prototypen mit ihren Technologien und untersuchen die Auswirkungen unterschiedlicher Einstellungen und Konfigurationen. Nach Beendigung der Testphase bauen die Hersteller diese Nullserien-Fahrzeuge heute verstärkt um und versetzen sie in den Serienzustand.



Conversion of prototypes | Versatile activity |
Individual documentation | Alternative powertrains |
High-voltage systems



Das Umrüsten von Prototypen erfordert von unseren Experten ein hohes Maß an **Flexibilität**.

▶ Arbeiten an neuen Technologien bergen Herausforderung und Chancen.
Working with new technologies offers challenges and opportunities.

FULL-SERVICE UMBAU

Die Formel D Unternehmensgruppe übernimmt diese Instandsetzung für einen Premiumhersteller und realisiert so den Einsatz der Fahrzeuge für weitere Testzwecke oder den in- und externen Verkauf. Je nach Bedarf lassen sich in der standorteigenen Werkshalle bis zu 100 Fahrzeuge parallel bearbeiten und im Kundenauftrag vom Prototypen- in den Serienzustand mit Straßenzulassung versetzen. In enger Absprache mit dem Kunden und gemäß dessen Konstruktionsplänen tauschen die Experten dafür von Motoren, Antriebsstrang und Bremsen bis zum Interieur alle nötigen Komponenten aus. Zusätzlich führen die Formel D Mitarbeiter auch

Tätigkeiten wie das Flashen der Steuergeräte und Anpassungen der Karosserie durch. „Das Umrüsten von Prototypen ist eine äußerst facettenreiche Tätigkeit, die von unseren Experten ein hohes Maß an Flexibilität erfordert“, erklärt Heiko Amma, Project Manager bei Formel D. „Stellen sie beispielsweise fest, dass ein Hilfswerkzeug für eine bestimmte Komponente nicht lieferbar ist, agieren sie proaktiv und entwickeln dieses kurzerhand selbst.“ Je nach Materialverfügbarkeit schließt Formel D die Arbeiten an den Fahrzeugen nach maximal zehn Tagen ab und fasst die einzelnen Schritte in einer für den Hersteller nachvollziehbaren, individuellen Umbaudokumentation zusammen.

Before the automotive industry approves new developments such as autonomous driving or hybrid and high-voltage vehicles for use on public roads, it checks them extensively for functions and safety. To this end, the OEMs develop prototypes with their technologies and examine the effects of different settings and configurations. Upon completion of the test phase, the manufacturers now increasingly modify these zero-series vehicles and put them into series production condition.

The retrofitting of prototypes requires a high degree of **flexibility** from our experts.

FULL-SERVICE CONVERSION

The Formel D Group handles this process for a premium manufacturer, and in this way, it realizes the use of the vehicles for the purposes of further testing or for internal and external sales. Depending on the requirements, up to 100 vehicles can be handled in parallel in the factory hall on site and, on behalf of the customers, converted from the prototype state to a series-production vehicle with a license for use on public roads. In close coordination with the customer and according to his design plans, the experts exchange all necessary components, from engines, motors, powertrains and brakes to interior fittings. In addition, the Formel D employees perform activities such as flashing the control units and modifying the bodywork. „The conversion of prototypes is an extremely versatile activity requiring our experts to show a high degree of flexibility,“ explains Heiko Amma, Project Manager at Formel D. „If they for example discover that an auxiliary tool for a certain component cannot be delivered, they work proactively and promptly develop it themselves.“ Depending on the availability of the material, Formel D completes the work on the vehicles after a maximum of ten days and sums up the separate steps in an individual conversion documentation enabling the manufacturer to understand the procedure followed.

Der Umgang mit Hochvoltssystemen birgt Besonderheiten, für deren Realisierung Formel D sorgt.



➤ Heiko Amma |
Project Manager
bei Formel D.
Heiko Amma |
Project Manager at
Formel D.

ARBEITEN UNTER SPANNUNG

Neben den klassischen Prototypen bearbeiten die Experten inzwischen auch immer häufiger Hochvolt-Nullserien-Fahrzeuge. Formel D investierte dafür in ihren Standort und optimierte ihn beispielsweise durch die Erweiterung der Sicherheitsausstattung, die Aktualisierung des Equipments sowie die Installation entsprechender Schnellladestationen. Die Experten arbeiten mit einer in der Serienproduktion noch nicht vollumfänglich dokumentierten Technik und hohen elektrischen Spannungen, was entsprechende Bearbeitungskonzepte erfordert. Besonderheiten im Umgang mit Hochvoltssystemen stellen unter anderem die erforderlichen

Berechtigungen und Fortbildungen dar, für deren Einhaltung Formel D verantwortlich ist. „Um unsere Mitarbeiter bestmöglich zu schützen und sie für die von Hochvoltssystemen ausgehenden Risiken zu sensibilisieren, bilden wir alle relevanten Gewerke regelmäßig und standortübergreifend für ihre Arbeiten in dem neuen Tätigkeitsfeld weiter“, sagt Amma. „Die Qualifizierung erfolgt nach DGUV-I 200-005 in mehreren Schritten, wobei die Schulung zur elektrotechnisch unterwiesenen Person (DGUV-I Stufe 1) verpflichtend für alle ist.“ EuPs dürfen ausschließlich mechanische Tätigkeiten an Hochvoltfahrzeugen durchführen. Aufbauend darauf erfolgt die Ausbildung zur Elektrofachkraft für festgelegte

LIVE WORKING

Besides classical prototypes, the experts are now increasingly handling high-voltage zero-series vehicles too. For this purpose, Formel D invested in its site and optimized it, for instance by expanding the safety features, updating the equipment and installing the necessary rapid charging stations. The experts work with a technology not yet fully documented in series production and with high voltages, making suitable handling concepts necessary. The peculiarities of dealing with high-voltage systems are described in the necessary authorizations and advanced training courses, among other things, for the observance of which Formel D is responsible. „In order to protect our employees in the best way possible and sensitize them for the risks inherent in high-voltage systems, we train all relevant work groups regularly across different sites for their tasks in the new field of activity;“ Amma explains. „Qualification to the German DGUV-I 200-005 criteria is carried out in several steps, whereby training to be an electrically instructed person (DGUV-I step 1) is compulsory for all.“ EIPs are only permitted to perform mechanic activities at high-voltage vehicles. Training to become a skilled electrician for specified activities (DGUV-I step 2) builds on this foundation, authorizing Formel D experts to work on electrotechnical HV

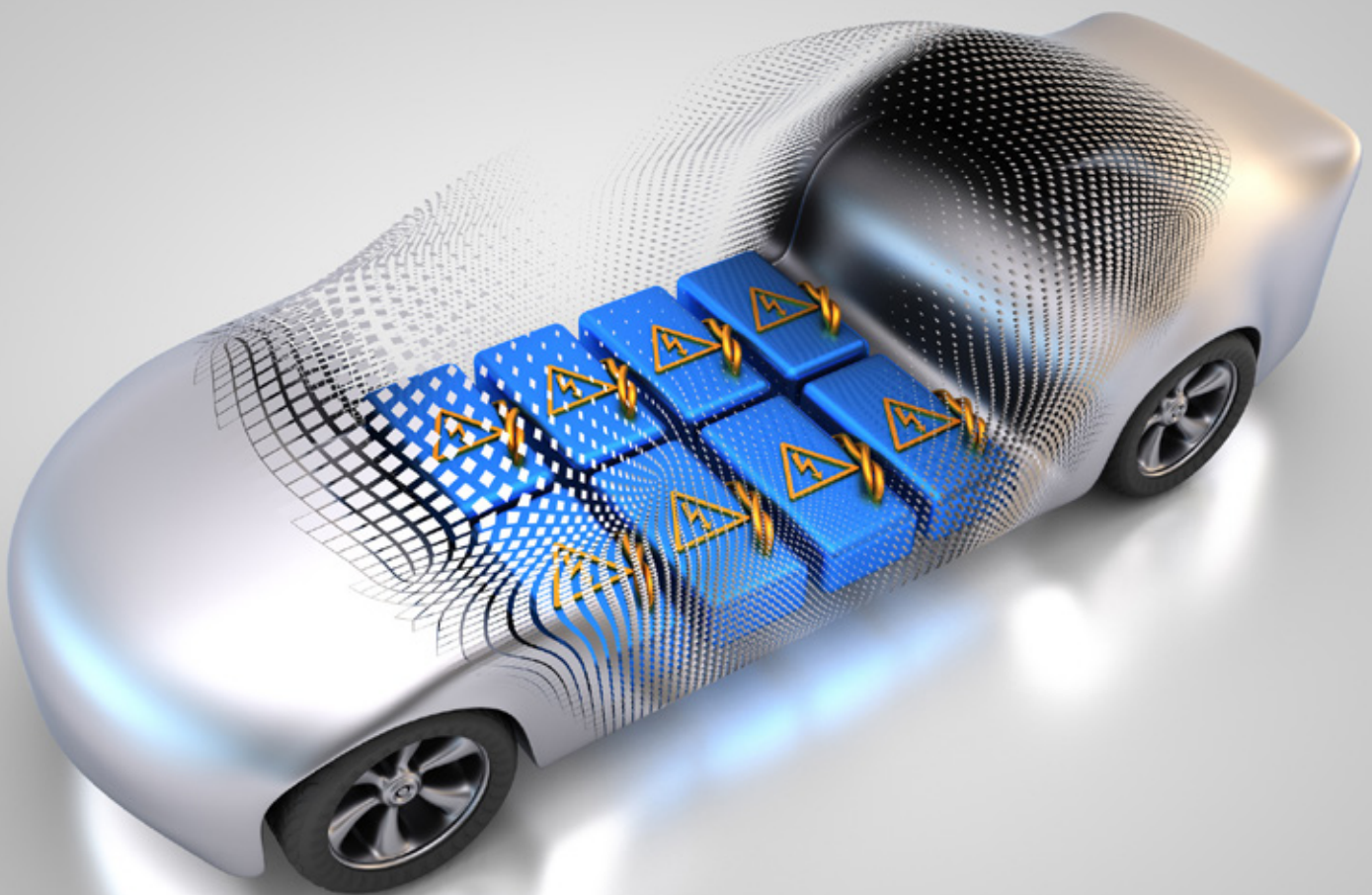
The handling of high-voltage systems contains special features which Formel D ensures.

components in the voltage-free state. They are supported in the conversion work by a qualified electrician with the often necessary advanced training for live working (DGUV-I step 3). The cross-site use of the qualified electrician responsible enables Formel D to guarantee the transfer of standards and knowledge. Just as in the overhauling of the usual prototypes, Formel D documents the conversion work and hands the log over to the manufacturer together with the new series vehicle.

Tätigkeiten (DGUV-I Stufe 2). Diese berechtigt die Formel D Experten, an elektrotechnischen HV-Komponenten im spannungsfreien Zustand zu arbeiten. Unterstützung bei den Umbauten erhalten sie durch eine Elektrofachkraft mit der zum Teil notwendigen Weiterbildung für Arbeiten unter Spannung (DGUV-I Stufe 3). Durch den standortübergreifenden Einsatz der verantwortlichen Elektrofachkraft (vEFK) gewährleistet Formel D den Transfer von Standards und Wissen. Genau wie bei der Instandsetzung der gewohnten Prototypen dokumentiert Formel D die Umbauten und

übergibt das Protokoll gemeinsam mit dem neuen Serienfahrzeug an den Hersteller.

Infolge kontinuierlicher Optimierungen der Infrastruktur sowie der fundierten Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter ist Formel D für Herausforderungen dieser Art gut aufgestellt und verfügt über die nötigen Kapazitäten, die komplexen Umbauarbeiten auch in Zukunft gemeinsam mit ihren Kunden zu realisieren.



Thanks to the constant optimization of the infrastructure and the well-founded training and development of its employees, Formel D is in a good position to deal with

challenges of this kind and has the capacities necessary for continuing with the complex conversion work in cooperation with its customers in the future too.

INTERVIEW

INTERVIEW MIT GÜNTHER MAY:

COMPLIANCE – TRANSPARENZ UND FAIRNESS IM FOKUS

INTERVIEW WITH GÜNTHER MAY:

COMPLIANCE – FOCUS ON TRANSPARENCY AND FAIRNESS

In seiner Position als Chief Compliance Officer (CCO) kümmert sich Günther May gemeinsam mit einem elfköpfigen Team bei Formel D um die Einhaltung der Compliance-Regeln. Diese umfassen beispielsweise die Verhaltens- und Antikorruptionsrichtlinien sowie die rechtlichen Vorgaben im In- und Ausland.



Business | Rules | Policies | Laws | Regulations |
Security | Practices | Planning | Transparency

In his position as Chief Compliance Officer (CCO), Günther May cooperates with a team of eleven to ensure observance of the compliance rules at Formel D. These for example include the behavioral and anti-corruption guidelines as well as the legal requirements at home and abroad.

➤ **Können Sie uns zum Einstieg den Nutzen der Compliance-Regeln beschreiben?**

Günter May: Die Compliance-Regeln begünstigen einen fairen, transparenten Umgang miteinander und strukturieren den Geschäftsalltag. Die integre und offene Unternehmenskultur minimiert Risiken, steigert die Effizienz und bildet ein stabiles Fundament für die Zusammenarbeit zwischen Formel D, ihren Kunden und Lieferanten.

➤ **Wie sieht ein typischer Tag in Ihrer Funktion als Chief Compliance Officer aus?**

Günter May: Den gibt es nicht. Ich bin viel unterwegs, reise zu verschiedenen Formel D Standorten und sensibilisiere die Mitarbeiter vor Ort für die Compliance-Themen. Nur so gelingt

es uns, die Denkweise der Kollegen zu erweitern und gemeinsam daran zu arbeiten, für unsere Kunden der verlässliche Partner zu bleiben. Dazu gehört es, auch in unangenehmen Situationen ehrlich zu sein, zu Fehlern zu stehen und aus diesen Abstellmaßnahmen abzuleiten.

➤ **Bisher besteht für Formel D Mitarbeiter die Möglichkeit, Vorfälle direkt oder anonym über das EXPOLINK-Netzwerk zu melden. Gibt es weitere Maßnahmen, die Sie als CCO aktiv ergreifen, um Barrieren abzubauen?**

Günter May: Bei den Mitarbeitern mit Zugang zum Intranet haben sich die Meldesysteme inzwischen etabliert. Dieses Jahr konzentrieren wir uns daher verstärkt auf die Kollegen, die im Rahmen ihrer täglichen Arbeit keinen

festen Computerarbeitsplatz haben. Hierfür erstellen wir unter anderem kleinformatige Infokarten, welche die Unternehmensphilosophie vermitteln und als Leitfaden für ein integriertes, faires und offenes Verhalten dienen sollen. Außerdem tauschen wir uns beim Besuch von Veranstaltungen wie der Compliance Akademie der Daimler AG regelmäßig mit den Experten anderer Unternehmen aus. Das stellt sicher, dass Formel D in Sachen Compliance heute und in Zukunft auf dem neuesten Stand ist.

➤ **Vielen Dank für das Gespräch, Herr May. ■**



➤ **Günter May | Chief Compliance Officer (CCO) bei Formel D.**
Günter May | Chief Compliance Officer (CCO) at Formel D.

attend events such as the Compliance Academy of Daimler AG, we regularly exchange experience with experts from other companies. This ensures that Formel D is completely up-to-date in matters of compliance today and in the future.

➤ **Thank you for talking to us, Mr. May. ■**

➤ **Can you start by describing the benefits of the compliance rules?**

Günter May: The compliance rules promote fair and transparent dealings with each other and structure daily business. With its integrity and openness, the corporate culture minimizes risks, increases efficiency and forms a stable foundation for cooperation between Formel D and its customers and suppliers.

➤ **What does a typical day in your function as Chief Compliance Officer look like?**

Günter May: There is no such thing. I get around a lot, travel to various Formel D sites and sensitize the employees there for compliance-related topics. That is the only way to expand the mindset of the employees and work together at remaining a reliable partner for our customers. Being

honest in unpleasant situations, admitting mistakes and deriving countermeasures from them are a part of this.

➤ **Up to now, it has been possible for Formel D employees to report incidents directly or anonymously via the EXPOLINK network. Are there any further measures which you as CCO are actively taking in order to eliminate barriers?**

Günter May: The reporting systems have now become established for employees with access to the intranet. This year, therefore, we are concentrating more on employees who do not have access to a permanent computer workstation in the course of their daily work. For this purpose, we are issuing things such as small-sized information cards, which convey the corporate philosophy and are intended as a guide to a behavior full of integrity, fairness and openness. In addition, when we

10 JAHRE FORMEL D IN UNGARN UND TSCHECHIEN

10 YEARS OF FORMEL D IN HUNGARY AND THE CZECH REPUBLIC

Diesen Sommer feiert Formel D das zehnjährige Bestehen ihrer Landesgesellschaften in Tschechien und Ungarn. Im Juli 2007 eröffnet, bilden sie heute einen festen Bestandteil der globalen Entwicklungs- und Dienstleistungsstrategie der Unternehmensgruppe. Von den Hauptsitzen

in Budapest und Prag aus koordiniert Formel D die Aktivitäten an den einzelnen Standorten. Auf diese Weise gewährleistet Formel D eine qualitativ konsistente Unterstützung namhafter Hersteller mit Service- und Beratungsdienstleistungen aus ihrem umfassenden Portfolio.

Jubilee | Global development strategy | Consistent quality | Intensifying cooperations | Networking



10

YEARS FORMEL D MAGYARORSZAG KFT

This summer, Formel D celebrates the 10th anniversary of its national subsidiaries in Hungary and the Czech Republic. These were opened in July 2007 and are now an inherent part of the global development and service strategy of the Group. From their respective headquarters in



10

YEARS FORMEL D ČESKÁ REPUBLIKA S.R.O

Budapest and Prague, Formel D coordinates the activities conducted at the individual sites. In this way, Formel D ensures that well-known manufacturers receive support of consistent quality in the form of counseling and other services from its comprehensive portfolio.



▶ Joachim Schneider | Director Operations bei Formel D.
Joachim Schneider | Director Operations at Formel D.

Global vernetzt, stark vor Ort.

"We are proud to celebrate this 10th anniversary with the sites in Hungary and the Czech Republic," explains Joachim Schneider, Director Operations at Formel D. "At this point, I would like to thank our employees for their commitment. We have already gone a long way together, and we are in a good position to go on contributing to the success of Formel D in these regions in the future too."

ALL SET FOR GROWTH

In both countries, the constant dedication of well-known OEMs and suppliers over the last few years has ensured stability in the automotive industry. Formel D has strengthened its commitment and enlarged its capacities in the course of the last few years too, allowing it to support its customers in an adequate way on these two markets. "One of the things we are expecting for the future is a more intensive cooperation with our customers in the fields of aftersales and technical development. For example, we and our customers are planning intriguing projects in the areas of Refining Manufacturing Center, vehicle tests and vehicle camouflages," says Joachim Schneider. "We expect the positive development of both national subsidiaries to go on in the years to come and are looking forward to a good and lasting collaboration with our customers on location." ■

„Wir sind stolz darauf, mit den Standorten in Ungarn und Tschechien ihr zehnjähriges Bestehen zu feiern“, sagt Joachim Schneider, Director Operations bei Formel D. „An dieser Stelle möchte ich mich bei unseren Mitarbeitern für ihren Einsatz bedanken. Wir sind schon einen weiten Weg gemeinsam gegangen und gut aufgestellt, um in diesen Regionen auch weiterhin zum Erfolg von Formel D beizutragen.“

AUF WACHSTUM EINGESTELLT

Ein über die letzten Jahre konstantes Engagement namhafter OEMs und Zulieferer sorgt in beiden Ländern für Stabilität in der Automobilindustrie. Auch Formel D verstärkte im Laufe der vergangenen Jahre ihr Engagement und vergrößerte ihre Kapazitäten, um ihre Kunden auf diesen beiden Märkten adäquat unterstützen zu können. „Künftig erwarten wir unter anderem eine intensivere Zusammenarbeit mit unseren Kunden in den Bereichen Aftersales und technische Entwicklung. So planen wir mit unseren Kunden beispielsweise spannende Projekte in den Bereichen Refining Manufacturing Center, Fahrzeugtests und Fahrzeugtarnungen“, erzählt Joachim Schneider. „Für die kommenden Jahre erwarten wir, dass sich die positive Entwicklung beider Landesgesellschaften fortsetzt und freuen uns auf eine anhaltende, gute Zusammenarbeit mit unseren Kunden vor Ort.“ ■

Networked globally, strong on-site.



▶ Martin Pekár | Director, Vladimír Gašparík | Technical Director, Hana Šibalová | Human Resources Specialist, Přemysl Hašek | Area Sales Manager, Marek Dušek | Sales, (v.l.n.r. | f.l.t.r.), aus dem Team | team members Formel D Česká republika s.r.o.

ERFOLGREICHE BETEILIGUNG AM CAR-SYMPOSIUM

„Einsatz interaktiver Werkstattmedien bei globalen Fahrzeugprojekten“ titelte der Fachvortrag, mit dem die Formel D Experten im Rahmen des dritten Infoshops während des CAR-Symposiums in Bochum ihre Expertise aus den Bereichen Vertrieb und Aftersales präsentierten. Im Februar dieses Jahres stand der vom Center of Automotive Research (CAR) organisierte Kongress unter dem Motto „Zeitenwende in der Automobilindustrie“.

Bei der das Symposium begleitenden Fachmesse stellte die Formel D Unternehmensgruppe dem interessierten Fachpublikum ihr Know-how vor. Mit über 100 Ausstellern und etwa 70 Fachvorträgen bot der Branchentreff Managern und Entscheidern der Automobilindustrie ein ideales Umfeld zum Austausch über aktuelle und zukünftige Schlüsselthemen, darunter Zulieferer-Innovationen, Forschung und Entwicklung im digitalen Wandel sowie Markt-Trends.

SUCCESSFUL PARTICIPATION IN THE CAR SYMPOSIUM

“The use of interactive workshop media in global vehicle projects” was the title of the specialist presentation with which the Formel D experts showed their expertise from the fields of sales and aftersales as part of the third Info-shop carried out during the CAR symposium in Bochum. The motto of the congress held by the Center of Automotive Research (CAR) in February of this year was “Times of change in the automotive industry.”

As part of the specialist exhibition accompanying the symposium, the Formel D Group presented its know-how to the interested expert audience. With its over 100 exhibitors and about 70 specialist presentations, this forum of the industry offered managers and decision-makers active in the automotive sector an ideal environment for an exchange of ideas on current and future key topics, including supplier innovations, the digitalization of research and development and market trends.

Außerdem nahm das Formel D Recruiting-Team an der am Folgetag des Kongresses stattfindenden Karrieremesse „CAR-connects“ teil. Die dort geknüpften neuen Kontakte zu qualifizierten Nachwuchskräften, wie beispielsweise Studenten, Absolventen und Professionals, rundeten den erfolgreichen Auftritt der Unternehmensgruppe ab. ■

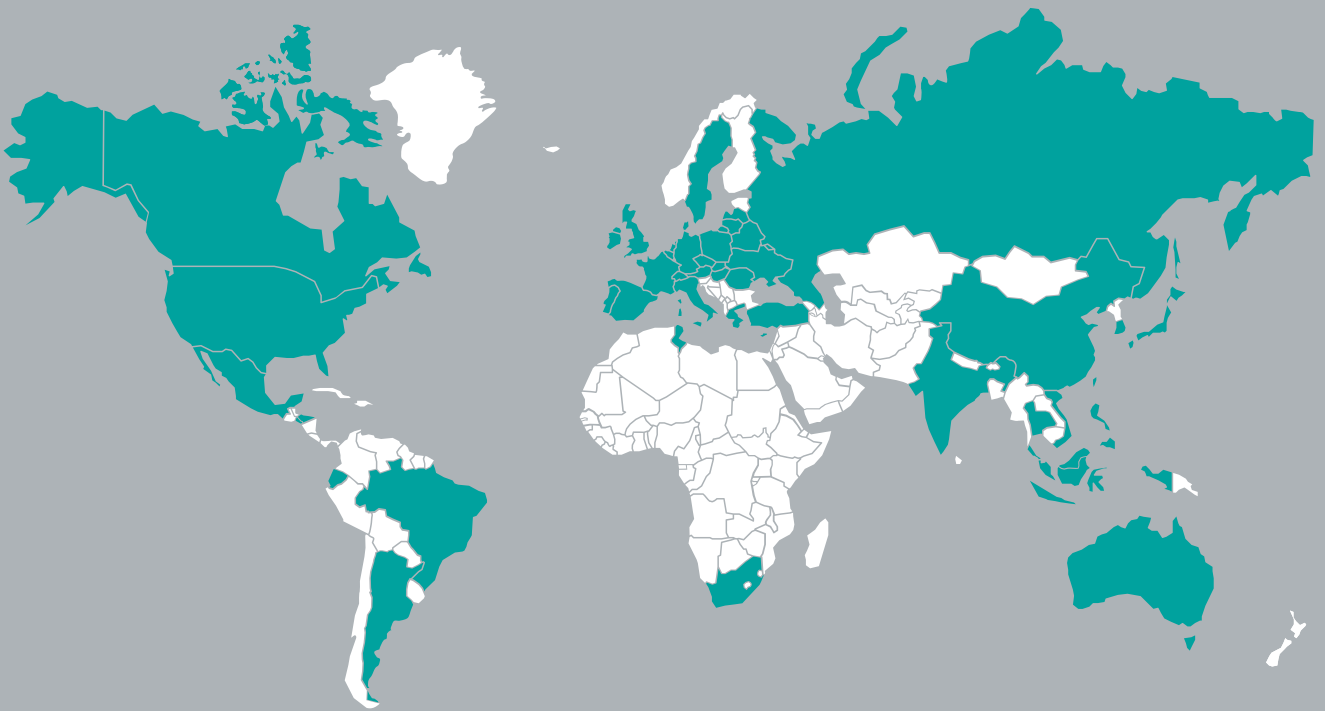
Austausch über aktuelle und zukünftige Schlüsselthemen.



▶ Dr. Barbara Litjes, Anna Thiemann, Nadine Fasshauer | Formel D Recruiting,
Prof. Dr. Ferdinand Dudenhöffer | Veranstalter | Organizer (v.l.n.r. | f.l.t.r.)

Exchange of ideas on current and future key topics.

Furthermore the Formel D recruiting team took part in the careers fair “CAR-connects” held on the day after the congress. The new contacts made there – qualified new talents such as students, graduates and professionals – rounded off the successful presentation of the Group. ■



Formel D ist Ihr globaler Partner. Wir sind überall da, wo Sie unsere Unterstützung und Expertise brauchen.
Formel D is your global partner. We are wherever you need our support and expertise.



FORMEL D
HEADQUARTERS | HUNSRÜCKSTRASSE 1 | 53842 TROISDORF | GERMANY
PHONE +49 2241 996-0
INFO@FORMELD.COM | WWW.FORMELD.COM