



# VISTA 2012-2013 WELTFINALE

VISTA 2012-2013 begann mit über 4.400 Teams aus 93 Ländern, doch nach dem Weltfinale gibt es nur einen Weltmeister: das finnische Team Harju.

**N**ach monatelangem Konkurrieren in Theorierunden und regionalen Semifinals erreicht der größte Wettbewerb der Welt für Kundendienstprofis an diesem einen Tag: dem Weltfinale von VISTA 2012-2013, seinen Höhepunkt. 32 Teams, bestehend aus den allerbesten Mechanikern, Ersatzteilspezialisten und Verwaltungsmitarbeitern im globalen Servicenetz von Volvo Trucks und Volvo Buses, haben sich im Volvo Trucks Training Center in Göteborg versammelt.

„Im Lauf des Wettbewerbs bin ich so vielen tüchtigen Mechanikern aus aller Welt begegnet“, schwärmt Jessica Lindholm, VISTA Project Manager. „Sie arbeiten auf unterschiedliche Weise, sprechen ganz verschiedene Sprachen und entstammen unterschiedlichen Kulturen, aber sie alle vereint dieselbe Leidenschaft und dieselbe Teamfähigkeit, und deshalb haben sie es nach Göteborg geschafft. Diese Woche hatten sie Gelegenheit, Netzwerke zu bilden und Erfahrungen mit Kollegen aus aller Welt auszutauschen.“

**DAS WELTFINALE DES WETTBEWERBS** besteht aus acht Arbeitsstationen. Jede ist einer anderen Aufgabe gewidmet, bei der die Teilnehmer ihre Fertigkeiten und Kenntnisse unter Beweis stellen. Erstmals ist eine Station speziell zum Thema Busse dabei. Die Teams haben an jeder Station nur 30 Minuten Zeit und erhalten erst Zutritt, wenn das Drucklufthorn signalisiert, dass die Uhr läuft. Sie wissen vorher nicht, was sie hinter dem Vorhang erwartet, und müssen schnell handeln und zusammenarbeiten, um ihre Zeit optimal zu nutzen. Gleichzeitig müssen sie Ruhe bewahren und methodisch arbeiten, denn es ist wichtig, auf alle Einzelheiten zu achten – ein Fehler könnte alles kaputt machen.

Im diesjährigen Finale sind 24 Länder mit ganz unterschiedlichen Kulturen und Sprachen vertreten, und



VISTA Project Manager Jessica Lindholm ist vielen tüchtigen Mechanikern aus aller Welt begegnet.

auch der Erfahrungsstand variiert erheblich. Preben Nielsen aus Dänemark bestreitet sein zehntes VISTA-Weltfinale – mit Ausnahme des Jahres 2011 hat er sich bislang für jedes Weltfinale seit 1997 qualifiziert. Viele andere nehmen hingegen zum ersten Mal teil. Aber ihnen allen gemeinsam ist eine außerordentliche Hingabe für ihren Beruf und immenser Stolz auf ihre Arbeit. „Wir haben intensiv hierfür geübt – wir sind sogar nach Bangalore gefahren und haben eine Woche in einem Volvo Truck Center verbracht“, erzählt Arup Ratan Paul von Mancheswar United, einem VISTA-Team aus dem indischen Bhubaneswar. „Wir sind begeistert, hier zu sein, es ist wirklich ein einmaliges Erlebnis.“

**SOBALD DAS DRUCKLUFTHORN ERTÖNT**, wird der Wettbewerbsort gleichsam zu einer Bibliothek, in der sich jedes Team in absoluter Stille sorgfältig die Anweisungen durchliest. Zwischen den Stationen können die Teams 15 Minuten lang Atem schöpfen und ihre Nerven beruhigen. Die einzige Ausnahme ist das Team Benecia aus Südkorea, dessen Mitglieder einander trotz all des Drucks zum Lachen bringen können. „Teamwork steht an erster Stelle“, sagt Jonghee Lee, der Leiter des

Teams. Und tatsächlich wird das Team am folgenden Abend schließlich mit dem Preis für den besten Teamgeist ausgezeichnet. Allem Scherzen und Geplänkel zum Trotz ist es dennoch ein hart arbeitendes, engagiertes Team. „Ich fühle mich jetzt sogar ein kleines bisschen schuldig“, fügt Jonghee Lee scherzend hinzu. „In den letzten Monaten habe ich das Team zur Vorbereitung auf das Weltfinale tüchtig arbeiten lassen, auch nach Feierabend. Aber VISTA ist eine großartige Motivation.“

Sobald sie die letzte Station absolviert haben, sind alle Teams sichtlich entspannter. Der schwierige Teil des Wettbewerbs ist vorüber, und jetzt können sie ihre Zeit in Göteborg genießen, dem Geburtsort und der Heimatstadt von Volvo. Während ihres einwöchigen Aufenthalts besuchen sie das Volvo Museum, das Volvo Demo Center und die Zentrale der Volvo Group sowie die Sehenswürdigkeiten, die Göteborg zu bieten hat. Für viele ist es die erste Reise nach Schweden.

„Es ist wunderbar, die Marke zu erleben und zu sehen, woher die Lkw stammen“, meint Federico Viteri von Macasa Vision, einem Team aus Ecuador. „Es ist ein schwieriger Wettbewerb mit vielen Teilnehmern gewesen, aber insgesamt war es eine ungläubliche Erfahrung.“

**AM FOLGENDEN ABEND** versammeln sich die Teams zum Galadiner und zur Preisverleihung. Am Vortag wurde jedes Team in allen Facetten des Kundendienstes auf die Probe gestellt, und nun, da die Anspannung gewichen ist, ist die Stimmung spürbar fröhlicher. Nach dem Essen werden die Sieger bekannt gegeben. Der dritte Preis geht an MC Hammers aus Großbritannien, der zweite an NTC 1 aus der Schweiz. Schließlich betritt Claes Nilsson, Präsident von Volvo Trucks, die Bühne, um den neuen Weltmeister bekannt zu geben – das Team Harju aus Finnland!

„Wir sind überglücklich und furchtbar stolz darauf, Weltmeister zu sein“, bringt ein um Fassung ringender Immo Harju kurz nach Bekanntgabe des Ergebnisses heraus. „Der Wettbewerb war sehr anspruchsvoll, und es war ein harter Tag. Einige der Aufgaben waren ziemlich stressig, und wir standen spürbar unter Zeitdruck, aber wir alle kennen einander gut und arbeiten hervorragend im Team zusammen.“

Die VISTA-Trophäe wird ihnen jetzt nach Hause ins Volvo Truck Center im finnischen Tampere folgen und bis 2015 dort verbleiben.

... und der Sieger ist: **FINNLAND!**



Das Team Harju war eines von drei finnischen Teams, die sich für das Weltfinale qualifiziert hatten – mehr als aus jedem anderen Land – und alle zeigten in Göteborg starke Leistungen.

**DAS SIEGREICHE TEAM Harju,**  
Volvo Truck Center, Tampere, Finnland:  
Immo Harju, Atte Almonkari, Jesse Laukkanen, Juha-Pekka Keski-frantti



**ZWEITER PLATZ:** Team NTC1, Nef Truckcenter AG, Frenkendorf, Schweiz: Marc Hemund, Fabrian Sutterlin, Javier Salgado, Nico Hertel



**DRITTER PLATZ:**  
Team MC Hammers, MC Truck and Bus, West Thurrock, Großbritannien: Ryan Garrett, John Walker, Stuart Hall, Darren Sladden



**DER PREIS FÜR DEN BESTEN TEAMGEIST** ging an das Team Benecia, Volvo Truck Center, Hwaseong, Korea: Eunsun Kang, Jonghee Lee, Hyojong Nam, Seonghwan Shin

**VISTA 2012-2013 – Die Finalergebnisse**

- **WELTMEISTER**  
Harju, Volvo Truck Center, Tampere, Finnland: Immo Harju, Atte Almonkari, Jesse Laukkanen, Juha-Pekka Keski-frantti
- **ZWEITER**  
NTC1, Nef Truckcenter AG, Frenkendorf, Schweiz: Marc Hemund, Fabrian Sutterlin, Javier Salgado, Nico Hertel
- **DRITTER**  
MC Hammers, MC Truck and Bus, West Thurrock, Großbritannien: Ryan Garrett, John Walker, Stuart Hall, Darren Sladden
- **PREIS FÜR DEN BESTEN VISTA-TEAMGEIST**  
Benecia, Volvo Truck Center, Hwaseong, Korea: Eunsun Kang, Jonghee Lee, Hyojong Nam, Seonghwan Shin
- **VISTA-NEWCOMER DES JAHRES**  
Wetteri Power Oy, Oulu, Finnland: Sami Eskola, Janu Piippo, Rauno Keskitalo, Timo Jurmu
- **BESTER VISTA-TEAMLEITER**  
Matheus Henrique de Avila, Brasilien



32 Teams, bestehend aus den besten Mechanikern und Mitarbeitern im globalen Servicenetz von Volvo Trucks und Volvo Buses, nahmen am Weltfinale von VISTA 2012-2013 teil.

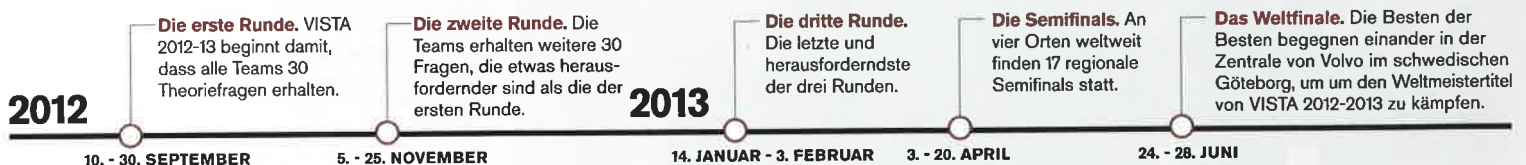
# HINTER DEM ERFOLG VON VISTA

VISTA 2012-2013 war ein phänomenaler Erfolg, der alle Erwartungen bei weitem übertraf. Der Wettbewerb ist zwar vorbei, aber die Kompetenzentwicklung geht weiter. Für viele ist VISTA nämlich kein alle zwei Jahre stattfindendes Event, sondern ein ganzjähriges Projekt.

**MIT ÜBER 17.000 TEILNEHMERN** aus 93 Ländern bietet VISTA einen unglaublichen Einblick in die Fertigkeiten und den Kompetenzstand im globalen Servicenetz von Volvo Trucks. Sobald die Ergebnisse der einzelnen Runden eintreffen, beginnen die Kompetenzentwicklungsmanager, anhand der Daten Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

„Das Tolle an VISTA ist, dass es so viele unterschiedliche Teile der Organisation herausstellt, die zusammenarbeiten, um unseren Kunden Service zu bieten“, hält Michelle Björklund fest, die bis vor kurzem VISTA-Leiterin der Region East war und bekennende VISTA-Enthusiastin ist. „Es gibt immer etwas Neues, das auf eine Kompetenzlücke hinweisen kann. Letztes Jahr konzentrierten wir uns auf geführte Diagnosen, nachdem wir die Ergebnisse der Semifinals gesehen hatten. Dieses Jahr haben die Märkte unter anderem Teilespezifikationen, Bremsen und Druckluftsysteme, Elektrik und eine Reihe von Volvo Systemen identifiziert, die Schwerpunktbereiche für Schulungsmaßnahmen sein werden. Aber im Allgemeinen sorgen die VISTA-Fragen auf ganz natürliche Weise für Weiterbildung, da sich die Menschen für das interessieren, was sie nicht kennen.“

## Der bisherige Verlauf von VISTA





VISTA ist nicht nur ein Wettbewerb, sondern eine Schulungsveranstaltung. Alle Fragen und Aufgaben sind so konzipiert, dass sie den Teilnehmern helfen, etwas Neues zu lernen.

Auf jeden Fall ist dies die Absicht, die dahintersteht, wenn Göran Adielson, der für VISTA verantwortliche technische Leiter, sich an die mühselige Aufgabe macht, Fragen für den Wettbewerb zu formulieren. Er beginnt damit, dass er eine Anfrage an sein globales Netzwerk schickt und um Vorschläge von Kompetenzentwicklungsmanagern bittet. „Wir erhalten Hunderte von Vorschlägen“, fügt er hinzu. „Wir versuchen, eine gute Mischung aus verschiedenen Bereichen zusammenzustellen, und konzentrieren uns auf Bereiche, in denen wir Verbesserungsmöglichkeiten sehen.“



Racheal Treloar



Göran Adielson

**DER EIGENTLICHE ZWECK HINTER** den einzelnen Fragen besteht darin, den Teilnehmern zu helfen, etwas Neues zu lernen. Deshalb sind die Fragen so konzipiert, dass sie die Teams ermuntern, nachzuforschen und nach neuen Informationen zu suchen. Dadurch, dass er die Fragen direkt von den Märkten erhält, kann sich Adielson eine bessere Vorstellung

von verbreiteten Fehlern, Missverständnissen oder Wissenslücken machen, so dass der Wettbewerb genutzt werden kann, um diese anzugehen.

„Wir legen einen starken Schwerpunkt auf die Suche nach Informationen in Volvo Systemen und dem Befolgen von vorgegebenen Verfahrensweisen“, berichtet er. „Der Grund dafür ist, dass wir wollen, dass unsere Mechaniker es auf Anhieb richtig machen, denn die Volvo Systeme werden ständig aktualisiert. VISTA hilft den Teams, sich mit unseren Systemen vertraut zu machen, so dass sie schnell und leicht Informationen finden können.“

**DAMIT VISTA ALS** Kompetenzentwicklungsprogramm funktionieren kann, braucht es Teilnehmer – und zwar so viele wie möglich. Als die Anmeldung für VISTA 2012-2013 begann, steckte sich das VISTA-Entwicklungsteam die Marke von 14.000 Teilnehmern als Ziel. VISTA 2011 hatte 13.700 Teilnehmer, was der damalige Rekord war, also war dies ein ehrgeiziger Plan. Doch am Ende des Anmeldezeitraums war das Ziel nicht nur erreicht, sondern sogar um mehr als 3.000 Teilnehmer übertroffen.

Hinter den Kulissen brachten VISTA-Leiter in aller Welt zahllose Stunden dafür auf, Teams zur Teilnahme zu ermuntern. Racheal Treloar, Project Manager & Support, war eine von ihnen. Sie war verantwortlich für Nordafrika und den Nahen Osten – eine gigantische Region mit einer vielfältigen Mischung von Märkten, Kulturen und Sprachen. Doch ihrem Fleiß und Engagement ist es zu verdanken, dass dies eine der erfolgreichsten VISTA-Veranstaltungen für die Region gewesen ist. Es haben sogar neue Länder mitgemacht, darunter Nigeria, der Iran, Tunesien und Angola.

„Ich verbrachte viel Zeit am Telefon, rief Leute an und blieb am Ball“, erzählt sie. „Als beispielsweise das Ende der Abgabefrist nahte, rief ich alle Teams an, die ihre Antworten noch nicht eingereicht hatten, und erinnerte sie freundlich daran. Ich glaube, dieser persönliche Kontakt kann einen großen Unterschied machen.“

Eine weitere Initiative war eine Kick-off-Veranstaltung in Dubai für Marktleiter. Den ganzen Wettbewerb über unterstützte Racheal Treloar die Teams, indem sie Werkstätten ermutigte, VISTA-Ecken einzurichten, in denen Teams an ihren Fragen arbeiten konnten. Zudem half sie den Angestellten beim Zugriff auf die Volvo Systeme. Sie verschickte persönliche Briefe und bot Anreize, um Teams zu ermutigen, ungeachtet ihres Abschneidens den ganzen Wettbewerb über dabei zu bleiben. Solange sie teilnahmen, verbesserten sie ihre Fähigkeiten, was nach Meinung von Racheal Treloar der Hauptzweck von VISTA ist.

„Das Beste an meinem Job ist, wenn ich sehen kann, wie jemand etwas Neues lernt“, sagt Racheal Treloar auf die Frage, warum sie so viel Zeit und Mittel auf VISTA verwendet hat. „Wenn man den Stolz und die Begeisterung sieht, die die Mitarbeiter für VISTA hegen, spürt man, dass dies eine sehr dankbare Aufgabe ist.“

**WENN MAN DEN STOLZ UND DIE BEGEISTERUNG SIEHT, DIE DIE MITARBEITER FÜR VISTA HEGEN, SPÜRT MAN, DASS DIES EINE SEHR DANKBARE AUFGABE IST.“**

RACHEAL TRELOAR, TRAINING COORDINATOR