



# Aftersales

Informationen rund um Service, Teile, Zubehör und Lifestyle.



## Produkttechnik

Der neue BMW 3er: Innovativ  
in allen Disziplinen.

■ Seite 10

## Service

BMW Service Inclusive:  
Neue Leistungsumfänge.

■ Seite 16

## Teile, Zubehör, Lifestyle

Umfangreiches Programm: Original  
BMW Zubehör für den E90.

■ Seite 22



BMW International

**Editorial**

Dr. Gerhard Schuff. Erstklassige Chancen. .... 3

**Panorama**

Aftersales Competition of Excellence. Neuer Wettbewerb. .... 4

BMW Architektur. Tagung in Leipzig. .... 5

Dynamikzentrum. In Betrieb. .... 6

BMW SIP. Auszeichnung für das Lernmedium. .... 7

PIAS. Erster internationaler Workshop. .... 7

**BMW in Nordic / Baltic Region**

Gemeinsame Ziele. Vertriebsregion in Nord- und Nordosteuropa. .... 26



Produkttechnik

**Neuer BMW 3er**

In jeder Hinsicht besser. Der E90 setzt neue Maßstäbe. .... 10



Service

**Technik-Quiz**

Der Kompetenz-Test. Prüfen Sie Ihr technisches Wissen. .... 9

**BMW Service Inclusive**

Ausbau des Programms. Maßgeschneidert für die Kunden. .... 16

**Service Tipps**

News für die Werkstatt. Infos für Service und Diagnose. .... 18

**Progman**

Effizientere Hilfe. Neuer technischer Support für SSS. .... 20



Teile, Zubehör, Lifestyle

**Original BMW Teile und Zubehör**

Zum Nachrüsten. Staufach-Modul und Pedale aus Aluminium. .... 21

Breites Spektrum. Original BMW Zubehör für den E90. .... 22

Film ab. Neue DVD zum Original BMW Zubehör. .... 23

Gut aufgehoben. Original BMW Hundesicherheitsgeschirr. .... 24

ETK. Tipps zur Umstellung auf den neuen ETK 1.0. .... 24

**BMW Lifestyle**

Weltpremiere als Miniatur. Neue Geschenkideen. .... 25



Dr. Gerhard Schuff,  
Leiter Teile und Zubehör

# Erstklassige Chancen

Die Markteinführung des neuen BMW 3er steht vor der Tür. Erste Pressekommentare über diese wichtige BMW Baureihe sind vielversprechend. Es besteht kein Zweifel, dass der E90 wie schon seine Vorgänger dem Teile-, Zubehör- und Lifestylegeschäft gewaltige Chancen eröffnet. Gerade für das Original BMW Zubehörgeschäft leistet die 3er Baureihe den deutlich größten Beitrag. Nun kommt es darauf an, dass wir alle, ob im Handel, bei den Importeuren, den Vertriebsgesellschaften und natürlich in der Zentrale an einem Strang ziehen! Denn nur durch eine erstklassige Zusammenarbeit auf allen Vertriebs Ebenen weltweit und natürlich auch bereichsübergreifend – sei es im Verkauf, Marketing oder Aftersales – können wir die vorhandenen Potenziale in all unseren Geschäftsbereichen voll ausschöpfen.

Die Voraussetzungen für unseren gemeinsamen Erfolg sind sehr gut. Von Anfang an steht ein maßgeschneidertes, breites Zubehör-Produktprogramm zur Verfügung. Ein ausgeklügeltes Kommunikationsprogramm wird die Retalebene bei den Vermarktungsaktivitäten unterstützen. Darüber hinaus wollen wir die Markteinführung des E90 auch dadurch massiv unterstützen, dass der Kunde sehr wettbewerbsfähige Servicepakete (BMW Service Inclusive) bereits in vielen Märkten gleich mit erwerben kann.

Wir alle wissen, dass diese sehr umfassenden Servicepakete ganz maßgeblich zur langfristigen Kundenbindung beitragen. Denn der aktive und erfolgreiche Verkauf von Service Inclusive garantiert kontinuierliche und wichtige Kundenkontakte in den ersten Jahren nach dem Kauf. Wir müssen eine ständige Steigerung des Verkaufs dieses Serviceangebotes realisieren, wodurch wir dann auch die Kundenbindung und die Kundenzufriedenheit weiter deutlich verbessern können. Insgesamt ergeben sich daraus fast automatisch weitere Umsatz- und Ertragschancen für das Aftersales Geschäft und nicht zuletzt auch eine wesentliche Steigerung der Loyalität beim Automobilkauf.

Auch in 2005 wird die BMW Group für die Zufriedenheit unserer Kunden wiederum hohe Investitionen in den Ausbau und in die Erneuerung der Teilelogistik tätigen. Ein Meilenstein ist die Erweiterung des zentralen Teilelagers in Dingolfing. Dieser hochmoderne Distributionskomplex, unser so genanntes „Dynamikzentrum“, wird 2005 eröffnet und wird wichtige Kundenzufriedenheitsfaktoren, wie Verfügbarkeit, Liefertreue, Lieferqualität und Liefergeschwindigkeit auf hohem Niveau halten und noch verbessern. Innovationen im Bereich unserer Systeme und Prozesse leisten hier nächstes Jahr einen weiteren wertvollen Beitrag.

Seit dem 1. Oktober 2004 leite ich als Nachfolger von Herrn John von Freyend nun den Bereich „Teile und Zubehör“ bei der BMW Group. Ich freue mich sehr darauf, mit Ihnen zusammen daran zu arbeiten, die großartigen Chancen, die sich für uns aus dem Teile- und Zubehörgeschäft sowie aus den Merchandising & Lifestyle-Produkten international bieten, für unsere Marken voll auszuschöpfen. Dabei bietet sich uns nun kurzfristig mit dem E90 die Gelegenheit, dem Wettbewerb wieder einmal zu zeigen, dass BMW „die Nase vorn hat“. Nicht nur im Neuwagenverkauf, sondern auch im Teile-, Zubehör- und Lifestylegeschäft. Vor allem aber bei der Kundenzufriedenheit.

Starten wir mit dem neuen BMW 3er in ein erfolgreiches Jahr 2005!

# After-sales Competition of Excellence

Neuer Wettbewerb für Mitarbeiter im Handel.

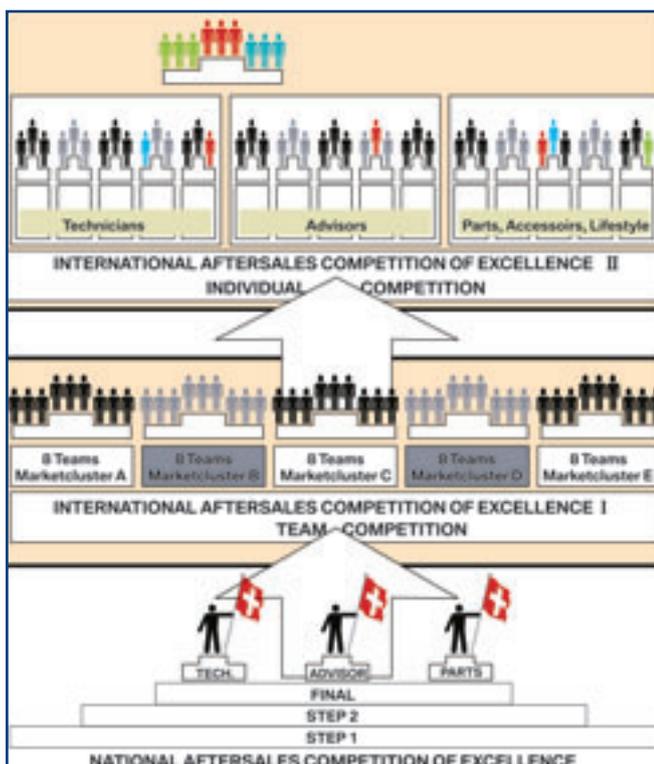
Längst sind die nationalen Wettbewerbe für Service Berater (NSAC) und Servicetechniker (NSTC) sowie deren internationales Finale etabliert. Zukünftig wird der „After-sales Competition of Excellence“ – erweitert um den Bereich Teile, Zubehör und Lifestyle – diese beiden Wettbewerbe unter einem Dach zusammenfassen und ersetzen.

Der Aufbau des neuen internationalen Wettbewerbes orientiert sich dabei am Prinzip einer Oscar-Verleihung. Hierdurch erhält jeder Teilnehmer öfters die Chance, auf dem Siebertreppchen zu stehen. Die neue Wettbewerbsstruktur setzt sich aus Team- und Individualwettbewerben zusammen, bei denen marktspezifische Gegebenheiten berücksichtigt werden. Beim Teamwettbewerb steht das Miteinander im Vordergrund. Dazu bilden die drei Vertreter eines Marktes jeweils eine Mannschaft, die gegen Teams vergleichbarer Märkte antreten. Durch diese Teamwertungen soll der Gedanke der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit im After-sales und die Bedeutung von Teamarbeit unterstrichen werden.

Beim Individualwettbewerb messen sich Servicetechniker, Service Berater und die Mitarbeiter aus dem Bereich Teile, Zubehör & Lifestyle innerhalb ihrer Kategorie mit Kollegen aus anderen Märkten in jeweils fünf Disziplinen. Zusätzlich zu Individual- und Teamwettbewerb wird ein Sonderpreis für die beste Teamleistung verliehen. Somit werden bei der „International After-sales Competition of Excellence“ in Summe 63 Preise vergeben.

Die Qualifizierung zum „International After-sales Competition of Excellence“ erfolgt wie bisher über nationale Wettbewerbe. Die Struktur der „National After-sales Competition of Excellence“ basiert auf dem internationalen Wettbewerb. Als Pilotmarkt für den ersten „National After-sales Competition of Excellence“ wurde die Schweiz ausgewählt, wo der Wettbewerb nun in drei Stufen ausgetragen wird. In der ersten Stufe bekamen alle Servicetechniker, Service Berater sowie Mitarbeiter des Bereichs Teile, Zubehör & Lifestyle der Schweizer Handelsorganisation einen Fragebogen mit 50 Aufgaben, der in zwei Wochen auszufüllen war. Für das Weiterkommen in der ersten Stufe ist neben der erreichten Punktzahl auch die Schnelligkeit ausschlaggebend. Bei der zweiten Stufe verschärfen schwerere Fragen und eine verkürzte Zeit die Wettbewerbsbedingungen. In der dritten Stufe, die zugleich auch das Finale des „National After-sales Competition of Excellence“ darstellt, werden die Sieger des jeweiligen Bereichs mit Hilfe von theoretischen und praktischen Übungen ermittelt. Erst wer diese Hürde in seiner Kategorie meistert, vertritt die Schweiz beim „International After-sales Competition of Excellence“.

Nach erfolgreicher Durchführung des „Pilotwettbewerbes“ werden alle anderen Märkte mit einer Anleitung über die Umsetzung der neuen Wettbewerbsstruktur informiert. Der erste „International After-sales Competition of Excellence“ findet dann in 2006 statt. ■





## BMW Architektur im Mittelpunkt

Das Thema Architektur und Werkstattplanung nimmt in der BMW Group immer mehr an Bedeutung zu. Ein Spiegel dieser Entwicklung ist die „Internationale Tagung Architektur und Werkstatttechnik“, die im Oktober 2004 stattfand. 139 Architekten und Bauberater der Vertriebsgesellschaften und Importeure aus 40 Ländern kamen diesmal in Leipzig zusammen, um sich über aktuelle Entwicklungen zu informieren – über 40 Teilnehmer mehr als bei der letzten Tagung. Die Internationale Architektur-Tagung von BMW wird seit 22 Jahren alle zwei Jahre veranstaltet. Sie hat sich zur zentralen Informationsquelle für alle Fragen rund um die Gestaltung und Planung von Bauprojekten innerhalb der BMW Handelsorganisation entwickelt.

Die Wahl des Veranstaltungsorts fiel nicht zufällig auf Leipzig: Ausschlaggebend war zum einen die neue BMW Niederlassung Leipzig, zum anderen die Nähe zur Stadt Dessau, dem Sitz der berühmten Bauhaus-Schule, die zwischen 1919 und 1933 die Architektur und das Möbeldesign revolutionierte. Die Teilnehmer der Tagung besuchten am ersten Tag der Veranstaltung die neue Niederlassung, die ein Musterbeispiel für einen modernen BMW Betrieb ist, sowie die Bauhochschule und historischen „Meisterhäuser“ in Dessau. Dabei wurden die Gemeinsamkeiten der Bauhaus-Architektur mit der zukünftigen BMW Architektur deutlich: Wand- und Glaselemente werden durch überzeugende Detailausarbeitung und durch die Betonung von Vertikalen und Horizontalen zu einer zeitlosen Architektur zusammen gefasst.

In den folgenden beiden Tagen der Veranstaltung wurden einzelne Themen der Tagung in Vorträgen und Workshops vertieft. Die Schwerpunkte waren neue CI-Entwicklungen, die BMW und MINI Brand-Architecture, das neue modulare Werkstattkonzept, innovative Werkstattplanungen sowie die Auswirkungen der Gruppenfreistellungsverordnung der EU, kurz GVO, auf die Planung von Bauprojekten. ■



## Neuer Chef bei Rolls-Royce

Ab dem 1. Februar 2005 ist Ian Robertson neuer Chairman und Chief Executive von Rolls-Royce Motor Cars Ltd. Robertson war seit 1999 Präsident der BMW Group Tochtergesellschaft in Südafrika. Voraussichtlich im Jahr 2007 wird die Modellpalette von Rolls-Royce erweitert. Dann wird ein neues Cabriolet auf Basis des Phantom auf den Markt kommen, das die lange Cabriolet-Tradition der Marke fortsetzt. Einen ersten Ausblick auf das zweitürige, viersitzige Cabriolet bot die Studie 100EX, die im März 2004 auf dem Genfer Automobilsalon vorgestellt wurde. Allerdings wird das zukünftige Serienfahrzeug etwas kleinere Abmessungen als das Concept Car haben. ■



# Das Dynamikzentrum in Betrieb

Geradezu im Eiltempo entstand in nur anderthalb Jahren auf einer der größten Baustellen Bayerns (550 000 Quadratmeter) ein hochmoderner Distributionskomplex. Das Dynamikzentrum ist ein wichtiger Bestandteil der zukünftigen weltweiten Logistikstruktur und verfolgt die Philosophie: „Weg vom Lagern hin zum Umschlag.“

Von dort aus gehen von Januar 2005 an die besonders stark nachgefragten Groß- und Mittelteile der Marken BMW und MINI in alle Welt. „Die Modelloffensive der BMW Group und der zunehmende Wettbewerb im Aftersales-Geschäft stellen uns permanent vor neue Herausforderungen“, sagt Gerhard Kisting, Leiter der Zentralen Teileauslieferung. „Mit dem Dynamikzentrum sind wir für künftige Volumensteigerungen jedoch bestens gewappnet. Schnelle und effiziente Prozesse halten hier die Ware im Fluss und garantieren Premium-Logistik für alle BMW Kunden“. Die Vorbereitungen liefen auf vollen Touren. Pünktlich zum 1. Oktober 2004 wurde bereits das Konsolidierungslager mit 50 000 Quadratmetern Fläche in Betrieb genommen. Täglich steuerten rund einhundert Lkw das Nachschublager am Rande des Dynamikzentrums an, um es pünktlich zum Anlauf zu befüllen. Im Dynamikzentrum werden zukünftig 80 Prozent des Umschlagvolumens bewältigt.

Schon im Dezember nahmen die ersten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Arbeit an ihrer neuen Wirkungsstätte auf. Damit sie den zukünftigen Anforderungen gerecht werden können, sind einige innovative, logistische Konzepte umgesetzt worden. So werden im Bereich der Verladung Wechselbrücken eingesetzt, um Wartezeiten für Lkw zu vermeiden.

Desweiteren wird ein neuartiges, schienengeführtes Fördersystem (Elektropalettenbahn) mit einer Länge von 1,9 Kilometer implementiert. Es garantiert einen schnellen Transport der Behälter und reduziert zudem die Lärmemission erheblich, was die Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter weiter verbessert.

„Das Dynamikzentrum löst das bestehende Werk 2.2 jedoch keineswegs ab“, räumt Gerhard Kisting mit einem weit verbreiteten Vorurteil auf. „Vielmehr wird unser Stammwerk bis 2005 zum Kompetenzzentrum für Klein- und Mittelteile ausgebaut.“ Aber auch die Entwicklung des Dynamikzentrums ist noch längst nicht abgeschlossen. Eine zweite Ausbaustufe mit Hochregallager ist bereits in Planung. ■



## Produkt-Argumenter für den BMW 3er

Im März 2005 geht der neue BMW 3er an den Start. Um die überzeugenden inneren wie äußeren Werte des E90 potenziellen Kunden näher zu bringen, können die BMW Händler auf die Broschüre „Produkt-Argumentation“ zurückgreifen. Hier finden sich ausführliche und übersichtlich aufbereitete Informationen zu den Themen Design, Fahrdynamik, Komfort, Sicherheit und technische Daten. Zusätzlich werden die aktuellen Wettbewerber in diesem Segment analysiert. Für die BMW Händlerbetriebe ist der Produkt-Argumenter über die zuständigen Marktbetreuer zu beziehen. ■





## Bronze für SIP

Beim 12. ITVA Festival ist das SIP „Das erfolgreiche Verkaufsgespräch“ in der Kategorie „Verkaufsförderung/Marketing“ mit dem dritten Preis ausgezeichnet worden. Zur Begründung hieß es, das SIP sei eine „beispielhafte audiovisuelle Kommunikationslösung“. Der ITVA ist mit weltweit rund 15 000 Mitgliedern aus den Bereichen Dienstleistung, Multimedia und Medienwissenschaften der größte internationale Interessenverband für audiovisuelle Medien.

Bei der Preisverleihung im Rahmen der Fachmesse „Photokina“ im Oktober 2004 in Köln wurden die besten und innovativsten Lösungen in zehn Bereichen prämiert: „Verkaufsförderung/Marketing“, „Corporate Image“, „Dokumentation“, „TV-/Kinowerbung“, „Trailer“, „Multimedia-Anwendungen“, „Medieneinsatz bei Events, Veranstaltungen, Incentives“, „Kurzfilme“, „Design in Motion“ und „Sonderpreise“. Für die Preisverleihungen waren insgesamt 70 Produktionen eingereicht worden.

Das prämierte Schulungsprogramm dient im Rahmen der Ausbildung zum „Verkäufer für Teile und Zubehör“ als einleitendes Training im Vorfeld eines Präsenzseminars. Konzeptionell ist es als erster Baustein für die Gesamttrainingsmaßnahme oder für eine erste interne Weiterbildung im Händlerbetrieb ausgelegt. Der Handelsorganisation steht das SIP als CD bereits seit August 2004 zur Verfügung. ■



## PIAS Workshop

Für PIAS (Perfection in Aftersales), dem Internet-gestützten Portal der BMW Group für Aftersales-Aktivitäten, fand Ende September im österreichischen Leogang der erste internationale Workshop statt. An ihm nahmen die Marktverantwortlichen aus zwölf Ländern und das zentrale PIAS-Team aus München teil. Zweck des ersten gemeinsamen Treffens war es, eine Bilanz der bislang erreichten Fortschritte zu ziehen, Best-Practice-Ideen auszutauschen sowie gemeinsam Strategien für die Zukunft von PIAS zu entwickeln. Die Teilnehmer des Workshops kamen aus Deutschland, Österreich, Belgien, Kanada, Frankreich, Italien, Mexiko, den Niederlanden, Spanien, Schweden, Großbritannien, Südafrika und den USA. Der Workshop war von der großen Bereitschaft der Märkte zur gegenseitigen Kooperation geprägt. PIAS ist auf dem besten Weg, sich weltweit zu einer der wichtigsten Anwendungen innerhalb von ASAP zu entwickeln. So haben sich die Nutzungszahlen von PIAS in den letzten sechs Monaten fast verdoppelt. ■



## Auszeichnung für 1er

Bereits kurz nach seiner Markteinführung konnte der neue BMW 1er einen besonderen Erfolg verbuchen: Die Leser des deutschen Fachmagazins „Auto Zeitung“ wählten ihn bei der Auto Trophy 2004 zum beliebtesten Fahrzeug der Kompaktklasse. Dabei ließ er etablierte Konkurrenten genauso hinter sich wie neue Mitbewerber. Und noch zwei andere Kategorien wurden von Automobilen der BMW Group gewonnen: So sicherte sich der BMW X5 den Sieg in seiner Klasse, während der MINI die Wertung der Kleinwagen gewann. Mit diesen Erfolgen war die BMW Group der erfolgreichste Hersteller der Auto Trophy 2004. ■



## Krönender Abschluss

Nachdem sich BMW im Spätjahr 2004 die Markenwertung in der Tourenwagen-Europameisterschaft sicherte und darüber hinaus mit dem Briten Andy Priaulx den Fahrertitel gewann, gelang im November ein weiterer Erfolg. Werksfahrer Jörg Müller vom BMW Team Germany gewann in einem BMW 320i den prestigeträchtigen Grand Prix von Macau – ein Rennen, das in der Fachwelt oft als inoffizielle Tourenwagen-Weltmeisterschaft tituliert wird.

Vor entsprechend großer Konkurrenz komplettierte dabei der frisch gebackene Tourenwagen-Europameister Priaulx hinter Müller den Erfolg zum Doppelsieg. Schon bei einem anderen wichtigen Tourenwagen-Klassiker hatte BMW im zurückliegenden Jahr einen Doppelsieg feiern können: bei dem 24-Stunden-Rennen auf der Nürburgring-Nordschleife. Müllers Sieg in Macau wurde aber auch deshalb als historisch gefeiert, weil der Deutsche als einziger Rennfahrer der Welt sowohl den Formel-3-Grand-Prix von Macau als jetzt auch das Tourenwagenrennen gewinnen konnte. ■

BMW recommends Castrol 

## Competition Paket für den BMW M3

Ab sofort ist für den BMW M3 ein Competition Paket erhältlich, das besonders sportlich orientierte Kunden anspricht. Diese neue Zusatzausstattung lässt sich nur beim Neuwagenkauf bestellen und ist aufgrund der weitreichenden Modifikationen nicht nachrüstbar. Elektronisches Highlight des Pakets ist der M Track Mode, der schon im M3 CSL zum Einsatz kam. Das System erlaubt es dem Fahrer, sich näher an den Grenzbereich des Fahrzeugs heranzutasten, ohne dabei völlig auf die Sicherheit durch DSC verzichten zu müssen.

Zudem umfasst das Competition Paket auch die Bremsanlage des M3 CSL, die gelochte Compound-Bremsscheiben vorne besitzt. Ebenfalls enthalten sind die 19 Zoll großen Leichtmetallräder mit dem Styling des M3 CSL. Weitere Bestandteile beziehungsweise Modifikationen sind die etwas direktere Lenkung (Übersetzung 14,5:1 statt 15,4:1), das optimierte Fahrwerk sowie Applikationen aus Alcantara im Innenraum. ■





# Fit für den neuen BMW 3er?

Wie gut kennen Sie den neuen BMW 3er (E90)? Fit machen können Sie sich noch auf den Folgeseiten! Testen Sie dann Ihr Fachwissen – die Auflösung finden Sie auf Seite 18.

Mehrfache Antworten sind möglich.

## 1. Womit kann im E90 die Reifen Pannen Anzeige initialisiert werden?

- A mit den Bordcomputerfunktionen in der Instrumentenkombination
- B mit dem Controller bei Fahrzeugen mit Central Information Display
- C mit der RPA-Taste im Schaltzentrum Mittelkonsole

## 2. Welcher der Airbagsensoren im E90 ist ein Drucksensor?

- A Airbagfrontsensor
- B Airbagsensor Tür
- C Airbagsensor B-Säule

## 3. Ab welchem Radio ist ein MOST-Bus im Fahrzeug eingebaut?

- A ein MOST-Bus ist ab dem BMW 1er immer eingebaut
- B Radio BMW Business
- C Radio BMW Professional

## 4. Welche Aussage für die Klimaregelung im E90 trifft zu?

- A IHKR ist serienmäßig verbaut
- B IHKA hat einen Schichtungssteller und Fond-Schichtungssteller
- C IHKR hat keine Mikroschalter
- D der Zuheizer ist im Heiz-Klimagerät eingebaut

## 5. Kann mit dem Fernsehen beim E90 nur analoges Fernsehen oder auch digitales Fernsehen empfangen werden?

- A nur analoges Fernsehen
- B nur digitales Fernsehen
- C nur analoges Fernsehen und Videotext
- D nur digitales Fernsehen und Videotext
- E analoges und digitales Fernsehen sowie Videotext

## 6. Der Dieselpartikelfilter wird in folgenden Modellen für den Dieselmotor M47 TU2 eingebaut

- A im E83 mit Schaltgetriebe
- B im E87 mit Automatikgetriebe
- C im E90 als Sonderausstattung
- D im E90 serienmäßig

## 7. Welche zusätzlichen Funktionen umfasst die Aktivlenkung im E90?

- A Steer by Wire
- B Parkassistent
- C Giermomentenkompensation

## 8. Welche Abweichungen für Comfort Access im E90 gegenüber E87 sind zutreffend?

- A 5 statt 3 Innenantennen
- B Passive Entry auch für die Fondtüren
- C FBD-Empfänger im Antennenverstärker

## 9. Welche Aussagen sind für die Dynamische Stabilitäts-Control Mk60E5 im E90 richtig?

- A nur in Kombination mit 6-Zylinder-Ottomotor
- B 5 Bremsdrucksensoren in der DSC-Einheit integriert
- C zusätzliche Funktionen realisiert, wie z. B. Anfahrassistent
- D so genannte „analogisierte“ Magnetventile für die DSC

Wenn Sie Ihr technisches Wissen vertiefen wollen, schauen Sie doch im TIS (Technisches Informationssystem) unter „SI Technik“ nach.

Dort finden Sie weiterführende Informationen zu diesen und anderen Themen. Und so finden Sie die BMW Service Technik im TIS:

Rufen Sie auf dem BMW Diagnosesystem das Programm TIS auf.

Wählen Sie unter „Dienste“ zuerst „Neuigkeiten“ und dann die SI Technik 00 99 99 (000) „Alle Veröffentlichungen – Neuigkeiten und Archiv“.

Oder geben Sie nach der Auswahl „Dokument“ direkt die Nummer der gewünschten SI Technik links unten ein.

Übrigens: TIS kann auch auf jedem handelsüblichen PC geladen werden.





# In jeder Hinsicht besser

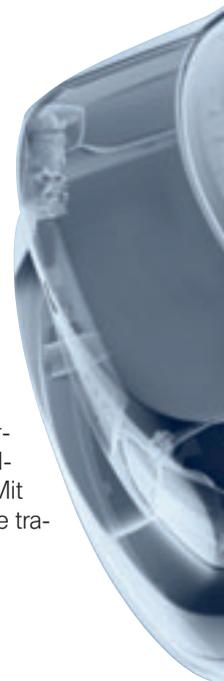
Der neue BMW 3er ist größer, aber nicht schwerer. Er ist stärker, aber noch sparsamer. Er ist komfortabler, aber nicht weniger sportlich. Und er ist so sicher wie nie.

Die Historie des BMW 3er reicht zurück in die Mitte der 70er Jahre. Der erste 3er war als Nachfolger der legendären 02-Reihe ein kompaktes zweitüriges Auto, das sich vor allem durch Fahrdynamik, aber weniger durch Innenraumgröße und Komfort auszeichnete. Die neue, mittlerweile fünfte 3er Generation präsentiert sich dagegen 30 Jahre später als ausgewachsenes Automobil, das allen Komfort und maximale Sicherheit bietet – ohne die sportlichen Wurzeln zu vergessen. So ist auch die neue 3er Limousine, die intern E90 heißt, ein dynamisches Automobil in bester BMW Tradition.

Mit dem neuen 3er, dessen Markteinführung im Frühjahr 2005 erfolgt, wird die neue Designlinie von BMW fortgesetzt. Mit dem dezenten Wechselspiel aus konvexen und konkaven Flächen kommt der 3er in der Formensprache dem Z4 und dem 1er nahe. Gleichzeitig differenziert er sich aber unübersehbar von diesen Modellen. Er wirkt noch präsenter und kraftvoller als sein Vorgänger. Das liegt auch an den gewachsenen Abmessungen. Der E90 wuchs um 49 Millimeter in der Länge, 78 Millimeter in der Breite und zehn Millimeter in der Höhe. Der Radstand ist 35 Millimeter länger. Dieses Wachstum kommt vor allem dem Innenraum und dem Insassenkomfort

zugute, denn der verlängerte Radstand reduziert die Fahrzeugschwingungen. Vor allem aber gewinnt die passive Sicherheit – der neue BMW ist der sicherste 3er aller Zeiten.

Die Karosserie ist noch steifer und dabei spezifisch leichter. Der intelligente Leichtbau basiert auf der gezielten Verwendung weiterentwickelter Stähle und Stahlverformungs-Technologien. Mit einem Strebenkonzept für die tra-





Klares Design im Innenraum: Das Cockpit wird in zwei Varianten gebaut, die „High“-Version besitzt einen großen Monitor unter der zweiten Hutze auf dem Armaturenbrett und das iDrive-Bedienelement auf der Mittelkonsole.

Starten per Knopfdruck: Erstmals kommt der begehrte Knopf auch im 3er zum Einsatz.

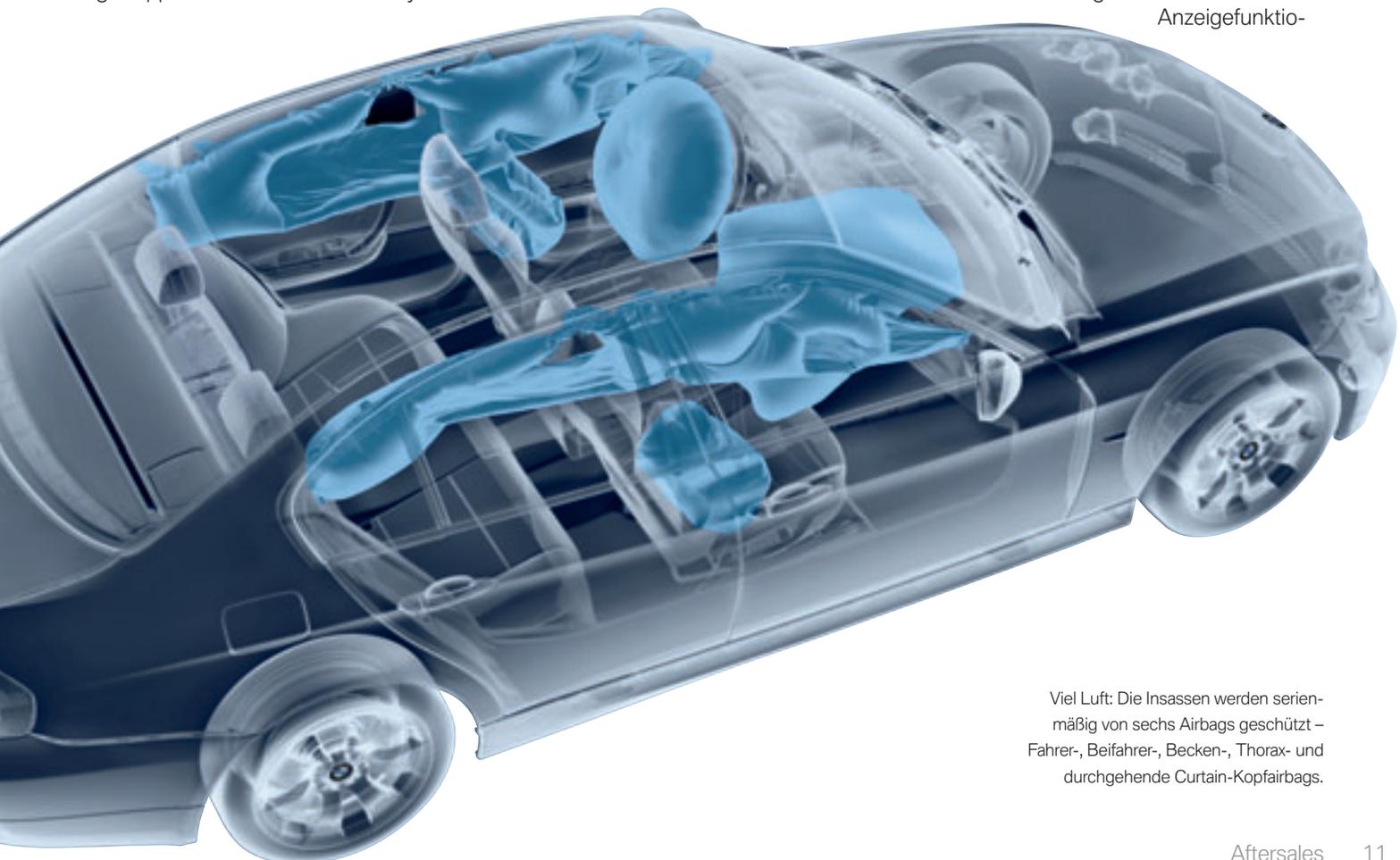
gende Struktur wurde die Karosserie-  
steifigkeit insgesamt um 25 Prozent  
erhöht. Der E90 ist konstruktiv für best-  
mögliche Resultate im europäischen  
Crashverfahren EuroNCAP ausgelegt.  
Darüber hinaus ist er als eines der  
ersten Fahrzeuge für die extrem  
anspruchsvollen Seitencrashanfor-  
derungen in den USA sowie den dortigen  
Hochgeschwindigkeits-Heckaufpralltest  
gewappnet. Das Insassenschutzsystem

umfasst neben den optimierten Gurt-  
systemen serienmäßig sechs Airbags:  
Fahrer-, Beifahrer-, Becken-, Thorax-  
und Curtain-Kopfairbag.

Wie das Exterieur ist auch der  
Innenraum durch konvex-konkave  
Flächen charakterisiert. Die Armaturen-  
tafel betont stark die Horizontale und  
stellt weiterhin das Fahren in den Mittel-

punkt: Alle Bedien- und Anzeigenele-  
mente wenden sich leicht dem Fahrer  
zu. Noch stärker als die Basisausstat-  
tung bezieht die optionale Ausstatta-  
ng „High“ den Beifahrer mit ein.

Dies erfolgt mit dem Monitor unter  
einer Hutze in der Mitte des Armaturen-  
trägers sowie durch das Bedienkonzept  
iDrive, das in dieser Form erstmals im  
3er erscheint. Während der Fahrer von  
den auf ihn ausgerichteten Bedien- und  
Anzeige-funktio-



Viel Luft: Die Insassen werden serien-  
mäßig von sechs Airbags geschützt –  
Fahrer-, Beifahrer-, Becken-, Thorax- und  
durchgehende Curtain-Kopfairbags.

nen unterstützt wird, macht das Display allgemeine Informationen und Komfortfunktionen auch den Beifahrern zugänglich. Neu beim 3er ist, dass der Motor per Knopfdruck gestartet wird.

Zur Markteinführung im Frühjahr 2005 geht der E90 mit drei Ottomotoren und einem Diesel an den Start. Alle vier bieten ein Mehr an Leistung, Laufkultur und Ökonomie. Der Reihen-sechszylinder im Topmodell 330i übertrifft mit 190 kW/258 PS seinen Vorgänger um 20 kW/27 PS. 300 Nm maximales Drehmoment liegen konstant zwischen 2500 und 4000 Umdrehungen pro Minute an. Der Motor N52 ist in seinem Segment der leistungsstärkste und leichteste Sechszylinder. Zur Gewichtsreduktion setzt BMW erstmals in der Großserie das gegenüber Aluminium um 30 Prozent leichtere Magnesium ein. Neu im Sechszylinder ist außerdem die Valvetronic und die Doppel-VANOS. Der BMW 330i beschleunigt von 0 auf 100 km/h in 6,3 Sekunden. Die Höchstgeschwindigkeit ist auf 250 km/h begrenzt; der Verbrauch beträgt 8,7 Liter auf 100 Kilometer im EU-Testzyklus.

Zur Markteinführung startet auch der BMW 325i mit 160 kW/218 PS und 250 Nm maximalem Drehmoment. Die Rolle des stärksten Vierzylinder-Modells übernimmt der 320i. Er basiert auf dem bisher als BMW 318i typisierten Reihenvierzylinder mit zwei Liter Hubraum. Ebenfalls ausgerüstet mit Valvetronic und Doppel-VANOS leistet er 110 kW/150 PS bei 6200 Touren, sein maximales Drehmoment beträgt 200 Nm bei 3600 Umdrehungen pro Minute. Damit beschleunigt der 320i von 0 auf 100 km/h in 9,0 Sekunden. Die Höchstgeschwindigkeit beträgt 220 km/h, der Verbrauch im EU-Testzyklus 7,4 Liter. Die Verbesserung der Werte gegenüber dem Vorgänger-Motor ist auf eine Detailoptimierung von Ansaug- und Abgasführung zurückzuführen.

Der Dieselmotor im BMW 320d sorgt für enorme Dynamik. Mit Common-Rail-Technologie der zweiten Generation sowie einem Abgasturbo-lader mit variabler Turbinengeometrie entwickeln seine vier Zylinder stolze 120 kW/163 PS und ein überragendes Drehmoment von 340 Nm bei 2000 Umdrehungen. Entsprechend sportlich



Fahrer-orientiert: Alle wichtigen Informations- und Bedienelemente wenden sich leicht dem Fahrer zu, die Komfort-Elemente sind auch für den Beifahrer bequem zugänglich.

fällt die Beschleunigung aus: von 0 auf 100 in 8,3 Sekunden. Nur 8,5 Sekunden dauert der Spurt im fünften Gang von 80 km/h auf 120 km/h. Dieser Spitzenwert liegt fast gleichauf mit dem Elastizitätswert des 330i. Die Höchstgeschwindigkeit liegt bei 225 km/h, der Verbrauch bei extrem günstigen 5,7 Liter auf 100 km. Alle Motoren, auch der Diesel, erfüllen die EU-4-Abgasnorm.

Alle Modelle sind serienmäßig mit Sechsgang-Handschatgetriebe ausgestattet. Durch den zusätzlichen Gang ergibt sich eine insgesamt engere Abstufung und eine größere Spreizung zwischen kleinstem und größtem Gang. Das Schaltgetriebe wurde neu konzipiert und um eine innere Schaltkulisse ergänzt. Den Schaltkomfort erhöht die neu entwickelte Synchronisierung. Die Laufverzahnung ist als Hochverzahnung mit besonders großem Schrägungswinkel ausgelegt und bezüglich ihrer Überdeckung optimiert. Das Ergebnis sind geringere Getriebegeräusche.

Auch die Hauptlager im Getriebe beeinflussen die Laufruhe und Präzision des Schaltvorgangs. Um Spieländerungen durch Temperaturunterschiede oder Laufzeit zu vermeiden, werden Rillenkugellager an der Abtriebswelle und Schrägkugellager an der Vorgelegewelle verwendet. Die als so genannte „Clean Bearings“ ausgelegten Hauptlager sind mit einer Abdeckung vor Schmutz geschützt, was die Betriebssicherheit erhöht. Die Getriebe sind mit Lifetime-Öl befüllt und damit wartungsfrei.

Ein Höchstmaß an Komfort bietet das als Sonderausstattung lieferbare Automatikgetriebe, das ebenfalls sechs Gänge besitzt. Durch die zusätzliche Gangstufe ist die Spreizung zwischen kleinstem und größtem Gang um 22 Prozent größer geworden, die Gänge sind gleichzeitig enger abgestuft. Das verbessert die Dynamik und verringert den Verbrauch. Weil das Getriebe zudem um bis zu zehn Prozent weniger wiegt, sinkt der Kraftstoffverbrauch je nach der Gesamtauslegung des Fahrzeugs um bis zu vier Prozent.

Im Zeichen der Kraftstoffreduzierung stand auch die Entwicklung eines Leichtlauf-Achsgetriebes aus Aluminium, das einen deutlich verbesserten Wirkungsgrad aufweist. Dafür wurde ein neues Lagerkonzept mit Doppelschrägkugellagern realisiert, das BMW als erster Hersteller weltweit einsetzt. Es reduziert die Betriebstemperaturen im Achsgetriebe und verbessert so Funktion und Lebensdauer. Gleichzeitig wurden die Ölströ-



Komfort in der zweiten Reihe: Der E90 bietet vor allem auf den hinteren Plätzen mehr Raum als der Vorgänger.



Der Leichteste und Stärkste seiner Klasse: Für das Kurbelgehäuse des N52-Motors mit drei Litern Hubraum und 258 PS wird Magnesium verwendet.

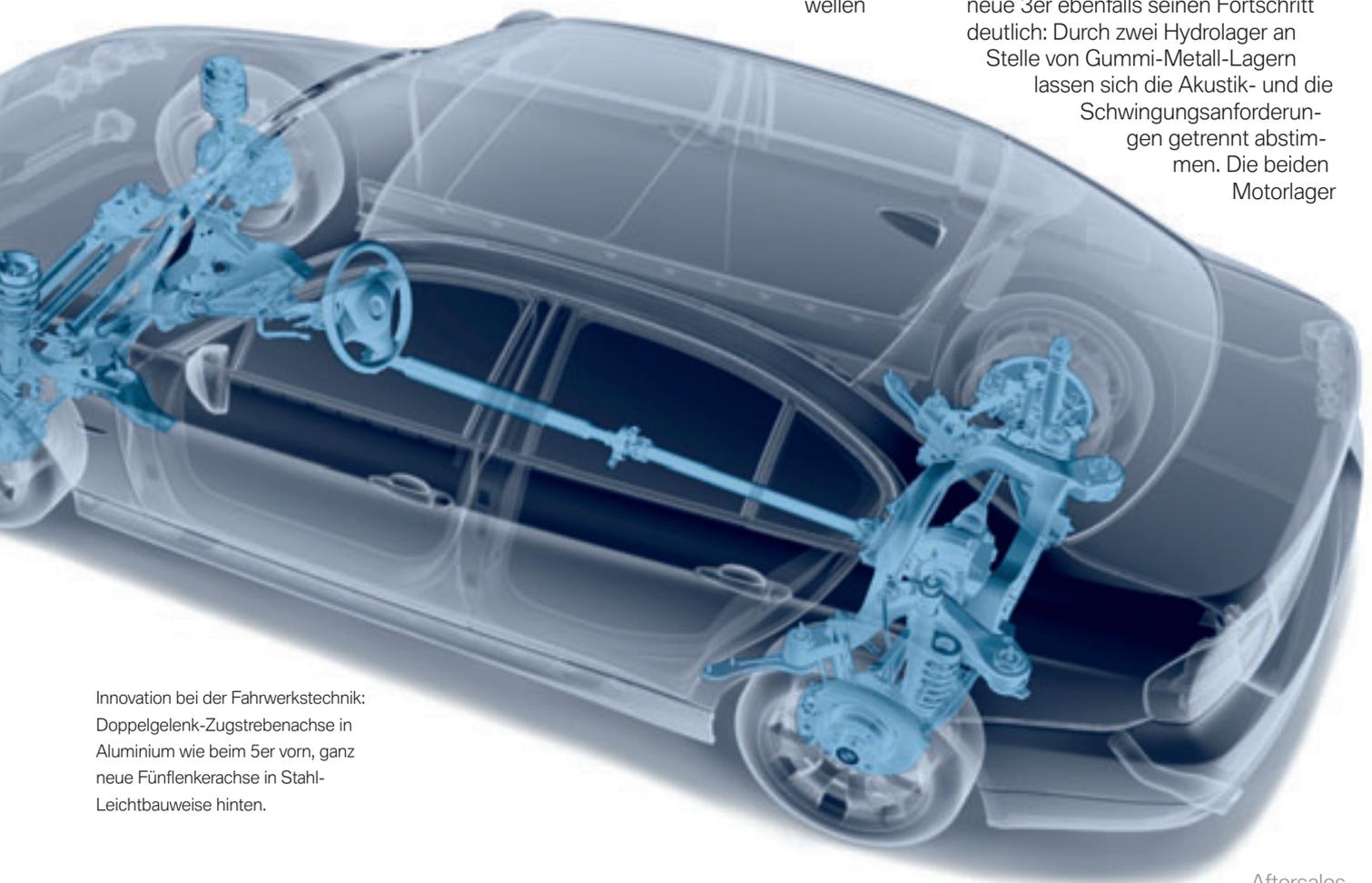
mungsverluste reduziert. Nicht zuletzt wurde die Drehmomentkapazität des Achsgetriebes um zehn Prozent gesteigert, ohne das Gewicht zu erhöhen.

Mit verantwortlich für die herausragende Fahrdynamik des E90 ist die maßgeschneiderte Antriebsübersetzung, die an jede unterschiedliche

Motor-Getriebe-Kombination angepasst wird. Auch die Gelenkwellen werden jeweils angepasst. Ihr Leichtbau wurde durch ein neues Produktionsverfahren verwirklicht, das es erlaubt, die Wandstärke der Hohlwellen optimal an den Außendurchmesser anzupassen. Diese Hohlwellen sparen gegenüber den bisher verwendeten Vollwellen

nicht nur bis zu einem Kilo Gewicht, sondern reduzieren damit auch die ungefederten Massen und verbessern so den Abrollkomfort. Um die Verzahnungsgeräusche zu reduzieren, sind beim neuen 3er erstmals die Gelenkwellen mit einer Gelenkscheibe mit dem Hinterachsgetriebe verbunden.

Bei der Motorlagerung macht der neue 3er ebenfalls seinen Fortschritt deutlich: Durch zwei Hydrolager an Stelle von Gummi-Metall-Lagern lassen sich die Akustik- und die Schwingungsanforderungen getrennt abstimmen. Die beiden Motorlager



Innovation bei der Fahrwerkstechnik: Doppelgelenk-Zugstrebenachse in Aluminium wie beim 5er vorn, ganz neue Fünflenkerachse in Stahl-Leichtbauweise hinten.

weisen zudem ein integriertes Anschlaggehäuse auf, wodurch die Aggregatebewegung bei einem Unfall im unteren Geschwindigkeitsbereich reduziert wird. Der Kundennutzen: geringere Unfallschäden und damit eine günstigere Versicherungseinstufung.

Für die Vorderachskonstruktion konnten die Ingenieure auf die Konzepte aus dem 7er und 5er zurückgreifen. Die Doppelgelenk-Zugstrebenachse mit Federbeinen ermöglicht die optimale Abstimmung der Kinematik. Gleichzeitig bietet die Konstruktion eine sehr hohe Steifigkeit bei geringem Gewicht, denn Zugstreben, Querlenker und Schwenklager sind komplett aus Aluminium gefertigt. Auch der Vorderachsträger besteht aus Aluminium, was die Vorderachslast verringert und eine günstige Gewichtsverteilung bei optimaler Steifigkeit der Konstruktion ermöglicht.

Vollkommen neu konzipiert ist die Fünflenker-Hinterachse in Stahl-Leichtbauweise. Im Gegensatz zur herkömmlichen Doppelquerlenkerachse mit hinten liegender Spurstange wurden hier

der obere und untere Dreieckslenker durch je zwei Einzellenker ersetzt. Dadurch können „virtuelle“ Kinematikpunkte unabhängig von den Bauverhältnissen frei festgelegt werden. Mit äußerst steifen Lenkern, dem stabilen Hinterachsträger sowie der Karosserieanbindung über Schubstreben wird über den gesamten Federwegbereich eine besonders exakte Radführung erzeugt.

Erstmals in der Mittelklasse kann der Kunde die BMW Aktivlenkung als Option für die Sechszylinder-Modelle des neuen 3er wählen. Sie wurde für den E90 um eine Funktion erweitert: Bei Bremsungen auf unterschiedlichen Reibwerten wie Fleckenteppichen aus Eis, Schnee und Asphalt stabilisiert die Aktivlenkung mit einem aktiven Lenkeingriff das Fahrzeug.

Für Sicherheit sorgt auch das Fahrwerkregelsystem DSC (Dynamische Stabilitäts Control) in seiner neuesten Generation, das mit allen bekannten Funktionen wie ASC (Automatische Stabilitäts Control) oder CBC (Cornering Brake Control) ausgestattet ist. Für die Sechszylinder-Modelle wurde die DSC mit zusätzlichen Funktionalitäten wie Trockenbremsen der Bremsscheiben bei nasser Fahrbahn oder einer Bremsbereitschaft durch Voranlegen

der Bremsbeläge erweitert. Verhindert wird nun auch ein Zurückrollen beim Anfahren an Steigungen sowie beim Bremsen das Nicken des Fahrzeugs kurz vor dem Stillstand.

Neu ist auch die kontinuierliche Bremsbelag-Verschleißanzeige inklusive Restlaufstrecken-Kalkulierung oder die Verknüpfung von DSC mit der elektrischen Lenksäulenverriegelung. Von beiden Funktionalitäten profitiert der Kunde direkt: Zum einen durch die genauere Abschätzung eines bevorstehenden Bremsbelagwechsels. Zum anderen durch den neuartigen Diebstahlschutz, bei dem die elektromechanische Ent- und Verriegelung erst nach Freigabe durch das Car Access System erfolgt.

Ganz im Interesse des Kunden ist auch das neue Service-Konzept für den E90: CBS (Condition Based Service) sorgt dafür, dass der Service immer zum richtigen Zeitpunkt durchgeführt wird. Elektronische Regelsysteme über-



Variabilität im Heck: Zwischen Kofferraum und Innenraum bietet der neue 3er eine große Durchladeöffnung, eine praktische Schublade nimmt Kleinteile auf.



Hightech auch beim Licht: Der neue E90 bietet auf Wunsch Bi-Xenon-Scheinwerfer mit adaptivem Kurvenlicht.



Mehr Sicherheit vor Auffahrunfällen: Bei Notbremsungen vergrößert sich die aktive Fläche der Bremsleuchten.

prüfen dazu ständig die wichtigsten Verschleißteile und Betriebsflüssigkeiten. Damit werden die Serviceintervalle vom tatsächlichen Betriebszustand des Fahrzeugs abhängig gemacht. Dem Fahrer wird der Wartungsbedarf über die Servicebedarfsanzeige oder das Control Display (bei iDrive) mitgeteilt. Durch den BMW TeleService (in Verbindung mit dem telematikfähigen Autotelefon als SA) werden manuell oder vollautomatisch die aktuellen Servicedaten aus dem Fahrzeug direkt an die Werkstatt oder den Mobilien Service übertragen. Dieser Servicecall wird dem Fahrer telefonisch bestätigt, wobei auch gleich ein Servicetermin vereinbart werden kann.

Neu im E90 ist die Sonderausstattung Geschwindigkeitsregelung mit aktivem Bremsengriff, die beim Sechszylinder den herkömmlichen „Tempomat“ ersetzt. Alternativ wird die aktive Geschwindigkeitsregelung ACC (Active Cruise Control) angeboten. Beide Systeme stellen eine Innovation in dieser Fahrzeugklasse dar. Bei der ersten Variante wurde die konventionelle Regelung um eine Bremsfunktion erweitert. Auch bergab hält der automatische Bremsengriff das zuvor eingestellte Tempo konstant. Die Sonderausstattung „aktive Geschwindigkeitsregelung“ ACC ergänzt die Geschwindigkeitsregelung mit Bremsfunktion um eine auto-

matische Abstandsregelung. Ein Radarsystem erfasst Abstand und Geschwindigkeit vorausfahrender Fahrzeuge in der eigenen Fahrspur. Der Fahrer kann zwischen vier Abstandsstufen wählen. Wird der eingestellte Abstand unterschritten, passt ACC die Fahrgeschwindigkeit der des Vordermanns an.

Eine dreifache Wahl hat der 3er Kunde auch bei den Scheinwerfer-Systemen: Serienmäßig sind Halogen-Doppelscheinwerfer in fortschrittlicher Freiformtechnik mit H7-Lampen für Abblend- und Fernlicht vorgesehen. Als Sonderausstattung sind statische Bi-Xenon-Doppelscheinwerfer erhältlich. Das Nonplusultra in der Scheinwerfertechnik stellen die Bi-Xenon-Scheinwerfer mit Kurvenlicht dar. In seiner Klasse bietet nur der 3er mit dem adaptiven Kurvenlicht diese fortschrittliche Technologie und Sicherheit durch optimale Ausleuchtung an.

Auch das zweistufige Bremslicht – eine Neuheit, die BMW als erster Hersteller einführt – verbessert die Verkehrssicherheit. Bei einer weichen Bremsung leuchten die Bremsleuchten in der Heckleuchte sowie die hochgesetzte Bremsleuchte ganz normal auf. Bei einer starken Bremsung oder beim Eingreifen des ABS vergrößern sich die leuchtenden Flächen in der Heckleuchte. Der nachfolgende Autofahrer interpretiert diese Vergrößerung intuitiv als Notbremsung und reagiert automatisch ebenfalls mit kräftigem Bremsen. Insgesamt werden wertvolle Meter beim Anhalteweg gewonnen.

Für die Schluss- und Bremsleuchten werden Leuchtdioden (LED) eingesetzt, die nicht nur gut aussehen, sondern ebenfalls auch einen Beitrag zur Verkehrssicherheit leisten. Die LEDs sind heller als konventionelle Glühlampen und reagieren schneller. Außerdem ermöglichen die gut formbaren Lichtleiter, dass die Schlusslichtfunktion auch von der Seite gesehen wird. LEDs sind zudem um ein Vielfaches langlebiger als Glühlampen.

Der E90 ist im wahrsten Sinne des Wortes von vorne bis hinten ein innovatives Produkt. Er stellt den Höhepunkt in der langen Geschichte des BMW 3er dar und übernimmt in seiner Fahrzeugklasse eindeutig die Führungsrolle. Positioniert zwischen dem kompakten 1er und dem luxuriösen 5er, deckt er alle Ansprüche ab, die ein BMW Fahrer haben kann. ■



Wichtiger Wettbewerbsfaktor: Das All-Inclusive-Gefühl überzeugt immer mehr BMW Kunden.

# Ausbau des Service Inclusive Programms

Die BMW Service Inclusive Pakete erfreuen sich wachsender Beliebtheit. Ab sofort können sie noch individueller den Kundenbedürfnissen angepasst werden.

Nach der erfolgreichen Einführung wurde das BMW Service Inclusive Programm bei BMW weiter ausgeweitet. So werden die Service Inclusive Pakete bereits in zahlreichen Märkten angeboten, unter anderem auch in Deutschland. Zudem wurden die beiden bisherigen Leistungspakete BMW Service Inclusive und BMW Service + Repair

Inclusive um ein drittes Leistungspaket erweitert: BMW Basic Service Inclusive. Neu ist auch, dass die Auswahl für die Laufzeiten der Pakete breiter wurde.

Ab sofort sind die BMW Service Inclusive Pakete in vier unterschiedlichen Varianten erhältlich. Kürzeste Laufdauer sind nun drei Jahre oder 60.000 Kilometer – ein Angebot, das vor allem bei Kunden auf Interesse stoßen wird, die ihr Fahrzeug für zwei bis drei Jahre lea-

sen. Die nächste Variante umfasst fünf Jahre, wobei hier zwischen Laufzeiten von 100.000 und 120.000 Kilometer unterschieden werden kann. Als vierte Stufe kann eine Laufzeit von sechs Jahren oder maximal 150.000 Kilometer vereinbart werden. Die genannten vier Staffellungen ermöglichen es noch

besser als bisher, auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden einzugehen.

Das neue Basispaket BMW Basic Service Inclusive umfasst die Kosten für Service und Wartung. Es ist bis zu einer maximalen Laufleistung von 100 000 Kilometer abschließbar – also folglich entweder über 3 Jahre / 60 000 Kilometer oder 5 Jahre / 100 000 Kilometer. Dagegen können die beiden anderen Pakete mit allen vier genannten Laufzeiten erworben werden. BMW Service Inclusive umfasst wie bisher die Kosten für Service, Wartung und Verschleißreparaturen. BMW Service + Repair Inclusive erweitert das zuletzt genannte Paket zusätzlich um anfallende Reparaturkosten.

Grundsätzlich ist es möglich, dass ein Kunde auch noch nach der Auslieferung seines Fahrzeugs ein Leistungspaket von BMW Service Inclusive erwerben kann. Der zu zahlende Preis entspricht dem der Sonderausstattung ab Werk, die Laufzeit bezieht sich dabei auf das Datum der Erstzulassung. Außerdem hat der Kunde die Möglichkeit, sich für ein Upgrade auf ein bestehendes Leistungspaket von BMW Service Inclusive zu entscheiden. Der dafür zu entrichtende Betrag ergibt sich dabei aus der Preisdifferenz der beiden Pakete.

Für BMW Kunden sind die BMW Service Pakete eine gute Wahl, sowohl hinsichtlich „Ease of Ownership“ als auch hinsichtlich „Cost of Ownership“. Den ersten Vorteil umfasst die Sorgenfreiheit durch das All-Inclusive-Gefühl. Internationalität durch die grenzüberschreitende Erfüllung und Flexibilität durch die freie Wahl des BMW Service Partners sind zwei weitere wichtige Pluspunkte. Überdies sorgt die Verwendung von Original BMW Teilen und die Fachkompetenz der BMW Partner für Vertrauen. Zu den monetären Vorzügen von BMW Service Inclusive zählen für die Kunden die günstigen und klar kalkulierbaren Fahrzeughaltungskosten, die Absicherung gegen später anfallende Kosten, das ausgezeichnete Preis-Leistungs-Verhältnis sowie der erhöhte Werterhalt des Fahrzeugs.

Auch für die BMW Handelsorganisation ergeben sich eine Fülle von Vorteilen durch das Angebot von Servicepaketen. So wird die Kundenbindung und -zufriedenheit gestärkt, während gleichzeitig Umsätze im Ersatzteil- und Servicegeschäft sichergestellt werden. Damit leisten die Pakete nicht nur einen Beitrag zum Erlös und Deckungsbeitrag, sondern sie konfrontieren die Händler auch nicht mehr mit Rechnungsausfällen. Und in all jenen Fällen, in denen ein Fahrzeug vor Ablauf der Laufzeit von BMW Service Inclusive veräußert wird, hat der BMW Service Partner eine exzellente Chance, den Folgebesitzer kennenzulernen, auf den

die Leistungen von BMW Service Inclusive übergehen. Damit ergeben sich neue Möglichkeiten, den Folgebesitzer längerfristig an das Autohaus und die Marke zu binden und zusätzliche Umsätze zu erzielen. Mit dem erweiterten Angebot sind die BMW Service Partner jetzt noch besser gerüstet, jeden Kunden mit einem gezielten Service Inclusive Paket anzusprechen und den Erfolg dieses Programms auszubauen. ■



## Die Pakete im Überblick

	BMW Basic Service Inclusive	BMW Service Inclusive	BMW Service + Repair Inclusive
Motorölwechsel	•	•	•
Fahrzeug-Check und Standardumfänge	•	•	•
Service/Austausch Luftfilter	•	•	•
Service/Austausch Mikrofilter	•	•	•
Service/Austausch Zündkerzen	•	•	•
Service/Austausch Bremsflüssigk.	•	•	•
Bremsbeläge vorn und hinten		•	•
Bremsscheiben vorn und hinten		•	•
Kupplung		•	•
Scheibenwischergummi		•	•
Verlängerung der gesetzlichen Mängelbeseitigungsansprüche			•

## Quiz-Auflösung von Seite 9

	Nähere Informationen im TIS unter:		Nähere Informationen im TIS unter:		
1.	A, B	SI Technik 36 01 04 078	5.	E	SI Technik 65 07 04 105
2.	B	SI Technik 65 04 04 099	6.	C	SI Technik 11 06 04 117
3.	C	SI Technik 65 06 04 101	7.	C	SI Technik 32 01 03 001
4.	A, B, D	SI Technik 64 01 04 090	8.	C	SI Technik 66 04 03 093
			9.	A, B, C, D	SI Technik 34 01 04 107

## SI Technik für zwei E90-Innovationen

Der neue E90 besitzt zwei wesentliche Neuheiten: So wird in Verbindung mit den Sportsitzen (Sonderausstattung) erstmals eine elektro-pneumatische Verstellung der Sitzlehnenbreite eingesetzt. Die gleiche LBV (Lehnenbreitenverstellung) setzt parallel zum E90 auch im E87 ein. Darüber hinaus gibt es die LBV auch in anderen BMW Modellen, jedoch mit anderer Technik. Sie arbeitet wie die Lordosenstütze mit Luftkissen und greift auch auf die selbe Pneumatikpumpe zurück. Beide Funktionen sind aber unabhängig voneinander zu steuern.

Die zweite Neuheit ist das so genannte Längsdynamikmanagement (LDM). Das LDM kommt in Verbindung mit der aktiven Geschwindigkeitsregelung (SA 541) oder der Geschwindigkeitsregelung mit Bremsfunktion (SA 544) zum Einsatz. Bei der Geschwindigkeitsregelung mit Bremsfunktion erfolgt die Einhaltung der Setzgeschwindigkeit durch Motor- und Bremseneingriff über DME bzw. DSC. Bei der aktiven Geschwindigkeitsregelung wird der voreingestellte Abstand zu einem vorausfahrenden Fahrzeug per ACC-Sensor überwacht und die Fahrzeuggeschwindigkeit ebenfalls durch Motor- und Bremseneingriff über DME bzw. DSC angepasst.

Das LDM ist die Schnittstelle zu Motor und Bremse. Es besteht aus verschiedenen Funktionsblöcken, die durch ent-

sprechende Software in einem Steuergerät zusammengefasst sind. Das LDM-Steuergerät im E90 wertet alle relevanten Daten für die Geschwindigkeitsregelung aus. Im E63 und E64 werden dagegen die entsprechenden Daten der aktiven Geschwindigkeitsregelung im ACC-Steuergerät ausgewertet.

Zu beiden technischen Innovationen im E90 ist jeweils eine SI Technik erschienen, die ausführlich auf die Themen eingeht und die Bauteile detailliert beschreibt. Dabei werden auch die technischen Begrenzungen der aktiven Geschwindigkeitsregelung erläutert, die bei Kunden Erklärungsbedarf erzeugen könnten.

Elektrische Sitze:  
BMW SI Technik 52 01 04 (089)  
Geschwindigkeitsregelung:  
BMW SI Technik 66 03 04 (086)



Zentrale Steuerung für die Geschwindigkeitsregelung: Das LDM-Steuergerät ist im Innenraum links unter der Armaturentafel eingebaut (1= Car Access System, 2= LDM-Steuergerät).



Neue Lösung: Beim E90 kommt erstmals eine elektro-pneumatische Verstellung der Sitzlehnenbreite zum Einsatz.

## Diagnose-Mischmode

Vor allem neue Diagnoseanwender haben immer wieder Probleme bei der Fehlersuche an Fahrzeugmodellen, bei denen neben den bekannten Testmodulen auch Diagnoseprogramme für komplette Steuergeräte vorhanden sind. Intern wird bei diesen Fahrzeugen von „Diagnose-Mischmode“ gesprochen.

Dieser Sachverhalt ist ein Ergebnis der Entwicklungsgeschichte: Bei der Einführung des DIS wurde zunächst die bis dahin gültige Diagnosestrategie beibehalten. Das hieß, dass für ein Steuergerät ein in sich abgeschlossenes Diagnoseprogramm vorhanden sein musste. Diese Struktur änderte sich mit Einführung der Baureihe E46 (1998). Ab diesem Zeitpunkt wurde die Diagnose für neue Steuergeräte „modularisiert“, die in sich abgeschlossenen Diagnoseprogramme wurden durch Testmodule für Bauteilgruppen und Funktionen ersetzt. Die vollständige Umsetzung der neuen Diagnosestruktur erfolgte jedoch schrittweise, da bestehende Diagnoseprogramme nur teilweise durch Testmodule ersetzt wurden. Vor allem bei der Baureihe X5 (ab 2000) entstand dadurch ein „Diagnose-Mischmode“, weil hier sowohl neue Steuergeräte als auch Übernahmesysteme eingeführt wurden.

Beim „Diagnose-Mischmode“ ist vor allem zu beachten, dass ein Großteil der Steuergerätefunktionen und Fehler Speicherdetails nicht über die Funktion „Steuergerätefunktionen“ abgerufen werden kann. Fehlerzusatzinformationen sowie Diagnoseabfragen und Bauteilansteuerungen sind in der Regel nur im Diagnoseprogramm für das Steuergerät vorhanden. Das gilt auch für Informationen wie den DWA-Alarmspeicher (Diebstahl-Warnanlage) oder sonstige Systemspeicher.

Damit der Anwender erkennt, dass die Diagnosefunktion nur über das Diagnoseprogramm abgerufen werden kann, erhält er einen Hinweistext. Das Diagnoseprogramm muss über die Funktions- und Bauteilauswahl aufgerufen werden. Innerhalb des Diagnoseprogramms sind die Diagnosefunktionen (Steuergerätefunktionen) unter der Auswahl „Expertenmode“ zu finden. ■



Übergangsphase: Vor allem beim BMW X5 ist der so genannte „Diagnose-Mischmode“ zu finden.

## WDS erweitert

Das Wiring Diagram System (WDS) zur Anzeige von Schaltplänen auf handelsüblichen Computern steht jetzt mit deutlich erweiterten Funktionen zur Verfügung. Die DVD für die BMW Fahrzeuge enthält neben den bislang verfügbaren Modellen auch Schaltpläne für die älteren Baureihen E38, E39, E52 und E53. Auch die technischen Daten des E87 sind bereits integriert. Für MINI wird zudem eine eigene CD angeboten, die alle MINI spezifischen Schaltpläne, Steckeransichten, Pin-Belegungen und Einbauorte enthält.

Bislang stand WDS hauptsächlich in den europäischen Sprachen zur Verfügung. Im kommenden Jahr ist WDS in weiteren Sprachen verfügbar: Türkisch, Indonesisch, Japanisch, Chinesisch, Russisch, Koreanisch, Thailändisch und Griechisch.

Mit der Einführung von WDS im März 2004 konnten Schaltpläne erstmals auf handelsüblichen Computer angezeigt werden. Bis zu diesem Zeitpunkt war dies ausschließlich über die BMW Diagnosesysteme möglich, die nun spürbar entlastet werden. Zudem unterstützt WDS die Wartung und Reparatur von elektrischen Systemen, indem es die dafür zentralen Informationen inklusive der Struktur des Kabelbaums schnell und an jedem Arbeitsplatz zur Verfügung stellt. ■



Mit erweiterten Funktionen und neuen Sprachen: WDS-CD für BMW Fahrzeuge.

# Effizientere Hilfe

Im Rahmen der Einführung von Progman wurde auch der technische Support der Software Service Station erweitert.

Progman, das neue System zur parallelen Programmierung von bis zu fünf Fahrzeugen, steht den Vertriebsgesellschaften, Importeuren und der Handelsorganisation nun weltweit zur Verfügung. GT1 und DISplus können über die Werkstattvernetzung weiterhin als Bediengeräte für Progman eingesetzt werden, stehen nun aber hauptsächlich für die Diagnose zur Verfügung. Mit der Einführung von Progman ist sichergestellt, dass die Fahrzeuge der BMW Group auch weiterhin schnell und effizient auf den jeweils neuesten Datenstand gebracht werden können.

Progman läuft auf der Software Service Station (SSS). Seit Beginn des Jahres steht ein neues Modell zur Verfügung, das

den gleichen Funktionsumfang hat wie die bisherigen Geräte, aber ohne Monitor ausgeliefert wird. Es können alle handelsüblichen Bildschirme (TFT, CRT) angeschlossen werden. Ausgestattet ist die SSS mit einer DVI-Grafikkarte mit PCI to VGA-Adapter.

Zugleich wurde der Support-Vertrag für die SSS deutlich erweitert. Zentraler Punkt ist die auf vier Stunden verkürzte Reaktionszeit nach Eingang der Meldung bei Hewlett Packard (HP). Dies bedeutet eine wesentliche Verbesserung gegenüber der bisherigen Regelung, nach der eine Reaktionszeit bis zum nächsten Werktag vereinbart war. Der bisherige Kontaktprozess über die Siemens-Hotline bleibt davon unberührt.

Die neue Vereinbarung sieht vor, dass der Servicetechniker von HP in den Handelsbetrieb kommt und dort alle Reparaturen erledigt. Er stellt alle benötigten Arbeitskräfte, Ersatzteile und Materialien bereit, die für die Instandsetzung des defekten Gerätes erforderlich sind. Das Support Team bleibt vor Ort, bis mit der Installation der Progman Basis CD (SSS Base XPe V1.0 CD) eine erfolgreiche Reparatur sichergestellt ist. Der neue Vertrag wird den Support für die SSS weiter verbessern und durch die verkürzte Reaktionszeit einen wichtigen Beitrag für einen schnellen und effizienten Service leisten. ■



Ergänzendes Angebot: Ab sofort kann die Software Service Station (SSS) auch ohne Monitor bestellt werden.



# Bestens gerüstet für alle Lebenslagen

Neue Produkte zum Nachrüsten für unterschiedlichste Bedürfnisse.

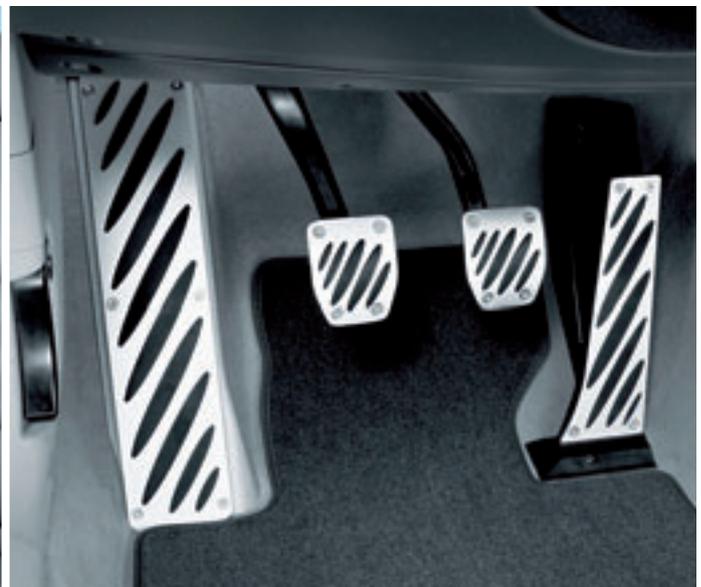
BMW Fahrer, die besonderen Wert auf durchdachte Raumnutzung legen, spricht das neu entwickelte Staufachmodul an. Es kann bei Fahrzeugen, die mit herausnehmbaren Skisack ausgestattet sind, an dessen Stelle montiert werden. Das Bauteil ist für den E60 sowie für fast alle neuen Fahrzeuge ab dem E60 verwendbar.

Das Staufach-Modul kann vom Kunden problemlos selbst montiert und demontiert werden. Somit kann er während der Skisaison den Skisack verwenden und im Anschluss das nützliche Ablagesystem einsetzen. Es ist aus ABS-Kunststoff gefertigt und besteht aus zwei großen Schwenkfächern, die auf leichten Druck langsam nach vorne herausklappen. Bei hochgeklappter Mittelarmlehne ist das Staufach-Modul nicht sichtbar.

Eine ganz andere Zielgruppe haben die nachrüstbaren Alu-Pedale und die Alu-Fußstütze im Visier. Sie verleihen dem Fahrzeug eine besonders sportlich-individuelle Note und besitzen im Gegensatz zu den Produkten einiger freier Anbieter ein Höchstmaß an Qualität und Passgenauigkeit. Für den Einbau der Pedale sind rund 60 Minuten, für die Alu-Fußstütze rund 30 Minuten zu veranschlagen. Die Einbauanleitung ist im ASAP (BMW Aftersales Assistance Portal) verfügbar. Im Liefer-

umfang sind jeweils die Aluminium- und Gummiauflagen enthalten. Bei der Fußstütze sind zusätzlich noch die erforderlichen Senkkopfschneideschrauben beigefügt, bei den Pedalen noch ein Fahrpedal.

Durch die unterschiedliche Gesamtzahl der Pedale sind bei der Bestellung des Alu-Pedal-Satzes nur Versionen für Schalt- und Automatikgetriebe zu unterscheiden. Die Fußstützen sind dagegen modellspezifisch und derzeit lieferbar für E39, E53, E87 und E46 sowie ab Markteinführung für den E90. Bei letzterem ist die Kombination der Alu-Bauteile mit Fußmatten der Alu-Linie besonders ansprechend und einen Hinweis an den Kunden Wert. ■



Individuell: Das Staufach-Modul anstelle des Skisacks (im Bild: E60) oder sportliche Alu-Pedalerie und -Fußstütze (im Bild: E90).

# Breites Spektrum

Zeitgleich mit seiner Markteinführung steht für den neuen BMW 3er ein umfassendes Zubehörprogramm zur Verfügung.

Für alle, die ihren neuen BMW 3er über das umfangreiche Sonderausstattungsprogramm hinaus noch persönlicher, funktionaler oder sportlicher gestalten wollen, steht eine Fülle an Original BMW Zubehör zur Verfügung. Es reicht von optischem Tuning über erhöhte Sicherheit bis hin zu Produkten der mobilen Kommunikation.

Eine traditionell wichtige Rolle nehmen dabei Leichtmetallräder ein, die dem BMW 3er noch mehr Dynamik verleihen. Wichtig ist dabei, dass alle angebotenen Räder bereits in den Fahrzeugpapieren vermerkt sind. Eintragungen sind daher nicht mehr erforderlich. Wie bei BMW üblich, bietet das Zubehörsortiment die Räder „eine Nummer größer“ an, als sie ab Band lieferbar sind. Folglich bilden beim E90 19-Zoll-Räder den Höhepunkt im Programm. Sie sind wahlweise im Design „Sternspeiche 199“ oder „Sternspeiche 179“ erhältlich, haben Mischbereifung und verfügen über Runflat-Notlaufeigenschaften.

Mindestens genauso markant wie die großen Räder sind die aerodynamischen Anbauteile. So kann der E90 mit einem neu entwickelten Aufsatzteil für die Frontschürze im Stil des M3 CSL optimiert werden. Es besteht aus dem ultraleichten Rennsportmaterial Carbon, ist klar lackiert und wurde von den BMW Ingenieuren im Windkanal entwickelt. Passend dazu gibt es einen Heckspoiler, der in Wagenfarbe lackiert ist. Dieser

wird an der Serienheckklappe befestigt. Optische Akzente anderer Art setzen die Rückleuchten im „Black-Line-Design“. Bei diesen sehr sportlichen Heckleuchten sind die Blinker und Rückfahrcheinwerfer grau, Brems- und Rücklicht dagegen in einem dunkleren Rot als in der Serie.

Für mehr Sicherheit sorgt die nachrüstbare Frontkamera. Die unter dem vorderen Nummernschild montierte Weitwinkelkamera ermöglicht es, den Querverkehr im Winkel von 131 Grad nach links und rechts einzusehen. Die Bilder werden über ein extra nachrüstbares Monitordisplay angezeigt. Gerade beim Einfahren in eine unübersichtliche Kreuzung oder bei Hofausfahrten erhöht das die Sicherheit.

Ein Sicherheits- und Komfortgewinn gleichermaßen ist die nachrüstbare Rückfahrkamera. Sie hilft beim Rangieren und Einparken. So werden über den Zusatzmonitor die Bilder angezeigt, die eine im Gepäckraumdeckel montierte Kamera aufnimmt. Das System schaltet sich automatisch ein, sobald der Rückwärtsgang eingelegt wird. Ebenfalls dem leichteren Einparken dient das Nachrüst-Set der Park Distance Control (PDC). Für das nachrüstbare akustische Warnsystem werden die Sensoren an den vorderen und hinteren Nummernschildträgern befestigt.

Besonders attraktiv ist die beleuchtete Einstiegsleiste, die erstmals für die 3er-Baureihe angeboten wird und dem Fahrzeug eine individuelle Note verleiht. Der durch eine Elektrolumineszenz-Folie beleuchtete Schriftzug in der Edelstahlleiste ist in dämmeriger Umgebung gut sichtbar, bei hellem Licht erscheint der Schriftzug in Chrom-Optik.





Weitere Elemente aus dem umfassenden Zubehörprogramm für den E90 sind Holzausführungen für Schaltknäufel beziehungsweise Automatik-Wählhebel und Handbremsgriff, Snap-in-Adapter für verschiedene gängige Handytypen oder ein nachrüstbares DVD-System. Dieser mobile DVD-Spieler besitzt kabellose Infrarot-Kopfhörer, ein 10,2 Zoll großes TFT-Display und kann mühelos mitgenommen werden, um ihn auch außerhalb des Fahrzeugs zu nutzen.

Selbstverständlich steht für den E90 ein umfassendes Spektrum an Transporthilfen zur Verfügung. Es reicht von der Klappbox für den Kofferraum über die Dachträger bis zu einem Sortiment unterschiedlicher Aufsätze für die Träger. Erstmals wird ab der Markteinführung des BMW 3er eine neue, kompakte Dachbox angeboten. Sie fasst 350 Liter und rundet damit das Angebot an Original BMW Dachboxen nach unten hin ab. ■

## Film ab!

Ab sofort ist die neue Version der Original BMW Teile und Zubehör DVD erhältlich. Sie zeigt die Highlights des Zubehörprogramms in neun kurzen, an internationalen Schauplätzen aufwändig produzierten Kurzfilmen. Schließlich sagen bewegte (und bewegende) Bilder mehr als 1000 Worte und bestimmen maßgeblich die Kaufentscheidung mit.

Die DVD macht dabei auf das umfangreiche Zubehörangebot von BMW aufmerksam. Zahlreiche Neuerungen machen die neue DVD im Vergleich zu älteren Versionen noch attraktiver. So sind selbstverständlich die jüngsten BMW Modellreihen mit enthalten, also der 1er, der 5er (E60), der 6er und der X3. Zugleich wurde auch die Angebotspalette aktualisiert und die innovativen Entwicklungen der letzten Zeit – beispielsweise Front- und Rückfahrkamera, adaptives Kurvenlicht, DVD-System und BMW Runflat-Bereifung – aufgenommen. Die verbesserte Kommunikation der Produktmerkmale, eine übersichtlichere Menüführung sowie ein neuer, starker Soundtrack sind weitere Merkmale der neuesten Version.

Neu ist auch, dass die Erläuterungen auf der DVD in sieben verschiedenen Sprachen enthalten sind. Weil es das Medium auch in beiden gängigen TV-Normen gibt (PAL und NT-SC), ist die DVD praktisch weltweit einsetzbar. Dabei eignet sie sich nicht nur als verkaufsunterstützendes Element im Schauraum. Genauso ist das Filmmaterial auch bei Präsentationen und Messen oder als Give-away einsetzbar. Außerdem können die enthaltenen Filme zum Beispiel auch in eigenen Websites integriert werden. Eine besonders attraktive und in einigen Märkten bereits praktizierte Anwendung ist überdies, die DVD in das Neufahrzeug-Welcome-Package oder sonstige Kunden-Mailings zu integrieren. ■



## Gut aufgehoben

Als erster Automobilhersteller der Welt hat sich BMW eines Sicherheitsthemas angenommen, das bisher nur zu oft vernachlässigt wurde: der Gefahr durch ungesicherte Tiere im Fahrzeuginnenraum. Dabei stehen speziell die Hunde im Mittelpunkt des Interesses. Schließlich besitzen sie oft nicht nur eine nicht unerhebliche Masse und sind damit ein noch höheres Gefahrenpotenzial, sondern werden auch deutlich häufiger als andere Tiere im Auto mitgenommen.

Crash-Tests belegen, dass bei einem Aufprall Hunde, die sich im Fond eines Fahrzeugs befinden, genauso zu riskanten „Geschossen“ werden wie ungesicherte Passagiere oder Ladung. Als letztere werden die Vierbeiner im verkehrsrechtlichen Sinne auch eingestuft.

Bei BMW wurde nun ein Hundesicherheitsgeschirr entwickelt, das ab sofort verfügbar ist. Es dient der Sicherung von Hunden auf der Rückbank. In seiner Funktion ist es in erster Linie für die Sicherheit der mitreisenden Menschen ausgerichtet. Allerdings genießt auch das Tier einen deutlich verbesserten Schutz, da das Geschirr Crashtest-geprüft ist.

Die Handhabung des Hundesicherheitsgeschirrs ist denkbar einfach, was der Akzeptanz zu Gute kommen wird. Die Vorderläufe des Hundes werden durch zwei Öffnungen geführt und das Geschirr um den Brustkorb gelegt. Sobald das Gurtschloss des Geschirrs eingerastet ist, muss nur noch die Gurtlänge des Geschirrs so eingestellt werden, dass es am Körper des Hundes anliegt. Zum Schluss wird der Dreipunktgurt des Fahrzeugs durch die Schlaufen des Sicherheitsgeschirrs gezogen und in das Gurtschloss gesteckt. Praktisch ist, dass bei Fahrtunterbrechungen das Sicherheitsgeschirr nicht vollständig abgenommen werden muss: An einer integrierten Öse kann eine Leine für Spaziergänge befestigt werden.

Das Hundesicherheitsgeschirr wird mit passender Tasche und Bedienungsanleitung geliefert und kann in drei Größen bestellt werden: klein (für Hunde mit einem Gewicht von 7 bis 14 Kilogramm), mittel (für Hunde mit einem Gewicht von 14 bis 27 Kilogramm) und groß (für Hunde mit einem Gewicht von 27 bis 40 Kilogramm). Es ist aus reiß- und stoßfestem Polyestergewebe gefertigt und eignet sich für alle BMW Fahrzeuge, die über Rücksitze verfügen. ■



## Tipps & Tricks zum neuen ETK

Seit dem 15. November 2004 ist weltweit der neue ETK 1.0 verfügbar. Um einen möglichst problemlosen Übergang vom alten „Group ETK 1.1“ auf den neuen „ETK 1.0“ zu gewährleisten, wird eine Parallelbelieferung bis einschließlich Februar 2005 erfolgen. Diese Übergangszeit sollte intensiv zu Schulungen und Tests sowie einem „Sich-Vertraut-Machen“ mit der neuen Software genutzt werden.

Unsere Empfehlung lautet deshalb: Nutzen Sie die Trainings-CD SIP ETK. Installieren Sie sich den neuen ETK lokal und parallel zum bestehenden Group ETK 1.1 und üben Sie an aktuellen Geschäftsvorfällen. Sobald Sie der Meinung sind, dass Sie bereit für einen Wechsel auf die neue Software sind, können Sie dies jederzeit tun, spätestens allerdings bis Ende Februar. Sie sollten den Wechsel mit den jeweils betreuenden IT-Stellen (wie zum Beispiel den strategischen Partnern, DMS-Betreuern oder Inhouse-Administratoren) besprechen. Spätestens ab März 2005 müssen Sie auf die neue Software wechseln, da ab diesem Zeitpunkt nur noch Anfragen mit dem neuen ETK 1.0 bearbeitet werden.

Falls Sie in Ihrem Betrieb noch keine Schulungs-CD (SIP ETK) für den neuen ETK 1.0 vorliegen haben, sollten Sie sich bitte umgehend mit Ihrem zuständigen Trainingsmanager in Verbindung setzen und dafür sorgen, dass alle ETK-Anwender das vorgesehene Training absolvieren können. ■





# Weltpremiere als Miniatur

Neue Lifestyle Accessoires, die demnächst auch Ihre Kunden erwerben können...

Im Frühjahr 2005 feiert der neue BMW 3er seine Weltpremiere auf dem Genfer Automobilsalon. Um bereits jetzt einen Vorgeschmack auf das neue Fahrzeug zu erlangen, hat BMW die detailgetreue Miniatur des neuen 3er schon im Dezember 2004 auf den Markt gebracht. In den bekannten Sammlerformaten 1:18, 1:43 und 1:87 beeindruckten die Modelle im Kleinformat durch detailgetreue Maßstäbe – optisch wie technisch. Auch bei den Miniaturen werden die innovativen Fortschritte des neuen BMW 3er deutlich. Die BMW 3er Miniaturen gibt es in den Farben Sparkling graphite, Arktis metallic, Titansilver und Monaco blue.

Eine Miniatur ganz anderer Art ist das neue BMW 6er Cabriolet für Kids. Es ist das neueste Produkt aus der Familie „Pedal- und Elektrofahrzeuge“, innerhalb derer es eine High-End-Position einnimmt. Im Unterschied zu anderen Fahrzeugen dieser Klasse zeichnet sich das Kinder-Automobil durch größere Räder und eine elektrische Hupe im Lenkrad aus. Das ab sofort erhältliche Mobil ist für eine Altersgruppe von vier bis sieben Jahren gedacht. Wahlweise kann es mit Pedal- oder 12-Volt-Elektroantrieb bestellt werden, wobei im letztgenann-

ten Fall unterschiedliche Landesausführungen für USA und Japan, Großbritannien sowie Australien zu berücksichtigen sind.

Ein ebenfalls toller Kinderspaß ist das BMW WilliamsF1 Team Kidsbike, das mit einem Novum aufwartet. Das Zweirad macht nicht nur Laune, sondern schont den Geldbeutel der Eltern, weil es zwei Produkte in einem vereint. Für Kinder ab einem Alter von etwa 2,5 Jahren kann es als Lauflernrad dienen. Zu einem späteren Zeitpunkt können dann die Pedale montiert werden, so dass es zum Kinderfahrrad bis zu einem Alter von etwa sechs Jahren wird. Überdies besticht das Kidsbike, das in Tests von Kindern und Eltern sofort begeistert aufgenommen wurde, durch sein authentisches BMW WilliamsF1 Team Design. ■



Zwei in einem: Das Kidsbike kann wahlweise als Laufrad oder als Fahrrad genutzt werden. Attraktiv ist die Lackierung in den Farben von BMW WilliamsF1.



Flotter Spaß: Das BMW 6er Cabriolet mit Elektro- oder Pedalantrieb.



Brandneu: Den E90 gibt es schon vor der Markteinführung als Miniatur.

# Gemeinsame Ziele

Mehrere nord- und nordosteuropäische Märkte wurden zur BMW Nordic / Baltic Regionalorganisation vereint. Verner Kiesbye leitet für diese Gesamtregion den Bereich Aftersales.

Um Synergien und Marktpotenziale besser nutzen zu können, wurde ein neues Projekt gestartet: Unter der Bezeichnung BMW Nordic / Baltic sind mehrere kleine nord- und nordosteuropäische Märkte zusammengelegt. So gehören die skandinavischen Länder Dänemark, Norwegen, Schweden und Finnland sowie die baltischen Staaten Litauen, Lettland und Estland zur gemeinsamen Regionalorganisation BMW Nordic / Baltic.

Der Bestand an BMW und MINI Fahrzeugen beläuft sich in der gesamten Regionalorganisation auf rund 360 000 Einheiten, wobei auf Schweden allein ein Drittel entfällt. Danach folgen

Norwegen und Litauen mit 71 500 und 64 650 Einheiten. Im Jahr 2004 wurden insgesamt über 18 100 Fahrzeuge im Gesamtmarkt abgesetzt. Auch hier entfiel auf Schweden der Löwenanteil (rund 9 100 Einheiten), gefolgt von Norwegen (rund 3 900 Einheiten), Finnland (rund 2 930 Einheiten) und Dänemark (über 1 500 Einheiten). Ähnlich fiel 2004 die Verteilung der Umsätze im Aftersales aus.

Die Regionalorganisation BMW Nordic / Baltic umfasst insgesamt 149 Werkstattbetriebe. Entsprechend dem Fahrzeugabsatz und der Größe des Landes entfallen davon auf Schweden 58, auf Finnland 31, auf Norwegen 29 und auf Dänemark 24. In den balti-

schen Staaten gibt es je drei Werkstätten in Estland und Litauen sowie eine in Lettland.

Kernziel für die Gründung der BMW Nordic / Baltic Regionalorganisation war es, bestimmte, in allen Einzelmärkten anfallende Aufgaben und Arbeitsprozesse zu zentralisieren, um auf diese Weise die Ressourcen und Kapazitäten zu entlasten beziehungsweise zu optimieren. Einige Funktionen werden vollständig von BMW Nordic / Baltic übernommen, andere Bereiche wie der Aftersales wiederum werden gemeinsam mit den einzelnen Organisationen in den Märkten betreut.



Aftersales Direktor bei BMW Nordic / Baltic:  
Verner Kiesbye.

Große Vertriebsregion: Sie umfasst die skandinavischen (orange) und baltischen (grün) Länder.



Sitz in Schweden: In Solna ist das Büro von BMW Nordic / Baltic, ebenso das Hauptquartier der BMW Group in Schweden.

Wichtige Voraussetzung für das Funktionieren dieser Strategie ist, dass alle beteiligten Märkte gleichwertig behandelt werden, unabhängig von ihrer Größe. Ebenso ist es unabdingbar, dass die einzelnen Märkte im täglichen Umgang mit den Kunden und den Händlern eigenverantwortlich auftreten. Aus diesem Grund ist der Weg der Informationen von der BMW Group Zentrale in München der gleiche wie früher und führt direkt in die einzelnen Länder.

Bei BMW Nordic / Baltic leitet Verner Kiesbye als General Manager den Aftersales. Der 54-Jährige ist seit drei Jahren bei BMW und verfügt über eine knapp drei Jahrzehnte lange Erfahrung im Automobil-Business – überwiegend im Bereich Aftersales. Zu seinen wichtigsten Aufgaben gehört die Kontrolle jener Prozesse, die zentral abgewickelt werden. Zu diesen gehört beispielsweise

se der Bereich Garantie und Kulanz. Die Mitarbeiter dieser Abteilung bei BMW Nordic / Baltic sind jeweils für ein Land zuständig, so dass alle Anfragen aus den einzelnen Märkten schnell und kompetent, gleichzeitig aber auch höchst effizient bearbeitet werden können. Daneben koordiniert Verner Kiesbye die Aftersales-Produktlandschaft und kümmert sich um das übergreifende Marketing. Zusätzlich ist er auch für die Aftersales-Strategie in der Gesamtregion verantwortlich.

Umgekehrt sind die Länderorganisationen für die lokalen Marktaktivitäten selbst verantwortlich. BMW Nordic / Baltic koordiniert diese Aktivitäten nur innerhalb der BMW Group. Eine wesentliche Aufgabe ist dabei die möglichst starke Verknüpfung des Fahrzeugverkaufs mit dem Bereich Accessoires und Lifestyle. So wird zum Beispiel bei der Markteinführung eines neuen BMW Modells von BMW Nordic / Baltic die Strategie so erarbeitet, dass Accessoires und Lifestyle-Produkte parallel mit eingeführt und vermarktet werden.

Hauptaugenmerk von Verner Kiesbye liegt für das Jahr 2005 auf dem Erreichen der gesteckten Umsatzziele in den Ländern und in der Gesamtregion. Nicht weniger wichtig ist es ihm, die Qualität der Werkstattausrüstung in allen Märkten sicherzustellen. Nur wenn die Ausrüstung auf dem neuesten Stand ist, können Probleme für Kunden mit neueren Fahrzeugen vermieden werden – denn auch im Norden ist BMW Premium Service das oberste Gebot. ■



Foto: Wrieland



Foto: Luitpold Leeb

Wasserwege: Alle Staaten (oben Norwegen, darunter Finnland) sind stark von ihren langen Küsten geprägt.



Foto: R. Ryan, Copyright: Stockholm Visitors Board, www.imagebank.sweden.se

Hauptmarkt: Schweden (im Bild die Hauptstadt Stockholm) ist der größte Einzelmarkt innerhalb der BMW Nordic / Baltic Vertriebsregion.

## BMW Aftersales

Eine internationale  
Publikation für  
Mitarbeiter der BMW  
Handels- und Service-  
organisation



Freude am Fahren

## Impressum

**Aftersales** erscheint drei- bis viermal jährlich und wird in 15 Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Indonesisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Niederländisch, Portugiesisch, Slowakisch, Slowenisch, Schwedisch, Spanisch, Thailändisch, Chinesisch) an über 40 000 Service- und Teilevertriebsmitarbeiter in nahezu 90 Ländern versandt.

**Herausgeber:** Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft,  
Aftersales Kommunikation, VT-A-4, D-80788 München

**BMW Objektleitung:** Carola Erlewein, VT-A-4,  
e-mail: carola.erlewein@bmw.de

**Redaktion und Produktion:** HörnerWieland, Gewerbepark 13, D-83052 Bruckmühl

### Auslandsausgaben:

Indonesien: BMW Indonesia, Jakarta; Japan: BMW Japan Corp. Chiba;  
Italien: BMW Italia S.p.A., San Donato Milanese;  
Korea: BMW Korea Co., Ltd., Seoul; Slowakische Republik: AWT Bavaria S. R. O., Bratislava;  
Slowenien: Avto Aktiv d.o.o., Ljubljana; Thailand: BMW (Thailand) Co., Bangkok;  
USA: BMW of North America, LLC., Woodcliff, NJ

Nur für den internen Gebrauch in der BMW Handels- und Serviceorganisation.  
Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung der BMW AG, VT-A-4.  
01/05, 20000