

# After-sales

Informationen rund um Service,  
Teile, Zubehör und Lifestyle.

Eine Publikation für Mitarbeiter der BMW Handels- und Serviceorganisation.

## Produkttechnik

---

**Besser sehen:** BMW Night Vision und Fernlichtassistent FLA.

## Service

---

**BMW Mobile Care:** Europaweit einheitliche Mobilitätslösungen für BMW Kunden.

## Teile, Zubehör, Lifestyle

---

**Nachrüstung:** Das M Aerodynamikpaket für den BMW 1er, 3er und X3.



BMW After-sales

Ausgabe Nr. 79



Freude am Fahren

## International

**Editorial**

Hans-Peter Lange, „Moments of Truth“.

3

**Panorama**

Kurz gemeldet. Nachrichten aus der Welt von BMW.

4

**BMW in Neuseeland**

Einheit bringt Erfolg. Neuseeland auf Wachstumskurs.

30

## Produkttechnik

**BMW Night Vision und Fernlichtassistent**

Mehr Sicht und Sicherheit. Neue Assistenzsysteme.

7

**Karosserie-Elektronik**

ACSM-Crashmodul. Zentrale für die Rückhaltesysteme.

11

Karosserie-Gateway-Modul. Integrierte Lösung.

11

## Vermarktung

**Service**

BMW Repair Inclusive. Reparatur inbegriffen.

21

**Teile und Zubehör**

Neuer Konfigurator. BMW Zubehör-Konfigurator.

21

Zum Zugreifen. Verkaufsdiskret für BMW CareProducts.

21



## Service

**BMW Mobile Care**

Vertrauen durch Sicherheit. Mobilitätsleistungen harmonisiert.

12

**Service Consulting**

Marktentwicklung Service. Eine Herausforderung.

14

**Service Tipps**

Neue Standheizung im BMW 3er. Tipps zum Betrieb.

16

JETstream weltweit aktiv. Einführung abgeschlossen.

17

PuMA überarbeitet. Neue Funktionen und mehr Komfort.

17

Geräusche an der Vorderachse. Hinweise zu E46 und E53.

18

DISplus läuft aus. Servicevertrag endet in einem Jahr.

18

SIP für SAM. Schulungsprogramm für neues Modul.

18

Steuergerätenummern und was sie bedeuten. Übersicht.

19

**Technik-Quiz**

Der Kompetenz-Test. Prüfen Sie Ihr technisches Wissen.

20

## Teile, Zubehör, Lifestyle

**Teile und Zubehör Tipps**

ASAP. Expresslinks anlegen.

22

ETK. Verkürzte Teileliste.

22

SRD. Störungen früh erkennen.

23

**Original BMW Teile und Original BMW Zubehör**

Teile im Wettbewerb. Analyse von Verschleißteilen.

23

M Aerodynamikpaket. Nachrüstung für E83, E87 und E90 / E91.

24

Taschenhalter für Gepäckraum. Praktisches Extra.

24

Neue iPod-Anbindung. Alle Möglichkeiten nutzen.

25

Schutz vor Sonne. Rollos für den BMW 3er.

25

Eiskratzer und Scheibenreiniger. Für mehr Durchblick.

25

Effiziente Helfer. Lackschäden kostengünstig ausbessern.

26

Sportlicher Schaltknopf. Zwei Versionen zur Wahl.

26

Aufsatz aus Carbon. Sportlichere Optik für den BMW 3er.

27

Lammfellbezüge. Individueller Komfort im BMW 3er.

27

Neue Navigations-CD und -DVD. Mehr Informationen.

27

**BMW Lifestyle**

Geschenke machen. Give-Aways, Launch-Artikel und mehr.

28

BMW Kidsbike. Preisgekröntes Multitalent.

29

## In eigener Sache

Das Magazin **BMW Aftersales** haben wir für Sie überarbeitet. Es präsentiert sich in neuer, moderner Optik und wurde noch lesefreundlicher gestaltet. Wir hoffen, Ihnen gefällt die neue Ausgabe.

## Impressum

**Aftersales** erscheint drei- bis viermal jährlich und wird in 14 Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Indonesisch, Japanisch, Koreanisch, Niederländisch, Portugiesisch, Slowakisch, Slowenisch, Schwedisch, Spanisch, Thailändisch, Chinesisch) an Service- und Teilevertriebsmitarbeiter in nahezu 90 Ländern versandt. **Herausgeber:** Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft, Aftersales Kommunikation. VT-A-4, D-80788 München **BMW Objektleitung:** Henrike Seiffer, VT-A-4, E-Mail: henrike.seiffer@bmw.de **Redaktion und Produktion:** Hörner/Wieland, Gewerbepark 13, D-83052 Bruckmühl **Auslandsausgaben:** Indonesien: BMW Indonesia, Jakarta; Japan: BMW Japan Corp. Chiba; 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 nur mit Genehmigung der BMW AG, VT-A-4. 12/05, 40 000



## „Moments of Truth“

Trotz konsequenter Qualitätsprozesse in der Entwicklung, in der Fertigung und bei unseren Zulieferern lässt es sich nicht gänzlich vermeiden, dass die Mobilität unserer Kunden gelegentlich durch Mängel oder Pannen beeinträchtigt wird.

In solchen „Moments of Truth“, also in den besonders wichtigen Momenten der Kundenbetreuung, zeigt es sich, ob wir durch hervorragende Konzepte den Ansprüchen unserer Kunden gerecht werden. Diese Betreuungskonzepte müssen dem Kunden die Möglichkeit geben, umgehend freundliche Hilfe und Unterstützung von der BMW Group zu erhalten. Kundenbefragungen zeigen eindeutig die positive Wirkung auf die Loyalität, wenn derartige Problemfälle für den Kunden schnell und professionell gelöst werden. Wie Sie wissen, steht hierzu jedem BMW Kunden das ganze Jahr hindurch 24 Stunden am Tag eine Service-Telefonnummer zur Verfügung.

In dieser Ausgabe stellen wir Ihnen das für unsere Kunden kostenfreie, innovative Mobilitätskonzept Mobile Care vor. In 21 europäischen Märkten sorgen wir ab dem 1.1.2006 mit einem harmonisierten Leistungsumfang auf Premiumniveau für Ersatzmobilität im Pannenfall. Ob Weiterfahrt per Ersatzfahrzeug oder Fortsetzung der Reise per Flug oder Bahn, unsere Kunden können sich künftig darauf verlassen, in Europa auch im Pannenfall „nahtlos“ mobil zu bleiben.

Dabei sind wir uns wohl bewusst, dass all diese kostenintensiven Kundenbindungsmaßnahmen letztlich ergebnisrelevant sind. Vorrangiges Ziel muss es deshalb bleiben, durch die Vermeidung von Qualitätsmängeln oder auch Wiederholreparaturen infolge unsachgemäß ausgeführter Reparaturen die Zusatzkosten im wirtschaftlichen Rahmen zu halten.

In zunehmendem Umfang manipulieren selbsternannte, unlautere Chiptuner unsere

Motoren und gefährden damit die Kundenmobilität durch Folgeschäden. Hierfür kann die BMW Group keine Verantwortung übernehmen. Um diese Missbrauchsfälle rechtzeitig zu identifizieren, sind wir auf Ihre Hilfe angewiesen. In einer der nächsten Ausgaben von „Aftersales“ werden wir Sie darüber informieren. Unsere Kunden erwarten von unseren Produkten uneingeschränkte Zuverlässigkeit. Im Fall der Fälle liegt es an uns, und ich meine hiermit jeden Mitarbeiter der BMW Group und BMW Service Organisation, den Kunden durch eine exzellente Betreuungsleistung weiterhin von der Marke zu überzeugen und immer wieder neu zu begeistern.

**Hans-Peter Lange**  
**Leiter Gewährleistung**  
**und Kundenbetreuung**

# Innovationen im Vordergrund

Auf der Internationalen Automobil-Ausstellung in Frankfurt stellte BMW zahlreiche Neuheiten vor – Serienfahrzeuge und Concept-Cars genauso wie Zubehör- und Lifestyleprodukte.

Die Internationale Automobil-Ausstellung in Frankfurt erlebte ein Neuheiten-Feuerwerk von BMW. Im Mittelpunkt der Serienfahrzeuge stand die Weltpremiere des neuen BMW 3er Touring. Daneben waren zahlreiche Ergänzungen des bestehenden Modellprogramms ausgestellt, allen voran der 130i. Aber auch BMW 5er, 6er und 7er sowie der X3 wurden mit neuen Motorisierungen gezeigt.

Besondere Anziehungskraft ging auch von den beiden Concept-Cars aus – vor allem vom BMW Concept Z4 Coupé. Während der sportliche Zweisitzer schon durch sein außergewöhnliches Design die Blicke auf sich lenkte, setzte das zweite Concept-Car auf innere Werte: Der BMW Concept X3 Efficient-Dynamics besitzt einen Hybridantrieb in Kombination mit innovativen Technologien wie High Precision Injection, Brake Energy Regeneration und Auto-Start-Stop – effiziente Lösungen, die der Senkung des Kraftstoffverbrauchs bei unvermindertem Fahrspaß dienen.

Neben dem vollständigen BMW Modellprogramm erwartete den Messebesucher auch eine anspruchsvolle Präsentation von Original BMW Zubehör. Unter dem kommunikativen Leitmotiv „Mehr Freude“ zeigte BMW eine große Bandbreite an Zubehörprodukten. Eine Leichtmetallräder-Wand mit 20 verschiedenen Stylings, die sich vom Erd- bis zum Obergeschoss erstreckte, wies dem Besucher den Weg zum integrierten, 110 Quadratmeter großen Zubehörbereich.

Dort wurde ein BMW 325i ausgestellt, der unter anderem durch die Frontaufsatzteile und Stoßleiste in Carbon, die edle Interieurleiste aus Nussbaumwurzelholz sowie durch das DVD System Portable großes Publikumsinteresse weckte. Zudem konnte man an einem ausgestellten BMW X3 3.0d das Aerodynamikpaket II, die iPod-Schnittstelle und das DVD System Advanced erleben.

An einem interaktiven Exponat konnte der Standbesucher per Touchscreen selbst aktiv in die Vielfalt der Zubehörprodukte eintauchen. Während der Zubehörfilm auf einem Großbildschirm das Original BMW Zubehör auf emotionale Weise vermittelte, ermöglichte ein Beratungs-Counter ein direktes Gespräch mit Experten. Der BMW Service war im Counter-Verbund mit den Themen BMW Service Inclusive, Top Cover und Condition Based Service



vertreten. BMW TeleService wurde im Zusammenhang mit Connected Drive im Obergeschoss des Standes kommuniziert.

Viel Neues erwartete den Besucher auch im Bereich von BMW Lifestyle. Hier wurde die neue BMW Kollektion 2005 sowie aktuelle Accessoires und Lederwaren präsentiert. Erstmals war auf der IAA auch die Kollektion des BMW ORACLE Racing Teams zu sehen. Gleichzeitig feierte das neue Spitzenmodell der New Bike Generation, das BMW Cross Country Bike, seine große Premiere.



# Neue Motorisierungen

Zum Modelljahr 2006 setzt BMW die eingeleitete Modelloffensive fort und bietet ab sofort in bestehenden Baureihen zahlreiche neue Motorisierungen an. Das herausragendste Modell ist sicherlich der BMW 130i mit dem sportlichen 3,0-Liter-Reihensechszylindermotor.



Deutliche Erweiterungen gibt es auch für den neuen BMW 3er. Er ist nun als 318i mit einer neuen Einstiegsmotorisierung erhältlich. Diese basiert auf dem 2,0 Liter großen Vierzylindertriebwerk des 320i und leistet bei gleichem Hubraum 95 kW / 129 PS. Das maximale Drehmoment beträgt 180 Newtonmeter, womit der 318i in glatten 10,0 Sekunden auf Tempo 100 km/h sprintet. Der Kraftstoffverbrauch liegt im Mittel bei 7,3 Litern auf 100 Kilometer. Zusätzlich wird für den BMW 3er auch ein neuer Basis-Dieselmotor angeboten. Der 318d leistet 90 kW / 122 PS und besitzt ein Drehmoment von 280 Nm. Das reicht für einen Sprint von 10,6 Sekunden auf 100 km/h bei einem Normverbrauch von 5,6 l/100 km.

Doch auch „am anderen Ende“ der Motorenpalette des BMW 3er gibt es ein neues Triebwerk: So leistet der 330d nun kräftige 170 kW / 231 PS und begeistert durch das 500 Nm starke Drehmoment. Trotz sportlicher Fahrleistungen (0 auf 100 km/h 6,7 s; Vmax 250 km/h) begnügt er sich im EURO-Fahrzyklus mit einem Verbrauch von 6,5 Litern auf 100 Kilometer. Ab sofort kommt dieses Aggregat auch im X3 3.0d und im 530d zum Einsatz.

Der BMW 5er erhält zudem zwei modifizierte V8-Motoren. Das zunächst nur für die Limousine verfügbare 4,0-Liter-Triebwerk des 540i leistet 225 kW / 306 PS und weist ein maximales Drehmoment von 390 Nm auf. Damit beschleunigt sie in 6,2 Sekunden auf 100 km/h, die Höchstgeschwindigkeit ist auf 250 km/h begrenzt. Der neue 550i benötigt für den Sprint auf Tempo 100 nur 5,5 und als Touring 5,6 Sekunden. Der 5,0-Liter-V8-Motor leistet 270 kW / 367 PS und wartet mit einem maximalen Drehmoment von 490 Nm auf. Gemäß EURO-Fahrzyklus kommen die beiden BMW 5er mit 11,0 (540i) und 11,1 (550i) Litern Kraftstoff auf 100 Kilometer aus. Der 5,0-Liter-Motor kommt auch im BMW 6er Coupé und 6er Cabrio unter der Bezeichnung 650i zum Einsatz und löst den 645i ab.

Das Angebot beim BMW 5er wird zusätzlich um eine neue Dieselmotorisierung erweitert: den aus dem E90 bekannten Vierzylinder mit 120 kW / 163 PS. Der 520d beschleunigt damit in 8,6 Sekunden auf 100 km/h und erreicht eine Spitzengeschwindigkeit von 223 km/h – bei einem Durchschnittsverbrauch von nur 5,9 Litern auf 100 Kilometer.

Einen Leistungszuwachs gibt es auch für den BMW 7er: Das neue Diesel-Topmodell, der 745d, ist nun 242 kW / 330 PS stark und besitzt ein Drehmoment von 750 Nm. Damit ist er die leistungs- und drehmomentstärkste Luxuslimousine mit Dieselmotor. Der 745d benötigt für den Spurt auf 100 km/h nur 6,6 Sekunden. Zudem ist erstmals auch eine Langversion mit Dieselantrieb erhältlich: Der 730Ld verfügt über den 170 kW / 231 PS starken Reihensechszylinder-Dieselmotor, der ihn 238 km/h schnell macht und in 7,9 Sekunden auf 100 km/h beschleunigt.

## BMW gewinnt WTCC

Mit zwei zweiten Plätzen bei den beiden letzten Läufen zur FIA World Touring Car Championship (WTCC) sicherte sich BMW Pilot Andy Priaulx (GB) die Fahrer- und BMW die Herstellerwertung. Vizemeister in der international wichtigsten Tourenwagen-Rennserie wurde mit Dirk Müller (D) ebenfalls ein BMW Pilot. In der weltweit ausgetragenen Meisterschaft war BMW wieder über

drei Nationalteams vertreten: BMW Team Deutschland, BMW Team UK und BMW Italien-Spanien. Dabei handelt es sich jeweils um Privatteams, die von BMW unterstützt werden.

Während im abgelaufenen Jahr noch die Rennversion des E46 zum Einsatz kam, präsentierte BMW im September im Rahmen der IAA den Nachfolger auf Basis des neuen BMW 3er. Der BMW 320si besitzt einen 275 PS starken Zwei-Liter-Vierzylindermotor und folgt der langen BMW Tradition im Kunden-Motorsport. Sein Renndebüt findet voraussichtlich im April 2006 in Monza (I) statt.



# Werkstattleiter und Service Berater Tagungen

Von Anfang Juli bis Ende Oktober 2005 fanden die Werkstattleiter und Service Berater Tagungen für die deutsche Handelsorganisation statt. Rund 1000 Teilnehmer wurden jeweils eine Woche lang in der BMW Group Trainingsakademie in Unterschleißheim über Neuheiten und Änderungen im technischen Bereich des Aftersales informiert.

Die Workshop-Themen umfassten „Open Space“, den BMW M6, neue Antriebs-, Kupplungs- und Werkstattssysteme sowie Elektrik und Elektronik. Weiterhin waren die Themen Bedienkonzepte, Spot Repair und Glasreparatur Bestandteil der Tagungen. Die nicht-technische Komponente wurde durch die beiden Workshops „Kommunikationstraining“ und „Gewährleistung“ abgedeckt.



Als besonderer Workshop wurde ein fahraktives Training am Flugplatz Schleißheim in die Tagungen eingebunden. Unter der Anleitung fachkundiger Instruktoren konnten die Teilnehmer verschiedene Modelle in direktem Vergleich und die Wirkung neuer Regelsysteme erfahren. Darüber hinaus wurde auf Wunsch der Teilnehmer aus vorangegangenen Tagungen eine Werksbesichtigung in München, Dingolfing und Regensburg mit ins Programm aufgenommen.

Abgerundet wurden die Veranstaltungen durch offene Diskussionen, deren Grundlage die Ergebnisse der Feedback-Befragungen waren. Erwartungshaltungen und Lernziele der Teilnehmer konnten auf diese Weise mit den Trainingsinhalten und -konzepten abgeglichen werden. Insgesamt war das Feedback der Teilnehmer mit einer Zufriedenheitsquote von über 90 Prozent überwältigend positiv.

# BMW auf der Tokio Motorshow

Mitte Oktober präsentierte sich BMW auf der besucherstärksten Automobilmesse der Welt, der Tokio Motorshow. Sie wurde von rund 1,5 Millionen Menschen besucht. Neben den Asien-Premieren des neuen BMW 3er Touring, des BMW 130i und des BMW Z4 Concept Coupés standen vor allem die innovativen Technologien von BMW im Mittelpunkt des Besucherinteresses. Dazu zählte das BMW Active Hybrid Konzept, das erstmals in Asien gezeigt wurde, und besonders das Thema BMW EfficientDynamics.

Hinter diesem Begriff verbergen sich zwei Technologien: Zum einen die erste Direkteinspritzung, die in der Praxis wirklich einen großen Verbrauchsvorteil bietet. Diese High Precision Injection wird innerhalb der nächsten Jahre den Konflikt zwischen sportlichen Fahrleistungen und niedrigem Kraftstoffverbrauch in einzigartiger Weise lösen. Zum anderen umfasst BMW EfficientDynamics die Brake Energy Regeneration und das Auto-Start-Stop. Beim ersten System wird die beim Bremsen überschüssige Energie zurückgewonnen und dem „Energiehaushalt“ des Fahrzeugs wieder zugeführt. Beim Auto-Start-Stop sorgt eine intelligente Steuerung dafür, dass unter entsprechenden Rahmenbedingungen der Motor bei Fahrzeugstillstand stoppt und erst bei Betätigung des Gaspedals wieder automatisch gestartet wird. Beide Maßnahmen führen zu einer signifikanten Senkung des Kraftstoffverbrauchs im Alltag.

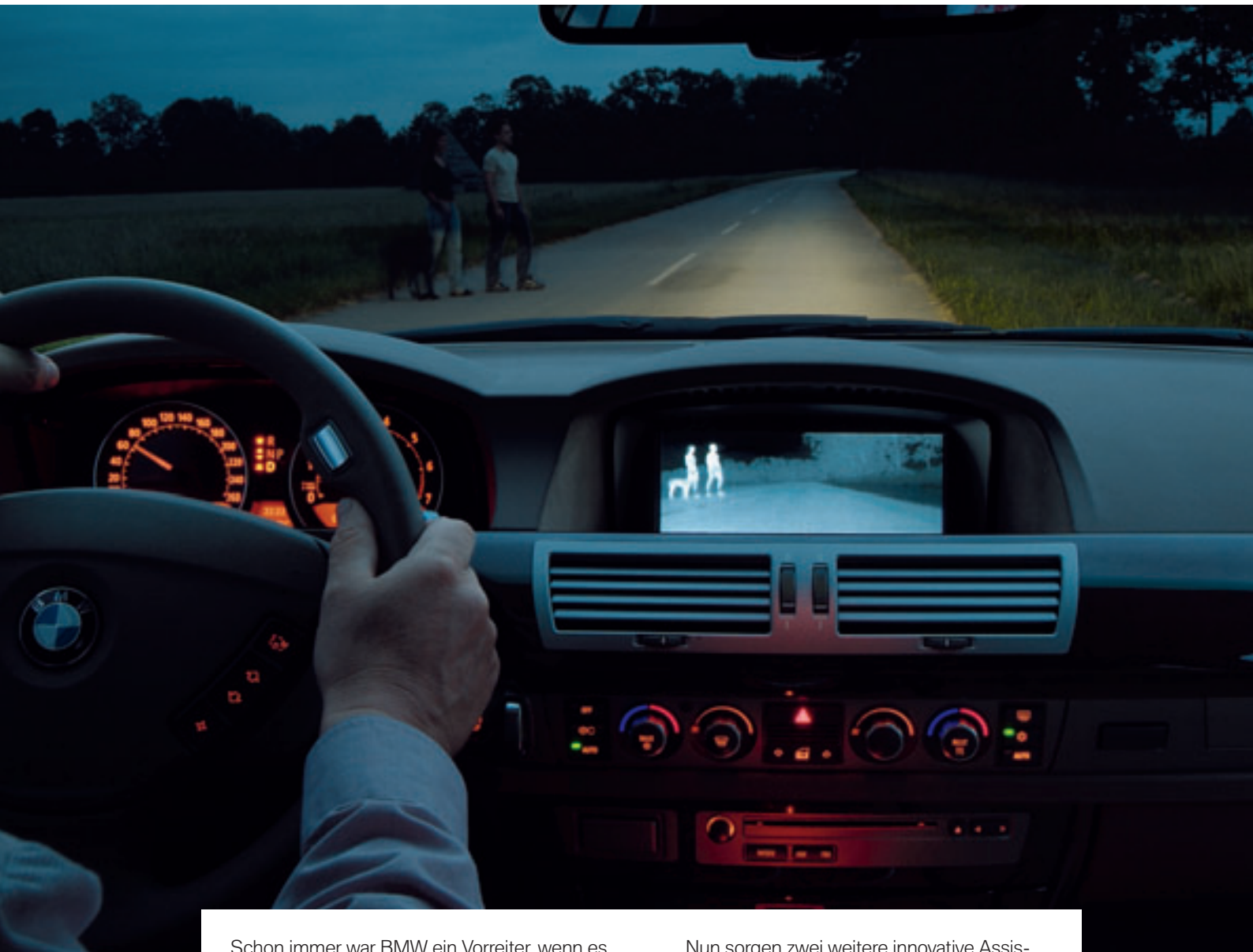
Die ausgestellten Exponate wurden durch einen starken Auftritt von Original BMW Zubehör flankiert. Anhand mehrerer Fahr-



zeuge wurde ein aktueller und repräsentativer Querschnitt durch die Vielfalt des Zubehörprogramms gezeigt. Dabei standen bei den Besuchern speziell die Leichtmetallräder und die Front- / Rückfahrkamera-Systeme im Mittelpunkt des Interesses.

# Mehr Sicht und Sicherheit

Mehr Sicherheit bei Dunkelheit – dieses Ziel verfolgt BMW mit dem neuen Fernlichtassistenten und mit BMW Night Vision.



Schon immer war BMW ein Vorreiter, wenn es um die Fahrzeugbeleuchtung ging: 1982 führte BMW als erster Hersteller beim BMW 6er Scheinwerfer mit Stufenreflektor ein, 1986 folgten im BMW 7er die weltweit ersten Ellipsoidscheinwerfer und die automatische Leuchtweitenregulierung, 1991 setzte BMW als erster Hersteller Xenon-Scheinwerfer mit Gasentladungstechnik ein – wiederum im BMW 7er. Im Jahr 2003 erfolgte die Einführung des adaptiven Kurvenlichts, bei dem die Scheinwerfer den Lenkbewegungen der Vorderräder folgen und damit den Kurvenverlauf besser ausleuchten.

Nun sorgen zwei weitere innovative Assistenzsysteme für mehr Sicht und Sicherheit: Der Fernlichtassistent und BMW Night Vision. Der Fernlichtassistent, der für BMW 5er, 6er und 7er als Sonderausstattung erhältlich ist, unterstützt den Fahrer bei der Bedienung des Fernlichts. Es wird abhängig von der Verkehrssituation automatisch ein- und ausgeschaltet.

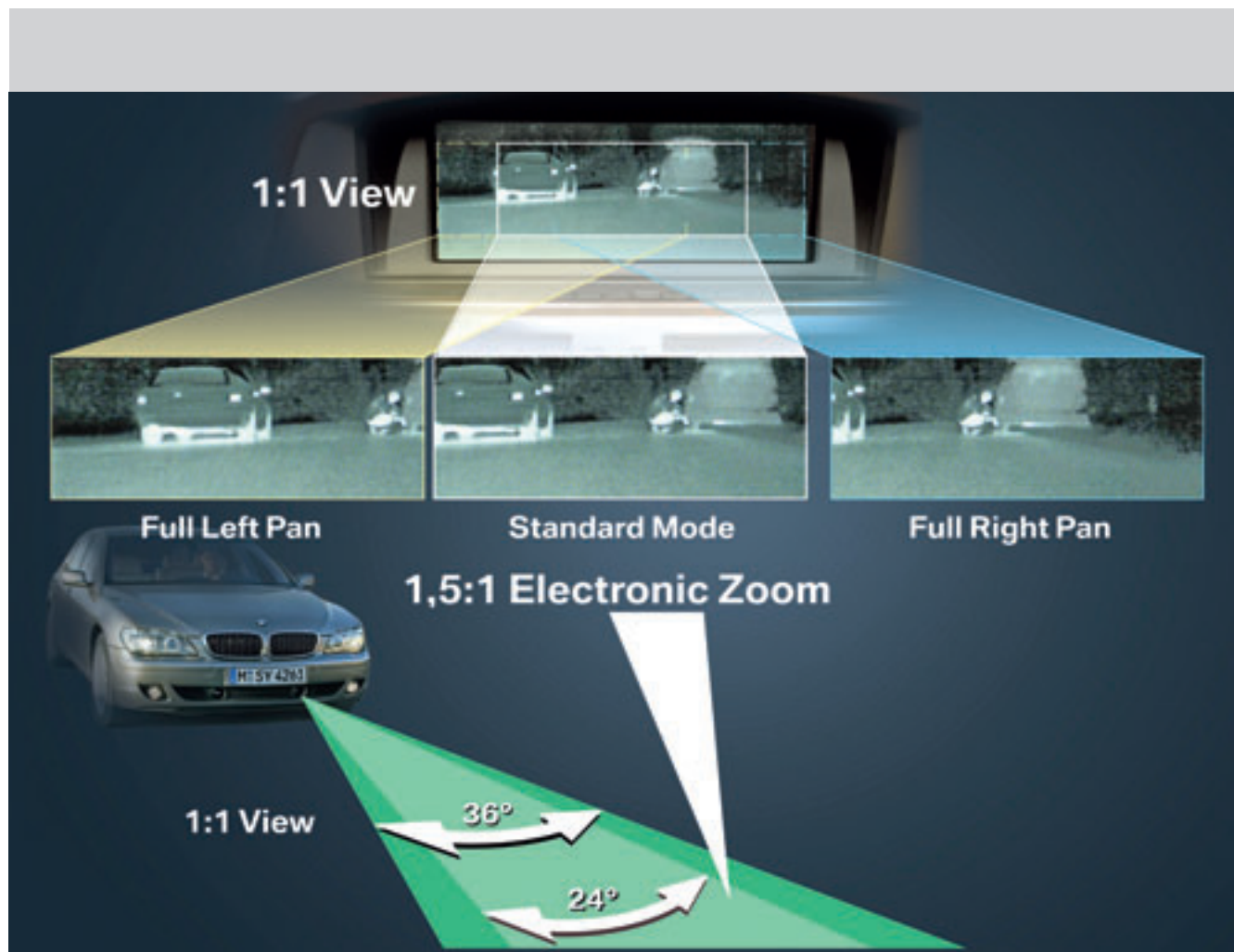
Der Fernlichtassistent (FLA) kann nur aktiviert werden, wenn der Lichtschalter in Schalterstellung „A“ steht. Der Regen-Fahrlicht-Sensor misst dann die Umgebungshelligkeit und schaltet bei Bedarf die Scheinwerfer ein. Für die

automatische Aktivierung des Fernlichts ist auch die Fahrgeschwindigkeit ausschlaggebend: Das Fernlicht wird nur dann durch den FLA eingeschaltet, wenn die Fahrgeschwindigkeit über 50 km/h liegt. Es wird auf Abblendlicht umgeschaltet, sobald die Geschwindigkeit weniger als 38 km/h beträgt.

Zentrales Bauteil des Fernlichtassistenten ist ein Bildsensor. Dabei handelt es sich um eine Spezialkamera zur Erkennung von Lichtquellen. Der Bildsensor überträgt per LVDS-Datenleitung (LVDS: Low Voltage Differential Signaling) Bilder an das FLA-Steuergerät, das diese Daten auswertet. Bildsensor und Steuergerät sind in einem Gehäuse untergebracht. Das FLA-Steuergerät sendet als Ergebnis der Auswertung eine Einschalt- oder eine Ausschaltempfehlung für das Fernlicht an das Lichtmodul.

Der Lichtkegel des Fernlichts hat eine Reichweite von etwa 400 Metern. Der Erfassungsbereich des Bildsensors liegt dagegen bei rund 1000 Metern. Damit ist sichergestellt, dass der Bildsensor entgegenkommende Fahrzeuge erkennt, bevor sie vom Lichtkegel des eigenen Fernlichts geblendet werden. Wenn der Bildsensor ein entgegenkommendes Fahrzeug erkennt, sendet das FLA-Steuergerät eine Ausschaltempfehlung an das Lichtmodul. Der Bildsensor erkennt auch ein vorausfahrendes Fahrzeug und eine Umgebung mit ausreichender Beleuchtung. Wenn kein Grund für das Abblenden des Fernlichts vorliegt, schaltet das Lichtmodul das Fernlicht automatisch wieder ein.

Mit einer ganz anderen Technik arbeitet das neue BMW Night Vision: Es ist ein Nachtsichtsystem, das sich die Eigenschaften des Infrarot-



Die Night-Vision-Kamera besitzt einen horizontalen Erfassungsbereich von 36 Grad. Ab 70 km/h wird dieser Winkel automatisch auf 24 Grad verringert, um einen Zoom-Effekt zu erzielen.



lichts zunutze macht. BMW Night Vision ist seit Oktober 2005 als Sonderausstattung für den BMW 7er erhältlich. Das System arbeitet mit „Ferninfrarot“. Andere Automobilhersteller verwenden dagegen so genanntes „Nahinfrarot“. Studien belegen jedoch, dass Ferninfrarot am besten dazu geeignet ist, Personen und Objekte frühzeitig bei Dunkelheit zu erkennen. BMW Night Vision ist ein passives System, das ohne die aktive Ausleuchtung durch Infrarotlicht arbeitet. Dadurch sind keine zusätzlichen Scheinwerfer notwendig.

Statt dessen ist vorne links im Stoßfänger die Night-Vision-Kamera montiert. Es handelt sich um eine Wärmebildkamera, bei der ein Bildsensor die Infrarotstrahlen erfasst, die von Objekten ausgehen. Eine Software verarbeitet die Signale zu einem sichtbaren Bild auf dem Control Dis-

play im Cockpit. Es wird eine abstrakte, symbolhafte Schwarz-Weiß-Darstellung erzeugt. Dabei werden Menschen, Tiere und andere warme Objekte markant hervorgehoben. Durch die Darstellung des Straßenverlaufs über den Scheinwerferkegel hinaus bekommt der Fahrer einen besseren Überblick und kann frühzeitig auf Gefahrensituationen reagieren. Mit einer Reichweite von bis zu 300 Metern (witterungsabhängig) werden Objekte sehr früh erkannt. Die Zoomfunktion (vergrößerte Darstellung weit entfernter Objekte bei schneller Fahrt) und ein schwenkbarer Bildausschnitt (zur besseren Erkennung von Objekten in Kurven) erhöhen die Sicherheit weiter.

Wärmestrahlung wird von fast jedem festen oder flüssigen Objekt aufgenommen und abgegeben, ist für das menschliche Auge jedoch



Die Wärmebildkamera (oben ohne Abdeckung) des Night-Vision-Systems ist vorne links im Stoßfänger montiert und wird von einer Abdeckung geschützt.



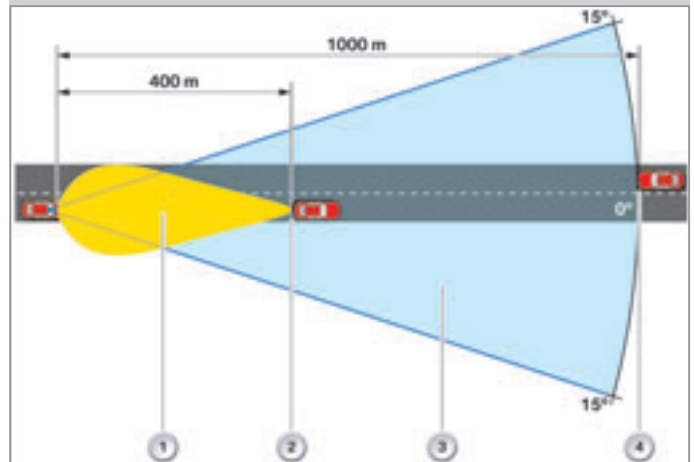
In der schematischen Darstellung des Monitors werden warme Objekte weiß hervorgehoben, wodurch optische Blendeffekte entgegenkommender Fahrzeuge kompensiert werden.

nicht wahrnehmbar, da es sich um langwellige Infrarotstrahlen handelt. Die Night-Vision-Kamera erfasst diese Strahlung mit einer Auflösung von 320 x 240 Bildpunkten. Jedem Bildpunkt in der Anzeige ist ein Aufnahmepunkt im Bildsensor zugeordnet. Die Aufnahmepunkte im Bildsensor ändern den Widerstand proportional abhängig von der erfassten Temperatur. Je höher die Temperatur, desto größer ist das elektrische Signal und desto weißer wird der Bildpunkt im Display dargestellt.

Der Bildsensor kann bis zu 60 Mal pro Sekunde ein neues Bild aufnehmen. Diese Empfindlichkeit führt zu einer weichen und klaren Darstellung. Die Night-Vision-Kamera umfasst einen Blickwinkel von 36 Grad horizontal und 27 Grad vertikal. Ab etwa 70 km/h Fahrgeschwindigkeit reduziert sich durch die automatische Zoom-Funktion der horizontale Blickwinkel auf 24 Grad.

Die Kamera arbeitet in einem Temperaturbereich von -40 bis +85 Grad Celsius. Um das Beschlagen oder Zufrieren des Kamera-Schutzdeckels zu verhindern, ist im Gehäuse ein Heizelement eingebaut. Die Heizung wird eingeschaltet, wenn der Regen-Fahrlicht-Sensor Niederschlag erkennt oder die Außentemperatur zwischen -15 und +5 Grad Celsius liegt. Die Night-Vision-Kamera ist zudem mit einer Reinigungsanlage ausgestattet: Die Spritzdüse ist mit der Scheinwerferreinigungsanlage verbunden. Die Reinigung des Schutzdeckels wird zusammen mit der Scheinwerferreinigung angesteuert.

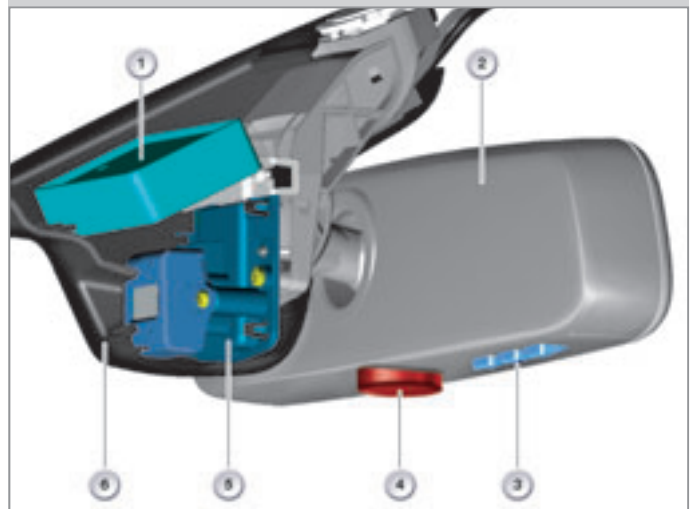
Mit den beiden neuen Systemen verbessert BMW die aktive Fahrzeugsicherheit um einen weiteren wichtigen Schritt. Gerade bei Dunkelheit – wenn überproportional viele Unfälle passieren – ist nichts wichtiger als eine gute Sicht und ein Überblick über die Fahrsituation. Vom Sehen und Gesehenwerden können schließlich Menschenleben abhängen.



Der Erfassungsbereich (3) des FLA-Bildsensors liegt bei etwa 1000 Metern (4) und damit weit über der Reichweite eines Fernlichts-Kegels (1), die in der Regel rund 400 Meter (2) erreicht.



Der Fernlichtassistent wird nur dann aktiv, wenn bei eingeschaltetem Automatik-Modus am Licht-Drehschalter die FLA-Taste rechts daneben betätigt wird.



Das FLA-Steuergerät ist im Innenspiegel (2) montiert und mit dem Bildsensor (5) über eine LDVS-Datenleitung verbunden. Unter der Abdeckkappe (6) ist auch der Regen-Fahrlicht-Sensor (1) verbaut, im Spiegel neben den Tasten für die Universal-Fernbedienung (3) auch die DWA-Leuchtdiode (4).

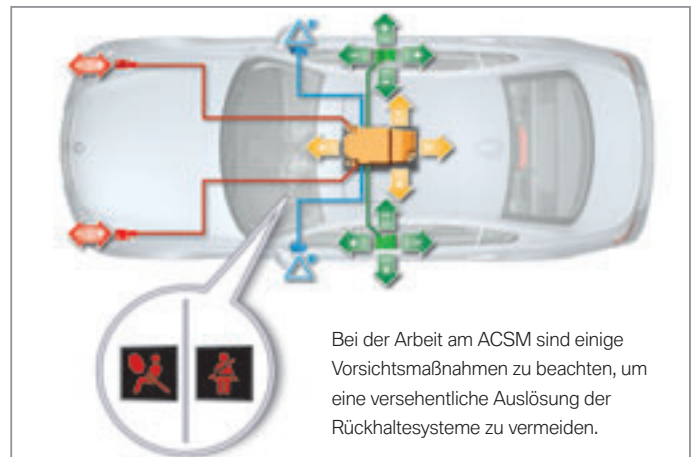
# Neues Sicherheitssystem im BMW 5er und 6er

In den BMW Modellen E60, E61, E63, E64 kommt seit 09/2005 das Sicherheitssystem ACSM zum Einsatz (Advanced Crash Safety Module). Im Gegensatz zum bisher verwendeten Sicherheitssystem werden alle Funktionen der Crash-Sicherheit vom neuen Crash-Sicherheits-Modul gesteuert. Es hat die Aufgabe, eine für die Insassen kritische Unfallsituation zu erkennen und die notwendigen Rückhaltesysteme selektiv, in Abhängigkeit von der Unfallschwere und der Unfallart zu aktivieren. Das Crash-Sicherheits-Modul überwacht neben sämtlichen Ein- und Ausgängen auch die internen Bauelemente (mit einem Selbsttest nach dem Einschalten der Zündung). Mögliche Fehler werden im Steuergerät gespeichert. Bei einem Systemfehler oder einem Fehler eines Bauteils leuchtet die Airbagkontrollleuchte auf.

Nach der Reparatur eines Unfallschadens muss das ACSM grundsätzlich mit dem Diagnosesystem geprüft werden – auch wenn bei diesem Unfall kein Rückhaltesystem ausgelöst hat! Die Bauteile des Sicherheitssystems dürfen auf keinen Fall mit einem Multimeter oder anderen universellen Prüfgeräten getestet werden. Anderenfalls kann es zu Fehlauflösungen kommen. Zur Systemdiagnose muss ausschließlich das BMW Diagnosesystem verwendet werden.

Bei Arbeiten am ACSM sind einige Hinweise zu beachten, um ein versehentliches Auslösen der Rückhaltesysteme und eventuelle Verletzungen zu vermeiden. Grundsätzlich wird zuerst die Batterie abgeklemmt. Nach dem Abklemmen der Batteriepole muss unbedingt eine Minute Wartezeit eingehalten werden, bevor die Arbeit am System aufgenommen wird. Der Grund: Im ACSM ist ein Kondensator eingebaut. Wenn bei einem Aufprall die Spannungsversorgung unterbrochen wird, dient der Kondensator als Energiereserve für das Crash-Sicherheits-Modul. Durch die Wartezeit wird sichergestellt, dass sich der Kondensator vollständig entladen hat. So wird eine unbeabsichtigte Auslösung von Airbags oder Gurtstrammern verhindert.

An den Kabelstrang des Sicherheitssystems ACSM dürfen keine elektrischen Prüfgeräte angeschlossen werden, solange der Kabelstrang mit einem Bauteil des Sicherheitssystems ver-



Bei der Arbeit am ACSM sind einige Vorsichtsmaßnahmen zu beachten, um eine versehentliche Auslösung der Rückhaltesysteme zu vermeiden.

bunden ist. Im Falle einer Auslösung der Sicherheitsbatterieklammer muss die Batterieleitung grundsätzlich getauscht werden.

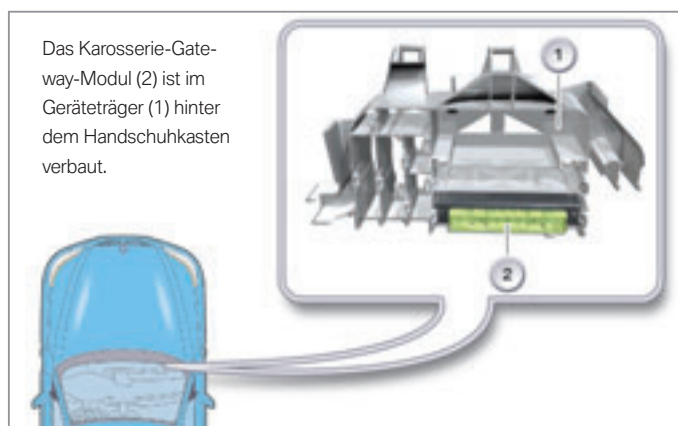
Das Crash-Sicherheits-Modul speichert bei einer Auslösung des Sicherheitssystems Daten in einem nicht löschbaren Speicher. Nach drei Crash-Signalen ist der Datenspeicher voll. Die Airbagkontrollleuchte leuchtet dann auf. Das Crash-Sicherheits-Modul muss in diesem Fall getauscht werden.

# Neues Karosserie-Gateway-Modul

Im September 2005 wurde das Bordnetz bei den BMW Modellen E60, E61, E63 und E64 modifiziert. Einige Steuergeräte sind entfallen, ihre Funktionen wurden in ein einziges Steuergerät integriert: Das neue Karosserie-Gateway-Modul (KGM) ersetzt das bisher eingebaute Sicherheits- und Gateway-Modul (SGM),

die Türmodule und das Mikro-Powermodul. Das KGM ist zusammen mit anderen Steuergeräten im Geräteträger hinter dem Handschuhkasten eingebaut.

Im Karosserie-Gateway-Modul sind die Steuerfunktionen für die Außenspiegel, die Einstiegsleuchte vorn, die Fensterheber vorn, das Mikro-Powermodul, die Servotronic und die Zentralverriegelung vorn zusammengefasst. Das Karosserie-Gateway-Modul ist gleichzeitig Datenschnittstelle für drei Bus-Systeme: Karosserie-CAN, Powertrain-CAN und LIN-Bus. Am KGM ist auch die Diagnoseleitung angeschlossen. Einen detaillierten Überblick über das neue Steuergerät und seine Funktionen bietet die Service Information Technik 61 02 05 (143).



Das Karosserie-Gateway-Modul (2) ist im Geräteträger (1) hinter dem Handschuhkasten verbaut.

# Vertrauen durch Sicherheit

Die Mobilitätsleistungen BMW Mobile Care bieten dem Kunden einen umfassenden Schutz und dem BMW Service Partner ein wichtiges Verkaufsargument.

Jeder Autofahrer stellt an sein Fahrzeug den Anspruch, dass es fährt. Wenn das einmal nicht der Fall sein sollte – was auch bei einem BMW vorkommen kann – erwartet der Kunde heute, dass der Hersteller auch im Pannenfall seine Mobilität sicherstellt. BMW als Premiumhersteller hat es sich zur Aufgabe gemacht, diese Kundenerwartung nicht nur zu erfüllen, sondern zu über treffen – durch umfassende Mobilitätspakete, die den BMW Fahrer europaweit absichern. Durch kundenorientierte Mobilitätslösungen auf Premiurniveau kann der kritische Moment, den jede Autopanne darstellt, zu einer Chance gemacht werden, das Vertrauen des Kunden in die Marke BMW und seine Markentreue zu stärken.

Um dieses Ziel zu erreichen, wurde BMW Mobile Care entwickelt. Diese Mobilitätsleistungen werden zum 1. Januar 2006 europaweit harmonisiert. Leistung und Umfang sind damit in allen EU-Mitgliedstaaten gleichwertig, mit Ausnahme der Länder Großbritannien und Irland. Auf diese Weise wird den steigenden Bedürfnissen des Kunden nach einem grenzüberschreitenden Service Rechnung getragen. Für den Kunden bringt die europaweite Harmonisierung ein Maximum an Transparenz und Übersichtlichkeit.



Teil des umfangreichen Maßnahmenpakets: Anhänger für den Fahrzeug-Innen-spiegel.



Damit Sie auch in Extremsituationen Ihr Ziel erreichen.  
 BMW Mobile Care. Die europaweite BMW Mobilitätsgarantie.

Die Leistungen von BMW Mobile Care stehen allen Neuwagenkäufern und Folgebesitzern von Fahrzeugen, die ab dem 1.1.2006 neu zugelassen werden, für fünf Jahre zur Verfügung. Damit profitieren auch BMW Gebrauchtwagenkäufer von BMW Mobile Care. Selbst nach Ablauf des fünften Jahres können sich die Kunden auf den Pannenservice verlassen, denn die meisten Märkte bieten Anschlusschutzbriefe zum Kauf an. Der Umfang von BMW Mobile Care enthält die Pannenhilfe vor Ort durch ein BMW Servicemobil oder einen qualifizierten Servicepartner, den Abschleppservice zum nächsten BMW Service Partner, eine Weiterfahrt im Taxi, eventuell notwendige Übernachtungskosten im Hotel, die Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs, die Weiter- oder Heimreise sowie die Fahrzeugabholung oder -rückführung.

Damit ist der BMW Fahrer optimal abgesichert und seine Mobilität garantiert. Er kann an 365 Tagen im Jahr in ganz

Europa ganz einfach per Telefon über eine Servicenummer Hilfe anfordern. BMW Mobile Care bietet ihm eine flexible und auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden abgestimmte Lösung.

Auch wenn der Pannenfall bei den meisten Kunden so gut wie nie eintritt, gibt das Wissen um diese Sicherheit dem Kunden noch mehr Vertrauen in die Marke BMW. Eine bereits getroffene Kaufentscheidung wird dadurch nachträglich bestätigt, eine noch bevorstehende Entscheidung positiv beeinflusst. BMW Mobile Care trägt zu einem besseren Markenimage bei, was bei Interessenten ein ausschlaggebendes Argument für die Kaufentscheidung sein kann. Die Wahrscheinlichkeit, dass auch das nächste Fahrzeug ein BMW sein wird, steigt dadurch enorm. Die Mobilitätsleistungen bringen also auch für den BMW Service Partner Vorteile und tragen zu seinem Erfolg bei.

Diese Wirkung kann sich natürlich nur entfalten, wenn BMW

Mobile Care auch vom Kunden wahrgenommen wird. Um dieses Ziel zu erreichen, hat BMW begleitend zur Einführung von BMW Mobile Care ein umfassendes Maßnahmenpaket entwickelt, das den Märkten zur Verfügung steht, um auf allen kommunikativen Ebenen auf die neue Mobilitätsgarantie aufmerksam zu machen. Es reicht von klassischen Anzeigenmotiven bis zu Infowänden und Fensteraufklebern, die direkt beim BMW Service Partner eingesetzt werden können. Das zentrale Motiv ist ein Marathonläufer, der eine Flasche Wasser gereicht bekommt. Die Botschaft: BMW hilft dem Kunden, auch in Extremsituationen sein Ziel zu erreichen.



Ein Kernelement der Kommunikation ist die Karte zur schnelleren Übersicht für die BMW Kunden.

## Info

Zu BMW Mobile Care ist ein Maßnahmenpaket zur Kommunikation erschienen, das alle Bestandteile des Pakets darstellt und wichtige Fragen zum Einsatz der Kommunikationsmittel beantwortet. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen zu dieser Broschüre an Ihren marktverantwortlichen Außendienstmitarbeiter.



# Marktentwicklung Service – eine Herausforderung

Die Service Consultants der BMW Group unterstützen die weltweite BMW Handelsorganisation beim Aufbau und der Optimierung von Strukturen und Prozessen im Autohaus. Von ihrer langjährigen Erfahrung profitiert die weltweite BMW Handelsorganisation.

Seit mehr als 25 Jahren gibt es ein Team von Spezialisten, das weltweit servicespezifische Probleme löst und gemeinsam mit den BMW Regionen den Servicebereich der internationalen BMW Märkte aufbaut und unterstützt.

Es begann 1979 mit dem BMW „Service Pool“: Sechs Mitarbeiter halfen den Märkten dabei, weltweit BMW Werkstätten aufzubauen und den Transfer von technischem Know-how zu gewährleisten. Mittlerweile wurde der „Service Pool“ zum internationalen Service Consulting erfolgreich weiterentwickelt. Heute sind insgesamt rund 20 Mitarbeiter weltweit im Einsatz, um nicht nur ihr Wissen und ihre praktische Erfahrung weiterzugeben, sondern durch Managementberatung das Autohaus wettbewerbsfähig zu halten. Übergeordnetes Ziel ist immer die Befähigung der Mitarbeiter in den internationalen Märkten zur selbstständigen und nachhaltigen Umsetzung eines kundenorientierten Service, der dem Premiumanspruch der BMW Group gerecht wird.

Die Service Consultants selbst kommen aus der Praxis. Es handelt sich um Kfz-Meister oder Wirtschaftsingenieure, die in einem BMW Autohaus mindestens fünf Jahre Berufserfahrung gesammelt haben und dort beispielsweise auch als Serviceleiter,

Serviceberater oder Werkstatteleiter tätig waren. Zusätzlich besitzen sie eine betriebswirtschaftliche Qualifikation und durchlaufen spezifische interne Weiterbildungsmaßnahmen in der Zentrale. Sie kennen die Aufgaben und Probleme des Arbeitsalltags im Betrieb aus eigener Erfahrung und werden deshalb von Händlerbetrieben, Importeuren, Regionalbüros oder Vertriebsgesellschaften hoch geschätzt und zur Unterstützung angefordert.

Vor Ort werden Problemstellungen, Strukturen und Prozesse analysiert und zusammen mit dem Management individuelle Lösungen erarbeitet. Manchmal kann allein durch eine verbesserte Ausstattung der Werkstatt mit Spezialwerkzeugen und Diagnosegeräten oder durch gezieltes On-the-Job-Training der Mitarbeiter eine Steigerung der Qualität und Effizienz erreicht werden. In anderen Beispielen ist eine Reorganisation der Prozesse im Service nötig, um den BMW Premium Anspruch auch im Service zu gewährleisten und die Kundenzufriedenheit zu sichern.

Das Profil eines Service Consultants zeigt Kompetenzen von der Beherrschung der aktuellen Fahrzeugtechnik und der Diagnosesysteme, über die Analyse von Servicekennzahlen und Prozessen bis hin zum Aufbau eines Qualitätsmanagements. Die Service Consultants absolvieren entweder Kurzzeiteinsätze, die



Die Service Consultants geben ihre Fachkompetenz und ihre langjährige Erfahrung an die Service Mitarbeiter in den internationalen Märkten weiter.

zwischen einem und drei Monaten dauern, oder Langzeiteinsätze, bei denen sie ein ganzes Jahr oder noch länger tätig sind, um beispielsweise beim Aufbau eines neuen Autohauses oder einer Vertriebsgesellschaft mitzuwirken. Allein im Jahr 2004 waren Service Consultants in 33 Ländern – von Abu Dhabi über Mauritius und Kolumbien bis China – im Einsatz und arbeiteten dort an 38 verschiedenen Projekten.

Das Team qualifiziert sich für seine Aufgabe zusätzlich auch durch sprachliche Fähigkeiten: So gehören neben Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch zum Beispiel auch Maori, Vietnamesisch, Arabisch, Chinesisch und Thailändisch zum Sprachschatz einzelner Berater. Neben Sprachkenntnissen und der fachlichen Qualifikation zeichnen sich diese auch besonders durch die so genannten Soft Skills aus: Dazu gehört neben kulturellem Verständnis auch Durchsetzungsvermögen und besonderes Improvisationstalent sowie ausgeprägte Teamfähigkeit im internationalen Umfeld. Das sind die Voraussetzungen, um sich auch den marktspezifischen Eigenheiten und der Mentalität des jeweiligen Landes anzupassen. Schließlich heißt Service Consulting nicht nur arbeiten in einem anderen Land, sondern auch leben in einer anderen Kultur. Besondere Integrationsfähigkeit zeigen auch die Familien der Service Consultants, die oft für Jahre in fremden Ländern leben, sich gesellschaftlich integrieren und ihre Kinder erziehen und ausbilden.

Ein Beispiel für die Arbeit eines Beraters: Aufgrund ungewöhnlich langer Vorlaufzeiten für Werkstatttermine in einem Autohaus wurde um Unterstützung durch einen Service Consultant gebeten. Die Aufgabenstellung umfasste hier die Analyse und Reorganisation des Service Bereichs. Nach Untersuchung der Prozesse und Durchführung einer Kapazitäten- und Ressourcenplanung konnten entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden, um eine Optimierung der Service Prozesse zu erreichen, besonders im Bereich der Terminplanung und Fahrzeugannahme. Verbunden mit der Einführung neuer IT- Systeme in der Werkstatt konnte in kürzester Zeit eine drastische Steigerung der Effizienz und Produktivität realisiert werden.

Ein für die Kunden spürbares Ergebnis der Restrukturierungsmaßnahmen war die deutliche Verkürzung der Vorlaufzeiten für einen Werkstatttermin.



Die Berater übernehmen in vielen Fällen zeitlich begrenzt eine Funktion im Autohaus und arbeiten aktiv am Aufbau neuer Strukturen und Prozesse mit.

# Neue Standheizung im BMW 3er

Tipps zum Betrieb und zu möglichen Kundenfragen.

Seit September 2005 kommt im E90 und E91 erstmals eine neue Standheizung des Herstellers Webasto zum Einsatz. Sie ist in die integrierte Heiz-Klima-Automatik (IHKA) eingebunden. Das neue Stand-Zuheizgerät arbeitet erstmals mit einem so genannten Venturi-Brenner. Damit wird der gesamte Verbrennungsprozess deutlich optimiert. Außerdem konnte das Gewicht des Stand-Zuheizgeräts um etwa 20 Prozent reduziert werden. Die neue Standheizung beansprucht auch rund 30 Prozent weniger Einbauraum im Fahrzeug.

Der Standheizbetrieb wird entweder über das CID (Central Information Display) oder über Telestart eingeschaltet. Die Reichweite des Telestart-Senders liegt bei rund 150 Metern. Sie kann allerdings durch Hindernisse oder Fremdeinstrahlungen beeinträchtigt werden. Beim Einschalten der Standheizung sollte man den Telestart-Sender senkrecht nach oben halten, um die beste Abstrahlung zu erhalten. Der Kunde sollte auch darüber informiert werden, dass das Blinken der LED (Light Emitting Diode) im Telestart-Sender keine Rückmeldung über die Aktivierung der Standheizung ist, sondern nur das Aussenden des Signals quittiert.

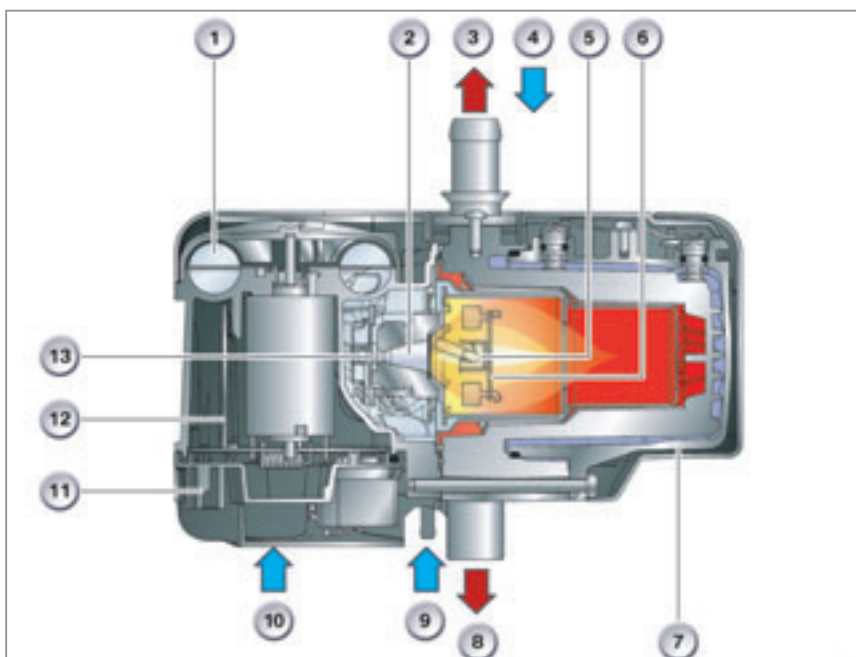
Die Startdauer (der Zeitraum zwischen Einschalten und Vollastbetrieb) beträgt zwei bis drei Minuten. Danach beginnt der automatisch geregelte Heizbetrieb. Bei laufender Standheizung wird durch Anlassen des Motors der so genannte Pseudo-Zuheizbetrieb gestartet. In diesem Fall wird die Kontrollleuchte für die Standheizung (ein blinkendes Symbol im Display des IHKA-Bedienteils) ausgeschaltet. Die Standheizung läuft allerdings weiter. Erst wenn die Motortemperatur größer oder gleich der Temperatur des Heizkreislaufs der Standheizung ist, wird die Standheizung deaktiviert. Während des Betriebs kann die Dosierpumpe hörbar sein. Sie erzeugt ein tickendes Geräusch.

Spätestens nach Ablauf der Heizzeit (30 Minuten) schaltet das IHKA-Steuergerät die Standheizung aus. Mit dem Ausschalten beginnt der Nachlauf. Die Wasserpumpe und das Brennluftgebläse laufen weiter, um die Standheizung abzukühlen. Die Nachlaufzeit ist abhängig davon, ob die Standheizung im Vollastbetrieb, Teillastbetrieb oder in der Regelpause ausgeschaltet wird.

Der Ladezustand der Batterie wird während des Standheizbetriebs ständig vom intelligenten Batteriesensor (IBS) überwacht. Bei Unterschreitung des erforderlichen Ladezustands wird der Standheizbetrieb durch das IHKA-Steuergerät abgeschaltet. Bei Unterspannung kann die Standheizung auch nicht gestartet werden. Eine solche Unterspannung kann durch häufiges Einschalten der Standheizung und Kurzstreckenfahrten auftreten.

Unter bestimmten Bedingungen kann es auch zu Kraftstoffmangel kommen: Wenn die Standheizung mehrmals hintereinander ohne zwischenzeitlichen Motorstart betrieben wird, ist eventuell kein Kraftstoff mehr im Reservoir der Heizung vorhanden. Dementsprechend ist auch kein Standheizbetrieb möglich. Durch einen Motorstart wird der Vorrat wieder aufgefüllt. Wichtig: Der Betrieb der Standheizung ist auch vom Füllstand des Kraftstofftanks im Fahrzeug abhängig. Grundsätzlich darf die Reichweite des Kraftstoffvorrats 50 Kilometer nicht unterschreiten, sonst kann die Standheizung nicht mehr aktiviert werden.

Noch ein Tipp: Bei der ersten Inbetriebnahme nach einer längeren Pause kann wegen des Ausgasens des Kraftstoffs ein zweiter Startvorgang notwendig sein.



Das Heizgerät mit Venturi-Brenner im Schnitt: Brennluftgebläse (1), Venturi-Düse (2), Kühlmittelaustritt (3), Kühlmittleintritt (4), Glühstift (5), Prallscheibe (6), Wärmetauscher (7), Abgasaustritt (8), Kraftstoffvorlauf (9), Brennluftzufuhr (10), elektrischer Anschluss (11), Steuergerät (12), Düse (13). Der Kraftstoff tritt im Bereich des engsten Querschnitts der Venturi-Düse aus und wird zerstäubt. Die Verbrennungsluft wird über eine Anzahl von Öffnungen in den Brennraum geleitet. Durch die Aufteilung der Verbrennungsluft wird bei möglichst geringen Druckverlusten eine optimale Verbrennungsqualität erreicht.



# JETstream weltweit aktiv

Das Online Update System JETstream steht der Handelsorganisation bis Ende des Jahres weltweit zur Verfügung. Damit ist ein flächendeckender, effizienter Datenaustausch zwischen BMW Zentrale und Servicebetrieben sichergestellt. Mit JETstream erhalten die Diagnose- und Programmiersysteme wichtige Updates für die Codierung und Programmierung von Fahrzeug-Steuergeräten schnell und bequem. Dabei führt eine spezielle Downloadsteuerung zu einer optimalen Nutzung der bestehenden Bandbreiten: Pro Autohaus lädt ein Diagnosesystem neue Daten vom zentralen Server. Diese Daten werden dann innerhalb des lokalen Werkstatt-Netzwerks (LAN) an die übrigen Geräte verteilt.

Zugleich dient JETstream der Rückmeldung von Informationen aus der Fahrzeugdiagnose, -programmierung und -codierung. Vernetzte Testgeräte in der Werkstatt senden FASTA-Daten (System für Fahrzeugbetriebs- und Servicedaten-Transfer und -Analyse) an das Fahrzeugbeschreibungsmodul FBM. Diese zentrale Datenbank enthält Steuergeräteinformationen und Diagnoseprotokolle sowie in Deutschland die vollständige Reparaturhistorie jedes Fahrzeugs, das in einem BMW oder MINI Servicebetrieb gewartet wurde. Insgesamt verarbeitet FBM rund 80.000 Auslesevorgänge am Tag und hat eine entscheidende Bedeu-

tung für die Analyse bei Neuanläufen, die Fehlererkennung beim Technischen Kundendienst und für das kontinuierliche Qualitätsmonitoring.

Darüber hinaus unterstützt JETstream auch künftige Prozesse und Systeme im Autohaus. Unter anderem werden wichtige Betriebs-Parameter der neuen Anwendungen angezeigt.

# PuMA überarbeitet

Das Produkt- und Maßnahmenmanagement Aftersales PuMA steht mit neuen, erweiterten Funktionen zur Verfügung: Erstmals werden einheitliche Nummern für Maßnahmen vergeben. Dadurch bleibt die Nummer einer Maßnahme nach Überarbeitungen gleich. Die Suche nach Lösungen und deren Zuordnung zu Störfällen wird somit deutlich erleichtert.

Eine weitere neue Funktion von PuMA ist die Archivierung von Objekten, die älter als neun Monate sind. Die Suchfunktion von PuMA ist damit verstärkt auf die aktuellen Inhalte ausgerichtet. Zudem gibt es eine automatische Bereinigung von Postfächern um Benachrichtigungen, die älter als drei Monate sind. Dadurch wird zum einen die Übersichtlichkeit in PuMA verbes-

sert, zum anderen wird die Leistungsfähigkeit des Systems langfristig sichergestellt. Für Bearbeiter in den Märkten und der Zentrale wird ein flexibler Wechsel in alle Postfächer der jeweiligen Organisation ermöglicht. Weiterhin wurde der Status der Meldungen erweitert, was zu einer erhöhten Transparenz in der Fehlermeldelinie führt.

Darüber hinaus enthält das neue Release 7.0 zahlreiche Funktionen, die das Arbeiten mit PuMA weiter erleichtern. Unter anderem sind Notfälle in der Inbox und der Suchtrefferliste als blaue Zeilen dargestellt. Der Bearbeiter wird dadurch zusätzlich sensibilisiert und kann auf dringende Anfragen schneller reagieren. Das Anfügen von Diagnoseprotokollen, Fahrzeugaufträgen oder Zip-Dateien ist künftig ebenfalls möglich.

Für Händler bringt das neue PuMA Release ebenfalls wichtige Neuerungen: Bei Fällen mit freigegebenen Maßnahmen werden diese in der Gesamtansicht des Falls angezeigt. Wird ein Fall gespeichert, aber nicht weitergeleitet, wird dies durch einen Hinweis angezeigt.

The screenshot shows the PuMA search interface. At the top, there are search filters: 'Suche', 'Maßnahme-Nr.' (with a dropdown), 'Fachbereich' (with a dropdown), 'Archiv' (checkbox), 'Maßnahmen ab (Tmm. |)' (with a dropdown), and 'Fehler Code'. Below these are three columns: 'Ort der Wahrnehmung', 'Art der Wahrnehmung', and 'Randbedingung'. The main area contains a table with columns: 'E-Karte', 'Motor', 'Karosserie', 'Produktion von (Tmm. |)', and 'Status'. The table lists several entries with values like 'E30', 'M10', 'CABRIO', and 'Produktion von (Tmm. |)'. At the bottom, there are buttons for 'Auswahl löschen' and 'Suche Maßnahmen'.

PuMA wird ab dem Release 7.0 durch neue Funktionen erweitert und komfortabler gemacht.

# Geräusche an der Vorderachse

Sehr häufig werden bei Fahrzeugen der Baureihen E46 und E53 fehlerfreie Radführungsgelenke erneuert. Das führt zu sehr hohen Gewährleistungs- und Kulanzkosten. Die Radführungsgelenke dürfen deshalb nur dann erneuert werden, wenn es aufgrund der Messergebnisse nach einer Prüfung mit dem elektronischen Axialspielmessgerät erforderlich ist. Für die Durchführung der Prüfung und die Protokollierung der Prüfungsergebnisse wurde ein Testmodul (B31MECH\_00001) erstellt, das so aufgerufen wird: Servicefunktionen – Vorderachse – Radführungsgelenke prüfen.

Zum Nachweis der sachgemäßen Durchführung der Prüfung muss ab sofort bei einer Erneuerung von Radführungsgelenken dem Gewährleistungs- oder Kulanzantrag das Diagnoseprotokoll (Papierausdruck) mit vollständig durchgeführtem Testmodul beigefügt sein.

Nur in seltenen Fällen sind die Radführungsgelenke tatsächlich fehlerhaft. Geräusche im Vorderachsbereich können zahlreiche andere Ursachen haben, zum Beispiel defekte Pendelstützen. Auch das Hydrolager am Querlenker kann ein „Klack“-Geräusch verursachen, ohne dass eine sichtbare Beschädigung des Lagers erkennbar ist. Das Geräusch tritt auf, wenn mit den Vorderrädern in Schrittgeschwindigkeit ein kleines Hindernis (wie ein Bordstein) überfahren wird. Das Geräusch kann am linken oder rechten Rad auftreten. Das Hydrolager muss nur dann erneuert werden, wenn eine Kundenbeanstandung vorliegt. Es handelt sich nur um ein akustisches Phänomen, das Lager ist weiterhin betriebssicher.

Geräusche können auch auftreten, wenn das Wärmeschutzblech am rechten Hydrolager des Querlenkers verbogen ist. Das Wärmeschutzblech muss mit Vorspannung am Halter des Hydrolagers anliegen. Es ist dazu eine Einprägung vorhanden, damit das Blech nur punktuell anliegt. Geräusche können durch Schwingungen entstehen, wenn das Blech nicht mit Vorspannung anliegt, sondern einen geringen Abstand zum Halter hat. Auch die Frontklappe kann Geräusche verursachen: Der Füh-

rungs- bzw. Anschlagstift im Scharnier der Frontklappe muss gefettet sein, da es sonst zu Klappergeräuschen kommen kann.

Möglich sind auch Geräusche, die vom Druckstück im Lenkgetriebe verursacht werden. Das Geräusch tritt nur bei warmgefahrenem Fahrzeug und beim Überfahren von Unebenheiten mit dem linken Rad auf. Zur Prüfung wird das Fahrzeug auf die Hebebühne gefahren und angehoben, bis der Radmittelpunkt in Brusthöhe liegt. Das linke Rad wird dann wechselseitig nach vorn und hinten gerüttelt. Wenn dabei ein deutlich wahrnehmbares Geräusch hörbar ist, verbunden mit einem spürbaren Spiel am Rad, ist das Druckstückspiel im Lenkgetriebe zu groß. Zusätzlich sollte eine zweite Person die Hand an die linke Spurstange legen. Bei einem zu großen Spiel des Druckstücks kann während des Rüttelns deutlich ein Klopfen gespürt werden. Auch hier handelt es sich lediglich um ein akustisches Problem, das Lenkgetriebe ist jedoch weiterhin betriebssicher.

Wird bei Prüfungen am Vorderrad ein Spiel festgestellt, kann nicht grundsätzlich davon ausgegangen werden, dass ein Defekt vorliegt. Das gespürte Spiel ist sehr häufig nur die Summe der normalen Elastizitäten. Gegebenenfalls sollten alle Gelenke (Radführungsgelenk, Spurstangengelenk und Axialgelenk unter dem Faltenbalg) nach Vorgaben der Reparaturanleitung einzeln überprüft werden.

## DISplus läuft aus

Der Austausch und die Reparatur von DISplus-Bildschirmen sind ab dem 1.1.2006 nicht mehr möglich. Für das sechs Jahre alte System sind keine entsprechenden Ersatzteile mehr lieferbar. Eine Reparatur ist wirtschaftlich nicht mehr sinnvoll. Um den Betrieb des DISplus bis zum Ende von Support und Servicevertrag am 31.12.2006 weiterhin zu gewährleisten, können ein externer VGA-Bildschirm und eine USB-Maus an den DISplus angeschlossen werden.

Ab 2007 steht für die Diagnose ein entsprechendes Nachfolgesystem zur Verfügung. Es wird die Abläufe in Serviceberatung und Auftragsabwicklung weiter verbessern. Wie der DISplus wird auch der Diagnosekopf nach Ende des Supportvertrages am 31.12.2006 nicht mehr unterstützt.

## SIP für SAM

Das Service Annahme Modul SAM steht ab Februar 2006 weltweit mit neuen Funktionen zur weiteren Optimierung der Serviceberatung zur Verfügung. Zusätzlich zu den bestehenden Informationen zeigt die Version SAM 2.5 Check Control Daten und auch Diagnostic Trouble Codes (DTC) an. Der Service Berater kann über zwei neue Reiter in der SAM-Maske direkt auf diese Informationen zugreifen. Zur innerbetrieblichen Aus- und Weiterbildung wurde ein Schulungs- und Informationsprogramm (SIP) für die neuen Umfänge im SAM entwickelt. Das SIP wird der weltweiten Handelsorganisation ab Januar 2006 in 18 Sprachen zur Verfügung gestellt.



# Steuergerätenummern und was sie bedeuten

Die Steuergeräte beinhalten verschiedene Nummern und Zahlen-Buchstaben-Codes, die über das BMW Diagnosesystem ausgelesen werden können. Doch was bedeuten diese Nummern eigentlich? Wir geben Ihnen hier einen Überblick.

Zur Anzeige kommen diese Informationen innerhalb der Steuergerätefunktionen unter den Auswahlmöglichkeiten „Identifikation / Identifikation lang“ beziehungsweise „Identifikation 1 / Identifikation 2“ (zukünftig Identifikation A / Identifikation B). Im Folgenden wird der größtmögliche Umfang dargestellt. Einige Steuergeräte umfassen eine geringere Informationsdichte.



Hinter den Buchstaben- und Zahlencodes der Steuergeräte verbergen sich viele wertvolle Informationen.

## Teilenummer Grundsteuergerät (auch Hardware-Nummer)

Unter dieser siebenstelligen Nummer ist das Steuergerät im Ersatzteilkatalog aufgenommen. Die Nummer beschreibt das Steuergerät an sich und die teilweise schon enthaltene Software (zum Beispiel beinhalten Antriebssteuergeräte bereits den Programmstand).

## Teilenummer programmiertes Steuergerät (auch Zusammenbaunummer)

Diese Teilenummer wird in der Regel nach der Programmierung des Steuergeräts erzeugt. Sie umschließt die Teilenummer Grundsteuergerät, die Datensatznummer und die Behördennummer.

## Datensatznummer (auch Softwarenummer)

Mit dieser Nummer werden länder- oder ausstattungspezifische Softwarevarianten gekennzeichnet.

## Behördennummer (auch Typprüfnummer)

Diese wird bei der Typprüfung des Fahrzeugs vergeben. Die Behördennummer muss bei abgasrelevanten Steuergeräten vermerkt werden und dokumentiert die Einhaltung von Emissionsgrenzwerten.

## Programmierdatum und Kilometerstand bei Programmierung

Bei jeder Programmierung werden im Steuergerät das zugehörige Datum und der Kilometerstand dokumentiert. Die beiden zuletzt gültigen Werte werden angezeigt.

## Programmstand

Der Programmstand stellt die Basisfunktionen des Steuergeräts sicher. Neue oder geänderte Funktionen bedingen in den meisten Fällen auch einen neuen Programmstand. Der Programmstand setzt sich aus einem Zahlen-Buchstaben-Code zusammen. Die Version des Programmstands kann anhand der letzten vier Stellen ermittelt werden.

## Hardware-Versionsindex

Der Hardware-Versionsindex wird bei Änderungen am Steuergerät festgelegt und dokumentiert diese damit dauerhaft. Dadurch sind zum Beispiel Modifikationen an elektronischen Bauteilen nachverfolgbar.

## Varianten-Index

Der Varianten-Index beschreibt die Zugehörigkeit des Steuergeräts zu einer Steuergerätegruppe und weist eine entsprechende Beschreibungsdatei zu.

## Diagnose-Index

Der Diagnose-Index wird in Abhängigkeit von Diagnosen fixiert und verändert sich mit Abweichungen beziehungsweise Erweiterungen des Diagnoseumfangs.

## Codier-Index

Mit dem Codier-Index wird der Codierdatensatz des Fahrzeugs ausgewiesen. Dieser Index ändert sich in der Regel mit der Codierung des jeweiligen Steuergeräts.

# Testen Sie Ihr Wissen!

Wie sicher ist Ihr theoretisches Wissen über die Technik in BMW Fahrzeugen? Testen Sie sich – die Auflösung finden Sie auf Seite 31.

Mehrfache Antworten sind möglich:

## 1. Was sind die Vorteile eines Fernlichtassistenten?

- A. Man muss sich um das Ein- und Ausschalten des Fernlichts nicht mehr selbst kümmern.
- B. Der Fernlichtassistent unterstützt den Fahrer beim Ein- und Ausschalten des Fernlichts. Das Fernlicht kann aber auch manuell ein- und ausgeschaltet werden. Die Verantwortung für die korrekte Bedienung liegt beim Fahrer.
- C. Das Fernlicht wird mit dem Fernlichtassistenten häufiger eingeschaltet als manuell.
- D. Das Fernlicht wird mit dem Fernlichtassistenten weniger häufig eingeschaltet als manuell. Dadurch werden die Lampen geschont.
- E. Das Sichtfeld wird optimal ausgeleuchtet und der Gegenverkehr wird nicht geblendet.
- F. Das Sichtfeld wird optimal ausgeleuchtet und der Gegenverkehr sowie vorausfahrende Fahrzeuge werden nicht geblendet.

## 2. Wie funktioniert die Lichthupe, wenn der Fernlichtassistent aktiviert ist?

- A. Überhaupt nicht.
- B. Wie immer: Die Halogenlampen der Zusatzfernscheinwerfer werden eingeschaltet.
- C. Die Bi-Xenon-Lampen werden aufgeblendet, außer, wenn das Fernlicht bereits eingeschaltet ist.

## 3. Die einzelnen Datenbusse unterscheiden sich durch folgende Merkmale:

- A. Datenübertragungsrate: 9,6 kBit/s bis 22,5 Mbit/s.
- B. Länge der Leitungen.
- C. Art der Datenübertragung: Sub-Busse können auch analoge Signale übertragen.
- D. Anzahl der Leitungen: Eindrahtbus, Zweidrahtbus.
- E. Material der Leitungen, z. B. Lichtwellenleiter.

## 4. Im BMW Diagnosesystem gibt es eine Diagnose für BMW Datenbusse wie folgt:

- A. Mit dem Testmodul „Bus-Systemanalyse“ können alle Datenbusse geprüft werden.
- B. Mit dem Testmodul „MOST-Systemanalyse“ kann der Datenbus MOST geprüft werden.
- C. Mit dem Testmodul „Spannungsversorgung“ können alle Datenbusse geprüft werden.
- D. Mit dem Testmodul „Bus-Systemanalyse“ können die Datenbusse geprüft werden, mit Ausnahme des Datenbusses MOST.

## 5. Was ist BMW Night Vision?

- A. Eine automatische Fahrlichtsteuerung.
- B. Die Kombination aus Kurvenlicht und Fernlichtassistent.
- C. Ein System für die Nachtsichtassistent.

## 6. Welche Technik liegt BMW Night Vision zu Grunde?

- A. Fern-Infrarot
- B. Nah-Infrarot
- C. Radar
- D. Lidar

## 7. Welche Neuerungen gibt es im BMW 5er bzw. 6er zu 09/2005?

- A. BMW Night Vision
- B. START-STOP-Taste
- C. Elektrische Lenksäulenverriegelung
- D. Comfort Access

## 8. Welche der folgenden Aussagen ist richtig? Das Karosserie-Gateway-Modul ...

- A. ... steuert die Zentralverriegelung sämtlicher Türen.
- B. ... übernimmt die Ansteuerung der Fensterheber hinten.
- C. ... ersetzt das bisher eingebaute Sicherheits- und Gateway-Modul.
- D. ... ist mit dem Datenbus byteflight verbunden.

## 9. Wo befindet sich das Crash-Sicherheitsmodul im E60, E61, E63, E64?

- A. Zentral im Fahrzeug auf dem Getriebetunnel.
- B. Im Geräteträger hinter dem Handschuhkasten.
- C. In der Gepäckraummulde.

Wenn Sie Ihr technisches Wissen vertiefen wollen, schauen Sie doch im TIS (Technisches Informations-System) 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.

# Reparatur inbegriffen

## Ergänzung des Programms von BMW Service Inclusive

Zusätzlich zu den bereits eingeführten Produkten BMW Basic Service Inclusive, BMW Service Inclusive und BMW Service + Repair Inclusive wird ab sofort für alle Märkte BMW Repair Inclusive angeboten. Wie der Name vermuten lässt, umfasst BMW Repair Inclusive Reparaturarbeiten nach Ablauf des Gewährleistungszeitraums (ohne Unfallschäden). Das bedeutet, dass der Anspruch auf Mängelbeseitigung aus der Gewährleistung verlängert wird. Service- und Wartungsarbeiten sind nicht im Umfang enthalten. BMW Repair Inclusive Pakete bieten den Märkten die Möglichkeit, dem Kunden eine lokale Gewährleistungsverlängerung für einzelne Baureihen oder für alle Fahrzeuge im Markt anzubieten.

BMW Repair Inclusive kann beim Fahrzeugkauf oder bis zum ersten planmäßigen Ölwechsel erworben werden und geht beim Verkauf des Fahrzeugs auf den Folgebesitzer über. Um den individuellen Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden, ist BMW Repair Inclusive für verschiedene Zeiträume und Laufleistungen erhältlich. Sie umfassen derzeit drei, vier oder fünf Jahre bezie-

hungsweise 80 000, 100 000 oder 120 000 Kilometer. Dabei gilt der jeweils zuerst erreichte Wert als Laufzeitende. Zudem gibt es die Möglichkeit, das Paket im Rahmen eines Upgrades auf BMW Service + Repair Inclusive zu erweitern.

BMW Repair Inclusive fördert die Kundenbindung an die Handelsorganisation auch nach Ablauf der Gewährleistungsfrist nachhaltig. Zugleich bietet das Paket durch die Übernahme der Reparaturkosten dem Kunden das Gefühl der Sorgenfreiheit – und als BMW Service + Repair Inclusive sogar ein All-Inclusive-Feeling.

## Neuer Konfigurator

Seit September 2005 ist die Version 3.3 des Original BMW Zubehör-Konfigurators erhältlich. Das interaktive E-Marketing-Tool ermöglicht es dem Kunden, sein Fahrzeug am PC zu konfigurieren. Die Bedienung der CD-ROM erfolgt dabei spielerisch-intuitiv. Neben drei Außenansichten und einer Interieuransicht gibt es fortan für alle Baureihen, die ab 2005 vorgestellt wurden, eine 360°-Ansicht des Innenraums. Die exzellente grafische Umsetzung des jeweils gewählten und „am Fahrzeug verbauten“ Zubehörs fördert dabei die Kaufentscheidung zusätzlich.

Die CD beinhaltet acht Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Schwedisch, Niederländisch und erstmals Portugiesisch) und alle aktuellen BMW Baureihen bis zum E91. Der Benutzer legt zu Beginn Modell, Motorisierung und Farbe des gewünschten Fahrzeugs fest. Im Anschluss kann er aus den sechs Produktfeldern Räder, Exterieur, Interieur, Kommunikation, Sicherheit und Transport Zubehör hinzufügen und auch wieder entfernen. Ein Info-Button informiert dabei zu jedem Zeitpunkt über das eingebaute Zubehör. Die Möglichkeit, Zubehörumfänge zu speichern und auszudrucken (auch Bilder von Interieur und Exterieur) runden das Angebot ab. Die Version 3.3 des BMW Zubehör-Konfigurators ist unter der Teilenummer 01 29 0 411 814 bestellbar.



## Zum Zugreifen

Original BMW CareProducts überzeugen durch hervorragende Produktqualität und einen professionellen Auftritt. Um die Original BMW CareProducts noch besser und direkter am Verkaufsort präsentieren zu können, wurde Mitte 2005 ein neues Verkaufsdisplay eingeführt. Dabei sorgt die attraktive Aufmachung für zusätzliche Kaufanreize.

Es besteht aus vier Tableaus, von denen zwei höhenverstellbar sind. Das aus kratzfestem Kunststoff und stabilen Aluminiumprofilen gefertigte Gestell besitzt zusätzlich Einschübe für Plakate, Preislisten und Prospekte. Im Lieferumfang sind neben dem fertig montierten, unbefüllten Display unter anderem auch eine CD mit Druckvorlagen für Plakate, Produktübersichten und Preisschilder enthalten.

Das Verkaufsdisplay ist unter der Teilenummer 83 19 0 406 802 bestellbar.



# ASAP: Expresslinks anlegen

Wie in der letzten Ausgabe des Aftersales Magazins angekündigt, bietet das überarbeitete ASAP neben der „Favoritenverwaltung“ auch „Expresslinks“. Sie sind eine zusätzliche Möglichkeit, um häufig benötigte Themenbereiche schnell und bequem aufzurufen. Sobald die Expresslinks angelegt sind, werden sie direkt im Portalmenü angezeigt.

Zur Festlegung einer Funktion oder eines Dokuments als Expresslink muss zunächst die Expresslink-Verwaltung im Portalmenü geöffnet werden. Es erscheint ein neues Fenster, in dem aus dem Feld „Themen / Applikationen“ der gewünschte Bereich (zum Beispiel Einbauanleitungen) festgelegt wird. Über das Auswahlfenster „Funktionen / Dokumente“ kann entweder eine Funktion oder ein Dokument ausgewählt werden. Im nächsten Schritt kann ein Link-Name für das gewählte Thema eingegeben werden, unter dem es später im Portalmenü angezeigt wird. Zuletzt muss noch eine Link-Position festgelegt werden (es sind maximal sechs Themen möglich). Dies geschieht durch Anklicken in der Liste „Expresslinks“. Durch zwei abschließende Klicks, zunächst auf „Einfügen“, dann auf „Speichern“, ist das Thema festgelegt. Mit „Schließen“ wird die Expresslink-Verwaltung wieder verlassen.

Um ein Thema als Expresslink durch Klick auf „Entfernen“ wieder zu löschen, muss es zuvor in der Expresslinkliste markiert worden sein. Die gelöschte Position bleibt danach leer. Die Rei-



henfolge der Themen kann geändert werden, indem ein vorhandenes Thema gelöscht und an einer anderen Stelle neu definiert wird. Auch das Überschreiben eines Themas ist möglich.

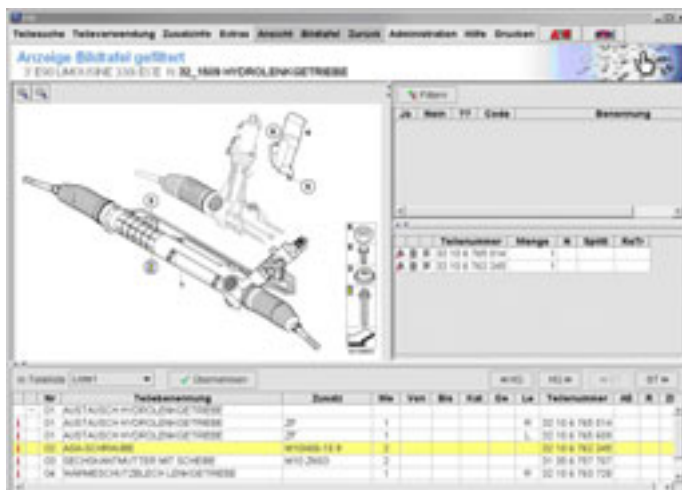
# ETK: Verkürzte Teileliste

Seit September 2005 verfügt der ETK zur schnelleren Listenbearbeitung über eine verkürzte Teileliste. Sie ist fester Bestandteil von „Anzeige Bildtafel“ und kann zusätzlich überall dort, wo Teile an eine Liste übergeben werden können, mit dem Button „Überprüfen“ aufgerufen werden.

Sobald eine Teileposition im Textteil markiert und in die Teileliste übergeben wurde, wird das Teil in der verkürzten Teileliste sichtbar. Hier kann es bearbeitet werden. So kann – falls vorhanden – eine Notiz zu diesem Teil angesehen oder es wieder gelöscht werden. Vor allem aber ist es möglich, die Teilmenge

zu ändern. Bei angeschlossenem Händlersystem kann auch das Splitkennzeichen und die Rechnungstransparenz eingegeben werden. Bei der Mengenänderung wird standardisiert die Menge aus der Bildtafel übernommen. Somit genügt es, auf den Button „Daten Freigabe“ zu klicken, wenn man mit der Menge einverstanden ist. Eine ausführlichere Listenbearbeitung ist über das Menü „Bildtafel“ und danach „Anzeigen ausgewählte Teileliste“ möglich.

Zur besseren Übersichtlichkeit werden unter „Anzeige Bildtafel“ nur noch relevante Informationen angezeigt. So werden alle Daten herausgefiltert, die auf die momentan angezeigte Bildtafel keinen Einfluss haben. Außerdem werden nur die von der Schnittstelle übergebenen Sonderausstattungen berücksichtigt, sofern zur Fahrzeugidentifikation die zentrale Datenbank genutzt wird. Durch einen Klick auf „Filtern“ werden wieder alle Informationen, Bedingungen und Ausstattungen angezeigt.



## Teile im Wettbewerb

Eine der wichtigsten Umsatzquellen für den Handels- und Servicebetrieb sind im Aftersales Bereich die Original BMW Teile. Das gilt insbesondere für Fahrzeuge, die älter als drei Jahre sind. Aber gerade hier lässt sich beobachten, wie die Bereitschaft der BMW Kunden immer mehr abnimmt, ihr Fahrzeug zur Wartung dem BMW Service anzuvertrauen – vor allem, wenn es um Verschleißteile geht.

Um diesem Umsatzrückgang Einhalt gebieten zu können, ist es wichtig, den Kunden die hohe Qualität, Passgenauigkeit und Zuverlässigkeit der Original BMW Teile bewusst zu machen. Diese Faktoren wirken sich letztendlich auf den Leistungs- und Werterhalt der BMW Fahrzeuge und somit auf die Kundenzufriedenheit aus.

Sehr viele Teile werden auf dem freien Markt als Originalteile, Teile in Originalqualität oder als Teile in Erstausrüsterqualität beworben, obwohl sie meistens nicht den Anforderungen von BMW entsprechen. Hierzu wurden umfangreiche Untersuchungen mit dem Ziel durchgeführt, Informationen über das Qualitätsniveau der Wettbewerber zu erhalten.

Im Detail wurden eine vordere Seitenwand auf Passgenauigkeit, Korrosionsbeständigkeit sowie auf Lack- und Oberflächenqualität untersucht. Kraftstofffilter, Luftfiltereinsatz, Ölfiltereinsatz und Mikrofilter wurden auf Filtermedium, Schmutzaufnahmekapazität, mechanische Stabilität und Gasadsorption hin analysiert – und ein Nachschalldämpfer bezüglich Material, innerem Aufbau und Verarbeitung.

Die Teile wurden als Testkäufe bei verschiedenen Großhandelsunternehmen, freien Werkstätten und Werkstattketten eingekauft, ohne vorher zu wissen, welche Hersteller hinter dem Angebot stehen. Es stellte sich heraus, dass keines der Teile den Anforderungen an ein Original BMW Teil entsprach. Teilweise können sogar

Folgeschäden beim Einbau dieser Teile entstehen. Die genauen Produktvergleiche können über das PIAS abgerufen werden.

Auch bei den verschiedenen Filtern sind teilweise erhebliche Unterschiede zu den Original BMW Teilen feststellbar. So sind unterschiedliche Qualitäten der Filterpapiere und Verarbeitungsmängel feststellbar sowie Funktionsdefizite, die bis zur Gefährdung der Gesundheit der Fahrzeuginsassen reichen – etwa durch wirkungslose Aktivkohlemikrofilter.

Um die Vorteile der Original BMW Teile verständlich zu kommunizieren, wurde der Produktargumenter aktualisiert. Die Besonderheiten der Original BMW Teile sind jetzt noch zielgerichteter herausgearbeitet. Unter den Rubriken „Funktion im Detail“, „Vorteile / Hinweise“ sowie „Qualitätssicherung“ sind die wichtigsten Eigenschaften beschrieben. Der Produktargumenter wurde im November an alle Märkte verschickt.

Zusätzlich wurde auch ein Bildschirmschoner für PCs entwickelt, der das Bewusstsein für Original BMW Teile stärken soll. Er ist für alle Systeme ab Windows 95 geeignet und einfach zu installieren. Damit werden die Computerbildschirme des Autohauses als Werbefläche genutzt. Die mehrsprachige

CD-ROM ist unter der Teilenummer 01 29 0 033 594 seit August 2005 verfügbar.



## SRD: Störungen früh erkennen

Im täglichen Betrieb mit SRD kann es vorkommen, dass die Datenverarbeitung in der Nacht nicht völlig reibungslos abläuft. Dafür gibt es zwei gängige Hauptursachen: Zum einen „gesperrte Teile“, die zum Beispiel durch Ausgabefehler beim Händlersystem oder durch Limitüberschreitungen im Rahmen des Plausibilitätschecks hervorgerufen werden. Zum anderen „gesperrte Händler“. Hier ist beispielsweise die Händlernummer im zentralen BMW Stamm nicht korrekt oder die Beziehung Senderhändler zu Filialbetrieb falsch.

Um solche Störungen rasch zu erkennen, ist es ratsam, morgens im SRD im Menüpunkt „Aktuelles“ die Unterbereiche „Protokoll“ und „Meldungen“ abzufragen. Aus ihnen geht hervor, was in der Nacht verarbeitet wurde und ob es zu Störungen kam. So gibt das „Fehlerprotokoll“, das dem Bereich „Protokoll“ untergeordnet ist, Informationen über gesperrte Teile, automatisch gelöschte Buchungen sowie automatisch korrigierte Teile. Im Fall gesperrter Teile oder gesperrter Händler muss der SRD-Adminis-

trator bei der Händlerbetreuung kontaktiert werden. Unter „Meldungen“ finden sich dagegen aktuelle technische Nachrichten zu SRD, etwa eine Server-Abschaltung wegen Wartungsarbeiten.

Oft taucht zudem die Frage auf, ob die Bestellwerte so korrigiert werden können, dass der aktuelle Monatsabschluss rückwirkend verändert wird. Dies ist generell nicht möglich. Abgeschlossene Bestellungen können nur durch Folgebuchungen, die die fehlerhaften Buchungen des Vormonats ausgleichen, korrigiert werden. Auf diese Weise wird ein korrekter Jahresabschluss erreicht.

# M Aerodynamikpaket zum Nachrüsten

E83, E87, E90 und E91 können jetzt auch nachträglich die Optik des M Sportpakets erhalten.



Seit September 2005 gibt es das M Aerodynamikpaket als Nachrüstsatz für mehrere BMW Fahrzeuge: für den E83, den E87 sowie den E90 und E91. Die Nachrütlösung entspricht jeweils genau den Exterieurteilen, die im Rahmen der Sonderausstattung M Sportpaket ab Werk geliefert werden. Das Sportpaket ab Werk ist ausschließlich in Kombination mit weiteren Elementen erhältlich und nicht als reines Aerodynamikpaket verfügbar. Während die spezifischen Teilesätze für alle neuen BMW 3er und BMW 1er passen, ist das M Aerodynamikpaket für den BMW X3 nur für Fahrzeuge ab Modelljahr 2005 und nur in Verbindung mit Nebelscheinwerfern nachrüstbar.

Gemeinsam ist allen vier Paketen, dass sie für die jeweilige Baureihe spezifisch entwickelt wurden und stilistisch und funktional perfekt auf sie abgestimmt sind. Optisch lehnen sich die

Aerodynamikkomponenten an das Design der BMW M Fahrzeuge an, ohne dieses einfach zu kopieren. Für den Kunden bedeutet die Nachrütlösung eine wichtige Möglichkeit, sein Fahrzeug auch nach dem Kauf auf höchstem technischen und qualitativen Niveau weiter zu individualisieren. Alle Pakete können entweder mit grundierten oder mit lackierten Anbauteilen bestellt werden.

Der Lieferumfang umfasst beim BMW 1er die Stoßfängerverkleidungen vorn und hinten sowie die Seitenschwellerverkleidung links und rechts. Beim BMW 3er sind zusätzlich noch spezifische Nebelscheinwerfer enthalten. Das Aerodynamikpaket für den BMW X3 wird mit Stoßfängerverkleidungen für vorn und hinten, den Seitenschwellerverkleidungen für links und rechts, den Radlaufblenden für vorn und hinten, Nebelscheinwerfern und einer Blende für die Heckklappe ausgeliefert.

Einbauanleitungen finden sich wie gewohnt im ASAP, eine detaillierte Teileübersicht im ETK. Bei den Einbauzeiten ist beim BMW 1er mit etwa 5,5 Stunden, beim BMW 3er mit 3,5 bis 4,0 Stunden und beim BMW X3 mit 7,0 bis 8,0 Stunden zu rechnen.

## Taschenhalter für Gepäckraum

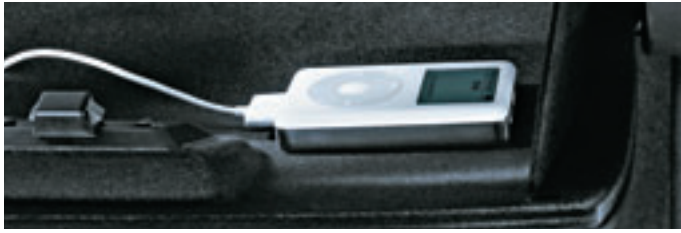
Für den E90 ist seit Juli 2005 ein praktischer Taschenhalter erhältlich. Er wird im Gepäckraum in den bereits vorhandenen



Aussparungen mit Spreiznieten befestigt. Das ist allerdings nur bei Fahrzeugen ab Produktionstermin 07/2005 möglich. Die Montage des Taschenhalters ist einfach und kann vom Kunden selbst vorgenommen werden. Die pfiffige Lösung sorgt dafür, dass Taschen und Tüten während der Fahrt vor dem Umfallen geschützt sind. Somit laufen weder Flüssigkeiten aus, noch rollen Lebensmittel durch den Kofferraum. Zum Lieferumfang gehören zwei Taschenhalter sowie eine Montageanleitung. Eine passende Original BMW Tasche kann zusätzlich erworben werden.



## Neue iPod-Anbindung



Zum ersten Mal gibt es in BMW Fahrzeugen die Möglichkeit, das riesige Speicherpotenzial des Apple iPod und seine Datenstrukturierung voll auszunutzen. So bietet BMW für den E87 und E90 / E91 eine neu entwickelte Schnittstelle für iPod, iPod mini, iPod Photo und den neuen iPod nano an. Der wesentliche Unterschied zu den bisher bekannten Lösungen ist, dass alle gespeicherten Musikstücke – immerhin bis zu 15 000 – abgespielt werden können. Bisher konnten nur die Stücke ausgewählt werden, die sich in einem der sechs standardisierten Verzeichnisse des iPod befanden. Songs, die nicht diesen Verzeichnissen zugeordnet waren, blieben früher unberücksichtigt.

Mit der neuen Anbindung des musikalischen Multitalents wurde auch ein grundlegend neues Bedienkonzept eingeführt. So kann der BMW Fahrer über das Multifunktionslenkrad direkt den Interpreten und / oder ein Album auswählen. Über die Anzeige im Armaturenbrett ist zudem jederzeit der laufende Titel, der Interpret und der Albumname abrufbar. Zusätzlich wird der iPod, der sich beim BMW 1er im Handschuhfach und beim BMW 3er in der Armlehne befindet, während der Fahrt aufgeladen.

Zum Lieferumfang gehören das Interface, die nötigen Kabel, ein zusätzliches Display und der MFL-Tastenblock, aber nicht der Apple iPod selbst. Er kann auch nicht über den BMW Händler erworben werden, sondern nur über den Elektrofachhandel. Diese Nachrüstvariante ist derzeit nur bei Fahrzeugen mit Radio Audio (SA 667), Radio Business CD (SA 662) oder Radio Professional (SA 663) in Verbindung mit einem Sport-Lederlenkrad (SA 255) inklusive Multifunktion (SA 249) möglich. Die Einbauanleitung der seit August verfügbaren Schnittstelle ist wie gewohnt im ASAP abrufbar. Die Einbauzeit ist mit 2,25 (E87) beziehungsweise 1,25 (E90) Stunden zu kalkulieren.

## Schutz vor Sonne

Für den neuen BMW 3er sind ab sofort Abhilfen gegen eine zu intensive Sonnenstrahlung verfügbar. So kann die Limousine mit einem Sonnenschutzrollo für die Heckscheibe nachgerüstet werden. Es schützt vor direkter Sonneneinstrahlung oder Reflektionen durch Schnee, ohne die Sicht nach hinten zu beeinträchtigen. Zugleich ist das Rollo einfach zu bedienen – nicht zuletzt auch deshalb, weil es perfekt auf die Geometrie der Heckscheibe abgestimmt ist.

Zusätzlich ist auch für die hinteren Seitenscheiben ein Schutz erhältlich. Er wird im Paar angeboten und ist auch bei geöffneten Fenstern verwendbar. Bei Nichtgebrauch kann er platzsparend zusammengefaltet und in einer mitgelieferten Tasche aufbewahrt werden. Selbstverständlich ist auch er genau auf das Scheibenformat abgestimmt.

Mit den gleichen Leistungsmerkmalen ist zudem ein spezieller Sonnenschutz für den Touring erhältlich. So gibt es im Detail neben dem Satz für die Türverglasung (identisch mit E90), einen Satz für die hinteren Scheiben sowie einen für die Heckscheibe (kein Rollo).



Insbesondere auch Kunden, die das portable DVD-System nachrüsten lassen, sollten über den Sonnenschutz informiert werden. So verbessert sich der Kontrast des Bildschirms entscheidend, wenn die direkte Sonneneinstrahlung vermieden wird.

## Eiskratzer und Scheibenreiniger

Seit November 2005 gibt es zwei nützliche Alltagshelfer für Autofahrer in hoher BMW Qualität: einen Scheibenreiniger und einen Eiskratzer. Beiden Werkzeugen ist gemeinsam, dass sie über einen praktischen Teleskopgriff verfügen. So ist die Grifflänge stufenlos von 300 bis 490 Millimeter einstellbar, was gerade bei großen Fahrzeugen wie dem BMW X5 oder dem BMW 7er besonders hilfreich ist.

Gemeinsam ist beiden auch, dass sie jeweils eine Doppelfunktion haben: Am Eiskratzer ist zugleich ein Schneebesen integriert, der Scheibenreiniger besitzt neben dem Moltopren-

Schwamm zur Entfernung grober und feiner Verunreinigungen auch eine Gummi-Abziehlippe. Der Mindestbestellumfang beläuft sich auf jeweils zehn Stück. Beide Reinigungsgeräte sind die ideale Basis, um auf die Artikel von Original BMW CareProducts hinzuweisen.

# Effiziente Helfer

Auch kleine Lackschäden wirken störend. Dabei lassen sie sich mit einfachen und kostengünstigen Mitteln verhindern oder beseitigen.

Lackschutzfolien helfen präventiv, Schäden zu vermeiden. So sind aus dem Sortiment von BMW ColorSystem entsprechende Folien und ein Montage-Set für E60, E61, E87, E90 und E91 erhältlich. Im Lieferumfang sind zugeschnittene Filmelemente, Applikationsmittel, eine Anleitung für die Verklebung und Verlegetipps für Fahrzeugteilausschnitte enthalten. Die Folien sind extra auf die jeweiligen Fahrzeugformen angepasst und zugeschnitten und schützen die dort gefährdeten Bereiche wie etwa Stoßfänger, Motorhaubenansatz oder Spiegel. Der laborgeprüfte Lackschutzfilm schützt vor Beschädigungen durch Steinschlag und vor Schäden durch Insekten und überzeugt auch durch hervorragende optische Eigenschaften. Das Montage-Set besteht aus einer Sprühflasche, einem Raker, einem Mikrofaser Tuch und einem speziellen Applikationsmittel. Es ermöglicht dem BMW Kunden, die Verklebung selbst durchzuführen. Zusätzlich ist ein Schutz für Tür- und Kofferraumkanten lieferbar. Durch die Verpackung in einer hochwertigen Dose eignet sich die Folie auch als Geschenk.

Zur Anwendung durch den Kunden sind auch die Lackstift- und Lackspray-Sets aus dem Original BMW ColorSystem gedacht. Seit Juli 2005 sind die Sets in neuer, hochwertigerer Optik erhältlich. Das Set besteht jeweils aus einem farblich passenden Basislack und einem schützenden Klarlack. Außerdem sind für sämtliche Original BMW Räder spezielle Lackstift-Sets in den entsprechenden Silberfarbtönen erhältlich. Das gesamte Produktsortiment ist laborgeprüft und garantiert beste Ergebnisse bei der Reparatur von Steinschlägen, Kratzern oder kleinen Beschädigungen.

Sind die Ansprüche an die Ausbesserung höher oder geht es um die systematische Aufbereitung von Fahrzeugen (zum Beispiel Leasing-Rückläufer oder Inzahlungnahmen), bietet sich das SpotRepair Konzept aus dem BMW ColorSystem Programm an. Es bietet bei kleinen Beschädigungen am Lack Premiumqualität bei gleichzeitig niedrigen Kosten. Ab dem 1. Januar 2006 setzt auch der BMW Vertrieb für Gebrauchte Automobile in Deutschland auf diese Methode.

Parallel dazu werden gezielte Trainingsmaßnahmen angeboten. Das SpotRepair Training Nr. 1215 im BMW Group Trainingsangebot 2005/06 bietet die ideale Ausgangsbasis, um diese Methode im Betrieb einzuführen oder zu optimieren. Das Ziel des



Trainings ist es, die Ausbesserungsprozesse kosteneffizienter zu gestalten. Dieses Potenzial sollte genutzt werden, um im Wettbewerb mit freien Anbietern von Lackreparaturen zu bestehen. Andere Konzepte zum Thema Kleinstreparatur, etwa die Scheibenreparatur, zeigen bereits eindeutige Erfolge.

Neues Zubehör für die Lackierwerkstatt gibt es auch im Bereich der Non Paints von BMW ColorSystem: Dazu gehören Schleif-, Lackverarbeitungs- und Poliermittel sowie Abdeckmaterialien und Gesundheitsschutzartikel. Die getesteten und für die Reparaturlackierung in der BMW Handelsorganisation freigegebenen Non Paints sind in einem Katalog (Teilenr.: 01 29 0 407 335) aufgelistet.



## Sportlicher Schaltknauf

Fahrer des E90 und E91 können ihr Automobil schon mit einem einzigen Bauteil noch individueller und sportlicher gestalten: mit einem Original BMW Sportschaltknauf. Es gibt ihn in zwei Ausführungen – zum einen aus schwarzem Nasca-Leder, zum anderen mit Dekorspange in Perlglanzchrom. Neben der edlen und zu allen Innenraumfarben passenden Optik bieten beide Originalteile eine angenehme Haptik. Zugleich sorgen sie durch kürzere Schaltwege für ein sportlicheres Fahrgefühl. Bei der Bestellung ist jeweils zu beachten, dass es unterschiedliche Versionen für links- und rechts-gesteuerte Fahrzeuge gibt.

## Aufsatz aus Carbon

Für alle aktuellen BMW 3er (E90 / E91) ist ein besonders dynamisches Accessoire erhältlich: ein Aufsatz für die Frontschürze aus Kohlefaser. Dabei wird bewusst auf die Hightech-Optik des Materials gesetzt. Deshalb werden die Bauteile mit einem besonders elastischen Klarlack überzogen, der Beschädigungen etwa durch



Steinschlag verhindert. Die gewichtsoptimierten Aerodynamikkomponenten sind in Handarbeit gefertigt und stellen nicht nur eine markante Individualisierung dar, sondern weisen einen direkten Bezug zum Tourenwagen-Rennsport auf. Die Aufsatzteile reduzieren den Auftrieb an der Vorderachse spürbar und führen zu einem noch präziseren Lenkverhalten.

Die Aufsatzteile sind auch für Fahrzeuge erhältlich, die über das M Paket verfügen – dann allerdings unter einer anderen Bestellnummer (siehe ETK). Grundsätzlich gilt, dass die Komponenten für jede Seite einzeln zu bestellen sind. Der Einbau (Anleitung über ASAP) ist in allen Fällen mit einer Stunde zu veranschlagen. Ein Eintrag in die Fahrzeugpapiere ist nicht erforderlich.

## Lammfellbezüge für BMW 3er

Ab sofort kann der BMW 3er mit echten Lammfellbezügen als Original BMW Zubehör ausgestattet werden. Das Naturprodukt bietet eine optimale Klimatisierung der Sitzfläche: Im Winter ist es gemütlich warm, während es im Sommer angenehm kühl ist. Die kuschelig weichen Bezüge sind passgenau auf die Sitze des E90 und E91 zugeschnitten und in den Farben anthrazit, grau und beige erhältlich.

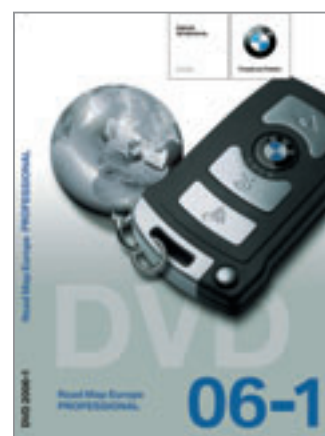
## Neue Navigations-CDs und -DVDs

Zweimal im Jahr (April und September) werden die Digitalen Straßenkarten aktualisiert, die in den Original BMW Navigationssystemen zum Einsatz kommen. Die CDs und DVDs sind vor dem Hintergrund des sich ständig ändernden Verkehrsnetzes ein wichtiges Nachrüstprodukt für Kunden. Ganz konkrete Veränderungsquellen sind beispielsweise Neubaugebiete, wachsende Industriegebiete und Umgehungsstraßen. Außerdem werden ADAS (Advanced Driver Assistance System)-bezogene Daten auf den neuesten Stand gebracht. Dazu gehören zum Beispiel die Anzahl der Fahrspuren sowie generelle oder temporäre Geschwindigkeitsbegrenzungen.

Zur Aktualität des Kartenmaterials kommen noch weitere wichtige Vorteile, die ein Update sinnvoll machen: So wurden in einem aufwändigen Verfahren die Traffic Message Channel (TMC) Codes überarbeitet. Das ermöglicht nun

eine viel präzisere Lokalisierung einer vorhandenen Verkehrsbehinderung. Dieses Plus ist vor allem bei Bundes- und Landstraßen spürbar, die jetzt in viel kleinere Streckenabschnitte unterteilt sind. TMC ist ab sofort auch in Finnland und Großbritannien verfügbar.

Die neuen Ausgaben der digitalen Straßenkarten von BMW beinhalten BeNeLux, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland (für DVD-Produkte), Großbritannien (mit Nordirland), Irland (Republik Irland), Italien, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweiz / Liechtenstein, Schweden, Slowakei, Spanien und die Tschechische Republik. Nordirland ist dabei erstmals komplett und detailliert erfasst.





Reichhaltig: Das Programm an Werbegeschenken und Launch-Artikeln ist groß und bietet für jeden Anlass und Zweck das Richtige.

# Geschenke machen

BMW arbeitet mit exklusivem Vertragspartner für Werbegeschenke und Launch-Artikel zusammen.

Für Corporate Gifts, Give-Aways und Launch-Artikel der BMW AG übernahm das Unternehmen YOUNG GENERATION Marketing Services zum 1. September 2005 Konzeption, Produktentwicklung und Vertrieb. In Abstimmung mit dem Bereich Merchandising und Lifestyle der BMW AG steht eine 80 Artikel

umfassende, markengerechte Kollektion für BMW bereit. Darüber hinaus wird für Produkt-Launches eine jeweils drei bis acht Artikel umfassende Kollektion entwickelt.

Zu den Leistungen von YOUNG GENERATION zählen im Bereich Vertrieb und Kommunikation ein Online-Shop ([www.bmwgroup-corporategifts.com](http://www.bmwgroup-corporategifts.com)), eine telefonische Service-Line (+49-40-85419460 Montag bis Freitag zwischen 9.00 und 18.00 MEZ), Kataloge, Produktinformationen über ASAP, PIAS und Infonet sowie ein Musterversand.

Bestellungen können zusätzlich per Fax und E-Mail ([info@bmwgroup-corporategifts.com](mailto:info@bmwgroup-corporategifts.com)) aufgegeben werden. Auf Anfrage berät unser Partner Sie gerne zu den Themen Event- und Aktionsware, Konfektionierung und Geschenkverpackungen – ebenso zu personalisierten Produkten.



Schnell und übersichtlich: Über den Online-Shop (links) können nicht nur Artikel bestellt, sondern auch personalisiert werden (rechts).



Für nähere Informationen zu Give-Aways und Launch-Artikeln können folgende Personen kontaktiert werden:

**BMW Group:**

Bianca R. Siegert  
VT-L-1 Produktmanagement  
Corporate Gifts, Give-Aways  
& Launch-Artikel,  
Merchandising & Lifestyle  
Tel. +49-89-382-38548  
Fax +49-89-382-31894  
E-Mail bianca.siegert@  
bmw.de

**YOUNG GENERATION:**

Silke Ehlers,  
Group Account Director  
Beratung, Konzept,  
Internationaler Vertrieb  
Tel. +49-40-85419120  
E-Mail silke.ehlers@  
younggeneration.de

## Begehrte Bikes

BMW war erstmals mit einem eigenen Stand auf der Eurobike vertreten, der international bedeutendsten Fahrradfachmesse. Die Eurobike Friedrichshafen 2005 wurde von 30 000 Fachleuten aus 69 Ländern besucht. Dabei zeigten Fachpresse und Publikum eine überaus positive Resonanz auf die aktuelle BMW New Bike Generation 2005. Zugleich wurden auch erste Prototypen der BMW New Bike Generation 2006 vorgestellt.

Im Rahmen der Messe wurde außerdem das neue BMW Kidsbike mit dem Eurobike Award 2005 ausgezeichnet. Der Preis wird von der Messe Friedrichshafen in Zusammenarbeit mit dem IF (International Forum) Design vergeben. Das neue BMW Kidsbike kann von Kindern bis zu einem Alter von etwa zweieinhalb Jahren als Laufrad benutzt werden. Danach wandelt es sich durch einfaches Anbringen der vormontierten Antriebseinheit zum vollwertigen Fahrrad, das bis zum Alter von etwa sechs Jahren gefahren werden kann. Der bruchsichere Rahmen aus Aluminium wurde von BMW entworfen und bildet mit den speziell entwickelten Komponenten wie der Sattelbank, einer in den Rahmen integrierten Tasche und dem Prallschutz eine stimmige Einheit. Das in der Farbe Blau erhältliche neue BMW Kidsbike ist seit Dezember 2005 verfügbar.



Ausgezeichnet: Das neue BMW Kidsbike (Bilder oben) ist nicht nur multifunktional, sondern wurde auf der „Eurobike 2005“ (unten) mit einem Preis geehrt.



## Klein und fein

Seit Anfang November 2005 ist die neue Ausgabe des BMW Miniaturen Katalogs auf dem Markt. Der 16-seitige Prospekt beinhaltet die gesamte Palette an Miniaturmodellen. Zu den Neuheiten und besonderen Highlights gehört der BMW M6, der neue BMW 3er Touring, der überarbeitete BMW 7er, die neuen Art-Cars sowie die Fahrzeugmodelle der Mobilen Tradition.



# Einheit bringt Erfolg

BMW Neuseeland ist auf Wachstumskurs mit der neuen Aftersales-Abteilung, die von Colin Briscoe geleitet wird.

Das zwölfköpfige Aftersales-Team unter der Leitung von Colin Briscoe, dem General Manager Aftersales, baut auf das Können und die Fähigkeiten von Spezialisten, um das Wachstum und den Umsatz von BMW Aftersales in Neuseeland zu beschleunigen. Colin Briscoe ist seit über 20 Jahren für BMW in Neuseeland tätig, zuletzt als Teileleiter.

In Neuseeland leben rund 4,1 Millionen Menschen, wobei allein eine Million in Auckland, der größten Stadt des Landes, ansässig sind. Der Inselstaat mit seiner Hauptstadt Wellington liegt in der abgelegensten Region der Welt, was ihn gerade bei Touristen so beliebt macht. Sie schätzen die traumhafte Landschaft und die Gastfreundschaft der Neuseeländer. So spielt der Tourismus eine immer wichtigere wirtschaftliche Rolle, während die Einnahmen aus den traditionellen Exportgütern Fleisch, Wolle und Milchprodukte rückläufig sind.

BMW ist die bei weitem führende Premiummarke auf dem neuseeländischen Markt und nimmt mehr als 25 Prozent des gesamten Luxussegments ein. Für den Vertrieb der BMW Fahrzeuge sorgt ein Netzwerk aus zwölf Händlern, die über alle wichtigen Städte Neuseelands verteilt sind. Viele Betriebe sind derzeit damit beschäftigt, ihre bestehenden Räumlichkeiten aufzurüsten oder Gebäude zu erweitern und dabei die neuesten CI-Richtlinien von BMW umzusetzen.

Geprägt von der großen Modelloffensive in den letzten Jahren waren die Verkäufe in Neuseeland anhaltend stark, und BMW verbesserte laufend die eigenen regionalen Verkaufsrekorde. Gleichzeitig wurde BMW zur anerkanntesten und begehrtesten Luxusmarke auf dem Markt. Ausschlaggebend für diesen Erfolg war das Konzept, mit den Kunden während Kauf und Service stärker in Kontakt zu treten – flankiert durch einen Folgekontakt durch ein spezielles In-house-Kunden-Kontaktcenter, das ein Joint-Venture mit BMW Financial Services ist. Der Folge-



Erfahren: Aftersales Direktor Colin Briscoe arbeitet seit über 20 Jahren für die BMW Group.



Tor zur Welt: Auckland ist nicht nur die größte Stadt des Landes und der Sitz von BMW Neuseeland, sondern auch Ankunftsort vieler internationaler Touristen. Sie schätzen die Möglichkeiten des Wassersports, vor allem aber die weiten, menschenleeren Landschaften. (Fotos: Tourism Auckland)

kontakt dient dazu, bei Servicekunden zu überprüfen, ob sie mit der Leistung des Betriebs zufrieden waren. Außerdem wird er dazu genutzt, Folgegeschäfte anzubahnen und Finanzdienstleistungen anzubieten. Das Kontaktcenter nahm 2003 seinen Betrieb auf – zum gleichen Zeitpunkt begann BMW Neuseeland, in der Rangfolge der Kundenzufriedenheit emporzuklettern.

Das zukünftige Umsatzwachstum im Aftersales hängt entscheidend von der Stärke der Händlerschaft und von der Motivation und dem Können ihrer Mitarbeiter ab. Das Aftersales-Team der Zentrale richtet daher den Fokus auf Maßnahmen, die die Händler in ihrer entscheidenden Aufgabe unterstützen. Dabei weiß Colin Briscoe, dass Neuseeland gemessen an anderen Ländern ein kleiner Markt ist. Aber genau die kompakten Abmessungen sieht er als Vorteil: „Wir können unser Training für Service- und Teilepersonal bei jedem BMW Händler durchführen. Es ist wichtig, dass unsere Leute in konkreten Anforderungen trainiert werden. So können wir sicherstellen, dass sie das, was sie lernen, direkt in ihrem Händlerbetrieb umsetzen können. Diesen Prozess haben wir bereits gestartet, und wir stellen sicher, dass dieser Zustand auch aufrechterhalten wird.“

Auf einem Markt, dessen Premiumsegment von BMW dominiert wird und auf dem die Teile- und Lifestyle-Umsätze die Vorgaben konstant überschreiten, könnte man leichthin meinen, der Erfolg sei nicht in Frage gestellt. Dennoch ist der Fahrzeugmarkt in Neuseeland hart umkämpft. Auch BMW muss den Neuwagenverkauf durch exzellenten Service und technische Einrichtungen stützen. Angesichts der speziellen Herausforderungen durch die geografischen Gegebenheiten haben alle Werkstätten das gängige BMW Spezialwerkzeug. Darüber hinaus besitzt BMW Neuseeland spezielle Werkstattausrüstungen und Werkzeuge und bietet diese den Händlern leihweise an. Zusätzlich nehmen die Techniker regelmäßig an Trainings teil, sobald ein neues Fahrzeug auf den Markt kommt. Zugleich sind sie aber auch eingeladen, an Wettbewerben teilzunehmen. Bei diesen wird ihr theoretisches und praktisches Können geprüft.

So kann trotz des schärferen Wettbewerbs Colin Briscoe optimistisch in die Zukunft blicken: „Ich habe Vertrauen in mein Team und seine Fähigkeiten, den Markt zu meistern.“

## Quiz-Auflösung von Seite 20.

### Nähere Informationen im TIS unter:

- |    |                |                         |
|----|----------------|-------------------------|
| 1. | <b>B, C, F</b> | SI Technik 63 01 05 140 |
| 2. | <b>C</b>       | SI Technik 63 01 05 140 |
| 3. | <b>A, E</b>    | SI Technik 61 03 05 144 |
| 4. | <b>B, D</b>    | SI Technik 61 03 05 144 |
| 5. | <b>C</b>       | SI Technik 66 02 05 136 |
| 6. | <b>A</b>       | SI Technik 66 02 05 136 |
| 7. | <b>B, C, D</b> | SI Technik 66 04 04 093 |
| 8. | <b>C</b>       | SI Technik 61 02 05 143 |
| 9. | <b>A</b>       | SI Technik 65 05 05 138 |

**Besondere Werke brauchen besondere Fürsorge.**



**Ob in der Luft oder auf der Straße.  
Original BMW Teile.**

Die Qualität des Ganzen ist immer nur so gut wie die Qualität jedes einzelnen Teiles. Mit Original BMW Teilen bleibt ein BMW ein echter BMW. Sie sind präzise auf das Fahrzeug und sein Design abgestimmt – entwickelt von unseren Ingenieuren, getestet in Extremsituationen. Spezialisten bei Ihrem BMW Service Partner bauen die Original BMW Teile fachgerecht ein und sorgen so dafür, dass Ihr BMW und Ihre Fahrfreude so bleiben wie am ersten Tag. Mehr dazu bei Ihrem BMW Service Partner oder unter [www.bmw.de](http://www.bmw.de).

**Original BMW Teile. Damit Ihr BMW ein BMW bleibt.**

Original BMW Teile

[www.bmw.com](http://www.bmw.com)



Freude am Fahren