

After-sales

Informationen rund um Service,
Teile, Zubehör und Lifestyle.

Eine Publikation für Mitarbeiter der BMW Handels- und Serviceorganisation.

Produkttechnik

BMW 3er Coupé: Innovationen und Hightech im schönen Gewand.

Service

Service Beratung und Werkstatt: Großer Generationswechsel der Systeme.

Teile, Zubehör, Lifestyle

Original BMW Teile: Eindeutige Vorteile gegenüber Fremdfabrikaten.



BMW After-sales

Ausgabe Nr. 81



Freude am Fahren

International

Editorial

Knut Reinhardt. Effizienz in allen Prozessen. 3

Panorama

Kurz gemeldet. Nachrichten aus der Welt von BMW. 4

BMW in Griechenland

Dynamischer Start. Junge BMW Vertriebsgesellschaft. 30

Produkttechnik

BMW 3er Coupé

Technik elegant verpackt. Neue technische Highlights. 6

Neuer Motor N54

Die Rückkehr des Turbo. Stark gemacht. 9

BMW 5er Security

Diskretion auch in der Werkstatt. Sicherheitsfahrzeuge. 12

Technik-Quiz

Der Kompetenz-Test. Prüfen Sie Ihr technisches Wissen. 13



Service

Service Beratung und Werkstatt-Technik

Großer Generationswechsel. ISTA und ISPA. 14

SAM mit mehr Funktionen. Bessere Beratung. 18

CAESAR international präsent. Einführung in 13 Märkten. 18

Diagnose

Weltweite Absicherung von Progman. Programmservice. 19

Neue Kabel für die Diagnose. D-CAN-Technologie. 19

Handy im Fahrzeug nutzbar? Beanstandungen prüfen. 20

Service-Tipps

Diagnosecode zur Schadteilbefundung. Diagnose-Tipp. 20

Vermarktung

BMW Service Inclusive

100 000 Mal Service Inclusive. Gern genommen. 21

Teile, Zubehör, Lifestyle

Teile und Zubehör Tipps

Individualdaten im ASAP. Alle Informationen auf Knopfdruck. 22

ETK wird weiterentwickelt. Noch mehr Nutzen. 22

Etiketten mit SRD. Optimale Lösung. 23

Original BMW Teile

Funktionsfreischaltung. Codes machen es möglich. 24

Filter ist nicht Filter. Ein Vergleich mit Fremdteilen. 25

Original BMW Zubehör

Top-Qualität setzt sich durch. Original BMW CareProducts. 26

Original-Schnittstelle für iPod. Gut verbunden. 27

Neue Tücher zur Lackpflege. Original BMW ColorSystem. 27

Neues Leichtmetallrad für BMW 3er. Im Geist der WTCC. 28

Audiosysteme im Überblick. MP3 und AUX-Anschluss. 28

Aufrüstung mit Night Vision. Besser sehen. 29

Digital-TV zum Nachrüsten. Fernsehen für fast alle. 29

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. 06/06, 40 000



Effizienz in allen Prozessen

Die Zahl der BMW Modelle steigt beständig und die technische Komplexität nimmt immer weiter zu. Daraus erwächst nicht nur eine große Herausforderung für Ihr Know-how in den BMW Werkstätten, sondern auch für die Logistik des Teilevertriebs. Um den Aufgaben der Zukunft gerecht zu werden und Sie bei der täglichen Arbeit optimal zu unterstützen, startete die BMW Group mit dem Programm P-TV 2010. Die ersten drei Buchstaben dieses umfassenden Programms stehen für „Prozesskette Teilevertrieb“ und machen deutlich, dass es sich um einen ganzheitlichen Ansatz handelt, der alle Prozesse umfasst, die am Teilevertrieb beteiligt sind. Dazu gehören:

- ATLAS (Advanced Parts Logistics in Aftersales), ein Standardsystem zur Durchführung der Teilevertriebs- und Lagerprozesse in den Tochtergesellschaften und in der Konzernzentrale.
- SRD (Supply Replenishment Dealership), ein Bestandsmanagement System für die Handelsorganisation.
- ASAP (Aftersales Assistance Portal), ein Kommunikationsportal für Teilevertriebs- und Serviceumfänge.
- ETK (Elektronischer Teilekatalog), ein in ASAP integrierter Teilekatalog zur effizienten Suche von Original BMW Teilen, Original BMW Zubehör sowie Merchandising und Lifestyle Produkten über Internet, Extranet und Intranet.

Bewährt haben sich als Teil von P-TV 2010 bereits die Programme ASAP, SRD und ETK. ASAP bietet Ihnen in der Handelsorganisation eine Fülle von Informationen, gebündelt an einem Ort. Damit lassen sich Daten schneller suchen und finden. Außerdem ist sichergestellt, dass alle Informationen immer auf dem aktuellen Stand sind.

Beim 2003 eingeführten ASAP wurden zum ersten Mal die Möglichkeiten des Internets genutzt, um Funktionalitäten zu bündeln und Informationen global zugänglich zu machen. Heute bietet ASAP eine Vielzahl von Applikationen und ist weltweit überall aktiv. Als letzter Markt wird noch in diesem Jahr Brasilien hinzukommen.

Im Rahmen des Programms wurde der Elektronische Teilekatalog ins Internet gestellt und mit einer neuen Architektur versehen, welche die Möglichkeit zur Verlinkung mit zusätzlichen Informationen bietet. Heute arbeiten ETK und

ASAP eng zusammen. Beide Teilprogramme sind mit der zentralen Fahrzeugdatenbank verbunden, die zur Unterstützung der Anwender eine individuelle Fahrzeugidentifikation ermöglicht. In der Zeitschrift Aftersales werden wir Sie in einer permanenten Rubrik „Tipps und Tricks“ auf Besonderheiten der Funktionalität im ETK, ASAP und SRD hinweisen.

ATLAS stellt das größte Programm dar und ist seit letztem Jahr bei der Tochtergesellschaft in Italien im Einsatz. Dieses Jahr steht der Projektstart für den Markt USA an, danach folgen weitere europäische Märkte. Zu den zahlreichen Fortschritten dieses Systems gehört auch das ADF (ATLAS Dealer Frontend), eine für die Handelsorganisation anwenderfreundliche Web-Applikation.

Mit den P-TV 2010 Programmen wollen wir Ihnen helfen, effizientere Arbeitsprozesse und eine noch bessere Arbeitsqualität zu erreichen. Das Ziel unserer gemeinsamen Anstrengungen ist letztlich ein begeisterter Kunde, denn darauf basiert der Erfolg jedes einzelnen Händlerbetriebs und der ganzen BMW Group.

Knut Reinhardt
Leitung Prozesse und Systeme,
Teile & Zubehör

Faszination Freiheit

Mit dem überarbeiteten BMW Z4 und dem neuen BMW Z4 M Roadster stellte BMW im Februar 2006 zwei ultimative Fahrmaschinen vor – zwei Roadster mit allen typischen Kennzeichen: eine lange Motorhaube, ein maßgeschneidertes Cockpit und ein kurzes, knackiges Heck. Der Fahrer sitzt knapp über der Fahrbahn und fühlt sich so eins mit Fahrzeug und Straße. Damit steht der BMW Z4 in einer über 70-jährigen Roadster-Tradition bei BMW. Denn seit Beginn der Automobilproduktion 1929 kamen die BMW Ingenieure immer wieder auf diesen Fahrzeugtyp zurück.

Die Roadster-Tradition von BMW begann 1929 mit dem Dixi 3/15 PS, der, von der Firma Ihle mit Sportwagenkarosserien ausgestattet, schon damals alles bot, was den Erfolg eines Roadsters bis heute ausmacht: Er war handlich, formal überaus gelungen und für damalige Verhältnisse gut motorisiert. Nur in einem war er noch konsequenter reduziert als spätere Modelle: Er brauchte nur eine einzige Tür – auf der Beifahrerseite. 1935 erschien dann der BMW 319/1 und bereits ein Jahr später der bis heute legendäre BMW 328, Siegerwagen der Mille Miglia im Jahr 1940. Von seinem Erscheinen an dominierte er die Rennsportszene der damaligen Zeit. Gleich nach dem Zweiten Weltkrieg setzte BMW wieder ein Roadster-Highlight. Der BMW 507 von 1955 war zwar wirtschaftlich kein Erfolg, begeisterte aber mit seinem formschönen Design. Vielen gilt er bis heute als eines der schönsten je gebauten Automobile. In den 80er Jahren revitalisierte BMW den

Roadster-Gedanken mit dem BMW Z1 und dessen berühmten versenkbaren Türen. Es folgten der BMW Z3 und der BMW Z8 als exklusiver Supersportwagen. Jüngster Spross schließlich ist der BMW Z4, der im Jahr 2002 erstmals vorgestellt und 2006 verfeinert wurde. Parallel dazu wurde nun von der BMW Mobile Tradition die Kommunikationskampagne „Faszination Freiheit“ gestartet. Eine Facette davon ist der Bildband „Faszination Freiheit. BMW Roadster 1929 bis 2006“, in dem auf 80 Seiten die BMW Roadster in Action zu sehen sind. Zudem entstand eine Posterserie im extremen Panoramaformat. Eindrucksvoll setzt außerdem ein Roadster-Film die rasante Fahrt der Fahrzeuge in unterschiedlichen Umgebungen um. Film und Bildband sind in Deutsch und Englisch über den Heel-Verlag, Königswinter (D), erhältlich.



Lernprozess

Das neu formierte BMW Sauber F1 Team sammelt Rennkilometer für Rennkilometer mehr Erfahrung. Zum ersten Saison-Highlight entwickelte sich dabei bereits der dritte Lauf zur Formel-1-Weltmeisterschaft, der Große Preis von Australien. „Down under“ bewiesen beide BMW Sauber F1.06 ihre Zuverlässigkeit und Performance, so dass erstmals beide Piloten in die Punkteränge fuhren: Nick Heidfeld (D) verpasste mit Rang vier einen Podestplatz nur knapp, Jacques Villeneuve (CDN) erreichte Platz sechs.



Auch wenn im anschließenden Rennen in Imola (I) beide Fahrer ohne WM-Zähler blieben, war dem Ergebnis etwas Positives abzugewinnen. „Auf der Habenseite ist zu verbuchen, dass erstmals gleichzeitig beide Motoren ihr zweites Rennwochenende absolviert und diese Prüfung bestanden haben“, analysierte BMW Motorsport Direktor Dr. Mario Theissen. Schließlich schreibt das Reglement nun vor, dass erst alle zwei Rennen die Motoren getauscht werden dürfen.

Rasanter lief dagegen das Debüt des BMW 320si in der FIA WTCC, der Tourenwagen-Weltmeisterschaft. Bereits beim ersten Rennen gelang dem amtierenden Tourenwagen-Weltmeister Andy Priaulx (GB) vom BMW Team UK der erste Sieg für die Rennversion des E90.



Auf einen Blick

Ab sofort sind die neuen Kataloge BMW Lifestyle Accessoires 2006, BMW Lifestyle Bikes & Equipment 2006 sowie BMW Lifestyle Kids Collection 2006 erhältlich. Sie stehen nicht nur in gedruckter Form zur Verfügung, sondern auch als Download unter www.bmw-shop.com.



Die besten Aftersales Mitarbeiter in Deutschland

Vom 6. bis 7. April 2006 trafen sich in der BMW Group Trainingsakademie in Unterschleißheim die besten Service Techniker, Service Berater und Teile, Zubehör & Lifestyle Mitarbeiter, um in mehreren Aufgabenbereichen ihr Können und Wissen unter Beweis zu stellen. Dazu hatten sich die angereisten Finalisten in entsprechenden Vorrunden qualifiziert. Im Fall der Service Techniker erfolgte dies zum Beispiel durch einen vorausgegangenen schriftlichen Test. Obwohl der Fragebogen sehr schwierig und umfangreich war, hatten sich mehrere 100 Service Techniker und Kommunikationselektroniker intensiv mit ihm auseinandergesetzt, ihn bis zum Ende durchgearbeitet und schließlich eingereicht. Allein schon das beweist das außerordentliche Engagement aller Teilnehmer, die bereits im Rahmen ihrer täglichen Werkstattpraxis schwierigste Aufgabenstellungen vorfinden und auch den Willen haben, diese erfolgreich zu lösen.

Zusammen mit den bereits über den deutschen BMW Aftersales Cup qualifizierten Finalisten bei den Service Beratern und Teilen, Zubehör & Lifestyle Mitarbeitern erreichten die besten Service Techniker die Finalrunde. Hier waren Diagnoseanwendungen, Rollenspiele, Aufgaben zu verschiedenen IT-Systemen und nochmals ein Theoriefragebogen zu bewältigen. Während der verschiedenen Prüfungen wurde allen Teilnehmern in verschiedenen Gruppen auch das wichtige Thema Brand Behaviour in Theorie und Praxis nahe gebracht. Als Sieger aus diesen beiden anstrengenden Prüfungstagen gingen folgende Teilnehmer hervor:

Service Techniker

1. Platz Torsten Schumann BMW Niederlassung Göttingen	2. Platz Markus Springmann Autohaus am Zubringer, Bühl	3. Platz Norbert Lemster Autohaus Nicosia, Brunsbüttel
--	---	---

Service Berater

1. Platz Andreas Wernicke Autohaus Niedringhaus, Lübbecke	2. Platz Manuel Pfüller Autohaus Kühne, Grimma	3. Platz Bernd Wagner Reichert GmbH, Neusitz
--	---	---

Teile, Zubehör & Lifestyle

1. Platz Detlef Sperlinger BMW Niederlassung Essen Süd	2. Platz Thomas Lutzenberger Autohaus Reisacher, Ulm	3. Platz Hartmut Schrobitz Riller & Schnack, Berlin
---	---	--

Entspannen konnten sich die Teilnehmer erst bei der abschließenden Abendveranstaltung. Dort blieb nach der Siegerehrung auch noch genügend Zeit, um die Gewinner angemessen zu feiern. Die jeweils Erstplatzierten werden Deutschland in dem internationalen Wettbewerb „Aftersales Competition of Excellence“ Anfang 2007 vertreten.

Der inhaltlich neu ausgerichtete internationale Wettbewerb bündelt jetzt alle bisherigen Einzelwettbewerbe. Aufgrund dieser Neuausrichtung standen natürlich bereits bei der deutschen Endausscheidung die konkrete Wissensabfrage zu sämtlichen Bereichen des Aftersales Prozesses sowie die Stärkung des Teamgedankens im Autohaus im Vordergrund. Ziel der Neuausrichtung des Wettbewerbs ist es, die technische und persönliche Kompetenz der Aftersales Mitarbeiter weiter zu steigern und damit gleichermaßen die Kundenzufriedenheit wie den Umsatz zu erhöhen.





Technik elegant verpackt

Das neue BMW 3er Coupé bietet nicht nur eine elegante Linienführung, sondern auch mehr Technik als je zuvor: Mit Turbomotor, Allradantrieb und weiteren Innovationen.

Der Eindruck ist auf den ersten Blick deutlich anders, auch wenn die feinen Unterschiede erst auf den zweiten Blick erkennbar sind. Das neue BMW 3er Coupé (E92) wirkt erheblich dynamischer als die Limousine. Der E92 ist nicht nur 20 Millimeter flacher, sondern besitzt eine ganze Reihe von abweichenden Karosseriedetails, die sich zur sportlichen Gesamtwirkung ergänzen: Die beiden Kanten auf der Motorhaube verlaufen vorn weiter nach innen, die Scheinwerfer sind flacher, die Niere breiter. Hinten wurden die Rückleuchten wesentlich breiter und mit einer abgesetzten Stufe gestaltet.

Eine neue Entwicklung ist das Tagfahrlicht. Es wird durch die Coronaringe um die Scheinwerfer ausgestrahlt und ist heller als das Standlicht. Das Tagfahrlicht verleiht der Front des BMW 3er

Coupés eine unverwechselbare Erscheinung. Beim Einschalten des Abblendlichts wird die Helligkeit automatisch auf den Wert der Standbeleuchtung zurückgenommen. Der E92 ist serienmäßig mit Bi-Xenon-Scheinwerfern ausgestattet.

Eine weitere Innovation des BMW 3er Coupés ist das Abbiegelicht, das in Verbindung mit dem adaptiven Kurvenlicht eingesetzt wird. Beim Abbiegen oder in engen Kurven wird die Fahrbahn seitlich durch einen separaten Reflektor in jedem Hauptscheinwerfer zusätzlich ausgeleuchtet. Dabei wird jeweils die kurveninnere Leuchte aktiviert. Das Abbiegelicht wird abhängig vom Lenkwinkel und der Geschwindigkeit gesteuert. Ab 70 km/h leuchtet es nicht mehr auf.

Aber auch im Innenraum bietet der E92 innovative Lichttechnik: Das als Sonderausstattung erhältliche Lichtpaket erzeugt eine exklusive Atmosphäre. Das unaufdringliche Innenlicht erzielt seinen eleganten Effekt über Lichtleisten in der Tür- und Seitenverkleidung.

Im neuen BMW 3er Coupé erlebt die Turbotechnik bei BMW Ottomotoren eine Wiedergeburt: Das Modell 335i wird vom neuen Motor N54 angetrieben, der eine Benzin-Direkteinspritzung mit Twin-Turbo-Aufladung kombiniert. Mehr über den neuen 3,0-Liter-Sechszylinder-Turbo mit 306 PS lesen Sie im nachfolgenden Artikel. Daneben ist das neue BMW 3er Coupé als 325i mit dem 2,5-Liter-Sechszylinder und 218 PS, als 330i mit 3,0-Liter-Motor und 272 PS sowie als 330d mit Dreiliter-Diesel und 231 PS zu haben.

Für die Kraftübertragung sorgt im E92 auf Wunsch ein Allradantrieb. Diesen Traktionsvorteil gibt es zum ersten Mal in einem BMW Coupé. Das intelligente Antriebssystem xDrive, das sich bereits in anderen BMW Modellen bewährt hat, ist nun auch im neuen BMW 3er Coupé verfügbar. XDrive steuert in Zusammenarbeit mit dem DSC-System bei Bedarf in Millisekunden die Kraftverteilung zwischen



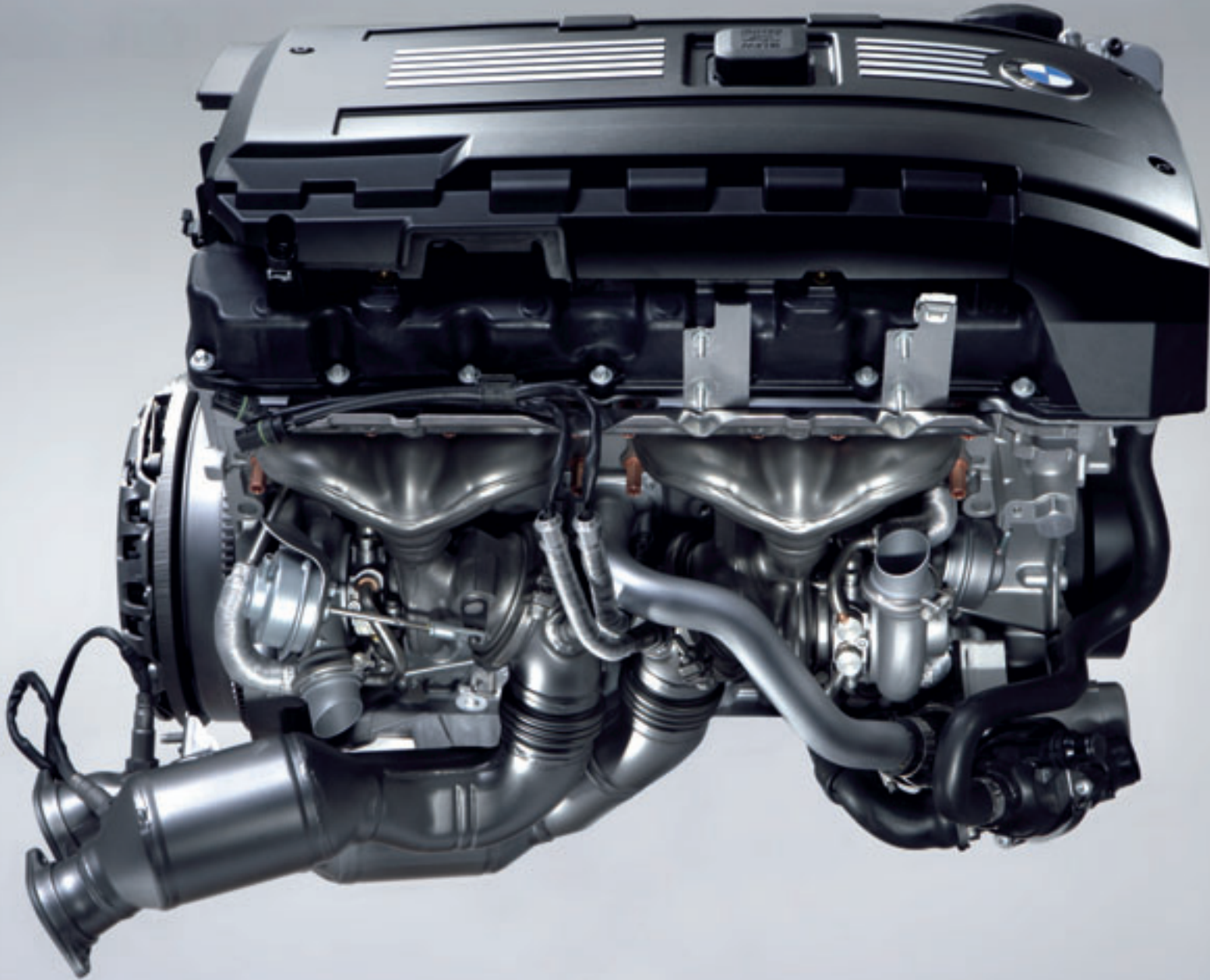
Ganz schön praktisch: Der E92 bietet Platz für vier Personen und hilft den vorderen Passagieren beim Einsteigen mit einem neuartigen Gurtbringer.

Vorder- und Hinterachse im Bereich zwischen 0:100 und 50:50. Dadurch unterstützt der dynamische Allradantrieb die aktive Fahrsicherheit des Fahrwerks und sorgt für überlegene Fahreigenschaften, nicht nur bei winterlichen Straßenverhältnissen.

Für den Komfort von Fahrer und Beifahrer sorgt unter anderem ein elektrischer Gurtbringer, der zum ersten Mal von BMW eingesetzt wird. Der Gurtbringer kompensiert das Problem, das die meisten Coupés haben: Die Türen sind so lang, dass der Gurtankelpunkt nach hinten versetzt ist. So müssen Fahrer und Beifahrer unangenehm weit zurückgreifen, um den Gurt anzulegen. Der Gurtbringer „serviert“ den Gurt dagegen auf bequeme Art und Weise. Er fährt maximal 350 Millimeter aus und bleibt für bis zu 60 Sekunden in dieser Position. Der Gurtbringer besitzt einen Blockierschutz. Eine weitere Besonderheit ist die Kopplung mit der Sitzbelegungserkennung für den Beifahrersitz: Der Gurtbringer erkennt, ob dort jemand Platz genommen hat und fährt nur aus, wenn er gebraucht wird.

Darüber hinaus kann das neue BMW 3er Coupé auf Wunsch mit allem ausgestattet werden, was das Fahren noch angenehmer und sicherer macht. Vieles davon hat das neue BMW 3er Coupé allerdings schon serienmäßig an Bord. Neben den bekannten Fahrsicherheitssystemen DSC und DTC finden die Kunden in der Ausstattungsliste die Aktivlenkung mit variabler Übersetzung, den Fernlichtassistenten, den schlüssellosen Komfortzugang und die aktive Geschwindigkeitsregelung mit Radarsensor. Das neue BMW 3er Coupé bietet in der Summe seiner Leistungen mehr Emotionen, mehr Eleganz und mehr Technik.





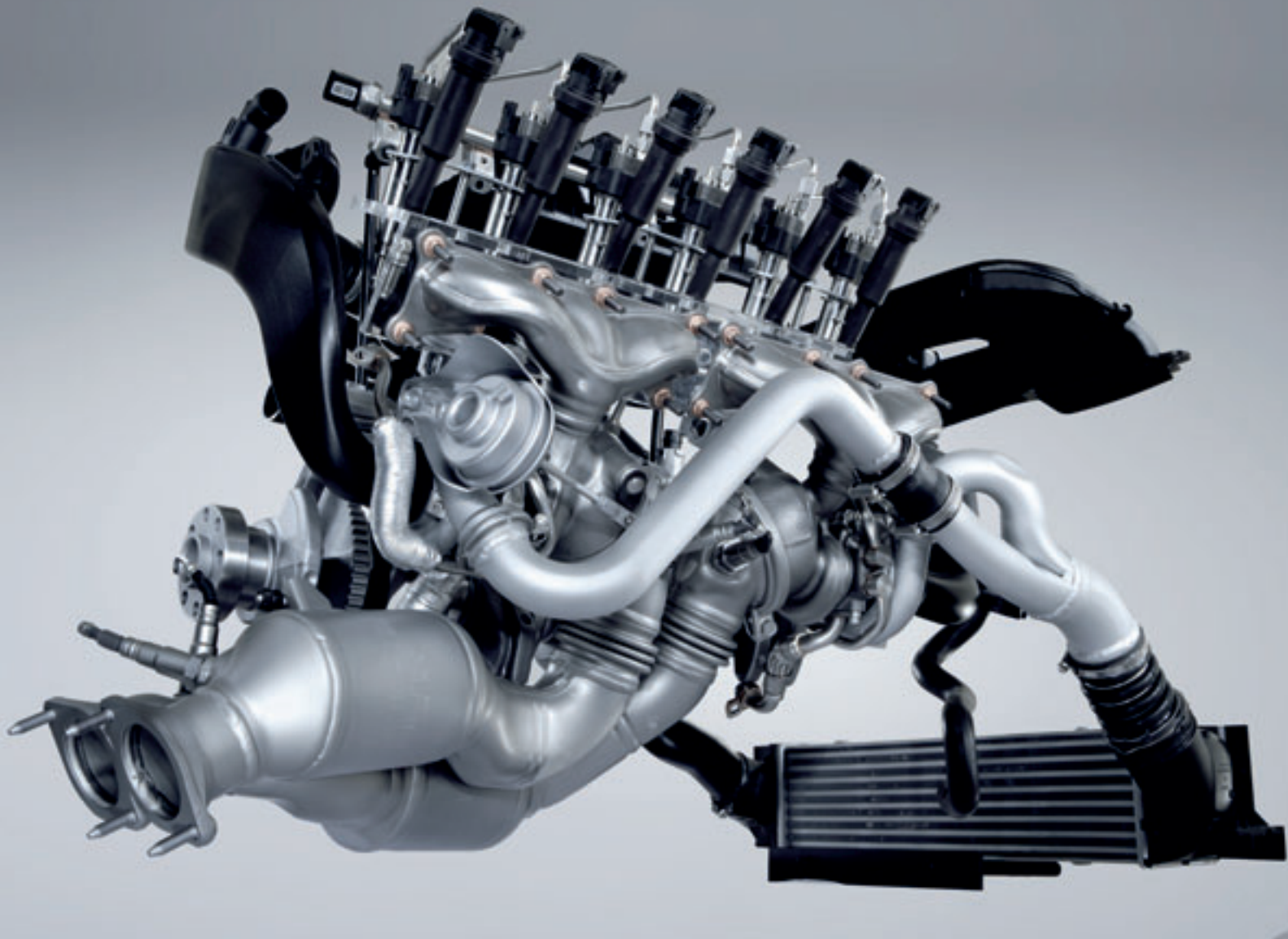
Die Rückkehr des Turbo

Mit dem neuen Motor N54, der im BMW 3er Coupé erstmalig eingesetzt wird, beginnt eine neue Turbo-Ära bei BMW.

Der BMW 2002 turbo war 1974 der erste Serien-Pkw mit einem aufgeladenen Motor. Die frühe Turbo-Ära der BMW Benzinmotoren endete Mitte der 80er Jahre mit dem Auslaufen des BMW 745i. Nun erlebt der aufgeladene Ottomotor eine Renaissance: Im neuen BMW 3er Coupé (E92) kommt der N54 zum Einsatz – der erste BMW Motor mit Turboaufladung und Benzin-Direkteinspritzung. Das Modell 335i wird von diesem innovativen Triebwerk angetrieben,

das eine neue Entwicklungsstufe der Motortechnik einleitet.

Der N54 basiert auf der neuen Generation der BMW Sechszylinder-Ottomotoren (NG6). Wie die anderen Motoren dieser Reihe besitzt er eine vollvariable Ventilsteuerung (Doppel-VANOS), eine volumenstromgeregelte Ölversorgung und eine elektrische Kühlmittelpumpe. Mit einer Zylinderbohrung von 84 Millimetern bei einem Kolbenhub von 89,6 Millimetern ist das



Doppelpack: Die Abgasanlage mit den zwei motornah platzierten Katalysatoren und die Leitungen zum Ladeluftkühler sind geteilt ausgeführt.

Triebwerk langhubig ausgelegt, was dem Drehmoment im unteren und mittleren Drehzahlbereich zugute kommt. Der Hubraum beträgt 2979 Kubikzentimeter.

Beim neuen Turbomotor kommt die Direkteinspritzung der zweiten Generation (DI2) zum Einsatz. Sie erlaubt mehr Freiheit bei der Bemessung von Einspritzmenge und Einspritzdauer. So arbeitet das System mit einer Mehrfacheinspritzung: Je nach Last und Drehzahl wird pro Arbeitstakt bis zu dreimal Kraftstoff direkt in den Brennraum eingespritzt. Auf diese Weise wird die Gemischverteilung im Brennraum optimiert, was sich positiv auf Leistung, Drehmoment, Verbrauch und Schadstoffemissionen auswirkt. Das System besitzt ein gemeinsames Rail für alle sechs Piezo-Injektoren und eine Hochdruckpumpe, die einen geregelten Kraftstoffdruck von 50 bis 200 bar erzeugt.

Bedingt durch die Gemischkühlung, die der direkt eingespritzte Kraftstoff verursacht, kann die Verdichtung gegenüber einem Turbomotor mit Saugrohreinspritzung angehoben werden (beim N54 auf 10,2:1). Das verbessert den Wir-

kungsgrad. Durch den Einsatz der Direkteinspritzung entsteht eine homogene Gemischbildung im gesamten Brennraum. Das bedeutet, dass das Kraftstoff-Luft-Verhältnis wie bei einer konventionellen Saugrohreinspritzung stöchiometrisch ($\lambda = 1$) geregelt wird (das entspricht einem Verhältnis von 14,8 Kilogramm Luft zu 1,0 Kilogramm Kraftstoff). Durch die homogene Gemischbildung kann ein konventionelles System zur Abgasnachbehandlung eingesetzt werden.

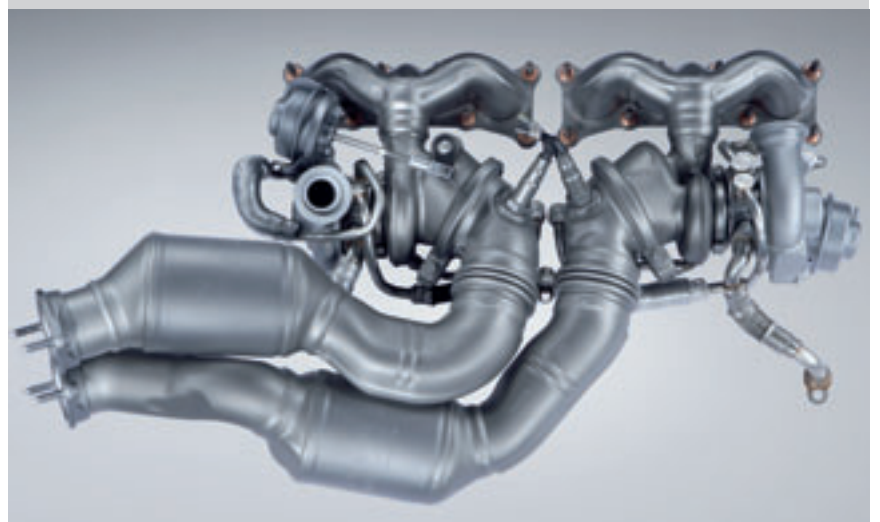
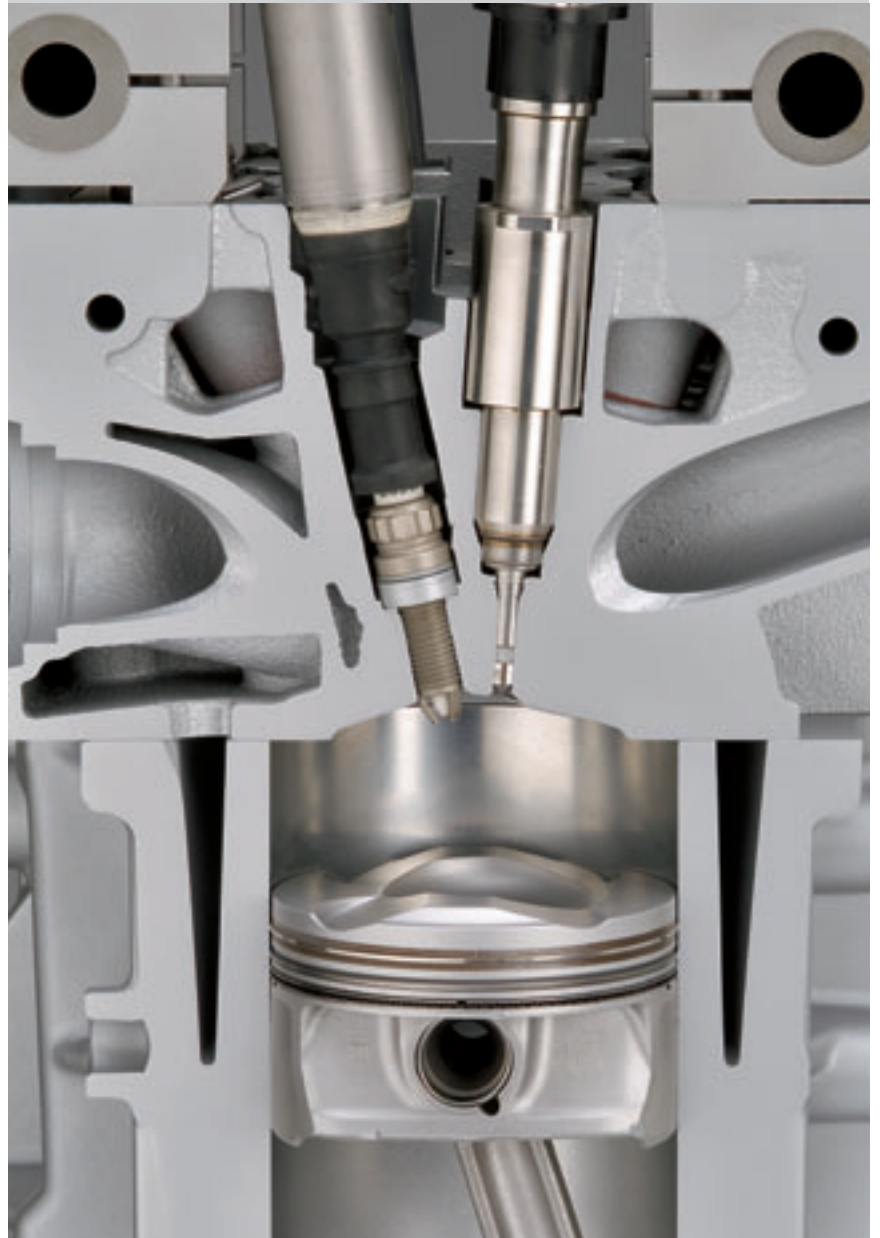
Das Biturbo-Konzept des N54 sorgt für eine spontane Leistungsentfaltung. Anstelle eines großen Abgasturboladers versorgen zwei kleinere Aggregate jeweils drei Zylinder mit verdichteter Luft. Der Vorteil der klein dimensionierten Turbolader ist ihr geringes Massenträgheitsmoment. Schon die kleinste Betätigung des Gaspedals wird mit sofortigem Druckaufbau beantwortet. Die variablen Steuerzeiten tragen zu einem optimalen Ladungswechsel bei, der zu hohem Motordrehmoment bei niedriger Drehzahl führt.

Der Ladedruck der Abgasturbolader wird von der DME über je ein Bypassventil (Waste-

gate) geregelt. Die Bypassventile werden über elektropneumatische Druckwandler von der DME angesteuert und lassen sich variabel einstellen. Zusätzlich zu den Bypassventilen sind 2 Schubumluftventile eingebaut. Die Schubumluftventile reduzieren das so genannte „Turbo-Loch“ mit einem Trick: Wenn die Drosselklappe schließt, öffnen die Schubumluftventile (gesteuert durch den erhöhten Unterdruck im Saugrohr). Im geöffneten Zustand verbinden die Schubumluftventile jeweils die Einlassseite des Verdichters mit seiner Auslassseite. Die Abgas-turbolader können dadurch uneingeschränkt weiterarbeiten. Auf diese Weise sprechen die Turbolader wesentlich schneller an, wenn die Drosselklappe wieder geöffnet wird. Ohne Schubumluftventile müssten die Turbolader gegen den Staudruck der geschlossenen Drosselklappe arbeiten und somit langsamer werden.

Die Leistung des neuen Motors N54 liegt bei 225 kW / 306 PS bei 5800 Umdrehungen pro Minute. Noch beeindruckender ist das maximale Drehmoment: Es beträgt 400 Newtonmeter und liegt bereits bei 1300 U/min an, also knapp über Leerlaufdrehzahl! Ab 1300 bis 5000 Touren wird das Drehmomentmaximum gehalten – ein bislang unerreichtes Plateau, das für eine souveräne Fortbewegung bei allen Drehzahlen sorgt. Von 0 auf 100 km/h beschleunigt der 335i mit Schaltgetriebe in 5,5 Sekunden, die Höchstgeschwindigkeit wird bei 250 km/h abgeregelt. Die Beschleunigung von 80 auf 120 km/h im vierten Gang absolviert der 335i in sensationellen 5,2 Sekunden. Gleichzeitig ist das neue BMW 3er Coupé mit dieser Motorisierung erstaunlich sparsam: Im EU-Gesamtverbrauch liegt der 335i bei 9,5 Litern auf 100 Kilometer – angesichts der Fahrleistungen ein hervorragender Wert.

Kombiniert mit modernster Motortechnik zeigt das Turbokonzept neue Möglichkeiten auf, enorme Leistungen mit hoher Wirtschaftlichkeit zu verbinden. Die Turbo-Ära bei BMW hat gerade erst begonnen.



Premiere: Der neue Motor N54 kombiniert die Vorteile der Direkteinspritzung (mit zentral angeordneter Einspritzdüse gleich neben der Zündkerze) mit zwei sehr kleinen, schnell ansprechenden Turboladern. Das sorgt für ein extrem hohes Drehmoment und eine gute Wirtschaftlichkeit.

Diskretion auch in der Werkstatt

Mit dem BMW 5er Security bietet BMW ab Werk ein unauffälliges, dynamisches Sicherheitsfahrzeug der Schutzklasse 4 an. Bei einem Werkstattaufenthalt sind allerdings Besonderheiten zu beachten.

Nur wenige Automobilhersteller haben eine eigene Tradition im Bau von Sicherheitsfahrzeugen. BMW gehört seit über 30 Jahren zu diesem Kreis und verfügt daher über einen hohen Grad an Erfahrung. Sie bürgt für zuverlässige und ausgereifte Lösungen zum Schutz von gefährdeten Fahrzeuginsassen.

Der neue BMW 5er Security ist eine mobile Sicherheitslösung, die unter Einsatz von innovativen Technologien und Materialien umfassenden Schutz bietet, der nicht zu Lasten der gewohnten Fahrfreude geht. Der BMW 5er Security ist nicht unmittelbar als Sicherheitsfahrzeug erkennbar. Die integrierte Sicherheitstechnik ist immer präsent und einsatzbereit, bleibt aber diskret im Hintergrund.

Die Sicherheitsausstattung des BMW Security bietet eine Panzerung der gesamten Fahrgastzelle in der Schutzklasse VR4. Sie wirkt durchschusshemmend gegen Faustfeuerwaffen bis Kaliber .44 Magnum. Dafür sorgen Formteile und Platten aus Hochleistungs-Faserverbundstoffen (Aramid und Polyethylen), ballistisch resistenter Hochleistungsstahl und die Sicherheitsverglasung. Zudem ist eine Überfallalarmanlage integriert: Nach ihrer Auslösung lenken optische und akustische Signale größte Aufmerksamkeit auf das Fahrzeug. Die Fensterheber besitzen als Besonderheit keinen Einklemmschutz, so dass die Fenster jederzeit geschlossen werden können. Die Zentralverriegelung ist so



programmiert, dass bei 4 km/h sämtliche Türen verriegelt werden. Eine Wechselsprechanlage ermöglicht die Kommunikation zwischen Innenraum und Außenwelt bei geschlossenen Fenstern. Das Fahrwerk wurde an das erhöhte Gewicht angepasst, Run-Flat-Reifen ermöglichen das Weiterfahren bei einer Reifenpanne.

Den BMW 5er Security gibt es als 530i (258 PS) und 550i (367 PS). Beide Versionen sind für Sicherheitsfahrzeuge dieser Klasse mit Leergewichten von 1900 und 2015 Kilogramm sehr leicht. Das sorgt für dynamische Fahrleistungen: Von 0 auf 100 km/h beschleunigt der BMW 530i Security in 8,0 Sekunden, der BMW 550i Security schafft diesen Spurt sogar in 6,6 Sekunden. Die Höchstgeschwindigkeit ist bei beiden Modellen elektronisch auf 210 km/h begrenzt.

Sämtliche Ersatzteile für die Security-Versionen sind im Elektronischen Teilekatalog (ETK) ausgewiesen. Der Zugriff auf die relevanten Bildtafeln ist allerdings aus Sicherheitsgründen nur mit der Fahrgestellnummer eines Security-Fahrzeugs möglich. Alle sicherheitsspezifischen Ersatzteile sind entweder als Einzelteil oder in sinnvollen Sätzen in der ZTA Dingolfing für 15 Jahre nach Serienauslauf vorrätig. Um einen Missbrauch der sicherheitsrelevanten Ersatzteile wie Scheiben und Schutzplatten zu vermeiden, werden diese erst nach Prüfung durch Disposition und Teiletechnik für den Versand freigegeben. Eine spezielle Reparaturanleitung (TIS) steht allen BMW Werkstätten zur Verfügung.



Runflat: Auch am BMW 5er Security kommt die bewährte BMW Technologie zum Einsatz, allerdings in einer modifizierten Version.

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 21.

Mehrfache Antworten sind möglich:

1. Welche der folgenden Aussagen zum Motor N54 ist richtig: Der Motor hat ...

- A. eine Direkteinspritzung.
- B. eine zweistufige Turboaufladung.
- C. ein Kurbelgehäuse aus Aluminium.
- D. Piezo-Injektoren. Die Spitze der Düsenadel öffnet nach außen und bildet dabei einen nur wenige Mikrometer großen Ringspalt.
- E. eine volumenstromgeregelte Ölpumpe.
- F. einen Abgasturbolader im Abgaskrümmer für die Zylinder 1 bis 3 und einen Abgasturbolader im Abgaskrümmer für die Zylinder 4 bis 6.

2. Was sind die Vorteile eines Fernlichtassistenten?

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

3. Wie wird die Spannungsversorgung für das gesamte Bordnetz des E92 geregelt?

- A. Bei allen Fahrzeugen der Baureihe E92 gibt es einen intelligenten Batteriesensor.
- B. Die Regeln für die Spannungsversorgung sind in mehreren Steuergeräten gespeichert.
- C. Die Spannungsversorgung wird vom intelligenten Batteriesensor geregelt.
- D. Bei Fahrzeugen mit High-Ausstattung werden bei hoher Last Verbraucher schrittweise reduziert oder ganz abgeschaltet. Die hohe Last wird vom intelligenten Batteriesensor erkannt.

4. Welche Aussagen stimmen für das 6-Gang-Automatikgetriebe (GA6HP19Z TU) im E92?

- A. 6 elektronische Drucksteuerventile.
- B. 7 elektronische Drucksteuerventile.
- C. Das technisch überarbeitete Automatikgetriebe ermöglicht kürzere Schaltzeiten.

5. Welche der folgenden Aussagen zur Geschwindigkeitsregelung mit Bremsfunktion im E92 ist richtig?

Alle relevanten Daten für die Geschwindigkeitsregelung mit Bremsfunktion werden ...

- A. im LDM-Steuergerät ausgewertet.
- B. im DSC-Steuergerät ausgewertet.
- C. im LDM-Steuergerät aufbereitet und im DSC-Steuergerät ausgewertet.

6. Wo ist der Gurtbringer im E92 eingebaut?

- A. im Sitz
- B. in der Tür
- C. in der B-Säule

7. Welches Steuergerät steuert den Gurtbringerkontrollen an?

- A. Sitzmodul
- B. Junction-Box-Elektronik
- C. Fußraummodul
- D. Mehrfach-Rückhaltesystem

8. Welche neuen Funktionen hat die Außenbeleuchtung im E92?

- A. Heimleuchten
- B. Begrüßungslicht
- C. Tagfahrlicht
- D. 2-stufige Bremsleuchte
- E. Abbiegelicht

9. Welche der folgenden Aussagen ist richtig: Das Abbiegelicht ist eine Teilfunktion ...?

- A. des adaptiven Kurvenlichts
- B. des Fernlichtassistenten
- C. der dynamischen Leuchtweitenregulierung

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.

Großer Generationswechsel

Neue Informationssysteme für Service Beratung und Werkstatt sowie eine neue Hardware-Generation revolutionieren den Service der BMW Group.

Der Service der BMW Group steht vor grundlegenden Veränderungen: Integrierte Prozesse und Systeme werden künftig die täglichen Abläufe im Autohaus optimal unterstützen und damit zu mehr Effizienz in der weltweiten Handelsorganisation führen. Grundlage dafür ist ein durchgängiges Prozessmodell von der

Kontaktaufnahme über die Service Beratung und Auftragsabwicklung bis hin zur Nachbetreuung des Kunden.

Auf dieser Basis wird ein neues System für die Service Beratung und angrenzende Bereiche eingeführt: Die Integrated Service Process Application (ISPA). In Anbindung an das ebenfalls



neue Werkstatt-Informationssystem (Integrated Service Technical Application) unterstützt es die Vereinbarung und Bereitstellung von Terminen, die Service Beratung und die Fahrzeugrückgabe. Ziel ist ein schneller und kompetenter Service mit exakten Aussagen über alle notwendigen Servicemaßnahmen, über deren Kosten und den Fertigstellungstermin.

Bislang werden die Prozesse der Vereinbarung und Bereitstellung von Terminen, der Service Beratung und der Fahrzeugrückgabe nur teilweise von unterschiedlichen Systemen unterstützt, die untereinander nur teilweise integriert sind. Die dadurch notwendigen, mehrfachen Eingaben gleicher Daten in verschiedene Systeme sind aufwändig und fallen manchmal dem Zeitdruck des Alltags zum Opfer. Das kann dazu führen, dass der Kunde unvollständige oder ungenaue Informationen über den Servicebedarf seines Fahrzeugs erhält.

Durch die neuen, integrierten Prozesse steigen Planungssicherheit und Profitabilität des Händlers: Die Durchlaufzeiten von Aufträgen können spürbar verkürzt werden. Es bleibt mehr Raum für ein persönliches Gespräch mit dem Kunden und für das Erkennen seiner individuellen Wünsche. Die Integrated Service Process Application enthält zahlreiche Funktionen, die vorhandene Daten und Informationen verknüpfen und die täglichen Arbeitsabläufe erleichtern: So können Aufträge künftig während der Service Beratung um Zubehör und Accessoires ergänzt werden. Auch die Anzeige von Daten aus dem Produkt- und Maßnahmenmanagement PuMA sowie von Check-Control-Meldungen ist während der Service Beratung möglich. Darüber hinaus ist der Bestand von Teilen übergreifend für mehrere Filialen darstellbar, so dass Werkstatt-Aufenthalte und Termin-Aussagen noch exakter zu planen und einzuhalten sind. Der elektronische Teilekatalog (ETK) wird integriert, so dass die Suche nach benötigten Teilen, Zubehör und Accessoires jederzeit schnell und komforta-

bel möglich ist. Nach Abschluss der Recherche werden die ausgewählten Teile dem Fahrzeugdurchlauf direkt hinzugefügt.

Für Informationen über Kosten können künftig auch Aktionspreise im Dealer Management System (DMS) Berücksichtigung finden. Zudem ist für jedes Fahrzeug weltweit die elektronische Reparaturhistorie verfügbar, wodurch die Fehlersuche weiter beschleunigt wird. Eine weitere neue Funktion ist die Integration lokaler Teile und Service-Reparatur-Pakete in den Fahrzeugdurchlauf. Damit können individuelle Marketing-Aktionen des Händlers dem Auftrag hinzugefügt werden.

Zusätzlich enthält das neue System zahlreiche bestehende Module wie die Termin- und Kapazitätsplanung (TKP) zur detaillierten Planung der Service Beratung und bestmöglichen Auslastung der Werkstatt-Kapazität. Das Modul des Fuhrpark-Managers stellt die Mobilität des Kunden während des Servicetermins sicher, indem Ersatzfahrzeuge effizient verwaltet werden. Mit dem Rad-/Reifen-Manager können Teileverkäufer und Service Berater bequem und schnell Einsicht in das Reifengeschäft nehmen und dem Kunden von der Suche der passenden Reifen bis zur kompletten Angebotserstellung professionell zur Seite stehen. Das Welcome Terminal liefert dem Kunden mit Uhrzeit und Name des zugeteilten Service Beraters auf einen Blick wichtige Informationen, die er für seinen Servicetermin braucht. Zusätzlich können spezielle Angebote wie Marketing-Aktionen, Accessoires oder Filme über Serviceangebote verkaufsfördernd angezeigt werden.

Die Pilotphase der Integrated Service Process Application findet im vierten Quartal 2006 in Frankreich und Österreich statt. Die internationale Einführung startet anschließend in enger Abstimmung mit den Märkten.



Noch effektiverer Kundendialog als bisher: Das neue System stellt individuelle Daten und Informationen zur Verfügung.

Integrated Service Technical Application – Das neue Informationssystem für die Werkstatt

Die Integrated Service Technical Application (ISTA) wird die bestehenden Systeme zur Instandsetzung (TIS), Diagnose (DIS) und Programmierung (Progman) in mehreren Schritten ablösen. Für die dann zusammengeführten Daten werden einheitliche Such- und Zugriffswege angeboten.

Die neue Software ist die Voraussetzung für den Service künftiger Baureihen. Bei den neuen Fahrzeuggenerationen werden Technologien eingesetzt, die durch die bestehenden Systeme nicht mehr unterstützt werden. Die Applikation wird auf dem Integrated Service Information Server (ISIS) installiert und ist über die Nachfolgenergeneration der derzeitigen Hardware-Technologie zu bedienen.

Die Aktualisierung der enthaltenen Informationen erfolgt schnell und bequem über das Online-Update-System JETstream. Die Daten sind nach den Marken der BMW Group getrennt. Das neue Werkstattsystem ist einfach zu bedienen: Für Instandsetzung, Diagnose und Programmierung gibt es einen durchgängigen Workflow. Er führt über die Identifikation des Fahrzeugs und den erweiterten Kurztest zur Auswahl relevanter Informationen bis hin zum Elektronischen Teilekatalog ETK und Produkt- und Maßnahmenmanagement PuMA. Für die Identifikation des Fahrzeugs gibt es verschiedene Möglichkeiten wie die Eingabe der Fahrgestellnummer, die Auswahl über Grundmerkmale und die automatische Fahrzeugerkennung. Der Serviceplan zeigt vernetzt alle relevanten Fahrzeug-Informationen wie Reparaturanleitungen, Funktionsbeschreibungen, Schaltpläne oder Spezialwerkzeuge.

Für eine optimale Verständlichkeit werden farbige Grafiken und Animationen verwendet, Änderungen und Neuerungen sind entsprechend gekennzeichnet. Zusammengehörige Informationen werden integriert dargestellt. Beim Aufruf eines Grobzeichens im Schaltplan erscheinen zum Beispiel auch der zugehörige Einbauort, die Steckeransicht und die Pinbelegung.

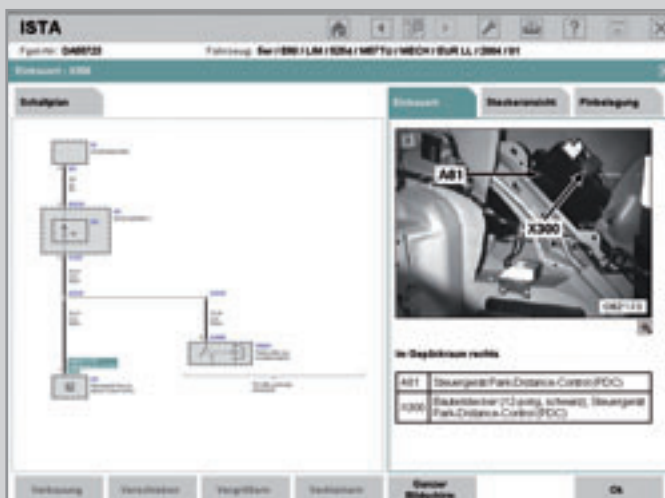
Nach Abschluss der Fahrzeugidentifikation erhält der Servicemitarbeiter alle verfügbaren Informationen wie die Fahrzeugdaten, offene Technische Aktionen (TA) und – soweit verfügbar – auch die Reparaturhistorie. Ist der Fahrzeugtest abge-



Start frei: ISTA wird in mehreren Stufen bereits ab dem vierten Quartal 2006 eingeführt.

schlossen, zeigt das System dessen Ergebnis in einer übersichtlichen, grafischen Darstellung an. Daraus sind Informationen und Funktionen zu den einzelnen Steuergeräten direkt aufrufbar.

Die Integrated Service Technical Application wird in mehreren Stufen zwischen dem vierten Quartal 2006 und dem zweiten Quartal 2008 eingeführt. Ab dem vierten Quartal 2006 werden die Werkstatt-Dokumentationssysteme TIS und Schaltplan-DVD (WDS) abgelöst. In der nächsten Leistungsstufe werden ab dem zweiten Quartal 2007 DISplus und GT1 ersetzt, die Applikation wird um die Umfänge der Diagnose erweitert. Die dritte große Stufe, die ab dem zweiten Quartal 2008 geplant ist, betrifft die Fahrzeugprogrammierung. Für Programmierung und Codierung kann dann das neue System genutzt werden. Die Funktionen von Progman werden in das neue Werkstatt-Informationssystem vollständig integriert.



Alles an einem Ort: Das neue System ISTA bündelt alle relevanten Informationen.

Die neue Hardware

Von Ende 2006 bis Ende 2007 werden die bestehenden Geräte schrittweise durch völlig neue Systeme ersetzt. Die neue Hardware-Generation besteht aus insgesamt vier Nachfolge-Systemen, die unter anderem der Anzeige und Bedienung des neuen Werkstatt-Informationssystems (Integrated Service Technical Application) dienen. Installiert wird diese Anwendung gemeinsam mit der Software für die Service Beratung (Integrated Service Process Application) auf dem Integrated Service Information Server (ISIS). Damit sind Konfiguration, Verwaltung und Updates der neuen Hardware-Generation zentral dort abgelegt.

Das Integrated Service Information Display (ISID) ist mit zahlreichen Funktionen für Diagnose und Programmierung ausgestattet. Durch ein im Vergleich zum GT1 geringeres Gewicht, deutlich verbesserte Display-Eigenschaften und verlängerte Akkulaufzeiten ist das Gerät im Einsatz in Werkstatt und Service Beratung besonders flexibel. Voraussichtlicher Termin für die Markteinführung ist das zweite Quartal 2007.

Das Integrated Communication Optical Module (ICOM) wird den Diagnosekopf und langfristig OPPS und OPS ablösen. Es kann auch für ältere Baureihen verwendet werden. Voraussichtlicher Termin für die Markteinführung ist ebenfalls im zweiten Quartal 2007. Die Integrated Measurement Interface Box (IMIB) schließlich stellt die Messtechnik im Rahmen des neuen Werkstatt-Informationssystems als Netzwerkfunktion zur Verfügung.

Der neue Werkstatt-Server (ISIS) ist ab Ende 2006 die zentrale Plattform für die neuen Prozesse und Systeme in Service Beratung und Werkstatt. Er beinhaltet zwei qualitativ hoch-



wertige Server in einem abschließbaren Rack von 80 Zentimetern Breite, 1,00 Meter Tiefe und 1,40 Meter Höhe. Mit dem Werkstatt-Server wird ein Festplattenverbund ausgeliefert, eine Erhöhung der Speicherkapazität ist also möglich.

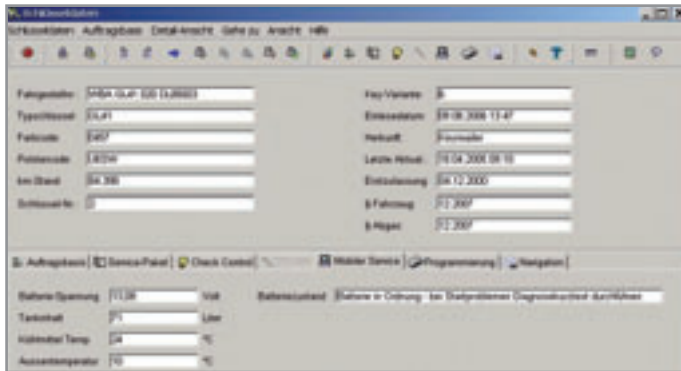
Mit dem Server wird auch ein Switch geliefert sowie ein Modul zur unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV). Dadurch wird bei einem Stromausfall oder extremen Spannungsschwankungen ein kontrolliertes Herunterfahren des Servers innerhalb von fünf bis zehn Minuten gewährleistet. Die Belüftung des Serversystems im Rack leisten Ventilatoren. Wenn die Temperatur in direkter Umgebung des Servers mehr als 25 Grad beträgt, sollte die optional bestellbare Klimaanlage genutzt werden.

Gegenüber anderen Produkten zeichnet sich die neue Gerätegeneration durch sorgfältig abgestimmte Software und Support-Konzepte aus, die nur in dieser Konfiguration verfügbar sind. Unter anderem schreibt der zunächst für drei Jahre abgeschlossene Service-Vertrag je nach Fehlerfall angepasste Reaktions- und Austauschzeiten für die Hardware fest. Darüber hinaus wird ein neues Konzept für den First Level Support mit einer Call-Back-Funktion für eine schnellere und effizientere Fehlerbehebung angeboten. Dieser Support ist weiterhin in elf Sprachen verfügbar.

Die Hardware-Plattform des Integrated Service Information Servers basiert wie beim entsprechenden Display auf der aktuellsten Intel-Technologie. Die BMW Group und der Chip-Hersteller hatten im Dezember 2005 eine umfassende technische Zusammenarbeit vereinbart.



SAM mit mehr Funktionen



Schnellere Informationen: Auch individuelle Parameter sind erfasst, zum Beispiel der Stand der Navigations-CD beziehungsweise -DVD.

Die neue SAM-Version 2.6 bietet einen erweiterten Funktionsumfang für eine einfachere und umfangreichere Service Beratung.

Für den aktuellen Fahrzeugschlüssel mit verbesserter und größerer Speicherkapazität bietet das Service Annahme Modul SAM in der Version 2.6 weitere wichtige Funktionen für eine optimale Service Beratung. Ab August werden weitere Schlüsseldaten angezeigt, wie die empfohlene Nachfüllmenge des Motoröls und die aktuelle Integrationsstufe des Fahrzeugs. Der Service Berater kann damit bereits in der Serviceannahme alle notwendigen Informationen zur Integrationsstufe ohne Programmiersystem abrufen und gegebenenfalls an die Werkstatt weiterleiten. Das erste Fahrzeug mit dem erweiterten Schlüssel (512 Byte) ist der E92.

Zusätzlich werden ab 2007 mit SAM der Batteriezustand mit entsprechendem Status sowie die aktuelle Navi-DVD-Version des Fahrzeugs dargestellt. Während der Service Beratung ist damit sofort sichtbar, ob eine neuere Version verfügbar ist. Dementsprechend kann der Kunde über mögliche Funktionsänderungen informiert werden.

Eine weitere neue Funktion von SAM 2.6 ist die Anzeige der „Service Inclusive“-Verträge zum Fahrzeug. Dadurch kann der Service Berater die Inhalte direkt über SAM einsehen und den Kunden schnell und verbindlich über die Kosten des anstehenden Service informieren. Bislang bestand nur die Möglichkeit, jeweils einen Servicevertrag pro Automobil anzuzeigen.

Darüber hinaus hat der Service Berater mit der neuen SAM-Version die Möglichkeit, Inspektionsblätter direkt zu drucken, auch wenn keine aus dem Key Reader ausgelesenen Daten vorliegen. Das betrifft alle Fahrzeuge, die älter sind als 09/1999. Für diese Funktion wurde die SAM-Schlüsseldatenmaske um das Feld „Manuelles Serviceblatt drucken“ erweitert. Durch Eingabe der 17-stelligen Fahrgestellnummer und Auswahl der Getriebeart lässt sich ein generisches Serviceblatt erstellen und ausdrucken. Bislang war dieser Prozess nur über den Aufruf der Kaufmännischen Service Daten KSD möglich. Durch diesen neuen Prozess unterscheidet SAM nicht mehr zwischen neueren und älteren Fahrzeugen.

CAESAR international präsent

Das System CAESAR zur Bearbeitung von Anträgen und Freigaben zu Gewährleistung, Kulanz und Serviceverträgen ist nun in 13 Märkten verfügbar.

Das Projekt CAESAR ist erfolgreich abgeschlossen. Nach der Markteinführung in Deutschland im Jahr 1999 wurde CAESAR 2006 in Japan als vorerst letztem Markt in Betrieb genommen. Insgesamt werden mit CAESAR mehr als 90 Prozent des weltweiten Antragsvolumens zu Gewährleistung, Kulanz und Serviceverträgen für PKW und Motorrad abgewickelt.

CAESAR steht für „Claim Assessment and Enquiry System with Automatic checks and flexible Rules“. Das System hat den früheren Prozess vom Händler über die Vertriebsgesellschaft bis zur BMW Zentrale auf ein einstufiges Verfahren verkürzt: Der Großteil der Anträge aus der Handelsorganisation wird nun automatisch entschieden. Der verbleibende Anteil an manuellen Bearbeitungen erfolgt direkt in den jeweiligen Vertriebsgesellschaften. Der gesamte Prozess ist dadurch schneller und transparenter: Durchschnittlich 80 Prozent der Anträge werden noch in derselben Woche bearbeitet und abgerechnet. Dadurch wird die Liquidität der Handelsorganisation deutlich verbessert.

Neben Deutschland und Japan wird CAESAR in Österreich, USA, Kanada, England, Irland, Italien, Frankreich, Spanien, Belgien, Südafrika, in der Schweiz und den Niederlanden genutzt. Insgesamt sind über das CAESAR Online Portal WXE/Warranty Web derzeit mehr als 15 000 Benutzer in den Handelsorganisationen mit rund 12 000 Zugriffen pro Tag registriert. Die Anträge und Freigaben, die nicht automatisch entschieden werden können, werden in den 13 CAESAR-Märkten dezentral von 275 Mitarbeitern bearbeitet. Weitere 700 Personen besitzen eine Leseberechtigung und nutzen CAESAR zur Qualitätsarbeit.

Die Importeure der BMW Group haben ebenfalls die Möglichkeit, online Kulanzanfragen zu stellen, Anträge zu erfassen, Technische Aktionen abzufragen und Fahrzeughistorien einzusehen. Dafür steht das System „Warranty Web“ als Bestandteil von CAESAR zur Verfügung. Seit Februar 2006 sind weltweit alle Importeure über das Portal S-Gate an das „Warranty Web“ angebunden. In etwas mehr als einem halben Jahr fanden für 80 Importeurs-Märkte Schulungen statt, um die derzeit fast 300 Anwender mit den einzelnen Funktionen des Systems vertraut zu machen.

Auch das Reportingsystem CAESAR Info wurde verbessert: Die Auswertung der Gewährleistungskosten ist nun unter anderem nach Produktionsjahren, Motoren, Getriebearten oder Reparaturdatum möglich. Gleichzeitig wurde die Auswertung der Daten insgesamt deutlich beschleunigt.

Weltweite Absicherung von Progman-Versionen

Für den Service ist die Fahrzeugprogrammierung einer der wichtigsten Instandsetzungsprozesse. Das Programmiersystem Progman wird zusammen mit der Software Service Station (SSS) weltweit in der BMW Handelsorganisation zur Fahrzeug-Programmierung eingesetzt. Insgesamt arbeiten etwa 10 000 Anwender in mehr als 3000 Händlerbetrieben in 180 Ländern mit Progman.

Das System ist die Voraussetzung für viele verschiedene Arbeiten am Fahrzeug wie Nach- und Umrüstungen (nachträglicher Einbau von Sonderausstattungen) und Individualisierungen (Car & Key Memory-Einstellungen) sowie in Reparaturfällen (Steuergerätaustausch und Softwareupdate). Neben einer hohen Flexibilität lassen sich durch Softwarelösungen marktspezifische Anforderungen, Weiterentwicklungen und Qualitätsmaßnahmen schnell und effizient umsetzen. Zugleich stellen jedoch die Variantenvielfalt der Automobile, die Komplexität vernetzter Fahrzeugfunktionen und die notwendige Kompatibilität unterschiedlicher Hard- und Softwarestände hohe Anforderungen an den Absicherungs- und Freigabeprozess neuer Progman-Versionen.

Vor der Einführung einer neuen Progman-Version wird deshalb die Qualität des Programmierprozesses unter Werkstattbedingungen an einer bestimmten Anzahl von unterschiedlichen Fahrzeugen innerhalb eines definierten Testzeitraums überprüft. Um marktspezifische Umfänge und die Vielzahl der im Service zu behandelnden Fahrzeuge noch besser abzusichern, findet diese so genannte Flashverifikation in zahlreichen Märkten statt. Im Rahmen einer neunmonatigen Pilotphase werden neben den Tests in der BMW Zentrale in München auch entsprechende

Tests in Großbritannien, Frankreich, Italien, Belgien, USA und Japan durchgeführt.

Der schnelle Austausch von Testdaten über Online-Anbindungen (JETstream, FASTA und E-mail) garantiert einen zügigen Testablauf und ermöglicht die unmittelbare Auswertung aller Protokolle in der BMW Zentrale. Erkannte Mängel können auf diese Weise in den Entwicklungsprozess eingesteuert und vor der weltweiten Distribution der jeweiligen Progman-Version behoben werden. Durch diese direkte Zusammenarbeit von Service, Entwicklung und Produktion ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess in allen Bereichen sichergestellt.

Über die Verbindung zu den beteiligten Märkten werden auch sprach- und marktspezifische Anforderungen an Progman berücksichtigt. Dadurch wird die Entwicklung von noch effizienteren Abläufen bei der Fahrzeugprogrammierung im Service unterstützt.

Neue Kabel für die Diagnose

Für die Diagnose wird künftig ein neues Kommunikations-Protokoll eingesetzt. D-CAN (Diagnostics on Controller Area Network) wird weltweit die bisherige Software-Diagnose-Schnittstelle und deren Protokoll ablösen. Der Grund für die Umstellung ist unter anderem eine gesetzliche Neuregelung in den USA. Ab dem Modelljahr 2008 werden alle Neufahrzeuge weltweit mit D-CAN ausgestattet. Die Übergangsphase beginnt im September 2006. Die Baureihen E70 und R56 werden die ersten Fahrzeuge mit D-CAN-Ausstattung sein.

Um die Diagnose für diese Fahrzeuge zu gewährleisten, sind ein OPS oder ein OPPS sowie ein OBD-Anschlusskabel des OPS mit grüner Kennzeichnung und dem Aufkleber „CAN included“ erforderlich. Die D-CAN Unterstützung mit dem Diagnosekopf ist zur Zeit nicht möglich. Bei Verwendung des OPPS für die Diagnose von D-CAN Fahrzeugen ist das OBD-Anschlusskabel des OPS zu verwenden. Dieses kann unter der Teilenummer 66 3 142 bei der Firma Cartool bestellt werden.

Zusätzlich werden alle OBD-Anschlusskabel des OPS aufgrund einer technischen Modifikation kostenlos ausgetauscht. Bei dieser Umtauschaktion werden die OPS-Kabel gegen modifizierte Kabel (gleiche Teilenummer mit zusätzlicher Beschriftung „CAN included“) getauscht. Verantwortlich für die Verteilung der Kabel an die Händler sind die Vertriebsgesellschaften und Importeure. Nach Erhalt der modifizierten Kabel senden die Händler ihre alten Kabel an die Vertriebsgesellschaften und Importeure zurück.

OBD-Kabel des OPS, die ab März 2006 ausgeliefert wurden, sind von der Tausch-Aktion nicht betroffen, da sie bereits modifiziert ausgeliefert worden sind und die Beschriftung „CAN included“ tragen.

Teilenummer: OBD-Anschlusskabel 66 3 142.

Handy im Fahrzeug nutzbar?

Bei Mobiltelefon-Bearstandungen sollte die Kompatibilität bereits in der Service Beratung geprüft werden.

Bei Beanstandungen von Funktionsmängeln eines Mobiltelefons empfiehlt sich zunächst die Prüfung des Geräts hinsichtlich seiner Kompatibilität zum Fahrzeug. Dadurch kann vor Beginn der Fehlersuche festgestellt werden, ob das Mobiltelefon von der BMW Group freigegeben ist. Eine Übersicht mit den freigegebenen Telefonmodellen und den jeweils zulässigen Software-Versionen ist im Produkt- und Maßnahmenmanagement PuMA enthalten. Für Mobiltelefone, die nicht in dieser Matrix aufgeführt sind, ist die fehlerfreie Funktion mit dem Fahrzeug nicht gewährleistet.

Ist das beanstandete Telefon in der Matrix enthalten, sollte bereits während der Service Beratung geprüft werden, ob die Funktionsbeeinträchtigung durch ein Software-Update des Handys durch den Kunden verursacht wurde. Die exakte Diagnose kann allerdings erst in der Werkstatt erfolgen, da die Kompatibilität auch vom aktuellen Softwarestand des Fahrzeugs abhängt, der über die Werkstattgeräte zu identifizieren ist.

Für die weitere Eingrenzung der Fehlerursache ist es hilfreich, wenn der Kunde dem Service Berater das beanstandete Mobiltelefon zur detaillierten Fehlerdiagnose in der Werkstatt überlässt. Ist das nicht möglich, sollte der Service Berater den Hersteller, die genaue Modellbezeichnung und die Software-Version des Mobiltelefons auf dem Werkstatt-Auftrag vermerken, damit für die spätere Fehlersuche alle benötigten Informationen vorhanden sind. Wie die Software-Versionen der Mobiltelefon-Hersteller zu identifizieren sind, kann der PuMA-Übersicht entnommen werden. Darüber hinaus sind allgemeine Hinweise zu bekannten Beanstandungsmustern enthalten, die den Service Berater dabei unterstützen, den Kunden kompetent zu beraten.

Diagnose-Tipp

Diagnosecode zur Schadteilbefundung

Ab der DIS-DVD45 ist in ausgewählten Testmodulen ein Diagnosecode integriert. Als Ergänzung zur Befundnummer gibt der Diagnosecode das Ergebnis der Prüfungen und Testmoduleingaben wieder und zeigt damit detailliert auf, warum eine Komponente erneuert oder eine bestimmte Reparatur durchgeführt wurde.

Da die angezeigten Diagnose- und Prüfergebnisse mit dem Diagnosecode in codierter Form vorliegen, tragen sie dazu bei, dass die Befundung von Schadteilen optimiert wird. Zudem kann damit auch die Diagnosegesamtqualität beobachtet und verbessert werden.

Der Diagnosecode wird an bestimmten Stellen im Testmodul angezeigt (in der Regel am Ende eines Testmoduls). Er muss jedoch nicht in den Gewährleistungs- oder Kulanzantrag eingetragen werden, da er automatisch über FASTA (Fahrzeug- und Servicedaten Transfer und Analyse) übertragen wird.

Der Diagnosecode wird in dieser Form angezeigt:

DIAGCODE: D1214_D60M47A0_90_345

Die einzelnen Elemente im Diagnosecode haben eine bestimmte Bedeutung:

DIAGCODE: Textkennung, mit der die Datenauswertungstools einen Diagnosecode im Diagnoseprotokoll erkennen.

D1214: D= Zusatzkennung, 1214 = Konstruktionsgruppenkennung.

D60M47A0: Systemkennung, die eine Zuordnung der Diagnosecodes zu den Steuergeräten und Testmodulen ermöglicht.

90: Analysegruppe. Derzeit sind folgende Gruppen definiert: 10-69 Bauteile eines Systems, 70-89 Funktionen eines Systems, 90 Steuergerät, 99 Diagnoseergebnis ohne Teiltausch.

345: Analysennummer, die das im Testmodul angezeigte Diagnoseergebnis wiedergibt.

100 000 Mal Service Inclusive

Die große Nachfrage belegt eindrucksvoll das Interesse der Kunden an BMW Service Inclusive. Insgesamt wurden binnen kürzester Zeit über 100 000 Servicepakete verkauft.

Das Angebot Service Inclusive entwickelt sich zu einem Renner: Bis Anfang 2006 wurden bereits 100 000 Service Inclusive Pakete zusammen mit neuen Automobilen von BMW und MINI verkauft. Das Angebot wird auch ständig erweitert. Nun sind alle Service Inclusive Pakete auch für die BMW Modelle M5, M6 und Z4 M Roadster zu haben.

Die Zahl der Länder, in denen die Servicepakete angeboten werden, nimmt ebenfalls laufend zu. Allein vom ersten Quartal 2005 zum ersten Quartal 2006 stieg die Zahl der Märkte, in denen Service Inclusive zur Verfügung steht, von 45 auf 76. Die Servicepakete zählen in vielen Märkten, zum Beispiel in Australien, Südkorea und Singapur sowie in der gesamten Region Middle East zum serienmäßigen Standard und werden bei neuen Fahrzeugen automatisch integriert. In Abhängigkeit des Marktes betrifft das teilweise einzelne Baureihen, teilweise sogar das vollständige Modellprogramm.

In Summe hat BMW Service Inclusive in kurzer Zeit eine hohe Akzeptanz bei den Kunden gewonnen.



Quiz-Auflösung von Seite 13

Nähere Informationen im TIS oder auf der DIS-DVD 47.0 unter:

1. **A, C, D, E, F** Funktionsbeschreibung „Digitale Motor Elektronik“
2. **A, B, D** SI Technik 63 01 05 140
3. **B, D** SI Technik 61 03 04 092
4. **B, C** SI Technik 24 01 03 040
5. **B** SI Technik 34 01 04 107
SI Technik 66 03 04 086

Nähere Informationen auf der DIS-DVD 47.0 unter:

6. **C** Funktionsbeschreibung „Gurtbringer“
7. **C** Funktionsbeschreibung „Gurtbringer“
8. **B, C, E** Funktionsbeschreibung „Außenbeleuchtung“
9. **A** Funktionsbeschreibung „Außenbeleuchtung“

Ab Mitte 2006 (DIS-DVD 47.0) sind speziell ausgewählte Funktionsbeschreibungen direkt über das BMW Diagnose-

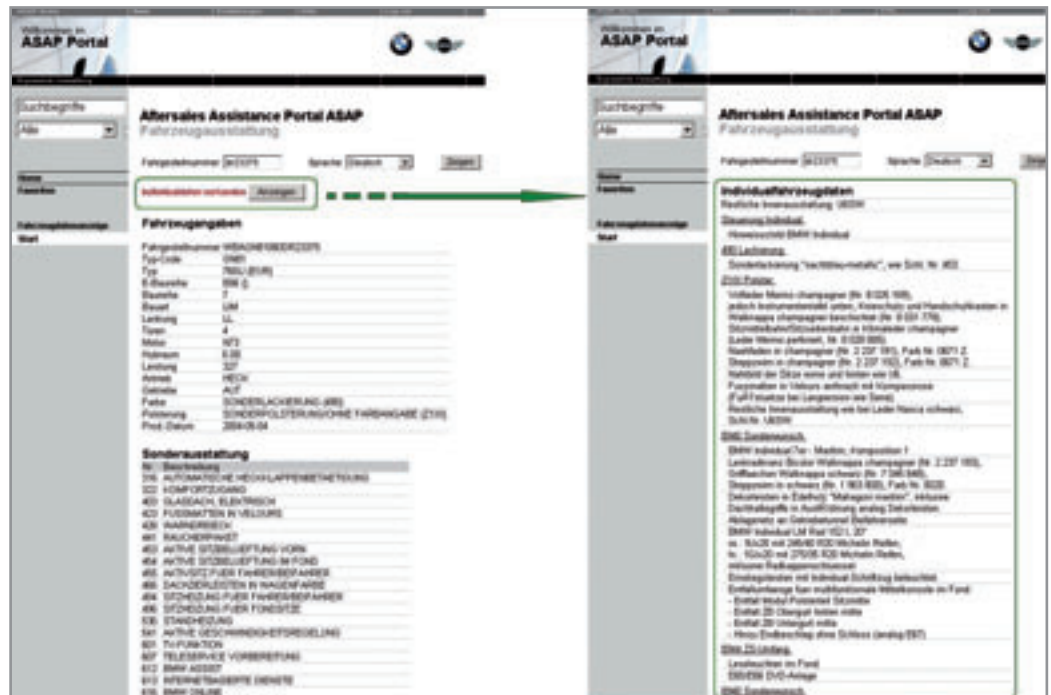
system aufrufbar. Über die Funktionsauswahl können die Dokumente angezeigt werden.

Individualdaten im ASAP

Im ASAP wird auch die Sonderausstattung von Individualfahrzeugen angezeigt. Die im ASAP bestehende Anwendung „Fahrzeugdatenanzeige“ bietet neben der Anzeige der Produktionsdaten eines Fahrzeugs gegebenenfalls auch die Anzeige der Individualausstattung. Zu den Individualdaten gehören beispielsweise Sonderlackierungen, Sonderpolster oder spezielle Ausstattungen.

Nach Eingabe einer Fahrzeugnummer und Auswahl der Sprache wird im Suchergebnis, falls Individualdaten vorhanden sind, der Hinweis „Individualdaten vorhanden“ angezeigt. Über den Button „Anzeigen“ kommt man zu den Individualdaten am Ende der Anzeige. Die Individualdaten werden nur in Deutsch und Englisch angezeigt. Die Darstellung der Daten ist in mehrere Textabschnitte unterteilt, wie zum Beispiel: „Restliche Innenausstattung“, „490 Lackierung“, „Z1XX Polster“, „0940 Sonderwunsch“. Diese Textabschnitte enthalten die entsprechenden Sonderwunschtexte. Für Sicherheits-, Behörden-, Vorserien-, Presse- und Ausstellungsfahrzeuge werden keine Individualdaten ausgegeben. In diesem Fall wird eine Meldung „Kein Zugriff – Geschützte Fahrzeugdaten“ angezeigt.

Informationen zu Individual-Fahrzeugdaten sind bei Anfragen zu 490 Lackierung, Z1XX Polster (Innenausstattung), 0940 Sonderwunsch (allgemein) vom jeweiligen teiletechnischen Support zu erhalten. Anfragen zu 0944 ZS – Umfang (Nachträglicher



Umbau durch ZS) können über „Technischer Service BMW M“ unter Fax (+49) 89-32 903-2722 gestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter „Hilfe“ im ASAP.

ETK wird weiterentwickelt

Auf der Basis von Änderungswünschen der Märkte wird derzeit eine neue Version des Elektronischen Teilekatalogs (ETK) entwickelt. Dieses neue Release, geplant für Anfang des vierten Quartals 2006, wird als weitere neue Sprachen Türkisch und Polnisch enthalten. Zudem wird der ETK innerhalb des Projekts ISPA (Integrated Service Process Application) in den Kundendienstprozess eingebunden und technisch in die neue Plattform ISIS (Integrated Service Information Server) integriert (weitere Informationen zu ISPA und ISIS auf Seite 14).

Inhaltlich werden die Interpretation und die Teileverwendung nach Teil überarbeitet. Künftig ist es möglich, Teilleisten zu sortieren und Fahrzeugdaten zu Listen zu speichern. Wichtige Informationen und Neuerungen zum ETK werden in einem Ticker auf der Startseite dargestellt. So genannte Change Points – Termine,

zu denen sich die Verbaubarkeit eines Teils in Abhängigkeit von Fahrgestellnummer, Motor oder Getriebe ändert – können künftig zur weiteren Treffereingrenzung genutzt werden. Schließlich bringen Ergänzungen der DMS-Schnittstelle weitere Vorteile in der Kommunikation mit angeschlossenen Systemen.

Etiketten mit SRD

Lagerfachetiketten mit SRD – die „optimale“ Lösung für die Beschriftung von Lagerfächern im Handel.

Sie alle kennen das Problem: Sie gehen in Ihr Teilelager, suchen eine Teilenummer und stellen dabei fest, dass die Lagerfachbeschriftung nur noch schwer zu lesen ist. Jetzt können Sie sich überlegen, ob Sie die Beschriftung per Hand oder mühsam über MS-Office erneuern wollen, oder ob Sie die in SRD zur Verfügung stehende Funktion zur Erzeugung von Lagerfachetiketten verwenden möchten.

Die Nutzung der SRD-Anwendung bringt entscheidende Vorteile: Damit ist eine Beschriftung für alle aktiven Teilenummern möglich, egal ob „Original BMW Teil“ oder „Fremdteil“. Die Informationen zu Lagerort und Teilenummer sind in Klartext und Barcode darstellbar. Entsprechend werden Scanning-Prozesse aktiv beim Händler unterstützt. Zudem stehen Zusatzinformationen wie „Gefahrgut“ und „Lagerzeit-Begrenzung“ für eine ordnungsgemäße Lagerung und Kommissionierung zur Verfügung. Die Etikettengröße ist angelehnt an das Regalsystem der Firma „Schäfer“. Der Ausdruck erfolgt direkt bei Ihnen vor Ort, so dass keine zeitliche Verzögerung entsteht.

Für die Beschriftung stehen vier Etikettentypen zur Auswahl:

Typ 1: Nur Teilenummernetikett (Etikett mit 11-stelliger Teilenummer, Bezeichnung, Lagerort).

Typ 2: Nur Barcode (Etikett mit Lagerort und der 11-stelligen Teilenummer als Klartext und Barcode sowie Zusatzinformationen).

Typ 3: Teilenummernetikett und Barcode (eine Kombination aus Typ 1 und 2).



Typ 1: Nur Teilenummernetiketten.



Typ 2: Nur Barcode.



Typ 3: Teilenummernetikett und Barcode.



Typ 4: Barcode-Etikett für Lagerort.

Typ 4: Barcode-Etikett für Lagerort (Etikett mit Lagerort als Klartext und Barcode).

Um Etiketten anfordern zu können, müssen Sie im SRD-Menü „Serviceanwendungen“ die Funktion „Lagerfachetiketten“ aufrufen. Danach müssen Sie entscheiden, ob Sie „Teilenummernetiketten“ oder „Barcodes für Lagerorte“ erstellen wollen. Wählen Sie „Teilenummernetiketten“ aus, so können Etiketten für Ihren gesamten Teilebestand (alle aktiven Teilenummern) oder für einen bestimmten Umfang erzeugt werden. Zur Gewährleistung einer bedarfsgerechten Etikettenerzeugung können Sie folgende Selektion vornehmen:

- Haupt- und Untergruppe
- Teile mit Zusatzinformationen
- Teile mit Bestand
- Lagerortbereiche
- Neuteile ab einem wählbaren Datum

Danach besteht die Möglichkeit, einen Etikettentyp (1, 2 oder 3) zu wählen. Standardmäßig wird Typ 1 erzeugt. Wenn Sie „Barcodes für Lagerorte“ anfordern, können Sie zwischen „Alle Lagerorte“, „Lagerorte von/bis“ oder „Einzelne Lagerorte“ auswählen.

Zum optimalen Ausdruck der Etiketten sind einige technische Voraussetzungen notwendig: Neben einem Laserdrucker benötigt man ein Programm zur Anzeige und zum Ausdruck der Dateien (Mindestvoraussetzung „MS-Word“ ab Version 2000) sowie ein „ZIP-Programm“ zum Entpacken der komprimierten Etikettendateien. Zum Aufdruck der Zusatzinformationen müssen zwei Schriftarten installiert werden. Diese Schriftarten können vorab heruntergeladen werden.

Das Druckerpapier kann über den BMW Teilevertrieb bezogen werden (Teilenummer 01 49 0 390 517). Pro Bestellung wird ein Karton mit 100 Blatt geliefert. Das reicht für den Ausdruck von rund 4200 Etiketten.

Die SRD-Anwendung „Lagerfachetiketten“ dient somit als flankierende Maßnahme zur „optimalen“ Beschriftung Ihres Lagers. Das führt zur Erfüllung der QMA-Standards. So werden z. B. beim Kommissionieren zum einen die Teilesuche einfacher gestaltet, zum anderen gesundheitliche Aspekte, wie Ermüdung der Augen durch schlechte Beschriftung, positiv beeinflusst.

Funktionsfreischaltung durch Codes

Mit einer neuen Technologie ermöglicht BMW erstmalig die individuelle Aktivierung von Mehrwertfunktionen per Software im Fahrzeug.

Durch so genannte Freischaltcodes, in denen unter anderem individuelle Fahrzeugdaten verschlüsselt sind, können zukünftig elektronisch Mehrwertfunktionen in Fahrzeugen direkt in der Handelsorganisation initialisiert werden. Davon profitieren die Kunden und die Werkstatt, da bei einer Funktionsnachrüstung ungleich weniger Aufwand notwendig ist und auch die Teilebevorratung reduziert wird.

So könnten zum Beispiel zukünftig durch Aktivieren eines Freischaltcodes Limitierungen und Einschränkungen aufgehoben werden, ohne dass dazu ein neues Motorsteuergerät benötigt wird. Andere Funktionen sind die universelle Freisprecheinrichtung (Mulf II) oder der Car Communication Computer (CCC), in den demnächst erweiterte, über die Standardfunktionalität hinausgehende Sonderfunktionen mit Freischaltcodes zugeschaltet werden können, ohne neue Hardware einbauen zu müssen.

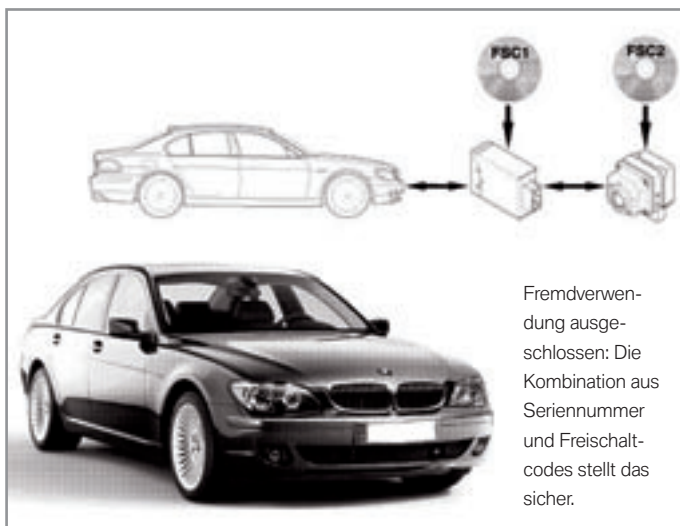
Die Freischaltcodes werden in der Regel innerhalb weniger Minuten durch die BMW interne IT erzeugt und der Handelsorganisation zum Beispiel über das Aftersales Assistance Portal (ASAP) als Download bereitgestellt. Von dort wird der Freischaltcode heruntergeladen und über den Tester zum Fahrzeug übertragen, wodurch dann die Freischaltung der Funktion erfolgt.

Neben einer Freischaltung von Software ermöglicht die Freischalttechnologie auch den Einsatz von hochsensiblen, bislang nur für den militärischen Bereich zugelassenen Instrumenten in zivilen Fahrzeugen, wie das Beispiel Night Vision zeigt. Das seit 09/2005 im BMW 7er als Sonderausstattung angebotene, auf Ferninfrarot basierende Night-Vision-System unterliegt besonderen gesetzlichen Anforderungen und darf ausschließlich in speziell registrierten Fahrzeugen eingesetzt werden. Eine Verwendung der Infrarotkamera außerhalb dieser Fahrzeuge muss herstellerseitig mit technischen Mitteln verhindert werden. Daher werden im Night-Vision-Steuergerät zwei Freischaltcodes hinter-

legt. Ein Freischaltcode enthält die Fahrzeugidentifikationsnummer (VIN) des Fahrzeugs und eine Night-Vision-spezifische Kennzeichnung, im zweiten Code ist die vom Kamerahersteller vergebene Kamera-Seriennummer enthalten. Nur die Kombination der Seriennummer zusammen mit beiden Freischaltcodes im dafür vorgesehenen Fahrzeug ermöglicht eine Benutzung der Kamera, so dass eine Fremdverwendung ausgeschlossen ist.

Bei Navigationssystemen ermöglichen Freischaltcodes zukünftig die Verwendung von Kartendaten, die über die herkömmliche Kapazität einer DVD hinausgehen. Ab September 2006 können Geodaten erstmalig direkt beim Händler auf die Harddisk des Navigationsrechners überspielt werden. Um die Navigationsdaten nicht beliebig oft kopieren zu können, muss die Karte anschließend fahrzeugspezifisch aktiviert werden. Der Händler bestellt dafür bei BMW den benötigten Freischaltcode. Dieser wird über eine Teilenummer mit Angabe der VIN über das Bestellsystem des Vertriebs Teile bei BMW angefordert, nach kurzer Zeit über das ASAP Portal geladen und im Fahrzeug über die Schnittstelle des iDrive Controllers eingegeben.

Die BMW Entwicklungsabteilungen arbeiten bereits an der Umsetzung weiterer Funktionsanwendungen auf Basis der Freischalttechnologie, um diese schnellstmöglich in die Serienproduktion einfließen zu lassen. BMW hat die Weichen dafür frühzeitig gestellt.



Filter ist nicht Filter

Ein Vergleich von Original BMW Öl-, Luft-, Kraftstoff- und Microfiltern mit Fremdteilen zeigt gravierende Unterschiede auf.

Um die Aussage „Filter sind alle gleich“ fundiert widerlegen zu können, ließ BMW einen großen Vergleichstest zwischen Original BMW Filtern und insgesamt 16 Fremdhandelsfiltern durchführen. Verglichen wurden Filter für Kraftstoff, Motoröl, Motoransaugluft und Fahrzeuginnenraum. Die Tests wurden nach BMW Qualitätsvorschriften durchgeführt, also nach den Testvorgaben, die jeder Original BMW Filter erfüllen muss. Der Test zeigte teilweise gravierende Unterschiede.

Bei den Ölfiltern zeigten sich große Differenzen bereits beim Aufbau, den Abmessungen und dem verwendeten Filtermaterial. Als Filtermaterial wird bei Original BMW Ölfiltern ein dickes, mit synthetischen Fasern verstärktes Filterpapier verwendet. Es weist eine hohe Beständigkeit gegenüber Synthetikölen und hohen Öltemperaturen auf.

Die Wettbewerbsfilter waren im Inneren undicht, was zur Folge hat, dass ungefiltertes Öl an die Schmierstellen gelangen und dort Schaden anrichten kann. Ein weiterer Punkt war das geringere Schmutzaufnahmevermögen vieler Wettbewerbsfilter, das dazu führen kann, dass sich der Filter zusetzt, sich dadurch das Umgehungsventil öffnet und wieder ungefiltertes Öl in den Ölkreislauf gelangt. Keiner der beiden getesteten Wettbewerbsfilter erreichte das Qualitätsniveau des Original BMW Ölfilters.

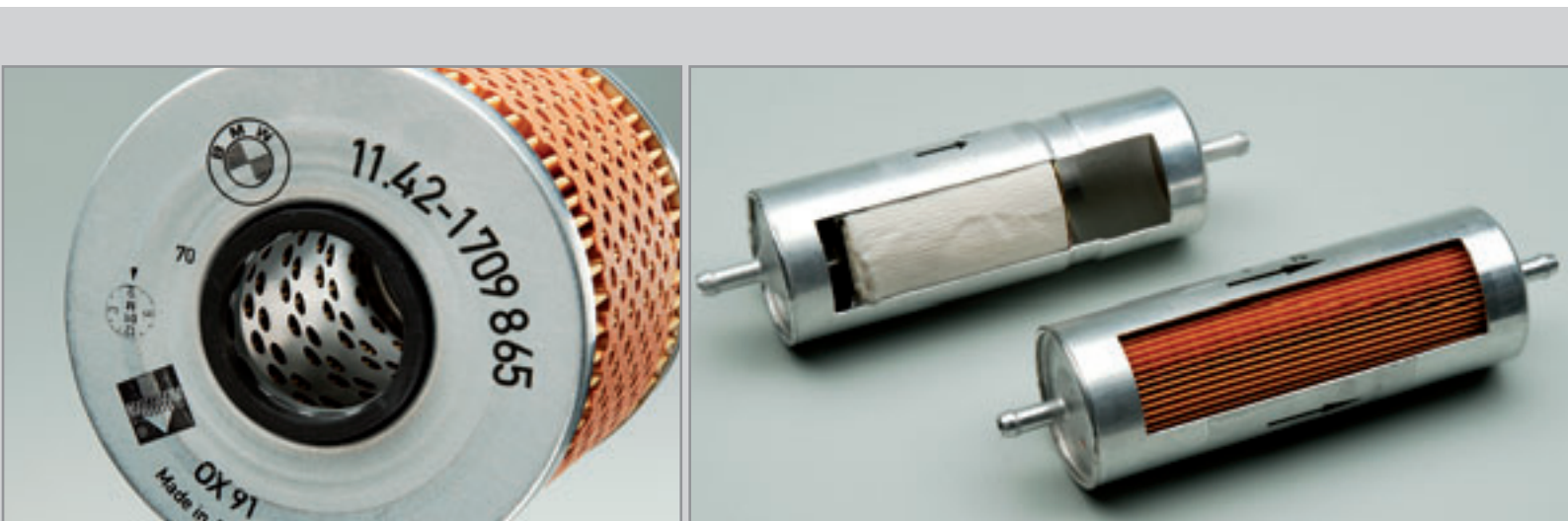
Bei den Luftfiltern zeigten alle getesteten Wettbewerbsprodukte ein geringeres Schmutzaufnahmevermögen und einen geringeren Partikelabscheidegrad als das Original BMW Filterelement. Die Wasserstabilität ist ein weiteres wichtiges Kriterium für ein Luftfilterelement, da es bei Fahrten im Regen immer dazu kommen kann, dass Wasser angesaugt wird. Im Versuchsaufbau wird Wasser in den Luftstrom gespritzt, das Luftfilterelement saugt sich dabei langsam voll. Dadurch nimmt die Luftdurchlässigkeit des Filterelements ab, und der Druckunterschied zwischen Roh- und Reinluftseite steigt. Nur das Original BMW Filterelement überstand diesen Test beschädigungsfrei. Eines der Wettbewerbsprodukte riss bei diesem Test vollständig durch und

verlor dadurch jede Funktion. Auch im Vergleich mit drei Wettbewerbs-Kraftstofffiltern konnte nur das Original BMW Filterelement die geforderten Kriterien erfüllen. Die Wettbewerbsfilter zeigten deutlich schlechtere Abscheidegrade, ein Filterelement war sogar undicht und bot somit keinerlei Schutz vor Verschmutzung.

Der Produktvergleich zwischen einem Original BMW Microfilter und drei Fremdhandelsprodukten ergab ein ähnliches Bild: Nur ein Filterelement erreichte die Werte des Original BMW Teils, zeigte aber starke Nachteile im Aufbau. Das BMW Filterelement ist in einem stabilen ABS-Rahmen eingeklebt, das Wettbewerbsfilterelement besitzt einen labilen Rahmen, der keine sichere Abdichtung im Gehäuse bietet. Bei den mit Aktivkohle beschichteten Elementen gab es zwei Filterelemente, die keinerlei Widerstand gegenüber Gasen bieten. Sie sind somit wirkungslos.

Das Ergebnis des Tests ist eindeutig: Filter ist nicht gleich Filter. Sehr oft werden Kunden im Fremdhandel mit Argumenten wie „Erstausrüsterqualität“ oder „Teile in Originalqualität“ offenbar getäuscht.

Weitere Informationen und Details zu den Produktvergleichen und den getesteten Produkten können im PIAS Portal abgerufen werden.



Top-Qualität setzt sich durch

Im Bereich der Autopflegeprodukte wächst die Nachfrage ständig. Daher setzt BMW auf eine markeneigene Pflegemittelsreihe, bei der die Qualität der Produkte im Mittelpunkt steht. Jedes Pflegeprodukt wird penibel darauf geprüft, ob es dem BMW Premiumanspruch gerecht wird, bevor es auf den Markt kommt. Der Erfolg dieser Strategie drückt sich im stark wachsenden Umsatz aus: Die BMW Group erzielt im Bereich CareProducts kontinuierliche Jahresumsatzzuwächse im zweistelligen Prozentbereich.

Eine amerikanische Untersuchung der Konsumgewohnheiten von Pflegeproduktkäufern (Aftermarket Business 2005 Consumer Attitude Survey) zeigt, dass 61 Prozent der Käufer von Autowachs und Lackpolituren sich für das Produkt der Marke entscheiden, der Sie die größte Qualität zusprechen. Die BMW Group berücksichtigt diese Ergebnisse und bietet Pflegeprodukte an, die qualitativ besonders hochwertig sind und ein ansprechendes Design haben. BMW nutzt dazu das Know-how von führenden Herstellern von Autopflegeprodukten, um gemeinsam echte High-End-Produkte zu entwickeln.

Original BMW CareProducts sorgen für eine perfekte Autopflege und gewährleisten so eine lang anhaltende Qualität des Fahrzeugs. Das breite Sortiment umfasst inzwischen 35 geprüfte und auf die Materialien der Fahrzeuge abgestimmte Pflegeprodukte. Das Highlight im Bereich Intensivpflege ist das neue BMW Hartwachs mit Nano-Technologie, das im Juni 2006 auf den Markt kommen wird.

Original BMW CareProducts sind perfekt aufeinander abgestimmt und wirken bei gemeinsamer Anwendung besonders effektiv. Das breite Sortiment deckt die Kundenwünsche weitgehend ab. Mit Original BMW CareProducts erwirbt der Käufer nicht nur Pflegeprodukte, sondern auch das Know-how und die Erfahrungen von BMW.

Original BMW Pflegeprodukte (Auswahl)

Lack- und Felgenpflege

- Autoshampoo
- Express Wachs
- Hartwachs mit Nano-Technologie (ab Juni 2006)
- Kratzer-Entferner
- Chrompolitur
- Felgenreiniger Gel
- Felgenbürsten

Scheibenreinigung

- Scheibenklar mit / ohne Frostschutz
- Glasreiniger mit Antibeschlag
- Scheibenenteiser

Innenraumpflege

- Lederpflegeset
- Innenreiniger mit Frischduft
- Kunststoff-Pflegeemulsion
- Cockpitspray

Cabrio- und Roadster Verdeckpflege

- Cabrio-Pflegeset
- Cabrio-Verdeck-Reiniger

Spezialanwendungen

- Teer-Entferner
- Insekten-Entferner
- Baumharz-Entferner
- Gummipflege



Für jede Situation bestens ausgestattet: Original BMW CareProducts gibt es für die unterschiedlichsten Reinigungs- und Pflegeaufgaben.

Original-Schnittstelle für iPod

Ab August 2006 gibt es für die BMW Baureihen E87, E9x und E6x eine Original BMW Schnittstelle für Apple iPod, iPod mini, iPod Photo und iPod nano zur Nachrüstung.

Die neue iPod-Schnittstelle ermöglicht den Anschluss der Apple-Geräte iPod, iPod mini, iPod Photo und iPod nano an das Fahrzeug-Bordnetz. Der iPod liegt bei allen Fahrzeugen im Handschuhfach und wird dort an das Anschlusskabel angesteckt.

Ein iPod kann bis zu 1000 herkömmliche Musik-CDs speichern. Die auf dem iPod gespeicherte Musik wird über das Audiosystem wiedergegeben und der iPod dabei gleichzeitig geladen. Die Bedienung erfolgt je nach Fahrzeugausstattung über den iDrive-Controller, das Multifunktionslenkrad oder direkt am Radio. Sämtliche Listen, Titel oder Interpreten werden auf dem Bordmonitor oder im Radio-Display angezeigt.

Die iPod-Schnittstelle unterstützt die Titelsuche nach Interpreten, Alben, Wiedergabelisten oder Genre auf dem Bordmonitor oder Radiodisplay. Zudem ist die Wiedergabe von Podcast möglich. Mit der Funktion SC/SCAN werden die Titel der aktuellen Liste für zehn Sekunden angespielt, die Funktion RND/RANDOM führt zu einer Zufallswiedergabe aller im iPod gespeicherten Titel, unter RPT/REPEAT erfolgt eine Wiederholung des aktuellen Titels.

Zum Lieferumfang gehört neben der Schnittstelle ein Anschlusskabel sowie eine mehrsprachige Bedienungsanleitung. Der Apple iPod oder iPod nano wird nicht von BMW angeboten.



Achtung: Es ist nicht möglich, den BMW CD-Wechsler (SA672) und die iPod-Schnittstelle gleichzeitig zu verwenden!

Die iPod-Schnittstelle ist kompatibel zu den Sonderausstattungen Radio Professional (SA663), Navigation Business (SA 606) oder Navigation Professional (SA 609). Die Einbauzeit beträgt rund eine Stunde, kann aber je nach Ausstattung und Bauzustand des Fahrzeugs abweichen.

Neue Tücher zur Lackpflege

Neu im Programm von BMW ColorSystem ist ein Versiegelungstuch. Die spezielle Politur in diesem Tuch sorgt für lang anhaltenden Glanz und Schutz auf allen lackierten Oberflächen. Das Versiegelungstuch eignet sich außerdem zur Pflege von Chromteilen und Aluminiumfelgen. Das imprägnierte Poliertuch ist in einer wiederverschließbaren Spender-Packung zu fünf Exemplaren verpackt. Das absolut silikonfreie Material wird eigens für das ColorSystem produziert und ist einzigartig auf dem Markt.

Es ist optimal geeignet, um kleine bis mittlere Flächen nach einer Reparatur auf Hochglanz zu bringen. Aber auch die Versiegelung von reparierten Stellen oder das Polieren von großen Flächen bis hin zu ganzen Fahrzeugen ist mit dem Lackversiegelungstuch leicht machbar. Der Kunde sollte allerdings darauf hingewiesen werden, dass die Anwendung nicht unter praller Sonne, auf heißen Oberflächen und auf stark verschmutzten Flächen erfolgen darf.

Ergänzend dazu gibt es ein neues Trockenpoliertuch. Das extrem weiche Tuch ist für anspruchsvolle Polier- und Pflegearbeiten auf lackierten Oberflächen gedacht. Da keinerlei streifenbildende Zusätze enthalten sind, eignet

sich das Tuch auch ideal für die Aufbereitung und Pflege von Chrom, Glas und Teilen der Innenausstattung. Das Trockenpoliertuch ist abgepackt in einer wiederverschließbaren Spender-Packung mit zehn Tüchern. Vom gleichen Tuch ist auch für den Werkstattgebrauch ein Spender-Karton mit 275 Tüchern erhältlich.

Teilenummern: Versiegelungstuch 51 91 0 410 469, Trockenpoliertuch Endkunden 51 91 0 410 470, Trockenpoliertuch Werkstatt 51 91 0 410 471.



Neues Leichtmetallrad für BMW 3er



Inspiziert von den BMW Erfolgen in der World Touring Car Championship (WTCC) steht für den BMW 3er ein neues Leichtmetallrad zur Verfügung. Das Rad Radialspeiche 216 wurde in enger Zusammenarbeit mit BMW Motorsport entwickelt und speziell auf den BMW 3er abgestimmt. Das Design des 18 Zoll großen, gegossenen Leichtmetallrads entspricht den Rädern des WTCC-Rennfahrzeugs 2006. Ein BMW Motorsport-Schriftzug weist auf die sportlichen Gene hin.

Teilenummer: Komplettradsatz 36 11 0 396 682, Bereifung VA: 225/40R18 Y, Bereifung HA: 255/35R18 Y.

Audiosysteme im Überblick

BMW Audiosysteme bieten stets exzellente Klangqualität. Erst vor kurzem wurde dies mit dem THX-Qualitätssiegel für den BMW Z4 wieder einmal bestätigt. Aufgrund der stark gestiegenen Zahl an Speichermedien und Dateiformaten im Audiobereich tauchen in den BMW Werkstätten immer wieder Fragen nach der Ausstattung und Kompatibilität der Audiosysteme auf.

Seit September 2002 sind einige Radio-CD-Kombinationen mit einem AUX-Eingang (Auxiliary Input) für externe CD-Player und andere Geräte ausgerüstet, seit September 2004 ist das Modell Business CD auch MP3-fähig. Im letzten Jahr wurden weitere Geräte für MP3-Betrieb ausgelegt. Die nachfolgende Tabelle gibt Ihnen einen vollständigen Überblick über alle Baureihen und die verbauten Audiosysteme hinsichtlich der MP3-Fähigkeit und einer vorhandenen AUX-Buchse.

Übersicht MP3 und AUX-Anschluss

Fahrzeug	Radio / CD-Wechsler	MP3	AUX
E46	Reverse	–	–
	Business CC	–	–
	Business CD	ab 09/04	SAZ ab 09/02
	Business MD	–	–
	Professional CD	–	–
	MIR (Multi-Information-Radio)	–	–
	Navigation SA 609 mit CD-Laufwerk CD-Wechsler	– ab 09/05	SAZ ab 09/02 –
E90/91	Business CD	geplant 09/07	Serie
	Professional CD	Serie	Serie
	Professional MD	–	Serie
	MASK (Multi-Audio-System-Controller)	ab 03/05 *	Serie
	CCC (Car-Communication-Computer)	ab 10/05	Serie
	CD-Wechsler	Serie	–
E87	Audio	–	Serie
	Basic CD	–	Serie
	Business CD	–	Serie
	Professional CD	Serie	Serie
	Professional MD	–	Serie
	MASK (Multi-Audio-System-Controller)	ab 03/05 *	Serie
	CCC (Car-Communication-Computer) CD-Wechsler	ab 10/05 ab 03/05	Serie –
E83/85	Basic CD	geplant 03/07	–
	Business CD	ab 09/04	SAZ
	MIR (Multi-Information-Radio)	–	–
	CID CD (Central-Information-Display)	ab 09/04	SAZ
	CID MD (Central-Information-Display)	–	SAZ
	CD-Wechsler	ab 09/05	–
E53	Reverse	–	–
	Business CC	–	–
	Business CD	ab 10/04	SAZ ab 10/02
	Business MD	–	–
	Professional CD	–	–
	Navigation SA 609 mit CD-Laufwerk CD-Wechsler	– ab 10/05	SAZ ab 10/02 –
	E60/61/63/64	MASK CD (Multi-Audio-System-Controller)	/
MASK MP3 (Multi-Audio-System-Controller)		Serie	SAZ
CCC (Car-Communication-Computer)		ab 10/05	SAZ
CD-Wechsler		geplant 03/07	–
E65/66/67	ASK CD (Audio-System-Controller)	–	–
	ASK MD (Audio-System-Controller)	–	–
	CD-Wechsler	ab 03/05	–
	MMC (Multi-Media-Changer)	–	–

* Ältere Fahrzeuge können durch Software-Update MP3-fähig werden!

Aufrüstung mit Night Vision

Ab Juni 2006 ist es möglich, das Nachtsichtsystem Night Vision beim BMW 7er auch nachträglich zu montieren. Die Nachrüstung ist für E65-Fahrzeuge ab Baudatum 9/05 vorgesehen. Die wesentlichen Bauteile für die Nachrüstung sind die Night-Vision-Infrarotkamera und das Night-Vision-Steuergerät. Dazu kommen eine neue Licht-Bedieneinheit im Innenraum, ein Kabelsatz sowie verschiedene Kleinteile. Alle Bauteile entsprechen dem Serienstandard – bis auf den Kabelbaum, der als Sonderteil entwickelt wurde.

Vor der Nachrüstung muss das Fahrzeug grundsätzlich auf den neuesten Softwarestand geflasht werden. Nach dem Einbau muss die Nachrüstung mit DISPlus oder GT1 über den Pfad „Nachrüstung/CIP“ programmiert/



codiert werden. Das System im Fahrzeug funktioniert erst, wenn in die Kamera und das Steuergerät die entsprechenden Freischaltcodes, die auf CD mitgeliefert werden, eingespielt wurden.

Für die Nachrüstung sind fünf bis sieben Stunden Arbeitszeit zu kalkulieren, zuzüglich der Zeit für die vorausgehende Software-Aktualisierung. Für technische Hinweise ist der ETK maßgebend, eine Einbauanleitung steht über ASAP zur Verfügung.

Digital-TV zum Nachrüsten

Für fast alle BMW Baureihen (E53, E60, E61, E65, E66, E83, E87, E90 und E91) gibt es nun in einigen Ländern die Möglichkeit, eine DVB-T Settop-Box für den Empfang digitaler Fernsehprogramme nachzurüsten. Damit können alle Programme empfangen werden, die nach dem DVB-T-Standard (MPEG-2) ausgestrahlt werden. Die DVB-T Settop-Box ist deshalb nur für Regionen mit einer entsprechenden DVB-T-Versorgung geeignet.

Die Wiedergabe kann auf dem Control Display, auf dem DVD-System Advanced und auf dem DVD-System Portable erfolgen. Ein Navigationssystem Professional (SA 609) ist dazu nicht notwendig. Auf dem Control Display ist die Wiedergabe nur im Stillstand möglich, auf den DVD-Systemen auch während der



Fahrt. Die Bedienung erfolgt über eine Infrarot-Fernbedienung, bei Wiedergabe auf dem Control Display auch über den iDrive Controller. Der „Common Interface CI“-Einschubrahmen lässt die Nutzung eines „Conditional Access Module CAM“ zur Entschlüsselung von Pay-TV-Programmen zu.

Im Lieferumfang der Nachrüstung sind neben der DVB-T Settop-Box auch die Infrarot-Fernbedienung, zwei Antennen mit Diversity-Funktion sowie ein Einbausatz enthalten. Zusätzlich wird das Accessory Control Menu ACM, das DVD-System Advanced oder das DVD-System Portable benötigt. Eine detaillierte Aufstellung ist im ETK zu finden, eine Einbauanleitung im Web-Portal ASAP. Die Einbauzeit liegt je nach Modell und Ausstattung bei 1,0 bis 2,75 Stunden.



Viele kleine Teile: Das griechische Territorium umfasst neben dem Festland zahlreiche Inseln in der Ägäis und im ionischen Meer.



Leiter des Aftersales bei BMW Hellas: Yannis Petoulis.

Dynamischer Start

Bei der jungen BMW Tochtergesellschaft in Griechenland stellt sich Aftersales Leiter Yannis Petoulis erfolgreich den Herausforderungen des Markts.

Mit seinen heute 11 Millionen Menschen liegt Griechenland an der Schnittstelle von abend- und morgenländischer Kulturgeschichte. So entstand bereits vor fast drei Jahrtausenden in der Hauptstadt Athen die olympische Idee als sportlicher Wettkampf der Kulturen. Genau 2780 Jahre nach der allerersten Austragung war Athen im Jahr 2004 erneut Gastgeber der Olympischen Spiele. Die Mischung aus Kultur und Geschichte einerseits und der Landschaft andererseits macht Griechenland mit seiner langen Küste und den vielen Inseln zu einem beliebten Urlaubsziel. Nicht zu vergessen ist dabei auch die viel gerühmte griechische Gastfreundschaft.

Die Popularität der BMW Automobile in Griechenland und das offensichtliche Potenzial der Marke für die Zukunft veranlasste die BMW AG, den Vertrieb selbst in die Hand zu nehmen. So entstand im Oktober 2003 BMW Hellas, die BMW Tochtergesellschaft in Griechenland. Sie übernahm alle lokalen Zuständigkeiten für die Marken BMW und MINI sowie für BMW Motorrad.

Die Erfolge waren schnell sichtbar. So kletterte der Marktanteil von BMW Fahrzeugen in Griechenland von 1,5 (Jahr 2003) auf 2,5 Prozent im vergangenen Jahr. Der Anstieg bei den Neuzulassungen von 3836 auf 6686 Einheiten im gleichen Zeitraum entspricht einem Wachstum von 74 Prozent. In der Folge wuchs auch das Geschäft mit dem Aftersales, das die jährlichen Ziele für Teile, Zubehör und Lifestyle Produkte sogar übertraf.

Zum Vertriebsnetz von BMW Hellas gehören 33 Händler und insgesamt 41 autorisierte Werkstätten. Sie decken die wichtigsten griechischen Städte und Regionen ab. Bei Vertrieb und After-

sales werden sie von BMW Hellas aktiv unterstützt. So sorgt zum Beispiel ein Regional Distribution Center (RDC) für die Verfügbarkeit und den konstanten Fluss von Teilen und Zubehör. Um für die Anforderungen des wachsenden Teile- und Zubehörgeschäfts gerüstet zu sein, entsteht aktuell ein neues, deutlich größeres RDC mit 7500 Quadratmetern Fläche. Es wird voraussichtlich im September diesen Jahres seinen Betrieb aufnehmen. Außerdem befindet sich auch ein Trainingszentrum in Bau. Es besitzt unter anderem sechs voll ausgestattete Werkstattplätze, Trainingsräume sowie ein Lager zu Übungszwecken. Fertig gestellt ist indes der neue Sitz von BMW Hellas, der sich in einem modernen Gebäude in einem südlichen Vorort Athens befindet.

Der Aftersales wird bei BMW Hellas seit August 2004 von Yannis Petoulis geleitet. Sein Team umfasst 17 Mitarbeiter in dem RDC und 22 in der Zentrale. Dort liegt der Schwerpunkt der Abteilungen auf der technischen Unterstützung, der Kundenbetreuung, der Geschäftsentwicklung und der Teilelogistik. Drei Gebietsmanager stellen die Umsetzung der Standards und Maßnahmen sicher. Dazu besuchen sie wenigstens zweimal pro Monat alle Händlerbetriebe. Das technische und nicht-technische Training – beides Prioritäten von BMW Hellas – wird von zwei Trainern durchgeführt, die bei Bedarf direkt von der BMW AG unterstützt werden. Ziel dieser Trainingsmaßnahmen ist es, eine BMW Zertifizierung zu schaffen und höher qualifizierte Techniker zu erhalten.

Der Markt für Teile und Zubehör ist in Griechenland von besonders großem Wettbewerb geprägt. Das liegt an der hohen



Reiseziel für Urlauber: Griechenland bietet mediterranes Klima und unzählige Badestrände.



Geschichte zum Erleben: Bauten wie Akropolis in Athen (im Bild) erinnern an die griechische Vergangenheit und Mythologie.

Zahl freier Werkstätten und unabhängiger Karosserie-Reparaturbetriebe, die mit den autorisierten Betrieben konkurrieren, während gleichzeitig die Lieferanten der Originalteile nach einem höheren Marktanteil streben – eine Entwicklung, die von BMW Hellas sorgfältig beobachtet wird.

Mit seiner großen Erfahrung in der Automobilindustrie gibt Petoulis ein hohes Tempo vor, um die Ziele von BMW Hellas zu erreichen. „Der Service muss für BMW Kunden auf höchstem Niveau liegen, weil der BMW Service substantiell zu einer positiven BMW Markenerfahrung als Ganzes beiträgt“, formuliert Petoulis die Strategie. So fand bereits in den vergangenen Jahren eine Aufrüstung der Aftersales Services der Händler statt. Die 2005 eingeführte Premium Service Strategie setzte neue Standards bei Anlagen, Prozessen, Kundenbetreuung, Ausstattung und Training. Auch das Konzept der Direktannahme wurde von allen führenden Händlern umgesetzt. Alle Werkstätten wurden mit der gesamten Bandbreite der neuesten BMW Spezialwerkzeuge und der aktuellsten Generation der BMW Diagnostektechnologie ausgestattet.

„Es ist unsere feste Überzeugung, dass das zukünftige Umsatzwachstum im Aftersales maßgeblich von der Kundenzufriedenheit abhängt, die sich in einer gesteigerten Loyalität der Kunden widerspiegeln wird“, analysiert Yannis Petoulis. Weil der Fahrzeugbestand in Griechenland ohnehin vergleichsweise alt ist, verlangt die Kundenloyalität zusätzliche Aufmerksamkeit. Aus diesem Grund fokussiert BMW Hellas seine Bemühungen auf eine Verbesserung des Kundenzufriedenheits-Index und kooperiert

auf diesem Gebiet eng mit den Händlern. Zusätzlich startete BMW Hellas eine regelmäßige Kommunikation mit den Kunden. Sie ist Bestandteil einer Strategie für langlebige Beziehungen, die auf Vertrauen basieren. In Ergänzung dazu stellen intensiviertere Marketingaktivitäten ihre Rolle als wichtiger Baustein unter Beweis.

Dem eingeschlagenen Weg der Premium Service Strategie folgend, führte BMW Hellas im Juli 2005 das Programm BMW Mobile Care ein. Eine Flotte von BMW Servicemobilen, ausgestattet mit den notwendigen Diagnosesystemen und Werkzeugen, verhilft BMW Kunden im Pannenfall zu Mobilität. Mit seiner kundenorientierten Vision sieht Yannis Petoulis den Herausforderungen der Zukunft optimistisch entgegen: „Unsere Kernstrategie kann sich keine Kompromisse beim Erreichen unserer Ziele erlauben.“



**Leidenschaft ist die Voraussetzung,
um Perfektion zu erreichen.**

**Und um sie zu erhalten.
Der BMW Service.**

Der BMW Service setzt Standards. Denn herausragende Automobile verdienen einen herausragenden Service. Dafür sorgen Sie als hoch qualifizierte BMW Service Mitarbeiter und ein optimal abgestimmtes Netzwerk zwischen Automobil, BMW Forschungs- und Innovationszentrum und Werkstatt. So können Sie sicherstellen, dass jeder BMW die Betreuung bekommt, die seine Perfektion erhält.

BMW Service. Der einzige Service, der sich BMW nennen darf.

BMW Service