

After-sales

Informationen rund um Service,
Teile, Zubehör und Lifestyle.

Eine Publikation für Mitarbeiter der BMW Handels- und Serviceorganisation.

Produkttechnik

BMW X3 Modellüberarbeitung: Weiterentwicklung des Erfolgsmodells.

Vermarktung

Aktiv auf Kunden zugehen: Das Potenzial des Original BMW Zubehörs richtig nutzen.

Teile, Zubehör, Lifestyle

Original BMW Zubehör: Attraktive Produktpalette für das BMW 3er Coupé.



BMW After-sales

Ausgabe Nr. 82



Freude am Fahren

International

Editorial
Wolfgang Hang. Leiter Recycling. 3

Panorama
Kurz gemeldet. Nachrichten aus der Welt von BMW. 4

BMW in Spanien
Anhaltendes Wachstum. Fünfjährige Erfolgsgeschichte. 30

Produkttechnik

Neue Diesel im BMW 3er
Der sportlichste Diesel der Welt. Jetzt mit Stufenaufladung. 7

BMW X3 Modellüberarbeitung
Neue Impulse für den X3. Optisches und technisches Plus. 8

BMW Hydrogen 7
Abgasfreie Zukunft. Wasserstofftechnologie vor Serienreife. 10

Technik-Quiz
Der Kompetenz-Test. Prüfen Sie Ihr technisches Wissen. 12



Impressum

After-sales 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. **Herabgeber:** 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. 09/06, 40 000

Service

Brand Behaviour
Bewusstes Verhalten. BMW Mitarbeiter als Botschafter. 13

BMW Pannenhilfe
Jetzt auch in China. BMW Servicemobile und mehr. 14

Language Champions
Hüter der Sprache. Weltweit einheitlicher Wortschatz. 15

Service Beratung und Werkstatt-Technik
Trias. Weltweit im Einsatz. 16
Key Reader. Neuer Trichter. 16

Diagnose
Funktionsbeschreibung. Keine SI Technik mehr. 17
Systemtest Raildruckregelung. Neue Funktionen. 17
Rücklaufmengenmessung. Für Diesel-Injektoren. 18

Service-Tipps
Lenkgeräusche. Lenkungsspiel ist normal. 18

Vermarktung

Händlermaßnahmen
Chancen nutzen – Erfolg haben. Potenziale gezielt nutzen. 19

BMW Service Inclusive
Dauerhaft gutes Gefühl. Auch mit längeren Laufzeiten. 19

Teile, Zubehör, Lifestyle

Teile und Zubehör Tipps
Klarere Zuordnung im ASAP. Die Technische Dokumentation. 20
Detailsuche im ETK. Die Feinheiten der besseren Auswahl. 20
Nachschub mit SRD. Einfach mit dem AM-Baukasten. 21

Original BMW Teile
Klarer Sieg für das BMW Teil. Vergleich von Blechteilen. 22
Laufwerkstausch. Reparatur von Navigationsgeräten. 23
Neue Umfänge beim BMW X3. Keine Nachrüstung möglich. 24

Original BMW Zubehör
Aerodynamikpaket für das BMW 3er Coupé. Einfach sportlich. 25
Sternspeichenrad 19 Zoll. Glanzstück. 25
Neue BMW Dachbox. Solides Gepäckabteil. 26
Sonnenschutz für das BMW 3er Coupé. Wärmedämmung. 27
Elektronisches Fahrtenbuch. Auf Knopfdruck. 28
Rear View und Side View Kamera. Volle Rundumsicht. 28
Hartwachs mit Nanotechnologie. Hochleistungs-Lackschutz. 28

Lifestyle
Neuer Gesamtkatalog. Alles auf einen Blick. 29
Ergänzte BMW Kollektion. Noch mehr Auswahl. 29



Verpflichtung zur Verantwortung

Die Umweltschutz-Anforderungen werden weltweit immer strenger. Beispielsweise ist der Nachweis zur Erfüllung von Recycling-Quoten zunehmend Voraussetzung für die Zulassung und den Vertrieb von neuen Automobilen. Immer öfter gibt es Materialrestriktionen, Kunststoffbauteile müssen gekennzeichnet werden, und für die Produktion neuer Teile sollen Rezyklate eingesetzt werden – Materialien, die in Verwertungskreisläufen zurückgewonnen wurden.

All diese Anforderungen fließen in die Entwicklung neuer Fahrzeuggenerationen ein. Die BMW Group ist führend in der Recycling-orientierten Produktgestaltung. Das „Design for Recycling“ ist heute ein wesentlicher Bestandteil des Produktentstehungsprozesses.

Aber auch Sie in den BMW Händlerbetrieben sind tagtäglich mit den Erfordernissen eines umweltgerechten Verhaltens konfrontiert. Das beginnt schon bei der Entsorgung von Verpackungsmaterialien, Altteilen oder flüssigen Betriebsstoffen. Auch dafür werden die gesetzlichen Anforderungen weltweit immer strenger.

Die BMW Group entwickelt in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Vertriebsgesellschaften und Importeuren Lösungen für eine effiziente Erfüllung dieser Anforderungen. Mit maßgeschneiderten Systemen und Prozessen versu-

chen wir, Sie bei Ihren Aufgaben zu unterstützen, um Ihnen Rechtssicherheit zu geben, Risiken zu minimieren und nicht zuletzt Kosten zu sparen.

Aber auch Sie können beim Aufbau solcher Systeme mitwirken: Manchmal werden in den Werkstätten ganz individuelle Lösungen entwickelt, die als Muster für andere Betriebe dienen können. Ihre Erfahrung und Ihr Praxisbezug können auf diese Weise einen wertvollen Beitrag leisten.

Wolfgang Hang
Leiter Recycling

Erfolgreiche Konferenzen

Wie bereits in den vergangenen Jahren waren auch dieses Mal die internationalen Train the Trainer Konferenzen ein voller Erfolg. Erstmals fanden beide internationalen Konferenzen, also die Technische und die Nicht-technische Train the Trainer Konferenz, parallel statt. Ziel war es, über die Ressortgrenzen hinaus die Wissensvernetzung weiter voranzutreiben und damit das Zusammenwachsen der beiden Bereiche zu fördern.

Drei Wochen lang war die BMW Group Trainingsakademie Plattform zur Wissensvermittlung für 164 technische Trainer aus insgesamt 69 Ländern. Vorrangige Themen waren das neue BMW 3er Coupé, der Sechs-Zylinder-Motor N54 sowie der neue MINI. Im Workshop Open Space konnten sich die Teilnehmer anhand eines „Roadbooks“ und der fachlichen Unterstützung von Trainern der BMW Group Trainingsakademie Themen wie zum Beispiel BMW X3 Modellüberarbeitung, BMW 320si, aber auch ISTA (Integrated Service Technical Application) und DAB (Digital Audio Broadcasting) eigenständig erarbeiten.

Zusätzlich zu der Arbeit in den Workshops hatten die internationalen Trainer auch die Möglichkeit, die Qualität sowie das Leistungsvermögen der neuen Modelle im Rahmen einer Ausfahrt hautnah zu erleben. Ein Highlight der Ausfahrt war der Besuch im BMW Werk Dingolfing. Dort konnte ein Großteil der Teilnehmer erstmals den Entstehungsprozess eines Fahrzeugs live miterleben.

Auch die Themen der internationalen nicht-technischen Train the Trainer Konferenz waren optimal auf die Bedürfnisse der 60 Trainer aus insgesamt 35 Ländern abgestimmt und orientierten sich eng an aktuellen Projekten im Aftersales: „Fast Lane Service“, „Gewährleistung und Kulanz“ und „Service-, Reparatur- & Zubehörpakete“ bildeten dabei einen Schwerpunkt. Mit dem Thema „Service Prozesse / ISPA“ wurden darüber hinaus die ers-



ten Trainingskonzepte im Rahmen der Prozess- und Systemoffensive im Aftersales vorgestellt. Umrahmt wurde die Konferenz durch einen Infostand zum Thema Produktpiraterie sowie weiteren Ständen zu den Medienkanälen PIAS, Trias und SIP.

Zur weiteren inhaltlichen Verbesserung der Trainingskonzepte und der organisatorischen Abläufe wurde bei beiden Konferenzen größter Wert auf das Feedback der Teilnehmer gelegt. Die positive Resonanz der Teilnehmer mit einer Zufriedenheitsrate von bis zu 99 Prozent spricht dabei für sich selbst.

Langfristige Weichenstellung

Der Aufsichtsrat der BMW AG hat am 20. Juli 2006 zwei neue Vorstandsmitglieder und einen neuen Vorstandsvorsitzenden bestellt. So wurde Dr. Norbert Reithofer (50) zum Vorsitzenden des Vorstands ernannt, der dieses Amt am 1. September 2006 von Dr. Helmut Panke (59) übernahm. Dr. Panke, der im Mai 2002 Vorstandsvorsitzender wurde und das Unternehmen erfolgreich

leitete und weiterentwickelte, schied aus Altersgründen nach 24-jähriger Tätigkeit für BMW aus. Sein Nachfolger, der 1987 in die BMW AG eintrat, war bislang im Vorstand für Produktion verantwortlich.

Die damit frei gewordene Position des Produktionsvorstands übernahm Frank-Peter Arndt (50), der neu in den Vorstand berufen wurde. Arndt war zuletzt Leiter des BMW Werks Dingolfing. Mit Wirkung zum 1. November 2006 wurde überdies Dr. Klaus Draeger (49) in den Vorstandskreis bestellt. Als Bereichsleiter verantwortet er derzeit noch die Entwicklung der großen Baureihen (BMW 5er, 6er und 7er). Dr. Draeger wird als zukünftiger Vorstand des Ressorts Forschung, Entwicklung und Einkauf die Nachfolge von Dr. Burkhard Göschel (60) antreten, der ebenfalls aus Altersgründen ausscheidet.



Trainingszentrum in Mexiko

Um die hohen Standards im BMW Aftersales weiter auszubauen, wurde im ersten Halbjahr 2006 ein neues Trainingszentrum in Mexiko eröffnet. Es befindet sich in Toluca, der Hauptstadt des Bundesstaats Mexiko, und liegt rund 2580 Meter über dem Meeresspiegel – womit es das höchstgelegene Trainingszentrum von BMW ist. Während Mexico City als wichtigste Absatzregion nur 70 Kilometer von Toluca entfernt ist, sorgt der nahe Flughafen für gute Verbindungen in andere Regionen, etwa in das 3000 Kilometer entfernte Tijuana.

Das Trainingszentrum besitzt vier Räume für praktisches Training, in denen jeweils an drei Fahrzeugen gearbeitet werden kann. Sie sind mit aktuellsten Diagnosesystemen und sämtlichem Spezialwerkzeug für BMW, MINI und BMW Motorrad ausgestattet. Daneben gehören zum Trainingszentrum drei Räume für das nicht-technische Training, die bei Bedarf auch zu einer größeren Einheit zusammengefasst werden können.

Bei maximaler Belegung können 70 Teilnehmer in den insgesamt sieben Räumen geschult werden. Eine vollausgestattete Küche und eine Cafeteria garantieren dabei für eine gute Verpflegung der Besucher in zwei Gruppen à 40 Leuten. Mit seiner gesamten Infrastruktur trägt das neue Trainingszentrum in Toluca zur weiteren Qualifizierung der Mitarbeiter in der BMW Handelsorganisation mit bei.



Autosalon Paris

Ende September präsentierte sich BMW auf dem Mondial de l'Automobile unter dem Standmotto „BMW. L'Élegance de l'innovation“. Auf der traditionsreichen Pariser Automobilmesse feierten sowohl das neue BMW 3er Coupé als auch der überarbeitete BMW X3 ihre Weltpremieren. Daneben war ein Querschnitt der gesamten aktuellen Modellpalette zu sehen, sowie auch ein eigener Bereich für das Original BMW Zubehör reserviert.

Neben einer Wand mit Leichtmetallrädern und einem Zubehörkonfigurator wurde erstmals das neu entwickelte Entertainment-Ausstellungsstück vorgestellt. In einem nachgebildeten Fahrzeugcockpit konnten sich die Messebesucher von den DVD Systemen Portable und Advanced, der DVB-T-Funktion und der

iPod-Schnittstelle überzeugen und diese über einen iDrive Controller testen.

Original BMW Zubehör war daneben auch an zahlreichen Ausstellungsfahrzeugen zu sehen. Ein mit Heckleuchten darkline und einer iPod-Schnittstelle ausgestatteter BMW 120d stieß bei den Messebesuchern auf großes Interesse. Den gelungenen Auftritt des BMW Aftersales rundete das neue BMW 335d Coupé mit Aerodynamikpaket und 19-Zoll-Leichtmetallrädern ab.



Neue Vertriebsgesellschaften

Seit dem 1. Juli 2006 ist die BMW AG in Tschechien und der Slowakei jeweils mit einer eigenen Vertriebsorganisation vertreten. Damit setzt das Unternehmen seine Strategie weiter konsequent um, im Rahmen der laufenden Marktoffensive in allen EU-Staaten Mittel- und Osteuropas die Marktverantwortung zu übernehmen.

Zu diesem Zweck wurden in der tschechischen Hauptstadt Prag und in der slowakischen Hauptstadt Bratislava eigene Büros mit jeweils rund 15 Mitarbeitern gegründet. In Tschechien wurden im vergangenen Jahr 2120 Fahrzeuge der Marken BMW und MINI ausgeliefert, in der Slowakei 1130. Die neuen Vertriebsgesellschaften werden von einer zentralen Organisationseinheit in München betreut, die sich aktuell schon um die BMW Group Vertretung in Slowenien kümmert. Bei einem Eintritt von Bulgarien und Rumänien in die Europäische Union werden auch dort eigene Vertriebsgesellschaften entstehen.

Durch die Übernahme der Marktverantwortung stellt die BMW Group sicher, dass in dem zusammenwachsenden europäischen Markt den Kunden eine durchgehend erstklassige Qualität angeboten wird.

Werkstattzentrum eröffnet

Am 9. Mai 2006 wurde in München von Hans-Ulrich Lindner, Bereichsleiter Service, das neue Werkstattzentrum eröffnet. Ihm liegt die lang gehegte Idee zugrunde, neue Werkstatttechnik und -systeme im eigenen Haus erproben und weiterentwickeln zu können. Auf diese Weise kann sichergestellt werden, dass die Prozesse und Produkte im BMW Service zuverlässig und kostengünstig funktionieren.

Im Werkstattzentrum werden zukünftig neue Ansätze aus den unterschiedlichsten Bereichen des BMW Service in der Realität erprobt. Gerade die praxisnahe Vernetzung aller Systeme in einer echten Werkstatt lässt sich hier überprüfen und weiter optimieren. Vor dem Hintergrund der weiter wachsenden Bedeutung des Aftersales ist daher bereits jetzt schon eine Erweiterung des Werkstattzentrums in Planung.

Hauptnutznießer der Arbeit in dem Werkstattzentrum wird die weltweite Handels- und Serviceorganisation von BMW sein. Sie kann sich zukünftig noch stärker als heute darauf verlassen, dass neue Werkstattausstattungen intensiv und praxisnah erprobt sind. Somit werden Fehler und Ausfälle in den Werkstätten vermieden, was für die Betriebe die Profitabilität des Service weiter steigern wird.



Neuer BMW X5

Die neue Generation des BMW X5 geht ihrem Serienstart entgegen. Zunächst wird der E70 ab November 2006 nur in den USA und in Kanada erhältlich sein. Im Laufe des ersten Halbjahrs 2007 wird das Sport Activity Vehicle dann in Europa und allen anderen Märkten ausgeliefert werden. Seine Weltpremiere feiert der neue BMW X5 auf der Los Angeles Autoshow (29. November bis 10. Dezember 2006), sein Europadebüt kurz darauf auf der Bologna Motorshow (6. bis 17. Dezember 2006).

Der sportlichste Diesel der Welt

Der 286 PS starke 3,0-Liter-Diesel mit Stufenaufladung macht den BMW 3er zu einem konkurrenzlosen Angebot.

Ab September 2006 wird das Programm der BMW 3er-Reihe um zwei neue Reihensechszylinder-Dieselmotoren erweitert. Der neue BMW 335d wird als Limousine, Touring und Coupé vom 210 kW / 286 PS starken Motor M57TU2TOP angetrieben. Der 3,0-Liter-Reihensechszylinder mit zwei hintereinander geschalteten Turboladern (Variable Twin Turbo) sorgt bereits im BMW 5er für einen extrem kraftvollen und sparsamen Antrieb. Der BMW 3er wird mit diesem Triebwerk zum sportlichsten Diesel der Welt.

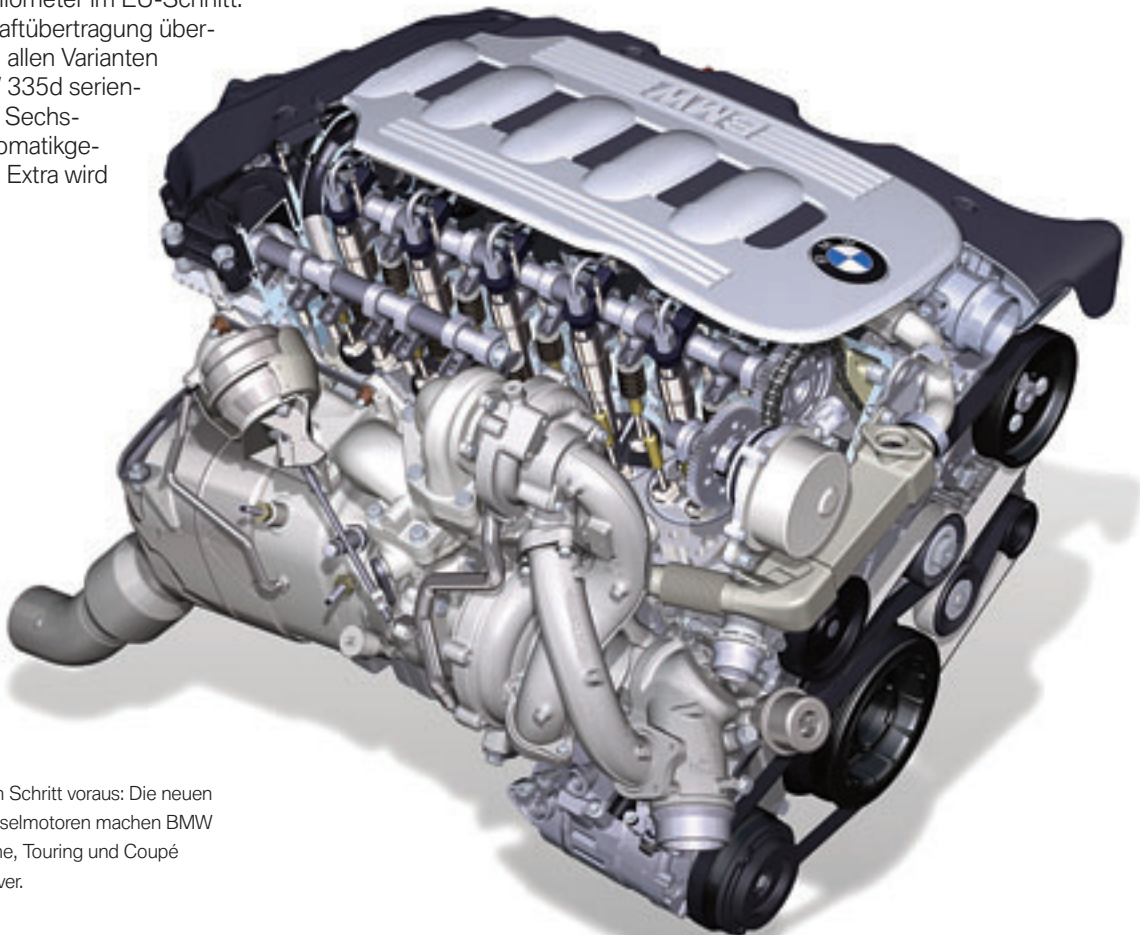
Daneben gibt es die BMW 3er Limousine und den Touring auch als 325d mit 145 kW / 197 PS. Hier arbeitet unter der Haube der neue Motor M57TU2uL (uL = untere Leistungsstufe). Es handelt sich um eine leistungsreduzierte Version des Dreiliter-Triebwerks mit einem einzigen Turbolader.

Mit einem maximalen Drehmoment von 580 Nm bei nur 1750 U/min erreicht der neue BMW 335d enorme Fahrleistungen: Für den Sprint von 0 auf 100 km/h benötigt das neue BMW 335d Coupé nur 6,1 Sekunden, die Limousine 6,2 Sekunden und der Touring 6,3 Sekunden. Die Höchstgeschwindigkeit ist auf 250 km/h begrenzt. Ohne spürbares Turboloch dreht der Reihensechszylinder mühelos fast bis auf Diesel-untypische 5000 Umdrehungen hoch. Mindestens genauso beeindruckend ist der geringe Verbrauch von nur 7,5 Litern Diesel auf 100 Kilometer im EU-Schnitt.

Die Kraftübertragung übernimmt bei allen Varianten des BMW 335d serienmäßig ein Sechsgang-Automatikgetriebe. Als Extra wird

für den BMW 335d erstmals auch ein Sport-Lederlenkrad mit Schaltwippen und Multifunktion angeboten.

Der neue BMW 325d – mit Common-Rail-Einspritzung der neuesten Generation und variabler Turbinengeometrie für kraftvollen Durchzug in allen Drehzahlbereichen – stellt bereits bei 1300 U/min sein maximales Drehmoment von 400 Newtonmetern bereit. Damit liegt das Triebwerk in der Mitte zwischen dem BMW 320d mit dem Zweiliter-Vierzylinder und 120 kW / 163 PS und dem BMW 330d mit Dreiliter-Reihensechszylinder und 170 kW / 231 PS. Die Kraftübertragung übernimmt serienmäßig ein manuelles Sechsgang-Schaltgetriebe, ab März 2007 steht zudem ein Sechsstufen-Automatikgetriebe zur Wahl. Trotz überzeugender Fahrleistungen (0-100 km/h: 7,4 s, Vmax 235 km/h) überrascht auch der BMW 325d durch seinen niedrigen Kraftstoffverbrauch: 6,4 Liter Diesel auf 100 Kilometer (Touring: 6,6 l / 100 km) im EU-Testzyklus.



Wieder einen Schritt voraus: Die neuen 3,0-Liter-Dieselmotoren machen BMW 3er Limousine, Touring und Coupé noch attraktiver.



Neue Impulse für BMW X3

Der erfolgreiche BMW X3 wurde mit optischen und technischen Modifikationen für die zweite Hälfte seines Lebenszyklus fit gemacht.

Seit seiner Markteinführung im Jahr 2004 fährt der BMW X3 auf Erfolgskurs. Ab dem 23. September 2006 geht der E83 mit Designmodifikationen, einer erweiterten Motorenpalette und einer aufgewerteten Ausstattung in die zweite Halbzeit. Eine neue Scheinwerfer- und Rückleuchten-Optik unterstreicht den dynamischen Eindruck. Nach außen versetzte Nebelscheinwerfer verbreitern optisch die Spur des BMW X3 und sorgen für einen markanten Auftritt. Dazu passt auch das hochwertige Ambiente im Interieur: Eine umfangreiche Neugestaltung von Instrumententafel, Lenkrad, Mittelkonsole, Sitzen, Türverkleidungen, Ablagen und Dachhimmel wertet den BMW X3 nachhaltig auf.

Das gilt umso mehr für die neue Top-Motorisierung der Baureihe: Auch im BMW X3 wird nun der Reihensechszylinder-Dieselmotor mit drei Litern Hubraum, 210 kW / 286 PS und mit Variable Twin Turbo Technologie eingesetzt. Er bietet ein maximales Drehmoment von 580 Nm und ein extrem breites nutzbares Drehzahlband, das sich auch in den Fahrleistungen des neuen BMW X3 3.0sd widerspiegelt: 6,6 Sekunden genügen für die Beschleunigung von null auf 100 km/h, die Höchstgeschwindigkeit ist erst bei 240 km/h erreicht. Gleichzeitig liegt der Durchschnittsverbrauch im EU-Testzyklus nur bei 8,7 Litern auf 100 Kilometer.

Daneben gibt es eine zweite Variante des Dreiliter-Diesels mit einem einzigen VTG-Turbolader und 160 kW / 218 PS. Beide Versionen besitzen ein Vollaluminium-Kurbelgehäuse, eine Common-Rail-Einspritzung mit Piezo-Injektoren sowie Partikelfilter und Oxidationskatalysator. Auch bei den Ottomotoren wird die neueste Generation der Reihensechszylinder-Triebwerke (3,0 und 2,5 Liter, 200 kW / 272 PS und 160 kW / 218 PS) mit Magnesium-Aluminium-Verbundkurbelgehäuse, VALVETRONIC, BiVANOS und geregelter Kühlmittelpumpe eingesetzt. Nach unten wird die Motorenpalette von den bewährten Zweiliter-Vierzylinderaggregaten als Diesel und Benziner mit jeweils 110 kW / 150 PS abgerundet. Alle Modellvarianten erfüllen die Emissionsvorschriften der EU-4-Norm.

Neu ist das Sechsgang-Automatikgetriebe mit besonders hoher Schaltdynamik und verbessertem Wirkungsgrad. Der BMW X3 3.0sd wird serienmäßig mit dem Automatikgetriebe geliefert, für die anderen Triebwerke ist es als Sonderausstattung verfügbar. Eine neue Wandlertechnik und eine sehr leistungsfähige Software ermöglichen im Vergleich zu herkömmlichen Automatikgetrieben eine um bis zu 50 Prozent reduzierte Reaktions- und Schaltzeit. Die Fahrdynamik-Regelung DSC mit zusätzlichen Funktionen umfasst nun ABS, ASC, DBC, CBC, DTC, erhöhte

Bremsbereitschaft, Fadingausgleich, Trockenbremsfunktion, Hill Descent Control (HDC) und Anhänger-Stabilisierung. Für ein noch effektiveres und schnelleres Zusammenwirken des intelligenten Allradantriebs BMW xDrive mit der Fahrdynamik-Regelung DSC (Dynamische Stabilitäts Control) und der Motorsteuerung sorgt die optimierte Rechnerstruktur des Integrierten Chassis Managements (ICM). Nachdem Motor- und Bremsen-Management bisher nahezu unabhängig vom Längsmomenten-Management das Eigenlenkverhalten des Fahrzeugs beeinflussten, so arbeiten diese drei Regelkreise nun parallel. Während das Längsmomenten-Management die Verteilung des Antriebsmoments zwischen Vorder- und Hinterachse steuert, kann gleichzeitig das Bremsen-Management radindividuelle Bremseneingriffe zugunsten von Traktion und Fahrdynamik vornehmen. Das Motormanagement kann zudem das Antriebsmoment reduzieren oder erhöhen.

Für optimale Sicht bei Nachtfahrten sorgt das optional erhältliche Bi-Xenon-Licht, dessen Scheinwerfereinheiten darüber hinaus mit Standlichttringen ausgestattet sind. Es kann mit dem Adaptiven Kurvenlicht kombiniert werden, bei dem die schwenkbaren Scheinwerfer den Verlauf einer Kurve vorwegnehmen und so für eine optimale Ausleuchtung der Fahrbahn sorgen. Zusätzlich erleichtert das mit Hilfe der Nebelscheinwerfer realisierte Abbiegelicht in der Dunkelheit den Richtungswechsel und das Rangieren bei niedrigen Geschwindigkeiten.

Die Stoßfänger vorn und hinten wurden neu gestaltet, auch das Heck zeigt eine in Wagenfarbe lackierte Heckschürze. Neue Rückleuchteinheiten mit klaren Deckgläsern über LED-gespeisten horizontalen Lichtstäben sorgen für ein prägnantes Nachtdesign. Aber auch tagsüber dienen die neuen Rückleuchten als Erkennungsmerkmal des neuen BMW X3.



Summe der Details: Nicht nur technisch wurde der BMW X3 weiterentwickelt, sondern auch optisch. Das betrifft Interieur und Exterieur gleichermaßen.

Abgasfreie Zukunft

Der BMW Hydrogen 7 fährt mit Wasserstoff. Der umweltfreundliche BMW 7er ist ein zukunftsweisender Technologieträger.

Die Zukunft des Automobils liegt im Wasserstoff. Die praktisch unbegrenzt zur Verfügung stehende Ressource hat das Potenzial, herkömmliche Treibstoffe zu ersetzen, wenn die Mineralölreserven endgültig zur Neige gehen. BMW bringt die Wasserstoff-Antriebstechnologie demnächst im BMW 7er auf die Straße und übernimmt damit eine Vorreiterrolle. Der neue Hydrogen 7 mit Wasserstoffantrieb basiert auf dem E66. Er ist kein Versuchsträger, sondern wurde als Serienfahrzeug entwickelt: als alltagstaugliches Automobil der Luxusklasse, das trotz des alternativen Antriebs alle typischen BMW Eigenschaften verkörpert. Der BMW 7er mit Wasserstoffantrieb ist ein Meilenstein, und das nicht nur in technischer Hinsicht: Er sorgt auch dafür, dass die Marke BMW in Zukunft für eine fortschrittliche Antriebstechnologie mit Wasserstoff steht.

BMW setzt auch beim Wasserstoffantrieb auf den bewährten Verbrennungsmotor. Die Gründe dafür liegen im höheren Leistungspotenzial und der damit verbundenen Fahrdynamik, die ein BMW typisches Fahrerlebnis möglich macht sowie in der langen Erfahrung mit Verbrennungsmotoren. Zudem ist ein Verbrennungsmotor im Vergleich mit einer Brennstoffzelle kostengünstiger und leichter.

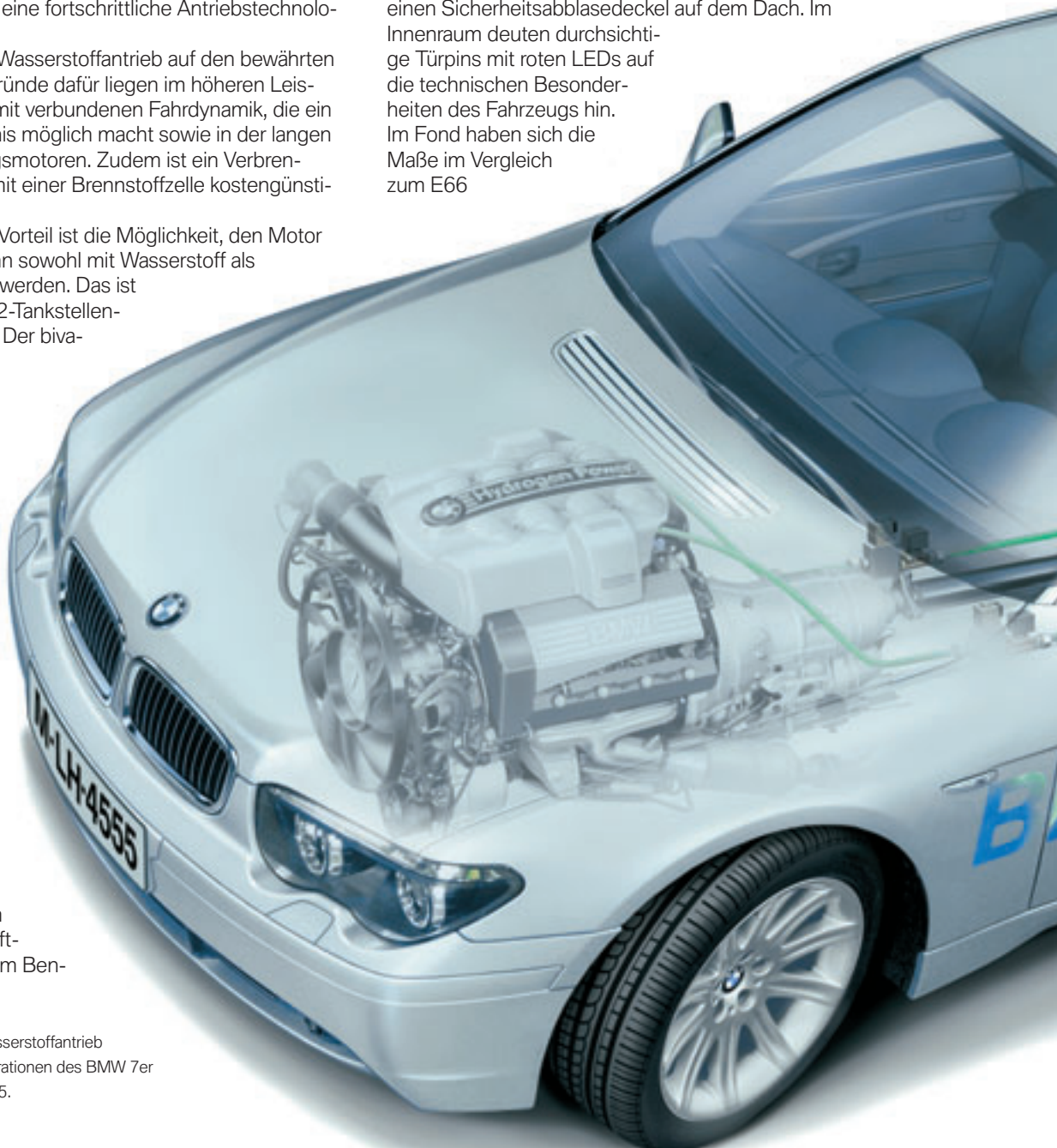
Ein ganz wesentlicher Vorteil ist die Möglichkeit, den Motor bivalent auszuliegen: Er kann sowohl mit Wasserstoff als auch mit Benzin betrieben werden. Das ist angesichts der geringen H₂-Tankstellendichte ein wichtiger Faktor. Der bivalente Zwölfzylindermotor (N73H60) wurde aus dem Benzinmotor N73B60 mit 6,0 Liter Hubraum und Valvetronic abgeleitet. Im Benzinbetrieb wird er als Direkteinspritzer und im H₂-Betrieb mit äußerer Gemischbildung betrieben. Der Motor entwickelt 191 kW / 260 PS bei 5100 U/min und ein Drehmoment von 390 Nm bei 4300 U/min.

Der Kunde hat außerhalb der Motorstartphase (die immer im Wasserstoffbetrieb erfolgt) die Möglichkeit, manuell zwischen Wasserstoff- und Benzinbetrieb umzuschalten. Das System schaltet bei leerem H₂-Kraftstoffbehälter oder bei leerem Ben-

zintank automatisch in den jeweiligen anderen Betriebsmodus um. Bei einem Funktionsfehler im H₂-Modus wird ebenfalls automatisch auf Benzin umgestellt.

Da Wasserstoff im Vergleich zu Benzin eine geringere Kühlung hat, entstehen durch die Wasserstoffverbrennung höhere Temperaturen im Motor. Deshalb ist ein zusätzlicher Motorölkühler vor dem vorderen rechten Radhaus montiert. Außerdem werden spezielle Kolben mit integriertem Kühlkanal eingesetzt.

Aus technischen Gründen sowie zur optischen Differenzierung unterscheidet sich der Hydrogen 7 vom E66 durch einige Details. Er besitzt unter anderem eine Motorhaube mit zusätzlicher Hutze, eine durchsichtige LH₂-Tankklappe in Chrom und einen Sicherheitsabblasedeckel auf dem Dach. Im Innenraum deuten durchsichtige Türpins mit roten LEDs auf die technischen Besonderheiten des Fahrzeugs hin. Im Fond haben sich die Maße im Vergleich zum E66



Seit Jahren in Erprobung: Der Wasserstoffantrieb wurde bereits in den letzten Generationen des BMW 7er erprobt – bis hin zum aktuellen E65.

leicht geändert. Die Rücksitzbank ist um 115 Millimeter nach vorne versetzt und entspricht somit eher dem Interieur eines E65. Technisch bedingt können im Fond des Hydrogen 7 nur die beiden äußeren Sitze genutzt werden. Die Mittelarmlehne ist fest installiert.

Zusätzlich zum 74 Liter fassenden Benzintank ist der Hydrogen 7 mit einem Wasserstoff-Speichersystem ausgerüstet. Der Wasserstoff wird in flüssiger Form (LH2 = Liquid Hydrogen) bei etwa minus 250 °C und drei bis fünf bar Druck in einem separaten Tanksystem hinter der Rücksitzbank gespeichert, das nutzbare Fassungsvermögen beträgt 7,8 Kilogramm. Die Vorteile der Flüssigspeicherung im Vergleich zur gasförmigen Wasserstoffspeicherung liegen in der höheren Energiedichte. Der Speicher besteht aus einem Innen- und einem Außentank, beide aus zwei Millimeter starkem Edelstahlblech gefertigt. Um eine hohe Isolationswirkung zu erzielen, ist zwischen dem Innen- und Außentank eine 30 Millimeter starke Vakuumsuperisolierung eingebracht, die einer Isolationswirkung von etwa 17 Meter (!) Styropor entspricht. Damit wird eine Druckaufbauzeit

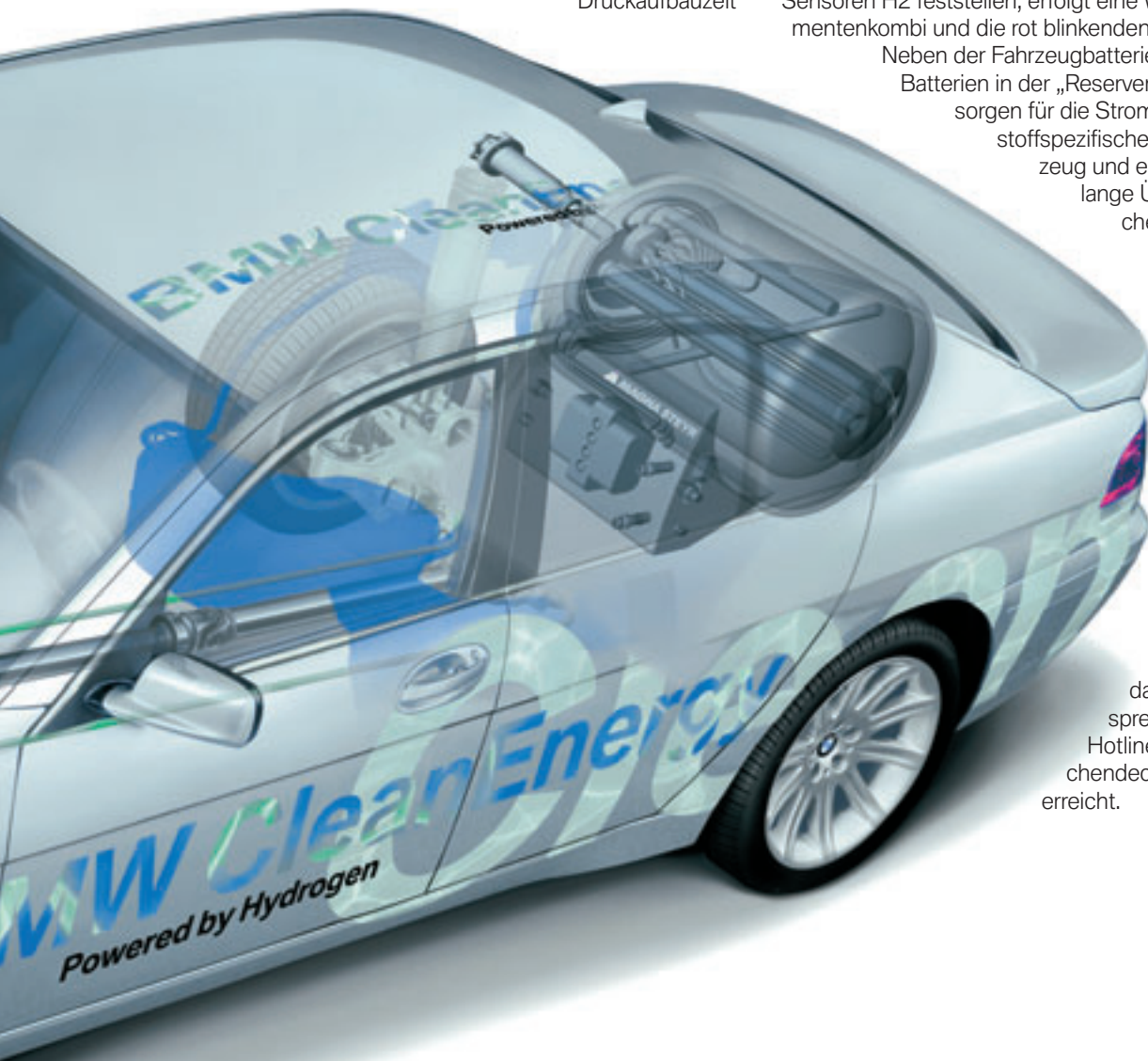
aus einem halbvollen Tank von etwa 17 Stunden erzielt. Das bedeutet, ein mit halbvoll befülltem LH2-Tank abgestelltes Fahrzeug beginnt nach rund 17 Stunden, geringe Mengen Wasserstoff über das so genannte Boil-Off-Ventil abzublasen. Um den Wasserstoff gefahrlos aus dem Fahrzeug abzuleiten, wird die frei-gegebene Boil-Off-Menge (im Durchschnitt 16 Gramm pro Stunde) einem Katalysator zugeführt, der sie zu Wasserdampf oxidiert.

Im LH2-Kraftstoffbehälter befindet sich neben dem flüssigen Wasserstoff immer ein Polster aus gasförmigem H₂. Dieses Gaspolster ist notwendig, da der Wasserstoff dem Tank gasförmig entnommen wird. Für die Verbrennung im Motor muss der immer noch tiefkalte Wasserstoff erwärmt werden. Er wird deshalb durch einen Wärmetauscher geleitet, der vom Motorkühlmittel erwärmt wird.

Mit dem so genannten CE-Steuergerät wird das komplette H₂-System gesteuert und überwacht. An entscheidenden Stellen (unter anderem Fahrzeuginnenraum, LH2-Tankklappe, Kofferraum und Motorraum) sind H₂-Sensoren montiert, die das Fahrzeug auf Wasserstoffvorkommen überprüfen. Sollten die Sensoren H₂ feststellen, erfolgt eine Warnung über das Instrumentenkombi und die rot blinkenden LED-Türpins.

Neben der Fahrzeugbatterie sind noch zwei zusätzliche Batterien in der „Reserveradmulde“ verbaut. Diese sorgen für die Stromversorgung der wasserstoffspezifischen Komponenten im Fahrzeug und erlauben eine ausreichend lange Überwachung der H₂-Speicherung.

Für den Service des Hydrogen 7 wurde ein Aftersaleskonzept erarbeitet, das den spezifischen Rahmenbedingungen des Fahrzeugprojekts gerecht wird. Ausschließlich die definierten Servicestandorte werden in den Service des Hydrogen 7 eingebunden, mit der notwendigen Werkstattausrüstung/-einrichtung versorgt und das Werkstattpersonal entsprechend trainiert. Über ein Hotline-Konzept wird eine flächendeckende Servicebereitschaft erreicht.



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 20.

Mehrfache Antworten sind möglich:

1. Welche Aussage für die Klimaregelung im E92 trifft zu?

- A. IHKR ist serienmäßig
- B. IHKA hat Schichtungssteller und Fond-Schichtungssteller
- C. IHKR hat 2 Mikroschalter
- D. Der Zuheizung erwärmt direkt die Luft zur Temperierung des Fahrzeuginnenraums.

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

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

3. Welche Aussage für den Aktivsitz im E65, E66 trifft zu?

- A. Das Sitzmodul steuert den Lordosen-Aktivsitz-Antrieb und den Druckverteiler.
- B. Ein pneumatisches System ersetzt das bisherige hydraulische System.
- C. Ein Magnetventil leitet den Luftstrom gleichzeitig zu den Lordosenkissen und an den Druckverteiler für die Luftkissen des Aktivsitzes.
- D. Der Druckverteiler regelt automatisch die Be- und Entlüftung der Luftkissen.

4. Wann läuft der Pumpenmotor des Aktivsitzes mit voller Leistung?

- A. Wenn die Funktion Aktivsitz gewählt wird.
- B. Ab Klemme 15 EIN
- C. Wenn die Funktion Lordose gewählt wird.
- D. Beim Einschalten der Funktion Aktivsitz oder Lordose läuft der Pumpenmotor immer für ca. 1 Minute mit voller Leistung.

5. Welche der folgenden Aussagen zum Motor N54 ist richtig? Die Schubumluftventile ...

- A. ... verbinden im geöffneten Zustand die Einlassseite des Verdichters mit der Auslassseite. Somit wird ein zu hoher Staudruck verhindert. Damit nehmen sie eine wichtige Funktion im Hinblick auf die Motorakustik wahr.
- B. ... reduzieren das so genannte „Turboloch“.
- C. ... werden elektrisch angesteuert.

6. Das Schaltzentrum Lenksäule (SZL) beim E92 hat folgende Aufgaben:

- A. Lenkwinkel und Lenkwinkelgeschwindigkeit messen.
- B. Signale der Bedienelemente im Multifunktionslenkrad über die Wickelfeder messen.
- C. Signal von den Lenkstockschaltern erfassen.
- D. Signale durchschleifen (Fahrerairbag und Hupe)

7. Welcher der Airbagsensoren im E92 ist ein Drucksensor?

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

8. Womit kann im E92 die Reifen Pannen Anzeige initialisiert werden?

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

9. Welche Aussage für die Geschwindigkeitsregelung im E92 trifft zu?

- A. Die Setzgeschwindigkeit wird auch bergab eingehalten.
- B. Die Querbeschleunigung in Kurven ist begrenzt.
- C. Durch Eigendiagnose kann der ACC-Sensor kleine horizontale Verstellungen bis zu 1° kompensieren.
- D. Die Geschwindigkeitsregelung ist auch nach einem DSC-Eingriff noch aktiviert.

10. 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.

Zufriedene Kunden durch bewusstes Verhalten

Mitarbeiter sind Botschafter der Marke. Ihr Verhalten kann die Kundenzufriedenheit nachhaltig steigern. Das Programm „BMW Brand Behaviour“ entwickelt ein gemeinsames Verständnis für ein Verhalten, das auf den Werten der Marke BMW aufbaut.

Jeder BMW Mitarbeiter kann ganz unvermittelt in die Lage kommen, als „Botschafter“ der Marke zu fungieren. Das kann eine Chance sein, auf pragmatische Art und Weise einen kleinen, aber wichtigen Beitrag zum Erfolg der BMW Group zu leisten. Sie fahren beispielsweise abends von der Arbeit nach Hause und sehen am Straßenrand einen BMW, der mit offener Motorhaube und Warndreieck abgestellt ist, der Fahrer steht anscheinend ratlos daneben.

Sie könnten nun einfach so tun, als würde Sie das nichts angehen. Sie können aber auch stehen bleiben, sich als BMW Mitarbeiter vorstellen und Ihre Hilfe anbieten. Vom Pannenhilfsaufkleber, der auf jedem BMW Fahrzeug angebracht ist (in der Regel an der Heckklappe), können Sie die Hotline-Nummer ablesen. Vielleicht stellen Sie dem BMW Kunden für den Anruf gleich Ihr Handy zur Verfügung.

Unter der Hotline-Nummer ist rund um die Uhr ein speziell geschulter Kfz-Meister zu erreichen. Er kann ein Problem oft schon mit Ratschlägen übers Telefon lösen. Wenn nötig, sendet er eines der Servicemobile. Der Servicemobil-Fahrer ruft in der Regel schon nach wenigen Minuten zurück, um dem Kunden die voraussichtliche Ankunftszeit am Pannort mitzuteilen. Vor Ort begrüßt er den Kunden per Handschlag und übergibt seine Visitenkarte, bevor er sich um die Problembehebung kümmert. Zunehmend führen die BMW Servicemobile auch kleine Aufmerksamkeiten wie heiße Getränke oder einen Regenschirm an Bord. Auch das ist ein Beitrag, um den Kunden nicht „im Regen stehen“ zu lassen.

„Neben unseren Produkten, Serviceleistungen und dem kommunikativen Auftritt in den Medien, am Point of Sales, auf Messen oder Events spielt unser Verhalten eine wesentliche Rolle für die Wahrnehmung unserer Marke beim Kunden“, erläutert Vertriebschef Dr. Michael Ganal das neue Programm „BMW Brand Behaviour“. Er ist überzeugt, dass es zu einem bewussteren Ver-

halten aller Mitarbeiter beitragen kann. Im Rahmen der internationalen nicht-technischen Trainerkonferenz für den Aftersales wurden bereits alle Aftersales Trainingsmanager im „BMW Brand Behaviour“ geschult. Sie geben auf Anfrage der Märkte dieses Wissen an die internationale Handelsorganisation weiter. Das ergänzend dazu entwickelte Master-Package, das in der Pilotphase intensiv in verschiedenen Bereichen getestet wurde, unterstützt Vorgesetzte und Trainer bei der Sensibilisierung und Vermittlung der markentypischen Verhaltensgrundsätze mit detaillierten Trainingsunterlagen und Materialien.

Das Konzept von BMW Brand Behaviour verordnet kein Verhalten und stellt keinen Kodex auf: Es formuliert Aussagen, die jedem Mitarbeiter als Orientierungshilfe dienen, um die Kundenerwartungen zu kennen und die eigene Persönlichkeit entsprechend einsetzen zu können. Das Ziel ist es, die Erwartungen der Kunden an das Verhalten der Mitarbeiter noch zu übertreffen und damit eine überdurchschnittliche Zufriedenheit zu erreichen. Das „markengerechte“ Verhalten der Mitarbeiter ist ein wertvoller Beitrag, um das Markenimage deutlich vom Wettbewerb abzusetzen.



Hilfe anbieten: Jeder BMW Mitarbeiter kann als Botschafter der Marke fungieren, zum Beispiel durch Hilfe in Pannenfällen.



BMW Servicemobile und Mobilitätsleistungen jetzt auch in China

Mit weltweit mehr als 700 BMW Servicemobilen sorgt die BMW Group im Falle einer Panne für qualifizierte Hilfe. Seit dem 1. Juli 2006 sind auch im Reich der Mitte die ersten BMW Servicemobile im Dienst der Kunden unterwegs. Mit insgesamt 44 voll ausgestatteten Servicefahrzeugen (14 BMW X5 und 30 BMW X3) wird zukünftig die BMW Pannenhilfe für die Marken BMW und MINI sichergestellt. Die mit markanten Streifen gekennzeichneten BMW Servicemobile sind mit der Aufschrift „BMW Roadside Assistance“ in chinesischen Schriftzeichen versehen.

Mit Einführung dieser Serviceleistung haben alle Käufer eines BMW und MINI Neufahrzeugs für zwei Jahre kostenfreien Anspruch auf Pannenhilfe vor Ort durch BMW eigene Servicemobile und eine Kostenübernahme von weiterführenden Mobilitätsleistungen wie zum Beispiel Abschleppen zum nächstgelegenen Händler, Weiterfahrt im Taxi, Weiterreise per Flugzeug oder Bahn, Hotelübernachtung und gegebenenfalls Fahrzeugrückholung. Die Reisekosten in Verbindung mit der Abholung des Fahrzeugs werden für eine Person übernommen.

Auch die Besitzer von bereits vor dem Stichtag 01.07.2006 zugelassenen Fahrzeugen haben Anspruch auf die Mobilitätsleistungen, sofern sich die Fahrzeuge noch im Zeitraum der Gewährleistung befinden.

Über ein zentrales Assistance Center erfolgt die Koordination der BMW Servicemobile, die Steuerung externer Abschleppunternehmen sowie die Organisation aller weiterführenden Mobilitätsleistungen. Dabei stellt vor allem die enorme Größe des Landes eine logistische Herausforderung dar. Die BMW Servicemobile sind in den Ballungszentren stationiert und sichern vorrangig im urbanen Umfeld die Kundenbetreuung vor Ort. Mit einem fast flächendeckenden Netz von externen qualifizierten Dienstleistern (Abschleppunternehmen) wird darüber hinaus landesweit sichergestellt, dass im Regelfall der Kunde innerhalb von 45 Minuten nach seinem Anruf bei BMW die Hilfe vor Ort erfährt. Die Mitarbeiter im Assistance Center sprechen Chinesisch und Englisch. Die Erreichbarkeit ist an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr gewährleistet.

Um die Servicequalität dem dynamisch wachsenden Markt anzupassen, wird die Flotte der BMW Servicemobile weiter ausgebaut. Nach derzeitigem Planungsstand werden in China im Jahr 2011 insgesamt 100 BMW Servicemobile im Einsatz sein.



Wächter der Sprache

Die Language Champions sorgen innerhalb der BMW Group weltweit für eine einheitliche Sprache.

Kühlmitteltemperatursensor. In verschiedenen Servicedokumenten der BMW Group gab es dieses Wort in insgesamt 18 verschiedenen Varianten, zum Beispiel: Kühlmittelsensor, Kühlwasserfühler, Doppel-NTC oder Motorkühlmittelfühler. Diese 18 Versionen wurden dann in 18 Sprachen übersetzt.

Zwischenzeitlich wurde die deutsche Terminologie bereinigt, so dass nun ein eindeutig definierter Begriff besteht, der dann einheitlich übersetzt wird. Die Definition der entsprechenden Bezeichnungen in den Fremdsprachen ist Aufgabe der Language Champions. Diese „Wächter der Sprache“ – Mitarbeiter bei den Vertriebsgesellschaften und Importeuren der BMW Group – sind seit vier Jahren für die Qualitätssicherung von Servicedokumenten zuständig. In dieser Zeit hat sich diese Gemeinschaft stetig weiterentwickelt, so dass ihre Mitglieder nun auch Inhalte aus der Entwicklung und dem Teilevertrieb auf sprachliche Konsistenz überprüfen.

Unter dem Motto „Viele Sprachen, ein Konzept – wir verstehen uns!“ fand Ende Juni 2006 der vierte Workshop für Language Champions in Unterschleißheim bei München statt. Ein

besonderer Schwerpunkt des Workshops waren die Terminologie- und Sprachprozesse, die im Rahmen der neuen Serviceprozesse bis 2008 weltweit eingeführt werden. Künftig wird es im Bereich Service nur noch ein System zur Verwaltung der Terminologie geben, in dem neben Begriffen aus der deutschen Sprache auch alle entsprechenden Übersetzungen eindeutig festgelegt sind. Auch andere Fachbereiche, wie zum Beispiel das Marketing, können künftig an dieses System angebunden werden.



Mikko Järvinen, Finnland:

Es gibt so viele unterschiedliche Projekte und Systeme, dass die Begriffe einheitlich gehalten werden müssen. Wir stellen sicher, dass unsere Terminologie und Übersetzungen so treffend sind, dass die Menschen verstehen, was wir sagen.



Fred Feng, China:

Bevor ich zu diesem Workshop kam, habe ich vor allem Korrektur gelesen. Jetzt weiß ich viel mehr über die dahinterliegenden Prozesse, so dass meine Aufgabe für mich künftig leichter ist und ich Dinge vielleicht auch besser koordinieren kann. Es fühlt sich einfach gut an, zu wissen, dass viele Leute den gleichen Job machen wie ich.



Nikolaos Nikolaidis, Griechenland:

Language Champion zu sein, ist eine zeitaufwändige, aber abwechslungsreiche Aufgabe. Man muss immer informiert sein, das ist das Wichtigste. In der Gemeinschaft haben wir dieselben Aufgaben und Ziele, auch wenn wir aus verschiedenen Ländern kommen und für verschiedene Sprachen zuständig sind.



Constantin Peredniy, Russland:

Das Besondere an den Language Champions ist, dass sie sich auf Übersetzungsprozesse konzentrieren, nicht auf Teile oder Verkauf oder sonst etwas. Das ist es, was die Gemeinschaft vereint: dieses gemeinsame Ziel verständlicher und qualitativ hochwertiger Übersetzungen.

Trias weltweit im Einsatz

Die Qualifizierungsplattform Trias steht den Mitarbeitern der BMW Group auf fünf Kontinenten zur Verfügung.

Neue Fahrzeuggenerationen mit zunehmenden technischen Innovationen in immer kürzeren Produktzyklen erfordern eine effiziente Qualifizierung. Um herausragende Fähigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeiter in Sales und Aftersales sicherzustellen, hat die BMW Group im Juni 2001 die internationale Qualifizierungsplattform Trias gestartet. Trias wird heute in 25 Märkten und Regionalbüros genutzt. Neben BMW und MINI können auch die Mitarbeiter von BMW Motorrad und zahlreiche interne Fachstellen auf Trias zugreifen. Insgesamt sind derzeit mehr als 50 000 Anwender registriert.

Trias ist die Qualifizierungsplattform für flexibles und zielgerichtetes Lernen. Das System ist Internet-basiert und dadurch zu jeder Zeit und an jedem Ort zugänglich. Mit der Übersicht aller Präsenz- und Online-Seminare, der Trainings-Administration sowie dem Online-Lernen ermöglicht Trias den Zugang zu wichtigen Komponenten für Wissen und Weiterbildung. Elektronische Medien und Lern-Unterlagen lassen sich sofort nach der Buchung am Computer bearbeiten. Darüber hinaus können Präsenz-Seminare gebucht werden. Für den breiten Meinungsaustausch zwischen Lernenden und Trainern stehen Foren und Communities zu verschiedenen Inhalten zur Verfügung.

Mitarbeiter können online lernen und eine abschließende Prüfung am PC ablegen. Dieser Test kann als Voraussetzung für ein weiterführendes Präsenz-Seminar verlangt werden. Damit sind die Teilnehmer bereits grundsätzlich mit dem Thema des Seminars vertraut und verfügen über ein einheitliches Vorwissen. Der Praxis-Bezug der Seminare kann dadurch nochmals erhöht werden.

Darüber hinaus vermittelt das System den Anwendern eine weitere, wichtige Fähigkeit: Die Kunst, sich immer neues Wissen aktiv und eigenverantwortlich anzueignen. Dieses lebenslange und selbstgesteuerte Lernen gilt als Schlüsselqualifikation, die in der Tradition des Begriffs Trias steht. Dieser geht auf drei römische Götter zurück, die für die Qualifikationskultur bei der BMW Group stehen: Jupiter als Hüter der Wahrheit, Juno als Symbol für Neubeginn und Geburt, und Minerva, die Göttin der Weisheit, Wissenschaft und Künste.

Trias wird seit November 2003 als System für die internationalen Trainer genutzt. Auf diesem Weg haben sie weltweit Zugang zu den aktuellen Schulungsunterlagen in Sales und Aftersales. Zwischenzeitlich steht Trias den internationalen Märkten und deren Händlern in den acht Sprachen Deutsch, Englisch (UK, US), Französisch, Spanisch, Italienisch, Niederländisch und Portugiesisch zur Verfügung. Umfangreiche Reporting-Funktionen für Märkte und Händler ermöglichen die optimale Steuerung der Weiterbildung der Mitarbeiter.

Heute können Mitarbeiter der BMW Group auf allen fünf Kontinenten die Vorteile der Online-Qualifizierung nutzen. Da die BMW Group weiter wächst, wird Trias kontinuierlich weiterentwickelt sowie die Nutzung in den Märkten und der Zentrale weiter intensiviert.

Neuer Trichter für Key Reader



Für die aktuellen Fahrzeugschlüssel von BMW und MINI erhält der Key Reader mit Markteinführung des R56 (MINI Nachfolger) im November 2006 einen neuen Trichter. Er ist auf das moderne Design und die veränderte Geometrie der Schlüssel mit größerer Speicherkapazität abgestimmt.

Der neue Schlüsselschacht ersetzt den bestehenden Trichter. Er ist rückwärtskompatibel und kann damit zum Auslesen der Daten aller Schlüsseltypen genutzt werden. Mit dem bestehenden Trichter-Einsatz lassen sich die Fahrzeugschlüssel des R56 nicht bearbeiten.

Der Austausch ist bei allen Key Readern manuell möglich. Die neuen Trichter werden weltweit an die Vertriebsgesellschaften versandt, die diese wiederum an die Händler weiterleiten. Mit dem Service Annahme Modul SAM 2.6 werden ab August erweiterte Daten ausgelesen, wie die empfohlene Nachfüllmenge des Motoröls und die aktuelle Integrationsstufe des Fahrzeugs. Ab 2007 sind darüber hinaus die Anzeige des Batteriezustands und der aktuellen Navigations-DVD-Version des Fahrzeugs möglich.

Funktionsbeschreibung ersetzt SI Technik

Die nahe Zukunft bringt neue Werkstattssysteme: Die Integrated Service Processes Application (ISPA) und die Integrated Service Technical Application (ISTA) sind Anwendungen zur Integration der BMW Service Prozesse, Systeme und Informationen. Durch die Zusammenführung der Systeme TIS, DIS und Progman sind damit alle relevanten Fahrzeuginformationen in einem System verfügbar. Zur Recherche nach Informationen aus den Bereichen Instandsetzung, Diagnose und Programmierung ist nur noch eine Fahrzeugidentifikation notwendig. Bei der Suche (zum Beispiel durch die Eingabe von Stichworten oder die Auswahl einer Konstruktionsgruppe) wird die gesamte Datenbasis durchsucht. Relevante Informationen aus allen Bereichen werden angezeigt.

Um sich auf die neuen Werkzeuge für die Informationserstellung und Informationsbereitstellung vorzubereiten, werden vermehrt Funktionsbeschreibungen im Redaktionssystem für die Diagnose erstellt. Diese Dokumente sind dann mit dem Diagnoseobjektbaum verknüpft. Im DIS können die Dokumente mit der Schaltfläche „Dokumente“ aufgerufen werden. Ein Wechsel nach TIS ist daher nicht notwendig. Am BMW Diagnosesystem steht eine Druckfunktion zur Verfügung. So besteht die Möglichkeit, die Funktionsbeschreibungen zum Beispiel zum Selbststudium auszudrucken.

Seit Anfang 2003 wurden zur Unterstützung der Diagnose weit über 100 verschiedene Ausgaben von SI Technik erstellt. Jede SI Technik beschreibt ein komplettes System mit den zugehörigen Funktionen. Die Dokumente sind auf der TIS-DVD (Technisches Informationssystem) veröffentlicht und in 17 Sprachen verfügbar. Derzeit unterliegt die SI Technik einem Änderungsdienst. Nach Migration der SI Technik für die neuen Werkstattssysteme werden zukünftig nur noch Funktionsbeschreibungen zur Unterstützung der Diagnose erstellt.

Systemtest Raildruckregelung mit neuen Funktionen

Für alle BMW Dieselmotoren mit den Diesel-Elektroniken DDE 5 und DDE 6 gibt es bereits seit Serieneinsatz den Systemtest Raildruckregelung. Mit diesem Systemtest können alle Funktionen und Bauteile, die einen Einfluss auf die Raildruckregelung haben, diagnostiziert werden.

Für den M57TU2 mit der Diesel Elektronik DDE 6 gibt es nun Erweiterungen der Diagnosefunktionen in diesem Systemtest. Die dafür notwendigen Änderungen in der DDE-Software haben ab 03/06 sukzessive in allen Baureihen eingesetzt. Der Systemtest erkennt beim Ablauf automatisch, ob die verbaute DDE-Software die neuen Diagnosefunktionen ausführen kann und steuert dann entsprechend den Ablauf des Systemtests.

Die neuen Diagnosefunktionen sind Hochdrucktest und Hochlaufstest und dienen zur detaillierten Diagnose von Bauteilen am Common-Rail-System. Beide Tests laufen vollautomatisch ab. Beide Diagnosefunktionen sind so in den Systemtest integriert, dass sich ein zielführender und zeitsparender Gesamtlauf ergibt.

Hochdrucktest

Für den Hochdrucktest erhöht die DDE die Leerlaufdrehzahl und versucht dann, den Raildruck mit mehreren Drucksprüngen auf den Maximaldruck von 1600 bar anzuheben. Die Zeiten, die für die jeweiligen Drucksprünge benötigt werden, werden gemessen und gespeichert. Nach Erreichen des Maximaldrucks wird der Motor abgestellt und der Druckverlauf im Common-Rail-System über die Zeit gemessen.

Die Zeiten, die für Druckaufbau und Druckabbau benötigt wurden, werden nach dem Ende des Tests im Diagnoseprogramm ausgewertet. Folgende Aussagen über das Common-Rail-System sind mit dem Hochdrucktest möglich:

- System in Ordnung
- Hochdruckpumpe defekt
- Druckregelventil defekt
- anderer Fehler im Common-Rail-System (nach diesem Ergebnis werden im weiteren Verlauf des Systemtests Prüfungen an einzelnen Bauteilen durchgeführt)

Hochlaufstest

Mit dem Hochlaufstest werden die Injektoren auf Abweichungen der Einspritzmenge geprüft. Der Hochlaufstest folgt im Ablauf des Systemtests nach dem Hochdrucktest, da eine einwandfreie Raildruckregelung Voraussetzung für den Hochlaufstest ist.

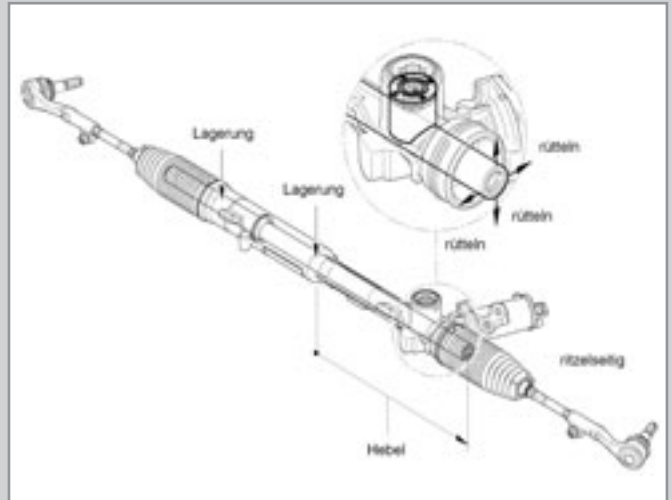
Beim Hochlaufstest wird durch die DDE im Leerlauf für jeden Zylinder folgender Ablauf durchgeführt:

- Abschaltung der Einspritzung an einem Zylinder
- kurzzeitige Erhöhung der Drehzahl durch sprunghafte Erhöhung der Einspritzmenge an den restlichen Zylindern

Dieser Vorgang wird für jeden einzelnen Zylinder wiederholt. Die DDE speichert die jeweils erreichten Maximaldrehzahlen. Nach Ende des Hochlaufstests werden aus diesen Maximaldrehzahlen die Abweichungen der Einspritzmengen an den einzelnen Injektoren errechnet.

Lenkungsspiel normal

Sehr häufig werden Lenkungen von ZF mit der Beanstandung „zu großes Spiel“ ausgebaut. Ermittelt wird dieses Spiel subjektiv durch Rütteln an der Zahnstange. Dieses Spiel ist jedoch – konstruktiv bedingt – ritzseitig größer und aufgrund des langen Hebels normal. Es führt zu keiner Funktionsbeeinträchtigung, so lange auf einer Schlechtwegestrecke keine permanenten Klappergeräusche festgestellt werden. Durch das Vermeiden von Fehlreparaturen werden keine unnötigen Kosten für den Kunden erzeugt.



Rücklaufmengenmessung an Diesel-Injektoren

Seit Anfang 2006 ist für die Messung der Rücklaufmengen an Diesel-Injektoren in den sechs größten Diesel-Märkten ein Messgerät im Einsatz. Es dient in Verbindung mit dem BMW Diagnosesystem dazu, zielsicher Injektoren zu identifizieren, die eine erhöhte Rücklaufmenge aufweisen.

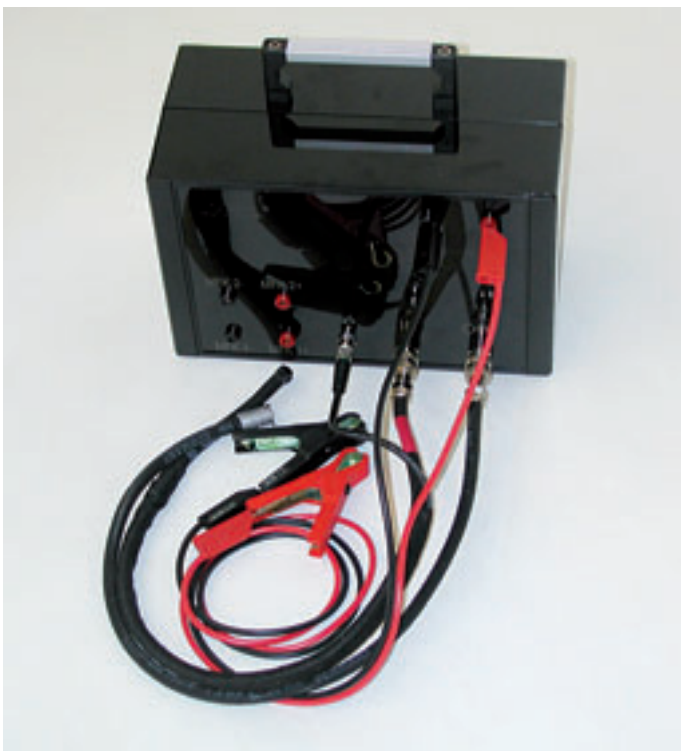
Injektoren mit erhöhter Rücklaufmenge können dafür verantwortlich sein, dass der Motor nicht startet, unruhig läuft oder sich sogar abstellt. Bei Motorproblemen, die einen Defekt an einem Injektor vermuten lassen, müssen der oder die defekten Injektoren entweder mit der Laufruhemessung oder mit der Rücklaufmengenmessung diagnostiziert werden. Die Rücklaufmengenmessung ersetzt dabei jedoch nicht die Laufruhemessung.

Es gibt seltene Defekte an Injektoren, die nur Toleranzen in der Einspritzmenge verursachen. Das äußert sich in Laufruheproblemen, jedoch nicht unbedingt in einer erhöhten Rücklaufmenge. Deshalb können solche Defekte nur mit der Laufruhemessung diagnostiziert werden. Die Laufruhemessung wurde für die Diagnose-DVD 47.0 so erweitert, dass die Minimal- und Maximalmengen während einer Messung gespeichert und auf dem Diagnoseprotokoll ausgegeben werden.

Um mit der Rücklaufmengenmessung richtige Messergebnisse zu erhalten, ist die Entlüftung des Messgeräts unerlässlich. Vor allem vor der ersten Anwendung muss das Messgerät, wie in dem Beipackzettel beschrieben, entlüftet werden. Das gilt auch, wenn zwischen Messungen die Schläuche an den Schnellkupplungen des Messgeräts getrennt werden. Die Problematik der Entlüftung ist besonders entscheidend für Messungen bei Startdrehzahl, da hier sehr geringe Mengen gemessen werden müssen.

Die Rücklaufmenge der Injektoren ist außerdem abhängig von der Kraftstofftemperatur. Das liegt daran, dass die Viskosität des Kraftstoffs mit steigender Temperatur sinkt. Sinkende Viskosität hat eine steigende Rücklaufmenge zur Folge. Dieser Sachverhalt kann dazu führen, dass die Messung eines Injektors bei niedrigen Kraftstofftemperaturen den Injektor als „in Ordnung“ bewertet, die Messung des gleichen Injektors bei hohen Kraftstofftemperaturen aber das Ergebnis „nicht in Ordnung“ bringt. Nur bei Messungen mit Startdrehzahl spielt die Kraftstofftemperatur keine Rolle.

Die Kraftstofftemperatur am Injektorausstritt in den Rücklauf kann ohne weiteres 100 °C übersteigen. Die Messung der Rücklaufmengen sollte bei möglichst hohen Kraftstofftemperaturen erfolgen. Das gilt vor allem dann, wenn ein Injektor bei einer Messung bei niedrigen Kraftstofftemperaturen bereits eine Rücklaufmenge zeigt, die gegenüber den anderen Injektoren erhöht ist.



Chancen nutzen – Erfolg haben

Original BMW Zubehör bietet für den Handel eine große Chance, mehr Ertrag zu erwirtschaften. Man muss sie allerdings auch nutzen, um das Potenzial auszuschöpfen.

Die gezielte Betreuung und Ansprache der Kunden nach dem Kauf im BMW Händler- und Servicebetrieb wird für den Geschäftserfolg immer wichtiger. Zubehör bietet dabei ein großes Potenzial. Doch wie bei jedem anderen Produkt oder jeder anderen Dienstleistung auch, hängt der Erfolg von der Vermarktung ab. Nur mit einer professionellen Präsentation und Kommunikation kann das große Potenzial, das in den Produkten steckt, auch wirklich in vollem Umfang genutzt werden.

Das Bedürfnis der BMW Kunden nach Individualisierung ihres Fahrzeugs wächst beständig, und die BMW Group kommt diesem Bedürfnis mit einer immer größer werdenden Angebotspalette von Zubehörprodukten nach. Das Entscheidende ist, Nachfrage und Angebot zusammenzubringen. Das erfordert zunächst einmal, dass der Kunde erfahren muss, welche Möglichkeiten zur Aufwertung und Individualisierung ihm offenstehen. Oft werden Bedürfnisse auch erst geweckt, wenn der Kunde die Produkte sieht – idealerweise in natura.

Für den Händlerbetrieb bedeutet das, dass er aktiv auf den Kunden zugehen muss. Das kann auf verschiedene Weise erfolgen: Das Minimum ist es, Produktinformationen in Form von Broschüren und Flyern im Kundenbereich des Betriebs auszulegen. Erfolgversprechender ist die aktive Übergabe von solchem Material an den Kunden. Daneben sollten Zubehörprodukte an ausgestellten Fahrzeugen montiert werden, so dass der Kunde einen realistischen Eindruck davon bekommt.

Darüber hinaus steht das gesamte Spektrum der klassischen Marketingmaßnahmen zur Verfügung, um Zubehör zu kommunizieren – von Kundenbriefen über lokale Radiowerbung bis zu Kundenveranstaltungen. Den Möglichkeiten sind kaum Grenzen gesetzt. Die BMW Group unterstützt Marketingaktivitäten mit den



verschiedensten Materialien. Ein Beispiel dafür ist der neue Videoclip „Free your music“ zur Vermarktung der BMW i-Pod-Schnittstelle. Der Film wird im Internet unter der Adresse www.bmw.com/ipodyourbmw zum Download bereit stehen. Er eignet sich ideal dafür, die Kunden im Showroom auf die i-Pod-Schnittstelle hinzuweisen.

Mit welchen Maßnahmen auch immer – entscheidend ist das aktive Zugehen auf den Kunden. Vermarktung ist schließlich ein aktiver Prozess, kein passives Warten aufs Geschäft.

Dauerhaft gutes Gefühl

Ab sofort wird allen Märkten BMW Service Inclusive auch mit Laufzeiten von zehn Jahren angeboten.

Der Erfolg von BMW Service Inclusive wird mit zusätzlichen Paketen weiter ausgebaut. So sind fortan in allen Märkten auch Verträge mit zehnjähriger Laufzeit möglich. Konkret werden BMW Basic Service Inclusive und BMW Service Inclusive in dieser Länge angeboten. Kunden können dabei die maximale Laufleistung an ihre individuellen Gegebenheiten anpassen: So sind Laufleistungsgrenzen von 100 000 und 150 000 Kilometern möglich. Wie bei allen anderen Paketen gilt als Vertragsende immer das zuerst Erreichte (Laufzeit oder Kilometer).

Mit den neuen Produkten wird das Angebot von BMW Service Inclusive nicht nur ausgebaut und optimal an die Bedürfnisse der Kunden angepasst, sondern auch ein nachhaltiger Wirtschaftsfaktor für die Handelsbetriebe integriert. So sorgt

gerade die Laufzeit von zehn Jahren für eine besonders lange Bindung der Kunden (Erst- oder Folgekunden) an das BMW Autohaus – ein Zeitraum, der sonst meist nur schwer zu erreichen ist.

Das bestehende Angebot an BMW Service Inclusive Kommunikationsmitteln wird derzeit weiter ausgebaut. Bitte beachten Sie, dass das BMW Service Inclusive Angebot der BMW Group von Land zu Land variieren kann. Informationen und Details zu den neuen Mitteln, Motiven und Paketangeboten erhalten Sie von Ihrem Marktverantwortlichen.

Aus „Einbauanleitungen“ wird „Technische Dokumentation“

Das ASAP-Tool „Einbauanleitungen“ wurde innerhalb der letzten zwei Jahre erweitert. Nun werden nicht nur Einbauanleitungen, sondern auch andere Dokumentarten wie Bedienungsanleitungen und Montageinformationen angezeigt. Die Suche nach Dokumenten kann auf eine bestimmte Dokumentenart eingeschränkt werden.

Aus diesem Grund wird die Rubrik „Einbauanleitungen“, die sowohl im ASAP-Profil „Service / Technik“ als auch unter „Teile

und Zubehör“ zu finden ist, in „Technische Dokumentation“ umbenannt. Damit werden alle technischen Dokumentarten in einer Rubrik vereint.

Feinheiten der Teilesuche

Um eine möglichst genaue Treffermenge zu erhalten, bietet der ETK die Möglichkeit, das Suchkriterium zu verfeinern. Dazu kann man im Feld „Suchbegriff“ der „Erweiterten Teilesuche“ so genannte Operatoren mit angeben.

Neben dem bekannten Zeichen * für einen Platzhalter sind das im Einzelnen:

- **+** Der entsprechende Suchbegriff muss enthalten sein.
- **-** Der entsprechende Suchbegriff darf nicht enthalten sein.
- **<Leerzeichen>** Entweder der links oder der rechts vom **<Leerzeichen>** stehende Begriff muss enthalten sein.
- **'<Suchbegriff>'** Der in Hochkommata eingefasste Begriff muss komplett enthalten sein.
- **-'<Suchbegriff>'** Der in Hochkommata eingefasste Begriff darf nicht enthalten sein.

Es wird in Bildtafeln-Überschriften, Teilebenennungen und Teilezusätzen gesucht.

Dabei ist zu beachten, dass der Platzhalter * beliebig viele Zeichen ersetzt.

Beispiel: **+motor -*rad** findet alle Bildtafeln und Teile, deren Benennung mit „motor“ beginnt, zum Beispiel Motorakustik oder Motoraufhängung, und deren Benennung nicht „rad“ enthalten. Das bedeutet zum Beispiel, dass der Begriff „Motorradpflegemittel“ nicht gefunden wird.

Zum Suchen von Lacken unter Zuhilfenahme der Farbnummer gehen Sie wie folgt vor: Wählen Sie die Funktion „Teilesuche, Sonstige Produkte“ und geben Sie im Feld „Suchbegriff“ die Farbnummer an. So erhalten Sie zum Beispiel durch die Eingabe von 146 alle alpinweißen Lacke.

Hinweis: Als Suchbegriff werden allgemein nur Eingaben mit mindestens drei Stellen (ohne Operatoren) berücksichtigt.

Quiz-Auflösung von Seite 12

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

1. **A, B, D** SI Technik 64 01 04 090
2. **B, C** SI Technik 61 03 04 092
3. **A, B, D** Funktionsbeschreibung „Aktivsitze“
4. **C** Funktionsbeschreibung „Aktivsitze“
5. **A** Funktionsbeschreibung „Digitale Motor Elektronik“

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

6. **A, B, C, D** SI Technik 61 07 04 103
7. **B** SI Technik 65 04 04 099
8. **A, C** SI Technik 36 01 04 078
9. **A, B, C** SI Technik 66 03 04 086
10. **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.

Automatischer Nachschub durch den AM-Baukasten

Der AM-Baukasten hilft dabei, das Nachschub-Sortiment einfach und bequem zu erweitern.

Seit fünf Jahren sorgt SRD in verschiedenen Ländern für die automatische Wiederbevorratung von hochgängigen Teilen. So gibt es seitdem auch die Möglichkeit, das Nachschubsortiment manuell zu erweitern, indem im Händlersystem bei einer Teilenummer das entsprechende Nachschubkennzeichen gesetzt wird. Diese Teile werden als AM-Sortiment dargestellt. Für das AM-Sortiment gelten alle Vorteile des automatischen Nachschubs, mit Ausnahme der Konditionen für die Teilerückgabe.

Um Nachfragen aus der Handelsorganisation nach einer besseren Handhabung des AM-Sortiments nachzukommen, wurde der AM-Baukasten entwickelt. Dieses Tool bietet entscheidende Vorteile:

- Die Einstellung von kompletten Teileumfängen in das AM-Sortiment basiert auf vordefinierten Kriterien und ersetzt damit die manuelle Setzung des Nachschubkennzeichens pro Teilenummer im Händlersystem.
- Das AM-Sortiment, klassifiziert durch den SRD-AM-Baukasten, wird regelmäßig und automatisch geprüft. Entsprechend können Teile täglich in das AM-Sortiment klassifiziert oder ausgeschlossen werden. Im Gegensatz dazu müssen die Einzelteile, die durch die manuelle Einstellung im DMS dem AM-Sortiment zugeordnet wurden, regelmäßig vom Händler kontrolliert und gegebenenfalls manuell wieder ausgeschlossen werden.

Die möglichen Einstellungen sind, wie bei allen SRD-Online-Applikationen, leicht vorzunehmen. Alle notwendigen Erläuterungen sind in der Online-Dokumentation enthalten. Im AM-Baukasten werden die Gründe für einen Nachschubausschluss angezeigt, wie zum Beispiel Gefahrgut, ausgeschlossene Teileart oder Produktgruppe.

Der Händler behält dabei weiterhin die Kontrolle über diesen Teilbereich: Er kann seine Einstellung im AM-Baukasten ändern oder rückgängig machen, erhält den üblichen Karenztag bei der ersten Nachschubbestellung der Teile und kann jederzeit in seinem DMS einzelne Teilenummern ausschließen.

Bevor die endgültige Einstellung im AM-Baukasten bestätigt wird, kann online eine Simulation durchgeführt werden. Das Ergebnis der Simulation zeigt unter anderem, wie viele und wel-



che Teile im AM-Sortiment durch die Kriterienauswahl klassifiziert werden. Die Simulation kann beliebig wiederholt werden. Die neue Klassifizierung der Teile im AM-Sortiment findet in der normalen SRD-Nachtverarbeitung statt.

Die Visualisierung der Teile, die durch den AM-Baukasten ins AM-Sortiment aufgenommen wurden, ist jederzeit anhand von zwei Möglichkeiten zu prüfen:

- **Gesamt Sortiment:** M&MIS Special Detail Report-Einschränkung „AM Baukasten“.
- **Einzelteilenummer:** Teilstammrecherche – Kommentar „AM Baukasten“.

Es ist zu empfehlen, die erste Einstellung in folgenden Schritten durchzuführen:

1. Die gewünschten Kriterien im AM-Baukasten online setzen.
2. Simulation und Kontrolle der Ergebnisse, Vergleich mit den manuell dem AM-Sortiment zugeordneten Teilen (Nachschubkennzeichen im DMS).
3. Bestätigung der Auswahlkriterien im AM-Baukasten.
4. Änderung des Nachschubkennzeichens im DMS von 8 auf 7, um die Neuklassifikation gemäß AM-Baukasten in SRD anzustoßen.

Für weitere Fragen zum AM-Baukasten steht das SRD Support Team gerne zur Verfügung.

Blechteile – klarer Sieg für das Original BMW Teil

Auch bei Karosserie-Blechteilen lohnt es sich, im Reparaturfall auf Original BMW Qualität zu vertrauen. Das bestätigte ein Praxistest.

In der Ausgabe Nr. 78 berichteten wir über eine Studie zu PKW-Reparaturen mit Nachbauteilen. Das Ergebnis der Untersuchung des Allianz Zentrums für Technik war, dass es häufig unrentabel ist, Karosserieschäden mit Nachbauteilen zu reparieren. BMW wollte es nun genau wissen und ließ am Beispiel der vorderen Seitenwand des E46 verschiedene Tests durchführen. Verglichen wurden Original BMW Teile mit entsprechenden Produkten der Hersteller Rhibo und van Wezel.

Ein Punkt der Untersuchung war die Maßhaltigkeit der Bauteile. Hier ergaben sich Abweichungen in einer Größenordnung von über vier Millimetern gegenüber dem Original BMW Teil bei beiden Nachbauprodukten. Dies belegt die Aussagen der Studie über die längeren Reparaturzeiten, weil entsprechende Nacharbeit notwendig ist, um die geforderten Spaltmaße zu erreichen.

Auch die Oberflächen- und Verarbeitungsqualität der vorderen Seitenwand in erst sekundär sichtbaren Bereichen ließen sowohl bei van Wezel als auch bei Rhibo zu wünschen übrig. Im Bereich der A-Säule zeigte sich, wenn die Tür geöffnet wurde, ein sehr welliges, schlecht verarbeitetes Bauteil. Dieser Eindruck setzte sich im Bereich der oberen Anschraubkante fort. Hier werden beim Original BMW Teil die gleichen Maßstäbe angelegt wie für die primär sichtbaren Bereiche, wie zum Beispiel die Außenhaut.

Die beiden Nachbauteile wurden auch bezüglich ihrer Korrosionsbeständigkeit umfassend geprüft, mit zum Teil erschreckendem Ergebnis. Hierzu wurden Abschnitte der Seitenwände definiert angeritzt und anschließend einer Prüfung in der Salzsprühnebelkammer unterzogen. Das Ergebnis war eindeutig: Während das Original BMW Teil vollverzinkt ist und dadurch keinen Korrosionsschaden erlitt, zeigten sich bei beiden Nachbau-

teilen erhebliche Korrosionsschäden mit starkem Rotrost. Diese Korrosionsschäden traten auch in Bereichen auf, die nicht vorgeschädigt wurden. Das lässt den Rückschluss auf eine mangelhafte Grundierung zu. Um einen entsprechenden Korrosionsschutz zu erreichen, ist aufwändige Nacharbeit in der Lackiererei erforderlich, das Niveau der Original BMW Teile wird dabei aber nicht erreicht.

Das Ergebnis der Untersuchung des Allianz Zentrums für Technik wurde klar bestätigt. Nicht nur in Maßhaltigkeit und Oberflächengüte, sondern auch im Korrosionsschutz waren die getesteten Nachbauteile von van Wezel und Rhibo keine Alternative zum Original BMW Blechteil. Das Fazit der Untersuchungen ist, dass das Original BMW Teil die Anforderungen erfüllt, damit das Fahrzeug nach der Reparatur wieder in dem Zustand ist, in dem es das Werk verlassen hat.

Der vollständige Produktvergleich mit allen Details kann im PIAS-Portal abgerufen werden.



Erhebliche Unterschiede im direkten Vergleich: die Seitenwand als Original BMW Teil (links), von Rhibo (Mitte) und van Wezel (rechts).

Laufwerkstausch bei Navigationssystem

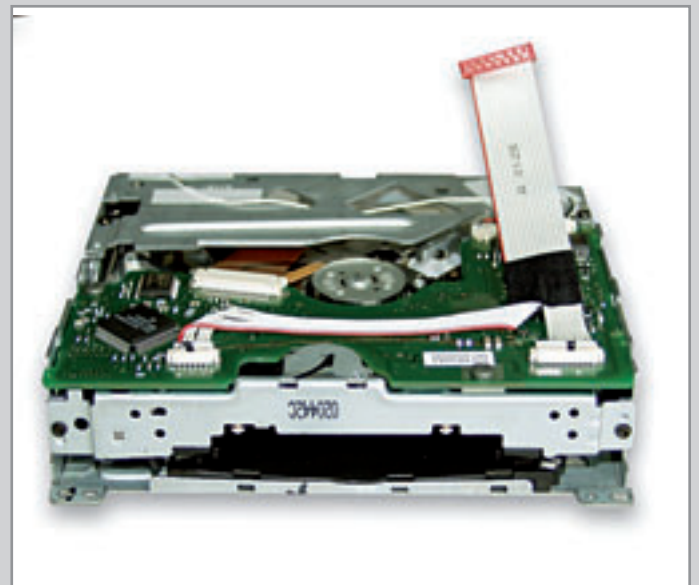
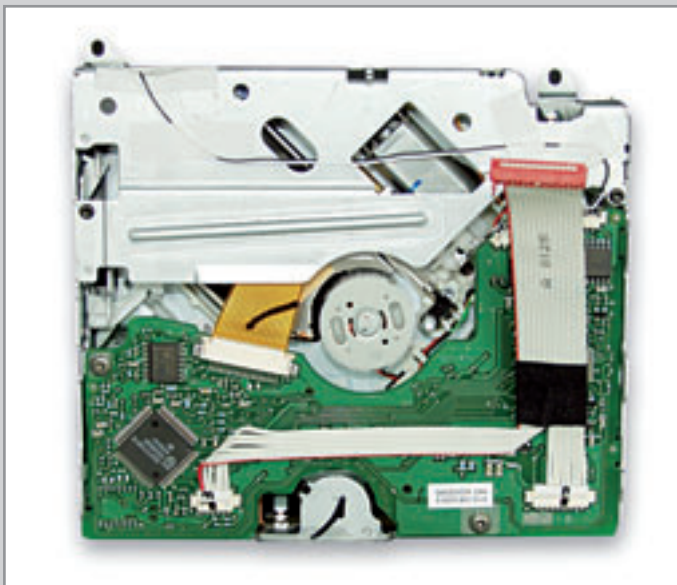
Zeitwertgerechte Reparatur jetzt auch für Navigationssysteme: Das mechanisch am stärksten belastete Bauteil, das Laufwerk, gibt es jetzt auch einzeln als Ersatzteil.

Wenn im Bordmonitordisplay eine der Fehlermeldungen „Fehler beim Lesen der Karten-CD / DVD – Bitte überprüfen Sie die CD / DVD“ oder „ungültige CD / DVD im Navigationsrechner – Bitte korrekte CD / DVD einlegen“ erscheint, ist häufig die Ursache im CD- / DVD-Laufwerk zu suchen.

Bei der Fehleranalyse sollte neben den aufgeführten Fehlermeldungen immer geprüft werden, ob die richtige CD / DVD verwendet wird oder die CD / DVD möglicherweise beschädigt ist. Außerdem ist zu prüfen, ob das System mit einer Referenz-CD / -DVD funktioniert und das Laufwerk reagiert, wenn eine Route geplant wird (was akustisch durch das Drehgeräusch der CD / DVD oder das Arbeitsgeräusch des Lasers wahrnehmbar ist).

Wenn das Laufwerk tatsächlich defekt ist, kann es durch ein neues ersetzt werden. Ab sofort ist zu diesem Zweck ein CD- / DVD-Laufwerk für alle Fahrzeuge ab Produktionsdatum 09/97 erhältlich. Diese Lösung bietet einen erheblichen Preisvorteil, da

nicht mehr der komplette Navigationsrechner getauscht werden muss. Die passende Reparaturanleitung ist unter der Nummer 65 90 550 im TIS verfügbar.



Hilft, unnötige Kosten für den Kunden zu vermeiden: Oft reicht ein Austausch des CD- / DVD-Laufwerks anstelle des gesamten Navigationssystems.

Neue Umfänge beim BMW X3

Die Änderungen beim E83 reichen tief in die Fahrzeugtechnik hinein. Eine Nachrüstung ist deshalb nicht möglich.

Die modifizierte Frontpartie ist optisch das erste Erkennungszeichen des überarbeiteten E83. Die vergrößerte Doppelnier und eine neu gestaltete Frontschürze strahlen jetzt noch mehr Dynamik aus. Nach außen versetzte Nebelscheinwerfer verbreitern optisch die Spur und sorgen für einen markanten Auftritt. Diese Änderungen bringen einen neuen Stoßfänger mit stärker akzentuiertem Unterteil mit sich, der in Wagenfarbe lackiert ist. Das Lufteinlassgitter wurde an die neue Geometrie angepasst.

Die normalen Nebelscheinwerfer wurden vom E87 übernommen. Die jetzt alternativ angebotenen Nebelscheinwerfer mit der Sonderausstattung Abbiegelicht (mit optimiertem Leuchtweitenwinkel für Abbiegelichtfunktion) stammen vom E70. Die Halogen-Scheinwerfer wurden optisch kaum erkennbar an das neue Design angepasst, besitzen aber neue Stecker-Blinkleuchten, die grundsätzlich weiß sind. Bei den Xenon- / AHL-Scheinwerfern ist die optische Veränderung deutlich erkennbar („Corona-Ringe“ für Standlicht), auch sie besitzen neue Stecker-Blinkleuchten in Weiß.

Aufgrund des geringeren Bauraums, der zur Verfügung steht, kommen neue PDC-Sensoren und neue Stecker zum Einsatz. Das Steuergerät wurde nicht verändert. Es gibt eine neue SRA (Hubdüsen inklusive Schlauchpaket und Verbindungen) und geänderte Luftführungen, die durch die neuen Hochleistungstriebwerke nötig wurden.

Das Heck ziert eine in Wagenfarbe lackierte Heckschürze und eine neue L-Rückleuchten-Innengrafik. Die Stoßfänger besitzen

eine geänderte Vertiefung im unteren Bereich, der Ausschnitt für die Endrohre wurde nach rechts verlegt. Die L-Rückleuchten-Innengrafik zeigt nun eine geänderte Aufteilung der Leuchtzellen (oberer Bereich weiß – unterer rot). Aufgrund des Rücklichts in der Heckklappe sind neue Stecker sowie eine zusätzliche Verkabelung erforderlich. Die Heckklappe weist zudem im Bereich der Rückleuchte ein modifiziertes Lochbild zum Lampenwechsel auf.

Die Maßnahmen am E83 sind mit einem massiven Eingriff in das Fahrzeug und speziell in die Elektronik verbunden. Eine Umrüstung älterer Fahrzeuge auf den neuen Stand ist deshalb aus technischen Gründen nicht möglich. Das neue Lichtschaltzentrum ist nicht kompatibel und damit nicht austauschbar, die neuen Luftführungen für Benziner und Diesel sowie Motorraumabschirmungen sind ebenfalls nicht austauschbar. Ebenso sind die neuen kleineren PDC-Sensoren aufgrund des Generationswechsels nicht kompatibel. Es können deshalb auch keine Codierdaten bereitgestellt werden.

Weiterentwickelt:
Auch die Optik
des BMW X3
wurde in vielen
Bereichen über-
arbeitet (oben:
bisheriges Fahr-
zeug; unten
neuer BMW X3).



Aerodynamik-Paket für das BMW 3er Coupé

Das neue Aerodynamik-Paket ist optimal an die Linie des BMW 3er Coupés angepasst. Heckverkleidung und Frontschürze unterstreichen den dynamisch-eleganten Auftritt und setzen sportliche Akzente. Die einzelnen Komponenten wurden in aufwändigen Tests im Windkanal entwickelt und optimiert.

Das Aerodynamik-Paket besteht aus Heckverkleidung und Frontschürze, ein Heckspoiler ist separat zu bestellen. Die Bauteile sind aus Kunststoff (PUR, glasfaserverstärkt). Front- und Heckschürze werden ausschließlich grundiert geliefert, der Heckspoiler ist auch in Wagenfarbe erhältlich. Die Bauteile sind ab 09 / 2006 verfügbar und auf der ETK-CD ab 07 / 2006 enthalten. Die Einbauzeit beträgt etwa eine Stunde für das Aerodynamikpaket, zuzüglich einer halben Stunde für den Heckspoiler. Für den Spoiler wird keine ABE mitgeliefert, da er bereits in der EG-Betriebserlaubnis aufgeführt wird. Das Typenschild befindet sich unter dem linken Fuß des Heckspoilers. Eine Einbauanleitung ist im ASAP unter der Nummer 01 29 0 418 430 zu finden (Heckspoiler: 01 29 0 418 429).



Teilenummern: 51 11 0 414 371 (Aufsatzteil Frontverkleidung),
51 12 0 415 359 (Verkleidung Stoßfänger hinten),
51 710 416 913 (Heckspoiler).

Sternspeichenrad in 19 Zoll



Für die Baureihen E90, E91 und E92 (außer den xDrive-Modellen) ist nun als Original BMW Zubehör das neue 19-Zoll-Verbundrad Sternspeiche 179 verfügbar. Es handelt sich um ein zweiteiliges, gegossenes Rad mit Titanverschraubung, glanzgedrehtem Felgenrand und sichtbaren Radschrauben. Für die Vorderachse ist das Rad acht Zoll breit (8Jx19 ET 37), für die Hinterachse neun Zoll (9Jx19 ET 39). Das Radstyling ist nicht ab Band erhältlich. Der Komplettradsatz besteht aus vier Rädern mit Runflat-Reifen (vorn 225/35 R19 88Y, hinten 255/30 R19 91Y). Das ist zugleich die größte, technisch mögliche und von BMW freigegebene Rad-/Reifenkombination für den BMW 3er. Zudem ist die neue Felge auch als Einzelrad ohne Reifen erhältlich. Das neue Rad ist auf der ETK-CD ab 06 / 2006 erhältlich.

Teilenummern: 36 11 0 413 230 (RSC Komplettradsatz mit Sommerbereifung Bridgestone Potenza RE050A * RSC), 36 11 6 769 568 (Einzelrad vorne 8Jx19), 36 11 6 769 569 (Einzelrad hinten 9Jx19), 36 13 6 768 640 (Nabenabdeckung).

Einstiegsleisten mit Beleuchtung

Für das neue BMW 3er Coupé sind ab sofort Edelstahl-Einstiegsleisten mit beleuchtetem Schriftzug lieferbar. Die Beleuchtung durch eine Elektrolumineszenz-Folie ist in dämmeriger Umgebung sichtbar, in heller Umgebung erscheint der BMW Schriftzug in Chrom-Optik.

Im Lieferumfang sind neben zwei beleuchteten Einstiegsleisten auch Inverter, Kabelsatz und diverses Befestigungsmaterial enthalten. Die Einbauzeit liegt bei rund 1,5 Stunden, eine Einbauanleitung ist im Aftersales Assistance Portal (ASAP) unter der Nummer 01 29 0 418 158 zu finden.

Teilenummer: 51 47 0 417 762.



Neue Dachbox in BMW Qualität

Neu für den BMW 3er und zahlreiche andere BMW Modelle mit festem Dach ist nun eine BMW Dachbox mit 460 Liter Volumen und einem innovativen, beidseitigen Öffnungssystem erhältlich. Die Box erfüllt die hohen BMW Sicherheitsstandards hinsichtlich Crashverhalten, Betriebssicherheit und Langzeitqualität. Das beidseitige Sicherheits-Schließsystem arbeitet mit sechs Verriegelungspunkten. Montage und Handhabung sind denkbar einfach. Die 2,3 Meter langen Gehäuseschalen sind aus hochschlagzähfestem und UV-stabilisiertem ABS-Kunststoff gefertigt, die integrierten Verstärkungsrohre aus Edelstahl und Stahl. Als Farbvarianten (Oberschale / Unterschale) stehen Silbermetallic / Anthrazit, Schwarzmetallic / Anthrazit und lackiert in Wagenfarbe / Anthrazit zur Verfügung. Das Gewicht der Box liegt bei 26 Kilogramm. Die Box passt zu allen BMW Dachträgersystemen.

Im Lieferumfang sind neben der Dachbox mit Befestigungsmaterial auch Skihalter, Spanngurte und eine Montageinformation enthalten. Die Box ist auf der ETK-CD zu finden, die zugehörige Montageinformation trägt die Nummer 01 29 0 412 017.



Teilenummern: 82 73 0 412 014 (Schwarzmetallic / Anthrazit), 82 73 0 412 015 (Silbermetallic / Anthrazit), 82 73 0 412 016 (Wagenfarbe / Anthrazit).

Design-Wettbewerb

Mit einem Design-Wettbewerb suchte BMW das beste Motiv für das Windschott des künftigen BMW 3er Cabrios. Der Wettbewerb „Art-Windschott“ war für Studenten aller deutschen Kunsthochschulen offen. Das Thema hieß „Dynamik und Bewegung“. Das Windschott wird mit dem Siegermotiv bedruckt werden. Einsendeschluss war der 31. August 2006. Als Jury-Mitglieder wurden namhafte Experten gewonnen, darunter Professoren von Kunsthochschulen und ein Mitglied der Jury des Red Dot Award. Für die Studenten gab es interessante Preise zu gewinnen: Der Gewinner hat die Möglichkeit, ein sechsmonatiges Praktikum in der BMW Abteilung ED-ZS zu absolvieren, der Preis für den Zweiten ist ein BMW Z4 für ein Wochenende. Für den dritten bis zehnten Platz werden Sachpreise vergeben.

Weitere Infos: www.bmw.de/art-windschott

Hochwertige Pedale in Edelstahl



Für den BMW 3er sowie für alle anderen aktuellen BMW Baureihen gibt es nun attraktive Edelstahlpedale, die einen eleganten Akzent im Innenraum setzen und so das Coupé im Innenraum optisch aufwerten. Die Pedale besitzen schwarze Gummieinlagen, die in einem Edelstahl-Rahmen eingefasst sind. Für Schaltgetriebe-Fahrzeuge ist nur eine Linkslenker-Version verfügbar, für Automatikfahrzeuge ist eine Links- und Rechtslenker-Variante verfügbar.

Die Einbauzeit beträgt nur eine halbe Stunde. Zur Montage wird eine alkoholische Montageflüssigkeit benötigt. Eine Einbauanleitung steht im ASAP unter der Nummer 01 29 0 413 952 zur Verfügung.

Teilenummern: 35 00 0 410 099 (Schaltgetriebe nur LHD), 35 00 0 410 100 (Automatikgetriebe LHD und RHD), 83 19 0 417 324 (Montageflüssigkeit).

Fußmatten nicht nur für die City



Die neuen BMW Fußmatten City für den E92 bestehen aus Kurzhaarvelours und schützen den Fußraum effektiv vor Verschmutzung und Abnutzung. Dafür besitzen sie einen Steinsammler, eine Rinne am Rand, in der sich kleine Steine und Schmutz sammeln. Die Fußmatten sind passend zu den Interieurfarben in Anthrazit, Grau und Creambeige erhältlich. Der Satz besteht aus vier Fußmatten und den Befestigungselementen für die Fahrer- und Beifahrermatte.

Besonders robust und wintertauglich sind die Gummi-Fußmatten, die nun ebenfalls für das BMW 3er Coupé lieferbar sind. Als Farbvariante steht auch hier Creambeige zur Verfügung.

Teilenummern: 51 95 515935 (Fußmatten City), 51 95 515945 (Fußmatten Gummi).

Schaltknäuf und Handbremsgriff mit Chrom

Für das BMW 3er Coupé sind analog zu Limousine und Touring ein Handbremsgriff und ein Sport-Schaltknäuf mit Chromspange erhältlich. Beide Zubehörteile sorgen für eine optische und haptische Aufwertung des Innenraums. Sie sind mit schwarzem Leder Nasca bezogen, die Chromspangen sind passend zu den Akzentflächen in Chrome Pearlgrey ausgeführt. Teilenummern: 34 40 0 413 533 (Handbremsgriff), 25 95 250437 (Sport-Schaltknäuf mit Spange Chrome Pearlgrey).



Sonnenschutz für das BMW 3er Coupé

Für das BMW 3er Coupé ist nun ein Sonnenschutz für die hinteren Seitenscheiben im Angebot. Der BMW Sonnenschutz entspricht im Prinzip der Ausführung von E90 und E91 und wurde an die Geometrie der Seitenscheiben des E92 optimal angepasst. Er schützt vor Sonneneinstrahlung und vor Reflexion durch Schnee, ohne die Sicht einzuschränken. Der Kunde kann den Sonnenschutz aus schwarzem Textilmaterial mit Stahlrahmen

unproblematisch selbst mit den Befestigungsklammern anbringen. Bei Nichtgebrauch wird er in der mitgelieferten Tasche verstaut.

Ergänzend dazu ist auch ein Sonnenschutzrollo für die Heckscheibe des E92 lieferbar. Die Kassette des manuellen Sonnenschutzrollos wird auf der Hutablage befestigt. Das schwarze Textilmaterial entspricht dem seitlichen Sonnenschutz. Die Einbauzeit liegt bei etwa zwei Stunden. Besonders zu empfehlen ist das Sonnenschutzrollo in Verbindung mit dem Nachrüstset DVD-System Portable zur Verbesserung des Kontrastes bei starker Sonneneinstrahlung.

Teilenummern: 51 40 0 413 670 (Sonnenschutz für Seitenscheiben), 51 46 0 419 046 (Sonnenschutzrollo Heckscheibe).



Elektronisches Fahrtenbuch

Das neue elektronische Fahrtenbuch zeichnet sich durch seine besonders einfache Handhabung aus: An einem Schlüsselanhänger muss durch Knopfdruck nur zwischen Privat-, Dienstfahrt oder Weg zur Arbeit gewählt werden, alles weitere funktioniert automatisch. In einer im Fahrzeug verbauten Speichereinheit werden Datum, Uhrzeit, Anfangs- und Endkilometerstand, gefahrene Kilometer und die GPS-Position registriert und dann an die Elektronik im Schlüsselanhänger weitergegeben. Der Schlüsselanhänger wird am PC ausgelesen, im PC-Programm kann der Endpunkt der Fahrt auf einer Karte angezeigt und einer Adresse zugeordnet werden (diese Adresse wird beim nächsten Mal automatisch übernommen). Am PC kann in einer Übersicht die prozentuale Verteilung zwischen Dienst- und Privatfahrten angezeigt werden.

Volle Rundumsicht

Um dem BMW Fahrer durch technische Assistenz noch mehr Sicherheit zu bieten, wurden die Produkte Rear View und Side View Kamera weiterentwickelt. Sie werden in Zukunft gemeinsam unter dem Namen Round Vision zur Nachrüstung angeboten.

Je nach Fahrzeugtyp können bis zu vier Kameras den Fahrer unterstützen. Sie sind in den beiden Außenspiegeln, der Frontstoßstange und der Kofferraumklappe angeordnet. An unübersichtlichen Kreuzungen oder beim Rückwärtsfahren werden mögliche Hindernisse von den Kameras erkannt und der Fahrer optisch und akustisch gewarnt.

Beim Einparken sind die Bilder der Kameras, die auf dem Bordmonitor erscheinen, eine große Hilfe. Die Kameras in den Außenspiegeln zeigen die Seiten des Fahrzeugs von den Türen

bis zum hinteren Stoßfänger. Das System wird über ein Menü im Bordmonitor bedient. Die Kameras werden in der Regel automatisch je nach Fahrgeschwindigkeit und -richtung aktiviert.

Das System ist für die Baureihen E6x, E9x und demnächst auch für den E70 lieferbar. Eine Einbauanleitung ist im ASAP unter der Teilenummer 01 29 0 411 352 zu finden. Teilenummer: 66 21 0 420 510 (für E60 / E61, E90 / E91 / E92).

Hartwachs mit Nanotechnologie

Eine Neuheit im Programm der Original BMW CareProducts ist das BMW Hartwachs mit Nanotechnologie. Es bildet einen Hochleistungs-Lackschutz für alle Uni- und Metallic-Lacke. Hightech-Nano-Komponenten und leistungsstarke Polymere schützen den Lack des Fahrzeugs wirkungsvoll vor Kratzern von Waschanlagenbürsten und bieten überragenden Langzeitschutz vor Streusalz, saurem Regen, Insekten, Baumharz und vielen anderen Umwelteinflüssen.

Durch die Nanopartikel erhöhen sich die Oberflächenschutzwirkung und Waschbeständigkeit im Vergleich zu herkömmlichen Wachsen um 300 Prozent und mehr. Das Produkt steigert den Glanz und wirkt farbauffrischend. BMW Hartwachs mit Nanotechnologie ist auch für Chrom, lackierte Kunststoffteile und zur Versiegelung von Leichtmetallrädern geeignet. Das Hartwachs wird mit drei geeigneten Poliertüchern geliefert.

Teilenummer: 83 12 0 411 238 (Hartwachs mit Nanotechnologie, 375 ml).



Neuer Gesamtkatalog

Seit September 2006 gibt es einen BMW Lifestyle Gesamtkatalog. Er umfasst vollständig die BMW Lifestyle Accessoires, die BMW Lifestyle Kids Kollektion, die BMW Kollektion und die BMW Golfsport Kollektion. Darüber hinaus sind auch ausgewählte Produkt-Highlights von BMW Miniaturen, BMW Bikes, der BMW Sauber F1 Team Kollektion sowie der BMW ORACLE Racing Kollektion enthalten. Für diese vier Kollektionen erscheinen jeweils eigene Kataloge. Der BMW Lifestyle Gesamtkatalog wird zweimal pro Jahr veröffentlicht – immer im März und im September.

Schöne Standards

Eine hochwertige Präsentation der BMW Merchandising und Lifestyle Kollektionen ist die wichtigste Basis für ein optimales Verkaufsumfeld und den damit verbundenen Absatzerfolg. Daher ist die konsequente Beachtung durchgängiger Standards für eine kunden- und markenorientierte Präsentation unverzichtbar.

Die überarbeiteten Vorgaben zu diesem Thema finden Sie im Infonet (nur gültig für die deutsche Handelsorganisation) sowie im Identity Net der BMW Group.



BMW Kidsbike jetzt auch in Orange

Das neue BMW Kidsbike gibt es mit seinem typischen BMW Design nun auch in einer weiteren Farbe: in Orange. Auch in dieser Farbe überzeugt es natürlich durch sein intelligentes Konzept, denn es kann mit wenigen Handgriffen vom Lauf- zum Kinderfahrrad umgebaut werden.

Ergänzte BMW Kollektion

Die BMW Kollektion umfasst zehn neue Produkte für Damen und Herren, die sich durch neue Farbvarianten auszeichnen. Auch die BMW M Kollektion wurde ergänzt: Ab sofort sind mit M Schirm, dem M Cap und dem M Poloshirt drei neue Artikel erhältlich.



Neue Farben und Formen: erweiterte BMW Kollektion und BMW M Kollektion.



Kulturelle Vielfalt: Der Flamenco ist dabei das bekannteste Stück spanischer Lebensart.



Ein architektonisches Meisterwerk: Die BMW Niederlassung Madrid wurde von dem Star-Architekten Rafael de la Hoz entworfen.

Anhaltendes Wachstum

BMW Spanien schreibt seit fünf Jahren eine Erfolgsgeschichte. Das Aftersales-Team unter der Leitung von Hans Blesse hat daran wesentlichen Anteil.

Spanien erstreckt sich auf einer Fläche von 505 000 Quadratkilometern, auf der rund 40 Millionen Menschen leben. Das Land ist bekannt für Sonnenschein, Strände, raffinierte Küche, Wein und Flamenco. Doch Besucher Spaniens können noch viel mehr entdecken – zum Beispiel die Mischung verschiedener Kulturen, die durch unterschiedliche Architektur, Sprachen, Kunst und Musikrichtungen zum Ausdruck kommt. Schließlich wurde das Land einst von den Iberern, Kelten, Römern, Westgoten und Arabern besiedelt.

Einer der wichtigsten Wirtschaftsmotoren Spaniens ist die Automobilindustrie, die sechs Prozent des Brutto-Inlandprodukts ausmacht und die direkt und indirekt elf Prozent der Bevölkerung Arbeit gibt. Das Land ist mit über drei Millionen Fahrzeugen jährlich der drittgrößte Automobilproduzent Europas. Unter anderem verfügen der Volkswagen Konzern, DaimlerChrysler und Renault über Fertigungsanlagen in Spanien.

Die vergangenen fünf Jahre waren für die BMW Group in Spanien von einem gewaltigen Wachstum in allen Bereichen geprägt. Mit über 55 000 Fahrzeugen der Marken BMW und MINI und über 8000 BMW Motorrädern wurde Spanien inzwischen zur fünftgrößten BMW Group Tochtergesellschaft. Das starke Wachstum macht sich inzwischen auch beim BMW Fahrzeuggesamtbestand bemerkbar, der in den letzten fünf Jahren um 65 Prozent anstieg und inzwischen die Halbe-Millionen-Marke überschritten hat.

Das Händlernetz wurde entsprechend diesem Wachstum ausgebaut. Es umfasst heute 85 Partner mit insgesamt 128

Betrieben, in denen die Fahrzeuge verkauft und gewartet werden. Parallel dazu wuchs auch die Zahl der Aftersales Mitarbeiter: 254 Service Berater und 1012 Service Techniker entsprechen einem Wachstum von 108 beziehungsweise 72 Prozent seit 2001. Im ähnlichen Maße legte auch der Umsatz im Teilgeschäft zu, der um 70 Prozent wuchs.

Gleichzeitig eröffnete das Wachstum neue Chancen und Herausforderungen für BMW Spanien, deren Sitz sich in Sanchinarro, Madrid, befindet. Das betrifft speziell auch den Aftersales, der von Hans Blesse geleitet wird. Blesse stieß im September 2005 zu BMW Spanien und war zuvor bei BMW Kanada tätig. Dort war er seit 1987 für Training und Aftersales Aktivitäten verantwortlich.

Die Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Indikator für den zukünftigen Erfolg, während gleichzeitig die Kundenloyalität die Basis für profitables Wachstum ist. Im Luxus-Segment sind in Spanien die Kunden generell weniger zufrieden als im industriellen Durchschnitt. Die wichtigsten Faktoren der Unzufriedenheit spanischer BMW Kunden haben allerdings ihre Wurzeln im raschen Wachstum des gesamten Premium-Segments. Der Termintreue, der Qualität von Reparaturen und der Kundenbetreuung gilt daher bei BMW Spanien das besondere Augenmerk.

So wurden zahlreiche wichtige Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit gestartet. Unter anderem wurden die Ersatzteilprozesse optimiert, die einen Übernachts-Transport mit 100-prozentiger Auslieferung vor 8:30 Uhr sowie eine Transport-Rückverfolgung umfassen. Zusammen mit einer Verfügbar-



Kümmert sich erfolgreich um den Aftersales in Spanien: Hans Blesse (Zweiter von rechts) und sein Team.



So kennen Urlauber Spanien: Sonne und traumhafte Strände laden zum Entspannen ein.

keit von 95,5 Prozent sind die Händler nun in der Lage, Reparaturen noch am gleichen Tag durchzuführen. Ein derzeit noch in Planung befindliches Trainingszentrum wird parallel dazu nicht nur die Qualifizierung der Mitarbeiter weiter verbessern, sondern durch effiziente Planung die Ausfallzeiten für die Betriebe weiter verringern.

Bewertungen für Service Berater und neue Prozessmodule sind überdies in Vorbereitung, um den Kundenkontakt zu verbessern. Außerdem wurde die Planung zur Servicekapazität abgeschlossen, die auf dem erfolgreichen Modell von BMW Großbritannien basiert. Die Resultate werden nun genutzt, um neue Servicekapazitäten zu planen, zugesagte Termindauern zu reduzieren und den Marktanteil im Service zu erhöhen. Ziel dieser Anstrengungen ist es, sich schneller als die direkten Wettbewerber zu verbessern und so die Führungsrolle im Luxus-Segment zu übernehmen.

Das Wachstum im Service- und Teilegeschäft übertraf sogar den Anstieg des Fahrzeugbestands. Auch die Initiative zur Einbindung der freien Werkstätten wurde vor zwei Jahren mit sehr guten Ergebnissen eingeführt. Eine Direktmarketing-Aktion informierte BMW Fahrer, die bisher freie Werkstätten nutzen, über dieses Programm, das unter anderem spezielle Preisangebote vorsieht. Auch Karosseriewerkstätten wurden erfolgreich angeschrieben. Insgesamt konnten so die Umsätze seit 2003 um 34 Prozent gesteigert werden.

Die durchschnittliche Haltedauer beläuft sich in Spanien auf 6,6 Jahre. Ziel von BMW Spanien ist es, die Kunden während

dieser Zeit an die BMW Werkstätten zu binden. So wurde zum Beispiel eine neue Kampagne entwickelt, die durch attraktive Festpreise Kunden mit Fahrzeugen in einem Alter von vier bis sieben Jahre anspricht. Basierend auf der bisherigen Servicerate in diesem Bereich, die rund 15 Prozent beträgt, hat die neue Kampagne großes Potenzial.

PIAS wurde 2004 eingeführt und ist heute nach dem ETK das zweithäufigst genutzte Programm. Besonders gefragt sind der Produktführer, aber auch die Best-Practice-Beispiele für Zubehör und Lifestyle. Überdies wurde im Jahr 2001 die Einführung von APAS gestartet. Aktuell werden 91 Prozent aller Werkstatt-Arbeitskarten von APAS gemanagt.

Die Zukunft hält für BMW Spanien weiteres Wachstum parat. Das Aftersales Team arbeitet hart daran, dass aktuelle und künftige Kunden das Erlebnis eines Premium Service genießen können.

Original BMW Zubehör bietet Ihnen Produkte von höchster technischer und funktionaler Qualität, die auch optisch perfekt zu Ihrem BMW Automobil passen. Hierzu zählt praktisches oder sportlich-elegantes Zubehör für den Außenbereich ebenso wie intelligente Ideen im Interieur, die das Fahren noch angenehmer machen. Wählen Sie für Ihre ganz persönlichen Ansprüche die Zubehörprodukte, die Ihre Fahrfreude immer wieder steigern. Besuchen Sie Ihren BMW Service Partner oder informieren Sie sich unter www.bmw.com.
Original BMW Zubehör. Ausgestattet mit den besten Ideen.

Details für mehr Freude entdecken.
Original BMW Zubehör.



Original BMW
Zubehör

www.bmw.com



Freude am Fahren