

After-sales

Informationen rund um Service,
Teile, Zubehör und Lifestyle.

Eine Publikation für Mitarbeiter der BMW Handels- und Serviceorganisation.

Produkttechnik

Neues BMW 1er Coupé: Die dynamischste Form, BMW 1er zu fahren.

Service

BMW TeleServices: Komfort für Kunden, Ertragschance für den Servicebetrieb.

Original BMW Zubehör

Updates für BMW 1er und BMW 5er: Den Look der Modellüberarbeitung nachrüsten.



BMW Aftersales

Ausgabe Nr. 85



Freude am Fahren

International

Editorial

Joachim Geissler. Symbol für Premium-Service. 3

Panorama

Kurz gemeldet. Nachrichten aus der Welt von BMW. 4

BMW in Österreich

Mehr als ein Markt. Vertriebs- und Produktionsstandort. 30

Produkttechnik

BMW 1er Coupé

Geballter Fahrspaß. Der dynamischste BMW 1er. 6

Dieselmotor N47D20T0

Neue Diesel-Dimension. Kompaktes Kraftpaket. 8

BMW M5 Touring

Der Alleskönner. Das Beste aus zwei Welten. 9

BMW 6er Modellüberarbeitung

Gran Turismo, Version 2.0. Die Evolution eines Mythos. 10

Technik-Quiz

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

Service

Diagnose-Tipps

Ursachenforschung bei leerer Batterie. Viele Möglichkeiten. 14

Serienreife Diagnose für den BMW Hydrogen 7. Zukunft jetzt. 14

Service-Tipps

Nur mit Gurt rangieren. Automatische Parkfunktion. 15

SAM zeigt Version der Navigations-DVD. Immer aktuell. 15

BMW TeleServices

Maximaler Komfort und Sicherheit. Optimale Kommunikation. 16

BMW Qualitätsbrief

Qualität mit Brief und Siegel. Für den deutschen Markt. 18

Umweltrecht

Verantwortung für die Umwelt. Betreiberpflichten. 19

BMW TermService

Klare Begriffe im Service. Lexikon der Terminologie. 20

Teile, Zubehör, Lifestyle

Original BMW Teile

Maximale Sicherheit. Neues Gefahrstofflager. 21

Teile und Zubehör Tipps

SRD. Verfügbarkeitsrechnung. 22

ASAP. Dokument per E-Mail verschicken. 23

ETK. Vorübergehend keine Sonderwunschnaten. 23

Original BMW Zubehör

Extras für BMW 1er Coupé. Viele Möglichkeiten. 24

Zubehör-Konfigurator. Neue Version. 24

Neue Lichttechnik für BMW 5er. LCI-Upgrade. 25

Heckleuchten-Umrüstung beim E87. Ganz modern. 25

Komplettes Winter-Pflegeset. Alles, was man braucht. 25

Mobile Navigation. Immer auf dem richtigen Weg. 26

Stolen Vehicle Recovery. Eingebaute Sicherheit. 26

Lifestyle

Neuer Katalog. Alles auf einen Blick. 27

BMW 3er Cabrio als Elektro- und Tretauto. Kindertraum. 27

BMW Kollektion 2007. Das volle Programm. 27

Neue BMW Motorsport Kollektion. Zeichen setzen. 27

Showroom-Video. Für Bikes. 28

Vermarktung

BMW Dealermaster

Unterstützung für den eigenen Internet-Auftritt. Große Hilfe. 28

Data Matrix Code

Infos per Handy. Schnelle Verbindung. 29

Impressum

AfterSales erscheint drei- bis viermal jährlich und wird in 14 Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Griechisch, Japanisch, Koreanisch, Niederländisch, Portugiesisch, Slowenisch, Schwedisch, Spanisch, Thailändisch, Tschechisch, 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:** setupmedia, Rosenheimer Str. 22, D-83043 Bad Aibling **■ Auslandsausgaben:** Japan: BMW Japan Corp. Chiba; Korea: BMW Korea Co., Ltd., Seoul; Slowenien: BMW Group Slovenija, Ljubljana; Thailand: BMW (Thailand) Co., Bangkok; Tschechische Republik: BMW Czech Republik, Prag; 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. 09/07, 40 000



Symbol für Premium-Service

Vor genau drei Jahren hat die BMW Group Trainingsakademie in Unterschleißheim ihren Betrieb aufgenommen. Diese einzigartige Einrichtung mit ihrer variablen Funktionalität, dem Flair der BMW Group Marken und allen Möglichkeiten zur Qualifizierung auf Premium-Niveau haben wir heute unseren Wettbewerbern voraus.

Der Premium-Anspruch unserer Kunden gilt nicht nur für unsere Produkte, sondern auch für den Bereich Aftersales und seine Mitarbeiter. Um diesen Premium-Service gewährleisten zu können, ist umfassendes und regelmäßiges Training des Aftersales-Personals unabdingbare Voraussetzung.

In der Trainingsakademie schulen wir das Personal der deutschen Händler und die Aftersales-Trainer aus der ganzen Welt, die dann ihr Wissen an die Mitarbeiter in den Märkten weitergeben. Das Training stellt somit das Bindeglied zwischen unseren Ingenieuren in München und den Mitarbeitern im Servicebetrieb – und damit auch unseren Kunden – dar.

Training ist kein Selbstzweck. Es dient der Zielerreichung im Aftersales. Die Sicherstellung der technischen Servicefähigkeit ist unser oberstes Ziel. Qualifizierung darf sich nicht nur auf die Technik konzentrieren. Optimale Service- und Teilevertriebsabläufe und die Handhabung von entsprechenden Systemen sind genauso zu trainieren wie kunden- und markenorientiertes Verhalten. Auch die Trainings für die Vermarktung dienen der Kundenzufriedenheit und der Renditesicherung in der Handelsorganisation.

Die Qualifizierung unterliegt hohen Qualitätsanforderungen. Unsere Trainer in Deutschland, aber auch weltweit, werden zukünftig zerti-

fiziert sein. Hohe Kompetenz, didaktische Fähigkeiten und entsprechendes Auftreten sind Grundvoraussetzung dafür. Geeignete Trainingsmodelle und Medien, die anschaulich die durchaus komplexen Inhalte darstellen, helfen bei der Wissensvermittlung. Ausgangs- und Eingangstests über das jeweilige Wissensgebiet bei den jährlich stattfindenden Train-the-Trainer-Konferenzen sind fester Bestandteil der Qualitätssicherung.

Nicht zuletzt ist es die Trainingsakademie selbst, die ein gutes Maß zu unserem Erfolg beiträgt. Über 40 funktionale Praxis- und Theorieräume schaffen optimale Voraussetzungen für nachhaltigen Lernerfolg, ein weitläufiger Campus bietet Raum für Kommunikation und Erfahrungsaustausch zwischen Teilnehmern, Trainern und Gästen.

Bis zu 450 Seminarteilnehmer täglich werden von den Trainern betreut. International sind mehrere hundert weitere Trainer stationiert, die von uns auf Wunsch auch vor Ort unterstützt werden. Darüber hinaus bildet die Trainingsakademie auch die Schaltstelle für zur Zeit 54 Trainingszentren weltweit und ist Vorbild für sieben weitere in Bau oder in Planung befindliche Trainingsakademien.

Die Trainingsakademie ist ein Symbol für den Premium-Service der BMW Group. Unser Haus steht Ihnen offen.

Joachim Geissler
Leiter Aftersales Training

Integrierter Aftersales-Wettbewerb

Erstmals stellten sich die Aftersales Mitarbeiter im „Aftersales Competition of Excellence“ einem gemeinsamen Wettbewerb über alle Tätigkeitsfelder.

Vom 19. bis 22. März 2007 wurde zum ersten Mal der internationale Wettbewerb „Aftersales Competition of Excellence“ durchgeführt. Erstmals wurden alle drei Funktionen im Aftersales-Bereich „Service Techniker“, „Service Berater“ und „Teile, Zubehör & Lifestyle“ in einen gemeinsamen Wettbewerb integriert.

In vier Tagen mit anspruchsvollen Prüfungen stellten die 23 Teams mit insgesamt 69 Teilnehmern in der BMW Group Trainingsakademie in Unterschleißheim bei München ihr Wissen und praktisches Können unter Beweis. Jedes Team bestand aus einem Service Techniker, einem Service Berater und einem Mitarbeiter aus dem Bereich Teile, Zubehör und Lifestyle. Für die Teilnehmer begann der Wettbewerb mit einem Multiple-Choice-Test, der 50 Fragen pro Aftersales-Bereich umfasste. Es folgten vier verschiedene praktische Prüfungsdisziplinen für jeden Teilnehmer.

Gesamtsieger bei den Service Technikern wurde die Schweiz vor Australien und Österreich. Erstplatzierte in den einzelnen Disziplinen waren Australien bei Karosserie, Deutschland bei Fahrwerk, Singapur in der Disziplin Elektrik/Elektronik und Österreich in der Disziplin Antrieb.

Bei den Service Beratern konnte sich in der Gesamtwertung Taiwan vor der Schweiz und China durchsetzen. Die Einzelwertungen in den Service Berater Disziplinen gingen an Taiwan für Kommunikation & Persönlichkeit, Österreich für Produktwissen & Verkauf, Deutschland für Betriebswirtschaft & Marketing sowie punktgleich an Österreich und die Schweiz in der Disziplin Organisation.

Auch in der Gesamtwertung im Bereich „Teile, Zubehör & Lifestyle“ konnten sich, mit Polen auf dem zweiten Platz und Russland auf dem dritten Platz, wiederum zwei neue Märkte platzieren. Sieger in dieser Wertung wurde Deutschland, das zusätzlich in einer Einzeldisziplin, Organisation, erfolgreich war. Die übrigen Sieger in den Disziplinen waren Frankreich für Kommunikation & Persönlichkeit, China für Produktwissen & Verkauf und Korea in der Disziplin Betriebswirtschaft & Marketing.

Am vierten Veranstaltungstag galt es für jedes Team, gemeinsam Aufgaben mit dem Schwerpunkt „Teamarbeit im Handelsbetrieb“ zu meistern. Die drei ersten Plätze im Teamwettbewerb blieben in Zentral-Europa: Es gewann das österreichische Team vor Deutschland und der Schweiz.

Das positive Feedback der Teilnehmer und Coaches machte die Premiere des Aftersales Competition of Excellence zu einem vollen Erfolg. Marcel Kluth vom Aftersales Training, verantwortlich für die Organisation und Durchführung, brachte es auf den Punkt: „Man konnte die ungeheure Motivation der Teilnehmer während der gesamten Veranstaltung spüren, wenn man die Spannung und Konzentration während der Prüfungen wie auch die anschließende Freude über die eigenen Leistungen gesehen hat.“

Gerade die Tatsache, dass es Sieger aus vielen unterschiedlichen Märkten gab, bewirkt sicherlich noch einen zusätzlichen Motivationsschub im Hinblick auf zukünftige Aftersales Wettbewerbe. Der Erfolg der Qualifizierungsoffensive mit ihren gesteigerten Investitionen in die Aus- und Weiterbildung der Trainer und damit auch der Mitarbeiter der Handelsorganisation ist hier deutlich sichtbar geworden.



Neue Trainingsakademie in Korea

Am 27. April wurde in Suwon City, rund 40 Kilometer von der Hauptstadt Seoul entfernt, die neue BMW Trainingsakademie Korea feierlich in Betrieb genommen. Südkorea ist ein wichtiger Wachstumsmarkt für BMW. Die neue Akademie bildet das Zentrum für die gesamten Trainingsmaßnahmen im technischen, nicht-technischen und Sales-Bereich in Korea. Auf mehr als 1300 Quadratmetern Fläche, verteilt auf zwei Etagen, sind insgesamt acht Trainingsräume mit modernster Ausstattung untergebracht. Bei seiner Eröffnungsrede betonte Hans-Ulrich Lindner, Leiter Service der BMW Group, die Bedeutung des Service und des Mitarbeitertrainings für die Kundenzufriedenheit. Im neuen Trainingszentrum in Korea sollen die BMW Trainingsprogramme in einer Form umgesetzt werden, die den besonderen Anforderungen des koreanischen Marktes Rechnung trägt.



Zukunft mit viel Zubehör

Vom 13. bis zum 23. September 2007 bildete Frankfurt am Main wieder das Zentrum der Automobilwelt. Rund eine Million Besucher informierten sich auf der Internationalen Automobil Ausstellung IAA, einer der größten Automessen der Welt, über die aktuellen Neuheiten und ließen sich von Zukunftsvisionen faszinieren.

Der große Messeauftritt von BMW stand diesmal unter dem Motto „Vernunft. Jetzt aufregend.“. Den Mittelpunkt bildete das Zukunftsthema EfficientDynamics. Auf der Frankfurter Messe feierten gleich mehrere BMW Modelle ihre Weltpremiere. Neben dem BMW 1er Coupé und der überarbeiteten 6er-Baureihe zog vor allem der neue BMW M3 das Publikum an. Das BMW X6 Concept Car gab den Besuchern einen Eindruck davon, wie ein zukünftiges Modell der X-Baureihe aussehen könnte.

Ein wichtiger Teil des Messeauftritts war der Bereich Original BMW Zubehör. An mehreren Fahrzeugen – darunter an einem BMW X3, einem BMW 3er Coupé und einer 325i BMW Limou-

sine – wurden zahlreiche Zubehörprodukte vom Aeropaket bis zur Dachträgerbox und dem DVD Portable gezeigt. In einem Felgenexponat wurde eine Auswahl an rotierenden Leichtmetallrädern hinter einer Glaswand dargestellt. Ein interaktives Entertainmentexponat mit iDrive Controller bot den Besuchern die Möglichkeit, die BMW Zubehörprodukte DVD-System Advanced und Portable, die DVB-T-Funktion (Digitalfernsehen), das BMW Zubehörmenü (ACM) sowie den iPod kennenzulernen und zu testen.

Zu Interaktivität lud die Besucher das Lebenswelten-Exponat ein. Das mit einem Touchscreen ausgerüstete Exponat bot einen umfassenden Blick auf die Original BMW Zubehör-Welt und zeigte auf Fingerdruck eine Vielzahl der erhältlichen Zubehörvarianten für die verschiedenen Modellreihen.

Erfolgreiche Zwischenbilanz

Erst rund 1,5 Jahre ist es her, da trat das junge BMW Sauber F1 Team zum ersten Grand Prix an. Inzwischen ist der in München und Hinwil (Schweiz) beheimatete Rennstall zum Muster für



erfolgreiche Zielstrebigkeit im Formel-1-Sport geworden: Nach noch nicht einmal 30 bestrittenen Rennen hat sich das BMW Sauber F1 Team bereits als „dritte Kraft“ etabliert, unter anderem auch deutlich vor dem amtierenden Weltmeisterteam.

So beendete in der laufenden Saison immer mindestens ein BMW Sauber Pilot die Rennen in den Punkterängen (Stand: GP Ungarn) – meistens sammelten sogar beide Stammfahrer, Nick Heidfeld und Robert Kubica, WM-Zähler. Dem Deutschen gelang für das Team überdies erstmals eine Platzierung unter die ersten Drei: Beim Großen Preis von Kanada in Montreal durfte Heidfeld als Zweitplatzierte das Siebertreppchen besteigen. Außerdem fuhr er beim Grand Prix in Ungarn als Dritter durchs Ziel.

Noch erfolgreicher gestaltet sich für BMW die FIA Tourenwagen-Weltmeisterschaft (WTCC), bei der die Verteidigung des Vorjahrestitels höchste Priorität hat. So gingen im Laufe des Jahres 2007 bereits sechs Siege an den BMW 320si (Stand: Rennen in Schweden). Damit führt BMW die Herstellerwertung an, während in der Fahrertabelle gleich drei BMW Piloten an der Spitze liegen.



Geballter Fahrspaß

Mit dem neuen Coupé wird die BMW 1er Reihe durch ein besonders sportliches Modell abgerundet.

Die kleinste BMW Baureihe wächst weiter: Nach der Vorstellung der dreitürigen Variante mit Heckklappe im Frühjahr 2007 folgt nun das neue BMW 1er Coupé. Das kompakte, viersitzige Coupé ist betont fahrdynamisch konzipiert. Bei der sportlichsten Version der BMW 1er Reihe steht der Fahrspaß im Vordergrund. Wie bei den übrigen BMW 1er Modellen sorgt der in dieser Fahrzeugklasse einzigartige Heckantrieb für ein herausragend agiles Handling. Das gesamte Konzept, das Design und die Antriebstechnik verkörpern Sportlichkeit. Damit steht das BMW 1er Coupé ganz in der Tradition des legendären BMW 02, der in den 60er- und 70er-Jahren das Image von BMW als Hersteller von kompakten, sportlichen Fahrzeugen hoher Qualität ganz entscheidend geprägt hat. Das BMW 1er Coupé interpretiert die typischen Werte dieses Klassikers auf moderne Art.

Auch die Motorisierung passt zu diesem Konzept. Das BMW 1er Coupé wird zunächst mit drei starken Antriebsquellen angeboten. Die Spitze bildet der 3,0 Liter große Reihensechszylinder-Benzinmotor mit Twin Turbo und Direkteinspritzung (High Precision Injection). Das mehrfach preisgekrönte Triebwerk ist das einzige seiner Art in diesem Fahrzeugsegment. Mit seinen 225 kW / 306 PS und einem maximalen Drehmoment von 400 Nm zwischen 1300 und 5000 Umdrehungen pro Minute verhilft es dem BMW 135i Coupé zu rasanten Fahrleistungen. Die Beschleunigung von 0 auf 100 km/h dauert nur 5,3 Sekunden, die Höchstgeschwindigkeit ist auf 250 km/h elektronisch limitiert.

Im BMW 120d Coupé sorgt der Vierzylinder-Turbodiesel mit 1995 Kubikzentimetern Hubraum mit seinen 130 kW / 177 PS und 350 Nm für sehr gute Fahrwerte (0–100 km/h 7,6 Sekunden, 228 km/h) bei gleichzeitig sehr geringem Verbrauch (4,8 Liter/100 Kilometer nach EU-Norm). Seine CO₂-Emission liegt nach EU-Messverfahren bei nur 128 g/km.

Ganz neu ist der Antrieb des BMW 123d Coupé: Hier kommt der Vierzylinder-Dieselmotor weltweit erstmals mit Variable Twin Turbo zum Einsatz. Er erzeugt 150 kW / 204 PS und besitzt damit als erster Seriediesel eine Literleistung von über 100 PS (mehr dazu auf Seite 8). Das BMW 123d Coupé beschleunigt in 7,0 Sekunden aus dem Stillstand auf 100 km/h und erreicht eine Spitze von 238 km/h. Dabei verbraucht diese Variante kaum mehr als das BMW 120d Coupé: 5,2 Liter pro 100 Kilometer. Die Triebwerke von BMW 123d Coupé und BMW 120d Coupé sind serienmäßig mit einem motornahen Dieselpartikelfilter ausgerüstet.

Das aufwändige Fahrwerk mit Aluminium-Doppelgelenk-Zugstrebenachse vorn und Fünflenkerachse in Stahl-Leichtbauweise hinten unterstützt die dynamischen Eigenschaften des kompakten Sportcoupés.

Im BMW 135i Coupé und BMW 123d Coupé verbessert eine softwaregesteuerte Sperrfunktion des Differenzials die Traktion der Antriebsräder. Im DSC-Off-Modus, also bei komplett ausgeschaltetem DSC, werden durchdrehende Antriebsräder gezielt abgebremst.

Das Hinterachsgetriebe des Coupés entstammt einer neuen Generation von Achsgetrieben. Durch erstmals eingesetzte Doppelschräglager wurde die Betriebstemperatur gesenkt, durch den verringerten Ölinhalt im Achsgetriebegehäuse wird diese gleichzeitig schneller erreicht. Beide Maßnahmen kommen der Funktionalität und der Lebensdauer zugute. Bei reduzierten Abmessungen können die neuen Hinterachsgetriebe außerdem um etwa zehn Prozent höhere Kräfte übertragen.

Die Initiative BMW EfficientDynamics wurde auch beim BMW 1er Coupé durch Maßnahmen wie Bremsenergie-Rückgewinnung und Auto Start Stop Funktion (Vierzylinder-Modelle mit Schaltgetriebe) für den europäischen Markt umgesetzt. Darüber hinaus werden zahlreiche Nebenaggregate bedarfsgerecht und damit energiesparend betrieben. Der elektrische Antrieb der Servolenkung EPS (Electric Power Steering) verbraucht nur dann Energie, wenn tatsächlich Lenkunterstützung erforderlich ist. Auch die neue elektrische Kühlmittelpumpe läuft temperaturabhängig gesteuert nur dann, wenn sie wirklich benötigt wird. Mit einer Leistungsaufnahme von etwa 200 Watt beansprucht sie etwa ein Zehntel der für konventionelle Pumpen nötigen Antriebsenergie. Außerdem ist der Riemenantrieb des Klimakompressors mit einer Kupplung versehen. Wird die Klimaanlage ausgeschaltet, erfolgt eine automatische Abkopplung des Kompressors.

In Verbindung mit den Vierzylinder-Dieselmotoren ist das BMW 1er Coupé mit einer aktiven Steuerung der Luftklappen im Kühlergrill ausgerüstet. Hat der Motor keinen Kühlbedarf, werden die Klappen geschlossen, was eine messbare Verbesserung der

Aerodynamik und damit eine weitere Verbrauchsreduzierung zur Folge hat.

Mit diesen Maßnahmen setzt das BMW 1er Coupé nicht nur mit seinen sportlichen Fahreigenschaften Akzente, sondern auch bei Effizienz und Umweltfreundlichkeit.



Sportlichkeit, gepaart mit hohem Nutzwert für den Alltag: Das BMW 1er Coupé überzeugt auch mit einem variablen Kofferraum und vier Sitzplätzen.



Neue Diesel-Dimension

Der Vierzylinder-Dieselmotor mit Variable Twin Turbo setzt einen neuen Maßstab für Leistung und Effizienz.

Der neue Vierzylinder-Dieselmotor des BMW 123d Coupé stößt in neue Dimensionen vor. Mit einem Hubraum von 1995 Kubikzentimetern und einer Leistung von 150 kW / 204 PS ist das Vollaluminium-Triebwerk der weltweit erste Dieselmotor, der eine Leistung pro Liter Hubraum von mehr als 100 PS erreicht. Seine größte Kraftentfaltung erreicht der Motor bei 4400 Umdrehungen pro Minute. Das maximale Drehmoment von 400 Newtonmetern steht bereits bei 2000 Touren zur Verfügung.

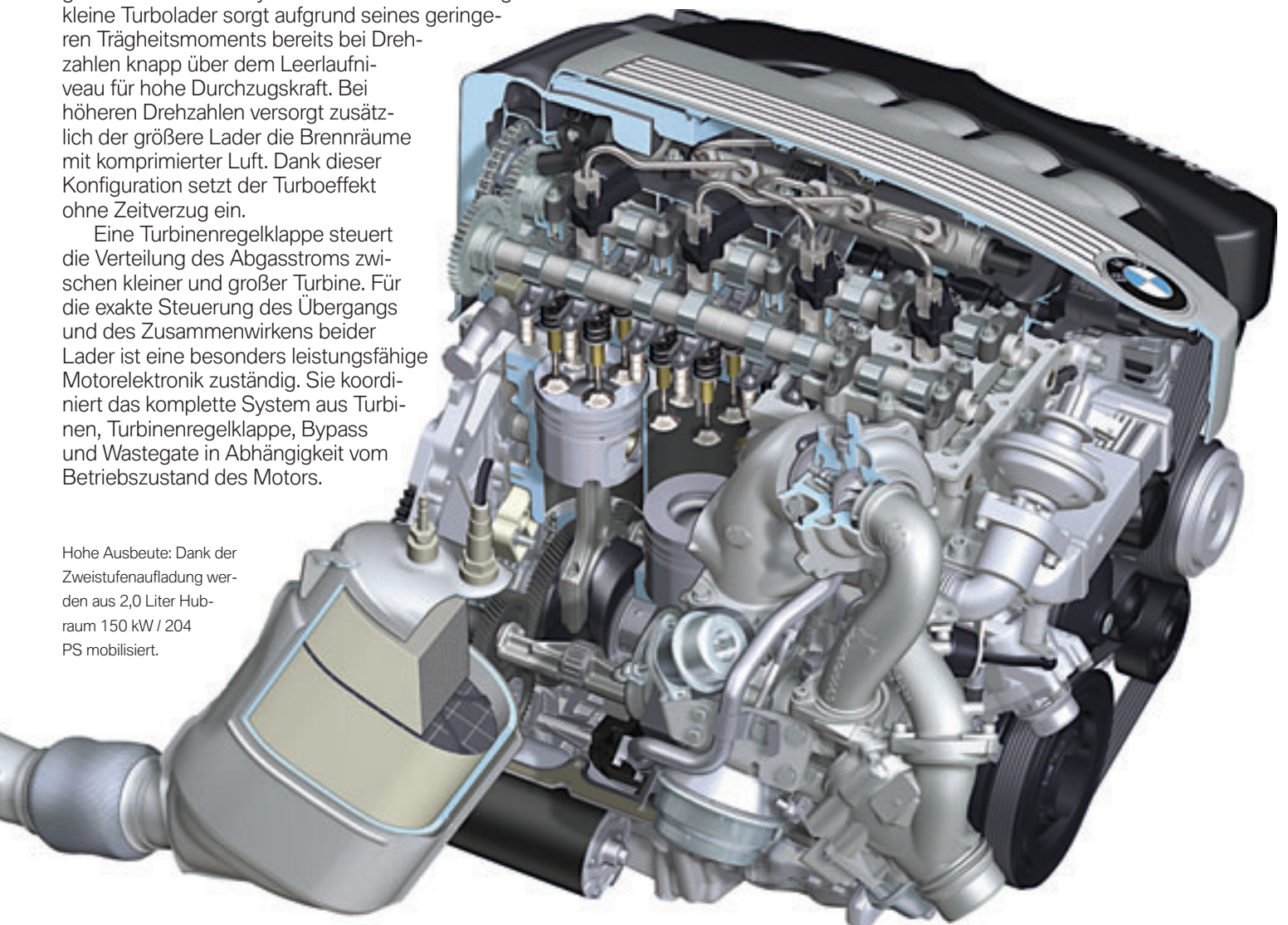
Für die besonders effiziente Form der Leistungssteigerung sorgt die Variable Twin Turbo Technologie. Diese Stufenaufladung wurde bisher ausschließlich in Sechszylinder-Dieselmotoren von BMW (zum ersten Mal ab 09/2004 im M57D30T1 und ab 09/2006 im M57D30T2) eingesetzt. Dieses Prinzip kommt nun erstmals auch bei einem Vierzylinder-Dieselmotor zur Anwendung. Die Aufladegruppe des Variable Twin Turbo besteht wie beim Sechszylinder-Dieselmotor aus einem kleinen und einem großen Abgasturbolader, die gemeinsam die vier Zylinder mit Frischluft versorgen. Der kleine Turbolader sorgt aufgrund seines geringeren Trägheitsmoments bereits bei Drehzahlen knapp über dem Leerlaufniveau für hohe Durchzugskraft. Bei höheren Drehzahlen versorgt zusätzlich der größere Lader die Brennräume mit komprimierter Luft. Dank dieser Konfiguration setzt der Turboeffekt ohne Zeitverzug ein.

Eine Turbinenregelklappe steuert die Verteilung des Abgasstroms zwischen kleiner und großer Turbine. Für die exakte Steuerung des Übergangs und des Zusammenwirkens beider Lader ist eine besonders leistungsfähige Motorelektronik zuständig. Sie koordiniert das komplette System aus Turbinen, Turbinenregelklappe, Bypass und Wastegate in Abhängigkeit vom Betriebszustand des Motors.

Hohe Ausbeute: Dank der Zweistufenaufladung werden aus 2,0 Liter Hubraum 150 kW / 204 PS mobilisiert.

Der 2,0-Liter-Motor mit einer Common-Rail-Direkteinspritzung ist das erste BMW Triebwerk, bei dem Piezo-Injektoren den Kraftstoff unter einem Druck von vollen 2000 bar einspritzen. Da mittels Sieben der Kraftstoff in bis zu drei Portionen in jeden Brennraum eingespritzt wird, breitet sich die Flamme während des Arbeitstaktes sanft aus, was vor allem der Laufkultur des Diesellaggregats zugute kommt. Die Kombination von Dynamik und Wirtschaftlichkeit, die dem Dieselmotor zu seinem großen Erfolg verholfen hat, wird nun auch im Bereich der Vierzylinder-Aggregate auf ein neues Niveau gehoben.

Als Vertreter der neuen Dieselmotorengeneration ist das Triebwerk des BMW 123d serienmäßig mit einem motor-nahen Dieselpartikelfilter ausgerüstet. Auf diese Weise wird das Emissionsverhalten wirkungsvoll optimiert.





Der Alleskönner

Der neue BMW M5 Touring ist zugleich ein Supersportler und ein praktischer Touring.

Erstmals kommt der einmalige Zehnzylinder-Motor der BMW M GmbH in einem Fünftürer zum Einsatz. Mit 5,0 Litern Hubraum, einer Leistung von 373 kW/507 PS und einem maximalen Drehmoment von 520 Newtonmetern bietet das V10-Triebwerk die Kraftentfaltung eines Rennmotors. Das Hochdrehzahl-Triebwerk erreicht bis zu 8250 Umdrehungen pro Minute. Seit dem Start der Serienproduktion im Jahr 2005 wurde das V10-Aggregat bereits mit zwei Preisen beim renommierten „Engine-of-the-Year-Award“ ausgezeichnet. Wie bei der BMW M5 Limousine kommt es auch beim BMW M5 Touring nur in Verbindung mit dem sequenziellen Siebengang-M-Getriebe mit Drivelogic zum Einsatz.

Als vielseitiges Business-, Familien- und Freizeit-Fahrzeug gelingt dem BMW M5 Touring die Verbindung von Eigenschaften, die weit auseinander liegen: Er ist zugleich ein Hochleistungs-Sportwagen und ein praktischer Touring. Die Beschleunigung von null auf 100 km/h absolviert der BMW M5 Touring in nur 4,8 Sekunden. Zusätzlich zur extremen Sportwagen-Performance bietet er die Vorteile des Touring-Konzepts. Dazu gehören fünf vollwertige Sitzplätze, ein flexibles Laderaumvolumen von bis zu 1650 Litern sowie der hervorragende Fahrkomfort und die Funktionalität des Touring-Modells der BMW 5er Reihe.

Frontschürze, Seitenschweller, Kiemen an den Seitenwänden, Heckschürze und die vier runden Endrohre der Abgasanlage sind die äußeren Merkmale, an denen der sportlichste Touring der Welt zu erkennen ist. Fahrwerk, Lenkung und das Fahrwerkregelsystem Dynamische Stabilitäts Control (DSC) wurden an die Motorleistung angepasst und hinsichtlich eines harmonischen Gesamtkonzepts optimiert. Die variable M Differenzialsperre baut bis zu 100 Prozent Sperrwirkung auf und sorgt damit für optimale Traktion. Um die Torsionssteifigkeit der Touring-Karosserie nochmals zu

steigern, wurde der Verlauf der Verstrebungen zwischen den Seitenschwellern und dem Gepäckraumboden modifiziert.

Die nahezu ausgeglichene Gewichtsverteilung zwischen Vorder- und Hinterachse und das Vollaluminium-Fahrwerk des BMW 5er Touring liefern ideale Voraussetzungen für sportliche Fahreigenschaften. Zur Anpassung an das hohe Leistungsniveau des BMW M5 Touring wurden sowohl an der Zweigelenk-Federbein-Vorderachse als auch an der Integrallenker-Hinterachse gezielte Änderungen vorgenommen. Am Vorderachsträger sorgt ein Schubfeld aus Aluminium für zusätzliche Quersteifigkeit. Zusätzlich wurde die Vorderachskinetik angepasst. Die Hinterachse wurde für die M spezifischen Fahreigenschaften und die Luftfederung weiterentwickelt. Für enorme Verzögerungswerte sorgt die hocheffiziente Compound-Hochleistungsbremsanlage.

Der BMW M5 Touring stellt damit ein einmaliges Konzept dar: Er bietet alles, was man sich von einem sportlichen Auto wünschen kann – ohne Kompromisse.

Gran Turismo, Version 2.0

Nach etwas mehr als drei Jahren und 75 000 gebauten Exemplaren wurde der BMW 6er überarbeitet. Mit Modifikationen am Design und Innovationen bei Antrieb sowie Fahrerassistenz- und Sicherheitssystemen geht der Gran Turismo in die zweite Halbzeit seines Lebenszyklus.

Das Design der BMW 6er Reihe erhält durch Akzente im Detail noch mehr Prägnanz. Der untere Lufteinlass fällt breiter aus als beim Vorgängermodell. Die neu gestalteten Blinkleuchten arbeiten nun mit LED-Einheiten. Die serienmäßigen Bi-Xenon-Doppelrundscheinwerfer werden von Coronaringen für das Tagfahrlicht eingefasst.

Die unterhalb der Spoilerlippe liegende Fläche des Gepäckraumdeckels wurde stärker ausmodelliert. Sie steht nun weniger steil, was das gesamte Heck breiter erscheinen lässt. Die Zusatzbremsleuchte ist nun – einheitlich bei Coupé (E63) und Cabrio (E64) – in die Spoilerlippe integriert. Auch die innere Struktur der Heckleuchten wurde der Linienführung angepasst: Sämtliche Lichtquellen bestehen nun aus LED-Einheiten.

Zum ersten Mal in diesem Fahrzeugsegment wird für das Coupé und das Cabrio ein Dieselantrieb angeboten. Es ist der weltweit stärkste und sportlichste 3,0-Liter-Diesel. Der Sechszylinder mit Vollaluminium-Kurbelgehäuse, Variable Twin Turbo (VTT) und Common-Rail-Einspritzsystem der dritten Generation erzeugt eine Leistung von 210 kW / 286 PS sowie ein maximales Drehmoment von 580 Newtonmetern. Es wird bereits bei 1750 Umdrehungen pro Minute erreicht.

Den Spurt von null auf 100 km/h absolviert das BMW 635d Coupé in 6,3 und das BMW 635d Cabrio in 6,6 Sekunden. Die Höchstgeschwindigkeit beider Modelle wird elektronisch auf 250 km/h begrenzt. Zum Maßstab für Effizienz in seiner Fahrzeugklasse wird der BMW 635d mit den im EU-Testzyklus ermittelten Durchschnittsverbrauchswerten von 6,9 Litern für das Coupé und 7,2 Litern für das Cabrio.

Die Spitzenmotorisierung – abgesehen vom M6 – bildet das 4,8-Liter-Aggregat im BMW 650i. Es leistet 270 kW / 367 PS und erzeugt ein maximales Drehmoment von 490 Newtonmetern. Das hochmoderne V8-Aluminiumtriebwerk ist mit der drosselfreien Ventilsteuerung VALVETRONIC, der variablen Nockenwellensteuerung Doppel-VANOS und einer in zwei Stufen schaltbaren Sauganlage ausgestattet.

Das neue BMW 650i Coupé beschleunigt in 5,1 Sekunden aus dem Stand auf 100 km/h, das 650i Cabrio in 5,5 Sekunden. Die Motorsteuerung begrenzt das Höchsttempo beider Modelle auf 250 km/h. Der im EU-Testzyklus ermittelte Durchschnittsverbrauch beträgt 11,7 Liter auf 100 Kilometer beim Coupé und 12,6 Liter beim Cabrio. Damit werden gegenüber den bisherigen Modellen Verbrauchsreduzierungen um bis zu fünf Prozent realisiert.

Der 3,0-Liter-Motor mit Magnesium-Aluminium-Verbundkurbelgehäuse im BMW 630i repräsentiert den neuesten Entwicklungsstand bei Sechszylinder-Motoren. Seine wichtigste Neuerung ist die High Precision Injection, eine Benzin-Direkteinspritzung der zweiten Generation, die den verbrauchsgünstigen Magerbetrieb in einem breiten Lastbereich einschließlich höherer Motordrehzahlen ermöglicht. Im neuen BMW 630i Coupé und im BMW 630i Cabrio leistet der Sechszylinder 200 kW/272 PS, also zehn Kilowatt mehr als der Vorgängermotor mit herkömmlicher Gemischaufbereitung. Sein maximales Drehmoment beträgt 320 Newtonmeter.

Für den Spurt von null auf 100 km/h genügen dem BMW 630i Coupé 6,2 und dem Cabrio 6,7 Sekunden. Bei beiden Fahrzeu-

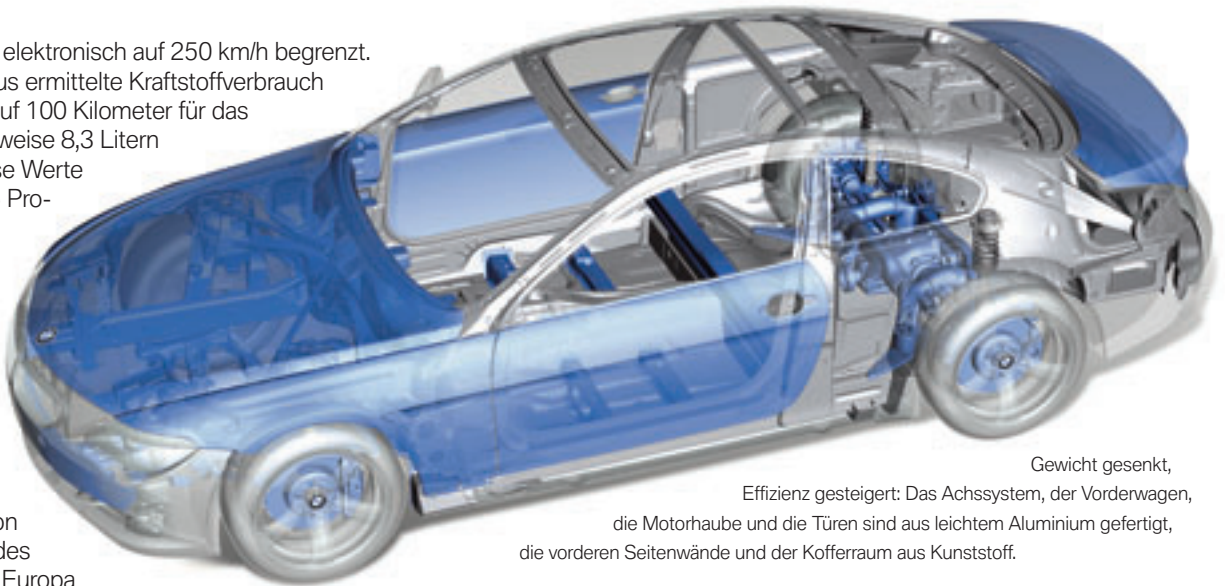


gen wird die Spitze elektronisch auf 250 km/h begrenzt. Der im EU-Testzyklus ermittelte Kraftstoffverbrauch liegt bei 7,9 Litern auf 100 Kilometer für das Coupé beziehungsweise 8,3 Litern für das Cabrio. Diese Werte liegen um bis zu 15 Prozent unter denen der Vorgängermodelle.

Zur Effizienz aller Antriebsvarianten tragen zahlreiche Maßnahmen im Motorenfeld bei. So wird mit der Brake Energy Regeneration bei allen Varianten des neuen BMW 6er in Europa das intelligente Energiestrommanagement eingeführt, das die Erzeugung von Strom für das Bordnetz auf die Schub- und Bremsphasen konzentriert. Um eine wirtschaftliche Fahrweise zu fördern, sind die handgeschalteten Modelle der neuen BMW 6er Reihe außerdem mit einer Schaltpunktanzeige ausgestattet.

Weitere Maßnahmen zur Kraftstoffeinsparung entfalten ihre Wirkung ohne Einfluss des Fahrers. So ist der Riemenantrieb des Klimakompressors mit einer Kupplung versehen. Wird die Klimaanlage ausgeschaltet, erfolgt eine automatische Abkopplung des Kompressors.

Mit Kühlluftklappen, die je nach Fahrsituation geöffnet oder geschlossen sind, wird beim BMW 635d neben dem Geräuschkomfort vor allem die Aerodynamik optimiert. Über die elektrische Kühlmittelpumpe passt das Wärmemanagement des Reihen-sechszylinder-Aggregats im BMW 630i die Kühlleistung unabhängig von der Motordrehzahl dem jeweiligen Bedarf an. Auch die Varioserv-Lenkhelpumpe wird bedarfsgerecht und damit besonders effizient gesteuert.



Gewicht gesenkt, Effizienz gesteigert: Das Achssystem, der Vorderwagen, die Motorhaube und die Türen sind aus leichtem Aluminium gefertigt, die vorderen Seitenwände und der Kofferraum aus Kunststoff.

Beim neuen BMW 630i und beim neuen BMW 650i wird die Kraft der Motoren serienmäßig über ein manuelles Sechsganggetriebe übertragen. Alternativ dazu steht ein neu entwickeltes Sechsgang-Sportautomatikgetriebe zur Wahl, das beim neuen BMW 635d zur Serienausstattung gehört. Mit seinen außergewöhnlich kurzen Reaktions- und Schaltzeiten sowie einer weitgehend direkten Motoranbindung erfüllt es auch sportliche Ansprüche.

Die Bedienung des Sportautomatikgetriebes erfolgt über einen elektronischen Gangwahlschalter. Die Gänge können auch von Hand sequenziell geschaltet werden – entweder mit dem Gangwahlschalter oder mit Schaltwippen am Lenkrad.

Hat der Fahrer die hinter dem Gangwahlhebel platzierte SPORT-Taste gedrückt, erfolgen die Gangwechsel noch schneller und dynamischer. Außerdem werden dadurch auch die Fahrpedalprogression und die Kennlinie der Servotronic verändert.

Im überarbeiteten BMW 6er kommt ein neu entwickeltes Assistenzsystem zum Einsatz, das dazu beiträgt, ein unbeabsichtigtes Verlassen der Fahrspur zu verhindern. Das als Spurverlas-





Fortschritt im Detail: Die neu gestalteten Scheinwerfer und Rückleuchten dienen genauso der Sicherheit wie die völlig neuen Crash-aktiven Kopfstützen. Sie verringern bei einem Heckaufprall automatisch den Abstand zum Kopf und reduzieren so die Gefahr eines Schleudertraumas.



senswarnung bezeichnete System identifiziert Kursabweichungen und signalisiert diese dem Fahrer, und zwar an der für sein Lenkverhalten wichtigsten Stelle – dem Lenkrad. Das System besteht aus einer im Bereich des Innenspiegels an der Frontscheibe installierten Kamera, einem Steuergerät für den Datenabgleich und einem Signalgeber, der die Lenkradvibration auslöst.

Die serienmäßigen Bi-Xenon-Scheinwerfer lassen sich optional mit adaptivem Kurvenlicht ausstatten. Darüber hinaus wird die

Sicht durch die erstmals beim neuen BMW 6er eingeführte variable Lichtverteilung optimiert. Die innovative Steuerung bewirkt in Abhängigkeit von der Fahrgeschwindigkeit automatisch eine Vergrößerung des Sichtfelds durch eine gezielte Erweiterung des Lichtkegels. So wird im Stadtlcht-Modus bei Geschwindigkeiten unterhalb von 50 km/h mit einer breiteren Lichtverteilung das Erkennen von Objekten im linken Fahrbahnbereich erleichtert. Im Autobahnlicht-Modus wird das Sichtfeld durch eine höhere Reichweite des Lichtkegels erweitert.

Der BMW 6er ist ein erfolgreiches Modell. Mit dem nachgeschärften Profil der Baureihe sind alle Voraussetzungen für eine Fortsetzung dieser Erfolgsgeschichte gegeben.



Noch immer ein Hingucker: Die aufwändige Verdeckkonstruktion mit den freistehenden C-Säulen.

Testen Sie Ihr Wissen!

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

Mehrfache Antworten sind möglich:

1. Welche Aussagen für den „Sollprozess Diagnose“ in der BMW Handelsorganisation sind richtig? Eine Fehlersuche mithilfe des BMW Diagnosesystems ist immer dann erforderlich, wenn ...

- A. ... der Fehler im Funktionsbereich von elektrischen Bauteilen (= Komponenten mit Anschluss im Kabelbaum) liegt.
- B. ... der Fehler im Bereich Antrieb (Motor oder Automatikgetriebe) liegt.
- C. ... der Fehler eine Check-Control-Meldung oder das Aufleuchten einer Kontrollleuchte verursacht.
- D. ... eine entsprechende Anweisung (Service Information, PuMA-Maßnahme u. Ä.) zur Durchführung der Diagnose bei einem mechanischen System vorliegt.

2. Wodurch unterscheidet sich das 6-Gang-Sportautomatikgetriebe gegenüber dem 6-Gang-Automatikgetriebe im E60, E61?

- A. Das Sportautomatikgetriebe besitzt Schaltwippen am Lenkrad.
- B. Die Gangwahlschalter sind Gleichteile.
- C. Wenn die SPORT-Taste gedrückt ist, wechselt die Elektronik unabhängig von der eingelegten Fahrstufe oder der aktuellen Wählhebelposition in das Sportprogramm.

3. Welche Aussagen zum Funktionszentrum Dach (FZD) im E70 sind richtig?

- A. Der Ultraschall-Innenraumschutz befindet sich im FZD.
- B. Das FZD steuert die DWA-Leuchtdiode direkt an.
- C. Das FZD-Steuergerät steuert nicht den Schiebehebedach-Antrieb.
- D. Der FBD-Empfänger ist im FZD eingebaut.

4. Welche Aussagen stimmen für die elektrischen Sitze im E81, E92 und E93?

- A. Elektrischer Fahrer- und Beifahrersitz im E81 und E92 mit Kopfstützenhöhenverstellung vorhanden.
- B. Die Fondeneinstieghilfe wird über die Taste an der Sitzlehne geschaltet.
- C. Auch wenn ein Sitzmodul eingebaut ist, übernimmt das Sitzheizungsmodul die Regelung der Sitzheizung.
- D. Nur im E93 ist ein Lehnenverriegelungsschalter eingebaut.

5. Wie wird das Abbiegelicht beim BMW X5 (E70) realisiert?

- A. Im Hauptscheinwerfer mit Abbiegelicht ist anstelle des Fernscheinwerfers ein feststehender zusätzlicher Reflektor mit einer Glühlampe eingebaut.
- B. Über die Nebelscheinwerfer.
- C. Über Hauptscheinwerfer mit Abbiegelicht und Nebelscheinwerfer.

6. Welche digitale Motorsteuerung kommt im E70 mit dem Motor N62TU zum Einsatz?

- A. MSV80.
- B. ME9.2.2.
- C. ME9.2.3.
- D. MSD80.

7. Welche Aussagen zum Motor N73TU sind richtig?

- A. Motorsteuerung MED9.2.1.
- B. Leckage- und Entlüftungsleitungen aus Polyamid.
- C. Neue Lambdasonden (LSU 4.9 und LSF 4.2).
- D. Alle Anschlüsse am Niederdrucksystem mit Schnellkupplungen.

8. Welche Aussagen stimmen für die AGM-Batterie?

- A. Schwefelsäure zu 100 % in Matten aus Glasfaservlies gebunden.
- B. Wesentlich längere Lebensdauer als Blei-Calcium-Batterien.
- C. Grundsätzlich die Batterie nach Batteriewechsel über das BMW Diagnosesystem registrieren.
- D. AGM-Batterien direkt an den Batteriepolen laden.

9. Wo befindet sich das Crash-Sicherheits-Modul im E70?

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

Wenn Sie Ihr technisches Wissen vertiefen wollen, schauen Sie doch im TIS (Technisches Informations-System) unter „SI Technik“ nach. Dort finden Sie weiterführende Informationen zu diesen und anderen Themen. Und so finden Sie die BMW Service Technik im TIS:

- Rufen Sie im 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.

Ursachenforschung bei leerer Batterie

Die Beanstandung „leere Batterie“ kann verschiedene Ursachen haben, die in den meisten Fällen nicht in der Batterie selbst liegen. Aus diesem Grund kann ein Tausch der Batterie nur selten das Problem dauerhaft beseitigen. Um eine fachgerechte und nachhaltige Reparatur durchführen zu können, ist auf jeden Fall eine Ursachenanalyse erforderlich. Zu diesem Zweck gibt es das Testmodul „Energiediagnose“. Es ermittelt die wahrscheinlichste Ursache für eine leere Batterie oder für Probleme im Energiebordnetz. Das Testmodul zeigt die mögliche Ursache und eine entsprechende Hilfeanweisung für die Reparatur oder die weitere Fehlersuche bis zur verursachenden Komponente. Nur durch die Abarbeitung dieses Testmoduls kann die Fehlerursache gefunden und nachhaltig behoben werden, da man sonst Gefahr läuft, dass erneut Probleme im Energiebordnetz auftreten oder es abermals zu einer leeren Batterie kommt.

Voraussetzung für die Abrechnung einer Batterie im Rahmen eines Gewährleistungs- oder Kulanzantrags ist die Abarbeitung des Testmoduls „Energiediagnose“ bis zum Diagnoseergebnis:

- Anzeige der Ursache
- Anzeige der Hilfeanweisung
- Anzeige des entsprechenden Diagnosecodes

Ausnahmen davon sind offensichtliche Batterieschäden und Undichtigkeiten (in diesen Fällen sind die Befundnummern 61 21 00 49 oder 61 21 00 01 zu verwenden). Aber auch der Einsatz des Mobilien Service mit einem Batteriewechsel vor Ort und die Anweisung des Testmoduls „MSA Powermanagement“, bei Fahrzeugen mit Auto Start Stop Funktion bei niedriger Verfügbarkeit dieser Funktion die Batterie zu tauschen (siehe Service Information „Masterdokument Batterie“, SI-Nummer 610702875), können die Kosten per Gewährleistungs- oder Kulanzantrag abgerechnet werden.

Das Testmodul „Energiediagnose“ wird ständig erweitert, um die Qualität der Aussage und der Anzeige durch Integration neuer Diagnosefunktionen, bekannter Fehlerbilder und Rückmeldungen aus der BMW Handelsorganisation zu verbessern. Ab der DIS-DVD V51.0 für Fahrzeuge ab Modelljahr 09/2007 erkennt das Testmodul auch den Grund, wenn nicht abschaltbare Steuer-

geräte wie Car Access System, Fußraummodul oder Lichtmodul das „Einschlafen“ verhindern oder häufig das Fahrzeug „wecken“.

Keine Auto Start Stop Funktion wegen schwacher Batterie

Nach einem Motorstopp durch die Auto Start Stop Funktion wird die Batterie relativ hoch belastet, da diese das komplette Fahrzeug vorübergehend mit Strom versorgen muss. Deshalb hängt die Verfügbarkeit der Auto Start Stop Funktion unter anderem vom Batteriezustand ab. Bei zu niedrigem Ladezustand wird die Funktion von der Steuerelektronik unterdrückt. Wenn die Auto Start Stop Funktion zunehmend weniger verfügbar ist, kann das unter Umständen daran liegen, dass die Batterie gealtert ist. Die Batterie übernimmt dann zwar noch die Versorgung des Energiebordnetzes und das Starten des Motors, verfügt aber nicht mehr über genügend Kapazität für die starke Belastung durch die Auto Start Stop Funktion.

Ab der DIS-DVD V51.0 ermittelt das Testmodul „MSA Powermanagement“, ob eine niedrige Verfügbarkeit der Auto Start Stop Funktion durch eine gealterte Batterie verursacht wird. Entsprechend der festgelegten Kriterien wird eine Anweisung zum Nachladen oder Tausch der Batterie ausgegeben. Wenn das Testmodul die Anweisung gibt, die Batterie zu erneuern, damit die Auto Start Stop Funktion wieder voll verfügbar ist, muss die Abrechnung dieser Batterie im Rahmen eines Gewährleistungs- oder Kulanzantrags mit der dazu neu angelegten Befundnummer erfolgen. Diese Befundnummer steht im Befundnummerkatalog, der mittels KSD-DVD publiziert wird.

Damit der Antragsteller auch die richtige Befundnummer verwenden kann, ist auf eine ausreichende Dokumentation sowohl der Kundenaussage wie auch der Diagnoseergebnisse zu achten. Diese müssen dem Antragsteller zur Verfügung gestellt werden.

Bei entsprechender Kundenbeanstandung kann das Testmodul „MSA Powermanagement“ mit folgender Auswahl im Prüfplan herangezogen werden: Fehlerbildauswahl > 1200 Motorsteuerung > 120020 Geringe MSA-Verfügbarkeit (nicht nachvollziehbar).

Serienreife Diagnose für BMW Hydrogen 7

In einer Kooperation von Aftersales-Training, der Entwicklung Antrieb und Karosserie sowie der Instandsetzungstechnik wurde eine Service-Diagnose für den BMW Hydrogen 7 mit Wasserstoffantrieb entwickelt. Aufgrund der besonderen Sicherheits-



richtlinien für Wasserstofffahrzeuge darf diese Diagnose nur durch speziell autorisierte Service Techniker durchgeführt werden.

Nun steht für den neuen BMW Hydrogen 7 eine Diagnose durch das BMW Diagnosesystem

zur Verfügung, die im Wesentlichen der Diagnose anderer BMW 7er entspricht. Zwei große Ausnahmen gibt es jedoch: Zum einen sind spezielle DIS-Service-routinen nur möglich, nachdem ein Passwort am Tester eingegeben und vom System akzeptiert wurde. Zum anderen sind aus Sicherheitsgründen einige Funktionen der Komponenten-ansteuerung weiterhin nicht durch den Tester allein möglich, sondern nur in Verbindung mit der sogenannten „FUP-Box“ (FunktionsPrüfung), die ausschließlich in den autorisierten BMW Service Betrieben zur Verfügung steht.

Nur mit Gurt rangieren

Der neue BMW X5 und ebenso der BMW 5er und BMW 6er nach der Modellüberarbeitung 2007 bieten mit dem elektronischen Wählhebel und Shift-by-wire-System zusätzliche Möglichkeiten zur Komfort- und Sicherheitssteigerung. So schaltet zum Beispiel das Getriebe selbsttätig in die Parkposition, wenn nach dem Anhalten der Motor abgestellt beziehungsweise der Funk Schlüssel abgezogen wird. Wenn der Fahrer bei laufendem Motor aussteigen will und vergessen hat, Getriebeposition P einzulegen, dann wird ebenfalls automatisch nach P geschaltet, und zwar bei geöffnetem Sicherheitsgurt und offener Tür.

Da jedoch selbst das intelligenteste Auto nicht immer vorhersehen kann, was der Fahrer im Sinn hat, kann genau diese Funktion für Verwirrung sorgen. Werden nämlich Gurt und Tür nicht geöffnet, um anschließend auszusteigen, sondern um sich zum Beispiel beim Rangieren aus dem Fahrzeug zu beugen, schaltet das Getriebe ebenfalls von Position D oder R nach P – was in diesem Fall nicht im Sinne des Fahrers ist.

Daher ist es notwendig, auch beim Rangieren immer die Tür geschlossen zu halten oder zumindest angeschnallt zu bleiben – am besten natürlich beides. In der Betriebsanleitung ist zwar ein Hinweis auf diese Funktion enthalten, die Kunden sollten jedoch zusätzlich darauf aufmerksam gemacht werden.

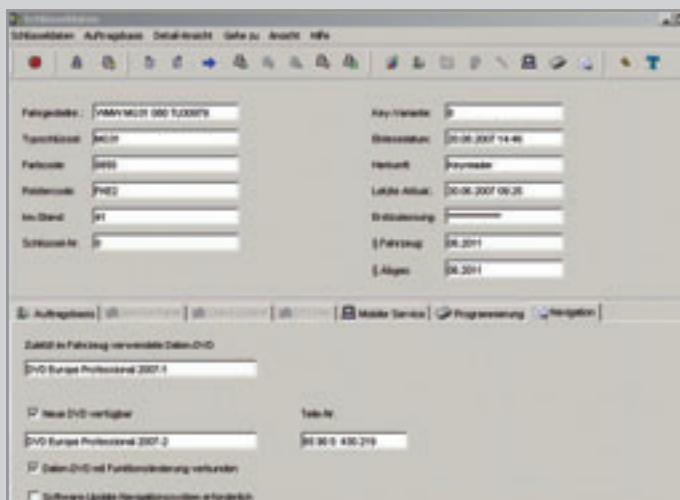


SAM zeigt Version der Navigations-DVD an

Das Service Annahme Modul (SAM) zeigt seit Juli 2007 die momentan im Fahrzeug genutzte Version der Navigations-DVD an. So kann der Service Berater den Kunden gegebenenfalls darauf hinweisen, dass eine aktuellere Version verfügbar ist. Für den Kunden hat eine aktuelle Navigations-DVD im Fahrzeug den Vorteil, dass die Routen auf Basis der neuesten Informationen optimal berechnet werden können. Diese neue Funktion wird für die BMW Modellreihen E60, E61, E63, E64, E70 und E89 angeboten.

Voraussetzung dafür seitens der Werkstatt ist der Einsatz von SAM 2.6 und des KeyReader 3.4 (APAS 6.9). Zudem müssen die Kundenfahrzeuge über einen erweiterten Schlüssel (seit 09/06) verfügen und eines der folgenden Steuergeräte besitzen: MASK (seit 03/07) oder CCC (seit 09/07). Sofern diese Voraussetzungen erfüllt sind, kann die Datenaktualität sowohl von den Navigationssystemen Business als auch Professional festgestellt werden.

Neben der Version der aktuell genutzten Navigations-DVD zeigt SAM auch deren Teilenummer an. Damit kann sich der Service Berater im Elektronischen Teilekatalog (ETK) oder im Dealer Management System (DMS) bequem über Verfügbarkeit und Preis der neuesten DVD informieren. Durch das Auslesen des Fahrzeugschlüssels im KeyReader ist darüber hinaus schnell ersichtlich, ob das Navigationssystem des Kundenfahrzeugs ein Software-Update benötigt, um die neuesten DVD-Daten anzeigen zu können.



Direkt sichtbar: Die Version der Navigations-DVD im SAM.

Maximaler Komfort und Sicherheit

Die BMW TeleServices werden mit einer neuen Datenkommunikation und der BMW Teleservice Diagnose erweitert und verbessert.

Mit den neuen BMW TeleServices können BMW Fahrzeuge in direkten Kontakt mit dem BMW Service treten und sich selbst für einen Werkstatttermin anmelden. Auch, wenn tatsächlich einmal eine Panne auftreten sollte, helfen sie, mobil zu bleiben. Möglich ist dies durch die direkte und standortunabhängige Übertragung individuell ermittelter Fahrzeugdaten auf Basis der neuen Technologie des IP-Protokolls. Dadurch können wesentlich mehr Informationen und Details übertragen werden.

BMW Fahrer erhalten unterwegs eine Fülle von Informationen und Dienstleistungen, die das Autofahren noch sicherer und komfortabler machen. Eine davon sind die neuen BMW TeleServices. Im Bedarfsfall übertragen sie Fahrzeugdaten direkt an die richtigen Ansprechpartner. Bei einem anstehenden Servicetermin sendet das Fahrzeug die dafür notwendigen Informationen an das betreuende Autohaus, bei einer Funktionsstörung an die BMW Pannenhilfe.

Für den Kunden bedeuten die neuen Dienste maximalen Komfort und Sicherheit: Er kann sich darauf verlassen, dass sich

sein Fahrzeug selbst zum Service anmeldet – und hat die Gewissheit, auch im Falle einer Panne schnell und kompetent betreut zu werden. Die Handelsbetriebe erhalten durch die neuen Dienste ein wichtiges Instrument zur Kundenbindung, das die Kundenzufriedenheit weiter steigert: Zum einen werden die Teleservice Calls des Fahrzeugs stets an das betreuende Autohaus geleitet, das bei der Auslieferung des BMW im System hinterlegt worden ist. Zum anderen weiß der Service Partner durch die vorab übertragenen Fahrzeugdaten bereits vor dem Termin, welche Umfänge erforderlich sind und ob Ersatzteile bestellt werden müssen. Dadurch kann er sich perfekt vorbereiten und ein Höchstmaß an Engagement und Kompetenz beweisen.

Ab September 2007 stehen die BMW TeleServices in Deutschland, Österreich und Frankreich zur Verfügung. Die Einführung in weiteren Märkten ist für 2008 geplant. Damit baut BMW seine Vorreiterposition gegenüber dem Wettbewerb aus: Bereits seit 2003 setzt die BMW Group auf Serviceleistungen aus der Ferne – damals mit der ersten Generation des BMW



TeleService, der konsequent weiterentwickelt wurde. Neben den servicerelevanten Daten werden ab September weitere wichtige Informationen übermittelt, die bislang erst in der Werkstatt zu erhalten waren.

Erstmals können die BMW TeleServices unabhängig von einem bestehenden BMW Assist Vertrag und von der direkt im Fahrzeug verbauten Telefoneinheit mit separater BMW SIM-Karte angeboten werden.

Damit können auch alle von BMW freigegebenen Mobiltelefone für die neuen BMW TeleServices genutzt werden. Voraussetzung ist zudem eine Handy-Vorbereitung mit Bluetooth-Schnittstelle, das Navigationssystem Business, das Navigationssystem Professional oder das Radio Professional in Verbindung mit Bordmonitor. Damit können die neuen BMW TeleServices für deutlich mehr Fahrzeuge als bisher angeboten werden. Die Marktdurchdringung wird signifikant steigen.

Die neuen BMW TeleServices bestehen aus drei Diensten: Automatischer BMW Teleservice Call, Manueller BMW Teleservice Call (nicht in Deutschland) sowie BMW Teleservice Diagnose mit BMW Teleservice Hilfe. Grundlage für diese Funktionen ist der Condition Based Service (CBS). Sobald dieses bordeigene Diagnose- und Wartungssystem Servicebedarf bei einer der Betriebsflüssigkeiten oder Verschleißkomponenten wie Bremsbelägen feststellt, werden die servicerelevanten Daten mit einem automatischen BMW Teleservice Call an den betreuenden BMW Service Partner übermittelt. Das Autohaus kontaktiert daraufhin den Kunden, um einen Werkstatttermin und die anstehenden Wartungsumfänge zu vereinbaren. Der Service Berater kann sich dadurch perfekt auf den anstehenden Termin vorbereiten und benötigte Ersatzteile rechtzeitig im Voraus bestellen. Auch der Werkstattaufenthalt des Fahrzeugs lässt sich besser planen.

Zudem hat der Kunde marktspezifisch die Möglichkeit (unter anderem nicht in Deutschland), manuell aus dem Fahrzeug einen Servicetermin bei seinem betreuenden BMW Service Partner anzufragen, zum Beispiel wenn ein Reifenwechsel ansteht.

Auch bei einer Panne helfen die neuen Dienste weiter: Über die BMW Teleservice Diagnose können Fahrzeug- und Positionsdaten direkt an die Pannenhilfe übertragen werden. Mit der BMW Teleservice Hilfe ist eine qualifizierte Unterstützung möglich. Der betreuende BMW Service Partner wird anschließend informiert, so dass dieser den Vorfall beim nächsten Servicetermin des Kunden noch einmal ansprechen kann.

Die BMW TeleServices werden bei der Übergabedurchsicht eines Neufahrzeugs aktiviert. Hier wird auch der betreuende

BMW Service Partner festgelegt, an den später die Teleservice Calls gesendet werden. Die neuen Dienste bieten damit wirkungsvolle Möglichkeiten, den Kunden durch einen vorausschauenden Service zu überzeugen und dadurch langfristig an ein Autohaus zu binden.

Die neuen BMW TeleServices werden für alle BMW Fahrzeuge mit Ausnahme von BMW X3, BMW Z4 und BMW 7er (E65) angeboten. In einigen Märkten, zum Beispiel in Deutschland, wird für den E65 aber weiterhin der automatische BMW Teleservice Call in Verbindung mit BMW Assist angeboten.

Auf einen Blick

Automatischer BMW Teleservice Call

1. CBS erkennt Servicebedarf bei einer der Betriebsflüssigkeiten oder Verschleißkomponenten.
2. Das Fahrzeug sendet die servicerelevanten Daten über einen Automatischen BMW Teleservice Call an den betreuenden BMW Service Partner.
3. Der Kunde wird zur Vereinbarung eines Servicetermins kontaktiert.

Manueller BMW Teleservice Call (marktspezifisch, zum Beispiel nicht in Deutschland)

1. Der Kunde löst aktiv einen manuellen BMW Teleservice Call aus, zum Beispiel, wenn er einen Reifenwechsel benötigt.
2. Der Kunde wird zur Vereinbarung eines Servicetermins kontaktiert.

BMW Teleservice Diagnose und BMW Teleservice Hilfe

1. Der Kunde bemerkt eine Funktionsstörung im Fahrzeug und meldet sich per Knopfdruck direkt bei der BMW Pannenhilfe.
2. Der Kunde startet auf Anfrage eine BMW Teleservice Diagnose und überträgt dadurch alle relevanten Informationen an die BMW Pannenhilfe.
3. Der Mitarbeiter der BMW Pannenhilfe prüft die Daten und erläutert dem Kunden telefonisch den Fahrzeugzustand.
4. BMW Teleservice Hilfe ermöglicht nach Abstimmung mit dem Kunden eine qualifizierte Unterstützung.
5. Nach dem abschließenden Gespräch mit dem Kunden informiert der Mitarbeiter des Mobilien Service den betreuenden BMW Service Partner über diesen Vorgang.

Qualität mit Brief und Siegel im deutschen Markt

Seit Juli 2007 erhalten die BMW Kunden für alle in Deutschland ausgelieferten Neufahrzeuge ein dokumentiertes Qualitätsversprechen mit auf den Weg; den Qualitätsbrief.

Ein hohes Maß an Qualität und Zuverlässigkeit gehören bei jedem BMW zur serienmäßigen Ausstattung. Um das Vertrauen und die Zufriedenheit der BMW Kunden weiter zu stärken, gibt es seit Juli 2007 für alle in Deutschland ausgelieferten Neufahrzeuge den BMW Qualitätsbrief. Mit diesem erhalten die Kunden bei der Fahrzeugübergabe von ihrem BMW Vertragshändler oder ihrer BMW Niederlassung ein Qualitätsversprechen, das die vertraglichen Leistungszusagen klar und transparent dokumentiert. Diese erweiterte Händlergewährleistung geht weit über die Mindestvorgaben der gesetzlichen Gewährleistung hinaus und ist den Herstellergarantien der direkten Wettbewerber mindestens ebenbürtig.

Der BMW Qualitätsbrief gibt dem Kunden das gute Gefühl, bestens abgesichert und zuverlässig mobil zu sein. Im Falle eines technischen Mangels an seinem Fahrzeug erhält der Kunde ein umfangreiches Leistungspaket. So besteht innerhalb des zwei-

jährigen Qualitätszeitraums ein uneingeschränkter Anspruch auf die kostenfreie Behebung von technischen Mängeln am Fahrzeug. Dabei gilt das Prinzip der vollständigen Beweislastumkehr zugunsten des Kunden: Er muss keinen Nachweis erbringen, dass und seit wann ein technischer Mangel vorliegt.

Die Leistungszusagen des Qualitätsbriefs kann der Kunde in jedem vom Hersteller anerkannten Betrieb in Deutschland sowie in 39 weiteren Ländern Europas geltend machen. Über die Mängelbeseitigung hinaus werden dem Kunden im Rahmen des Qualitätsbriefs auch Zusatzleistungen in den Bereichen Abschlepphilfe und Ersatzmobilität gewährt. Das vollständige Paket der Leistungszusagen kann innerhalb des Qualitätszeitraums auch vom Folgebesitzer des Fahrzeugs in Anspruch genommen werden.

Die Aftersales Mitarbeiter in den BMW Handelsbetrieben, Niederlassungen und Service Autorisierten Vertragswerkstätten in Europa müssen über die Leistungszusagen des BMW Qualitätsbriefs informiert sein. Das betrifft vor allem die Ersatzmobilität, die eine Besonderheit des BMW Qualitätsbriefs darstellt und die für einen deutschen Kunden auch im europäischen Ausland einlösbar ist: Sollte die Beseitigung eines Sachmangels voraussichtlich länger als zwei Stunden (≥ 24 AW) andauern, stehen dem Kunden mit dem BMW Qualitätsbrief wahlweise ein Ersatzfahrzeug aus der Modellpalette der BMW Group für die Dauer von maximal zwei Tagen, eine oder mehrere Taxifahrten im Gesamtwert von bis zu 65 Euro oder ein Hol- und Bringservice für sich und seine Begleitpersonen zur nächstgelegenen Anschlussmöglichkeit zu.

Benötigt ein deutscher Kunde im Gewährleistungsfall im Ausland eine Mobilitätsleistung, so wird die Organisation inklusive Kostenerstattung vom Mobilien Service in Deutschland (Telefonnummer +49-89-2609909) übernommen. Die Abrechnung der Reparaturkosten im Gewährleistungsfall bleibt wie gewohnt. Um auf Fragen deutscher Kunden vorbereitet zu sein, ist eine detaillierte Information aller betroffenen Mitarbeiter in den Handelsorganisationen der europäischen Märkte wesentlich.



BMW Qualitätsbrief



Probleme am Fahrzeug

BMW Qualitätsbrief

Wir freuen uns, Ihnen hiermit als Ihr Vertragspartner

diesen BMW Qualitätsbrief für Ihr Fahrzeug mit der Fahrgestellnummer

zu überreichen.

Mit dem Kauf Ihres neuen BMW haben Sie sich für ein ganz besonderes Automobil entschieden, das nach höchsten Qualitätsmaßstäben entwickelt und gefertigt wurde. Sollte Sie dennoch ein technischer Mangel zu einem außerplanmäßigen Werkstattaufenthalt veranlassen, erhalten Sie mit diesem BMW Qualitätsbrief ein umfangreiches Paket an Leistungszusagen.

Dazu gehören neben der kostenfreien Behebung des technischen Mangels innerhalb des zweijährigen Qualitätszeitraums auch die Erhaltung Ihrer Mobilität durch wahlweise ein Ersatzfahrzeug bzw. Taxi oder einen Hol- und Bring-Service sowie die Übernahme etwaig anfallender Abschleppkosten.

Die Leistungen aus diesem Qualitätsbrief können Sie in ganz Europa* bei allen vom Hersteller anerkannten Betrieben** geltend machen. Im Falle des Eigentumswechsels an dem Fahrzeug können die Leistungen aus dem Qualitätsbrief auch von allen Folgebesitzern innerhalb des Qualitätszeitraums in Anspruch genommen werden.

Die konkreten Einzelheiten entnehmen Sie bitte der Rückseite.

Verantwortung für die Umwelt

Für die Erfüllung umweltrechtlicher Pflichten muss es für alle umweltrelevanten Anlagen einen Verantwortlichen geben – in allen BMW Niederlassungen, Teilelagern, Fahrzeugdistributionszentren und Trainingszentren.

Der Umweltschutz ist das beherrschende Thema im Zusammenhang mit dem Automobil geworden. Die BMW Group hat sich den Herausforderungen, die sich daraus ergeben, gestellt. Als einziger Hersteller hat BMW alle Werke nach ISO 14001 zertifizieren lassen. Und auf der Seite des Produkts verfolgt die BMW Group konsequent die Strategie EfficientDynamics und setzt auf technische Innovationen im Antriebsbereich.

Doch der Umweltschutz ist auch ein Thema für den Vertrieb und die Werkstätten. Das beste Beispiel für unsere umweltrechtliche Produktverantwortung ist die Rücknahmepflicht von Altfahrzeugen, die innerhalb der EU gesetzlich geregelt ist. Jeder Betreiber eines Autohauses unterliegt darüber hinaus vielen weiteren Pflichten, die sich aus den gesetzlichen Anforderungen zur Abfallentsorgung und dem Betrieb von umweltrelevanten Anlagen (Teilelager, Lackiererei etc.) ergeben. Aus diesem Grund wurde bereits im Oktober 2006 in der BMW Group beschlossen, die Verantwortlichkeiten, die aus dem Betrieb von Niederlassungen, Werkstätten, Teilelagern und ähnlichen Einrichtungen entstehen, an ganz bestimmte Personen zu delegieren: die so genannten verantwortlichen Betreiber. Diese Delegation von Betreiberpflichten erfolgt durchgehend vom Vorstand über die einzelnen Ressorts und Hierarchien bis in die Ebene der BMW Niederlassungen, Teilelager, Fahrzeugdistributionszentren und technischen Trainingszentren. Jeder verantwortliche Betreiber erhält in diesem Zusammenhang ein Delegationsschreiben, das eine detaillierte Pflichtenübertragung enthält.

Das Ziel dieser Maßnahme ist es, Aufgaben und Verantwortung an einzelne Mitarbeiter zu binden. Dadurch werden klare Strukturen und Zuständigkeiten geschaffen, die ideale Voraussetzungen für eine weitere Optimierung von Prozessen sind. Darüber hinaus benennt jeder Markt einen Umweltmanagement-Beauftragten, der zusammen mit den einzelnen verantwortlichen Betreibern ein Netzwerk bildet. Dieses Netzwerk soll die aufwands- und kostenoptimierte Umsetzung umweltrechtlicher Pflichten auf Basis koordinierter Prozesse sicherstellen. Solche Prozesse können zum Beispiel bei der Werkstättenentsorgung für die Betriebe auch Kostenvorteile bringen, denn der Umweltverantwortliche im Betrieb hat, neben der Erfüllung gesetzlicher Pflichten, auch die Aufgabe, möglichst kostengünstige Entsorgungslösungen zu finden.

Dabei wird er vom V-Kompetenzzentrum für Umwelt der BMW Group unterstützt. In Abstimmung mit den Märkten werden Händlerumfragen zu Umweltthemen durchgeführt. Die dabei verwendeten Fragebögen werden gemeinsam mit den lokalen Marktverantwortlichen entwickelt und auf die spezifischen Bedürfnisse des Marktes zugeschnitten. Die Ergebnisse der Umfragen werden dann dem Markt zur Verfügung gestellt. Wer-



den im Rahmen einer Umfrage zum Beispiel größere Preisunterschiede bei der Entsorgung festgestellt, so kann die Vertriebsgesellschaft zentral mit einem Entsorgungspartner günstigere Tarife vereinbaren, die dann allen Betrieben im Markt zugute kommen.

Der Beschluss hinsichtlich der Delegation von Betreiberpflichten gilt für alle BMW eigenen umweltrelevanten Betriebsstätten einschließlich der Niederlassungen, aber nicht für BMW Händler und Servicebetriebe. Diese unterliegen trotzdem den aus dem Abfallrecht geregelten Pflichten zu einer ordnungsgemäßen und umweltschonenden Werkstättenentsorgung. Allen Betrieben, die noch keinen Umweltverantwortlichen haben, ist aber zu empfehlen, dem Vorbild der BMW Group zu folgen.

Maximale Sicherheit

Die Zentrale Teileauslieferung (ZTA) Dingolfing investiert 10,5 Millionen Euro in ein neues Gefahrstofflager.

Die Zentrale Teileauslieferung (ZTA) Dingolfing hat im Osten des Werks 02.20 ein neues Lager für umweltsensible Produkte gebaut. Auf diese Weise reagiert die ZTA auf die Markt- und Modelloffensive der BMW Group, den Zuwachs im Aftersales-Geschäft und die erhöhte Serviceverpflichtung bei der Lieferung von Teilen und Zubehör an die Kunden. Im September 2007 geht das neue Lager in Betrieb. Es entstand in nur sechs Monaten Bauzeit auf einer Fläche von 5900 Quadratmetern.

Notwendig wurde das Lager, weil die umweltsensiblen Produkte im Programm bis zum Jahr 2011 um 60 Prozent und die zu lagernden Behälter um rund 70 Prozent zunehmen werden. Das gelagerte Sortiment ist vielfältig und reicht von Lackstiften, Motor- und Cockpitsprays über Lederpflegemittel, Glasreiniger und Getriebeöle bis hin zu Bremsflüssigkeiten, Autopolituren, Felgenreiniger und Insektenentferner – überwiegend Artikel, die einzeln betrachtet ungefährlich sind. In großen Mengen bedürfen sie aber einer besonderen Lagerung.

Hier überlässt die Zentrale Teileauslieferung (ZTA) nichts dem Zufall, zudem gelten strenge gesetzliche Anforderungen. So sind die Wände des Lagers aus Beton gefertigt, einem Material, das besonders widerstandsfähig gegenüber Feuer ist. Der Boden hat eine spezielle Beschichtung aus Epoxydharz und Fleece erhalten. Das Ergebnis: Es ist kein Versickern von Substanzen möglich.

Das Gefahrstofflager selbst ist in 13 Brandabschnitte eingeteilt, die im Brandfall hermetisch abgeriegelt werden und dadurch einen Feuerüberschlag auf andere Bereiche verhindern. Besonderes Augenmerk hat man bei Planung und Bau auf die Sprinkleranlage gelegt. Hier sorgen neben den Deckensprinklern zusätzliche Zwischensprinkler, die flächendeckend an den Regalböden installiert wurden, für optimale Brandbekämpfung und mehr Sicherheit. Eine aufwändige Lüftung sorgt zudem für einen höheren Luftdurchsatz im Gebäude.

Erfahrene Fachkräfte für Lagerwirtschaft, die mit speziellen Trainings und Schulungen für diese Aufgabe vorbereitet wurden, nehmen in diesen Tagen die Arbeit im neuen Lager auf. Sie haben die Aufgabe, unter Berücksichtigung der umfangreichen Vorschriften die Ware abzuladen, anzunehmen, zu transportieren, zu lagern, zu kommissionieren, versandfertig zu machen und zu versenden. Das umweltsensible Teile- und Zubehörvolumen ist zwar nur ein kleines, dafür aber ein umso bedeutenderes Produktsortiment.

Insgesamt werden täglich 45 000 bis 50 000 Original BMW Teile, Original MINI Teile und Motorrad-Auslieferpositionen in der gesamten ZTA abgearbeitet. Auf mehr als 200 Lkw, in über 40 Containern und auf Ladeblechen mit rund 300 Kubikmeter Luftfracht verlassen die Teilebestellungen die Dingolfinger Auslieferung, um der weltweiten Vertriebsorganisation – rund 300 Händler im süddeutschen Raum, fünf Distributionszentren im Inland, 35 Vertriebsgesellschaften sowie rund 130 Importeuren und Sonderkunden im Ausland – innerhalb kürzester Zeit zur Verfügung zu stehen.



Verfügbarkeitsrechnung

Tipps und Tricks zu SRD: Das System unterstützt Händler durch entsprechende Berechnungen bei der Ermittlung der Teileverfügbarkeit.

Das Ziel der Verfügbarkeitsrechnung in SRD ist die Ermittlung, wie viele Kundenanfragen der Händler während der nächsten anderthalb Wochen mit dem aktuellen Lagerbestand abdecken kann. Die Verfügbarkeit wird für alle Teile im A- und L-Sortiment ermittelt. Ausgeschlossen sind:

- Teile mit Teilart 4, 5 oder 9
- L7-Teile mit vier Picks oder einem DEP (Durchschnittlicher Einstandspreis) von mehr als € 50,-
- Verkäufe, die vom Händler als „dispo-unwirksam“ gebucht wurden.

Um die gesamte Verfügbarkeit zu ermitteln, werden die Einzelwerte für die Verfügbarkeit der Teile mit deren Picks gewichtet. Dadurch wird die durchschnittliche Verfügbarkeit ermittelt. Das bedeutet, dass Teile mit mehr Bewegungen mit einer höheren Gewichtung in die ermittelte durchschnittliche Verfügbarkeit einfließen.

Zwei Werte werden für die Verfügbarkeitsrechnung benötigt: Das momentane Bestandsniveau in Picks und der Verbrauch in Picks während eines bestimmten Zeitraums. Dieser Zeitraum wird als „Betrachtungszeitraum“ bezeichnet und ist in SRD getrennt für A- und L-Sortiment einstellbar. Momentan ist diese Variable einheitlich für alle Märkte auf 0,35 Monate (also eineinhalb Wochen) eingestellt.

Wie der „Verbrauch in Picks während des Betrachtungszeitraums“ ermittelt wird, hängt davon ab, welche Struktur der Verbrauch des Teils hat. Im Falle des saisonalen Verbrauchs wird der Prognosewert in Picks für den nächsten Monat mit dem Betrachtungszeitraum multipliziert. Beispielsweise ergibt das bei einem Prognosewert von zwölf Picks einen voraussichtlichen Verbrauch im Betrachtungszeitraum von vier Picks (12 Picks multipliziert mit 0,35).

Für Teile mit einer anderen Verbrauchsstruktur wird der Verbrauch in Picks im Betrachtungszeitraum durch Multiplikation des durchschnittlichen Verbrauchs in Picks während der letzten zwölf Monate mit dem Betrachtungszeitraum ermittelt. Bei einem Verbrauch von 204 Picks in den letzten zwölf Monaten ergibt sich so beispielsweise ein voraussichtlicher Verbrauch im Betrachtungszeitraum von sechs Picks (204 Picks geteilt durch 12 Monate mal 0,35).

Welches Verfahren bei der Verfügbarkeitsermittlung verwendet wird, hängt von der ermittelten Anzahl voraussichtlicher Picks im Betrachtungszeitraum ab. Beträgt diese mehr als zehn Picks, kann die Verfügbarkeit durch eine einfache Division ermittelt werden. So ergibt sich beispielsweise bei einem aktuellen Bestand von 40 Picks und einem Verbrauch im Betrachtungszeitraum von 35 Picks eine Verfügbarkeit von 89 Prozent $([40 \text{ Picks} / (35 \text{ Picks} + 10)] * 100)$.

Sonst muss die Verfügbarkeit anhand der beiden Kennzahlen aktueller Bestand in Picks und Verbrauch im Betrachtungszeitraum in Picks aus der Poisson-Tabelle abgelesen werden. Zum Beispiel ergibt dies bei einem aktuellen Bestand von fünf Picks und einem Verbrauch im Betrachtungszeitraum von drei Picks eine abgelesene Verfügbarkeit von 85,5 Prozent.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte Ihre SRD-Betreuer vor Ort.

Assortment/SA-Pick	Line Items complete	Line Items with stock	Line Items without stock	without stock (%)	Picks 12 month (%)	Sales 12 month (%)	Items with excess stock	Items with short coverage	Avail.
A	1	18	18	0,00	11,23	11,69			99,95
	2	59	59	1	1,59	9,80		2	97,73
	3	62	62	0,00	6,81	9,39		11	99,19
	4	304	302	2	0,66	11,77		49	99,31
	5	480	489	21	4,38	6,71		111	99,42
	6	747	712	38	4,89	7,14		198	94,29
	M	1	1	0,00	0,08	0,04			99,60
A	Total	1.891	1.832	79	7,49	99,28	44,39	389	97,23
L	1	11	10	1	0,39	12,24		2	41,61
	2	8	8	0,00	1,49	19,72		4	99,73
	3	17	16	1	5,88	1,28		4	99,38
	4	46	39	8	20,00	1,79		14	99,29
	5	79	70	9	11,39	1,40		40	99,70
	6	239	183	70	30,54	2,02		56	74,61
	7	1.372	872	700	81,02	6,89		182	99,40
L	Total	1.799	978	720	44,79	27,08	39,37	302	99,19
D	S	7.759	694	6.668	89,89	11,81		641	
	V				0,00	0,00			0,00
	N	62	69	4	6,45	0,00			0,00
	R	972	144	428	74,89	2,22		2,10	
	A	638	483	155	24,29	0,12		0,06	
D	Total	9.291	1.890	7.491	80,63	14,28		10,69	
I		12.968		12.968	100,00				
S	X	4	3	1	25,00	0,31		2	
	Y	47	28	21	44,68	0,20		19	
	Z	2.927	300	2.007	68,28	1,61		1,14	
	E	78	8	67	85,90	0,14		0,06	
	C	130	62	66	79,39	0,60		0,29	
	K				0,00	0,00			0,00
	D	81	44	37	45,69	0,08		3,46	
S	Total	2.994	403	2.291	85,78	3,12		20	
	Total	27.929	4.940	22.989	82,39	100,00	100,00	690	97,23

Tabellarisch sortiert: Verfügbarkeit von Teilen.

ASAP: Dokument per E-Mail verschicken

Die ASAP Anwendung „Technische Dokumentation“ bietet eine Suchfunktion, mit deren Hilfe Sie jede gewünschte Einbauanleitung, Bedienungsanleitung oder Montageanleitung finden können. Aus der Liste der gefundenen PDF-Dateien heraus können Sie eine Datei auch per E-Mail verschicken.

Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie im ASAP die Anwendung „Technische Dokumentation – Suche“.
2. Geben Sie an, welche Art von Anleitung Sie suchen (Einbauanleitung, Bedienungsanleitung, Montageanleitung oder alle).
3. Geben Sie eine oder mehrere der folgenden Informationen an:
 - Teilenummer
 - Produktart
 - Benennung
 - Hauptgruppe (Eingabe oder Listenauswahl)
 - Fahrgestellnummer
 - Fahrzeugauswahl (Eingabe oder Listenauswahl)
 Sie erhalten die Treffer in Form einer Liste von PDF-Dokumenten angezeigt.
4. Klicken Sie beim gewünschten Dokument auf das Brief-Symbol in der letzten Spalte der Liste. Es öffnet sich ein Mail-Fenster, in dem der Name der PDF-Datei bereits als Anhang eingetragen ist.
5. Geben Sie die E-Mail-Adresse des Absenders und des Empfängers an. Wenn Sie wollen, können Sie einen Betreff eintragen und eine Nachricht an den Empfänger schreiben.
6. Mit dem Schalter „Senden“ versenden Sie das gewünschte Dokument. Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

ETK: Vorübergehend keine Sonderwunschn Daten

Sämtliche ab Band verbauten Komponenten eines Fahrzeugs werden in einer zentralen Datenbank (DOM = Dokumentation von Montagekomponenten) in München dokumentiert. Farbe, Lack und Polster sowie Sonderausstattungen haben Einfluss auf die Verbaubarkeit von Teilen. Aus diesem Grund führt der ETK bei jeder Bildtafel einen Abgleich mit dieser Datenbank durch, sofern der Parameter „Ausstattung ermitteln über zentralen Datenbestand“ gesetzt ist, und filtert irrelevante Teile aus.

Als weitere Informationsquelle dient dem ETK die Datenbank für Sonderwunschabwicklung (SOWU). In ihr werden weiterführende Informationen gespeichert, durch die Individualfahrzeuge noch genauer spezifiziert werden. Diese Datenbank enthält zum Beispiel Informationen über Abweichungen vom Serienstand oder individuelle Innenausstattungen.

Der Zugriff des ETK auf diese Datenbanken ist äußerst komplex. Viele kleine Bausteine wie lokale und öffentliche Netze, Zugriffsmechanismen und Firewalls, Serverkonfigurationen und -Auslastungen beeinflussen die Geschwindigkeit. Eine geringe Veränderung im Gesamtkontext kann massive Auswirkungen nach sich ziehen.

Das ist auch der Grund dafür, dass seit März 2007 der Zugriff auf die SOWU und die zentrale Katalogdatenbank abgeschaltet ist. Seitdem arbeiten die zuständigen IT-Stellen mit Hochdruck daran, das Problem zu lösen. Übergangsweise können die SOWU-Daten über ASAP – Fahrzeugdatenanzeige abgefragt werden.

**Fragen zum aktuellen Stand beantwortet Ihnen gerne
ibz.hotline@bmw.de.**

Extras für BMW 1er Coupé

Parallel zur Vorstellung des E82 wurde auch das Original BMW Zubehör um Produkte für das neue BMW 1er Coupé erweitert.

Speziell für das neue BMW 1er Coupé gibt es einige neue Zubehörprodukte. Dazu zählen zwei besonders attraktive Leichtmetallräder: das Doppelspeichenrad 182 und das Radialspeichenrad 216 mit BMW Motorsport Schriftzug, das mit seiner ungewöhnlichen Speichenkontur auffällt. Beide Räder sind nur mit Runflat-Reifen erhältlich. Diese Zubehörräder sind in folgenden Dimensionen lieferbar: Vorderachse 215/40 R18 auf Leichtmetallrad 71/2x18 und Hinterachse 245/35R18 auf Leichtmetallrad 81/2x18. Beide Radstyling sind voraussichtlich ab Oktober 2007 erhältlich.

Beim E82 ist bereits ab Werk eine Vorbereitung für einen Heckträger lieferbar. Die Heckträgervorbereitung (SA 3AR) enthält bei ECE-Fahrzeugen den notwendigen Kabelbaum und macht das spätere Anbringen des Heckträgers sehr viel einfacher und kostengünstiger – die Einbauzeit entfällt dabei praktisch komplett.

Auch ohne eine Heckträgervorbereitung lässt sich der Heckträger nachrüsten. In diesem Fall muss bei ECE-Fahrzeugen zusätzlich ein Elektrosatz und ein Montagesatz eingebaut werden, was mit einer Einbauzeit von etwa dreieinhalb Stunden verbunden ist.

Der Heckträger nimmt zwei Fahrräder auf. In Verbindung mit dem Ski/Snowboardaufsatz ist wahlweise der Transport von zwei Snowboards oder zwei Paar Ski möglich.

Um das neue BMW 1er Coupé vor Witterungseinflüssen zu schützen, gibt es ein maßgeschneidertes Outdoor Car Cover. Die silberfarbene, schmutzunempfindliche Hülle ist wasserabweisend und reflektiert Sonneneinstrahlung und Hitze. Sie wird einfach über das Fahrzeug gezogen.

Sehr praktisch ist auch die neue Gepäckraumformmatte, die passend für das BMW 1er Coupé entwickelt wurde. Die rutschfesteste Matte schützt den Kofferraumboden vor Verunreinigung

und Beschädigung. Sie ist wie das Car Cover ab Oktober 2007 lieferbar.

Teilenummern:

36 11 0 427 745 (Radsatz Doppelspeiche 182),
36 11 0 427 744 (Radsatz Radialspeiche 216),
82 71 0 429 413 (ECE-Heckträger), 82 71 0 429 414 (US-Heckträger),
82 71 0 415 134 (Ski/Snowboardaufsatz),
82 15 0 432 883 (Outdoor Car Cover), 51 47 0 433 563 (Gepäckraumformmatte)

Neuer Zubehör-Konfigurator

Ab November 2007 steht die neue Version des BMW Zubehörkonfigurators zur Verfügung. Die Version 6.0 wurde um das neue BMW 1er Coupé (E82) und um die überarbeiteten Modelle E63 und E64 (BMW 6er Coupé und Cabrio) ergänzt.



Neue Lichttechnik für den BMW 5er

Der im Frühjahr 2007 überarbeitete BMW 5er besitzt eine modifizierte Frontpartie. Die charakteristisch geformten Scheinwerfer-einheiten sind in neuer Klarglasoptik ausgeführt. Auch die Rückleuchten wurden sowohl bei der Limousine als auch beim Touring modifiziert. Sie zeigen ebenfalls eine neue, hochwertige Klarglasoptik und weisen nun LED-Blinkleuchten auf.

Für Fahrzeuge bis 03/07 (Limousine und Touring) wird voraussichtlich ab September 2007 für die Umrüstung auf die neue Lichttechnik ein elektrischer Umbausatz mit Adapter, Kabeln und Kleinteilen angeboten. Die Teilenummern für Scheinwerfer, Heckleuchten und Lichtmodul sind dem ETK zu entnehmen. Die Einbauanleitung für das Nachrüstpaket mit Querverweisen zum ETK und zum TIS wird im Aftersales Portal / KSD an gewohnter Stelle zur Verfügung stehen.

Passende Kommunikationsmittel wurden ebenfalls vorbereitet. Für die direkte Ansprache ausgewählter Kunden stehen eine Angebotskarte sowie ein Musterbrief zur Verfügung. Beides kann



über die Betreuungsorganisation der zuständigen Vertriebsgesellschaft bezogen werden. Weitere Informationen im Rahmen eines Maßnahmenpakets sind in PIAS abrufbar.

Heckleuchten-Umrüstung beim E87

Gezielte Modifikationen im Front- und Heckbereich lassen den BMW 1er nun noch charakteristischer erscheinen. Die Heckleuchten gibt es in zwei Varianten (Low für Halogenscheinwerfer und High für Xenonscheinwerfer). Zur Umrüstung von älteren Fahrzeugen auf die neuen Heckleuchten steht ein detaillierter Leitfaden mit Querverweisen zum ETK und zum TIS voraussichtlich ab September 2007 zur Verfügung. Weitere Informationen im Rahmen eines Maßnahmenpakets werden über PIAS abrufbar sein.



Komplettes Winter-Pflegeset

Passend zur kühlen Jahreszeit in Europa wurde für die BMW Kunden eine Pflegemitteltasche zusammengestellt, die alle wichtigen Produkte für die Fahrzeugpflege im Winter enthält. Das Set gibt es in einer kleinen und einer großen Ausführung. Das große Winterset (verfügbar ab Mitte September 2007) umfasst:

- Scheibenklar mit Frostschutz (500 ml)
- Scheibenenteiser (500 ml)
- Imprägniermittel für Polster und Teppiche (200 ml)
- Türschloss-Enteiser (50 ml)
- Eiskratzer

Die kleinere Version des BMW Wintersets enthält:

- Scheibenklar mit Frostschutz (500 ml)
- Scheibenenteiser (500 ml)
- Eiskratzer
- Antibeslagatuch

Beide Sets werden in einer praktischen Tasche geliefert. Teilenummern: 83 12 0 441 681 (Pflegemitteltasche groß), 83 12 0 427 301 (Pflegemitteltasche klein)



Immer auf dem richtigen Weg

Mit dem BMW Navigation Portable ist jetzt erstmalig für die Bau-reihen E87 und E90 ein speziell konfiguriertes mobiles Naviga-tionssystem erhältlich.

Das neue BMW Navigation Portable wurde in Zusammenar-beit mit dem renommierten Navigationssystemhersteller Garmin entwickelt. Es ist mit einer speziell für BMW entwickelten, nach BMW Standards Crash-getesteten Cockpit-Halterung ausgestat-tet. Auf diese Weise ist die Navigationseinheit viel sicherer als herkömmliche, per Saugnapf an der Frontscheibe befestigte Pro-dukte angebracht. Der 3,5 Zoll große Touchscreen lässt sich vibrationsfrei ablesen und bequem bedienen.

Die Nachrüstung dauert nur etwa 45 Minuten. Die Spezialhal-terung kommt ohne freiliegende Kabel aus. Durch die Halterung ist die Stromversorgung über das Bordnetz gesichert. Der in das Gerät integrierte Akku wird während der Fahrt geladen. Außerhalb des Fahrzeugs liefert er Energie für einen vier- bis sechsstündi-gen Betrieb der Navigationseinheit, die damit auch auf einem Stadtrundgang oder einer Fahrradtour für Orientierung sorgen kann.

Die BMW spezifische Software beinhaltet neben der ange-passten Menüführung ein BMW Händlerverzeichnis sowie Daten von rund sechs Millionen Points of Interest. Auf Wunsch erfolgt die Bildschirmdarstellung für die Routenführung zwei- oder drei-dimensional. Das gesamte Kartenmaterial für Europa ist bereits vorinstalliert.

Die Sprachausgabe bietet auch die Nennung von Straßen-namen und ermöglicht so eine besonders sichere Zielführung. Das vielseitige Leichtgewicht (144,6 Gramm) ermöglicht über die integrierte Bluetooth-Verbindung zum Mobiltelefon eine Frei-sprechfunktion und kann darüber hinaus auch als MP3- und Hör-buch-Player, Währungsrechner, JPEG-Foto-Viewer sowie optional als Sprachübersetzer und Reiseführer genutzt werden. Durch sei-ne ungewöhnlich flache Gestaltung findet der mobile Alleskönner problemlos in einer Jackentasche Platz.



Bei Bedarf lässt sich die gefahrene Gesamtstrecke abspeichern und per USB oder Bluetooth-Verbindung auf einen PC über-tragen. Dort ist sie per Datenabgleich über den Inter-net-Service Google Earth in der Vogelperspektive abruf-bar.

Teilenummern:

0 430 516 (für BMW 3er, beinhaltet bereits die Halterung),
0 430 516 + 0 441 644 (für BMW 1er mit Zusatzelement für Halterung)

Eingebaute Sicherheit

Die neue Funktion „Stolen Vehicle Recovery“ (SVR) ermöglicht das Orten und Wiederbeschaffen gestohlener Fahrzeuge. Dieses Serviceangebot wird durch die Integration der „Telematik Platt-form Accessory“ (TPA) ins Fahrzeug ermöglicht. Es basiert auf einem Informationsaustausch zwischen Fahrzeug und Service-provider mittels GSM sowie einer Fahrzeugpositionsbestimmung via GPS.

Neben der Funktion Stolen Vehicle Recovery nutzen unter anderem auch das Logbuch-/Flottenmanagement-Modul und der automatische E-Call diese Technologie. Basierend auf Service-modulen, die von der BMW Zentrale definiert wurden, werden von den einzelnen BMW Tochtergesellschaften in Kooperation mit dem lokalen Serviceprovider die Servicepakete definiert und dem Kunden angeboten. Es handelt sich bei diesen Paketen somit um lokale Produkte, die sich von Markt zu Markt unter-scheiden können. Erstmals kam das System im Juli 2007 in Spanien zum Einsatz.

Der Nachrüstsatz enthält den zur Installation notwendigen Kabelbaum, GSM- und GPS-Antenne sowie diverse Kleinteile zur Installation des Systems. Das TPA-Steuergerät ist separat zu bestellen und besteht intern aus folgenden Modulen:

- GSM-Modul (900/1800 MHz) mit integrierter SIM-Karte
- GPS-Empfänger
- Integrierte Backup-Batterie
- Fahrzeug-Businterface
- Funkempfänger für ID-Tags

Optional können bis zu 8 ID-Tags (Codeschlüssel zur Fahrerautorisation) je Fahrzeug verwendet werden.

Teilenummern: 84 10 0 428 480 (Nachrüstsatz TPA),
84 10 0 428 482 (Steuergerät TPA), 84 10 0 428 486 (ID-Tag für SVR)

Für die TPA-Programmierung/Codierung wird zusätzlich folgen-des Werkstattgerät benötigt (einmal je Händlerbetrieb):
Programmiergerät 84 10 0 429 159

Neuer Katalog

Der neue BMW Lifestyle Gesamtkatalog ist ab September 2007 verfügbar. Er enthält alle neuen Produkte, die das Leben mit BMW schöner machen.

BMW Kollektion 2007

Die aktuelle BMW Kollektion umfasst hochwertige Kleidung sowie nützliche und zugleich ästhetisch anspruchsvolle Accessoires. Neu im Sortiment sind Koffer, Uhren und Sonnenbrillen. Mehr Infos dazu unter www.bmw-shop.de.



BMW 3er Cabrio als Elektro- und Tretauto

Bei Sonnenschein mit dem Cabrio eine Spritztour ins Grüne machen – diesen Fahrspaß gibt es jetzt auch für die ganz Kleinen. Das BMW 3er Cabrio für die jüngsten BMW Fans im Alter von drei bis fünf Jahren wurde dem E93 nachempfunden und vereint hohe Qualität mit technischen Raffinessen. Dazu gehört eine neue Bedienarmatur für das Einlegen des Vorwärts- und Rückwärtsgangs sowie eine automatische Bremse. Das exklusive Kinderfahrzeug ist in zwei Ausführungen, jeweils silberfarben, zu haben: mit Tretpedalen (8 Kilogramm schwer) oder in einer elektrobetriebenen Ausführung (12,5 Kilogramm schwer). Mehr Infos unter www.bmw-shop.de.



Neue BMW Motorsport Kollektion

Seit über 50 Jahren prägt BMW die Welt des Motorsports. Der innovative Anspruch, mit dem BMW in der Formel 1, bei Sportwagen, beim Tourenwagensport und beim Motorradsport auftritt,

zieht sich konsequent auch durch die neue BMW Motorsport Kollektion. Das perfekte Outfit für alle, die schnell unterwegs sind.



Unterstützung für den eigenen Internet-Auftritt

BMW Dealermaster: Wertvolle Hilfe für einen professionellen Aftersales-Internetauftritt.

BMW Kunden sind immer öfter online. Deshalb ist ein professioneller Aftersales-Internetauftritt der BMW Händler und Service Partner sehr wichtig. Zur Unterstützung bei der Erstellung eines professionellen Internetauftritts, der zum einen das Image des Autohauses stärkt, aber auch dem Absatz dienlich sein soll, steht ein kompletter sogenannter Dealermaster zur Verfügung.

Der Dealermaster gibt nicht nur eine konkrete Empfehlung zum Aussehen der Website (Style-guide) und deren Struktur (Navigation), sondern enthält auch detaillierte Informationen zu allen wichtigen Aspekten des Händlergeschäfts – vor allem zum Aftersales. So kann der Händler beispielsweise aktuelle Service- oder Zubehörangebote integrieren oder auf aktuelle Veranstaltungen hinweisen.

Die Bearbeitung der Internetseiten sollte so einfach wie möglich gestaltet werden. Deshalb bedient sich der Dealermaster des sogenannten „LiveEdit“-Content-Management-Systems. Es kann durch einen Ansprechpartner im Autohaus bedient werden. Es ist deshalb in der Regel nicht notwendig, eine Agentur zu beauftragen. Dadurch werden Aufwand und Kosten gespart. Ein umfangreiches Handbuch mit Tipps und Tricks steht ebenfalls zur Verfügung.



Derzeit sind 20 BMW Niederlassungen in Deutschland online, die Händlernauftritte folgen noch im Laufe des Jahres 2007. Fünf schwedische Pilothändler nutzen das System ebenfalls seit Mitte Juli. In Norwegen, Frankreich und Italien ist die Nutzung für die nähere Zukunft geplant.

Showroom-Video für BMW Bikes

In einem rund dreiminütigen Film, der in einem modernen, urbanen Umfeld spielt, werden die 2007er Bikes (Cross Country, Cruise Bike, Enduro) präsentiert. Drei Kurierfahrer, unterwegs auf verschiedenen BMW Bikes, werden dabei von der Kamera auf ihrem Weg aus verschiedenen Winkeln der Stadt zurück zur Kurierzentrale verfolgt. Andere Produkte aus dem Lifestyle-Portfolio sind ebenfalls in dem Film integriert. Die Musik (Titel: I'm the engine) wurde exklusiv komponiert und ist unabhängig vom Film verfügbar.

Weitere Informationen: http://www.bmw-shop.com/lifestyle/bikefilm_en.html



Infos per Handy

Mit so genannten Data Matrix Codes, die per Handy-Kamera eingescannt werden, lassen sich zahlreiche Informationen auf dem Mobiltelefon aufrufen. BMW nutzt diese Technik als erster Automobilhersteller für Marketingzwecke.

Ein Werbeplakat an einer Hochhauswand zeigt eine Ferienlandschaft – der Autofahrer im Großstadtdschungel zieht sein Mobiltelefon aus der Tasche, richtet dessen Kamera auf ein schwarzweißes Quadrat neben der Ferienimmobilie, decodiert es und erhält direkt alle Informationen dazu – inklusive Wohnfläche und Preis, dazu auch gleich ein Video, das einen interaktiven Rundgang ermöglicht. Die Kontaktdaten des nächsten Maklers werden ebenfalls auf dem Handy angezeigt.

Was sich wie Zukunftsmusik anhört, ist in Japan bereits Realität. Egal ob auf Werbeplakaten, in Zeitschriften oder auch in Fast-food-Restaurants – überall lassen sich interaktiv erweiterte Informationen mobil abrufen. Alles was man dazu benötigt, ist ein Kamerahandy und die notwendige Software, um die sogenannten Data Matrix Codes zu scannen. In Europa setzt nun BMW auf diese innovative Barcode-Technologie und bietet als erster Automobilhersteller den Kunden die Möglichkeit, interaktive Produktinformationen schnell und einfach aufs Handy zu laden.

Als Teil der Marketingaktivitäten für den neuen BMW 1er finden sich Semacodes zum Beispiel auf der aktuellen deutschen Verkaufsliteratur – ein zweidimensionaler Barcode, der sich aus schwarzen und weißen Quadraten zusammensetzt. Hinter jedem dieser Codes verbirgt sich die Adresse einer Website, die dem Kunden spezifische Zusatzinformationen bietet. Der Nutzer erhält Zugang zu diesen Informationen, indem er einmalig eine Lese-Software auf seinem Mobiltelefon installiert und anschließend den schwarzweißen URL-Barcode mit der Handykamera fotografiert. Die hinterlegte URL wird dadurch automatisch in den Handy-Browser übernommen und verbindet den Nutzer mit einer speziell auf die Handynutzung ausgelegten BMW Website. Hier findet der Kunde neben Produktinformationen auch Klingeltöne, Wallpaper und Videostreams.

Die benötigte Software für das Lesen von Semacodes, der Semacode Reader, steht unter www.bmw.com/semacode_de zum Download zur Verfügung, soweit das Mobiltelefon dafür kompatibel ist. Die Website enthält eine umfangreiche, bebilderte Auflistung aller unterstützten Geräte. Die Installation der Software ist kostenlos, es fallen lediglich die üblichen Gebühren der Mobilfunkanbieter für den Download der Daten (GPRS/UMTS) an.

Neben der BMW 1er Verkaufsliteratur werden Semacodes auch auf Events eingesetzt, wie zum Beispiel auf dem BMW Messestand der Auto Mobil International (AMI) in Leipzig. Auch in Italien und Großbritannien wird BMW diese Technologie künftig zu Marketingzwecken einsetzen.





Berge und Täler: Österreich ist ein Paradies für Skifahrer und mit seinen Passstraßen auch für Liebhaber anspruchsvoller Strecken.



Hauptstadt und Handelszentrum Österreichs: Wien setzt nicht nur auf seine Vergangenheit (im Bild: „UN-City“, der Wiener Sitz der Vereinten Nationen).

Mehr als ein Markt

Österreich ist kein großes Land, aber ein wichtiges für die BMW Group: Hier werden viele BMW Motoren entwickelt und gebaut, und hier prägen auch viele BMW Fahrzeuge das Straßenbild.

Österreich ist für BMW mehr als nur ein Vertriebsmarkt: Seit 1979 werden bei der BMW Motoren GmbH im oberösterreichischen Steyr Motoren für BMW Fahrzeuge entwickelt und gebaut. Mit über 700000 produzierten Triebwerken pro Jahr ist das Werk in Steyr das weltweit größte BMW Motorenwerk und eines der wichtigsten Industrieunternehmen Österreichs. Hier wurde auch die innovative Twin-Turbo-Technologie der neuesten BMW Dieselmotoren entwickelt. Das Forschungs- und Entwicklungszentrum wird aktuell weiter ausgebaut. Zudem wird der BMW X3 in Österreich für den Weltmarkt produziert. Insgesamt arbeiten in Österreich mehr als 3000 Mitarbeiter für die BMW Group.

Österreich hat nach der Öffnung der Grenzen zu Osteuropa eine strategisch günstige, zentrale Lage: Das Land grenzt im Norden an Deutschland und die Tschechische Republik, im Süden an Slowenien und Italien, im Westen an die Schweiz und Liechtenstein und im Osten an Ungarn und die Slowakei. Seit 1995 ist die Republik Österreich Mitglied der Europäischen Union.

Gleichzeitig hat Österreich selbst viele verschiedene Landschaften zu bieten, vom Rheintal ganz im Westen über die Seen des Salzkammerguts, die Bergwelt Tirols bis zum Burgenland mit seinen Weinbergen. Rund 60 Prozent der Landesfläche

sind gebirgig, der höchste Gipfel ist mit 3798 Meter der Großglockner. Kein Wunder, dass Österreich auch „Alpenrepublik“ genannt wird.

Die Bundeshauptstadt Wien ist die mit Abstand größte Stadt des Landes. Von den 8,3 Millionen Einwohnern Österreichs leben knapp 1,7 Millionen in der Donaumetropole. Sie gilt zu Recht als eine der schönsten Städte der Welt und erinnert mit ihrem Glanz an die ehemalige Großmacht Österreich und an die österreichisch-ungarische Doppelmonarchie.

In Österreich kümmern sich neben der Niederlassung in Wien (BMW und MINI) 54 BMW Händler und zehn Service-Outlets um die BMW Kunden. Das MINI Händlernetz umfasst 39 Händler und neun weitere Service-Outlets. Sie betreuen eine umfangreiche Flotte von Fahrzeugen, die beständig weiter wächst: Im Jahr 2006 wurden rund 13000 neue BMW Fahrzeuge und 1300 MINI Einheiten ausgeliefert.

Die Koordination von Vertrieb und Service erfolgt bei BMW Austria in Salzburg. Hier ist seit April dieses Jahres Walter Dittmer als Leiter After-sales für den Service verantwortlich. Der 49-Jährige ist seit 1984 bei der österreichischen BMW Vertriebsgesellschaft in verschiedenen Positionen tätig. Der leidenschaftliche Motorradfahrer war



Die Zentrale in Salzburg: Von hier aus werden seit vielen Jahren alle Vertriebsaktivitäten gesteuert.



Mit großem Engagement: Die Erfolge des österreichischen BMW Aftersales Team sollen zukünftig weiter ausgebaut werden.

unter anderem auch für den Motorradbereich zuständig und begann seine BMW Laufbahn als Trainer für den Teilevertrieb.

Das neue Team von Walter Dittmer hat sich als Schwerpunkt gesetzt, permanent an der Kundenzufriedenheit zu arbeiten. Dazu setzt man auf das Training der Mitarbeiter im Aftersales und die konsequente Umsetzung neuer Serviceprozesse. „So wollen wir die Komplexität der Serviceanforderungen in der Zukunft meistern“, erläutert Walter Dittmer. Wie wichtig der Vertriebsgesellschaft und den österreichischen Händlern ihre Kunden sind, zeigt auch das beeindruckende Abschneiden von BMW in der letzten Internationalen Kundenzufriedenheitsabfrage (IACS). Hier konnte sich BMW in Österreich bereits den ersten Platz unter allen Premium-Herstellern sichern.

Doch nicht nur die zufriedenen Kunden, sondern auch die partnerschaftliche Beziehung zur

Handelsorganisation sind die gemeinsame Basis für die im internationalen Vergleich hohen Teile- und Zubehörumsätze. So konnte sich zum Beispiel die BMW Handelsorganisation in den letzten Jahren in Österreich als wettbewerbsfähiger Anbieter von Winterrädern und -reifen profilieren.

Ausgehend von diesem hohem Niveau wird auch in den nächsten Jahren die Steigerung der Vertriebsleistung ein Schwerpunkt sein, wofür im Teilevertrieb mehrere Geschäftsfelder weiterentwickelt und ausgebaut werden.

Quiz-Auflösung von Seite 13

Nähere Informationen im TIS unter:

1. **A, B, C, D** SI Technik 00 09 07 371 (Service Information)
2. **A, C** SI Technik 24 01 03 040
3. **A, B** SI Technik 61 02 04 091
4. **B, D** SI Technik 52 01 04 089
5. **B** SI Technik 63 02 03 007

Nähere Informationen im TIS unter:

6. **C** SI Technik 11 03 05 142
7. **B, C, D** SI Technik 11 01 03 022
SI Technik 11 03 03 039
SI Technik 16 01 03 024
8. **A, B, C** SI Technik 61 01 02 005
9. **B** SI Technik 65 05 05 138

Je intelligenter die Ausrüstung,
desto größer die Freude.

Original BMW Zubehör.

Original BMW Zubehör setzt Zeichen. Mit einer Fülle von Zubehörprodukten können Sie Ihr Leben vielseitig gestalten und uneingeschränkt genießen. Denn intelligente Lösungen von BMW Zubehör überzeugen durch Design, Funktionalität und Qualität. Ihren Wünschen sind keine Grenzen gesetzt. Besuchen Sie Ihren BMW Service Partner oder informieren Sie sich unter www.bmw.com.

Original BMW Zubehör. Ausgerüstet mit den besten Ideen.

Original BMW
Zubehör

www.bmw.com



Freude am Fahren