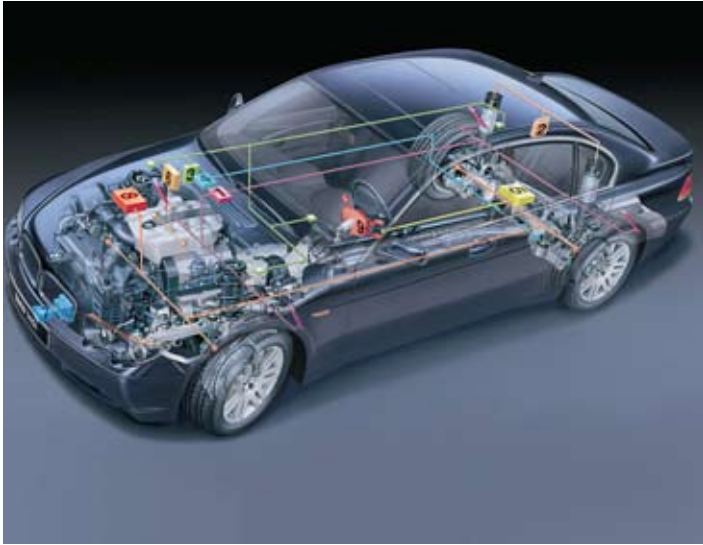


Produkt- und Maßnahmenmanagement Aftersales

Weltweite Verfügbarkeit von Lösungen für Problemstellungen



■ VORTEILE VON PUMA

Schnelle Problembehebung an Fahrzeugen durch globalen Web-basierten Fehlerbeseitigungsprozess

- Ein integriertes System für Händler, Vertriebsgesellschaften/ Märkte und Zentrale
- Anbindung über Intranet, Extranet und Internet
- Weltweiter Einsatz mit landesspezifischen Oberflächen
- Informationen auf allen Ebenen sofort verfügbar

■ AUSGANGSSITUATION

- Hohe Anforderungen an den Service der Automobilindustrie durch komplexe Technik der Produkte
- Stetig gewachsene Systemlandschaft mit vielen Einzelsystemen und manuellen Schnittstellen

■ WERKSTATT? – NICHT LÄNGER ALS NOTIG!

Weltweit können Händler über das Intranet/Extranet und das Internet in PuMA nach Lösungen für ihre Problemstellungen suchen. Ist noch keine Information im System vorhanden, wird das Problem zur Bearbeitung an die zuständige Vertriebsgesellschaft übergeben.

Die Vertriebsgesellschaft beantwortet über PuMA die Anfragen durch fahrzeugbezogene Empfehlungen für einen bestimmten Händler oder durch generelle Maßnahmen. Diese werden online an alle Händler freigegeben und wirken somit auch präventiv .

Für komplexe Probleme können über PuMA auch Maßnahmen von der Zentrale für die Vertriebsgesellschaften bereitgestellt werden.

PuMA unterstützt elf Sprachen einschließlich Japanisch, besitzt eine automatisierte Übersetzungsschnittstelle und wird von über 30.000 Anwendern in mehr als 100 Ländern genutzt.

PuMA wird im Aftersales Bereich der BMW Group sowohl für PKW als auch für Motorräder eingesetzt.

■ TECHNOLOGIE

- 3-Tier-Architektur auf Basis von Java EE
- Ultra Thin Client mit dynamischen HTML- und PDF-Seiten über XML/XSL(T)
- Bea WebLogic (Clustered) mit TopLink als Application Server
- Servlet-Engines in DE, JP und US für schnelle Antwortzeiten durch Verlagerung von Logik und Stammdaten in Richtung Anwender
- Oracle Datenbank mit Oracle Text Option für Freitextsuche
- Verwendung des UTF8-Zeichensatzes in allen Schichten
- Schnittstellenimplementierungen über JDBC, Web Service, XML, JMS, LDAP

PUMA09/09