

新闻稿

供参考发布

2020 年 10 月 12 日

## 宝马以客户为中心全面加快数字化进程

- 数据驱动研发，远程软件升级使汽车更智能
- 赋能经销商，搭建端到端无缝对接智能服务
- 以社交化方式，在数字时代构建全新品牌体验
- 打造中国数字化研发和服务团队，推进中国数字化战略落地

（北京）在汽车行业数字化转型加速的今天，在中国市场就拥有百万量级客户保有量、千万量级互动粉丝的豪华品牌如何解析数字化课题，如何从数字化角度重构高档品牌体验？10月12日，宝马在线上举行“2020 宝马中国数字化体验媒体沟通会”，阐释宝马在中国“以客户为中心”、“用数据赋能”和“打造适应数字化进程的组织”的数字化战略。



宝马集团大中华区总裁兼首席执行官高乐先生说：“数字化早已渗透到宝马的研发、制造、车机端数字化体验以及包含无数接触点的客户旅程之中，其核心是利用数字化技术和创新成果**为客户创造价值**。我们的目标是创造车内车外一体化、线上线下一体化、端对端的**高档品牌体验**。”

当下，宝马在中国正在数字化的道路上快步迈进。”

### 大规模车辆远程软件升级让智能化汽车时刻“保鲜”

2012 年宝马就成为中国市场上最早引入“互联驾驶”功能和服务的高档汽车制造商。根据研发和产品部门持续进行的数据研究和产品优化，并得益于系统的远程软件升级功能，今年宝马集团正在全球范围对 50 万辆配备第七代 BMW iDrive 智能人机交互系统的 BMW 汽车进行远程软件升级，是迄今为止欧洲汽车

制造商中规模最大的远程软件升级，其中在中国市场涉及 20 多万辆，包括全新 BMW 8 系和 BMW 3 系在内的多个车型系列。

BMW 远程升级涉及三大方面：第一、软件升级，提升用车安全。第二、新功能上线，例如：百度 CarLife 等第三方数字化服务，进一步丰富客户可享受的车内数字生态，提升用户在车内的体验。第三、车辆已有功能优化，如泊车辅助系统，升级后，车辆可以实现平行于车道或是垂直于车道的停车动作。

客户可以像使用智能手机一样，通过 BMW 远程软件升级将适配车辆软件远程更新到最新版本，从而实现常规售后技术升级、车辆已有功能优化以及新功能上线。当新的软件版本推出的时候，客户可以在 BMW 车内或者手机 APP 收到有可用更新的通知。随后，可以通过手机或者车辆 4G



网络下载升级包，接下来，无论是在家中还是其他任何地点，客户只需在停车时选择升级，车辆就会自行完成升级安装。BMW 远程软件升级仅需 20 分钟，远低于当前大部分厂商的升级时间，吃饭或者等人的间隙就能让自己的座驾“焕新”。

BMW 远程软件升级是整车升级 OTA (OTA: Over-The-Air)，升级内容涉及数字化服务、驾驶辅助、电气、底盘和动力系统等模块，更具技术先进性。大范围、全方位的远程软件升级，证明了宝马在数字互联领域的先进技术。

除远程软件升级外，宝马在今年推出一系列车机端最新的数字化科技：从 BMW 智能个人助理、全新一代 BMW 数字钥匙，到车载短视频及腾讯小场景，宝马针对客户在各种场景中的诉求与痛点提出解决方案，为驾乘者在旅途中提供更加愉悦、便捷、安全的数字体验。与此同时，宝马不断增加数字化功能的配置水平，2020 年 9 月起，BMW 互联音乐标配到搭载第七代 BMW iDrive 7.0 人机交互系统宝马车型上，百度 CarLife 及 Apple CarPlay 数字投屏功能也将标配到绝大部分宝马车型上。

## 在数据层面实现“人车合一”，提供个性化高档智能服务

2019 年，宝马在中国成立领悦数字信息技术有限公司，这是高档汽车生产商中第一个专门从事数字化服务的机构。领悦致力于从客户视角审视业务流程，在客户触点层面打通垂直并行的业务板块，搭建线上线下无缝顺畅的客户体验。为了实现这一目标，领悦在今年上线了客户数据平台（CDP），在合规前提下建立整合的客户数据管理体系，赋予每位客户一个由 10 位数字和字母组成的“身份证”代码，从而实现了在数据层面上的“人车合一”。

2020 年 9 月，领悦凭借“客户数据平台”建设过程中的数据质量应用实践及工作成果，一举拿下北京大学等产学研代表机构颁发的“2020 数据质量管理卓越实践奖”。在数据安全和隐私保护方面，领悦也已收到 ISO/IEC 27001 和 ISO/IEC 27701 认证通过通知。



宝马集团在中国拥有超过 470 万汽车保有量和千万品牌粉丝。通过数据分析，宝马各个业务运营部门将能够更加理解客户需求，让宝马的服务更加个性化和智能化，而这正是豪华体验的重要组成部分。比如，通过兴趣人群的准确圈选精准推送客户需要的信息；在常规服务节点，比如机油更换等，提供提醒、

预约服务；在紧急救援等特殊情况下与客户保持及时沟通，实时显示救援车进展等等。未来，数据驱动的个性化增值服务将具有无限可能。

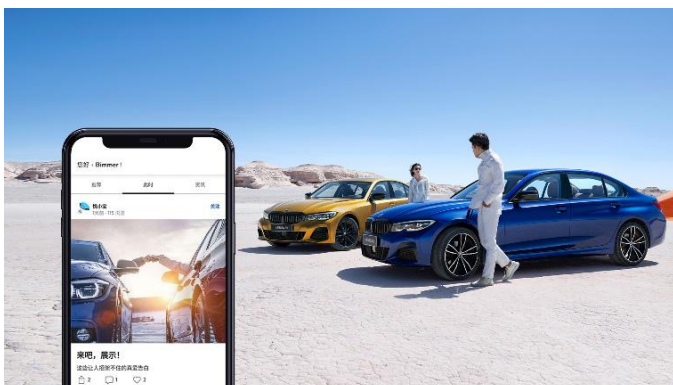
## 全新 My BMW App 上线，在数字时代构建全新品牌体验

作为一个注重体验和参与的豪华品牌，宝马致力于打造多样化的用户与品牌互动的渠道。近日，宝马的全新应用程序——My BMW App 正式在中国市场上线，iOS 系统和安卓系统用户均可下载。这款应用程序不仅面向 BMW 车主，



更旨在吸引众多热爱 BMW 的粉丝，为他们提供一个集在线选车、在线服务和社交沟通的全天候掌上数字体验。

My BMW App 秉承“以客户为中心”的开发理念，其简约风的用户界面设计，更加符合当代用户的审美；简洁直观的交互方式，让用户操作起来更加便捷流畅；通过 My BMW App，不仅能了解 BMW 最新资讯，享受便捷在线服务，还能结交新朋挚友，分享生活趣事，为中国用户打造一个社交化的品牌体验。



一直以来，宝马各种激动人心的线下活动在车主和粉丝心中留下了深厚的情感积淀。在数字化时代，宝马已在多个线上沟通平台开设消费者沟通账号，与年青一代消费者实时互动，My BMW App 的上线，打通线上线下体验，强化个性化、社交化品牌沟通，进一步增进品牌感染力。

中国是唯一对此软件进行本土化开发的市场，社区、会员和电商这三大功能都是中国版专属功能，由宝马中国软件开发人员和领悦团队专为中国用户的需求而共同研发。凭借宝马自身的软件开发能力，My BMW 应用软件将在未来通过不断迭代变得更为完善。

### 赋能经销商，发布“SPARK”全新经销商运营平台

在宝马看来，遍及全国的 600 多家销售和售后服务网点是连接线上线下体验的核心纽带，因此不断推动经销商网络软硬件升级和数字化转型，不仅可以为经销商降本增效，更重要的是优化客户的品牌体验。因此，宝马从 2019 年开始在全国推广“BMW 网络领创项目”，对经销商网络进行软件和硬件的全面创新升级。

由领悦开发的“SPARK”全新经销商运营平台计划在 10 月底上线，并启动经销商端的落地试点。这个平台将集成客户在各个业务端产生的信息，赋能经销商通过线上方式完成越来越多的常规业务，还可以产生可视化业务报告，帮助经销商根据数据优化运营。尤其值得一提的是，这个平台能够进一步发展经

销商线上营销能力，打造与客户的线上“见面”和即时沟通，给客户带来一对一的专享尊贵服务体验。

这个平台也支持 My BMW 应用、“宝马客户服务中心”微信号，以及 BMW 官方商城等客户端口，客户发起的线上商城订单、服务预约、取送车等需求，能够实时链接经销商，实现线上线下联动，第一时间响应客户需求。这些都将大幅提升客户服务效率，从而为客户节省时间，优化客户体验。例如，宝马售后服务流程已经为车主实现了多项数字化服务功能，车主可以通过手机端的“e 车间”，透明、便捷地了解爱车的服务全过程。



### 打造适应数字化进程的组织架构和企业文化，开启数字化新征程

在全球，宝马已经拥有超过 7000 名信息技术领域专业人才。2020 年 10 月 1 日起，宝马集团成立“数字化汽车（Digital Car）”部门，将自动驾驶及驾驶辅助、智能互联及数字化服务等所有数字化相关研发业务集合为一个部门，促进数字化研发力量的内部整合。

中国市场是数字化发展的引领性市场，宝马在不断拓展与领先科技公司合作的同时，已在中国建立了德国之外最大的研发体系，在中国的 1,100 多名研发人员中软件开发团队超过 400 人，并专门在中国设立了用户界面和用户体验设计开发团队，专为探索中国客户对于数字化体验的需求，并设计和验证适合中国客户的人机交互方式。宝马在中国的研发团队采用和科技公司一样的敏捷开发工作模式，致力于以数据驱动研发，快速响应中国市场的客户需求。

2019 年成立的领悦数字信息技术有限公司是宝马集团内部第一个数字化公司，成立一年多来已拥有 100 多名员工，为宝马集团在中国业务的数字化和持续增长不断创造价值。

宝马集团大中华区总裁兼首席执行官高乐表示：“数字化不仅是技术的变革，归根到底是整个组织架构、管理体系和企业文化的改变。这个旅程任重道远，而我们正在这一征程中全力以赴。”

中文版媒体信息及高分辨率图片资料，请从以下网站下载：[www.press.bmwgroup.com](http://www.press.bmwgroup.com)

扫码关注“**宝马集团**”，官方资讯及时掌握（二维码见下）。



欲了解更多宝马集团及产品信息，请登录：

<http://www.bmw.com.cn> 以及 <http://www.minichina.com.cn>

-完-

宝马集团大中华区企业事务部

杨虹女士

电话：010-8455 3690

邮箱：[Hollie.yang@bmw.com](mailto:Hollie.yang@bmw.com)

地址：北京市朝阳区东三环北路霞光里 18 号佳程广场 B 座 28 层，100027

#### 宝马集团

宝马集团是全世界最成功的汽车和摩托车制造商之一，旗下拥有 BMW、MINI、Rolls-Royce 和 BMW Motorrad 四个品牌，同时还提供汽车金融和高档出行服务。作为一家全球性公司，宝马集团在 15 个国家拥有 31 家生产和组装工厂，销售网络遍及 140 多个国家和地区。

2019 年，宝马集团在全球共售出超过 250 万辆汽车和超过 17.5 万辆摩托车。2019 年，集团总收入达到 1042.1 亿欧元，税前利润达到 71.18 亿欧元。截至 2019 年 12 月 31 日，宝马集团在全球共有 126,016 名员工。

宝马集团的成功源于其前瞻未来的远见和具有高度责任感的行动。宝马集团在整个价值链中贯彻生态和社会的可持续性发展策略，全面的产品责任以及明确的节能承诺已成为宝马集团企业战略的重要内容。