

BMW Group

Konzernkommunikation und Politik

Presse-Information
11. Mai 2009

Der Freude am Fahren verpflichtet. 25 Jahre BMW Mobiler Service: Weltweit einzigartiges Konzept sichert rund um die Uhr qualifizierte Hilfe im Pannenfalle. Innovative Dienste von BMW ConnectedDrive machen Störungsbehebung noch effizienter und schneller.

München. Premium-Qualität zeigt sich auch dann, wenn die Freude am Fahren einmal unterbrochen wird. Mit dem modernsten und umfassendsten Pannenhilfesystem der Welt sichert die BMW Group rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr die Mobilität ihrer Kunden. BMW Mobiler Service bedeutet qualifizierte Hilfe aus erster Hand – und das bereits seit 25 Jahren. Kein anderer Automobilhersteller verfügt in diesem Bereich über ein ähnlich lückenloses Netz an kompetenten Fachkräften mit innovativster Service-Technologie. Vom Ansprechpartner in der Einsatzleitzentrale bis zu den Technikern im BMW Servicemobil kümmern sich ausschließlich auf BMW und MINI spezialisierte Experten um die Schadensbehebung im Fall einer technischen Panne. In 84 Prozent der Fälle kann der Kunde seine Fahrt bereits nach kurzer Zeit fortsetzen.

Fahrer eines BMW beziehungsweise MINI können darauf vertrauen, im Ausnahmefall einer technischen Störung oder sonstigen Panne innerhalb kürzester Zeit qualifizierte Unterstützung zu erhalten. Ihr Anruf unter der im Fahrzeug angegebenen Nummer der BMW Pannenhilfe wird direkt von BMW entgegen genommen. In der Einsatzleitzentrale in München sind ausnahmslos erfahrene Kfz-Meister damit beschäftigt, so schnell wie möglich die richtige Diagnose zu stellen. In vielen Fällen ermöglichen bereits kompetente Tipps zur Selbsthilfe dem Kunden die Weiterfahrt. Ist dies nicht möglich, macht sich ein geschulter Techniker mit einem BMW Servicemobil auf den Weg zum Kunden, um notwendige Reparaturen am Fahrzeug auszuführen. Dank der BMW internen Einsatzleitzentrale bleibt dem Kunden der telefonische Umweg über ein Call Center ebenso erspart wie der Einsatz von markenfremden Mechanikern an ihrem BMW oder MINI.

Die Koordination dieser Hilfeleistungen erfolgt über das weltweit einzigartige Einsatz-, Leit- und Ortungssystem ELOS. Das satellitengestützte System ermöglicht es der Einsatzleitzentrale, anhand der Positionsdaten sofort ein in der

Firma
Bayerische
Motoren Werke
Aktiengesellschaft

Postanschrift
BMW AG
80788 München

Telefon
+49 (0)89 382-59983

Internet
www.bmwgroup.com



BMW Group

Konzernkommunikation und Politik

Presse-Information
Datum 11. Mai 2009
Thema Der Freude am Fahren verpflichtet.
Seite 2

Nähe befindliches BMW Servicemobil zu aktivieren und zum Pannenort zu entsenden. So wird möglichst schnelle Hilfe für den Kunden sichergestellt. Für die Kunden ist dies die wichtigste Erfahrung im Fall einer technischen Störung, wie ein Betroffener berichtet: „Erst bei meinem siebten BMW ereilte auch mich erstmals eine Panne. Dank der professionellen und kulantesten Handhabung des Störfalls durch Sie und Ihre Kollegen war ich schnell wieder mobil.“

Einzigartiges Prinzip: BMW Spezialisten helfen BMW Kunden.

Die im Wettbewerb unerreichte Effizienz von BMW Mobiler Service beruht vor allem auf der Tatsache, dass sich ausnahmslos geschulte Fachkräfte um die Probleme der Kunden kümmern. „Wir haben in allen Funktionen BMW Spezialisten im Einsatz“, sagt Karsten Engel, Leiter Vertrieb Deutschland der BMW Group, „sie kennen sich mit unseren Fahrzeugen am besten aus und können einen eventuellen Fehler daher am schnellsten beheben.“

Die permanente Einsatzbereitschaft dieser Experten wird in Zusammenarbeit mit den Partnern der BMW Handelsorganisation sichergestellt. So ist ein flächendeckendes Netz von kompetenten Fachkräften verfügbar, um eine Panne an jedem beliebigen Ort schnellstmöglich beheben zu können. Die Servicemobile sind mit einem umfangreichen Bestand an Original BMW und MINI Teilen, Werkzeugen und einem Diagnosetool ausgestattet. Falls erforderlich, wird das Fahrzeug des Kunden in einen nahe gelegenen BMW Servicebetrieb geschleppt, wo oft auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten und am Wochenende für eine Schadensbehebung gesorgt werden kann.

Schnelle und wirksame Hilfe im Fall einer Panne gehört zu den wichtigsten Faktoren bei der Herstellung von Kundenzufriedenheit. BMW und MINI Fahrer wissen die hohe fachliche Kompetenz der Pannenhelfer von BMW Mobiler Service zu schätzen, zumal diese es ihnen in den meisten Fällen ermöglichen, die Fahrt im eigenen Fahrzeug fortzusetzen. Sollte dies einmal nicht möglich sein, deckt das umfangreiche BMW und MINI Mobilitätsversprechen „Mobile Care“ in Kontinentaleuropa auch die Kosten beispielsweise für Taxifahrten, einen Leihwagen, Hotelübernachtungen oder eine Fahrzeugrückführung ab.



BMW Group

Konzernkommunikation und Politik

Presse-Information
Datum 11. Mai 2009
Thema Der Freude am Fahren verpflichtet.
Seite 3

BMW TeleServices ermöglichen Schadensbehebung aus der Ferne.

Nicht selten können die BMW Spezialisten in der Einsatzleitzentrale bereits am Telefon gemeinsam mit dem Kunden der Ursache für die Panne auf die Spur kommen. Die Ferndiagnose wird sogar noch effizienter. Bei Fahrzeugen, die mit dem BMW ConnectedDrive Dienst BMW TeleServices ausgestattet sind, können die für eine Schadensdiagnose relevanten Daten schon heute über eine Telefonverbindung in die Einsatzleitzentrale übertragen werden. So kann per Ferndiagnose bereits frühzeitig die Ursache der Störung ermittelt werden.

Darüber hinaus ermöglicht BMW TeleServices in manchen Fällen auch eine sofortige Behebung von Störungen. Liegt die Ursache in der Fehlfunktion eines elektronischen Steuergeräts begründet, kann der Techniker in der Einsatzleitzentrale aus der Ferne Abhilfe schaffen. Über die geschützte Telefonverbindung zum Fahrzeug wird ein Signal zum Reset des Steuergeräts übertragen. In vielen Fällen ist die Störung damit behoben. Mit der weiteren Verbreitung der bereits für fast alle aktuellen BMW verfügbaren neuen Services von BMW ConnectedDrive können mehr und mehr Kunden von diesen innovativen, nur bei BMW angebotenen Möglichkeiten profitieren.

Weltweit mehr als 830 BMW Servicemobile im Einsatz.

Die ersten BMW Servicemobile wurden im Sommer 1984 in Dienst gestellt. Seitdem wurde die Flotte permanent erneuert und erweitert. Als erstes offizielles Servicemobil kam ein BMW 5er der zweiten Generation zum Einsatz. „Damals haben wir die meisten Probleme noch mit klassischem Werkzeug gelöst, heute sind wir mit modernster Technologie unterwegs und können so noch mehr Störungen direkt vor Ort beheben“, erinnert sich Helmut Leitner, der zu den Pionieren der BMW Pannenhilfe gehört und noch heute in der Einsatzleitzentrale in München arbeitet. „Diese Entwicklung macht Spaß, und zufriedene Kunden sind immer noch die beste Motivation.“

Seitdem wurde die Servicemobilflotte permanent auf den neuesten Stand gebracht. Komplett mit Werkzeugausrüstung und Diagnosetools ausgestattete und crashgetestete BMW Servicemobile wie der BMW X3, BMW X5 und der BMW 5er Touring, kommen derzeit etwa in München, New York oder Peking mit identischen Qualitätsstandards zum Einsatz.



BMW Group

Konzernkommunikation und Politik

Presse-Information
Datum 11. Mai 2009
Thema Der Freude am Fahren verpflichtet.
Seite 4

BMW Mobiler Service ist heute in 19 europäischen Ländern und darüber hinaus auch auf nahezu allen weiteren Märkten verfügbar. Weltweit sind inzwischen mehr als 830 der markant silber-weiß gestreiften BMW Servicemobile im Einsatz.

Dass die schnelle und kompetente Hilfe auch über Landesgrenzen hinweg funktioniert, ist ein weiterer Pluspunkt für BMW Mobiler Service. So berichtet ein Kunde von einer Reifenpanne, die ihn in Griechenland ereilte. „Durch die professionelle Hilfe Ihrer Mitarbeiter war es mir möglich, meine Fahrt nach etwa fünf Stunden fortzusetzen. Dies war deswegen erstaunlich, weil der Vorfall an einem Samstagabend passierte und ich mich in einer sehr abgelegenen Gegend befand. Ihre Mitarbeiter haben trotz dessen gegen 22 Uhr einen Ersatzreifen organisiert und auch dafür gesorgt, dass dieser noch in der Nacht seitens einer Fachwerkstatt ausgetauscht wurde. Ich konnte meine Fahrt fortsetzen und musste mich um nichts kümmern.“

Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen an:
Daniel Schmidt, Produktkommunikation BMW Automobile
Telefon: +49 (0)89 382-59983, Fax: +49 (0)89 382-20626

Dirk Arnold, Leiter Produktkommunikation
Telefon: +49 (0)89 382-12325, Fax: +49 (0)89 382-20626

Internet: www.press.bmwgroup.com
E-mail: presse@bmw.de



BMW Group

Konzernkommunikation und Politik

Presse-Information
11. Mai 2009

Der Freude am Fahren verpflichtet. 25 Jahre BMW Mobiler Service: Weltweit einzigartiges Konzept sichert rund um die Uhr qualifizierte Hilfe im Pannenfalle. Innovative Dienste von BMW ConnectedDrive machen Störungsbehebung noch effizienter und schneller.

München. Premium-Qualität zeigt sich auch dann, wenn die Freude am Fahren einmal unterbrochen wird. Mit dem modernsten und umfassendsten Pannenhilfesystem der Welt sichert die BMW Group rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr die Mobilität ihrer Kunden. BMW Mobiler Service bedeutet qualifizierte Hilfe aus erster Hand – und das bereits seit 25 Jahren. Kein anderer Automobilhersteller verfügt in diesem Bereich über ein ähnlich lückenloses Netz an kompetenten Fachkräften mit innovativster Service-Technologie. Vom Ansprechpartner in der Einsatzleitzentrale bis zu den Technikern im BMW Servicemobil kümmern sich ausschließlich auf BMW und MINI spezialisierte Experten um die Schadensbehebung im Fall einer technischen Panne. In 84 Prozent der Fälle kann der Kunde seine Fahrt bereits nach kurzer Zeit fortsetzen.

Fahrer eines BMW beziehungsweise MINI können darauf vertrauen, im Ausnahmefall einer technischen Störung oder sonstigen Panne innerhalb kürzester Zeit qualifizierte Unterstützung zu erhalten. Ihr Anruf unter der im Fahrzeug angegebenen Nummer der BMW Pannenhilfe wird direkt von BMW entgegen genommen. In der Einsatzleitzentrale in München sind ausnahmslos erfahrene Kfz-Meister damit beschäftigt, so schnell wie möglich die richtige Diagnose zu stellen. In vielen Fällen ermöglichen bereits kompetente Tipps zur Selbsthilfe dem Kunden die Weiterfahrt. Ist dies nicht möglich, macht sich ein geschulter Techniker mit einem BMW Servicemobil auf den Weg zum Kunden, um notwendige Reparaturen am Fahrzeug auszuführen. Dank der BMW internen Einsatzleitzentrale bleibt dem Kunden der telefonische Umweg über ein Call Center ebenso erspart wie der Einsatz von markenfremden Mechanikern an ihrem BMW oder MINI.

Die Koordination dieser Hilfeleistungen erfolgt über das weltweit einzigartige Einsatz-, Leit- und Ortungssystem ELOS. Das satellitengestützte System ermöglicht es der Einsatzleitzentrale, anhand der Positionsdaten sofort ein in der

Firma
Bayerische
Motoren Werke
Aktiengesellschaft

Postanschrift
BMW AG
80788 München

Telefon
+49 (0)89 382-59983

Internet
www.bmwgroup.com



BMW Group

Konzernkommunikation und Politik

Presse-Information
Datum 11. Mai 2009
Thema Der Freude am Fahren verpflichtet.
Seite 2

Nähe befindliches BMW Servicemobil zu aktivieren und zum Pannenort zu entsenden. So wird möglichst schnelle Hilfe für den Kunden sichergestellt. Für die Kunden ist dies die wichtigste Erfahrung im Fall einer technischen Störung, wie ein Betroffener berichtet: „Erst bei meinem siebten BMW ereilte auch mich erstmals eine Panne. Dank der professionellen und kulantesten Handhabung des Störfalls durch Sie und Ihre Kollegen war ich schnell wieder mobil.“

Einzigartiges Prinzip: BMW Spezialisten helfen BMW Kunden.

Die im Wettbewerb unerreichte Effizienz von BMW Mobiler Service beruht vor allem auf der Tatsache, dass sich ausnahmslos geschulte Fachkräfte um die Probleme der Kunden kümmern. „Wir haben in allen Funktionen BMW Spezialisten im Einsatz“, sagt Karsten Engel, Leiter Vertrieb Deutschland der BMW Group, „sie kennen sich mit unseren Fahrzeugen am besten aus und können einen eventuellen Fehler daher am schnellsten beheben.“

Die permanente Einsatzbereitschaft dieser Experten wird in Zusammenarbeit mit den Partnern der BMW Handelsorganisation sichergestellt. So ist ein flächendeckendes Netz von kompetenten Fachkräften verfügbar, um eine Panne an jedem beliebigen Ort schnellstmöglich beheben zu können. Die Servicemobile sind mit einem umfangreichen Bestand an Original BMW und MINI Teilen, Werkzeugen und einem Diagnosetool ausgestattet. Falls erforderlich, wird das Fahrzeug des Kunden in einen nahe gelegenen BMW Servicebetrieb geschleppt, wo oft auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten und am Wochenende für eine Schadensbehebung gesorgt werden kann.

Schnelle und wirksame Hilfe im Fall einer Panne gehört zu den wichtigsten Faktoren bei der Herstellung von Kundenzufriedenheit. BMW und MINI Fahrer wissen die hohe fachliche Kompetenz der Pannenhelfer von BMW Mobiler Service zu schätzen, zumal diese es ihnen in den meisten Fällen ermöglichen, die Fahrt im eigenen Fahrzeug fortzusetzen. Sollte dies einmal nicht möglich sein, deckt das umfangreiche BMW und MINI Mobilitätsversprechen „Mobile Care“ in Kontinentaleuropa auch die Kosten beispielsweise für Taxifahrten, einen Leihwagen, Hotelübernachtungen oder eine Fahrzeugrückführung ab.



BMW Group

Konzernkommunikation und Politik

Presse-Information
Datum 11. Mai 2009
Thema Der Freude am Fahren verpflichtet.
Seite 3

BMW TeleServices ermöglichen Schadensbehebung aus der Ferne.

Nicht selten können die BMW Spezialisten in der Einsatzleitzentrale bereits am Telefon gemeinsam mit dem Kunden der Ursache für die Panne auf die Spur kommen. Die Ferndiagnose wird sogar noch effizienter. Bei Fahrzeugen, die mit dem BMW ConnectedDrive Dienst BMW TeleServices ausgestattet sind, können die für eine Schadensdiagnose relevanten Daten schon heute über eine Telefonverbindung in die Einsatzleitzentrale übertragen werden. So kann per Ferndiagnose bereits frühzeitig die Ursache der Störung ermittelt werden.

Darüber hinaus ermöglicht BMW TeleServices in manchen Fällen auch eine sofortige Behebung von Störungen. Liegt die Ursache in der Fehlfunktion eines elektronischen Steuergeräts begründet, kann der Techniker in der Einsatzleitzentrale aus der Ferne Abhilfe schaffen. Über die geschützte Telefonverbindung zum Fahrzeug wird ein Signal zum Reset des Steuergeräts übertragen. In vielen Fällen ist die Störung damit behoben. Mit der weiteren Verbreitung der bereits für fast alle aktuellen BMW verfügbaren neuen Services von BMW ConnectedDrive können mehr und mehr Kunden von diesen innovativen, nur bei BMW angebotenen Möglichkeiten profitieren.

Weltweit mehr als 830 BMW Servicemobile im Einsatz.

Die ersten BMW Servicemobile wurden im Sommer 1984 in Dienst gestellt. Seitdem wurde die Flotte permanent erneuert und erweitert. Als erstes offizielles Servicemobil kam ein BMW 5er der zweiten Generation zum Einsatz. „Damals haben wir die meisten Probleme noch mit klassischem Werkzeug gelöst, heute sind wir mit modernster Technologie unterwegs und können so noch mehr Störungen direkt vor Ort beheben“, erinnert sich Helmut Leitner, der zu den Pionieren der BMW Pannenhilfe gehört und noch heute in der Einsatzleitzentrale in München arbeitet. „Diese Entwicklung macht Spaß, und zufriedene Kunden sind immer noch die beste Motivation.“

Seitdem wurde die Servicemobilflotte permanent auf den neuesten Stand gebracht. Komplett mit Werkzeugausrüstung und Diagnosetools ausgestattete und crashgetestete BMW Servicemobile wie der BMW X3, BMW X5 und der BMW 5er Touring, kommen derzeit etwa in München, New York oder Peking mit identischen Qualitätsstandards zum Einsatz.



BMW Group

Konzernkommunikation und Politik

Presse-Information
Datum 11. Mai 2009
Thema Der Freude am Fahren verpflichtet.
Seite 4

BMW Mobiler Service ist heute in 19 europäischen Ländern und darüber hinaus auch auf nahezu allen weiteren Märkten verfügbar. Weltweit sind inzwischen mehr als 830 der markant silber-weiß gestreiften BMW Servicemobile im Einsatz.

Dass die schnelle und kompetente Hilfe auch über Landesgrenzen hinweg funktioniert, ist ein weiterer Pluspunkt für BMW Mobiler Service. So berichtet ein Kunde von einer Reifenpanne, die ihn in Griechenland ereilte. „Durch die professionelle Hilfe Ihrer Mitarbeiter war es mir möglich, meine Fahrt nach etwa fünf Stunden fortzusetzen. Dies war deswegen erstaunlich, weil der Vorfall an einem Samstagabend passierte und ich mich in einer sehr abgelegenen Gegend befand. Ihre Mitarbeiter haben trotz dessen gegen 22 Uhr einen Ersatzreifen organisiert und auch dafür gesorgt, dass dieser noch in der Nacht seitens einer Fachwerkstatt ausgetauscht wurde. Ich konnte meine Fahrt fortsetzen und musste mich um nichts kümmern.“

Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen an:
Daniel Schmidt, Produktkommunikation BMW Automobile
Telefon: +49 (0)89 382-59983, Fax: +49 (0)89 382-20626

Dirk Arnold, Leiter Produktkommunikation
Telefon: +49 (0)89 382-12325, Fax: +49 (0)89 382-20626

Internet: www.press.bmwgroup.com
E-mail: presse@bmw.de

