

Presse-Information
26. September 2023

Proactive Care – Der Digitale Concierge für den BMW Kundenservice.

+++ Neues Serviceversprechen bietet mehr Komfort für Kunden +++
„Digital-first“ Ansatz für Kundenansprache +++

München. Die BMW Group stellt ein neues Daten- und KI-getriebenes Angebot im Kundenservice vor. Proactive Care beinhaltet Tools- & Angebote, mit denen das Fahrzeug existierende und vorhersehbare Bedarfe selbst erkennt, damit in vielen Fällen vorausschauend agiert und dem Kunden proaktiv Lösungen anbietet. Erste Anwendungsfälle für bestehende und kommende Fahrzeug-Generationen sind live. Diese werden in den kommenden Jahren kontinuierlich um weitere innovative Funktionalitäten erweitert.

Mehr Komfort für den BMW Kunden.

Bereits seit einigen Jahren senden BMW Fahrzeuge nach Bestätigung durch den Kunden servicerelevante Daten direkt aus dem Fahrzeug an den BMW Händler und ermöglichen damit die zielgerichtete Interaktion zwischen Kunden und BMW Händlern. Bis dato geht der Kunde damit noch selbst auf seinen BMW Partner zu – jetzt geht BMW proaktiv auf den Kunden zu. Die im Portfolio enthaltenen Servicebedarfe der Händler werden ständig erweitert und dort, wo es sinnvoll ist, mit den Vorteilen aus dem breiten Feld der Künstlichen Intelligenz angereichert. Das Ergebnis ist die nächste Evolutionsstufe im Bereich vernetzte Fahrzeuge und Kundenservice.

Welche Vorteile bietet Proactive Care im Servicefall?

Digitale Reifendiagnose, Fehlermeldungen im Fahrzeug, Servicebedarfe – Datenanalysen und hinterlegte Kundenpräferenzen liefern individuelle Lösungsvorschläge. Hierfür gilt der „digital-first“ Ansatz: je nach Bedarf wird der Kunde über eine Nachricht in der My BMW App, einer In-Car Mitteilung, per E-Mail, durch den präferierten Händler oder per Telefonanruf durch die Roadside Assistance, informiert. Proactive Care verbessert das Serviceerlebnis der Kunden nachhaltig - von Tipps zur Selbsthilfe (bspw. zur Problemlösung über ein Remote Software Upgrade), über flexible Unterstützung, um die Mobilität zu gewährleisten – oder durch Vorschlag des passenden Händlers im weltweiten Händlernetzwerk, wenn ein Besuch bei der Werkstatt unerlässlich ist. Online-Terminvereinbarungen, ein

personalisiertes Servicevideo einschließlich Online-Zahlungsabwicklung sind nur einige der möglichen Optionen.

Weitsprung des Serviceversprechens und Verfügbarkeit.

Proactive Care ist weltweit für alle BMW Modelle ab BMW Operating System 7 (ab Version 07/2019) verfügbar. Kunden benötigen lediglich einen aktiven BMW ConnectedDrive Vertrag, müssen ihr Fahrzeug in der My BMW App oder im My BMW Portal mit BMW ID registriert haben und Kontaktdaten hinterlegen.* Voraussetzung zur Datenerfassung ist die Zustimmung zu den Datenschutzbestimmungen im Fahrzeug, der Aktivierung von Push-Benachrichtigungen in der My BMW App und der Einwilligung in die Kommunikation durch die BMW AG oder Ihren BMW Service Partner. Der Umfang der ausgeführten Arbeiten, deren Kosten und der voraussichtliche Übergabetermin sind dem Kunden jederzeit transparent.

Datenschutz und Transparenz stehen für BMW an oberster Stelle.

Die Vertraulichkeit und Integrität von personenbezogenen Daten sind der BMW Group ein besonderes Anliegen. Datenschutz und Datensicherheit haben für die BMW Group höchste Priorität. BMW hat sich der spezifischen Datenerfassung verpflichtet. Das heißt Daten werden intelligent nur für dedizierte Services erfasst. Die BMW Group befolgt die geltende Rechtslage gemäß der EU-Datenschutzgrundverordnung und ergänzenden nationalen Gesetzen wie dem Bundesdatenschutzgesetz. Dies gilt auch für den Einsatz im Fahrzeug verbauter Systeme.

Mit Proactive Care bietet BMW ein völlig neues Serviceerlebnis für seine Kundinnen und Kunden an und stellt damit die Zufriedenheit noch konsequenter in den Mittelpunkt seines Handelns.

*Je nach Auslieferungsland kann der Serviceumfang von "Proactive Care" variieren.

Unternehmenskommunikation**Presse-Information**

Datum

26. September 2023

Thema

Proactive Care – Der Digitale Concierge für den BMW Kundenservice.

Seite

3

Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen an:

BMW Group Corporate Communications

Janina Latza

Spokesperson Emerging Technologies, Artificial Intelligence & Cyber Security

Telefon: +49-151-601-12650

E-Mail: Janina.Latza@bmw.de

Christophe Koenig

Head of BMW Group IT, Digital and Driving Experience Communications

Spokesperson Digital Car, Automated Driving & Driving Assistance Systems

Telefon: +49-89-382-56097

E-Mail: Christophe.Koenig@bmwgroup.com

Internet: www.press.bmwgroup.com/deutschland

E-Mail: presse@bmw.de

Die BMW Group

Die BMW Group ist mit ihren Marken BMW, MINI, Rolls-Royce und BMW Motorrad der weltweit führende Premium-Hersteller von Automobilen und Motorrädern und Anbieter von Premium-Finanz- und Mobilitätsdienstleistungen. Das BMW Group Produktionsnetzwerk umfasst über 30 Produktionsstandorte weltweit; das Unternehmen verfügt über ein globales Vertriebsnetzwerk mit Vertretungen in über 140 Ländern.

Im Jahr 2022 erzielte die BMW Group einen weltweiten Absatz von fast 2,4 Mio. Automobilen und über 202.000 Motorrädern. Das Ergebnis vor Steuern im Geschäftsjahr 2022 belief sich auf 23,5 Mrd. €, der Umsatz auf 142,6 Mrd. €. Zum 31. Dezember 2022 beschäftigte das Unternehmen weltweit 149.475 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Seit jeher sind langfristiges Denken und verantwortungsvolles Handeln die Grundlage des wirtschaftlichen Erfolges der BMW Group. Das Unternehmen hat frühzeitig die Weichen für die Zukunft gestellt und rückt Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung konsequent ins Zentrum seiner Ausrichtung, von der Lieferkette über die Produktion bis zum Ende der Nutzungsphase aller Produkte.

www.bmwgroup.com

Facebook: <http://www.facebook.com/BMWGroup>

Twitter: <http://twitter.com/BMWGroup>

YouTube: <http://www.youtube.com/BMWGroupView>

Instagram: <https://www.instagram.com/bmwgroup>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bmw-group/>