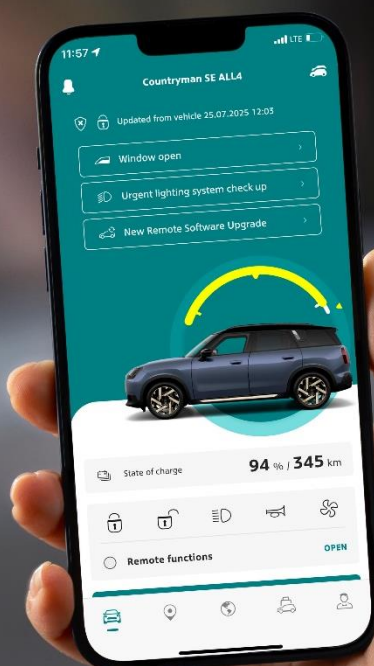


MINI PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Presse Information

20. August 2025

Proactive Care: MINI hebt Kundenservice auf ein neues Level.



„RELAX. WE CARE.“: Der MINI Service mit Proactive Care sorgt für entspannten Fahrspaß. Das innovative, Daten- und KI-gestützte Angebot agiert vorausschauend und eigenständig. Problemlösungen, Servicetermine und weitere Anwendungen werden nun auch MINI Kunden proaktiv angeboten.

P90612979

München. „RELAX. WE CARE.“ – so lautet das neue Serviceversprechen nun auch bei MINI, das dank des innovativen Angebots „Proactive Care“ in allen teilnehmenden Märkten* und qualifizierten Fahrzeugen gilt.

Dabei erkennt das Fahrzeug wie ein digitaler Concierge existierende und vorhersehbare Servicebedarfe und geht proaktiv mit Lösungsvorschlägen auf den Kunden zu.

Firma
Bayerische
Motoren Werke
Aktiengesellschaft

Postanschrift
BMW AG
80788 München

Telefon
+49-89-382-50181

Internet
www.bmwgroup.com

MINI PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Presse Information

Datum 18. August 2025

Thema Proactive Care: MINI hebt Kundenservice auf ein neues Level.

Seite 2

„Mit der Einführung von Proactive Care bei MINI setzen wir unser Serviceversprechen ‚RELAX. WE CARE.‘ nun auch im Premium-Segment der Klein- und Kompaktwagen um. Unser Angebot fungiert als digitaler Concierge, der proaktiv alle Servicebedarfe analysiert und unseren Kunden rechtzeitig zur Seite steht. So sorgen wir dafür, dass unsere Kunden stets bestens informiert sind und mögliche Bedarfe frühzeitig erkannt werden.“, so Ralf Hattler, Senior Vice President Customer Support and Aftersales.

Reifendiagnose, Fehlermeldungen und vieles mehr: Erkennen Sensoren im Auto beispielsweise eine Servicebedarfsmeldung, wird der Kunde proaktiv über mögliche Fehler sowie anstehende Wartungen informiert, bevor es akut wird. Der Kunde erhält individuelle Lösungsvorschläge: Je nach Präferenz über die MINI App, via In-Car-Mitteilungen, per E-Mail, SMS oder Telefon, durch den präferierten Händler oder auch per Telefonanruf durch die Pannen- und Unfallhilfe. Ist ein Werkstattbesuch erforderlich, wird eine Kontaktmöglichkeit zum bevorzugten MINI Service Partner aufgezeigt, der - abhängig von der Servicebedarfsmeldung - eine Remotediagnose durchführen kann. Ausgeführte Arbeiten, Kosten und Übergabetermin sind transparent über die MINI App einseh- und abwickelbar - jederzeit und von überall aus.

MINI Service mit Proactive Care: Kundenzufriedenheit im Fokus.

Ging bislang noch der Kunde auf seinen MINI Service Partner zu, wird dieses Prinzip mit MINI Service mit Proactive Care umgekehrt – ein völlig neues Serviceerlebnis, das die Kundenzufriedenheit noch konsequenter in den Mittelpunkt stellt. Für MINI Fahrer heißt dies vor allem eines: Sie können sich voll und ganz auf den Fahrspaß konzentrieren. Dafür ist es erforderlich, die MINI App herunterzuladen und den MINI Connected Vertrag zu aktivieren.

Im nächsten Schritt muss das Fahrzeug registriert, der bevorzugte MINI Service Partner und die Kontaktdaten eingegeben werden. Um MINI Service mit Proactive Care in vollem Umfang zu erleben, ist eine

MINI PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Presse Information

Datum 18. August 2025

Thema Proactive Care: MINI hebt Kundenservice auf ein neues Level.

Seite 3

Zustimmung der Datenschutzbestimmungen, die Aktivierung von Push-Benachrichtigungen in der MINI App sowie die Einwilligung in die Kommunikation durch die BMW AG oder den Service Partner erforderlich.

Größter Fokus auf Datenschutz.

Die BMW Group legt dabei größten Wert auf Datenschutz und Datensicherheit – insbesondere bei personenbezogenen Daten. Daher werden Informationen gezielt und passgenau für die entsprechenden Services erfasst. Dies erfolgt gemäß der EU-Datenschutzgrundverordnung sowie unter Einhaltung nationaler Gesetze wie des Bundesdatenschutzgesetzes.

Nach Start in Italien und dem Vereinigten Königreich zu Beginn 2025, folgten im zweiten Quartal Deutschland, Korea, Spanien und die Benelux Staaten. In der zweiten Jahreshälfte folgt die Einführung auch in Frankreich, China und den USA.

Kampagne zeigt MINI in Schottland – dank Künstlicher Intelligenz.

Die Werbekampagne für das neue Serviceversprechen von MINI spielt - typisch britisch - in den schottischen Highlands. Für die Produktion musste weder ein MINI, noch Foto- und Film-Crew engagiert werden: Die Bilder sind generiert von Künstlicher Intelligenz. Ab Oktober wird die Kampagne weltweit ausgerollt.

**Die Verfügbarkeit der Funktionen variiert je nach Markt.*

Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen an:

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Julian Kisch, Pressesprecher Produktkommunikation MINI

Telefon: +49-151-601-38072

E-Mail: julian.kisch@mini.com

Micaela Sandstede, Leiterin Kommunikation MINI

Telefon: +49-176-601-61611

E-Mail: micaela.sandstede@bmw.de

MINI PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Presse Information

Datum 18. August 2025

Thema Proactive Care: MINI hebt Kundenservice auf ein neues Level.

Seite 4

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-Finanzdienstleistungen. Das BMW Group Produktionsnetzwerk umfasst über 30 Produktionsstandorte weltweit; das Unternehmen verfügt über ein globales Vertriebsnetzwerk mit Vertretungen in über 140 Ländern.

Im Jahr 2024 erzielte die BMW Group einen weltweiten Absatz von 2,45 Mio. Automobilen und über 210.000 Motorrädern. Das Ergebnis vor Steuern im Geschäftsjahr 2024 belief sich auf 11,0 Mrd. €, der Umsatz auf 142,4 Mrd. €. Zum 31. Dezember 2024 beschäftigte das Unternehmen weltweit 159.104 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Seit jeher sind langfristiges Denken und verantwortungsvolles Handeln die Grundlage des wirtschaftlichen Erfolges der BMW Group. Nachhaltigkeit ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensstrategie der BMW Group, von der Lieferkette über die Produktion bis zum Ende der Nutzungsphase aller Produkte.

www.bmwgroup.com

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

YouTube: <https://www.youtube.com/bmwgroup>

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

Facebook: <https://www.facebook.com/bmwgroup>

X: <https://www.x.com/bmwgroup>