

Δελτίο Τύπου
29 Σεπτεμβρίου 2023

Proactive Care – ψηφιακός concierge για την εξυπηρέτηση πελατών BMW.

+++ Νέα υπηρεσία αναβαθμίζει το επίπεδο άνεσης των πελατών.
+++ Προσέγγιση "digital-first" στην επικοινωνία με τους πελάτες.
+++

Μόναχο. Το BMW Group έρχεται τώρα με μία νέα πρόταση στην εξυπηρέτηση πελατών που βασίζεται στα δεδομένα και στην τεχνητή νοημοσύνη (AI). Το Proactive Care περιλαμβάνει νέα εργαλεία και δυνατότητες που βοηθούν το όχημα να εντοπίζει μόνο του τις υφιστάμενες και μελλοντικές απαιτήσεις service, ώστε σε πολλές περιπτώσεις να μπορεί να προβλέψει τις ανάγκες του πελάτη και να προσφέρει προληπτικά λύσεις. Οι πρώτες εφαρμογές για τις υπάρχουσες και τις επερχόμενες γενιές οχημάτων είναι σε λειτουργία, ενώ θα βελτιώνονται συνεχώς με περαιτέρω καινοτομίες τα επόμενα χρόνια.

Περισσότερη άνεση για τους πελάτες BMW.

Τα οχήματα BMW στέλνουν εδώ και αρκετά χρόνια δεδομένα σχετικά με το service απευθείας στους Εξουσιοδοτημένους Επισκευαστές BMW μετά από επιβεβαίωση του πελάτη. Ως εκ τούτου επιτυγχάνεται μία στοχευμένη αλληλεπίδραση μεταξύ των πελατών και του δικτύου της BMW. Μέχρι σήμερα, ο πελάτης έπρεπε ο ίδιος να προσεγγίσει τον Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστή BMW, ενώ τώρα η BMW προσεγγίζει προληπτικά τον πελάτη. Οι παρεχόμενες εργασίες service επεκτείνονται συνεχώς και, όπου αυτό έχει νόημα, εμπλουτίζονται με τα οφέλη που κομίζει το ευρύ πεδίο εφαρμογής της τεχνητής νοημοσύνης. Αυτό σηματοδοτεί το επόμενο στάδιο εξέλιξης στον τομέα των συνδεδεμένων οχημάτων και της εξυπηρέτησης πελατών.

Ποια πλεονεκτήματα προσφέρει το Proactive Care όταν απαιτείται κάποια εργασία service;

Ψηφιακή διάγνωση ελαστικών, μηνύματα βλαβών στο όχημα, απαιτήσεις εργασιών service - χάρη στην ανάλυση δεδομένων και την καταγραφή των προτιμήσεων των πελατών μπορούν να προτείνονται εξατομικευμένες λύσεις. Εδώ ισχύει η φιλοσοφία "digital-first": ανάλογα με το τι απαιτείται, ο πελάτης ενημερώνεται με ένα μήνυμα στην εφαρμογή My BMW, με μία ειδοποίηση στο αυτοκίνητο, μέσω ενός e-mail, από τον έμπορο της

Ημερομηνία 29 Σεπτεμβρίου 2023

Θέμα Proactive Care – ψηφιακός concierge για την εξυπηρέτηση πελατών BMW.

Σελίδα 2

προτίμησής του ή μέσω τηλεφώνου από την Οδική Βοήθεια. Το Proactive Care βελτιώνει μακροπρόθεσμα την εμπειρία εξυπηρέτησης του πελάτη, παρέχοντας από συμβουλές αυτοβοήθειας (για παράδειγμα, πώς να επιλύσετε πρόβλημα μέσω μιας απομακρυσμένης αναβάθμισης λογισμικού), μέχρι ευέλικτη υποστήριξη ώστε να διασφαλιστεί η συνέχιση του ταξιδιού ή προτείνοντας τον πλέον ενδεδειγμένο εξουσιοδοτημένο επισκευαστή, εάν δεν μπορεί να αποφευχθεί η επίσκεψη στο συνεργείο. Ο προγραμματισμός ραντεβού μέσω διαδικτύου και ένα εξατομικευμένο βίντεο του service, συμπεριλαμβανομένης της online διαχείρισης πληρωμών, είναι μερικές μόνο από τις διαθέσιμες επιλογές.

Κβαντικό άλμα στην υπόσχεση και τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών.

Το Proactive Care είναι διαθέσιμο παγκοσμίως για όλα τα μοντέλα BMW με BMW Operating System 7 ή μεταγενέστερο (από την έκδοση 07/2019). Το μόνο που χρειάζονται οι πελάτες είναι ένα ενεργό συμβόλαιο BMW ConnectedDrive και να καταχωρήσουν το όχημά τους στην εφαρμογή My BMW ή στη διαδικτυακή πύλη My BMW με το BMW ID τους και να αποθηκεύσουν τα στοιχεία επικοινωνίας τους.* Για να είναι δυνατή η συλλογή δεδομένων, ο πελάτης πρέπει να αποδεχθεί την Πολιτική Απορρήτου στο όχημα, να ενεργοποιήσει τα push notifications στην εφαρμογή My BMW και να συναινέσει να επικοινωνήσει μαζί του η BMW AG ή ο συνεργάτης του δικτύου Εξουσιοδοτημένων Επισκευαστών BMW. Το φάσμα των εργασιών που πραγματοποιήθηκαν, το κόστος αυτών και το πότε το όχημα θα είναι έτοιμο για παραλαβή είναι διαθέσιμα ανά πάσα στιγμή στον πελάτη με διαφανή τρόπο.

Η προστασία δεδομένων και η διαφάνεια είναι ζητήματα πρωταρχικής σημασίας για την BMW.

Το BMW Group δίνει μεγάλη σημασία στην εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των προσωπικών δεδομένων. Η προστασία και η ασφάλεια δεδομένων είναι θέματα ύψιστης προτεραιότητας για το BMW Group. Η BMW έχει δεσμευτεί να συλλέγει δεδομένα για συγκεκριμένους σκοπούς. Αυτό σημαίνει ότι τα δεδομένα συλλέγονται έξυπνα μόνο για αποκλειστικές υπηρεσίες. Το BMW Group συμμορφώνεται με το ισχύον νομικό πλαίσιο



Ημερομηνία 29 Σεπτεμβρίου 2023

Θέμα Proactive Care – ψηφιακός concierge για την εξυπηρέτηση πελατών BMW.

Σελίδα 3

όπως ορίζεται στο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στους συμπληρωματικούς εθνικούς νόμους, όπως ο Γερμανικός Ομοσπονδιακός Νόμος για την Προστασία Δεδομένων. Το αυτό ισχύει και για τη χρήση των συστημάτων που είναι εγκατεστημένα στο όχημα.

Με το Proactive Care, η BMW προσφέρει μια εντελώς νέα υπηρεσία εξυπηρέτησης, με την ικανοποίηση των πελατών της να παραμένει αδιαπραγμάτευτα στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της.

*Το φάσμα υπηρεσιών του "Proactive Care" μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τη χώρα που προσφέρεται.

- Τέλος Δελτίου Τύπου -

To BMW Group

Με τις τέσσερις μάρκες του, BMW, MINI, Rolls-Royce και BMW Motorrad, το BMW Group είναι ο No. 1 premium κατασκευαστής αυτοκινήτων και μοτοσικλετών σε όλο τον κόσμο, ενώ παράλληλα προσφέρει premium χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες μετακίνησης. Το δίκτυο παραγωγής του BMW Group περιλαμβάνει πάνω από 30 εγκαταστάσεις παραγωγής σε όλο τον κόσμο. Η εταιρεία έχει ένα παγκόσμιο δίκτυο πωλήσεων σε περισσότερες από 140 χώρες.

Το 2022, το BMW Group πούλησε πάνω από 2,4 εκατομμύρια αυτοκίνητα και περισσότερες από 202.000 μοτοσικλέτες παγκοσμίως. Το κέρδος προ φόρων για το οικονομικό έτος 2022 ήταν 23,5 δισεκατομμύρια ευρώ, με έσοδα που ανήλθαν στα 142,6 δισεκατομμύρια ευρώ. Στις 31 Δεκεμβρίου του 2022, το BMW Group είχε παγκόσμιο έμψυχο δυναμικό 149.475 ατόμων.

Η επιτυχία του BMW Group ανέκαθεν βασιζόταν στη μακροπρόθεσμη συλλογική και υπεύθυνη δράση. Η εταιρεία καθόρισε από νωρίς την πορεία της για το μέλλον και θέτει τη βιωσιμότητα και την αποδοτικότητα των πόρων στο επίκεντρο της στρατηγικής της κατεύθυνσης - από την αλυσίδα εφοδιασμού, μέχρι την παραγωγή, και το τέλος της φάσης χρήσης, για όλα τα προϊόντα της.



Ημερομηνία 29 Σεπτεμβρίου 2023

Θέμα Proactive Care – ψηφιακός concierge για την εξυπηρέτηση πελατών BMW.

Σελίδα 4

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/>

BMW Group Hellas

Κωνσταντίνος Διαμαντής

Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας

Τηλέφωνο: +30 210 9118151

e-mail: konstantinos.diamantis@bmw.gr