

Δελτίο Τύπου
27 Αυγούστου 2025

Proactive Care: Η MINI αναβαθμίζει την εξυπηρέτηση των πελατών σε νέο επίπεδο.

‘RELAX. WE CARE.’: Το MINI Service με Proactive Care εξασφαλίζει μια χαλαρή οδηγική εμπειρία. Η καινοτόμος υπηρεσία, που βασίζεται στην αξιοποίηση των δεδομένων και της τεχνητής νοημοσύνης, λειτουργεί προληπτικά και εξατομικευμένα. Λύσεις, ραντεβού για σέρβις και επιπλέον εφαρμογές προσφέρονται πλέον προληπτικά στους πελάτες της MINI.

Μόναχο. “RELAX. WE CARE.” – αυτή είναι η νέα υπόσχεση εξυπηρέτησης, με την οποία δεσμεύεται η MINI, σε όλες τις συμμετέχουσες αγορές και για τα επιλέξιμα οχήματα, χάρη στην καινοτόμο υπηρεσία «Proactive Care». Το όχημα λειτουργεί σαν ψηφιακός concierge, αναγνωρίζοντας τις υπάρχουσες και ενδεχόμενες ανάγκες σέρβις και επικοινωνώντας προληπτικά με τον πελάτη για να του προτείνει λύσεις.

«Με την εισαγωγή του Proactive Care στην MINI, εφαρμόζουμε πλέον την υπόσχεση εξυπηρέτησης “RELAX. WE CARE.” στην κατηγορία των premium μικρών και compact αυτοκινήτων. Η υπηρεσία λειτουργεί ως ψηφιακός concierge, αναλύοντας προληπτικά όλες τις ανάγκες σέρβις και παρέχοντας προνοητική υποστήριξη στους πελάτες μας. Με αυτόν τον τρόπο, είναι πάντα καλά ενημερωμένοι και οι πιθανές ανάγκες εντοπίζονται εγκαίρως», δηλώνει ο Ralf Hattler, Ανώτερος Αντιπρόεδρος Υποστήριξης Πελατών και Aftersales.

Διάγνωση ελαστικών, μηνύματα σφάλματος και πολλά ακόμα: Εάν οι αισθητήρες του αυτοκινήτου διαπιστώσουν ότι απαιτείται κάποια τεχνική εργασία, ο πελάτης ενημερώνεται προληπτικά για ενδεχόμενα σφάλματα και επερχόμενη συντήρηση, πριν προκύψει ανάγκη άμεσης επέμβασης. Ως εκ τούτου, λαμβάνει εξατομικευμένες υποδείξεις, μέσω του επιθυμητού καναλιού επικοινωνίας: μέσω της εφαρμογής MINI, με μηνύματα στο όχημα, email, SMS ή τηλεφωνικά, μέσω του προτιμώμενου αντιπροσώπου ή ακόμη και με κλήση από την υπηρεσία οδικής βοήθειας. Εάν απαιτείται επίσκεψη στο συνεργείο, υπάρχει δυνατότητα επικοινωνίας με τον προτιμώμενο συνεργάτη σέρβις της MINI, ο οποίος μπορεί να πραγματοποιήσει απομακρυσμένη διάγνωση βάσει της σχετικής αναφοράς. Οι ολοκληρωμένες εργασίες, τα κόστη και τα ραντεβού παράδοσης παρακολουθούνται και η διαχείρισή τους γίνεται με πλήρη διαφάνεια, ανά πάσα στιγμή και από οπουδήποτε.

MINI Service με Proactive Care: Η ικανοποίηση των πελατών πρωταρχική προτεραιότητα.

Στο παρελθόν, οι πελάτες απευθύνονταν οι ίδιοι στον συνεργάτη σέρβις της MINI. Με το MINI Service με Proactive Care η διαδικασία αντιστρέφεται, προσφέροντας μια εντελώς νέα εμπειρία σέρβις που θέτει την ικανοποίηση του πελάτη στο επίκεντρο. Για

τους οδηγούς MINI, αυτό σημαίνει πρωτίστως ένα πράγμα: τη δυνατότητα πλήρους αφοσίωσης στη διασκεδαστική οδήγηση. Αρκεί να κατεβάσουν την εφαρμογή MINI και να ενεργοποιήσουν τη σύμβαση MINI Connected.

Στο επόμενο βήμα, καταχωρείται το όχημα και εισάγονται τα στοιχεία επικοινωνίας του προτιμώμενου συνεργάτη σέρβις MINI. Για να απολαύσουν πλήρως το MINI Service με Proactive Care, οι πελάτες χρειάζεται να συμφωνήσουν στους κανονισμούς προστασίας δεδομένων, να ενεργοποιήσουν τις ειδοποιήσεις push στην εφαρμογή MINI και να δώσουν τη συγκατάθεσή τους για επικοινωνία από την BMW AG ή τον συνεργάτη σέρβις.

Ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία των δεδομένων.

Το BMW Group δίνει ύψιστη σημασία στην προστασία και την ασφάλεια των δεδομένων, ιδίως των προσωπικών. Ως εκ τούτου, οι πληροφορίες συλλέγονται συγκεκριμένα και με ακρίβεια, αποκλειστικά για τις σχετικές υπηρεσίες. Αυτό γίνεται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων της ΕΕ και σε συμμόρφωση με την εθνική νομοθεσία, όπως ο Ομοσπονδιακός Νόμος για την Προστασία Δεδομένων.

Μετά το λανσάρισμα της υπηρεσίας στην Ιταλία και το Ηνωμένο Βασίλειο στις αρχές του 2025, ακολούθησαν η Γερμανία, η Κορέα, η Ισπανία και οι Κάτω Χώρες κατά το δεύτερο τρίμηνο. Στο δεύτερο εξάμηνο του έτους, η υπηρεσία θα επεκταθεί στη Γαλλία, την Κίνα και τις Ηνωμένες Πολιτείες.

Η MINI ταξιδεύει στη Σκωτία χάρη στην τεχνητή νοημοσύνη για τις ανάγκες της νέας καμπάνιας.

Η νέα διαφημιστική καμπάνια για την υπόσχεση εξυπηρέτησης της MINI διαδραματίζεται στα Highlands της Σκωτίας, σε αυθεντικό βρετανικό στίλ, και θα παρουσιαστεί στην έκθεση κινητικότητας IAA. Για την παραγωγή δεν χρειάστηκε ούτε αυτοκίνητο MINI ούτε φωτογραφικό - κινηματογραφικό συνεργείο, καθώς οι εικόνες δημιουργήθηκαν εξ ολοκλήρου με τεχνητή νοημοσύνη. Η καμπάνια θα λανσαριστεί παγκοσμίως τον Οκτώβριο.

** Η διαθεσιμότητα των λειτουργιών διαφέρει ανάλογα με την αγορά.*

- 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 2024, το BMW Group πούλησε πάνω από 2,45 εκατομμύρια αυτοκίνητα και περισσότερες από 210.000 μοτοσυκλέτες παγκοσμίως. Το κέρδος προ φόρων για το οικονομικό έτος 2024 ήταν 11,0 δισεκατομμύρια ευρώ, με έσοδα που ανήλθαν στα 142,4 δισεκατομμύρια ευρώ. Στις 31 Δεκεμβρίου του 2024, το BMW Group είχε παγκόσμιο έμψυχο δυναμικό 159.104 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.

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>

BMW Group Hellas

Κωνσταντίνος Διαμαντής

Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας

Τηλέφωνο: +30 210 9118151

e-mail: konstantinos.diamantis@bmw.gr