

Bemutatkozik a BMW Proaktív Gondoskodás, az ügyfélszolgálat új dimenziója

+++ A bajor prémiumgyártó újdonsága minden korábbinál kényelmesebb ügyintézést ígér +++ Az ügyfelekkel való kapcsolattartás elsődleges platformját a digitális felületek adják +++

A BMW Group egy új, adatalapú és mesterséges intelligenciával támogatott ügyfélkapcsolati megoldást mutat be: a BMW Proaktív Gondoskodás olyan új eszközöket és ajánlásokat tartogat, amelyeknek köszönhetően a bajor prémiumgyártó modellje képes önmagától felismerni és megjósolni a közelgő szervizigényeket, így sok esetben az ügyfél igényeihez igazodva, proaktívan képes megoldást kínálni. Az aktuális és közelgő modellgenerációk első alkalmazásai már működnek, ezeket a következő években folyamatosan fejlesztik a mérnökök és újabb innovatív funkciókkal látják el.

Minden korábbinál kényelmesebb ügyintézés

A BMW modelljei a közelgő szervizigényekkel kapcsolatos adatokat már évek óta közvetlenül megküldik a márkakereskedő partnernek – miután a bajor prémiummárka ügyfele hozzájárult ahhoz –, így lehetővé téve a célzott interakciót a gyártó és az ügyfél között. Mindeddig az ügyfélnek kellett felkeresnie márkakereskedő partnerét, mostantól azonban a BMW előrelátóan jelentkezik. A portfólióban szereplő márkakereskedői szolgáltatási követelmények folyamatosan bővülnek, ahol pedig lehetséges, a mesterséges intelligencia széles területe által nyújtott előnyökkel is kiegészülnek. Az eredmény az ügyfélszolgálat új dimenziója.

Szervizigény esetén milyen előnyöket kínál a BMW Proaktív Gondoskodás?

Hibaüzenetek, szervizigény – az adatelemzés és az ügyfélpreferenciák előzetes rögzítése minden esetben egyedi megoldási javaslatokat tesz lehetővé. Az ügyfelekkel való kapcsolattartás elsődleges platformját ez esetben is a digitális

felületek adják: attól függően, hogy milyen segítségre van szükség, az ügyfél a My BMW okosalkalmazásban, a BMW modell fedélzeti operációs rendszerén keresztül, e-mailben, az általa kijelölt márkakereskedő partneren keresztül vagy a Roadside Assistance telefonhívásával kap értesítést. A BMW Proaktív Gondoskodás hosszútávon javítja az ügyfelek szervizélményét – a saját kezűleg elvégezhető megoldásokra irányuló tippektől kezdve (például egy probléma megoldása a távolról is feltelepíthető rendszeres szoftverfrissítéseknek (Remote Software Upgrades) köszönhetően), a mobilitás biztosítása érdekében nyújtott rugalmas támogatáson keresztül, egészen a nemzetközi márkakereskedői hálózat megfelelő partnerének kiválasztásáig, amennyiben a szervizlátogatás nem kerülhető el. Az online időpont-egyeztetés, a személyre szabott okos videókommunikáció és az online fizetési lehetőség csupán néhány a lehetséges opciók közül.

Hatalmas lépés a szervizígéreték és az elérhetőség terén

A BMW Proaktív Gondoskodás az összes olyan BMW modell esetében elérhető, amelynek fedélzetén BMW 7.0 vagy annál frissebb (2019/07 havi verziótól elérhető) operációs rendszer fut. A bajor prémiummárka ügyfelének csupán egy aktív BMW ConnectedDrive szerződéssel kell rendelkeznie, majd regisztrálnia autóját a My BMW okosalkalmazásban vagy a márka hivatalos weboldalán a személyre szabott BMW ID segítségével, elérhetőségeit is elmentve*. Ahhoz, hogy a BMW modellje sikeresen gyűjtse be és továbbítsa a közelgő szervizigényekhez szükséges adatokat, az ügyfélnek el kell fogadnia az erre vonatkozó adatvédelmi szabályzatot, engedélyeznie kell az értesítések fogadását a My BMW okosalkalmazásban és hozzá kell járulnia a BMW AG vagy a vállalatcsoport valamelyik márkakereskedő partnere oldalán megkötött szerződéshez. Az elvégzett munkálatok részletei és költségei, valamint a jármű átvételének ideje minden pillanatban az ügyfél rendelkezésére áll.

A BMW számára kiemelten fontos az adatvédelem és az átláthatóság

A BMW Group kiemelt jelentőséget tulajdonít a személyes adatok bizalmas kezelésének és megóvásának. Az adatvédelem és az adatbiztonság a BMW Group számára a legmagasabb szintű prioritást élvezi. A BMW elkötelezte magát a határozott célú adatgyűjtés mellett, amely azt jelenti, hogy a körütekintően gyűjtött adatokat kizárólag a meghatározott szolgáltatásokhoz használják fel. A BMW Group maradéktalanul betartja az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete és az azt kiegészítő nemzeti jogszabályok, például a német szövetségi adatvédelmi törvény szerinti aktuális előírásokat. Ez a modellekbe épített rendszerek használatára is vonatkozik.

A BMW Proaktív Gondoskodás égisze alatt a bajor prémiummárka egy merőben új szervizélményt kínál ügyfeleinek, tevékenységének középpontjába pedig még inkább ügyfelei elégedettségét helyezi.

*A BMW Proaktív Gondoskodás elérhető szolgáltatásai országonként változhatnak

**

További információ:

Salgó András, vállalati kommunikációs menedzser

Tel.: +36 29 555 115; e-mail: Andras.Salgo@bmw.hu

A BMW Group magyar nyelvű sajtóoldala a következő címen érhető el:

www.press.bmwgroup.com/pressclub/p/hu/startpage.html

A BMW Group

A BMW, a MINI, a Rolls-Royce és a BMW Motorrad márkák tulajdonosaként a BMW Group a világ vezető prémium autó- és motorkerékpár-gyártó vállalata, amely prémium pénzügyi és mobilitási szolgáltatásokat is kínál. A BMW Group világszerte több mint 30 járműgyártó és -összeszerelő létesítményt üzemeltet, termékeit pedig értékesítési hálózatán keresztül a világ több mint 140 országában forgalmazza.

2022-ben a BMW Group közel 2,4 millió darab gépkocsit és több mint 202 000 darab motorkerékpárt értékesített világszerte. 142,6 milliárd eurós összbevételével a vállalat a 2022-es pénzügyi évben 23,5 milliárd eurós nyereséget termelt. A 2022. december 31-i összesítés szerint a BMW Group világszerte 149 475 embert foglalkoztat.

A BMW Group sikerét hosszú távú gondolkodással és felelős működéssel alapozta meg. A vállalat stratégiájának alapvető része a környezetvédelmi szempontból és szociálisan is fenntartható értéklánc, a termékei által képviselt, mindenre kiterjedő felelősség és az erőforrások megőrzése iránti elkötelezettség.



www.bmw.hu

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/>