

Comunicato stampa  
26 novembre 2025

## Proactive Care: MINI porta il servizio clienti a un livello superiore



**“RELAX. WE CARE.”: con il servizio Proactive Care, MINI assicura una piacere di guida senza pensieri. Il servizio innovativo, basato sui dati che la vettura trasmette e su sistemi di intelligenza artificiale, opera in modo proattivo e autonomo. Soluzioni, appuntamenti per l’assistenza tramite la MINI APP e altre funzioni aggiuntive vengono ora offerti proattivamente-ai clienti MINI.**

**Monaco. “RELAX. WE CARE.”** – È questa la nuova promessa di assistenza valida ora anche per MINI, disponibile in tutti i mercati aderenti - tra cui l’Italia - e per i veicoli compatibili, grazie all’innovativa offerta Proactive Care. Il veicolo si comporta come un vero e proprio concierge digitale, in grado di rilevare eventuali esigenze di assistenza attuali o prevedibili e di contattare proattivamente il cliente con soluzioni su misura.

“Con MINI Proactive Care introduciamo la nostra promessa di assistenza “RELAX. WE CARE.” anche nel segmento premium delle auto piccole e compatte. Il nostro servizio agisce come un vero e proprio concierge digitale: analizza in modo proattivo tutte le esigenze di assistenza e fornisce un supporto tempestivo ai nostri clienti. In questo modo, i nostri clienti sono sempre ben informati e i potenziali interventi vengono individuati con largo anticipo”, dichiara Ralf Hattler, Senior Vice President Customer Support.

Controllo degli pneumatici, messaggi di errore e molto altro ancora: se i sensori del veicolo rilevano la necessità di un intervento, il cliente viene informato in modo proattivo su eventuali anomalie e interventi di manutenzione imminenti, prima che diventino urgenti. Al cliente vengono proposte soluzioni personalizzate, a seconda delle sue preferenze: tramite la MINI App, con un messaggio inviato direttamente a bordo, via e-mail, SMS, telefono, dal proprio Centro MINI Service di fiducia o persino attraverso una chiamata diretta all'assistenza stradale. Se è richiesto un intervento in officina, viene fornito un collegamento diretto al centro assistenza MINI preferito, che può effettuare una diagnosi da remoto sulla base del report ricevuto. Tutti i dettagli relativi agli interventi eseguiti e agli appuntamenti per la riconsegna sono sempre consultabili tramite App e gestibili in modo trasparente, in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo.

## **Servizio MINI Proactive Care: la soddisfazione del cliente al primo posto**

Se in passato erano i clienti a contattare il proprio centro di assistenza MINI, con il servizio MINI Proactive Care questo principio viene ribaltato, dando vita a un'esperienza di assistenza completamente nuova che mette la soddisfazione del cliente ancora più al centro. Per chi guida una MINI, questo significa una cosa sopra tutte: potersi concentrare solo sul piacere di guida. Per farlo, basta scaricare la MINI App e attivare l'account MINI Connected. In seguito, occorre registrare il veicolo e inserire il proprio Centro MINI Service preferito, insieme ai dati di contatto. Per vivere appieno l'esperienza del servizio MINI Proactive Care, è richiesta l'accettazione delle normative sulla protezione dei dati, l'attivazione delle notifiche push nella MINI App e il consenso a ricevere comunicazioni da parte di BMW AG o del partner di assistenza.

## **Massima attenzione alla protezione dei dati**

Il BMW Group attribuisce massima importanza alla protezione e alla sicurezza dei dati, in particolare di quelli personali. Per questo motivo, le informazioni vengono raccolte in modo mirato e preciso, esclusivamente per i servizi pertinenti. Il tutto avviene nel pieno rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'EU e delle normative nazionali.

## **La campagna realizzata con l'intelligenza artificiale mostra MINI in Scozia**

L'attuale campagna pubblicitaria dedicata al nuovo servizio di assistenza MINI è ambientata nelle Highlands scozzesi, in perfetto stile British. Per la sua realizzazione non sono stati necessari né una MINI reale né una troupe fotografica o cinematografica: le immagini sono state generate interamente tramite intelligenza artificiale. La campagna è stata lanciata, a livello globale a partire da ottobre e si prevede di utilizzarla anche per il mercato italiano nei prossimi mesi.

Per ulteriori informazioni:

**Cristiana Raffaella Lattuada**

PR & Communication MINI

E-mail: [cristiana.lattuada@bmw.it](mailto:cristiana.lattuada@bmw.it)

Tel: +39-02-51610-710

Media website: <http://www.press.bmwgroup.com> e <http://bmw.lulop.com>

## Il BMW Group

Con i suoi quattro marchi BMW, MINI, Rolls-Royce e BMW Motorrad, il BMW Group è il costruttore leader mondiale di auto e moto premium e offre anche servizi finanziari premium. Il BMW Group comprende oltre 30 stabilimenti di produzione nel mondo ed ha una rete di vendita globale in più di 140 Paesi.

Nel 2024, il BMW Group ha venduto oltre 2,45 milioni di automobili e più di 210.000 motocicli in tutto il mondo. L'utile al lordo delle imposte nell'esercizio finanziario 2024 è stato di 11,0 miliardi di euro con un fatturato di 142,4 miliardi di Euro. Al 31 dicembre 2024, il BMW Group contava un organico di 159.104 dipendenti.

Il successo economico del BMW Group si fonda da sempre su una visione a lungo termine e su un'azione responsabile. La sostenibilità è un elemento centrale della strategia aziendale del Gruppo e interessa ogni fase del ciclo di vita dei prodotti, dalla catena di approvvigionamento alla produzione, fino al termine della loro vita utile.

BMW Group Italia è presente nel nostro Paese da oltre 50 anni e vanta oggi 4 società che danno lavoro a 850 collaboratori. La filiale italiana è uno dei sei mercati principali a livello mondiale per la vendita di auto e moto del BMW Group.

[www.bmwgroup.com](http://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/>