

Persbericht

26 september 2023

Proactive Care – de digitale conciërge voor BMW Customer Service.

Proactive Care – de digitale conciërge voor BMW Customer Service.

**+++ Nieuwe servicebelofte biedt klanten meer gemak +++
"digital-first" aanpak van klantcontact +++.**

Rijswijk. BMW Group introduceert nieuwe op data- en AI gebaseerde services voor BMW rijders. Met Proactive Care kan de auto zelfstandig benodigd en toekomstig onderhoud signaleren. Het is een digitale conciërge die onderhoudsvereisten kan afstemmen op de behoefte van de BMW rijder en ook proactief oplossingen kan aandragen. De eerste applicaties van Proactive Care zijn al beschikbaar voor de meest recente en binnenkort te introduceren nieuwe modellen van BMW. Het servicepakket van Proactive Care wordt de komende jaren verder uitgebreid met meer innovatieve functionaliteiten.

Meer comfort voor BMW gebruikers.

BMW modellen sturen al enkele jaren service gerelateerde data direct uit de auto naar de BMW dealer, mits de rijder daarvoor toestemming geeft. Dit bevordert de interactie tussen klanten en BMW dealers. Tot dusver moest de klant meestal zelf actief de BMW dealer benaderen voor het laten uitvoeren van service. De omvang van de servicevereisten breidt echter constant uit en daarbij kan de inzet van Artificial Intelligence (AI) een voordeel bieden. Het resultaat is Proactive Care, de volgende fase in de evolutie op het snijvlak van connected voertuigen en customer service.

Welke voordelen biedt het Proactive Care aanbod als service is vereist?

Digitale diagnose van de staat van de banden, storingsmeldingen in de auto of benodigd onderhoud – oplossingen zijn op maat aan te dragen dankzij data-analyse en rekening houdend met de voorkeuren van de klant. De 'digital first' aanpak staat daarbij voorop: afhankelijk van wat nodig is, krijgt de BMW rijder een melding via de My BMW App, via een notificatie in de auto, via e-mail, van zijn voorkeursdealer of via de telefoon voor hulpverlening. Proactive Care verbetert aldus de servicebeleving op de lange termijn – variërend van tips (bijvoorbeeld hoe een probleem via Remote Software Upgrade is op te lossen) tot flexibele ondersteuning om mobiliteit te garanderen of het aanraden van de juiste dealer als een bezoek aan de werkplaats niet langer kan uitblijven. Online afspraken maken, een gepersonaliseerde servicevideo en online betalingen zijn

Firma
BMW Nederland bv
BMW Group Company

Postadres
Postbus 5808
2280 HV Rijswijk

Bezoekadres
Einsteinlaan 5
2289 CC Rijswijk

Telefoon
(070) 41 33 222

Fax
(070) 39 07 771

Internet
www.bmw.nl
www.mini.nl

Persbericht
Datum 26 september 2023
Onderwerp Proactive Care – de digitale conciërge voor BMW Customer Service.
Blad 2

slechts een greep uit de vele mogelijke opties.

Grote sprong voorwaarts in belofte en beschikbaarheid van service.

Proactive Care is wereldwijd beschikbaar voor alle BMW modellen met BMW Operating System 7 en hoger (vanaf versie 07/2019). Een actieve BMW ConnectedDrive overeenkomst is vereist en klanten dienen hun BMW te registreren in de My BMW App of in de My BMW portal met de BMW ID, en dienen hun contactgegevens op te slaan*. Om het verzamelen van data mogelijk te maken moeten gebruikers van Proactive Care de Privacy Policy in de auto accepteren – om het toesturen van meldingen in de My BMW App mogelijk te maken – en toestemming te geven aan BMW AG of hun dealer om met hen contact op te nemen. Informatie over de omvang van het onderhoud, de kosten van de werkzaamheden en wanneer de BMW weer klaar is om op te halen staat de klant te allen tijde en transparant ter beschikking.

Databescherming en transparantie zijn cruciaal voor BMW.

BMW Group hecht zeer grote waarde aan vertrouwen en integriteit als het gaat om persoonlijke gegevens. Databescherming en -veiligheid hebben de hoogste prioriteit. BMW heeft zich gecommitteerd aan het verzamelen van data voor specifieke doeleinden. Dit houdt in dat data uitsluitend voor de van toepassing zijnde services worden verzameld. BMW Group respecteert daarbij de huidige geldende AVG-wetgeving die is gebaseerd op de General Data Protection Regulation van de Europese Unie. Dit geldt ook voor het gebruik van de systemen die zijn geïnstalleerd in de auto. Met Proactive Care biedt BMW een compleet nieuwe servicebeleving voor zijn klanten en komt klanttevredenheid nog centraler te staan in alle serviceprocessen.

* Het service-aanbod van Proactive Care kan per land verschillen.

Rijswijk, 26 september 2023

Noot voor de redactie

BMW Nederland Corporate Communications

Persbericht
Datum 26 september 2023
Onderwerp Proactive Care – de digitale conciërge voor BMW Customer Service.
Blad 3

Informatie:

BMW Group Nederland, Corporate Communications
Bryan Barendrecht
Tel.: (0)70 41 33 338
bryan.barendrecht@bmw.nl / www.press.bmwgroup.nl

Wilt u geen persberichten meer van ons ontvangen? Klik [hier](#)

Volg BMW Nederland op Facebook, Twitter, YouTube en Instagram.



BMW Group.

BMW Group is met de merken BMW, MINI, Rolls-Royce en BMW Motorrad wereldwijd de leidende fabrikant van premium auto's en motorfietsen en biedt ook premium financiële en mobiliteitsdiensten. Het BMW Group productienetwerk bestaat uit 30 productie- en assemblagevestigingen wereldwijd; het verkoop- en distributienetwerk spreidt zich uit over meer dan 140 landen.

In 2022 verkocht BMW Group wereldwijd bijna 2,4 miljoen personenauto's en meer dan 202.000 motorfietsen wereldwijd. De winst vóór belastingen in het boekjaar 2022 bedroeg € 23,5 miljard op een omzet van € 142,6 miljard. Per 31 december 2022 telde BMW Group 149.475 medewerkers.

Het succes van BMW Group is altijd gebaseerd geweest op langetermijndenken en verantwoord handelen. Het bedrijf zette de koers voor de toekomst in een vroeg stadium in, waarbij duurzaamheid en efficiënt resourcemangement consequent centraal staan in zijn strategische richting, van de toeleveringsketen, via de productie tot het einde van de gebruiksfase van alle producten.

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/>