

Informacja prasowa
27 września 2023 r.

Proactive Care - cyfrowy concierge do obsługi klienta BMW.

+++Nowa usługa oferuje większą wygodę dla klientów +++ Podejście „digital-first” do kontaktu z klientem +++

Monachium. BMW Group prezentuje nową, opartą na danych i sztucznej inteligencji ofertę w zakresie obsługi klienta. Proactive Care obejmuje nowe narzędzia i oferty, które pozwalają pojazdowi samodzielnie identyfikować istniejące i przewidywalne wymagania serwisowe, dzięki czemu w wielu przypadkach może on antycypować potrzeby klienta i proaktywnie oferować rozwiązania. Pierwsze aplikacje dla istniejących i nadchodzących generacji pojazdów są już dostępne. W najbliższych latach będą one stale wzbogacane o kolejne innowacyjne funkcje.

Większy komfort dla klientów BMW.

Pojazdy BMW już od kilku lat wysyłają dane serwisowe bezpośrednio z pojazdu do dealera BMW po potwierdzeniu przez klienta, umożliwiając w ten sposób ukierunkowaną interakcję między klientami a dealerami BMW. Do tej pory to klient sam musiał zwracać się do swojego partnera BMW - teraz BMW proaktywnie zwraca się do klienta. Wymagania dotyczące usług dealerskich zawarte w portfolio są stale rozszerzane i tam, gdzie ma to sens, wzbogacane o korzyści płynące ze sztucznej inteligencji. Rezultatem jest kolejny etap ewolucji w obszarze łączności pojazdów i obsługi klienta.

Jakie korzyści oferuje Proactive Care, gdy wymagany jest serwis?

Indywidualne propozycje rozwiązań, np. dotyczących wymagań serwisowych, są możliwe dzięki analizie danych i rejestrowaniu preferencji klientów. Obowiązuje tu podejście digital-first: w zależności od tego, co jest potrzebne, klient jest powiadamiany za pomocą wiadomości w aplikacji My BMW, powiadomienia w samochodzie, wiadomości e-mail czy przez wybranego opiekuna. Proactive Care poprawia jakość obsługi klienta w dłuższej perspektywie – m.in. poprzez elastyczne wsparcie w celu zagwarantowania mobilności lub poprzez sugerowanie odpowiedniego dealera w globalnej sieci dealerskiej, jeśli nie można uniknąć wizyty w warsztacie. Planowanie spotkań online i spersonalizowane wideo serwisowe, w tym obsługa płatności online, to tylko niektóre z możliwych opcji.

Informacja prasowa

Data 27 września 2023 r.

Temat **Proactive Care - cyfrowy concierge do obsługi klienta BMW.**

strona 2

Skok milowy w zakresie obietnic i dostępności usług.

Usługa Proactive Care jest dostępna na całym świecie dla wszystkich modeli BMW z systemem operacyjnym BMW w wersji 7 lub nowszej (od wersji 07/2019). Wymagana jest aktywna umowa BMW ConnectedDrive oraz zarejestrowanie pojazdu w aplikacji My BMW lub w portalu My BMW za pomocą identyfikatora BMW ID i zapisanie swoich danych kontaktowych.* Aby gromadzenie danych było możliwe, klient musi zaakceptować Politykę prywatności w pojeździe, włączyć powiadomienia push w aplikacji My BMW i wyrazić zgodę na kontakt ze strony BMW AG lub partnera serwisowego BMW. Zakres przeprowadzonych prac, ich koszty oraz termin gotowości pojazdu do odbioru są zawsze dostępne dla klienta w przejrzysty sposób.

Ochrona danych i przejrzystość są dla BMW najważniejsze.

BMW Group przywiązuje dużą wagę do poufności i integralności danych osobowych. Ich ochrona i bezpieczeństwo mają dla BMW Group najwyższy priorytet. BMW zobowiązało się do gromadzenia danych w określonych celach. Oznacza to, że są one gromadzone w sposób inteligentny wyłącznie na potrzeby dedykowanych usług. BMW Group przestrzega aktualnego stanu prawnego zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych Unii Europejskiej i uzupełniającymi przepisami krajowymi. Dotyczy to również korzystania z systemów zainstalowanych w pojeździe.

Dzięki usłudze Proactive Care BMW oferuje swoim klientom zupełnie nowe doświadczenie w zakresie usług i jeszcze mocniej stawia satysfakcję klienta w centrum swoich działań.

*Zakres usługi Proactive Care może się różnić w zależności od kraju.

Wskazane dane dotyczące zużycia paliwa, emisji CO₂ i zużycia energii zostały ustalone na podstawie nowej procedury WLTP określonej w Rozporządzeniu (UE) 2017/1151 z dnia 1 czerwca 2017 r. w uzupełnieniu Rozporządzenia (WE) nr 715/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie homologacji typu pojazdów silnikowych w odniesieniu do emisji zanieczyszczeń pochodzących z lekkich pojazdów pasażerskich i użytkowych oraz w sprawie dostępu do informacji dotyczących naprawy i utrzymania pojazdów w brzmieniu obowiązującym w chwili udzielenia homologacji. Dotyczą one pojazdów w Niemczech. Podane zakresy uwzględniają różnice wynikające z wybranych rozmiarów kół i opon oraz ewentualnego wyposażenia dodatkowego.

BMW Group Polska

Adres:
ul. Wołoska 22A
02-675 WarszawaTelefon
+48 (0)22 279 71 00Faks
+48 (0)22 331 82 05www.bmw.pl

Informacja prasowa

Data 27 września 2023 r.

Temat **Proactive Care - cyfrowy concierge do obsługi klienta BMW.**

strona 3

Wszystkie wartości zostały już ustalone zgodnie z nowym cyklem testowym WLTP. Podatki i inne opłaty samochodowe uwzględniające (również) emisję CO₂ oraz ewentualne bonifikaty obliczane są na podstawie wartości WLTP. Więcej informacji o procedurze pomiarowej WLTP można znaleźć na stronie www.bmw.com/wltp.

Więcej informacji dotyczących oficjalnego zużycia paliwa oraz specyficznej emisji CO₂ nowych samochodów osobowych można uzyskać we wszystkich salonach sprzedaży.

W przypadku pytań prosimy o kontakt:

Hubert Fronczak

BMW Group Polska

telefon: 728 874 121

e-mail: hubert.fronczak@bmw.pl**BMW Group**

BMW Group, reprezentująca marki BMW, MINI, Rolls-Royce i BMW Motorrad, jest wiodącym na świecie producentem samochodów i motocykli w segmencie premium, a także dostawcą wysokiej jakości usług finansowych i mobilnościowych. Sieć produkcyjna BMW Group obejmuje ponad 30 zakładów produkcyjnych i montażowych na całym świecie; firma dysponuje międzynarodową siecią dystrybucji w ponad 140 krajach.

W roku 2022 firma BMW Group sprzedała ponad 2,4 miliona samochodów oraz ponad 202 tysiące motocykli na całym świecie. Dochód przed opodatkowaniem w roku finansowym 2021 wyniósł 16,1 mld euro przy obrotach wynoszących 111,2 mld euro. Według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. w BMW Group było zatrudnionych 118 909 pracowników.

Podstawą sukcesu BMW Group były zawsze odpowiedzialne działania i perspektywiczne myślenie. Firma już na wczesnym etapie wyznaczyła kierunek na przyszłość i konsekwentnie koncentruje się na zrównoważonym rozwoju i ochronie zasobów, poczynsz od łańcucha dostaw poprzez produkcję aż po końcową fazę użytkowania wszystkich produktów.

www.bmwgroup.comFacebook: <https://www.facebook.com/BMW.Polska>Twitter: https://twitter.com/BMW_PolskaYouTube: <http://www.youtube.com/BMWPolska>Instagram: <https://www.instagram.com/bmwpolska>LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bmw-group/>**BMW Group Polska**

Adres:
ul. Wołoska 22A
02-675 Warszawa

Telefon
+48 (0)22 279 71 00

Faks
+48 (0)22 331 82 05

www.bmw.pl