



Comunicat de presă
18 februarie 2019

Mai multă transparență în service: deviz digital de service însoțit de explicații video

București. BMW Group România introduce un nou serviciu digital care să îmbunătățească experiența oferită clientului în service. Devizul de service este prezentat acum clar pe un suport digital și cu explicații video. Interacțiunea cu service-ul nu a fost niciodată mai simplă și mai transparentă. Soluția poate fi accesată oricând, printr-un link, într-un format responsive, atât de pe telefonul mobil, cât și de pe calculator.

Transparent, clar și accesibil – devizul digital de service în cinci pași simpli.

La prezentarea clientului în service, asistentul de service explică clientului opțiunea de deviz digital de service Smart Video Communication SVC.

La inspecția mașinii, tehnicianul de service realizează un video explicativ, prezentând defecțiunile și problemele identificate.

Clientul primește informația sub forma unui link care deschide un formular web într-un format responsive, adaptat pentru a putea fi citit atât pe calculator, cât și pe telefonul mobil.

Fiecare operațiune de service este explicată în prezentarea video, iar clientul are posibilitatea, printr-un simplu click, să selecteze doar operațiunile pe care le consideră necesare.

Pe baza selecției, clientul primește imediat costul total al intervențiilor, iar atelierul este notificat automat cu privire la operațiunile aprobate de client.

Noi soluții și servicii pentru clienții BMW Group

Devizul digital de service Smart Video Communication este disponibil pentru moment la o serie de dealeri selectați și este de așteptat să fie extins la nivelul întregii rețele în curând. Demersul este parte a efortului BMW Group România de a extinde gama de soluții și servicii oferite clienților săi pentru o experiență mai bună atât la nivel de vânzări, cât și la nivel de service.



Data 18 februarie 2019
Titlu Mai multă transparență în service: deviz digital de service însoțit de explicații video
Pagina 2

Clienții BMW și MINI dispun de o gamă unică de servicii, mereu în expansiune:

Din 2019, clienții au posibilitatea să solicite, printr-un formular on-line de pe pagina www.bmw.ro, informații despre acțiunile tehnice și de rechemare în service la care este supus automobilul deținut.

Un alt serviciu nou lansat este posibilitatea de a solicita o programare în service prin formularul de pe pagina fiecărui service autorizat în parte. Proiectul-pilot a demarat cu Service Filaret.

Toate modelele BMW și MINI livrate în România dispun de sistemele Condition Based Services și Teleservices. Acestea monitorizează modul în care automobilul este utilizat și monitorizează când trebuie realizate operațiunile de revizie în service. Folosind un SIM integrat în automobil, sistemul notifică automat service-ul selectat de utilizator cu privire la operațiunile care trebuie să fie realizate. Ulterior, clientul este contactat de service pentru programare.

Pentru informații suplimentare, vă rugăm contactați:

BMW Group România

Alexandru Șeremet

Tel.: +40-726-266-224

E-mail: alexandru.seremet@bmwgroup.com

BMW Group

Datorită celor patru mărci ale sale - BMW, MINI, Rolls-Royce și BMW Motorrad -, BMW Group este liderul mondial al constructorilor premium de automobile și motociclete și oferă servicii financiare și de mobilitate premium. Rețeaua de producția a BMW Group cuprinde 30 de facilități de producție și asamblare în 14 țări; compania are o rețea globală de vânzări în peste 140 de țări.

În 2018, BMW Group a vândut, la nivel mondial, peste 2.490.000 de automobile și peste 165.000 de motociclete. În anul fiscal 2017, profitul brut a fost de 10,655 miliarde de euro, iar veniturile au fost de 98,678 miliarde de euro. La 31 decembrie 2017, BMW Group dispunea de o forță de muncă de 129.932 de angajați.



Data 18 februarie 2019
Titlu Mai multă transparență în service: deviz digital de service însoțit de explicații video
Pagina 3

Dintotdeauna, succesul BMW Group s-a bazat pe gândirea pe termen lung și pe acțiunea responsabilă. Astfel, compania a pus bazele unei dezvoltări durabile în plan ecologic și social prin lanțul de valori, responsabilitatea vastă a produselor și un angajament clar pentru conservarea resurselor ca parte integrantă a strategiei sale.

www.bmwgroup.com; www.bmw.ro

Facebook: <http://www.facebook.com/BMW.Romania>

Twitter: <http://twitter.com/bmwromania>

YouTube: <http://www.youtube.com/bmwgroupromania>

Site-uri de presă:

press.bmwgroup.com/romania