

Comunicat de presă

21 mai 2019

Proiecte și investiții în rețeaua BMW Group pentru o mai bună experiență în service

- Extinderea rețelei de service - mai accesibil ca niciodată: șapte rețele noi de service deschise în ultimii patru ani.
- Investiție importantă la Pitești, cu proiect de extindere pe parcursul acestui an.
- Noi servicii digitale lansate pentru a face interacțiunea cu service-ul mai simplă.
- Programe speciale pentru cei care au importat modele second-hand BMW.

București. BMW Group are în derulare un pachet amplu de proiecte care au ca obiectiv îmbunătățirea experienței în service pentru clienții BMW și MINI. În prim-plan este extinderea rețelei de service, cu investiții importante în ultimii ani, alături de un set amplu de pachete de soluții digitale care asigură ușurință în utilizare și mai multă transparență.

O rețea puternică de service

Alături de extinderea rețelei de dealeri, BMW Group a beneficiat de investiții importante în noi centre de service. Acestea creează o rețea puternică la nivel național și face pentru clienți accesul mai facil pentru întreținere și reparații și cresc competitivitatea rețelei.

În ultimii patru ani au fost deschise șapte service-uri noi dedicate BMW în Bacău, Bistrița, Buzău, Craiova, Pitești, Suceava, Târgu Mureș, fără a include cele trei centre complete de vânzări și service deschise în aceeași perioadă.

Cea mai nouă investiție în derulare, la Pitești, este proiectul dealerului BMW Auto Cobălcescu, care este deja activ în București. Service-ul include trei posturi pentru mecanică, trei posturi pentru electrică, un post pentru geometrie roți și patru posturi pentru caroserie și sunt preconizate noi investiții continue pentru o extindere treptată în decursul acestui an. Investiția a creat 12 locuri de muncă cu pregătire ridicată și este un exemplu al impactului local pe care îl au aceste investiții.

Comunicat de presă

Titlu Proiecte și investiții în rețeaua BMW Group pentru o mai bună experiență în service
Pagina 2

Proiectul din Pitești este urmat de o nouă investiție la Buzău din partea Proleasing Motors, un alt partener cu tradiție al mărcii cu un centru important în Ploiești.

Cu două centre complete de service și vânzări, rețeaua MINI include și o rețea națională de service-uri autorizate în Timișoara, Oradea, Cluj, Iași și Ploiești.

"Beneficiem de angajamentul unor antreprenori locali, cu experiență în rețeaua BMW Group, care se extind și creează sinergii pentru eficiență operațională. În același timp, aceștia au șansa să folosească experiența acumulată în alte orașe din apropiere", explică Wolfgang Schulz, director general BMW Group România.

Soluții digitale

Dezvoltarea soluțiilor digitale pentru clienții mărcii sunt parte din strategia globală BMW Group. Deja din 2017, prin BMW Teleservices, automobilul comunică automat cu centrul de service și îl informează cu privire la următorul termen pentru operațiunile de revizie. Astfel, centrul de service poate acționa în consecință și contacta clientul pentru programarea reviziei.

Pentru o comunicare rapidă și transparentă cu service-ul a fost introdus de la începutul acestui an și sistemul Smart Video Communication. Astfel, 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. Această tehnologie permite o comunicare clară și transparentă cu clientul, fără ca acesta să fie nevoie să se deplaseze de fiecare dată la service.

Soluția este integrată cu succes în rețea și se preconizează ca până la final de iunie să fie disponibilă în toate centrele din țară. În acest moment sunt transmise aproximativ 20 de comunicări cu suport Smart Video Communication per service și

Comunicat de presă

Titlu Proiecte și investiții în rețeaua BMW Group pentru o mai bună experiență în service
Pagina 3

aproximativ 200 la nivelul întregii rețele pe săptămână. Numărul de astfel comunicări a crescut de la 237 în ianuarie la 667 în februarie și 958 în aprilie. Este de așteptat ca trendul crescător să se mențină.

Mai multe detalii aici: <http://press.bmwgroup.com/AYX8v>

Film de prezentare aici: <https://youtu.be/B6BSLAHtrrY>

Programări on-line

Un alt proiect în derulare este cel de programări on-line în service, disponibil din site-ul dedicat al fiecărui service. Soluția on-line asigură o comunicare clară cu dealerul și o transparență în ceea ce privește disponibilitatea intervalelor orare pentru programare pentru client. Proiectul-pilot include service-urile Filaret Service, Proleasing Motors, Group West Motors, urmând a fi extins treptat și către restul rețelei.

Puterea unui singur formular

Pentru clienții de automobile achiziționate second-hand, BMW a creat un formular pe pagina mărcii (www.bmw.ro) prin care clienții pot trimite mai multe solicitări pentru rețeaua de service: inclusiv pentru manuale de utilizare gratuite, în format electronic, sau pentru verificarea dacă automobilul este supus unor acțiuni tehnice sau de rechemare.

<https://www.bmw.ro/greymarket>

Suplimentar, clienții pot afla pe baza seriei de șasiu dacă automobilul deținut este încadrat într-o acțiune tehnică sau de rechemare, printr-o verificare on-line automată.

<https://www.bmw.ro/ro/topics/offers-and-services/campanii-tehnice.html>

Dacă automobilul este afectat de o acțiune tehnică sau de rechemare, clienții trebuie să se adreseze ulterior unui service autorizat pentru detalii și o eventuală programare, toate serviciile fiind gratuite.

Comunicat de presă

Titlu Proiecte și investiții în rețeaua BMW Group pentru o mai bună experiență în service

Pagina 4

80.000 de modele BMW - Welcome to Romania

Parcul de automobile BMW cu o vechime de până la 10 ani este estimat că va ajunge la 80.000 de automobile până la sfârșitul acestui an, un plus de 15% față de anul precedent. Dintre acestea, 4 din 5 sunt importuri second-hand și este posibil să nu ajungă niciodată la un service autorizat BMW.

În acest context, serviciile gratuite on-line de verificare dau posibilitatea clienților să se informeze rapid și simplu cu privire la acțiunile tehnice și de rechemare de care pot beneficia gratuit.

Pentru a încuraja accesul clienților în service-urile oficiale BMW, marca a inițiat un program de pachete de service gratuite sau la prețuri speciale. Astfel, proprietarii de automobile cu vechime între 5 și 10 ani, care sunt înmatriculate în România de cel puțin trei luni și care nu au fost niciodată într-un service oficial BMW, beneficiază de un schimb gratuit de ulei și filtru de ulei (oferta include atât prețul componentelor, cât și al manoperei și este disponibilă la un număr selectat de centre de service).

În același timp, este în curs de demarare o campanie pentru revizii ale frânelor (piese și manoperă) cu reducere de 30% pentru modele vechi din familia BMW Seria 3, Seria 5, X1, X3 și X5. Aceasta va fi demarată în perioada imediat următoare la mai multe service-uri din rețea în efortul de a oferi servicii competitive clienților cu vârste ridicate.

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

**Comunicat de presă**

Titlu Proiecte și investiții în rețeaua BMW Group pentru o mai bună experiență în service

Pagina 5

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 2018, profitul brut a fost de 9,815 miliarde de euro, iar veniturile au fost de 97,480 miliarde de euro. La 31 decembrie 2018, BMW Group dispunea de o forță de muncă de 134.682 de angajați.

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