

Comunicat de presă

26 august 2024

Gamă completă de servicii digitale pentru clienții BMW și MINI în România - mai simplu, mai accesibil, mai transparent

În ultimii ani, BMW Group a dezvoltat constant un program fără precedent pentru un pachet complet de servicii digitale în service: programare, predare, prezentarea lucrărilor, plată și preluare. +++ România, lider în regiune la integrarea acestor servicii. +++ "Am integrat un număr extins de servicii digitale care să îmbunătățească experiența în service a clienților noștri. Faptul că are un nivel mare de adopție, vorbește despre eficiența acestor măsuri", explică Alfred Bacos, Customer Support Manager BMW Group Romania. +++ Investiții de peste un milion de Euro în ultimii trei ani în susținerea acestor servicii.

București. Fiecare pas din experiența în service este completat acum de o serie de aplicații și soluții digitale menite să asigure un nivel mai mare de confort, care pot economisi timp pentru clienți și pot crește nivelul de transparență. Această transformare vine după o serie de mai mulți ani de dezvoltări și implementări. Adoptarea acestor soluții este pe un trend crescător puternic în prima jumătate a acestui an și arată o transformare importantă a modului în care este construită interacțiunea client-service.

"Am integrat un număr extins de servicii digitale care să îmbunătățească experiența în service a clienților noștri. Faptul că are un nivel mare de adopție, vorbește despre eficiența acestor măsuri", explică Alfred Bacos, Customer Support Manager BMW Group Romania.

La nivel de rețea, prin partenerii BMW Group România, s-au realizat investiții de peste un milion de Euro în implementarea și susținerea acestor servicii, fără a include costurile de dezvoltare realizate la nivel de grup. În același timp există

Comunicat de presă

Titlu

Gamă completă de servicii digitale pentru clienții BMW și MINI în România – mai simplu, mai accesibil, mai transparent

Pagina

2

un efort financiar anual constant în câteva sute de mii de euro la nivelul rețelei de 23 de parteneri de service, pentru a asigura funcționarea sistemelor.

Programarea online

Experiența începe cu programarea în service. Începând cu 2019, clienții au la dispoziție un programator online prin care pot vizualiza și selecta direct intervalele libere pentru programare în service, eliminând necesitatea unui apel telefonic. Programatorul online poate fi accesat direct din MyBMW App sau online, pe site-urile fiecărui service. În prima jumătate a acestui an, aproximativ 15% din clienți au folosit acest serviciu, aproape dublu față de procentul din 2023 (8%) și cu aproximativ 5 puncte procentuale peste media țărilor din Europa Centrală și de Est.

Digital Service Reception

Cu Digital Service Reception, clienții pot preda sau ridica automat automobilul la orice oră și în orice zi a săptămânii. Înainte de vizita programată la service, utilizatorul primește un link care îl direcționează către preînregistrare. Ulterior, primește un cod care permite deschiderea seifului personal pentru predarea cheii. Clientul poate veni apoi să lase automobilul pe un loc predefinit, în orice moment din săptămână și apoi predă cheia în seiful personal. După ce operațiunile de inspecție sau reparație tehnică sunt realizate, clientul revine pentru a prelua mașina. Din nou, nu este necesar contactul cu consilierii dealerului, deoarece cheia automobilului se recuperează tot din seiful securizat cu un cod unic. Serviciul a fost lansat treptat începând cu 2020. În prima jumătate a acestui an, 18% din clienți au folosit acest serviciu, în creștere față de anul precedent cu cinci puncte procentuale (2023: 13%).

Comunicat de presă

Titlu Gamă completă de servicii digitale pentru clienții BMW și MINI în România – mai simplu, mai accesibil, mai transparent

Pagina 3

"Contactul direct rămâne foarte important, dar posibilitatea de a oferi alternative digitale la anumite puncte de contact, creează mult mai multă flexibilitate pentru client. Acesta, de exemplu, poate prelua sau preda mașina în afara orelor de program. Știm că această oportunitate este foarte apreciată de clienții noștri", explică Alfred Bacos.

Smart Video Communication

Smart Video Communication, lansat în 2019, este un serviciu de pionierat pe piața din România prin care clienții primesc informări și explicații video despre situația mașinii lor în service. În primele șase luni ale anului au fost transmise 23.500 clipuri video către clienții BMW Group România, 86% din acestea fiind accesate. Aproximativ jumătate din clienții care vizitează service-urile primesc explicații video despre operațiunile care se realizează la mașină, uneori și mai multe pentru intervalul în care se efectuează lucrări asupra mașinii.

"Din motive de siguranță, clienții nu au acces în zona de lucrări de service. Este o chestiune de profesionalism și respectarea unor standarde. Pentru transparență, partenerii noștri de service au o serie de camere montate care pot fi urmărite din zona de așteptare. În același timp, pentru o informare clară, clienții primesc explicații video pe care recepționerii le pregătesc alături de mașină. În plus, acestea contribuie la flexibilitate - clientul nu trebuie să se prezinte de fiecare dată în service pentru a primi informații despre situația reparației, de exemplu", explică Alfred Bacos.

Comunicat de presă

Titlu Gamă completă de servicii digitale pentru clienții BMW și MINI în România – mai simplu, mai accesibil, mai transparent

Pagina 4

BMW Pay

Ultimul proiect lansat din pachetul de servicii a fost BMW Pay. Clientul poate folosi aplicația MyBMW sau un link special pentru a face plata serviciilor aftersales. Acesta ușurează interacțiunea, chiar și atunci când clientul se află la atelierul de service, acesta poate face plata rapid, online, fără să aștepte la punctul de plată. România este una dintre țările care are cea mai bună adopție a acestui serviciu la nivel global, în prezent 5% din toate tranzacțiile din prima jumătate a anului efectuându-se prin BMW Pay, un rezultat de trei ori mai bun față de media din regiune.

MyBMW App

MyBMW App este unul din punctele-cheie în acest ecosistem - este o interfață completă între utilizator, automobil și BMW Group. O parte dintre noile servicii, precum programarea, informările Smart Video Communication, date de facturare și BMW Pay, clientul le poate accesa facil din aplicație. Tot aici, alături de notificări online pe sistemul de infotainment al mașinii, clientul primește o serie de informații importante despre starea automobilului, inclusiv atenționări pentru posibile defecțiuni, acțiuni tehnice, campanii de rechemare sau notificări de service care afectează automobilul.

"Prin seria de servicii pe care am introdus-o în ultimii cinci ani am creat o gamă extinsă de servicii care să îmbunătățească interacțiunea dintre client și echipa de service. Rețeaua noastră a făcut un efort important nu doar de implementare, dar și de pregătire a echipei pentru a prelua aceste soluții și a le folosi eficient. Nu e vorba doar de investiții în echipamente și platforme, dar și adaptarea la un nou mod de gândire, la o nouă mentalitate. Avem

Comunicat de presă

Titlu **Gamă completă de servicii digitale pentru clienții BMW și MINI în România – mai simplu, mai accesibil, mai transparent**

Pagina **5**

instrumentele, acum trebuie să le folosim tot mai bine. Sunt mândru că România este una dintre piețele de referință la nivel de regiune, dar și global, în folosirea acestor soluții", a concluzionat Alfred Bacos.

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 producție a BMW Group cuprinde peste 30 de facilități de producție la nivel mondial; compania are o rețea globală de vânzări în peste 140 de țări.

În 2023, BMW Group a vândut, la nivel mondial, peste 2,55 milioane de automobile și peste 209.000 de motociclete. În anul fiscal 2023, profitul brut a fost de 17,1 miliarde de euro, iar veniturile au fost de 155,5 miliarde de euro. La 31 decembrie 2023, BMW Group dispunea de o forță de muncă de 154.950 de angajați.

Dintotdeauna, succesul BMW Group s-a bazat pe gândirea pe termen lung și pe acțiunea responsabilă. Compania stabilește traseul pentru viitor încă dintr-o fază incipientă și în mod constant face ca dezvoltarea sustenabilă și gestiunea eficientă a resurselor să fie aspecte centrale ale direcției sale strategice, de la lanțul de aprovizionare, trecând prin producție, până la finalul fazei de utilizare a tuturor produselor sale.

www.bmwgroup.com; www.bmw.ro

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

Comunicat de presă

Titlu Gamă completă de servicii digitale pentru clienții BMW și MINI în România –
mai simplu, mai accesibil, mai transparent

Pagina 6

Instagram: <http://www.instagram.com/bmwromania>

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

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bmwromania>

X: <http://www.x.com/bmwromania>

Site de presă: press.bmwgroup.com/romania