

Bemutatkozik a BMW Proactive Care, az ügyfélszolgálat új dimenziója

- A bajor prémiumgyártó újdonsága minden korábbinál kényelmesebb ügyintézést ígér
- Az ügyfelekkel való kapcsolattartás elsődleges platformját a digitális felületek adják

A BMW Group egy új, adatalapú és mesterséges intelligenciával támogatott ügyfélkapcsolati megoldást mutat be: a BMW Proactive Care olyan új eszközöket és ajánlásokat tartogat, amelyeknek köszönhetően a bajor prémiumgyártó modellje képes önmagától felismerni és megjósolni a közelgő szervizigényeket, így sok esetben az ügyfél igényeihez igazodva, proaktívan képes megoldást kínálni. Az aktuális és közelgő modellgenerációk első alkalmazásai már működnek, ezeket a következő években folyamatosan fejlesztik a mérnökök és újabb innovatív funkciókkal látják el.

Minden korábbinál kényelmesebb ügyintézés

A BMW modelljei a közelgő szervizigényekkel kapcsolatos adatokat már évek óta közvetlenül megküldik a márkakereskedő partnernek – miután a bajor prémiummárka ügyfele megerősítette azokat –, így lehetővé téve a célzott interakciót a gyártó és az ügyfél között. Mindaddig az ügyfélnek kellett felkeresnie márkakereskedő partnerét, mostantól azonban a BMW előrelátóan jelentkezik. A portfólióban szereplő márkakereskedői szolgáltatási követelmények folyamatosan bővülnek, ahol pedig lehetséges, a mesterséges intelligencia széles területe által nyújtott előnyökkel is kiegészülnek. Az eredmény az ügyfélszolgálat új dimenziója.

Szervizigény esetén milyen előnyöket kínál a BMW Proactive Care?

Digitális gumiabroncs-diagnosztika, hibaüzenetek, szervizigény – az adatelemzés és az ügyfélpreferenciák előzetes rögzítése mindegyik esetben egyedi megoldási javaslatokat tesz lehetővé. Az ügyfelekkel való kapcsolattartás elsődleges platformját ez esetben is a digitális felületek adják: attól függően, hogy milyen segítségre van szükség, az ügyfél a My BMW okosalkalmazásban, a BMW modell fedélzeti operációs rendszerén keresztül, e-mailben, az általa kijelölt márkakereskedő partneren keresztül vagy a Roadside Assistance telefonhívásával kap értesítést. A BMW Proactive Care hosszútávon javítja az ügyfelek szervizélményét – a saját kezűleg elvégezhető megoldásokra vezető tippetől kezdve (például egy probléma megoldása a távolról is fellelaphető rendszeres szoftverfrissítéseknek (Remote Software Upgrades) köszönhetően), a mobilitás biztosítása érdekében nyújtott rugalmas támogatáson keresztül, egészen a nemzetközi márkakereskedői hálózat megfelelő partnerének kiválasztásáig, ha a szervizlátogatás nem kerülhető el. Az online időpont-egyeztetés, a személyre szabott szervizvideó és az online díjrendezési lehetőség csupán néhány a lehetséges opciók közül.

Hatalmas lépés a szervizigérek és az elérhetőség terén

A BMW Proactive Care az összes olyan BMW modell esetében elérhető, amelynek fedélzetén BMW 7.0 vagy annál frissebb (2019/07 havi verziótól elérhető) operációs rendszer fut. A bajor prémiummárka ügyfelének csupán egy aktív BMW ConnectedDrive szerződéssel kell rendelkeznie, majd regisztrálnia autóját a My BMW okosalkalmazásban vagy a márka hivatalos weboldalán a személyre szabott BMW ID segítségével, elérhetőségeit is elmentve*. Ahhoz, hogy a BMW modellje sikeresen gyűjtse be és továbbítsa a közelgő szervizigényekhez szükséges adatokat, az ügyfélnek el kell fogadnia az erre

vonatkozó adatvédelmi szabályzatot, engedélyeznie kell a push üzenetek fogadását a My BMW okosalkalmazásban és hozzá kell járulnia a BMW AG vagy a vállalatcsoport valamelyik márkakereskedő partnere oldalán megkötött szerződéshez. Az elvégzett munkálatok részletei és költségei, valamint a jármű átvételének ideje minden pillanatban az ügyfél rendelkezésére áll.

A BMW számára kiemelten fontos az adatvédelem és az átláthatóság

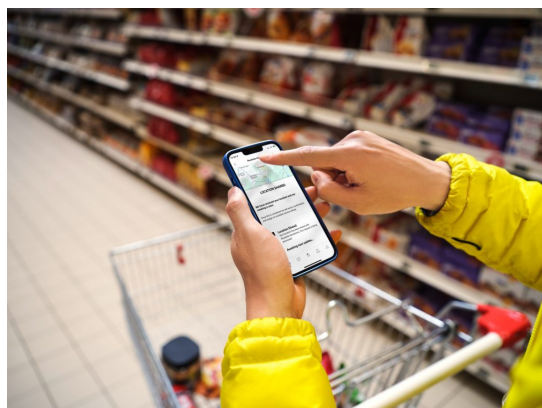
A BMW Group kiemelt jelentőséget tulajdonít a személyes adatok bizalmas kezelésének és megóvásának. Az adatvédelem és az adatbiztonság a BMW Group számára a legmagasabb szintű prioritást élvezi. A BMW elkötelezte magát a határozott célú adatgyűjtés mellett, amely azt jelenti, hogy az intelligens módon gyűjtött adatokat kizárólag a meghatározott szolgáltatásokhoz használják fel. A BMW Group maradéktalanul betartja az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete és az azt kiegészítő nemzeti jogszabályok, például a német szövetségi adatvédelmi törvény szerinti aktuális előírásokat. Ez a modellekbe épített rendszerek használatára is vonatkozik.

A BMW Proactive Care égisze alatt a bajor prémiummárka egy merőben új szervizélményt kínál ügyfeleinek, tevékenységének középpontjába pedig még inkább ügyfelei elégedettségét helyezi.

**A BMW Proactive Care elérhető szolgáltatásai országonként változhatnak*

Sajtókapcsolat:

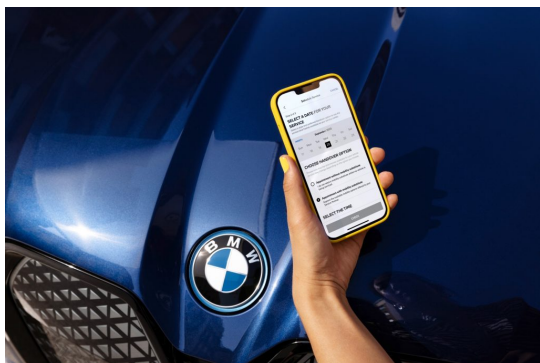
- Salgó András, vállalati kommunikációs menedzser
- +36 29 555 115
- andras.salgo@bmw.hu



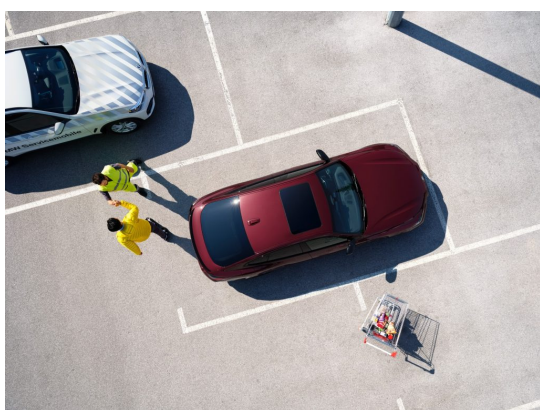
© BMW



© BMW



© BMW



© BMW



© BMW

Eredeti tartalom: BMW Magyarország

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/6972/bemutatkozik-a-bmw-proactive-care-az-ugyfelkiszolgalas-uj-dimenzioja/>