

Il BMW Group presenta una nuova promessa di assistenza ai clienti grazie alla tecnologia basata su dati della vettura e intelligenza artificiale. Proactive Care comprende nuovi strumenti e funzioni che consentono al veicolo di identificare autonomamente le necessità di assistenza attuali e imminenti, in modo da anticipare in molti casi le esigenze del cliente e offrire soluzioni proattive. Le prime applicazioni per le generazioni di veicoli esistenti e future sono già attive. Nei prossimi anni saranno continuamente migliorate con ulteriori funzionalità innovative.

Più comfort per i clienti BMW.

Già da diversi anni i veicoli BMW inviano i dati relativi all'assistenza direttamente dal veicolo ai Centri Service BMW dopo la scelta del cliente, consentendo così un'interazione mirata tra i clienti e la rete di assistenza. Finora era il cliente a doversi rivolgere personalmente al proprio Centro BMW Service, mentre ora è BMW a rivolgersi proattivamente al cliente. Le informazioni a disposizione della rete di assistenza per gestire proattivamente il cliente sono sempre in continua espansione e ampliate grazie al supporto dell'intelligenza artificiale. Il risultato è un nuovo livello nell'area dei veicoli connessi e del servizio clienti.

Quali vantaggi offre Proactive Care quando è necessario un intervento di assistenza?

Diagnosi digitale dei pneumatici, messaggi di anomalie nel veicolo, esigenze di assistenza: le proposte di soluzioni personalizzate sono rese possibili dall'analisi dei dati e dalla registrazione delle preferenze dei clienti. In questo caso si applica l'approccio "digital-first": a seconda delle necessità, il cliente viene avvisato tramite un messaggio nell'app My BMW, una notifica a bordo dell'auto, un'e-mail, un contatto dal Centro Service preferito o - nei casi più complessi - una telefonata dell'Assistenza stradale.

Il servizio Proactive Care migliora l'esperienza di assistenza del cliente nel lungo periodo: dai consigli di auto-aiuto (ad esempio, come risolvere un problema tramite un aggiornamento software remoto), al supporto flessibile per garantire la mobilità, o suggerendo il Centro BMW Service giusto nella rete globale di assistenza se non è possibile evitare una visita in officina. La prenotazione degli appuntamenti online e un video personalizzato dell'intervento di assistenza, che include la possibilità di gestire i pagamenti online, sono solo alcune delle opzioni possibili.

Un salto di qualità nella promessa di assistenza e nella disponibilità.

Proactive Care è disponibile in tutto il mondo per tutti i modelli BMW con BMW Operating System 7 o successivo (a partire dalla versione 07/2019). Tutto ciò di cui i clienti hanno bisogno è un contratto BMW ConnectedDrive attivo e la registrazione del proprio veicolo nell'app My BMW o nel portale My BMW con il proprio BMW ID e la memorizzazione dei propri dati di contatto.

Affinché la raccolta dei dati sia possibile, il cliente deve accettare l'Informativa sulla privacy nel veicolo, abilitare le notifiche push nell'app My BMW e acconsentire a essere contattato da BMW AG o dal proprio BMW Service Partner. L'entità degli interventi effettuati, i relativi costi e il momento in cui il veicolo sarà pronto per il ritiro sono sempre a disposizione del cliente in modo trasparente.

La protezione dei dati e la trasparenza sono fondamentali per BMW.

Il BMW Group attribuisce grande importanza alla riservatezza e all'integrità dei dati personali. La protezione e la sicurezza dei dati hanno la massima priorità per il gruppo. BMW si è impegnata a raccogliere dati per scopi specifici e ciò significa che i dati vengono raccolti in modo intelligente solo per servizi dedicati.

Il BMW Group aderisce all'attuale situazione giuridica prevista dal Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione Europea e alle leggi nazionali complementari, come la legge federale tedesca sulla protezione dei dati. Questo vale anche per l'utilizzo dei sistemi installati nel veicolo.

Con il Proactive Care, BMW offre ai suoi clienti un'esperienza di servizio completamente nuova, ponendo la soddisfazione del cliente ancora più al centro delle sue attività.

© riproduzione riservata pubblicato il 2 / 10 / 2023