

FISITA 2008 October 14.th – 19.th 2008, München

Abstract Titel	“Customer Care through BMW TeleServices” electronics and telematics are the enablers for future active customer care.
Author	Stephan Pflieger, Dipl.-Ing. (FH)
Adress	BMW AG, Abt. VS-44, 80788 München
Co-Authoren	Werner Herrmann, BMW AG
Phone	089/ 382 31519 Fax. 089/ 382 70 31519
E-Mail	stephan.pflieger@bmw.de
novelity	New 9/07
Publication	No pre publication

Abstract

By the growth of innovative electronic functions chances are offered for the improvement of the customer service.

A goal is also in complex questions to support around fast precise answers to give to be able.

Technically supported the driver can transfer a detailed, appropriate description of the functions /malfunctions to the service advisor or the Roadside Assistance. For this the vehicle can convey the data automatically or when desired to next legal inspection, oil change, service.... and the current electrically sensory measured condition of the vehicle.

The function BMW TeleServices facilitates here communication over and with the vehicle.

Vehicle electronic components give precise information for the condition of the entire vehicle and will be transferred over cellular phone network to the service partner or related call center.

Based on this vehicle test and the symptoms described by the driver the necessary measures can be planned precisely.

Actively the service partner can place itself to the tasks and meet a reliable statement over extent and duration of a service stay which can be expected.

By the established communication from the vehicle, the registration of the service and a visible examined number of communication partners the privacy of the data always remains secured in communication.

The concentration on the technically necessary data in the context of the familiar partners offers completion of integrity of the service requests.

The technical conversion is based on the well-known telematics components: data capable cellular phone network, application logic in entertainment electronics.

Headed for through wear and tear sensors or customer's request communication with the service partner from the vehicle will be established.

In the vehicle then, those are gathered and conveyed to the workshop for evaluation. The service partner receives a precise picture for situation in the vehicle.

The next "box stop" is planned based on that as in the formula 1 and prepared for fastest possible run. Aimed a service offer custom-made on it is suggested to the driver actively by the service partner.

For illustration the lecture can be enriched with 2 cinematic elements:

Film 1. approx. 1.5 min

at the beginning a US commercial.

The customer gets a call from his service partner while driving. A service date is offered to be agree because of the need to the oil change, announced by the vehicle. The film seized emotional possible doubts for the privacy of the data, answers these by clear statement to data contents at the same time to security and obtains emotional the "Customer Care" feeling.

Film 2. approx. 2,5m

Animated technical representation of the expiration collection of the trigger signals at the consumption sensors of the vehicle, transport of the signals over the electrical system from the vehicle by portable radio (Google Earth flight) to the service partner.

Deutsch

Durch das Wachstum innovativer elektronischer Funktionen bieten sich Chancen zur Verbesserung der Kundenbetreuung.

Ziel ist auch in komplexen Fragestellungen zu unterstützen um schnell präzise Antworten geben zu können.

Technisch unterstützt kann der Fahrer eine detaillierte, treffende Beschreibung der Funktionen /Fehlfunktion zum Serviceberater oder der Roadside Assistance transferieren. Hierzu kann das Fahrzeug die Daten zum nächste TÜV, Ölwechsel, Service,... und den aktuellen elektrisch sensorisch erfassten Zustand des Fahrzeugs automatisch oder auf Wunsch übermitteln.

Die Funktion BMW TeleServices erleichtert hierbei die Kommunikation über und mit dem Fahrzeug.

Die Elektronik im Fahrzeug gibt präzise Auskunft zum Zustand des gesamten Fahrzeugs und wird über Mobilfunk zum Servicepartner oder Callcenter übertragen.

Basierend auf diesem Fahrzeugtest und den vom Fahrer geschilderten Symptomen lassen sich die erforderliche Maßnahmen präzise planen.

Aktiv kann sich der Servicepartner den Aufgaben stellen und eine verlässliche Aussage über zu erwartenden Umfang und Dauer eines Serviceaufenthalts treffen.

Durch die gerichtete Kommunikation aus dem Fahrzeug die Registrierung zur Nutzungsbereitschaft des Dienstes und eine überschaubare geprüfte Anzahl an Kommunikationspartnern bleibt die Privatheit der Daten in der Kommunikation gesichert. Die Konzentration auf die technisch notwendigen Daten im Rahmen der vertrauten Partner bietet eine integrale Abwicklung der Serviceanliegen.

Die technische Umsetzung basiert auf den bekannten Telematikkomponenten: datenfähige Mobiltelefonie, Applikationslogik in der Entertainment-Elektronik.

Angesteuert durch sensorisch erfassten Verschleiß oder Kundenwunsch wird die Kommunikation mit dem Servicepartner aus dem Fahrzeug aufgebaut.

Im Fahrzeug werden dann, die in der Werkstatt zur Beurteilung erforderlichen Daten, zusammengetragen und übermittelt.

Der Servicepartner erhält ein präzises Bild zur Situation im Fahrzeug. Basierend hierauf wird der nächste „Boxenstopp“ wie in der Formel 1 geplant und auf schnellstmöglichen Durchlauf vorbereitet. Gezielt wird dem Fahrer ein auf ihn maßgeschneidertes Serviceangebot aktiv vom Servicepartner vorgeschlagen.

Zur Veranschaulichung kann der Vortrag mit 2 filmischen Elementen bereichert werden:

Film 1. ca 1,5 min

Zu Beginn die Vorstellung des US Werbefilmes.

Der Kunde bekommt von seinem Servicepartner während der Fahrt einen Anruf. Es wird ihm angeboten einen Servicetermin zu vereinbaren wegen des vom Fahrzeug gemeldeten Bedarfs zum Ölwechsel.

Der Film erfasst emotional möglich Bedenken zur Privatheit der Daten, beantwortet diese durch klare Aussage zum Dateninhalt gleichzeitig Sicherheit und vermittelt emotional das „Customer Care“ Gefühl.

Film 2.ca 2,5min

Animierte technische Darstellung des Ablaufs Erfassung der Triggersignale an den Verbrauchssensoren des Fahrzeugs, Transport der Signale über das Bordnetz aus dem Fahrzeug per Mobilfunk (Google Earth Flug) zum Servicepartner.