

## Communication et relations publiques

Communiqué de presse n°1965  
8 juin 2015

### **BMW 100% connecté en France : Appel d'Urgence Intelligent et BMW TeleServices de série sur tous les modèles, solution d'achat en ligne des services via BMW ConnectedDrive Store.**

**Paris.** L'été 2015 marque une étape importante dans la stratégie de déploiement des Services & Apps BMW ConnectedDrive avec l'intégration de série de l'Appel d'Urgence Intelligent et des Services Après-vente connectés BMW TeleServices sur toutes les BMW neuves, ainsi que le lancement du BMW ConnectedDrive Store, solution inédite d'achat en ligne des Services BMW ConnectedDrive.

#### **Appel d'Urgence Intelligent et Services Après-vente connectés BMW TeleServices de série sur toutes les BMW neuves.**

Dès l'été 2015, toutes les BMW neuves produites pour le marché français seront dotées de série de la carte SIM BMW ConnectedDrive intégrée, montée en usine. Ces véhicules seront désormais équipés pour toute leur durée de vie (durée indéterminée) des Services Après-vente connectés BMW TeleServices et de l'Appel d'Urgence Intelligent.

BMW est la première et la seule marque en France à proposer, de série et sur l'intégralité de sa gamme automobile, une solution de services connectés actifs ; en particulier l'Appel d'Urgence Intelligent, anticipant ainsi de presque trois ans la législation européenne relative à l'eCall.

Cette offre s'inscrit parfaitement dans l'ambition de BMW Group de proposer dès 2015 une solution de services connectés sur l'ensemble des marchés, représentant à travers le monde 95% des volumes commercialisés.

La gamme Services & Apps BMW ConnectedDrive proposée par BMW peut être complétée par ailleurs du portail d'informations et d'aide à la mobilité BMW Online, de l'interface pour applications Smartphone BMW Apps, du Service Conciergerie, de l'Information Trafic en Temps Réel RTTI, des fonctions « Ma BMW à distance », du navigateur web « Internet », de la Musique à la demande « Online Entertainment » et des services spécifiques aux voitures à propulsion électrique BMW i. Ces services sont disponibles de série ou en option (selon le modèle) sur l'ensemble de la gamme BMW, à l'exception de la Musique à la demande « Online Entertainment » qui n'est pas proposée sur les BMW Série 2 Active Tourer et Gran Tourer, la Nouvelle BMW X1 ni sur la BMW Z4.

#### **Appel d'Urgence Intelligent BMW ConnectedDrive.**

La transmission rapide d'informations importantes peut sauver des vies dans des situations accidentelles. Si une BMW équipée des services BMW ConnectedDrive est impliquée dans un accident, l'Appel d'Urgence Intelligent assure que les secours arrivent sur les lieux rapidement. Détecteurs de choc et unité de téléphone intégrée permettent d'envoyer un appel d'urgence automatique en cas d'accident et de mettre en place une liaison vocale avec le centre d'appels BMW dans la langue du conducteur, même à l'étranger. Les agents reçoivent automatiquement et analysent les données relatives à l'accident et les transmettent aux services d'urgence les plus proches du lieu de l'accident. Ils peuvent fournir les réponses aux questions suivantes : Où est situé le véhicule ? Quelle était l'intensité du choc ? Combien d'airbags se sont déclenchés ? Combien d'occupants sont à bord ? Les données sur le type et la gravité de l'accident sont

## Communication et relations publiques

analysées par un algorithme développé par BMW pour calculer le risque de blessures aux occupants. Ces détails et les autres informations sur le modèle du véhicule, sa couleur, le type de transmission (moteur à combustion interne / voiture hybride / voiture électrique) créent les conditions optimales pour le déploiement rapide et ciblé des bons moyens par les services d'urgence, afin de fournir les soins médicaux adéquats aux victimes, et ainsi contribuer à sauver des vies. Les agents du centre d'appels restent en ligne avec les occupants de la voiture jusqu'à l'arrivée sur place des secours.

Si le conducteur est témoin d'un accident, ou si un autre usager de la route ou un des passagers a besoin d'assistance, l'Appel d'Urgence Intelligent peut aussi être déclenché manuellement en pressant le bouton « SOS » situé sur le plafonnier.

En 2011, l'International Press Association a décerné son Golden World Award à BMW Group pour son système eCall à couverture pan-européenne, et en 2010 l'institut indépendant Euro NCAP avait également récompensé BMW Group d'un prix spécial pour l'Appel d'Urgence Intelligent BMW ConnectedDrive en tant que technologie de sécurité d'avant-garde allant au-delà des exigences des tests de collision.

### **Services Après-vente connectés BMW TeleServices.**

Introduits en Europe en 2001, les Services Après-vente connectés BMW TeleServices créent une connexion innovante entre le conducteur, le véhicule et le Concessionnaire / Réparateur Agréé BMW. TeleServices transmet les données relatives à la voiture directement au partenaire retenu par le client, lorsque le système CBS (Condition Based Service) identifie une maintenance requise (grâce à des capteurs ou des algorithmes de calcul) concernant les fluides ou les pièces d'usure. Le client est alors rappelé pour convenir d'un rendez-vous. La transmission de données du véhicule assure que le Concessionnaire / Réparateur Agréé prépare de manière optimale la visite, lui permettant de commander à l'avance les pièces de rechange nécessaires. Par ailleurs, certaines anomalies peuvent être analysées et résolues à distance par le service d'assistance.

BMW TeleServices se compose des services suivants :

- Appel automatique BMW TeleService : transmission des données vers le Concessionnaire / Réparateur Agréé BMW lorsqu'une échéance de maintenance est identifiée,
- Appel manuel BMW TeleService : pour contacter et obtenir un rendez-vous auprès du Concessionnaire / Réparateur Agréé BMW,
- Appel « BMW Assistance » : pour contacter le service d'assistance. Télédiagnostic et localisation de la voiture pour le dépannage le cas échéant,
- Contrôle de la batterie BMW TeleService : alerte par SMS ou email en cas de décharge de la batterie,
- Mise à jour BMW TeleService : mise à jour des logiciels garantissant une compatibilité optimisée de la voiture avec les téléphones mobiles et les lecteurs multimédias récemment sortis sur le marché.

## Communication et relations publiques

### **BMW pionnier de la voiture connectée.**

Dès 1997 et deux ans plus tard en Europe, BMW lance la fonction Appel d'Urgence, tout premier service connecté à bord.

En 2001, BMW propose sur la Série 7 (génération E65), le portail d'informations BMW Online présentant aux occupants des dépêches d'actualités, la météo et diverses informations, ainsi que les Services Après-vente connectés TeleServices qui facilitent l'entretien de la voiture et l'assistance. Le système iDrive et son révolutionnaire « Controller » font en parallèle leur apparition. Cet interface de contrôle des fonctions connectées à bord de la voiture s'est rapidement imposé comme l'une des références du marché en termes d'ergonomie et connaît une évolution constante au gré du développement de nouvelles technologies connectées.

En 2007, les premiers services Google™ embarqués apparaissent dans la gamme BMW, dont la recherche locale de points d'intérêt en ligne et la fonction « Send to Car » d'envoi d'adresse au véhicule.

En 2008, l'offre s'enrichit avec l'Appel d'Urgence Intelligent, le Service Conciergerie, les fonctions « Ma BMW à distance », le navigateur pour pages web « Internet », et le préparateur d'itinéraires en ligne BMW Routes.

En 2011, les applications d'aides à la mobilité de BMW Online, l'Information Trafic en Temps Réel RTTI, l'interface pour applications Smartphones BMW Apps, puis en 2012 la dictée vocale offboard des messages, et en 2013 la Musique à la demande « Online Entertainment » ainsi que les services BMW i ConnectedDrive dédiés spécifiquement aux modèles à propulsion électrique étoffent progressivement la gamme des services BMW ConnectedDrive.

En 2014, le BMW ConnectedDrive Store est progressivement lancé en Europe.

Les Services & Apps BMW ConnectedDrive connaissent un vrai succès en France avec plus de 40% des clients qui ont choisi en 2014 d'équiper leurs BMW neuves de ces services. En outre, 85% des voitures neuves étaient équipées de la carte SIM et des services de série. En juin 2015, on comptabilise en France plus de 86 000 BMW équipées de l'Appel d'Urgence Intelligent actif à bord.

### **Le choix de la carte SIM intégrée, montée en usine.**

Dès le lancement des premiers Services BMW ConnectedDrive, BMW a fait le choix de la carte SIM intégrée, montée en usine, pour assurer la réception des données dans le véhicule. Suivant l'évolution technologique, la carte a progressivement proposé une compatibilité aux réseaux EDGE/2G, UMTS/3G et désormais LTE/4G.

Ce choix technique permet une grande facilité d'usage des services pour le client car ils sont déjà actifs lorsque ce dernier prend possession de son véhicule neuf. De plus, une fois le contrat de service souscrit, tous les frais de communications et de transmission de données sont couverts par BMW, pour un usage illimité par le client, dans la plupart des pays d'Europe.

## Communication et relations publiques

Enfin, dans le cadre de l'Appel d'Urgence Intelligent, la transmission des données relatives à l'accident est totalement assurée grâce à la carte SIM en permanence connectée, au boîtier de communication possédant sa propre batterie, et aux deux antennes d'émission (sur le toit et sous la caisse). Ces parfaites conditions ne sont pas garanties par les systèmes exploitant via une connexion Bluetooth le téléphone portable du conducteur.

Cette connectivité intelligente constitue les prémices du fonctionnement effectif de la voiture autonome. Bien entendu, afin de respecter la liberté de choix des clients, il leur est possible de demander à tout moment la désactivation de la carte SIM. Cette désactivation entraîne la déconnexion de la voiture au réseau de téléphonie mobile et l'indisponibilité des services BMW ConnectedDrive. La réactivation de la carte SIM par la suite reste possible.

### **BMW ConnectedDrive Store.**

BMW innove également pour ses clients dans la gestion de leurs Services BMW ConnectedDrive grâce au BMW ConnectedDrive Store.

Ouvert pour le marché français à partir du 8 juin 2015 (Principauté de Monaco en septembre 2015), et destiné à l'ensemble des véhicules BMW dotés de la carte SIM BMW ConnectedDrive intégrée, le BMW ConnectedDrive Store permet d'acheter en ligne les services connectés non souscrits lors de l'achat de la voiture neuve. Il s'agit également de la solution pour renouveler les services arrivés à échéance de contrat.

Cette solution de paiement en ligne est accessible depuis le portail client Internet « My BMW ConnectedDrive » à l'adresse [www.bmw-connecteddrive.fr](http://www.bmw-connecteddrive.fr).

Le portail client Internet « My BMW ConnectedDrive » permet aux clients de créer leur compte utilisateur BMW ConnectedDrive, d'y associer leur voiture, de personnaliser et de paramétrer leurs services.

Le BMW ConnectedDrive Store est également accessible directement depuis l'écran de contrôle de la voiture pour les véhicules dotés de la dernière génération des Navigations multimédia Business et Professional. Un enregistrement préalable sur « My BMW ConnectedDrive » est cependant nécessaire.

Ainsi, les clients peuvent désormais à tout moment compléter ou renouveler leurs services et en profiter immédiatement dans leur voiture. L'activation des nouveaux services se fait automatiquement par une transmission de données sur le réseau de téléphonie mobile.

Tous les services disponibles à la commande pour une voiture neuve sont également proposés sur le BMW ConnectedDrive Store, avec une grande liberté de durées de souscription. L'interface propose les services automatiquement et uniquement en fonction des caractéristiques de la voiture (modèle, date de production, équipements).

## Communication et relations publiques

### **Prix des services.**

Les services sont proposés, à durée équivalente, au même prix lors de la commande de la voiture neuve ou après-coup sur le BMW ConnectedDrive Store. Le document annexe présente la grille tarifaire des services disponibles sur le BMW ConnectedDrive Store.

### **Mise à jour de la carte de navigation disponible par Over The Air et par téléchargement.**

Les véhicules équipés de la dernière génération de la Navigation multimédia Professional profitent déjà, quatre fois par an, de mises à jour automatiques incrémentales des données cartographiques de navigation grâce à la technologie Over the Air. Les premiers modèles à en bénéficier sont la BMW Série 2 Cabriolet (depuis novembre 2014), la BMW Série 1 (mars 2015) et la BMW Série 2 Coupé (mars 2015), la BMW Série 3 et la BMW Série 4 (juillet 2015).

En novembre 2015 sera proposé un service inédit de téléchargement de mise à jour des cartes de navigation depuis le BMW ConnectedDrive Store. Il suffira au client de souscrire le forfait de mise à jour des cartes valable deux ans, de télécharger les données sur son ordinateur, de copier ces données sur une clé USB (32 Go) et enfin de mettre à jour le système de navigation embarqué en branchant la clé sur le port USB de la voiture.

A noter que tous les véhicules BMW équipés de la Navigation multimédia Business ou Professional produits respectivement à partir de juillet et août 2015 profiteront d'un forfait 3 ans de mise à jour de la carte inclus.

### **BMW Group en France**

BMW Group est implanté sur quatre sites en France : Montigny-le-Bretonneux (siège social), Tigery (centre de formation), Strasbourg (centre PRA international) et Miramas (centre d'essais techniques international). BMW Group emploie avec ses filiales commerciales et financières ainsi que son réseau exclusif de distribution environ 5.000 salariés en France. En 2014, BMW Group France a immatriculé 65.972 automobiles des marques BMW et MINI et 11.638 motos.

Le volume annuel d'achats de BMW Group auprès des équipementiers et fournisseurs français se chiffre en milliards d'Euro. Parmi eux, citons Dassault Systèmes, Faurecia, Michelin, Plastic Omnium, St Gobain, Valeo. La coopération avec PSA sur les moteurs 1,6 l est un grand succès. Dans le cadre de sa stratégie électro-mobilité, BMW Group a créé la marque BMW i et a introduit les révolutionnaires BMW i3 et BMW i8.

BMW Group France poursuit en outre une politique active et pérenne de mécénat avec des institutions et associations culturelles de renom, telles que le Centre Pompidou, le musée Nicéphore Niépce, l'Orchestre de Paris, l'Opéra de Paris, les Rencontres d'Arles de la Photographie. Depuis 30 ans, BMW Group France finance des projets d'utilité publique par le biais de sa Fondation placée sous l'égide de la Fondation de France : actuellement la prévention routière pour les jeunes conducteurs. L'engagement sociétal de BMW Group se décline aussi avec ses partenariats dans le sport français : Fédération Française de Golf (FFG), Comité National Olympique du Sport Français (CNOSF) et depuis le 1er janvier 2013, la Fédération Française de Rugby (FFR) et le XV de France.

## Communication et relations publiques

### **BMW Group**

BMW Group, qui comprend les marques BMW, MINI et Rolls-Royce, est le premier constructeur d'automobiles et de motos Premium au monde, fournissant également des services dans les domaines de la finance et de la mobilité. Entreprise de dimension mondiale, BMW Group exploite 30 sites de production et d'assemblage implantés dans 14 pays, ainsi qu'un réseau de vente présent dans plus de 140 pays.

Pour l'exercice 2014, les ventes réalisées par BMW Group ont atteint un volume total d'environ 2 118 millions d'automobiles et 123 000 motos. L'entreprise a réalisé un bénéfice avant impôts de 8,71 milliards d'euros pour un chiffre d'affaires d'environ 80,40 milliards d'euros pour l'exercice financier 2014. Au 31 décembre 2014, les effectifs de BMW Group étaient de 116 324 salariés.

De tout temps, le succès de BMW Group s'est construit sur une action responsable, axée sur le long terme. Tout au long de la chaîne de création de valeur, la stratégie de développement de l'entreprise se fonde sur la durabilité écologique et sociale, la pleine et entière responsabilité du constructeur vis-à-vis de ses produits et un engagement ferme à préserver les ressources naturelles.