

# BMW Group

## Information

Empfänger Gehörlosenverbände  
Abt./Absender BMW AG / Mobiler Service  
Telefon 0180-234 3 234  
Fax +49 89 382 52219  
e-mail  
Kopie an  
Datum 08.05.2005  
Thema **Pannenhilfe für gehörlose BMW und MINI Kunden**

## Pannenhilferuf per SMS

Seit 1984 steht der Mobile Service allen BMW und MINI Fahrern im Falle einer Panne zur Verfügung. Rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr koordiniert die Münchner Einsatzleitzentrale eine Flotte von mehr als 150 Servicemobilen sowie eine Vielzahl freier Pannenhilfsdienste in Deutschland und Österreich.

Wer die Nummer des Mobilien Service wählt erreicht immer einen kompetenten Mitarbeiter, der oft schon am Telefon mit professionellen Tipps weiterhelfen kann. Oder er sorgt dafür, dass ein BMW Servicemobil innerhalb kürzester Zeit an Ort und Stelle ist um die Fahrbereitschaft wieder herzustellen. Die Servicemobile sind in Deutschland und Österreich zwischen 07:00 und 22:00 Uhr an 365 Tagen im Einsatz.

Mit dem Mobilien Service ruft der Kunde also nicht irgendeinen Pannendienst, sondern qualifizierte Spezialisten, die den BMW oder MINI kennen und schnell wieder mobil machen können. Und selbst bei Unfällen oder Auslandsaufenthalten ist die Koordination aller notwendigen Hilfsmaßnahmen sichergestellt.

Seit Beginn dieses Jahres haben wir die technischen Voraussetzungen geschaffen, dass auch gehörlose BMW und MINI Kunden im Fall einer Panne direkt mit dem Mobilien Service Kontakt aufnehmen können.

Über die hierfür eigens eingerichtete Rufnummer **0178 234 6 234** können gehörlose Kunden per SMS den Mobilien Service erreichen und Pannenhilfe anfordern. Im SMS Dialog zwischen der Leitzentrale und dem Kunden können zusätzlich erforderliche Informationen eingeholt werden, bzw. wird der Kunde über die eingeleiteten Hilfsmaßnahmen auf dem laufenden gehalten.

Durch diesen neuen Service wird die Handy-Technik für eine weitere sinnvolle Verwendung nutzbar gemacht. Für gehörlose BMW und MINI Kunden bedeutet sie ein Mehr an Sicherheit und Kundenservice, denn selbst allgemeine Informationen oder technische Anfragen können über diese spezielle Rufnummer vom genannten Kundenkreis angefordert werden.

Die Kommunikation dieser Sonder-Rufnummer erfolgt seitens der BMW Group jeweils für BMW und MINI im Rahmen der allgemeinen Kundeninformation durch die Broschüre „Service Contact Europa“ sowie im Internet unter: [www.BMW.de](http://www.BMW.de) und [MINI.de](http://MINI.de) (für Österreich [BMW.at](http://BMW.at) und [MINI.at](http://MINI.at)).

Firma  
Bayerische  
Motoren Werke  
Aktiengesellschaft

Postanschrift  
BMW AG  
80788 München

Hausanschrift  
BMW Haus  
Petuelring 130

Telefon  
Zentrale  
+49 89 382-0

Fax  
+49 89 382-25858

Internet  
[www.bmwgroup.com](http://www.bmwgroup.com)

