

## مقدمة

في بعض الأسواق تحديات تتمثل في قيام المستخدمين بإنشاء حسابات مُعرّف BMW (المعتمدة على إدارة بيانات العملاء العالمية "GCDM") وتكون مرتبطة بوحدة أعمال سوق مختلفة (الحالة الأكثر شيوعاً هي المملكة المتحدة) نظراً لأن الحساب يستخدم الإعدادات الإقليمية للأجهزة لتحديد وحدة الأعمال، علماً بأن العديد من العملاء يسعون إلى استخدام اللغة الإنجليزية على هواتفهم ويحددون المملكة المتحدة في متطلب الإعداد الإقليمي. وهذا بدوره قد يمنع المستخدمين من تعيين خدمة الخرائط في سياراتهم المُشتراة في الأسواق التي بها قيود على عمليات تعيين تلك الخدمة، أو قد يقومون بتعيين خدمة ذات معايير مختلفة بناءً على السوق غير الصحيحة. يصبح هذا الأمر أكثر أهمية في أسواق المستوردين حيث يمكن أن تتمتع السيارات بخيارات خدمات مدى الحياة (6C6).

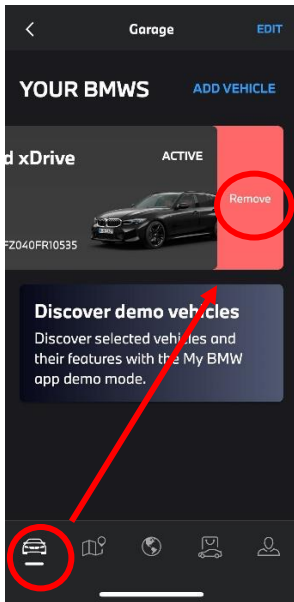
بالإضافة إلى ذلك، قد يكون لدى بعض المستخدمين أيضاً حسابات آي تيونز iTunes أو متجر جوجل بلاي Google Play Store في منطقة مختلفة؛ مما قد يؤدي إلى تشغيل تطبيق My BMW يكون غير متوافق مع حساب مُعرّف BMW الخاص بالمستخدم و/أو تعيين خدمة الخرائط للسيارة.

وبينما يمكن معالجة هذه الحالات عبر مراكز دعم العملاء، إلا أن نهج الخدمة الذاتية في تطبيق My BMW قد تم تمكينه للسماح للمستخدمين بتغيير إعدادات المنطقة لمُعرّف BMW.

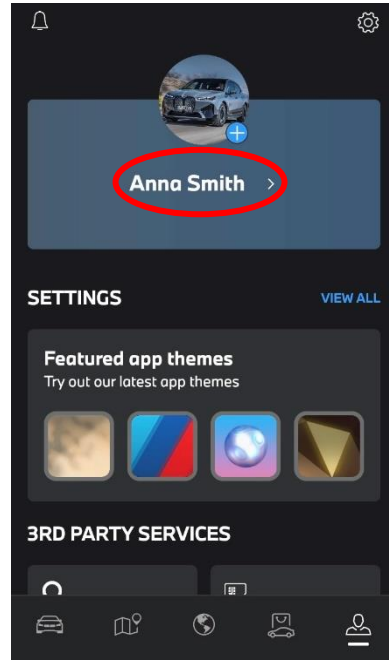
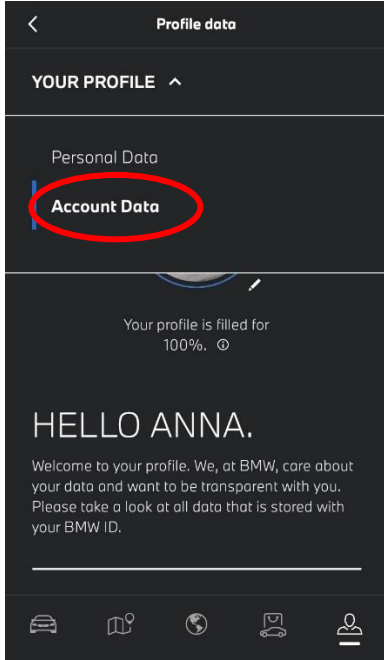
سيحتاج المستخدم إلى تغيير الإعدادات الإقليمية الخاصة بحسابه الشخصي أو إنشاء مُعرّف Apple/Google جديد للمنطقة الصحيحة.

## 3. تدفق رحلة المستخدم - تغيير منطقة مُعرّف BMW

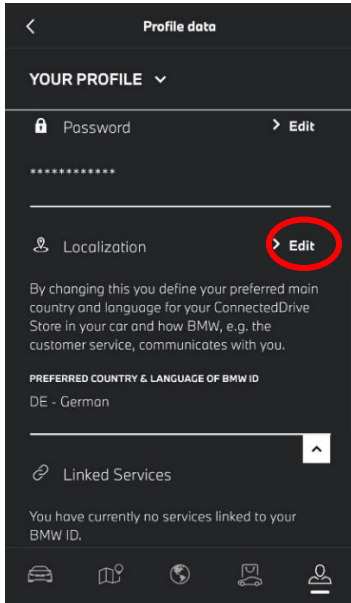
- **الخطوة 1:** في علامة التبويب الأولى، قم بإلغاء خدمة تعيين الخرائط لجميع السيارات المرتبطة بالحساب من: **Garage (مرأب)**. ملحوظة: يمكن ربط سوق واحد فقط بمُعرّف BMW، ومن ثم لن تتمكن من استخدام السيارات من أسواق مختلفة في نفس الحساب.



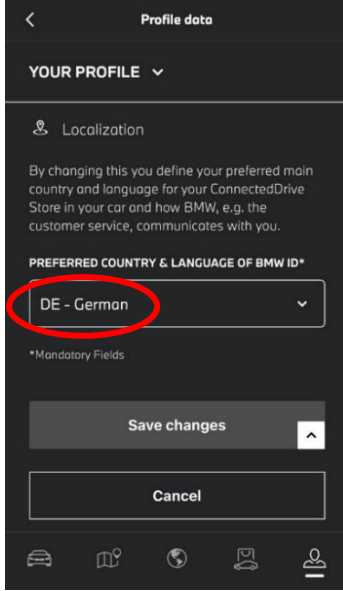
- **الخطوة 2:** ضمن علامة تبويب الملف الشخصي، انقر على اسم المستخدم الموجود أسفل الصورة، ثم اضغط على السهم بجوار عنوان "ملفك الشخصي" لفتح القائمة الفرعية ثم حدد "بيانات الحساب".



- **الخطوة 3:** قم بالتمرير لأسفل إلى "تحديد الموقع"، وحدد الزر "تعديل" الموجود على اليمين.



- الخطوة 4: حدد إعدادات السوق/ اللغة المرغوبة (يجب أن يكون السوق هي ذاته كما في السيارة المستهدفة) وحدد حفظ.



Profile data

YOUR PROFILE ▾

Localization

By changing this you define your preferred main country and language for your ConnectedDrive Store in your car and how BMW, e.g. the customer service, communicates with you.

PREFERRED COUNTRY & LANGUAGE OF BMW ID\*

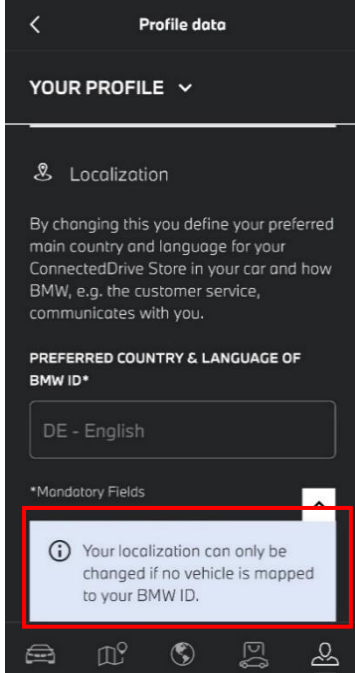
DE - German ▾

\*Mandatory Fields

Save changes

Cancel

إذا كانت لديك سيارة معينة على هذا الحساب، فستتلقى النافذة المنبثقة أدناه. يُرجى العودة إلى الخطوة 1 وإزالة سيارتك أولاً.



Profile data

YOUR PROFILE ▾

Localization

By changing this you define your preferred main country and language for your ConnectedDrive Store in your car and how BMW, e.g. the customer service, communicates with you.

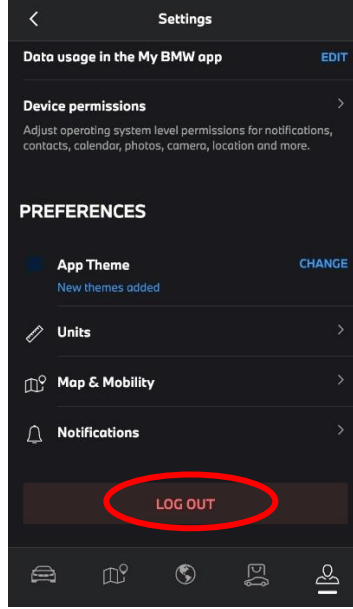
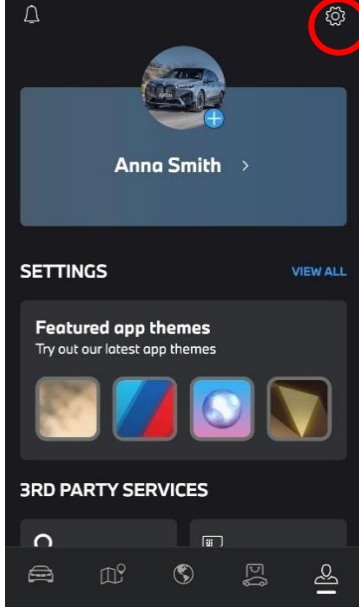
PREFERRED COUNTRY & LANGUAGE OF BMW ID\*

DE - English

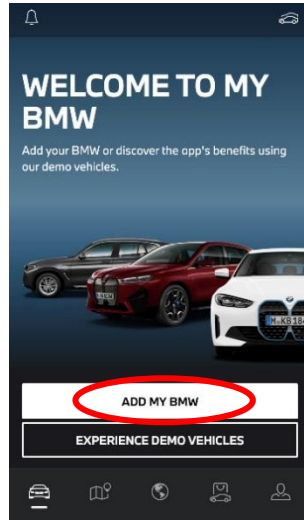
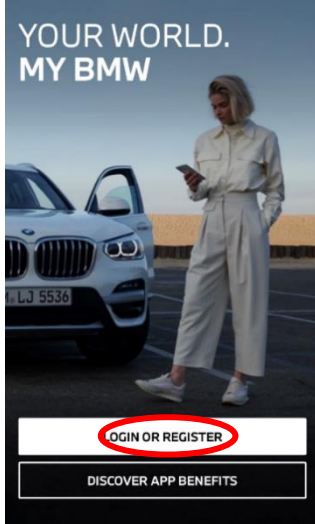
\*Mandatory Fields

ⓘ Your localization can only be changed if no vehicle is mapped to your BMW ID.

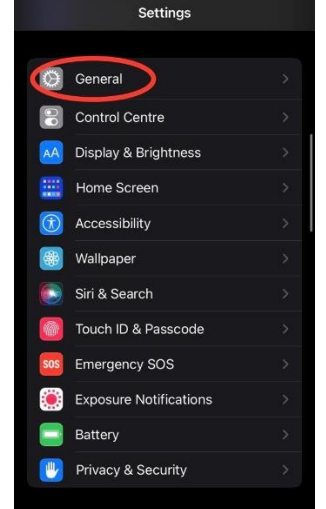
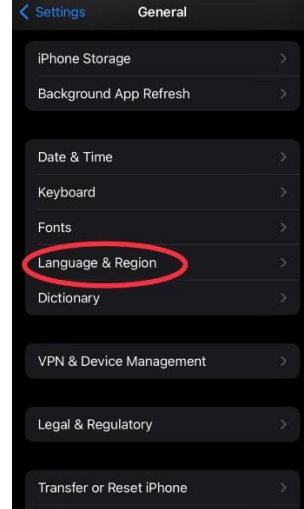
- الخطوة 5: سجّل الخروج من التطبيق (المسح أي بيانات متبقية خاصة بالسوق في ذاكرة التخزين المؤقت)



- الخطوة 6: سجّل الدخول إلى التطبيق وعيّن السيارة.



- البدليل: يمكن للمستخدم إنشاء مُعرّف BMW جديد باستخدام إعدادات الجهاز المناسبة لتحديد السوق الصحيحة.
  - الخطوة 1: قم بتغيير إعدادات الجهاز لمنطقة مُعرّف Apple أو مُعرّف Google Play الخاص بك:
  - لمستخدمي أبل: يُرجى اتباع الإرشادات لتغيير منطقتك: الإعدادات -> عام -> اللغة والمنطقة -> المنطقة؛



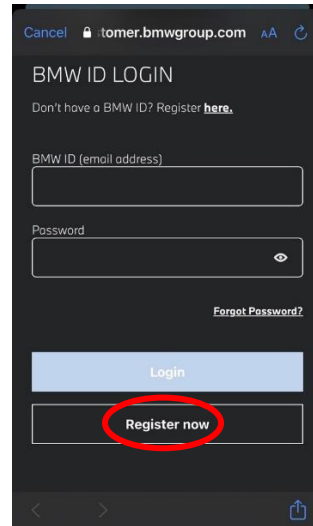
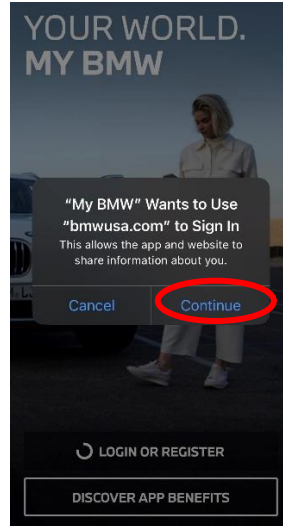
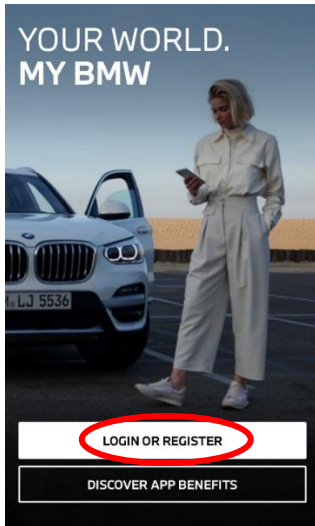
(لمزيد من التفاصيل يُرجى المتابعة على: <https://support.apple.com/en-us/HT201389>)

لمستخدمي أندرويد: يُرجى اتباع الإرشادات لتغيير منطقتك:

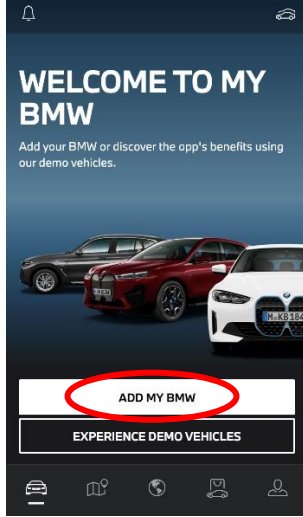
الإعدادات -> عام -> تفضيلات الحساب والجهاز -> البلد والملفات الشخصية.

(لمزيد من التفاصيل يُرجى المتابعة على: <https://support.google.com/googleplay/answer/7431675?hl=en>)

- الخطوة 2: افتح تطبيق My BMW وانقر على زر "تسجيل الدخول أو التسجيل" -> انقر على "متابعة" من النافذة المنبثقة انقر فوق "سجل الآن" وأدخل بياناتك الشخصية



- الخطوة 3: بعد التأكد عبر البريد الإلكتروني في صندوق البريد الخاص بك، ارجع إلى تطبيق My BMW وأضف سيارتك.



#### 4. تدفق رحلة المستخدم - تغيير منطقة حساب Apple/Google

في حال حصول المستخدم على العميل الخطأ، فستسمح له هذه العملية بتغيير إعدادات حساب Apple/Google الخاص به إلى المنطقة الصحيحة

○ الخطوة 1 (اختياري): اختبر العميل الذي تم تثبيته

➤ افتح تطبيق My BMW App.

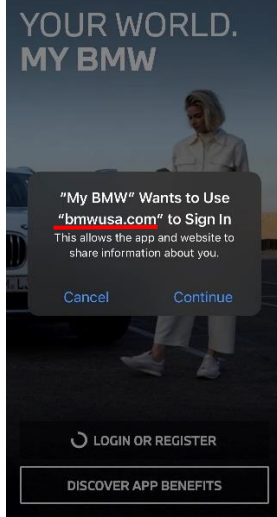
➤ انقر فوق الزر "تسجيل الدخول أو التسجيل" في صفحة الترحيب.



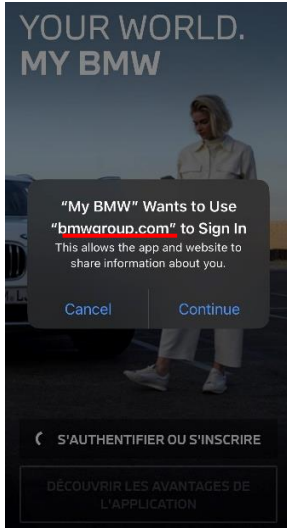
➤ تقودك النافذة المنبثقة إلى صفحة خارجية ستطلب منك تسجيل الدخول.

➤ إذا رأيت الشاشة أدناه التي تسأل: تريد سيارة BMW الخاصة بي استخدام "bmwusa.com" لتسجيل الدخول، عندها يمكنك

استخدام هذا فقط مع حسابات في كندا أو الولايات المتحدة.



إذا كنت تريد استخدام تطبيق My BMW لجميع الأسواق الأخرى (باستثناء كوريا والصين)، فستحتاج إلى استخدام "عملينا في بقية أنحاء العالم". إذا كنت تستخدم التطبيق الصحيح، فيجب أن تظهر لك شاشة المتابعة عند تسجيل الدخول:



إذا كنت في الولايات المتحدة الأمريكية أو كندا وشاهدت الرسالة أعلاه، فستحتاج إلى اتباع الخطوات التالية لتنزيل العميل المناسب من متجر التطبيقات الإقليمي لديك.

## ○ الخطوة 2: طريقة الحصول على العميل الصحيح.

إذا كنت تحتاج إلى التغيير إلى عميل آخر، يُرجى اتباع الخطوات التالية:

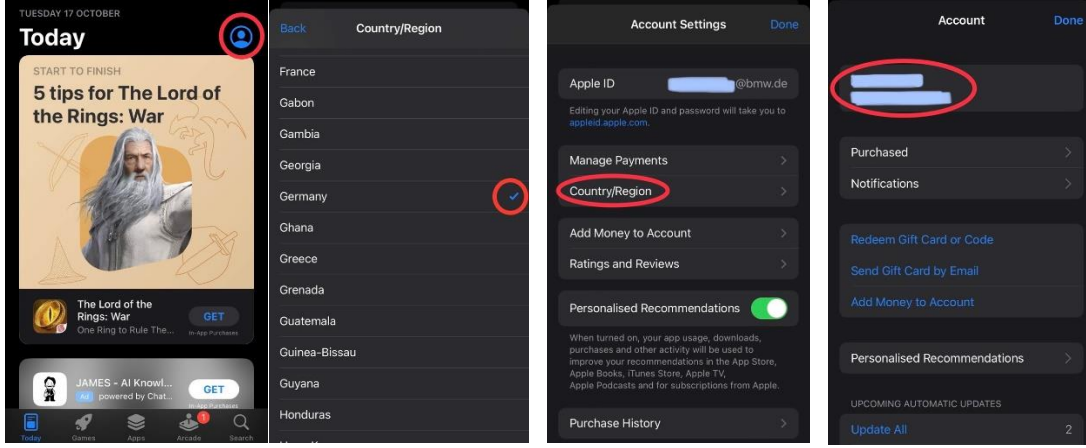
➤ احذف تطبيق My BMW الحالي المسجل لديك.

➤ قم بتغيير المنطقة في متجر App Store أو متجر Google Play (يمكن للمستخدمين أيضاً إنشاء حساب جديد)

● لمستخدمي أبل: يُرجى اتباع الإرشادات لتغيير منطقتك:

افتح متجر App Store -> انقر على الأيقونة في أعلى اليمين -> انقر على معلومات حسابك -> البلد/ المنطقة -> غيّر البلد

أو المنطقة -> حدد بلدك/ منطقتك؛



إذا لم تتمكن من تغيير المنطقة في متجر App Store الخاص بك، فيمكنك إنشاء حساب جديد بالمنطقة التي ترغب في التبديل إليها. لمزيد من التفاصيل يُرجى المتابعة على: (<https://support.apple.com/en-us/HT201389>)

• **لمستخدمي أندرويد:** يُرجى اتباع الإرشادات لتغيير منطقتك:

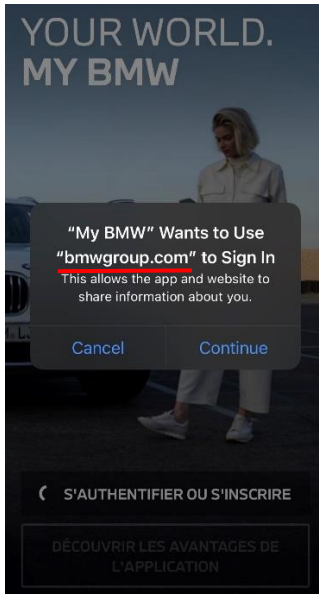
الإعدادات -> عام -> تفضيلات الحساب والجهاز -> البلد والملفات الشخصية.

(لمزيد من التفاصيل يُرجى المتابعة على: (<https://support.google.com/googleplay/answer/7431675?hl=en>)

• قم بتنزيل تطبيق My BMW مرة أخرى بعد تغيير المناطق في الإعدادات.

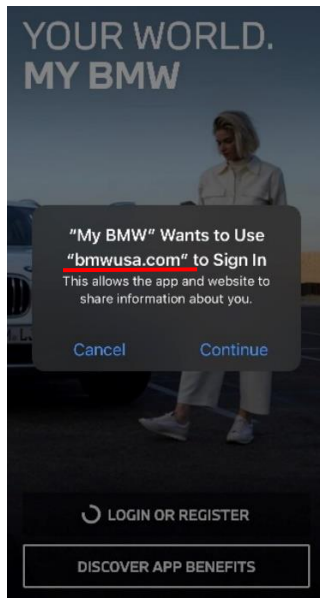
• افتح تطبيق My BMW وانقر على زر "تسجيل الدخول أو التسجيل".

➤ إذا كان اسم النطاق يُظهر الشيء نفسه مع "[bmwgroup.com](http://bmwgroup.com)" كما هو موضح في لقطة الشاشة التالية، فأنت تستخدم "عميلنا في بقية أنحاء العالم".



➤ إذا كان اسم النطاق يُظهر الشيء نفسه مع "[bmwusa.com](http://bmwusa.com)" كما هو موضح في لقطة الشاشة التالية، فأنت تستخدم عميلنا في منطقة أمريكا الشمالية.





○ انقر فوق "متابعة" من هذه النافذة المنبثقة وأدخل معلوماتك. الآن، من المفترض أن تكون قادراً على تسجيل الدخول.

