

04.03.2014 – 09:24 Uhr

"Mercedes me" - Neuer Massstab für Service (BILD)*Stuttgart/Genf (ots) -*

Am Vorabend des 84. Internationalen Auto-Salons in Genf präsentierte Mercedes-Benz seine neue Dienstleistungsmarke "Mercedes me". Unter dieser neuen Dachmarke bündelt der Stuttgarter Premium-Automobilhersteller alle bestehenden und künftigen Dienstleistungsangebote - leicht zugänglich und jederzeit verfügbar auf einer digitalen Plattform im Internet, die im Sommer 2014 online gehen wird. "Mercedes me" gliedert sich in die fünf Bereiche "move me", "connect me", "assist me", "finance me" und "inspire me" und berücksichtigt alle produktrelevanten Themen wie Fahrzeugkauf, Finanzierung und Wartung ebenso wie die international erfolgreichen Mobilitätsservices von Daimler. "Mercedes me" ermöglicht somit die nahtlose und für den Nutzer komfortable Integration aller Service- und Mobilitätsbereiche und setzt damit den neuen Massstab für individuelle Kundenbetreuung.

"Mercedes-Benz ist auf Wachstumskurs und diesen Kurs setzen wir fort. Dazu gehen wir jetzt mit "Mercedes me" den nächsten Schritt: Unter dieser Marke bündeln wir eine Vielzahl von Dienstleistungen rund um unsere faszinierenden Fahrzeuge. Dabei geht es nicht nur um eine neue Website, sondern um ein neues Niveau der individuellen Kundenbetreuung", erklärt Dr. Dieter Zetsche, Vorstandsvorsitzender der Daimler AG und Leiter Mercedes-Benz Cars.

Die neue Dienstleistungsmarke "Mercedes me" ist der nächste logische Schritt im Rahmen der Vertriebs- und Marketinginitiative "Mercedes-Benz 2020 - Best Customer Experience". Bis zum Jahr 2020 sollen nicht nur neue Produkte und Fahrzeugsegmente für mehr Wachstum sorgen, sondern auch die punktgenaue Anpassung der Vertriebsorganisation und des Marketings an die sich ändernden Kundenwünsche und -bedürfnisse. "Best Customer Experience" bündelt eine Vielzahl neuer Ansätze in Marketing, Vertrieb und After-Sales, um dem Kunden ein konsistentes Premium-Markenerlebnis über alle Markenkontakte zu bieten. Künftig wird diese Initiative auf eine möglichst breite, attraktive und online immer zugängliche Basis gestellt und für alle Menschen verfügbar gemacht - virtuell auf einer bequem erreichbaren digitalen Plattform und real in den innovativen und unkonventionellen innerstädtischen City Stores, die zukünftig unter der Bezeichnung der neuen Marke "Mercedes me" auftreten werden. Ziel ist es, die Menschen in ihrer jeweiligen Lebenswelt mit massgeschneiderten individuellen Angeboten abzuholen. Daher bündelt Mercedes-Benz die bestehenden und künftigen Services unter dem Dach von "Mercedes me".

"Mit intensiver Zukunftsforschung begleiten wir seit langem den Wandel der Gesellschaft und der individuellen Kundenbedürfnisse. Als Treiber neuer Mobilitätslösungen setzen wir unsere Innovationsstärke jedoch nicht nur in der Produktentwicklung ein, sondern auch in der Entwicklung flexibler Dienstleistungen, die weit über das Automobil hinausgehen", so Dr. Dieter Zetsche, Vorstandsvorsitzender der Daimler AG und Leiter Mercedes-Benz Cars.

"Mercedes me" - "Das Beste für mich"

Mit "Mercedes me" stellt Mercedes-Benz den Kunden noch stärker als bislang in den Mittelpunkt. Leitgedanke und Anspruch der neuen Marke lauten: "Das Beste für mich" - unabhängig davon, ob der Nutzer einen Mercedes-Benz, ein anderes Fahrzeug oder gar keines besitzt. In den fünf Bereichen Mobilität, Konnektivität, Service, Finanzierung und Inspiration bietet die neue Marke eine ganzheitliche Palette intelligenter, zukunftsweisender Dienstleistungen an. "Damit machen wir den Kontakt zur Mercedes-Benz Welt noch individueller, transparenter, attraktiver und komfortabler", so Ola Källenius, Mitglied des Bereichsvorstandes Mercedes-Benz Cars Vertrieb. "Die Visualisierung und das Logo der Dachmarke reflektieren das neue Konzept der Bündelung aller Dienstleistungen und Services von Mercedes-Benz. Die Kurzform "Mercedes" symbolisiert den modernsten Zugang zur Marke. Der handgeschriebene Zusatz "me" gibt der Marke eine persönliche Note und drückt die besondere Wertschätzung für unsere Kunden aus. Verstärkt wird dies durch einen dynamischen Kreis um "me". Er rückt den Kunden und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt", erklärt Dr. Jens Thiemer, Leiter Marketingkommunikation Mercedes-Benz Cars, die Visualisierung der neuen Marke.

Alles unter einem Dach - die fünf Säulen

"Mercedes move me" bietet intelligente Mobilitätslösungen, unabhängig davon, ob der Nutzer ein Automobil besitzt. Mit moovel, car2go und car2go black sowie Park2gether arbeitet die Daimler Mobility Services GmbH daran, den Menschen eine grosse Auswahl individueller Mobilitätsdienstleistungen zu bieten. Darüber hinaus ermöglichen strategische Partnerschaften den Kunden noch mehr Wahlfreiheit wie beispielsweise durch die Smartphone-basierte Taxivermittlung MyTaxi, das Chauffeurservice-Portal Blacklane oder den Fernbusanbieter FlixBus. Mit dem Premium-Mietangebot von Mercedes-Benz Rent wird die Dienstleistungspalette von "Mercedes move me" erweitert.

Die Services von "Mercedes connect me" ermöglichen den Kunden, sich überall und jederzeit mit ihrem Fahrzeug zu verbinden. Zu den Konnektivitätsdienstleistungen gehören Unfall-, Wartungs- und Pannenmanagement sowie das Mercedes-Benz Notrufsystem und die Telediagnose. Über "Remote Online" weiss der Kunde, wo er sein Fahrzeug geparkt hat, ob die Türen verriegelt sind und wie voll der Tank ist. Auch die Standheizung kann über Remote Online eingeschaltet werden. Darüber hinaus machen Mercedes-Benz Apps mit aktuellen Informationen individuelle Mobilität noch komfortabler. "Mercedes assist me" bietet einen persönlichen und auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnittenen Service für den Mercedes-Benz Fahrer zu kalkulierbaren Servicekosten - und das rund um die Uhr und überall. Dies beinhaltet den Online-Zugang zum Kundendienst inklusive automatisierter Terminbuchungsfunktionen. Zudem kann jeder Fahrer online den Mercedes-Benz Partner seiner Wahl finden und kontaktieren.

"Mercedes finance me" bietet dem Kunden massgeschneiderte Finanzdienstleistungen rund um sein Automobil und ermöglicht einen bequemen Zugang zum Leistungsspektrum von Daimler Financial Services - von der flexiblen und attraktiven Finanzierungslösung über das individuelle Leasingangebot bis hin zur passenden Versicherung für das Wunschfahrzeug.

"Mercedes inspire me" gibt Einblicke in die Welt der Forschung und Entwicklung von Mercedes-Benz und ist zugleich weit mehr als ein Informationsportal mit interessanten Stories rund um Innovationen, Technologien und Mobilität: Über eine Community kann der Kunde die Entstehung von innovativen Geschäftskonzepten von Mercedes-Benz mit begleiten. Er kann mit Experten aus unterschiedlichen Bereichen diskutieren und so noch früher an den Entwicklungen neuer Technologien und Services teilhaben sowie eigene Ideen und Vorstellungen einbringen.

"Mercedes me" startet im Sommer

"Mercedes me" ist weit mehr als eine reine Online-Plattform und wird über alle Kommunikationskanäle hinweg visualisiert. Das Angebot der Marke ist ab Sommer 2014 über eine personalisierte Mercedes ID auf der Website www.mercedes.me abrufbar. In Zukunft soll der Kunde einen Zugang zu allen individuellen Dienstleistungen von Mercedes-Benz aus einer Hand haben. Die Website ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar und auf allen mobilen Endgeräten funktionsfähig.

Kontakt:

Donatus Grütter
+41 (0)44 755 88 06
donatus.gruetter@daimler.com

Medieninhalte



Beispielbild der digitalen Plattform Mercedes me. Weiterer Text ueber OTS und auf <http://www.presseportal.ch>. Die Verwendung dieses Bildes ist fuer redaktionelle Zwecke honorarfrei. Veröffentlichung unter Quellenangabe: "OTS.Bild/Mercedes-Benz Schweiz AG".

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100001544/100752231> abgerufen werden.