



# Intelligente Mobilität – ein Werkstattbericht

Christoph Jordan – Mercedes-Benz Leasing Deutschland GmbH

Brave New World – Potenziale und Herausforderungen von Cyber-Security bis AI im Leasing

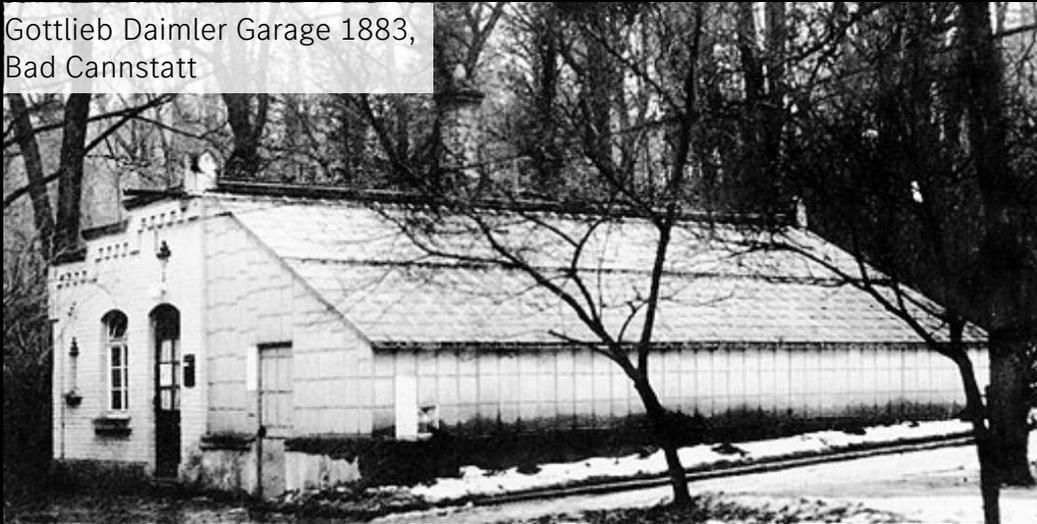
Berlin, 13. Oktober 2023

Mercedes-Benz Mobility



# Werkstatt?!

Gottlieb Daimler Garage 1883,  
Bad Cannstatt



# Wir wollen die begehrtesten Fahrzeuge nicht nur bauen sondern auch mit unseren Finanzierungsprodukten auch die Kunden begeistern.

Unser Ziel



WIR BAUEN DIE BEGHEHRTTESTEN FAHRZEUGE DER WELT

Mercedes-Benz Group AG

Unser Anspruch

Wir sind Treiber in der Branche und haben die großen Trends unserer Zeit fest im Blick: Elektrifizierung, Nachhaltigkeit, Digitalisierung und künstliche Intelligenz.

Mercedes-Benz Mobility AG

Unsere strategische Richtung

ELECTRIFY OUR FUTURE



Electrification & Services

EXCITE OUR CUSTOMER



Seamless Integration

POWER UP OUR BUSINESS



E2E Digitalization & Automation

GO FOR DATA



Data-Driven Company

IMAGINE IT, DO IT, LIVE IT



Transformation

# Wir bieten ein luxuriöses Erlebnis über alle Kundentouchpoints hinweg.



EXCITE OUR CUSTOMERS



GO FOR DATA



POWER UP OUR BUSINESS

Brand Touchpoints



Kernprodukt



Deep Dive

Digitales Erlebnis



# Das digitale Luxuserlebnis gibt es, es ist nur anders.



# DIGITAL LUXURY

Mehrwert

Personalisiert

Schön

Intuitiv

Omnichannel

# Daten sind unser Öl, Analytics sind unsere Raffinerien & die Touchpoints unsere Tankstellen.



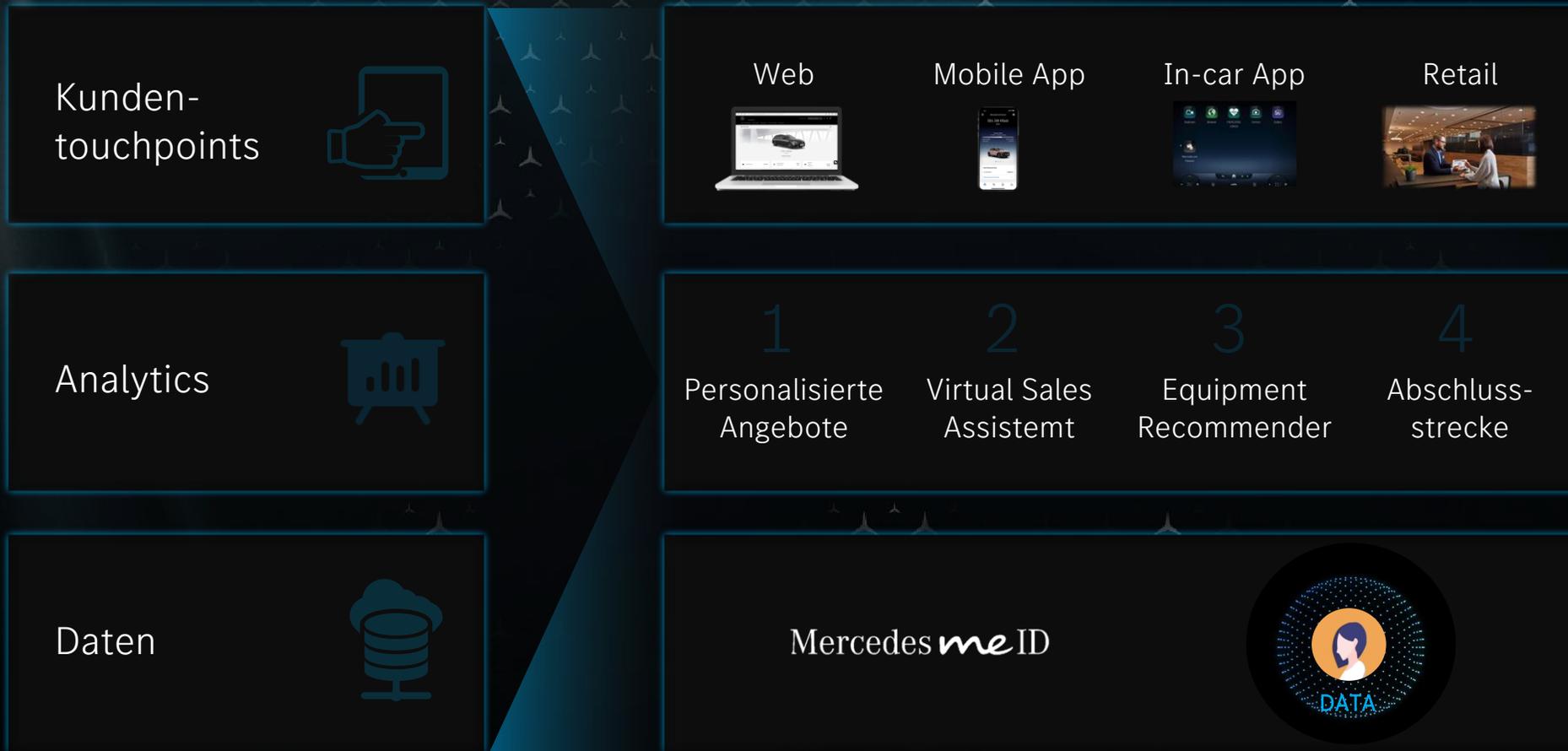
EXCITE OUR CUSTOMERS



GO FOR DATA



POWER UP OUR BUSINESS



# Die Mercedes me ID ist der Schlüssel in das Mercedes Ökosystem und der digitale Kundenaccount.



## Mercedes me ID

Unique Identifier

Sicherer Login

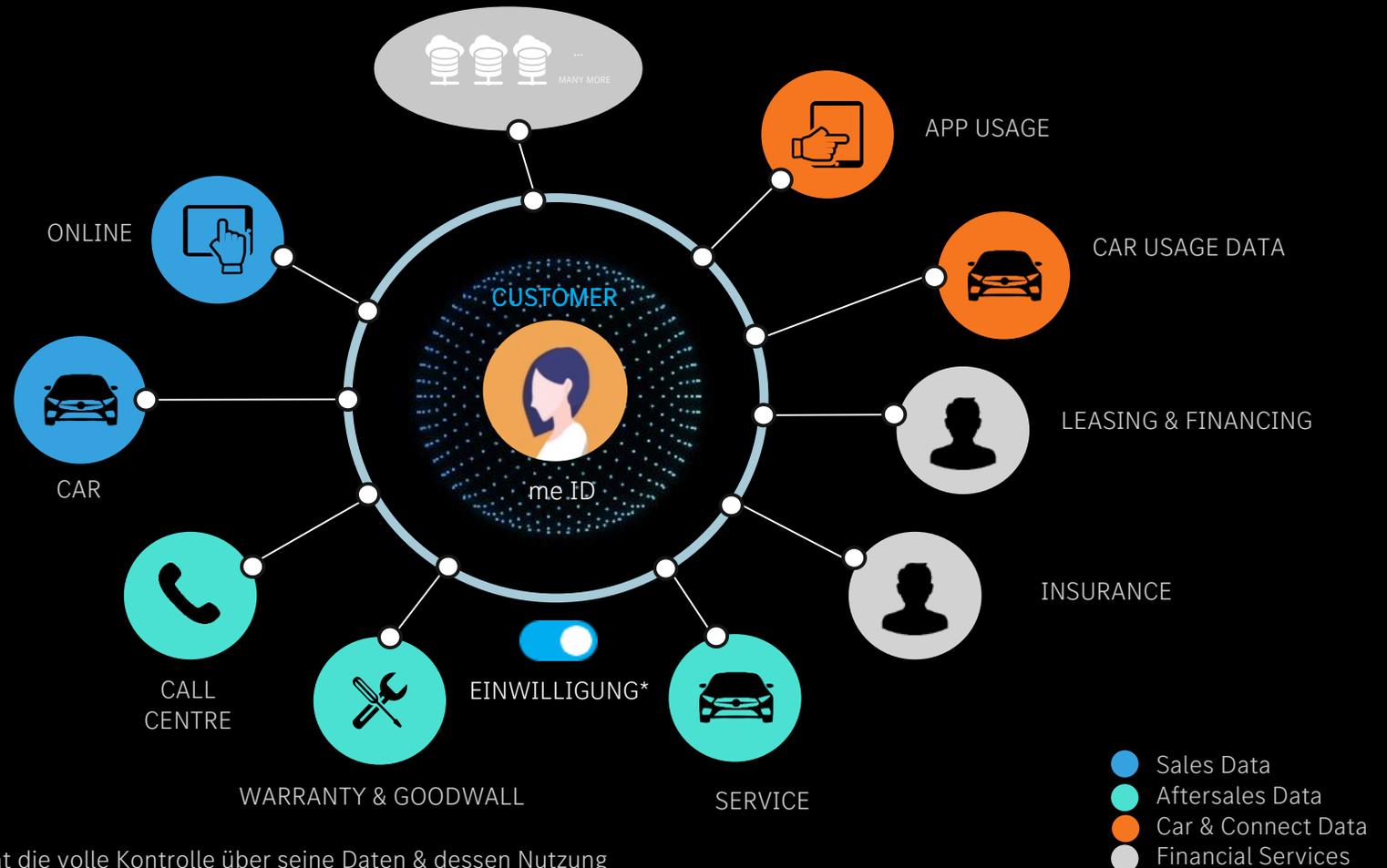
Stammdaten

Online & Offline

Zahlungsdaten

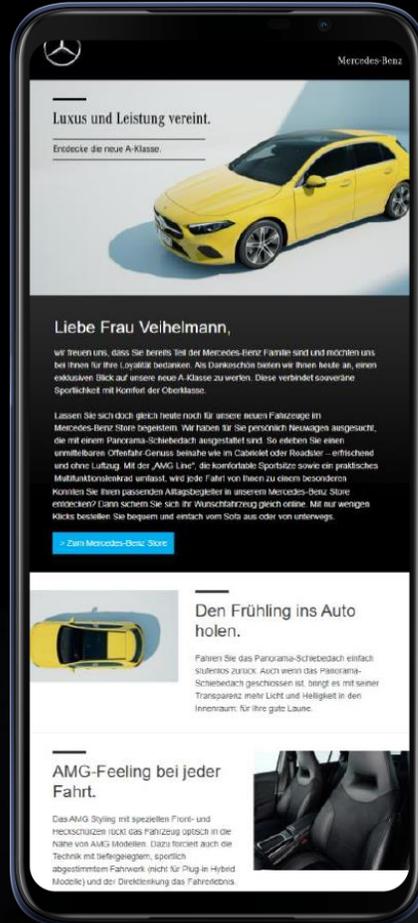
Privacy Management

Einstellungen



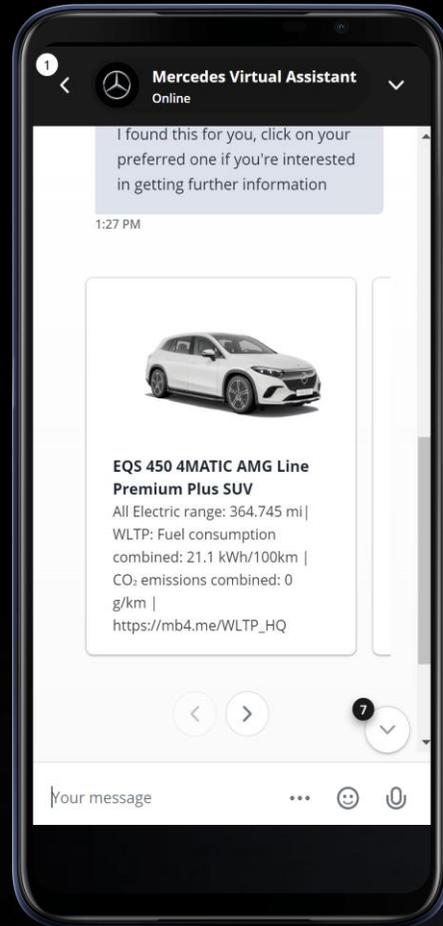
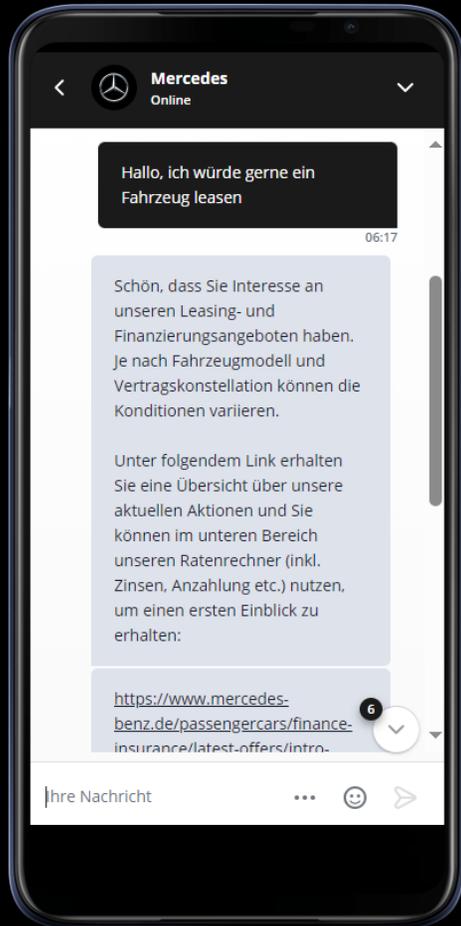
\* Der Kunde hat die volle Kontrolle über seine Daten & dessen Nutzung

# Personalisierte Sales Push & Retention Kampagnen zeigen den Mehrwert von relevantem Content.



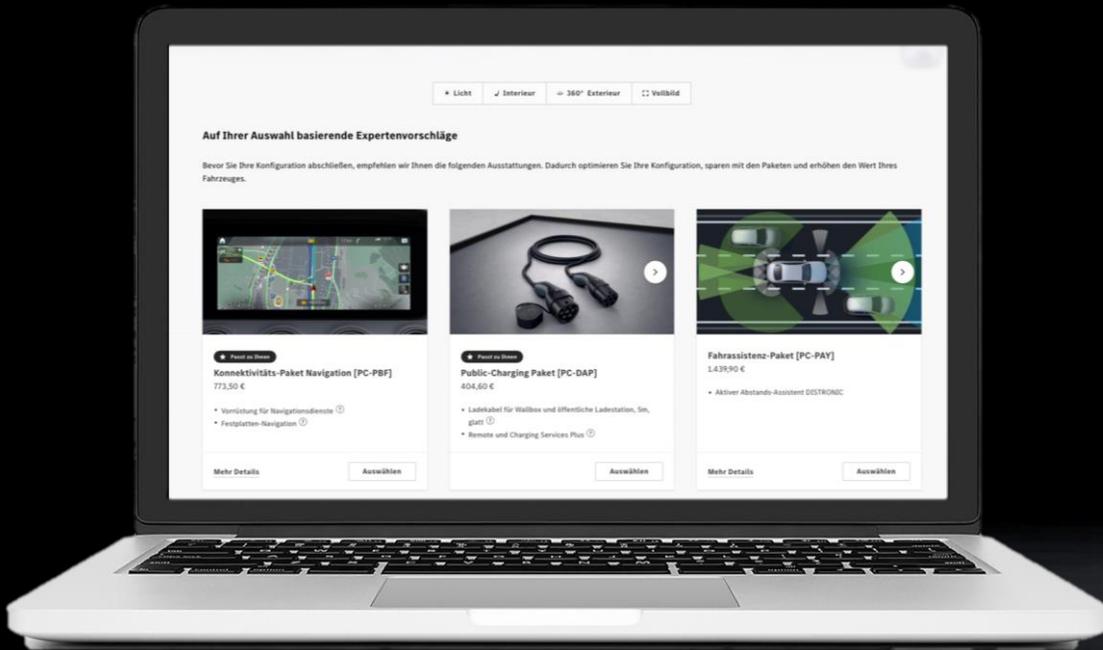
- Personalisierte Fahrzeugvorschläge
- Retention – Mailing
- Performance: ca. +100% zu Standard Kampagnen

# Der Mercedes Virtual Assistant unterstützt unsere Kunden zu Themen rund ums Fahrzeug & unsere Finanzdienstleistungen



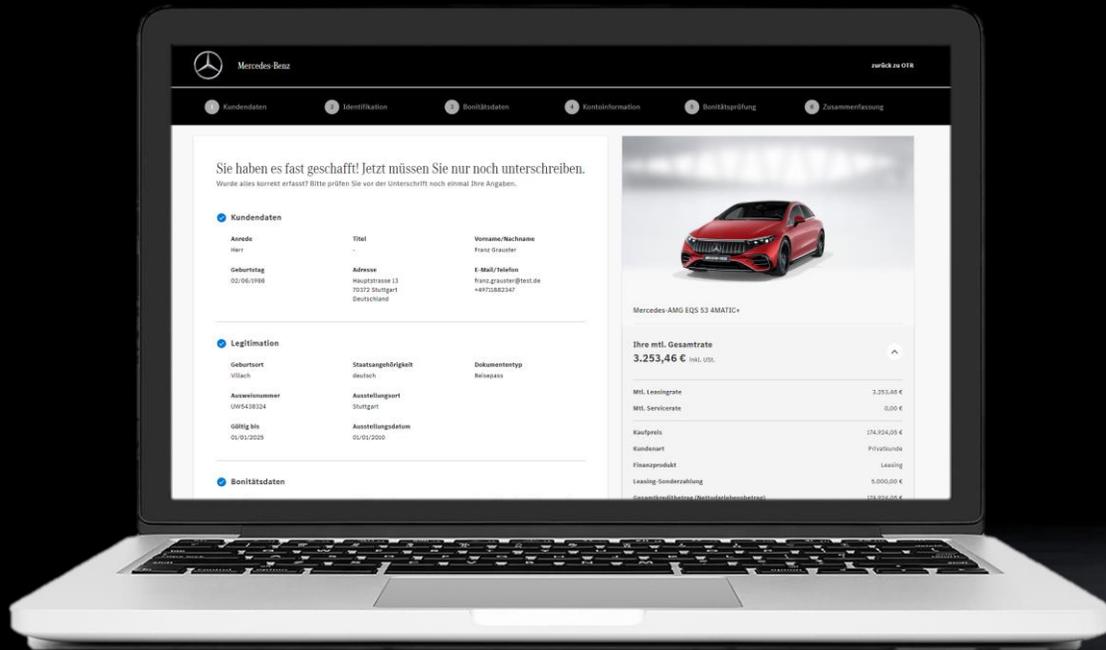
- Leads & First Level Support 24/7
- MB.GPT basierend auf GPT3
- Hoher Automatisierungsgrad sichert Einsparpotenzial

# Ein Equipment Recommender unterstützt unsere Kunden bei der Konfiguration ihres Wunschfahrzeuges.



- Point of Sales & Online Konfigurator
- Empfehlungen für Sonderausstattungen
- Kundenzufriedenheit durch einfachere Fahrzeugkonfiguration

# Eine automatisierte Kreditentscheidung hilft den Kunden schnell an sein Wunschfahrzeug zu gelangen.



- Digitale Abschlussstrecke am PoS
- In wenigen Minuten zum Wunsch-Mercedes
- Sehr hohe automatisierte Kreditentscheidungen

# Unser Omnichannel Strategie garantiert eine nahtlose Integration von Online und Offline Kundentouchpoints.

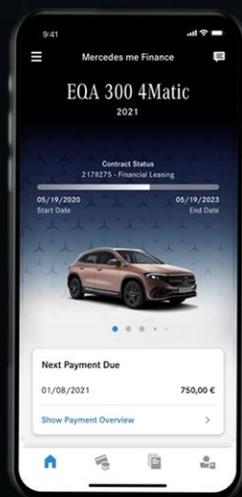
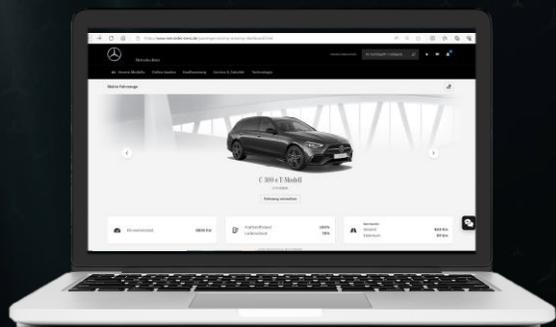


Web

Mobile App

In-Car App

Physischer Handel



# Ein kleiner Blick in unsere Werkstatt: Mercedes me Finance In-Car App



Technology drives business!

