




Erfolgreiche Premium-Kundenbetreuung: Das Mercedes-Benz Customer Assistance Center in Maastricht feiert 15-jähriges Bestehen

Erfolgreiche Premium-Kundenbetreuung: Das Mercedes-Benz Customer Assistance Center in Maastricht feiert 15-jähriges Bestehen
Internationale Belegschaft bietet Service rund um die Uhr für schnelle Hilfe im Schadenfall sowie allgemeine Produkt- und Markeninformationen. 600 Mitarbeiter aus 25 Nationen stehen Kunden und Interessenten aus 15 europäischen Ländern zur Verfügung. Stuttgart/Maastricht - Kundenzufriedenheit und Markentreue tragen als wichtige Faktoren zum nachhaltigen Erfolg der Daimler AG im Pkw- und Nutzfahrzeugbereich bei. Einen wesentlichen Beitrag dazu leistet das Mercedes-Benz Customer Assistance Center (CAC) seit seiner Gründung 1998 in Maastricht (Niederlande). Anfangs bot das CAC Mercedes-Benz Kundendienstleistungen wie Pannenhilfe und die Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden für elf Länder in sechs Sprachen an. Mit der Zeit wurde das Service-Angebot des CAC um weitere Marken, Sprachen und Länder erweitert. Inzwischen stehen den Kunden in 15 europäischen Ländern 600 Mitarbeiter aus über 25 Nationen in zwölf Sprachen zur Verfügung. Das CAC gehört zu Global Service Parts, dem für Service und Teile aller Daimler Marken weltweit zuständigen Bereich. "Unser Mercedes-Benz Customer Assistance Center in Maastricht trägt erheblich zur Steigerung der Kundenzufriedenheit mit unseren Produkten und Dienstleistungen bei", erklärt Wolf-Dieter Kurz, Leiter Global Service Parts. "Das internationale Team bietet qualifizierte Unterstützung und Beratung für Kunden, Interessenten und unser Händler-Netz mit einer Reihe von Services, die einzigartig in der Automobilindustrie sind. Das CAC bietet Services für die gesamte europäische Produktpalette von Daimler: Pkw, Busse, Vans und Nutzfahrzeuge der Marken Mercedes-Benz, smart, Maybach, Setra und Fuso. Seit 1998 haben rund elf Millionen Kunden und Interessenten von den angebotenen Dienstleistungen profitiert. Letztes Jahr kümmerten sich die CAC-Mitarbeiter um etwa 800.000 Anfragen. Kunden können per Fahrzeug-Telematik, E-Mail, Briefpost, Fax oder Telefon Kontakt mit dem CAC aufnehmen. Die Services des CAC können Kunden über eine international kostenfreie Telefonnummer abrufen: 00800 1 777 7777 für die Marke Mercedes-Benz (Pkw und Nutzfahrzeuge) und 00800 2 777 7777 für die Marke smart. Eine effektive Analyse von Fahrzeugproblemen und passende Lösungen bietet die Fahrzeug-Telematik Mercedes-Benz Contact. Sie gehört seit 2009 zur Pkw-Serienausstattung und ermöglicht Kunden, einen Mercedes-Benz Service-Mitarbeiter direkt vom Fahrzeug aus zu kontaktieren. Die Pannenhilfe-Flotte von Mercedes-Benz nutzt ebenfalls Telematik. Vor 15 Jahren wurden benötigte Servicedaten per Fax an die Werkstätte gesendet. Heute erhält der Servicetechniker die Daten direkt auf sein Smartphone, sofern der Kunde dies wünscht. In den letzten Jahren hat das CAC zudem seine Unterstützung für das Daimler Händler-Netzwerk ausgeweitet. Beispielsweise leistet der "Händler User Helpdesk" Hilfestellung für Fahrzeugdiagnosesysteme wie "Star Diagnosis", das in Werkstätten zum Einsatz kommt. Daten, die in Fahrzeugen von Kunden und Händlern erfasst werden, lassen sich ebenfalls zur Entwicklung und Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen von Daimler nutzen. Das CAC geht mit seinem Service-Angebot seit 15 Jahren individuell auf Kundenanfragen ein. Damit leistet es einen wichtigen Beitrag zur Wachstumsstrategie in Marketing und Vertrieb "Mercedes-Benz 2020 - Best Customer Experience", mit der die Marke ihre Vertriebsorganisation gezielt auf die sich verändernden Kundenwünsche ausrichtet. Ziel ist es, loyale Kunden an die Marke zu binden und gleichzeitig für neue, moderne Zielgruppen noch attraktiver zu werden. Über Daimler Die Daimler AG ist eines der erfolgreichsten Automobilunternehmen der Welt. Mit den Geschäftsfeldern Mercedes-Benz Cars, Daimler Trucks, Mercedes-Benz Vans, Daimler Buses und Daimler Financial Services gehört der Fahrzeughersteller zu den größten Anbietern von Premium-Pkw und ist der größte weltweit aufgestellte Nutzfahrzeug-Hersteller. Daimler Financial Services bietet Finanzierung, Leasing, Flottenmanagement, Versicherungen und innovative Mobilitätsdienstleistungen an. Die Firmengründer Gottlieb Daimler und Carl Benz haben mit der Erfindung des Automobils im Jahr 1886 Geschichte geschrieben. Als Pionier des Automobilbaus gestaltet Daimler auch heute die Zukunft der Mobilität. Das Unternehmen setzt dabei auf innovative und grüne Technologien sowie auf sichere und hochwertige Fahrzeuge, die faszinieren und begeistern. Daimler investiert seit Jahren konsequent in die Entwicklung alternativer Antriebe mit dem Ziel, langfristig das emissionsfreie Fahren zu ermöglichen. Neben Hybridfahrzeugen bietet Daimler dadurch die breiteste Palette an lokal emissionsfreien Elektrofahrzeugen mit Batterie und Brennstoffzelle. Denn Daimler betrachtet es als Anspruch und Verpflichtung, seiner Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt gerecht zu werden. Daimler vertreibt seine Fahrzeuge und Dienstleistungen in nahezu allen Ländern der Welt und hat Produktionsstätten auf fünf Kontinenten. Zum heutigen Markenportfolio zählen neben Mercedes-Benz, der wertvollsten Premium-Automobilmarke der Welt, die Marken smart, Freightliner, Western Star, BharatBenz, Fuso, Setra und Thomas Built Buses. Das Unternehmen ist an den Börsen Frankfurt und Stuttgart notiert (Börsenkürzel DAL). Im Jahr 2012 setzte der Konzern mit 275.000 Mitarbeitern 2,2 Mio. Fahrzeuge ab. Der Umsatz lag bei 114,3 Mrd. EUR, das EBIT betrug 8,6 Mrd. EUR. Ansprechpartner: Evelyn Schwedes Telefon: +49 711 17-49903 E-Mail: evelyn.schwedes@daimler.com Ansprechpartner: Mareike Jahnle Telefon: +49 711 17 32972 E-Mail: mareike.jahnle@daimler.com 

Pressekontakt

Mercedes

63801 Kleinostheim

evelyn.schwedes@daimler.com

Firmenkontakt

Mercedes

63801 Kleinostheim

evelyn.schwedes@daimler.com

Herausgeber einer fahrzeugbezogenen Tank- und Servicekarte für Mercedes-Benz Nutzfahrzeuge und Transporter