

Daimler Financial Services

## Presse-Information

26. Februar 2018

### Mobilität der Zukunft:

## Daimler Financial Services setzt auf emotionale Intelligenz und digitale Avatare

- **Kundenerfahrung wird mithilfe datenbasierter Empathie neu definiert.**
- **Digitaler Avatar „Sarah“ verbindet künstliche und emotionale Intelligenz für völlig neues Mobilitätserlebnis.**
- **Udo Neumann, Chief Information Officer (CIO) von Daimler Financial Services: „Ein digitaler Avatar wie 'Sarah' dient in unserem Ökosystem für Finanz- und Mobilitätsdienstleistungen als Schnittstelle zum Kunden.“**

Barcelona - Beim Mobile World Congress präsentiert Daimler Financial Services das Konzept 'Sarah', einen digitalen Avatar. Diese Studie soll in Zukunft die Verbindung zwischen Mensch und Maschine mithilfe künstlicher und emotionaler Intelligenz neu definieren. Ähnlich wie ein persönlicher Concierge wird 'Sarah' dem Kunden als digitaler Touchpoint dienen. Weil das Finanzierungs- und Mobilitätsportfolio immer individueller und vielseitiger wird, verändert sich auch die Steuerung des Kunden und dessen Reise durch die Angebotswelt.

Udo Neumann, Chief Information Officer (CIO) von Daimler Financial Services: „Wir begegnen dieser Herausforderung mit einer einzigartigen Kombination aus künstlicher und emotionaler Intelligenz. Ein digitaler Avatar wie 'Sarah' dient in unserem Ökosystem für Finanz- und Mobilitätsdienstleistungen als Schnittstelle zum Kunden. Wir schaffen damit ein noch nie dagewesenes Mobilitätserlebnis.“

Benedikt Schell, Chief Experience Officer (CXO) und Vorstandsmitglied bei Daimler Financial Services: „Heute beginnen rund 80 % der Käufe online. Und genau dort – am ersten Kontaktpunkt – werden wir datengetriebene Einblicke nutzen und eine auf jeden einzelnen Nutzer zugeschnittene Kundenerfahrung garantieren.“

In der passgenauen Bereitstellung von Dienstleistungen wie Autofinanzierung, Leasing, Versicherungen, Carsharing oder Ride-Hailing wird emotionale Intelligenz zukünftig eine entscheidende Rolle spielen. Anders als reine Sprachassistenten kann 'Sarah' darüber hinaus auch mittels Gesichtsfeldererkennung nonverbale Daten des Kunden in Echtzeit erfassen.

Udo Neumann: „Ein selbstständig lernender und emotional intelligenter, digitaler Avatar wird einen Paradigmenwechsel in unserem Service bewirken. Digitale Avatare werden in der Lage sein, zu lernen, unser Umfeld zu verstehen und eine emotionale Verbindung zu uns aufzubauen, indem sie uns in verschiedenen Bereichen des Lebens unterstützen.“

Daimler Financial Services ist der erste Finanzdienstleister eines Premiumautomobilherstellers, der bei dieser Technologie mit Soul Machines zusammenarbeitet. Das neuseeländische Hightech-Unternehmen mit Sitz in Auckland folgt neuen Ansätzen, die auf der Arbeit des Experten für animierte Technologie, Dr. Mark Sagar, aufbauen. Die Kundenerfahrung wird mithilfe dieser datenbasierten Empathie zukünftig völlig neu definiert.

Ansprechpartner: Florian Otto, +49 711-2574 5868,  
[florian.otto@daimler.com](mailto:florian.otto@daimler.com)

Weitere Informationen von Daimler sind im Internet verfügbar:  
**[www.media.daimler.com](http://www.media.daimler.com)** und **[www.daimler-financialservices.com](http://www.daimler-financialservices.com)**

#### **Daimler im Überblick**

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, Geldanlagen und Kreditkarten sowie 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 ist es für Daimler Motivation und Verpflichtung, die Zukunft der Mobilität sicher und nachhaltig zu gestalten. Das Unternehmen setzt dabei auf innovative und grüne Technologien sowie auf sichere und hochwertige Fahrzeuge, die faszinieren und begeistern. Daimler investiert konsequent in die Entwicklung effizienter Antriebe – von Hightech-Verbrennungsmotoren über Hybridfahrzeuge bis zu reinen Elektroantrieben mit Batterie oder Brennstoffzelle – um langfristig das lokal emissionsfreie Fahren zu ermöglichen. Darüber hinaus treibt das Unternehmen die intelligente Vernetzung seiner Fahrzeuge, das autonome Fahren und neue Mobilitätskonzepte mit Nachdruck voran. 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 in Europa, Nord- und Südamerika, Asien und Afrika. Zum Markenportfolio zählen neben Mercedes-Benz, der wertvollsten Premium-Automobilmarke der Welt (Quelle: Interbrand-Studie „The Anatomy of Growth“, 5.10.2016), sowie Mercedes-AMG, Mercedes-Maybach und Mercedes me, die Marken smart, EQ, Freightliner, Western Star, BharatBenz, FUSO, Setra und Thomas Built Buses und die Marken von Daimler Financial Services: Mercedes-Benz Bank, Mercedes-Benz Financial Services, Daimler Truck Financial, moovel, car2go und mytaxi. Das Unternehmen ist an den Börsen Frankfurt und Stuttgart notiert (Börsenkürzel DAI). Im Jahr 2017 setzte der Konzern mit insgesamt mehr als 289.300 Mitarbeitern rund 3,3 Mio. Fahrzeuge ab. Der Umsatz lag bei 164,3 Mrd. €, das EBIT betrug 14,7 Mrd. €.