



Press Information

13 aprile 2022

## Alexa, prenota un test drive!

Mercedes-Benz offre una nuova chiave per entrare nell'universo della Stella, in modo semplice e immediato. Grazie alla nuova Skill 'Mercedes-Benz' disponibile su Alexa, l'assistente vocale di Amazon, è oggi, infatti, possibile ricercare la concessionaria più vicina, prenotare un test drive o richiedere un preventivo tramite Alexa. Un nuovo touch point che si integra con quelli già esistenti e rende ancora più coinvolgente la customer journey. Per attivare l'interazione con l'assistente vocale e utilizzare le funzionalità offerte dalla Skill è sufficiente pronunciare il comando: "Alexa, avvia Mercedes-Benz".

La sinergia tra esperienza fisica e digitale rappresenta un elemento fondamentale della Best Customer Experience 4.0 e consente di instaurare con i clienti un rapporto senza soluzione di continuità, con un elevato livello di fidelizzazione. Nell'ambito di questa strategia, gli appassionati della Stella possono oggi contare su una nuova porta di accesso per entrare in contatto con il Brand. La nuova Skill Alexa 'Mercedes-Benz' permette, infatti, di prenotare un test drive, richiedere un preventivo o ricercare una concessionaria, attraverso un set di semplici journey vocali assistite.

"Questa nuova funzionalità è l'esempio di come gli strumenti digitali, integrati con l'esperienza fisica, rappresentino sempre più un elemento strategico della customer journey", ha dichiarato Alessia Argento Digital Customer Journey Manager di Mercedes-Benz Italia. "Ci consentono di intercettare un pubblico giovane e allo stesso tempo di generare opportunità di vendita da mettere a disposizione della nostra Rete attraverso strumenti di fidelizzazione e conquista, innovativi e dinamici."

Per accedere a questa nuova Skill è sufficiente un qualsiasi dispositivo con integrazione Alexa. Per attivare l'interazione con l'assistente vocale ed aprire le funzionalità offerte dalla Skill basta pronunciare il comando: "Alexa, avvia Mercedes-Benz". Nei passaggi successivi, si potrà chiedere ad Alexa di ricercare la concessionaria più vicina, prenotare un test drive o richiedere un preventivo.

Alexa chiederà quindi l'autorizzazione all'utente all'utilizzo dei dati necessari per elaborare la richiesta e fornire la risposta. Nel giro di poche ore, il Customer Contact Center Mercedes-Benz prenderà contatto con l'utente, raccogliendo le informazioni utili ad inoltrare la richiesta al Dealer.

Ulteriori informazioni su: [media.mercedes-benz.it](https://media.mercedes-benz.it) e <https://www.mercedes-benz.it/passengercars/the-brand/news-and-events/news/alex-skill-1c.html>

