



Mercedes-Benz

Informação de Imprensa

Novembro de 2017

Contacto:

André Silveira

Comunicação de Automóveis - Tel.: 21 925 71 92

Ask Mercedes: o assistente virtual da Mercedes-Benz

Para que serve este botão na consola central? De que forma posso ligar o meu telemóvel ao meu veículo? O que significa "Sport+"? As questões colocadas pelos clientes sobre os vários ecrãs, funções e controlos dos seus veículos podem agora ser respondidas pelo assistente virtual "Ask Mercedes". O novo serviço utiliza inteligência artificial (AI) e combina um chatbot com funções de realidade aumentada. As questões podem ser colocadas através de um smartphone ou através da função de reconhecimento de voz. Além disso, nos novos Classe E e Classe S, os controlos e os ecrãs podem ser captados através da câmara de um smartphone. Após a identificação visual dos objetos será fornecido um esclarecimento sobre a correspondente função.

A qualquer momento, em qualquer lugar e através de uma variedade de canais a app "Ask Mercedes" leva a interação do cliente para um novo patamar. A app gratuita combina um chatbot (sistema de diálogo baseado em discurso; o termo é composto pelas palavras "to chat" e "bot"/"robot") com a realidade aumentada (tecnologia para suplementar a imagem de uma câmara com conteúdo gerado por computador).

Com o assistente virtual, os clientes poderão obter em tempo real uma resposta às suas questões sobre a utilização dos seus novos veículos. Os proprietários de num novo Classe E ou Classe S poderão adicionalmente conhecer o seu veículo de forma divertida: a câmara de um smartphone pode ser utilizada para descobrir o interior e o sistema poderá explicar as funções apresentadas ao cliente. E para aqueles que pretendem conhecer o seu veículo de forma lúdica, o "Ask Mercedes" também pode ser utilizado em casa através

das redes sociais (Facebook Messenger) ou dos assistentes de voz (Google Home, Amazon Echo).

"Estamos a criar uma experiência personalizada de cliente que abrange muito mais do que apenas o veículo. Com serviços inovadores como o 'Ask Mercedes', estamos a expandir ainda mais o nosso ecossistema digital", afirma Britta Seeger, membro do Conselho de Administração da Daimler AG, responsável pelo departamento de Vendas de Veículos Ligeiros de Passageiros da Mercedes-Benz.

Chatbot: respostas a todas as questões relacionadas com o veículo

Com a app "Ask Mercedes", os clientes poderão envolver-se num diálogo com a Mercedes-Benz e obter imediatamente uma resposta. O chatbot compreende o idioma falado e as questões formuladas de várias formas. A questão "Como poderei conduzir de forma mais económica?" é compreendida tão facilmente como por exemplo, a questão "O que é o DYNAMIC SELECT?". Até as questões sobre a marca Mercedes-Benz e a empresa Daimler são respondidas.

Numa variedade de locais - desde o interior da cidade de Londres, Pretoria na África do Sul ou o Centro de Atendimento ao Cliente em Sindelfingen - os criadores da Ask Mercedes colocaram questões a clientes e a partes interessadas desde o início, o que permitiu recolher vários milhares de questões práticas sobre a utilização do veículo. Foi possível adaptar o conteúdo aos diferentes interesses e nível de conhecimento dos clientes. Os vídeos e as imagens são frequentemente incorporados no texto. Além disso, existem ligações ao Manual do Proprietário e ao YouTube.

Realidade aumentada: compreendendo facilmente todas as funções do veículo

No novo Classe E ou Classe S é possível conhecer ainda mais facilmente as funções do veículo graças realidade aumentada da app. Se um smartphone for direcionado para o tablier, volante ou consola central, os números são automaticamente sobrepostos nos controlos e ecrãs apresentados na imagem da câmara. Se o utilizador clicar ou tocar num número, a informação é fornecida no correspondente item. Para uma maior facilidade de navegação, foi também incorporada uma barra de menu no fundo do ecrã do smartphone, permitindo a operação com uma mão e a identificação das funções apresentadas.

Manual do Proprietário 3.0: expansão gradual prevista

A app "Ask Mercedes" será lançada em 2017 na versão em inglês, na África do Sul e na Malásia. Ao mesmo tempo também será lançada nos EUA uma versão com funções limitadas de realidade aumentada. No início de 2018 está previsto o lançamento na Índia e em Hong Kong. Em 2018 também será lançada uma versão em Alemão. Durante os próximos meses está planeada a expansão gradual da app "Ask Mercedes", que irá suportar outros modelos de veículos, conteúdos e canais de comunicação.