

Innovación: eje central del crecimiento de Daimler

- *Bajo el lema “Cada experiencia cuenta”, Daimler Vehículos Comerciales realiza su Junta Nacional con la red de distribuidores.*

Ciudad de México, 17 de enero de 2019. Grupo Daimler realizó en México su Junta Nacional correspondiente al 2019, que involucra la participación de su Red de Distribuidores para definir la visión de negocio que seguirán durante el año. Dentro de este espacio, la compañía expuso los resultados que le han mantenido como líder en el mercado y así como en sus diversas divisiones de negocio, generando crecimiento y satisfacción de clientes en un 96% durante 2018.

El eje estratégico de 2018 fue impulsar el servicio al cliente a través de soluciones e innovaciones para enfrentar los retos del sector. Durante esta sesión, los distribuidores fueron testigos del gran crecimiento de la compañía, siendo uno de los logros más destacables el lanzamiento del Nuevo Cascadia bajo la marca insignia de Daimler Trucks, Freightliner, nueve lanzamientos por parte de Mercedes-Benz Autobuses y siete novedades de Mercedes-Benz Vanes, así como la inversión en tecnología y plataformas para la atención al cliente y a los distribuidores, entre otros.

Daimler Trucks hizo énfasis en su lanzamiento más reciente, el Nuevo Cascadia de Freightliner, cuyas diversas configuraciones son una muestra de su evolución al incluir mayor conectividad, mejor análisis de operación y un mejor Costo Real de Operación –que se traduce en una mayor productividad, rendimiento y seguridad para el cliente-, principales factores que explican el crecimiento sostenido de esta unidad de negocio.

Al respecto, Flavio Rivera, Presidente y Director General de Daimler Vehículos Comerciales, afirmó: “Nuestro eje central con una visión enfocada al cliente, nos permitió continuar como líderes indiscutibles del mercado por segundo año consecutivo en Clase 6-8, cerrando el año con un 39% de participación de mercado. Sin duda, el 2018 será recordado en la historia de Daimler en México como un antes y un después en la industria del autotransporte, donde cada lanzamiento e innovación, como lo fue la Familia Detroit conformada por los motores DD13, el líder en rendimiento; DD15, el líder en eficiencia que ha evolucionado; y DD16, líder en durabilidad; así como los Ejes Detroit y la transmisión DT12, son elementos que junto al Nuevo Cascadia, nos permitieron impactar a más de 500 clientes y casi 300 socios de negocio”.

Por su parte, Mercedes-Benz Autobuses expuso un cierre de 2018 con resultados satisfactorios. En estos destaca el incremento de 8% en ventas de refacciones; nueve lanzamientos de sus unidades [MP135 MX (Marcopolo), i8 (Irizar), ECLIPSE DD (Ayats), BUSSTAR DD (Busscar), Argento (Ayco), Volare (Marcopolo), Mega TR (Marcopolo), Urvi G3 (Beccar) y MP 60 MX (Marcopolo)]; así como, el impulso de Bus Connection, la solución de Telemática enfocada a la atención de las flotas y a la reducción de costos operativos para aumentar su rentabilidad y productividad. Se suma a esto la inauguración de dos nuevos Center Bus y la configuración de la nueva versión Center Bus 2.0 que se fortalece con criterios más rigurosos, estándares de ventas, así como la inclusión de estándares “Bus Store”, el un nuevo concepto de comercialización de autobuses usados.

“Actualmente, en el país 4 de cada 10 autobuses que movilizan a la gente son Mercedes-Benz, esto nos enorgullece, y con ello reforzamos nuestro compromiso con los clientes y usuarios finales de cada unidad. Sin duda, 2018 fue un año prometedor, pero en 2019 celebraremos *25 años de ser los autobuses de México*, estamos confiados de contar con una estrategia sólida en tecnología, con soluciones integrales enfocadas a cuidar el medio ambiente que nos permitirá mantenernos como benchmark en la industria”, mencionó Jan Hegner, CEO de Daimler Buses México.

Por otro lado, Mercedes-Benz Vanes logró un resultado histórico en México con un nuevo récord de ventas. Se alcanzó un crecimiento de 10% en venta de refacciones, 12% en vehículos tras haber comercializado casi 5,000 vanes.

Al respecto, Ralf Rothermel, Director General Mercedes-Benz Vanes comentó, “Cumplimos 4 años de crecimiento constante y este 2018 cerramos con el mejor año en nuestra historia en México. Sin lugar a duda, los 25 años de experiencia de Sprinter, la mantiene como líder en el mercado y en su segmento con 38% de participación. Esto nos prepara para comenzar un 2019 con el lanzamiento de la Nueva Sprinter y así, impactar a nuestra Red de Distribuidores autorizados Mercedes-Benz Vanes en toda la República Mexicana”.

Desde su introducción en el mercado Mexicano en 2015, la Sprinter se ha posicionado rápidamente como una solución para familias, empresas y sector turístico. Esta tercera generación de Sprinter llega con nuevas características al evolucionar su sistema de seguridad vial y alerta además, se consolida como la pionera en el segmento en regulaciones ambientales al certificar sus motores bajo Euro6 y Euro V.

Finalmente, Daimler Financial Services México (DFS México) con el objetivo de ofrecer a cada cliente y distribuidor la mejor experiencia de servicio, impulsó desde mediados de 2017 **CustomerONE**, una iniciativa estratégica que ha transformado la cultura de atención a clientes y distribuidores; bajo esta visión de mejora de procesos, tiempos de respuesta y nivel de servicio, durante 2018 se invirtió más de \$27 millones de pesos en tecnología y plataformas.

Actualmente, esta innovación se ve materializada en la integración de **myBUSINESS**, una solución enfocada al distribuidor que le permite conocer el performance de su negocio. Además, se lanzó la nueva página para clientes de DFS México, enfocada en mejorar la experiencia al usuario ante las nuevas tendencias tecnológicas que se requieren, siendo el objetivo para 2019 lanzar una página web para distribuidores y con ello fortalecer aún más a la red. Para reforzar cada plataforma, se agregaron nuevas funciones a las apps **myDFS México** y **myMBF México**, que mejoran la navegación con funcionalidades como ajuste del perfil de usuario, pagos en línea o estatus de bono de facturas, entre otras.

“Generar una sólida y robusta propuesta de atención al cliente ha sido nuestro foco central en este 2018. A través de estas herramientas atendemos cada solicitud de forma personalizada y cercana. Hoy, hemos evolucionado en la respuesta a las necesidades de nuestros clientes dentro del mercado. Somos más cercanos a través de soluciones que se adaptan al contexto retador, y ello se nota al lograr el 91% en el Índice de Satisfacción de Clientes”, dijo Víctor Calderón, Presidente y Director General de Daimler Financial Services México.

Además, en 2018 a través de DFS México se financió el 42% de las ventas de carga Freightliner, 63% de las ventas de autobuses Mercedes-Benz y el 17% de las ventas de vanes Sprinter. Al cierre de 2018, DFS México alcanzó un portafolio de más de \$45.5 mil millones de pesos, lo que representa un incremento del 20% con respecto a la inversión que se realizó en 2017. En el segmento de vehículos comerciales se financiaron más de

8,500 tractocamiones, camiones, autobuses y vanes, incluyendo unidades usadas. En unidades nuevas se registró un incremento de 7%, y en usadas un 30% más. Al cierre del periodo, la unidad de negocio logró financiar \$13,600 millones de pesos, un incremento del 21% con respecto al año anterior.

A través de la sinergia de cada unidad de negocio, la Junta Nacional 2019 muestra que la visión de este nuevo periodo será el trabajo conjunto para mantener el liderazgo de la compañía, mediante la inclusión de más soluciones tecnológicas que permitan robustecer su red de distribución y, con ello, generar mejores herramientas para satisfacer las necesidades de movilidad del mercado.

Durante Junta Nacional se premiaron a los mejores distribuidores, los cuales destacan en las siguientes categorías:

- **Mejor Distribuidor de Ventas Camiones Freightliner**
Gruver Veracruz
- **Mejor Distribuidor de Ventas Mercedes-Benz Autobuses**
Astrocamiones
- **Mejor Distribuidor de Ventas Vanes**
Zapata Camiones Tlalnepantla
- **Mejor Distribuidor Large Van**
Eurostern
- **Mejor Distribuidor Medium Van**
Autos y Vanes Villauto
- **Mejor Distribuidor Small Van**
Camiones Oaxaca
- **Mejor Desempeño Customer Service and Pack**
Zapata Camiones Querétaro
- **Tercer Lugar en Penetración Daimler Financial Services México 2018**
Camiones y Tractocamiones de Sonora
- **Segundo Lugar en Penetración Daimler Financial Services México 2018**
Zapata Camiones Aeropuerto
- **Primer Lugar en Penetración Daimler Financial Services México 2018**
Camiones Vence
- **Mejor Distribuidor de Refacciones Freightliner 2018**
Gruver Córdoba
- **Mejor Distribuidor de Refacciones Mercedes-Benz 2018**
Euro Centro Camionero Salamanca

- **Mejor Distribuidor de Servicio Freightliner 2018**
Zapata Camiones Aeropuerto
- **Mejor Distribuidor de Servicio Mercedes-Benz 2018**
Euro Centro Camionero Salamanca
- **Mejor Distribuidor de Postventa Freightliner 2018**
Difrenosa Nuevo Laredo
- **Mejor Distribuidor de Postventa Mercedes-Benz 2018**
Camiones Vence Tijuana
- **Mejor Distribuidor Tipo C por su Desempeño en KPIs**
Camiones Vence Los Cabos
- **Mejor Distribuidor Tipo B por su Desempeño en KPIs**
Gruver Córdoba
- **Mejor Distribuidor Tipo A por su Desempeño en KPIs**
Difrenosa Monterrey

Por eso en Daimler, cada experiencia cuenta.

Contacto de prensa:

Ana López

Daimler Trucks México
Teléfono: (55) 4155.2622
ana.a.lopez@daimler.com

Erika Williams Pellico

Mercedes-Benz Autobuses
Teléfono: (55) 4155.2656
erika_isabel.williams@daimler.com

Acerca de Daimler

Acerca de Daimler Daimler AG es una de las compañías automotrices más exitosas del mundo.

Con sus divisiones Mercedes-Benz autos, Camiones Daimler, Mercedes-Benz Vanes, Autobuses Daimler y Daimler Financial Services, el Grupo Daimler es uno de los más grandes productores de carros Premium y el mayor fabricante mundial de vehículos comerciales con alcance global. Daimler Financial Services ofrece financiamiento, arrendamiento, administración de flotas, seguros, inversiones financieras, tarjetas de crédito y servicios de movilidad innovadores. Los fundadores de la compañía, Gottlieb Daimler y Carl Benz, hicieron historia con la invención del automóvil en el año 1886. Como pionero de la ingeniería automotriz, es motivación y el compromiso de Daimler configurar de forma segura y sostenible el futuro de la movilidad: El Grupo se centra en tecnologías innovadoras y ecológicas, así como en automóviles seguros y superiores que atraen y fascinan. En consecuencia, Daimler invierte en el desarrollo de trenes de transmisión eficientes con el objetivo a largo plazo de la conducción local sin emisiones: desde motores de combustión de alta tecnología sobre vehículos híbridos hasta trenes de propulsión eléctrica alimentados por batería o pilas de combustible. Además, la compañía sigue un camino constante hacia la conectividad inteligente de sus vehículos, la conducción autónoma y los nuevos conceptos de movilidad. Este es solo un ejemplo de cómo Daimler acepta voluntariamente el desafío de cumplir con su responsabilidad con la sociedad y el medioambiente. Daimler vende sus vehículos y servicios en casi todos los países del mundo y tiene instalaciones de producción en Europa, América del Norte, América del Sur, Asia y África. Su cartera de marcas actual incluye, además de la marca de automóviles

DAIMLER

Premium más valiosa del mundo, Mercedes-Benz (Fuente: Interbrand-Study "The Anatomy of Growth", 10/5/2016), así como Mercedes-AMG, Mercedes-Maybach y Mercedes me, a las marcas inteligentes EQ, Freightliner, Western Star, BharatBenz, FUSO, Setra y Thomas Built Buses, y las marcas de Daimler Financial Services: Mercedes-Benz Bank, Mercedes-Benz Financial Services, Daimler Truck Financial, moovel, car2go y mytaxi. La compañía cotiza en las bolsas de Frankfurt y Stuttgart (símbolo de la bolsa de valores DAI). Con la aplicación de la NIIF 15 y la NIIF 9 en el año financiero 2017, los ingresos del grupo habrían ascendido a €164.2 mil millones y las ganancias antes de impuestos (EBIT, por sus siglas en inglés) habrían ascendido a €14.3 mil millones. Antes de la aplicación de NIIF 15 y la NIIF 9, los ingresos del grupo ascendieron a €164.3 mil millones y las ganancias antes de impuestos (EBIT) ascendieron a €14.7 mil millones, como se reportó anteriormente.