



Höhere Kundenzufriedenheit: RENT A CAR treibt die digitale Transformation mit der neuen Customer 360 Ansicht voran



„Informatica MDM gibt uns eine 360-Grad-Ansicht jeder einzelnen Customer Journey, so dass wir unser Kundenwissen als Wettbewerbsvorteil nutzen können.“

Damien Tampe
CTO
RENT A CAR

Ziele

Erhöhung des digitalen Vertrauens von Kunden durch das Angebot von App-basierten Self-Service-Funktionen für die Fahrzeugvermietung

Unterstützung neuer Geschäftsinitiativen zu Mobilität und dynamischen Mietpreisen

Vorbereitung auf tiefgreifende Veränderungen der Branche, z. B. durch vernetzte Fahrzeuge und Fahrzeug-Analytics

Lösung

Besseres Verständnis von Kunden, deren Präferenzen und vergangene Nutzung von Mietfahrzeugen, um das Mieten von Fahrzeugen stärker zu personalisieren

Mit der Lösung ist RENT A CAR besser in der Lage, sich mit dem Thema „vernetzte Fahrzeuge“ auseinanderzusetzen, Betrug zu bekämpfen und gestohlene Fahrzeuge einfacher aufzuspüren

Bereitstellung von Zugriff auf angereicherte Kundendaten für Mitarbeiter in Form von Self-Service-Funktionen, damit sie Kunden personalisiert begrüßen können, unabhängig davon, ob es sich um Neukunden oder Stammkunden handelt

Ergebnisse

Erhöhung des digitalen Vertrauens von Kunden, um Wettbewerbsvorteile zu erlangen

RENT A CAR ist in der Lage, seine Marktposition im digitalen Zeitalter zu festigen und neue, innovative Startups zu etablieren, um Geschäftsanforderungen zu erfüllen

Das Unternehmen kann sich als Vorreiter bei vernetzten Fahrzeugen etablieren, Daten zur Betrugsvermeidung nutzen und gestohlene Fahrzeuge aufspüren

Betriebliche Anforderungen:

- Konsolidierung von Kundendaten aus veralteten ERP-Systemen und E-Commerce-Plattformen
- Konsolidierung von Datensilos in eine zentralen Kundendatenansicht
- Maßgeschneiderte Anpassung von Informatica MDM ohne externe Integratoren

Informationen zu RENT-A-CAR

RENT-A-CAR ist ein wichtiger Anbieter von Mietwagenservices und der Vermietung von Nutzfahrzeugen in Frankreich. Das Unternehmen bietet ein umfangreiches Angebot an Fahrzeugen über sein Netzwerk mit fast 500 Mietwagen-Servicestellen.



RENT A CAR ist eines der führenden Mietwagenservices in Frankreich mit einem Jahresumsatz von 138 Mio. Euro. Obwohl die Konkurrenz auf dem Mietwagenmarkt kontinuierlich steigt, ist es RENT A CAR gelungen, seinen Marktanteil zu erhöhen und den Jahresumsatz in den letzten sechs Jahren zu verdoppeln. Um weiterhin Erfolg zu haben und der Konkurrenz stets einen Schritt voraus zu sein, muss das Unternehmen die digitale Transformation vorantreiben, um seinen Kunden nahtlose Customer Experience über verschiedene Kanäle hinweg zu bieten und das digitale Vertrauen seiner Kunden zu erhöhen. Dieses Ziel kann nur mit einer End-to-End-Ansicht von Kundendaten erreicht werden.

„Sobald wir den Kunden wirklich kennen und wissen, welche Vorlieben er hat und welche Fahrzeuge er bislang schon gemietet hat, können wir den Vermietungsprozess stark vereinfachen“ erklärt Damien Tampe, CTO von RENT A CAR. „Wir möchten unseren Mitarbeitern alle Informationen zur Verfügung stellen, die sie benötigen, um unsere Kunden auf personalisierte Weise willkommen zu heißen, egal, ob es sich um Neu- oder Stammkunden handelt.“

Zurzeit müssen Kunden zu einem Schalter von RENT A CAR gehen, wo sie von einem Mitarbeiter begrüßt und zu ihrem Fahrzeug begleitet werden. Im Rahmen der digitalen Transformation möchte RENT A CAR seinen Kunden eine Self-Service-App zur Verfügung stellen, die sie zu dem geparkten Fahrzeug leitet und es aufschließt. Doch da bei der App natürlich die Betreuung durch den Mitarbeiter fehlt, muss RENT A CAR Wege finden, um das digitale Vertrauen durch die App zu stärken.

RENT A CAR hat auch ein Startup-Studio entwickelt, in dem innovative Startups ein Jahr lang entwickelt werden. Dann wird das Unternehmen zum ersten Kunden für die neue Technologie des Startups. Diese Strategie hilft RENT A CAR dabei, neue Lösungen für Mobilität und dynamische Mietpreise zu entwickeln, für die umfassendes Kundenwissen erforderlich ist. Das Unternehmen musste den Startups eine zentrale Kundendatenansicht bereitstellen, um eine „Spaghetti-Architektur“ und Service-Beeinträchtigungen zu vermeiden, die auftreten würden, wenn Startups ihre eigenen Kundendatenbanken erstellen würden. Zudem wollte sich das Unternehmen auf Veränderungen in der Branche vorbereiten, wie z. B. vernetzte Fahrzeuge und Fahrzeug-Analytics.

„Um das digitale Vertrauen unser Kunden zu erhöhen, neue Geschäftsinitiativen zu unterstützen und uns auf zukünftige Marktveränderungen vorzubereiten, benötigten wir ein Master Data Management-System, um unsere Kundendaten besser zu verstehen“, so Tampe.

Kundendaten als Wettbewerbsvorteil

Nachdem RENT A CAR verschiedene Lösungen untersucht hatte, hat sich das Unternehmen für Informatica Master Data Management entschieden, um die Kundendomäne zu verwalten und Kunden- und Vertragsdaten aus veralteten ERP- und E-Commerce-Plattformen zu integrieren.

„Informatica bietet die beste MDM-Plattform“, so Tampe. „Wir haben uns für Informatica MDM entschieden, da wir die Lösung genau an unsere Geschäftsanforderungen anpassen können, ohne externe Integratoren zu benötigen. Zudem haben wir uns mit anderen Kunden von Informatica unterhalten und waren beeindruckt von der Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität der Plattform.“



„Mit Informatica MDM haben wir eine Lösung erstellt, die es unserem Unternehmen ermöglicht, sich schnell weiterzuentwickeln und agil zu agieren. Ganz unabhängig davon, welche Informationen das Unternehmen aus Daten gewinnen muss, werden wir sie bereitstellen können.“

Damien Tampe
CTO
RENT A CAR



Um die Amortisierungszeit zu verkürzen, hat RENT A CAR sich an Informatica Professional Services gewendet, um die Lösung schnell zu implementieren. „Mit Informatica Professional Services konnten wir schnell ermitteln, welche Fachkompetenzen wir für die nahtlose Implementierung benötigen, was uns sehr weitergeholfen hat“, erklärt Tampe.

Jedes System, einschließlich der drei Startups, die RENT A CAR gerade entwickelt, nutzen nun denselben zentralen Kundendatensatz in Informatica MDM. Da RENT A CAR jetzt keine verschiedenartigen, doppelten und sich widersprechende Datenquellen mehr hat, kann das Unternehmen die digitale Transformation vorantreiben und seine Ziele schneller erreichen.

„Informatica MDM gibt uns eine 360-Grad-Ansicht jeder Customer Journey und hilft uns, unser Kundenwissen in Wettbewerbsvorteile umzuwandeln“, so Tampe. „Zudem können wir all unseren Startups zuverlässige Daten zur Verfügung stellen, damit sie innovative Lösungen entwickeln können, die unsere neuen Geschäftsanforderungen erfüllen.“

Vorbereitung auf eine größere Revolution

Heute kann RENT A CAR dank Informatica MDM eine bessere Customer Experience bieten. Morgen hilft Informatica MDM dem Unternehmen, Marktführer bei vernetzten Fahrzeugen und Fahrzeug-Analytics zu werden, um die Branche zu revolutionieren.

„Wir bereiten uns auf eine größere Revolution vor, da vernetzte Fahrzeuge uns Daten senden, die wir nutzen können, um Betrug zu vermeiden und gestohlene Fahrzeuge aufzuspüren“, sagt Tampe. „Mit Informatica MDM haben wir eine Lösung erstellt, die es unserem Unternehmen ermöglicht, sich schnell weiterzuentwickeln und agil zu agieren. Ganz unabhängig davon, welche Informationen das Unternehmen aus Daten gewinnen muss, werden wir sie bereitstellen können.“

Lösungskomponenten:

- Informatica Master Data Management
- Informatica Professional Services

Informatica GmbH Ingersheimer Str. 10, 70499 Stuttgart Tel: +49 (0) 711 139 84-0
Gebührenfrei in den USA: 1.800.653.3871
www.informatica.com | [Facebook](https://www.facebook.com/informatica) | [Twitter](https://twitter.com/informatica) | [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/informatica)

IN05_3660_0219

© Copyright Informatica LLC 2019

Die aktuelle Liste mit Marken von Informatica ist hier zu finden: <https://www.informatica.com/de/trademarks.html>. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können sich ohne vorherige Ankündigung ändern. Bitte melden Sie Unstimmigkeiten in diesem Dokument schriftlich an: Informatica GmbH Ingersheimer Str. 10, 70499 Stuttgart. INFORMATICA STELLT DIE IN DIESEM DOKUMENT ENTHALTENEN INFORMATIONEN „WIE GESEHEN“ UND OHNE JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERGÄNGUNG, EINSCHLIESSLICH OHNE GEWÄHRLEISTUNG DER DER TAUGLICHKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER GEWÄHRLEISTUNG ODER BEDINGUNG DER NICHTVERLETZUNG.