

Potenciar la satisfacción del cliente:

RENT A CAR cambia sus iniciativas de transformación digital por una nueva visión Customer 360

“Informatica MDM nos ofrece una visión integral de la experiencia de cada cliente y nos ayuda a transformar nuestro conocimiento sobre los clientes en una ventaja competitiva”.

Damien Tampe
Director técnico
RENT A CAR



Objetivos

Fomentar la confianza digital con los clientes al tiempo que ofrece nuevas opciones de autoservicio basadas en aplicaciones para el alquiler de vehículos

Respalda nuevas iniciativas empresariales en torno a la movilidad y los precios de alquiler dinámicos

Prepararse para las futuras innovaciones del sector, como los coches conectados y el análisis de vehículos

Solución

Comprender mejor a los clientes, así como sus preferencias y su historial de interacciones, para ofrecerles un proceso de alquiler más a su medida

La solución ayudará a RENT A CAR a estar mejor posicionado a la hora de abordar la iniciativa de los coches conectados, a luchar contra el fraude y a colaborar con la recuperación de coches robados

Proporcionar a los agentes de campo acceso a los datos enriquecidos de los clientes mediante el autoservicio para garantizar que les ofrecen un servicio personalizado, ya sean nuevos o recurrentes

Resultados

Fomenta la confianza digital de los clientes para obtener una ventaja competitiva

Permite a RENT A CAR prosperar en el mundo digital e impulsar nuevas e innovadoras empresas para satisfacer las necesidades empresariales

Posiciona a la empresa como líder en coches conectados y en el uso de datos para combatir el fraude y recuperar vehículos robados

Requisitos de negocio:

- Consolidar los datos de los clientes de plataformas ERP heredadas y de comercio electrónico
- Consolidar los sistemas aislados en una perspectiva única del cliente
- Personalizar la plataforma Informatica MDM sin utilizar integradores externos

Acerca de RENT-A-CAR

RENT A CAR es una de las principales empresas en el servicio de alquiler de coches y de servicios públicos que solo opera en Francia, y ofrece una amplia gama de vehículos distribuidos por una red de casi 500 agencias de alquiler de coches y puntos de distribución.



RENT A CAR es una empresa líder en el sector de alquiler de automóviles en Francia, con unos ingresos anuales de 138 millones de euros. A pesar de la afluencia de nuevas empresas enfocadas a ofrecer los mismos servicios, RENT A CAR ha aumentado su cuota de mercado, lo que le ha permitido duplicar sus ingresos anuales durante los últimos seis años. Para continuar con esta tendencia de éxito y mantenerse por delante de la competencia, la empresa es consciente de la necesidad de llevar a cabo una transformación digital basada en datos que le permita ofrecer experiencias omnicanal fluidas a los clientes y fomentar su confianza digital. Este objetivo solo se puede lograr con una visión de principio a fin de la información del cliente.

"Una vez que conocemos realmente al cliente, así como su historial y preferencias de alquiler, podemos hacer que el proceso sea mucho más sencillo", afirma Damien Tampe, director técnico de RENT A CAR. "Queremos ofrecer a nuestros agentes de campo la información que necesitan para ofrecer un servicio a medida a todos los clientes, ya sean nuevos o recurrentes".

En la actualidad, nuestros clientes deben desplazarse hasta un punto de venta de RENT A CAR, donde un agente de servicio les recibe y les guía hasta sus vehículos. Como parte de su proceso de transformación digital, RENT A CAR desea proporcionar a sus clientes una aplicación de autoservicio que les dirija al coche aparcado en el punto de venta y lo desbloquee. Sin embargo, a falta de un agente de servicio de atención al cliente, RENT A CAR debe encontrar nuevas formas de generar confianza a través de la aplicación.

RENT A CAR también creó un estudio enfocado a impulsar nuevas e innovadoras empresas durante un año, convirtiéndose también en su primer cliente de tecnologías emergentes. Esta estrategia está ayudando a RENT A CAR a crear nuevas soluciones en las áreas de movilidad y precios de alquiler dinámicos, pero también requiere un profundo conocimiento de los clientes. RENT A CAR necesitaba proporcionar a las nuevas empresas una visión única de los datos de los clientes o arriesgarse a crear una "arquitectura espagueti" y sufrir el impacto en el servicio que se produciría inevitablemente si estas nuevas empresas elaborasen sus propias bases de datos de los clientes. También quería prepararse para futuras innovaciones en el sector, como los coches conectados y el análisis de vehículos.

"Para fomentar la confianza digital de nuestros clientes, respaldar nuevas iniciativas empresariales y prepararnos para futuras innovaciones del mercado, necesitábamos un sistema de gestión de datos maestros que nos ayudara a comprender mejor los datos de nuestros clientes", afirma Tampe.

Convertir los datos de los clientes en una ventaja competitiva

Tras evaluar varias soluciones, RENT A CAR eligió Informatica Master Data Management para la gestión del dominio de clientes y la integración de los datos referentes a ellos y sus contratos presentes en plataformas ERP heredadas y de comercio electrónico.

"Informatica ofrece la mejor plataforma de MDM actual", afirma Tampe. "Elegimos Informatica MDM porque nos permitía adaptarla a nuestras necesidades empresariales exactas sin depender de integradores externos. También preguntamos a otros clientes sobre su experiencia con Informatica y nos encantó saber que se trataba de una plataforma intuitiva y flexible".



“Con Informatica MDM, hemos creado una solución que nos permite evolucionar rápidamente y trabajar de forma ágil. Desde el punto de vista de los datos, podremos cubrir cualquier necesidad del sector”.

Damien Tampe
Director técnico
RENT A CAR

Para reducir el plazo de amortización, RENT A CAR contrató los servicios profesionales de Informatica para implementar la solución. “Gracias a los servicios profesionales de Informatica, pudimos acceder rápidamente a las técnicas que necesitábamos para implantar la plataforma de manera óptima, lo que resultó de gran ayuda”, afirma Tampe.

Cada sistema, incluidas las tres nuevas empresas impulsadas por RENT A CAR, utiliza ahora el mismo registro maestro de clientes en Informatica MDM. Al estar libre de fuentes de información dispares, duplicadas y contradictorias, RENT A CAR puede acelerar su transformación digital y alcanzar sus objetivos empresariales más rápidamente.

“Informatica MDM nos ofrece una visión integral de la experiencia de cada cliente y nos ayuda a transformar nuestro conocimiento sobre los clientes en una ventaja competitiva”, comenta Tampe. “También podemos proporcionar datos fiables a todas nuestras nuevas empresas, lo que les permite crear soluciones innovadoras que se adapten a nuestras necesidades empresariales emergentes”.

Prepararse para una mayor revolución

En la actualidad, Informatica MDM permite a RENT A CAR crear mejores experiencias para sus clientes. En el futuro, posicionará a la empresa como líder de coches conectados y análisis de vehículos, lo que traerá grandes cambios a la industria del transporte.

“La posibilidad de combatir el fraude o recuperar vehículos robados gracias a los datos recibidos de los coches conectados será algo revolucionario”, destaca Tampe. “Con Informatica MDM, hemos creado una solución que nos permite evolucionar rápidamente y trabajar de forma ágil. Desde el punto de vista de los datos, podremos cubrir cualquier necesidad del sector”.

Pilares de la solución:

- Informatica Master Data Management
- Servicios profesionales de Informatica

Informatica José Echegaray 8, Parque Alvia - Edif. 3, PB 3, 28232 Las Rozas de Madrid
Tel: +34 91 787 61 40 Número gratuito en Estados Unidos: 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)

© Copyright Informatica LLC 2019

La lista actualizada de marcas comerciales de Informatica se encuentra disponible en esta web: <https://www.informatica.com/es/trademarks.html>. La información incluida en esta documentación está sujeta a cambios sin previo aviso. Si encuentra problemas en esta documentación, infórmenos por escrito en Informatica LLC, José Echegaray 8, edif. 3, PB 3, 28232 Las Rozas, Madrid. INFORMATICA LLC PROPORCIONA LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO CONCRETO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO-INFRACCIÓN.



Informatica®

IN05_3660_0219