



Stimuler la satisfaction client :

RENT A CAR effectue sa transformation digitale avec la nouvelle vue client à 360 degrés

« La solution MDM d'Informatica nous offre une vue à 360 degrés de chaque parcours client et nous aide à transformer notre connaissance des clients en un avantage concurrentiel. »

Damien Tampé
CTO
RENT A CAR



Objectifs	Solution	Résultats
Bâtir une relation de confiance digitale avec les clients tout en proposant de nouvelles options en libre-service basées sur des applications pour la location de véhicules	Mieux comprendre les clients, utiliser leurs préférences et leur historique afin de personnaliser le processus de location pour les clients	Aide à établir une relation de confiance digitale avec les clients pour obtenir un avantage concurrentiel
Soutenir de nouvelles initiatives métiers en matière de mobilité et de tarification dynamique des locations	La solution permettra à RENT A CAR d'être mieux positionné pour répondre à l'initiative de voitures connectées, et pour lutter contre la fraude ou pour la récupération de voitures volées	Permet à RENT A CAR de prospérer dans le monde digital et de lancer de nouvelles start-ups innovantes pour répondre aux besoins métiers
Se préparer aux futurs grands changements du secteur, tels que les voitures connectées et l'analyse des véhicules	Fournir aux agents de terrain un accès en libre-service à des données enrichies sur les clients afin qu'ils puissent accueillir les clients, qu'ils soient nouveaux ou existants, de façon personnalisée	Positionne l'entreprise comme leader dans le domaine des voitures connectées et utilise les données pour lutter contre la fraude et retrouver les véhicules volés

Exigences métiers :

- Consolider les données clients des anciennes plates-formes ERP et de commerce électronique
- Consolider les systèmes cloisonnés dans une vue unique du client
- Personnaliser la solution MDM d'Informatica sans faire appel à des intégrateurs externes

À propos de RENT A CAR

RENT A CAR est un acteur incontournable de la location de voitures et de véhicules utilitaires en France qui offre un large choix de véhicules répartis sur un réseau de près de 500 agences de location de voitures et points relais.



Informatica®

RENT A CAR est l'une des principales entreprises de location d'automobiles en France, avec un chiffre d'affaires annuel de 138 millions d'euros. Malgré l'arrivée de nouveaux acteurs dans le secteur de la location d'automobiles, RENT A CAR a réussi à accroître sa part de marché en doublant son chiffre d'affaires annuel au cours des six dernières années. Pour poursuivre sur la voie du succès et garder une longueur d'avance sur ses concurrents, l'entreprise comprend la nécessité d'une transformation digitale pilotée par les données afin d'offrir une expérience client omnicanal et transparente et d'instaurer une relation de confiance digitale avec les clients. Cet objectif ne peut être atteint qu'avec une vue de bout en bout des informations clients.

« Une fois que nous connaissons vraiment le client, y compris ses préférences et son historique de location, nous sommes en mesure de rendre le processus de location beaucoup plus facile », explique Damien Tampé, CTO de RENT A CAR. « Nous voulons donner à nos agents de terrain les informations dont ils ont besoin pour accueillir tous les clients, qu'ils soient nouveaux ou existants, de façon personnalisée. »

Aujourd'hui, les clients de location doivent se rendre dans un point de vente RENT A CAR où un agent de service les accueille et leur montre leur véhicule. Dans le cadre de sa transformation digitale, RENT A CAR veut fournir aux clients une application en libre-service qui les dirigera vers la voiture garée dans le parking et la déverrouillera. Cependant, en l'absence d'un agent du service clientèle, RENT A CAR doit trouver de nouveaux moyens d'établir une relation de confiance avec les clients grâce à l'application.

RENT A CAR a également créé un atelier de création de start-ups qui fait office d'incubateur de start-ups innovantes pendant un an, devenant ainsi le premier client de la start-up pour les technologies émergentes. Cette stratégie aide RENT A CAR à créer de nouvelles solutions dans les domaines de la mobilité et de la tarification dynamique des locations, mais elle nécessite également une connaissance approfondie des clients. L'entreprise devait fournir aux start-ups une vue unique des données clients ou risquer l'« architecture spaghetti » et les impacts sur les services qui se produiraient inévitablement si les start-ups construisaient leurs propres bases de données clients. Elle souhaitait également se préparer aux futurs bouleversements du secteur, tels que les voitures connectées et l'analyse des véhicules.

« Pour établir une relation de confiance digitale avec nos clients, soutenir de nouvelles initiatives métiers et nous préparer aux futurs bouleversements du marché, nous avons besoin d'un système de gestion des données de référence afin de mieux comprendre les données clients dont nous disposons aujourd'hui », explique M. Tampé.

Transformer les données clients en avantage concurrentiel

Après avoir évalué différentes solutions, RENT A CAR a choisi Master Data Management d'Informatica pour gérer son domaine client et intégrer les données clients et contractuelles de ses anciennes plates-formes ERP et de commerce électronique.

« Informatica propose aujourd'hui la meilleure plate-forme MDM », déclare M. Tampé. « Nous avons choisi la solution MDM d'Informatica car nous étions en mesure de la personnaliser pour qu'elle réponde à nos besoins métiers sans avoir recours à des intégrateurs externes. Nous avons également discuté avec d'autres clients d'Informatica, et nous avons apprécié ce qu'ils nous ont dit sur la facilité d'utilisation et la flexibilité de la plate-forme. »



« Grâce à la solution MDM d'Informatica, nous avons développé une solution qui nous permet d'évoluer rapidement et de travailler de manière agile. Quels que soient les besoins métiers en matière de données, nous sommes en mesure de les fournir. »

Damien Tampé
CTO
RENT A CAR

Pour accélérer le délai de rentabilité, RENT A CAR a fait appel aux Services Professionnels Informatica (IPS) pour déployer la solution. « Grâce aux Services Professionnels Informatica (IPS), nous avons pu accéder rapidement aux compétences dont nous avons besoin pour un déploiement transparent, ce qui nous a été d'une grande aide », explique M. Tampé.

Chaque système, y compris les trois start-ups que RENT A CAR incube actuellement, utilise désormais la même version client finale dans la solution MDM d'Informatica. Avec la disparition des sources d'information disparates, dupliquées et contradictoires, RENT A CAR peut accélérer sa transformation digitale et atteindre plus rapidement ses objectifs métiers.

« La solution MDM d'Informatica nous offre une vue à 360 degrés de chaque parcours client et nous aide à transformer notre connaissance des clients en un avantage concurrentiel », explique M. Tampé. « Nous pouvons également fournir des données fiables à toutes nos start-ups, les aidant ainsi à élaborer des solutions innovantes pour répondre à nos besoins métiers émergents. »

Se préparer à une plus grande révolution

Aujourd'hui, la solution MDM d'Informatica aide RENT A CAR à créer une meilleure expérience client. Demain, elle contribuera à positionner l'entreprise comme leader dans le domaine des voitures connectées et de l'analyse des véhicules, ce qui apportera des changements radicaux à l'industrie des transports.

« Une plus grande révolution se profile avec les voitures connectées qui nous transmettent des données que nous pouvons utiliser pour lutter contre la fraude ou récupérer des véhicules volés », explique M. Tampé. « Grâce à la solution MDM d'Informatica, nous avons développé une solution qui nous permet d'évoluer rapidement et de travailler de manière agile. Quels que soient les besoins métiers en matière de données, nous sommes en mesure de les fournir. »

Contenu de la solution :

- Informatica Master Data Management
- Services Professionnels Informatica (IPS)

Informatica France Tour CB 21, 16 Place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex Tél : +33 01 42 04 89 00
Numéro gratuit aux États-Unis : 1.800.653.3871
www.informatica.com | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [LinkedIn](#)

IN05_3660_0219

© Copyright Informatica LLC 2019

La liste des marques commerciales d'Informatica est disponible sur le Web, à l'adresse <https://www.informatica.com/fr/trademarks.html>. Les informations contenues dans cette documentation sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Si vous rencontrez des problèmes dans cette documentation, veuillez nous les signaler par écrit à Informatica LLC 2100 Seaport Blvd. Redwood City, CA 94063, États-Unis. INFORMATICA LLC FOURNIT LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE GARANTIE OU CONDITION DE NON-CONTREFAÇON.