

# La strada per la customer satisfaction:

RENT A CAR entra nella digital transformation con una nuova vista del cliente a 360 gradi

*"Informatica MDM ci offre una vista a 360 gradi su ciascun cliente e ci aiuta a trasformare la conoscenza dei clienti in un vantaggio competitivo".*

Damien Tampe  
CTO  
RENT A CAR



## Gli obiettivi

Promuovere la fiducia digitale dei clienti, offrendo nuove opzioni self-service basate su app per il noleggio di veicoli

Supportare nuove iniziative di business in materia di mobilità e dinamicità dei prezzi di noleggio

Prepararsi alle imminenti disruption del settore, come le automobili connesse e gli analytics dei veicoli

## La soluzione

Miglior comprensione dei clienti, delle loro preferenze e della loro storia, per creare un processo di noleggio più personalizzato

La soluzione aiuterà RENT A CAR a posizionarsi al meglio per affrontare le iniziative con automobili connesse, contrastare le frodi o recuperare i veicoli rubati

Offrire agli operatori sul campo l'accesso self-service a dati dei clienti completi, per garantire un'accoglienza personalizzata ai clienti sia nuovi che fidelizzati

## I risultati

Promozione della fiducia digitale dei clienti, per garantire un vantaggio competitivo

Promozione del business di RENT A CAR nel mondo digitale e lancio di nuove startup innovative per soddisfare le esigenze di business

Posizionamento dell'azienda come leader nel settore dei veicoli connessi e utilizzo dei dati per contrastare le frodi e trovare veicoli rubati

## Requisiti di business:

- Consolidare i dati dei clienti da piattaforme ERP e di e-commerce legacy
- Consolidare i sistemi in silos in un'unica vista del cliente
- Personalizzare Informatica MDM senza utilizzare integratori esterni

### Informazioni su RENT-A-CAR

RENT A CAR è un player di primo piano nel noleggio di auto e veicoli di servizio, che opera solo in Francia e offre una vasta gamma di veicoli, distribuiti in una rete di quasi 500 agenzie di autonoleggio e punti di ritiro.



Informatica®

RENT A CAR è leader nel settore dell'autonoleggio in Francia, con un fatturato annuo di 138 milioni di euro. Nonostante l'afflusso di nuovi player nel settore dell'autonoleggio, RENT A CAR ha aumentato con successo la quota di mercato, raddoppiando il fatturato annuale negli ultimi sei anni. Per continuare sull'onda del successo e stare al passo con i competitor, l'azienda ha compreso la necessità di una digital transformation basata sui dati, volta a fornire customer experience ininterrotte e omnicanale e a promuovere la fiducia digitale dei clienti. Questo obiettivo può essere raggiunto solo con una vista end-to-end sulle informazioni dei clienti.

"Conoscere davvero il cliente, incluse le sue preferenze e la sua storia di noleggio, consente una semplificazione importante del processo di noleggio", afferma Damien Tampe, CTO di RENT A CAR. "Vogliamo fornire ai nostri agenti sul campo le informazioni di cui hanno bisogno per accogliere tutti i clienti, nuovi o acquisiti, in modo personalizzato".

Oggi i clienti del noleggio devono recarsi in un ufficio RENT A CAR, dove un agente dell'assistenza li accoglie e li conduce al veicolo noleggiato. Nel quadro della digital transformation, RENT A CAR prevede di fornire ai clienti un'app self-service, che li indirizzerà verso il veicolo parcheggiato e sbloccherà l'accesso. Tuttavia, in assenza di un agente del customer service, RENT A CAR deve trovare nuovi modi per promuovere la fiducia attraverso l'app.

RENT A CAR ha anche creato uno studio di startup, in cui esegue l'incubazione di soluzioni startup innovative per un anno, diventando il primo cliente della startup per le tecnologie emergenti. Questa strategia sta aiutando RENT A CAR a creare nuove soluzioni nei settori della mobilità e della dinamizzazione dei prezzi di noleggio, ma richiede anche una profonda conoscenza dei clienti. L'azienda aveva l'esigenza di fornire alle startup una vista unica dei dati dei clienti o rischiare una forma di architettura frammentata e ricadute negative sul servizio, inevitabili se le startup avessero creato i propri database dei clienti. Desiderava anche prepararsi alle imminenti disruption del settore, come le automobili connesse e gli analytics dei veicoli.

"Per promuovere la fiducia digitale con i nostri clienti, supportare nuove iniziative di business e prepararci a future disruption del mercato, avevamo bisogno di un sistema di gestione dei dati master che ci aiutasse a interpretare meglio i dati dei clienti che abbiamo oggi", afferma Tampe.

## Trasformare i dati dei clienti in vantaggio competitivo

Dopo aver valutato varie soluzioni, RENT A CAR ha scelto Informatica Master Data Management per gestire il dominio dei clienti e integrare i dati dei clienti e dei contratti dalle piattaforme ERP ed e-commerce legacy.

"Informatica offre la migliore piattaforma MDM oggi disponibile", afferma Tampe. "Abbiamo scelto Informatica MDM perché ci ha offerto metodi di personalizzazione su misura per le nostre esigenze aziendali, senza integratori esterni. Abbiamo anche comunicato con altri clienti di Informatica e ci è piaciuto il loro feedback sulla facilità d'uso e la flessibilità della piattaforma".



*"Con Informatica MDM abbiamo creato una soluzione che ci consente di evolvere rapidamente e di lavorare in modo agile. Quale che sia l'esigenza aziendale in termini di dati, saremo in grado di soddisfarla".*

Damien Tampe  
CTO  
RENT A CAR

Per un time-to-value rapido, RENT A CAR ha incaricato a Informatica Professional Services l'implementazione della soluzione. "Grazie a Informatica Professional Services, siamo stati in grado di accedere rapidamente alle competenze di cui avevamo bisogno per una implementazione senza interruzioni, e questo ci è stato di grande aiuto", afferma Tampe.

Tutti i sistemi, comprese le tre startup che RENT A CAR sta attualmente incubando, ora utilizzano lo stesso record cliente golden in Informatica MDM. Grazie all'eliminazione delle fonti di informazioni multiple, duplicate e contrastanti, RENT A CAR può accelerare la sua digital transformation e realizzare gli obiettivi di business più rapidamente.

"Informatica MDM ci offre una vista a 360 gradi di ciascun cliente e contribuisce a trasformare la nostra conoscenza dei clienti in un vantaggio competitivo", afferma Tampe. "Inoltre ci consente di fornire dati affidabili a tutte le nostre startup, aiutandole a creare soluzioni innovative per soddisfare le nostre esigenze di business emergenti".

## Prepararsi a una rivoluzione più grande

Oggi Informatica MDM aiuta RENT A CAR a creare customer experience migliori. Domani contribuirà a posizionare l'azienda come leader nelle auto connesse e negli analytics dei veicoli, innovazioni che cambieranno per sempre il settore dei trasporti.

"È in arrivo una rivoluzione più grande, con auto connesse che ci invieranno dati da utilizzare per combattere le frodi o recuperare i veicoli rubati", afferma Tampe. "Con Informatica MDM abbiamo creato una soluzione che ci consente di evolvere rapidamente e di lavorare in modo agile. Quale che sia l'esigenza aziendale in termini di dati, saremo in grado di soddisfarla".

## Dentro la soluzione:

- Informatica Master Data Management
- Informatica Professional Services

Informatica Software Italia Piazza della Repubblica 14/16, 20124 Milano Tel: +39 02 37 05 80 00 |  
Via Luca Gaurico 9/11, 00143 Roma Tel: +39 06 54 83 21 31 Numero verde negli Stati Uniti: 1.800.653.3871  
[www.informatica.com](http://www.informatica.com) | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [LinkedIn](#)

IN05\_3660\_0219

© Copyright Informatica LLC 2019

Un elenco aggiornato dei marchi commerciali di Informatica è disponibile sul Web all'indirizzo <https://www.informatica.com/it/trademarks.html>.  
Le informazioni contenute in questa documentazione sono soggette a modifica senza preavviso. Se si riscontrano problemi in questa documentazione, segnalarli per iscritto a Informatica LLC, 2100 Seaport Blvd., Redwood City, CA 94063, USA. INFORMATICA LLC FORNISCE LE INFORMAZIONI DI QUESTO DOCUMENTO "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, COMPRESA QUALSIASI GARANZIA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE E QUALSIASI GARANZIA O CONDIZIONE DI NON VIOLAZIONE.

