

## 고객 만족 증진:

새로운 Customer 360 View를 사용하여  
RENT A CAR의 디지털화 주도

“Informatica MDM을 통해 각 고객의 여정을 전방위로  
알 수 있으며 고객의 정보를 활용하여 경쟁력을 높일 수  
있습니다.”

Damien Tampe  
CTO  
RENT A CAR



### 목적

차량 렌탈에 대한 새로운 앱 주도의 셀프 서비스  
옵션을 제공하면서 고객과의 디지털 신뢰 구축

이동성 및 변동적인 렌탈 가격 책정에서 새로운  
비즈니스 이니셔티브 지원

커넥티드 카 및 차량 분석 등과 같은 다가올 산업  
격변에 대한 준비

### 솔루션

고객을 더욱 잘 이해하고 고객의 선호 사항과 기록을  
파악하여 고객에 대한 맞춤형 렌탈 프로세스 구축

솔루션을 통해 RENT A CAR는 커넥티드 카  
이니셔티브 실행, 사기 방지, 도난 차량 회수에  
최적으로 대응할 수 있음

현장 직원이 셀프 서비스 방식으로 풍부한 고객  
데이터에 액세스할 수 있어 신규 고객이나 재방문  
고객이든 모든 고객이 개인에게 맞는 방식으로 사용  
가능

### 결과

고객과의 디지털 신뢰를 구축해 경쟁력을 갖추

RENT A CAR가 디지털 시대에 번영하고 비즈니스  
요구 사항을 충족하도록 혁신적인 새로운  
스타트업을 시작할 수 있는 능력을 갖추

커넥티드 카 시대의 리더가 되고 데이터를 활용하여  
사기에 대항하며 도난 차량을 찾는 데 최적으로  
대응할 수 있음

## 비즈니스 요구사항:

- 레거시 ERP 및 전자상거래 플랫폼에서 고객 데이터 통합
- 각기 운영되는 시스템을 단일화된 고객 정보로 활용
- 외부 통합 솔루션을 사용하지 않고 Informatica MDM을 맞춤화하여 사용

### RENT-A-CAR 정보

RENT A CAR는 차량 렌탈 업계의 주요 업체이자 프랑스 유일의 유틸리티 렌탈 운영업체로, 거의 500곳의 차량 렌탈 에이전시와 연계 지점으로 구성된 네트워크에 배포된 광범위한 차량 선택 옵션을 제공합니다.

RENT A CAR는 연수익이 1억 3,800만 유로인 프랑스의 선두 자동차 렌탈 회사입니다. 자동차 렌탈 비즈니스의 신규 업체 유입에도 불구하고 RENT A CAR는 시장 점유율을 성공적으로 성장시켰으며 지난 6년 간 연수익이 두 배가 되었습니다. 성공을 지속하고 경쟁업체의 우위를 선점하기 위해 이 회사는 원활한 옴니채널 고객 환경을 제공하고 고객과의 디지털 신뢰를 구축하도록 데이터 주도의 디지털 변환을 위한 요구 사항을 파악합니다. 이 목표는 고객 정보를 중단 간에 걸쳐 확인할 수 있어야만 달성할 수 있습니다.

RENT A CAR의 CTO인 Damien Tampe는 “고객의 렌탈 선호 사항과 기록을 포함하여 고객에 대해 잘 파악한다면 렌탈 절차를 더욱 쉽게 만들 수 있습니다.”라고 말하며 “새로운 고객이든 다시 찾아오는 고객이든 모든 고객을 개인에게 맞는 방식으로 환영하는 데 필요로 하는 정보를 현장 에이전트에게 제공하고 싶습니다.”라고 덧붙였습니다.

현재 렌탈 고객은 서비스 직원이 고객을 맞이하고 RENT A CAR 매장으로 이동해 차량을 보여줘야 합니다. 디지털 변환의 일환으로 RENT A CAR는 고객이 직접 주차장에 있는 차량으로 찾아가 잠금 해제할 수 있는 셀프 서비스 앱을 제공하고 싶어합니다. 하지만 고객 서비스 직원이 없으므로 RENT A CAR는 앱을 통해 신뢰를 쌓기 위한 새로운 방법을 찾아야 합니다.

또한 RENT A CAR는 스타트업 스튜디오를 만들어 일 년 동안 다양한 혁신적인 스타트업을 발전시켜 이 스타트업의 새로운 기술을 최초로 사용할 수 있도록 했습니다. 이 전략을 통해 RENT A CAR는 이동성과 변동적인 렌탈 가격 책정 영역에서 새로운 솔루션을 만들 수 있지만, 고객에 대한 정보를 세세하게 알고 있어야 합니다. 회사는 스타트업이 고객 데이터를 한 번에 볼 수 있도록 하거나 스타트업이 자체 고객 데이터베이스를 구축한 경우 피할 수 없이 발생하는 서비스 영향과 “스파게티 아키텍처”의 위험을 무릅써야 했습니다. 또한 커넥티드 카 및 차량 분석 등과 같은 다가올 산업 격변을 준비해야 했습니다.

Tampe는 “고객과의 디지털 신뢰를 구축하고, 새로운 비즈니스 이니셔티브를 실행하고, 미래의 시장 격변에 대비하기 위해 현재 보유하고 있는 고객 데이터를 더욱 잘 파악할 수 있도록 Master Data Management 시스템이 필요했습니다.”라고 말했습니다.

## 고객 데이터를 통해 경쟁력 확보

다양한 솔루션을 평가한 후 RENT A CAR는 고객 도메인을 총망라하고 레거시 ERP와 전자상거래 플랫폼의 계약 데이터와 고객을 통합하기 위해 Informatica Master Data Management를 선택했습니다.

Tampe는 “Informatica는 오늘날 최고의 MDM 플랫폼을 제공합니다.”라고 말하며 “외부 통합 솔루션을 사용하지 않고 정확한 비즈니스 요구 사항에 맞추도록 맞춤화할 수 있었기 때문에 Informatica MDM을 선택했습니다. 또한 다른 Informatica 고객들과도 이야기를 나누었는데 플랫폼 사용이 쉽고 유연하다는 사실이 마음에 들었습니다.”라고 덧붙였습니다.



“Informatica MDM을 통해 빠르게 발전하고 민첩하게 작업할 수 있도록 하는 솔루션을 구축했습니다. 데이터 관점에서 비즈니스가 필요로 하는 것이 무엇이든 제공할 수 있습니다.”

Damien Tampe  
CTO  
RENT A CAR

빠르게 효과를 누릴 수 있도록 RENT A CAR는 솔루션을 배포하도록 Informatica Professional Services를 사용했습니다. Tampe는 “Informatica Professional Services를 통해 원활한 배포에 필요한 기술을 빠르게 이용할 수 있었고 저희에게 많은 도움이 되었습니다.”라고 말했습니다.

현재 RENT A CAR에서 육성 중인 세 가지 스타트업을 포함한 모든 시스템은 이제 Informatica MDM에서 소중히 동일 고객 기록을 사용합니다. 이질적이고 중복되고 충돌하는 정보 소스 없이 RENT A CAR는 디지털 변환을 가속화하고 비즈니스 목적을 더욱 빠르게 실현시킬 수 있습니다.

Tampe는 “Informatica MDM을 통해 각 고객의 여정을 전방위로 알 수 있으며 고객의 정보를 활용하여 경쟁력을 높일 수 있습니다.”라고 말하며 “신뢰할 수 있는 데이터를 모든 당사의 스타트업에 제공하여 신흥 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 혁신적인 솔루션을 구축할 수 있습니다.”라고 덧붙였습니다.

## 더 큰 혁신을 위한 준비

현재 RENT A CAR는 Informatica MDM을 통해 더 나은 고객 환경을 만들고 있습니다. 향후 이 회사는 Informatica MDM을 통해 커넥티드 카 및 차량 분석의 리더가 되어 교통 산업에 큰 변화를 가져올 것입니다.

Tampe는 “당사는 사기에 대응하거나 도난 차량을 회수하는 데 사용할 수 있는 데이터를 보내는 커넥티드 카와 관련된 더 큰 혁신을 준비하고 있습니다.”라고 말하며 “Informatica MDM을 통해 빠르게 발전하고 민첩하게 작업할 수 있도록 하는 솔루션을 구축했습니다. 데이터 관점에서 비즈니스가 필요로 하는 것이 무엇이든 제공할 수 있습니다.”라고 덧붙였습니다.

## 솔루션 구성:

- Informatica Master Data Management
- Informatica Professional Services

Informatica 한국 인포매티카 06611 서울시 서초구 서초동 강남대로 465 교보타워 B동 13층  
대표 전화: +82 2 6293 5019 | [www.informatica.com](http://www.informatica.com) | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [LinkedIn](#)

© Copyright Informatica LLC 2019

Informatica 상표의 최신 목록은 웹사이트(<https://www.informatica.com/trademarks.html>)에서 확인할 수 있습니다. 이 문서의 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. 이 문서에서 문제를 발견하는 경우 Informatica LLC 2100 Seaport Blvd. Redwood City, CA 94063에 서면으로 알려 주십시오. INFORMatica LLC는 상품성, 특정 목적에의 적합성 및 비침해에 대한 보증을 포함하여 이에 국한되지 않는 어떠한 종류의 명시적이거나 묵시적인 보증 없이 이 문서를 “있는 그대로” 제공합니다.

IN05\_3660\_0219

