

Rumo à satisfação do cliente: RENT A CAR muda a transformação digital com visão de 360° dos clientes

"O Informatica MDM nos dá uma visão de 360° da jornada de cada cliente e ajuda a transformar nosso conhecimento dos clientes em um diferencial em relação à concorrência."

Damien Tampe
Diretor técnico
RENT A CAR



Metas

Criar confiança digital com os clientes e oferecer novas opções de autoatendimento via aplicativos para aluguel de veículos

Promover novas iniciativas de negócios relacionadas à mobilidade e preços dinâmicos de locação

Preparar-se para futuras revoluções do setor, como carros conectados e análises de veículos

Solução

Entender melhor os clientes, suas preferências e histórico para criar um processo de locação mais personalizado a eles

A solução ajudará a RENT A CAR a posicionar-se melhor para colocar em prática a iniciativa de carros conectados, combater fraudes e recuperar carros roubados

Dar aos agentes de campo acesso a dados avançados de clientes com um método de autoatendimento para garantir um atendimento excelente aos clientes, sejam estes novos ou antigos, de maneira personalizada

Resultados

Ajuda a gerar confiança digital com os clientes para ter um diferencial em relação à concorrência

Dá prosperidade à RENT A CAR no mundo digital e faz com que ela lance novas startups inovadoras para atender às necessidades dos negócios

Faz da empresa uma líder em carros conectados e usa dados para combater fraudes e encontrar veículos roubados

Requisitos de negócios:

- Consolidar dados de clientes de plataformas antigas de ERP e comércio eletrônico
- Consolidar sistemas em silos com uma visão única do cliente
- Personalizar o Informatica MDM sem usar integradores externos

Sobre a RENT A CAR

A RENT A CAR é uma empresa líder em aluguel de carros e utilitários, operando apenas na França, que oferece uma ampla variedade de veículos distribuídos em uma rede de quase 500 agências de aluguel de carros e pontos de coordenação.



A RENT A CAR é uma empresa líder em aluguel de automóveis na França, com € 138 milhões em receita anual. Apesar do surgimento de novos agentes no setor de aluguel de carros, a RENT A CAR aumentou, com sucesso, a participação de mercado, dobrando a receita anual nos últimos seis anos. Para continuar seu sucesso e permanecer à frente dos concorrentes, a empresa entende a necessidade de uma transformação digital orientada por dados para fornecer experiências omnichannel perfeitas aos clientes, com quem gera confiança digital. Esse objetivo só pode ser alcançado com uma visão completa das informações do cliente.

"Assim que conhecemos bem o cliente, incluindo as preferências e histórico de locação, podemos facilitar o processo de locação", afirma Damien Tampe, Diretor técnico da RENT A CAR. "Queremos fornecer aos nossos agentes de campo as informações necessárias para oferecer um atendimento excelente aos clientes, sejam eles novos ou antigos, de maneira personalizada".

No momento, os clientes de locação devem ir até um ponto de vendas da RENT A CAR, onde um agente de atendimento os recebe e os mostra os veículos. Como parte da transformação digital, a RENT A CAR pretende fornecer aos clientes um aplicativo de autoatendimento que os direcionará ao carro parado no estacionamento e desbloqueá-lo. No entanto, na ausência de um agente de atendimento ao cliente, a RENT A CAR deve encontrar novas maneiras de estabelecer confiança por meio do aplicativo.

A RENT A CAR também criou um estúdio onde incubia startups inovadoras por um ano, tornando-se o primeiro cliente das últimas tecnologias criadas pelas equipes. Essa estratégia tem ajudado a RENT A CAR a criar novas soluções nas áreas de mobilidade e preços dinâmicos de locação, mas também exige profundo conhecimento dos clientes. A empresa precisava dar às startups uma visão única dos dados dos clientes ou arriscar a "arquitetura de espaguete" e os prejuízos nos serviços que ocorreriam de qualquer maneira se as startups criassem os próprios bancos de dados de clientes. A empresa também queria se preparar para as futuras revoluções do setor, como carros conectados e análises de veículos.

"Para gerar confiança digital com nossos clientes, promover novas iniciativas de negócios e se preparar para futuras revoluções no mercado, precisávamos de um sistema de Master Data Management para entender melhor os dados dos clientes que temos", afirma Tampe.

Transformação de dados dos clientes em diferencial

Depois de avaliar várias soluções, a RENT A CAR optou pelo Informatica Master Data Management para entender o domínio de clientes que tem e integrar os dados deles e contratos das plataformas antigas de ERP e comércio eletrônico.

"Hoje, a Informatica oferece a melhor plataforma de MDM no mercado", afirma Tampe. "Escolhemos o Informatica MDM porque conseguimos personalizá-lo para atender às nossas necessidades de negócios com precisão, sem depender de integradores externos. Também conversamos com outros clientes da Informatica e gostamos do que nos disseram sobre a facilidade de uso e a flexibilidade da plataforma."



"Com o Informatica MDM, criamos uma solução que nos permite evoluir com rapidez e trabalhar com agilidade. Não importa do que a empresa precise com relação a dados, daremos conta."

Damien Tampe
Diretor técnico
RENT A CAR

Para ter um rápido retorno do valor, a RENT A CAR contratou o Informatica Professional Services para implantar a solução. "Com o Informatica Professional Services, acessamos rapidamente as habilidades necessárias para ter uma implantação contínua, o que foi de grande ajuda para nós", afirma Tampe.

Todos os sistemas, incluindo as três startups que a RENT A CAR está incubando, usam o mesmo registro perfeito de clientes no Informatica MDM. Sem fontes de informação diferentes, duplicadas e conflitantes, a RENT A CAR pode impulsionar a transformação digital e alcançar os objetivos de negócios com mais rapidez.

"O Informatica MDM nos dá uma visão de 360° da jornada de cada cliente e ajuda a transformar nosso conhecimento dos clientes em um diferencial em relação à concorrência", afirma Tampe. "Também podemos fornecer dados confiáveis a todas as nossas startups, ajudando-as a criar soluções inovadoras para atender às nossas necessidades de negócios emergentes."

Preparação para uma revolução maior

Hoje, o Informatica MDM ajuda a RENT A CAR a proporcionar experiências melhores aos clientes. Amanhã, ajudará a posicionar a empresa como líder de carros conectados e análise de veículos, o que trará grandes mudanças ao setor de transporte.

"Uma revolução ainda maior está por vir com os carros conectados, nos enviando dados que podemos usar para combater fraude e recuperar veículos roubados", afirma Tampe. "Com o Informatica MDM, criamos uma solução que nos permite evoluir com rapidez e trabalhar com agilidade. Não importa do que a empresa precise com relação a dados, daremos conta."

Conteúdo da solução:

- Informatica Master Data Management
- Informatica Professional Services

Informatica Av. Das Nações Unidas, 12901 - 3º, Andar - Torre Norte - Brooklin Novo, 04578-000 - São Paulo, SP
Tel.: 0800-878-3060 | Ligação gratuita nos EUA: 1.800.653.3871
www.informatica.com | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [LinkedIn](#)

IN05_3660_0219

© Copyright Informatica LLC 2019

Uma lista atualizada de marcas comerciais da Informatica está disponível na web em <https://www.informatica.com/br/trademarks.html>. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Se você encontrar problemas nesse documento, relate-os por escrito para nós em Informatica LLC 2100 Seaport Blvd. Redwood City, CA 94063. A INFORMATICA LLC FORNECE AS INFORMAÇÕES NESSE DOCUMENTO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", SEM GARANTIAS DE QUALQUER TIPO, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO.

