



Como a car2go melhorou a integração de clientes, com maior satisfação e segurança de dados poderosa



A capacidade de alugar um carro a qualquer momento, a preços acessíveis – até mesmo por minuto: é isso que a car2go oferece. Graças ao seu sistema de compartilhamento de carros free floating, os clientes têm acesso imediato aos veículos em sua área, onde quer que estejam. Os usuários podem encontrar, reservar, alugar e devolver veículos facilmente usando o aplicativo para smartphone da car2go. Para permitir que novos clientes concluíssem todo o processo de registro online da car2go, a empresa implementou uma série de soluções da Melissa Data GmbH em maio de 2017 – desde então, a car2go conseguiu aumentar significativamente a satisfação do cliente.

O compartilhamento de carros está se tornando cada vez mais popular na Alemanha. Até o final de 2017, de acordo com estatísticas da associação industrial Bundesverband CarSharing, mais de 1,7 milhão de pessoas haviam se cadastrado em prestadores de serviço nessa área. Isso representa um aumento de 36% em relação ao ano anterior. Com mais de três milhões de clientes em todo o mundo, dos quais aproximadamente 890.000 se encontram na Alemanha, a car2go é o principal fornecedor no setor de compartilhamento de carros free floating. Com a car2go, os clientes cadastrados podem facilmente alugar um carro em um dos 26 locais em 8 países usando seu smartphone.

UM DESAFIO DE VERIFICAÇÃO DE DADOS MÓVEIS

“Nosso objetivo é permitir que os clientes concluem toda a transação, do cadastro ao aluguel, em formato digital em seu smartphone”, explicou Elisabeth Ihmels, Gerente de Otimização Digital da car2go. “Até 2017, no entanto, não havia a opção de novos usuários se cadastrarem online. A duração do processo de registro e a experiência geral do cliente não atenderam aos nossos padrões. Ele também não correspondeu à filosofia da car2go, na qual nossos clientes podem alugar nossos veículos com facilidade e flexibilidade em curto prazo usando o aplicativo car2go”.

Anteriormente, para abrir uma conta, os clientes primeiro precisavam visitar uma loja da car2go durante o horário de funcionamento. Para poupar os clientes dessa jornada, o fornecedor de compartilhamento de carros procurou uma solução inovadora para verificar os dados on-line. Isso trouxe a vantagem de permitir que novos clientes se registrassem on-line no momento em que pegassem o carro, permitindo que entrassem e partissem em apenas alguns minutos.

Seguindo os princípios "Know Your Customer" (KYC), a car2go tinha os seguintes requisitos para a solução:

- Os endereços devem ser verificados em tempo real usando um serviço web
- A verificação do endereço deve ser concluída em poucos segundos, independentemente do país
- Suporte 24/7
- Conexão segura e criptografada (via HTTPS)
- Solução orientada para o valor
- Resultados de alta qualidade
- Conformidade com as diretrizes de proteção de dados

Ihmels disse: "Após a avaliação e os testes bem-sucedidos, nós e a equipe de especialistas pertinentes decidimos optar pela solução de Melissa".

VALIDE E VERIFIQUE ENDEREÇOS INTERNACIONAIS EM SEGUNDOS

A Melissa configurou um servidor de "nuvem privada" dedicado especificamente para a car2go. Este serviço web valida os endereços em etapas: primeiro, as ferramentas de validação de dados são aplicadas; em seguida, o Personator World, a solução de Melissa para verificação de identidade internacional, é implantado. Usando o sistema de validação de dados, as informações inseridas pelo cliente são verificadas para garantir que sejam verdadeiras e corretas, um teste que leva apenas alguns segundos. Se os dados passarem por esse processo de validação, a identidade do cliente será verificada inspecionando seus dados pessoais (nome, endereço e data de nascimento) e comparando e verificando-os com os dados de referência.

"Integrar a solução da Melissa em nossa infraestrutura foi a parte mais fácil do projeto", lembrou Ihmels. "O maior desafio foi considerar todos os casos de uso possíveis, assim como os diferentes detalhes e requisitos de outros países".

ECONOMIZANDO TEMPO PARA TODOS OS ENVOLVIDOS

Com a solução da Melissa em vigor, os novos clientes agora podem decidir se querem se registrar em uma loja car2go ou online usando seu smartphone. Essa segunda opção torna o processo muito mais simples e rápido tanto para os clientes da car2go quanto para a própria empresa.

"Nossa colaboração com Melissa tem sido transparente e fácil", observou Ihmels. "Temos pontos de contato

diretos e pessoais que de forma muito rápida e competente fornecem soluções recomendadas para quaisquer problemas. Nossos SLAs acordados foram cumpridos com um alto nível de qualidade. A Melissa também oferece um excelente suporte que está disponível 24 horas por dia, o que é essencial para nós como um negócio internacional".



Com a ajuda das soluções da Melissa, conseguimos realizar um processo de integração de clientes que torna o registro muito mais rápido e simples. Como resultado, também reduzimos os custos de validação manual.



– ELISABETH IHMELS,
GERENTE DE OTIMIZAÇÃO DIGITAL

Sobre a car2go:

A car2go é líder de mercado e pioneira no compartilhamento de carros free floating e é um dos principais serviços de mobilidade da Daimler AG. O conceito é simples: em todo o mundo, mais de 14.000 veículos Smart e Mercedes-Benz podem ser reservados e alugados por meio de um aplicativo de smartphone gratuito a qualquer momento. Hoje, mais de três milhões de clientes usam esse conceito de mobilidade flexível em 26 locais na Europa, América do Norte e China. A car2go oferece uma solução sustentável para a mobilidade urbana e contribui como parte das opções de mobilidade de forma significativa para a redução do congestionamento nas cidades. A car2go é uma subsidiária integral da Daimler AG e tem sua sede em Leinfelden-Echterdingen, perto de Stuttgart.

Sobre a Melissa:

Desde 1985, a Melissa se especializou em soluções globais de inteligência para ajudar as organizações a desbloquear dados precisos e alcançar uma visão mais convincente do cliente. Nossa variedade de dados e tecnologia de API flexível se integra a várias plataformas de terceiros, por isso funciona para você e faz sentido para o seu negócio. Mais de 10 mil clientes no mundo todo, nos principais setores, como seguros, finanças, saúde, varejo, educação e governo, confiam na Melissa para obter software de qualidade de dados e verificação de identidade em uma ampla gama de serviços, incluindo serviços de perfil de dados, limpeza, correspondência e aprimoramento, para obter insights essenciais e impulsionar relações significativas com os clientes.

Para obter mais informações ou testes gratuitos de produtos, acesse www.Melissa.com ou ligue para +55 11 97346-0240