



Cómo car2go mejoró la adquisición de clientes, con mayor satisfacción y una fuerte seguridad de datos



La posibilidad de alquilar un vehículo en cualquier momento, a precios asequibles, incluso por minutos: esto es lo que ofrece car2go. Gracias a su sistema de automóviles compartidos de libre circulación, los clientes tienen acceso inmediato a los vehículos de su zona, estén donde estén. Los usuarios pueden encontrar, reservar, alquilar y devolver vehículos con facilidad usando la aplicación para smartphone de car2go. En mayo de 2017, con el fin de permitir que los nuevos clientes completaran todo el proceso de registro de car2go en línea, la empresa implementó una serie de soluciones de Melissa Data GmbH. Desde entonces, car2go ha podido aumentar significativamente la satisfacción del cliente.

El uso de automóviles compartidos se está volviendo cada vez más popular en Alemania. A finales de 2017, según las estadísticas de la asociación de la industria Bundesverband CarSharing, más de 1,7 millones de personas se registraron con proveedores de servicios en este campo. Esto representa un aumento del 36 % en comparación con el año anterior. Con más de tres millones de clientes en todo el mundo, de los cuales aproximadamente 890.000 se encuentran en Alemania, car2go es el proveedor líder en el sector de vehículos compartidos de libre circulación. Con car2go, los clientes registrados pueden alquilar un automóvil fácilmente en una de las 26 ubicaciones en 8 países usando su smartphone.

UN DESAFÍO DE VERIFICACIÓN DE DATOS MÓVILES

“Nuestro objetivo es permitir que los clientes completen toda la transacción, desde el registro hasta el alquiler, en forma digital en su smartphone”, explicó Elisabeth Ihmels, gerente de optimización digital de car2go. “Sin embargo, hasta 2017, nos faltaba la opción de que los nuevos usuarios se registraran en línea. La duración del proceso de registro y la experiencia general del cliente no cumplieron con nuestros estándares. Tampoco encajaba con la filosofía de car2go, en la que nuestros clientes pueden alquilar nuestros vehículos de forma fácil y flexible con poca anticipación a través de la app de car2go”.

Antes, para abrir una cuenta, los clientes primero tenían que visitar una tienda de car2go durante el horario de atención. Para ahorrarles a los clientes este viaje, el proveedor de automóviles compartidos buscó una solución innovadora para verificar los datos en línea. Esto tenía la ventaja de permitir a los nuevos clientes registrarse en línea incluso en el momento de recoger el automóvil, lo que les permitía entrar y salir en cuestión de minutos.

De acuerdo con los principios de "Conozca a su cliente" (KYC), car2go tenía los siguientes requisitos para la solución:

- Las direcciones deben verificarse en tiempo real usando un servicio web.
- La verificación de la dirección debe completarse en unos segundos, sin importar el país.
- Asistencia las 24 horas.
- Conexión segura y cifrada (a través de HTTPS).
- Solución impulsada por el valor.
- Resultados de alta calidad.
- Cumplimiento de las directrices de protección de datos.

Ihmels dijo: "Después de la evaluación y las pruebas exitosas, nosotros y el equipo de especialistas pertinente decidimos ir con la solución de Melissa".

VALIDAR Y VERIFICAR DIRECCIONES INTERNACIONALES EN SEGUNDOS

Melissa configuró un servidor dedicado de "nube privada" específicamente para car2go. Este servicio web valida las direcciones en etapas: primero, se aplican las herramientas de validación de datos; luego se implementa Personator World, la solución de Melissa para la verificación internacional de identidad. Utilizando el sistema de validación de datos, se verifica la información ingresada por el cliente para garantizar que sea plausible y correcta, una prueba que toma solo unos segundos. Si los datos pasan este proceso de validación, la identidad del cliente se comprueba luego con la inspección de sus datos personales (nombre, dirección y fecha de nacimiento) y su comparación y verificación con los datos de referencia.

"Integrar la solución de Melissa en nuestra infraestructura fue la parte más fácil del proyecto", recuerda Ihmels. "Fue un desafío mayor tener en cuenta todos los casos de uso posibles, así como las distintas particularidades y requisitos de otros países".

AHORRO DE TIEMPO PARA TODOS LOS INVOLUCRADOS

Con la solución de Melissa implementada, los nuevos clientes ahora pueden decidir si se registran en una tienda car2go o en línea usando su smartphone. Esta segunda opción hace que el proceso sea mucho más simple y rápido tanto para los clientes de car2go como para la propia empresa.

"Nuestra colaboración con Melissa ha sido transparente y fácil", comentó Ihmels. "Tenemos puntos de contacto

directos y personales que ofrecen soluciones a cualquier problema de forma rápida y competente. Nuestros acuerdos de nivel de servicio se están cumpliendo con un alto nivel de calidad. Melissa también ofrece una excelente asistencia disponible las 24 horas del día, algo fundamental para nosotros como empresa internacional".



Con la ayuda de las soluciones de Melissa, hemos podido realizar un proceso de incorporación de clientes que hace que el registro sea mucho más rápido y sencillo. Como resultado, también hemos reducido los costos de validación manual.



**– ELISABETH IHMELS,
GERENTE DE OPTIMIZACIÓN DIGITAL**

Acerca de car2go:

car2go es el líder del mercado y pionero en vehículos compartidos de libre circulación y es uno de los servicios de movilidad líderes de Daimler AG. El concepto es sencillo: más de 14.000 vehículos smart y Mercedes-Benz en todo el mundo pueden reservarse y alquilarse a través de una aplicación gratuita para smartphone en cualquier momento. En la actualidad, más de tres millones de clientes usan este concepto de movilidad flexible en 26 lugares de Europa, Norteamérica y China. car2go ofrece así una solución sostenible para la movilidad urbana y contribuye significativamente, como parte de la combinación de movilidad, a la reducción de la congestión en las ciudades. car2go es una filial propiedad al cien por cien de Daimler AG y tiene su sede en Leinfelden- Echterdingen, cerca de Stuttgart.

Acerca de Melissa:

Desde 1985, Melissa se especializa en soluciones de inteligencia global para ayudar a las organizaciones a desbloquear datos precisos para una visión más convincente del cliente. Nuestra amplia gama de datos y tecnología API flexible se integra con numerosas plataformas de terceros, por lo que funciona para usted y tiene sentido para su negocio. Más de 10 000 clientes en todo el mundo en sectores clave como seguros, finanzas, atención médica, comercio minorista, educación y gobierno confían en Melissa para un software de verificación de identidad y calidad de datos de espectro completo, incluidos los servicios de elaboración de perfiles, limpieza, comparación y mejora de datos, para obtener información crítica e impulsar relaciones significativas con los clientes.

Para más información o pruebas gratuitas de productos, ingrese a www.Melissa.com o llame al 1-800-MELISSA (635-4772).