



Solução: **IBM Hybrid Cloud**
Segmento de Mercado: **Viagem e Transporte**

Localiza

Impulsionando as vendas com insights de dados dos clientes com alta qualidade

Cada cliente de locação de veículos é único, mas várias empresas ainda oferecem uma experiência semelhante para todos. Na busca de uma abordagem mais personalizada, a Localiza e a MD2, um Parceiro Comercial IBM, implementaram soluções IBM® Analytics para unificar os dados de clientes armazenados em um servidor de diferentes sistemas legados e revelar oportunidades valiosas de up-sell e cross-sell.

Desafio de negócios

A Localiza desejava ter maior visibilidade das interações do cliente em várias de suas unidades de locação de veículos e de vendas para ajudar na identificação de oportunidades a fim de melhorar a prestação de serviço e impulsionar as vendas.

Transformação

A Localiza desenvolveu uma visão unificada de seus clientes, utilizando soluções IBM Analytics para integrar, limpar e validar dados dos consumidores para suportar os novos sistemas CRM e ERP centralizados da empresa.

Resultados

- **Aprimora**
a satisfação e a fidelidade do cliente com ofertas de locação personalizadas
- **Impulsiona**
as oportunidades de up-sell e cross-sell para aumentar a renda
- **Reforça**
a competitividade, ajudando a Localiza a se destacar no mercado comoditizado

História de negócios

Trocando os serviços com rapidez

As pessoas alugam veículos por várias razões, de viagens de negócios a férias em família. Tradicionalmente, a maior parte das empresas locadoras de veículos divide diferentes tipos de aluguéis em diferentes unidades de negócios - por exemplo, um departamento trata das locações corporativas para grandes frotas de carros de empresas, enquanto outro é especializado em locações pessoais.

Mas, e se um cliente dirigir um carro da empresa para trabalhar todos os dias e desejar contratar um carro particular para usar nas férias? Se soubesse que ele já dirige um de seus veículos, você poderia fazer a ele uma oferta personalizada para aluguel particular - impulsionando a fidelidade do cliente e aumentando sua renda.

Considerada a maior rede de locação de veículos da América Latina, a Localiza reconheceu que tinha nas mãos uma oportunidade válida para revolucionar o processo atual, criando uma experiência inigualável para seus clientes. Para fazer isso, porém, era necessário que a empresa tivesse melhor percepção das atividades dos clientes em suas quatro divisões principais: locações pessoais, locações de frotas corporativas, vendas de carros usados e franquias.

Alex Souza, Consultor de Inovação e Transformação Digital da Localiza, conta a história: “Os clientes são nosso ativo mais importante, e nosso objetivo é fornecer um nível de serviço que os mantenha fiéis à nossa marca. Queríamos ter uma visão mais clara de como os clientes interagiam com nossas diferentes áreas de negócios, para que pudéssemos identificar maneiras de melhorar o serviço, personalizar a experiência e direcionar oportunidades de up-sell e cross-sell.”

Para resolver o desafio, a Localiza buscou estabelecer um novo sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM), desenvolvido com tecnologia Oracle Siebel. Com maior percepção sobre as interações com os clientes, a Localiza poderia ajustar suas operações e conduzir grandes jornadas com os clientes.

“Nós já estávamos utilizando uma arquitetura orientada por serviços [SOA], por isso já sabíamos como nossos sistemas interagiam uns com os outros”, continua Alex Souza. “Precisávamos coletar todas as informações dos nossos clientes e limpá-las antes de carregá-las no novo sistema Oracle Siebel. Então, começamos a procurar uma solução que pudesse nos ajudar a entregar dados consistentes e de alta qualidade que eram necessários para a formação de uma visão holística de nossos clientes.”

—
O trabalho com a IBM e a MD2 tem sido um divisor de águas para nossos negócios, o que nos permite alavancar essa mina de ouro que são as informações dos clientes.

—
Alex Souza,
Consultor de Inovação e Transformação Digital, Localiza

História de transformação

Preparando a base para desenvolver melhores insights de clientes

A busca da Localiza chegou à MD2, um Parceiro Comercial Ouro da IBM, que recomendou o IBM InfoSphere® QualityStage® como a solução ideal para ajudar a aprimorar a qualidade dos dados e facilitar a integração.

Alex Souza lembra: “Optamos por trabalhar com a MD2 porque seus profissionais são qualificados e especializados na tecnologia InfoSphere. A MD2 confirmou sua experiência com projetos semelhantes ao nosso e a equipe desenvolveu aceleradores especiais e customizações para as necessidades do mercado brasileiro. Tudo isso nos deu muita confiança de que eles poderiam nos entregar uma solução que atendessem às necessidades exclusivas de nossa empresa. A MD2 desempenhou um papel fundamental no sucesso do nosso projeto e nossa parceria continua até hoje.”

Trabalhando com a MD2, a Localiza usou o InfoSphere QualityStage para desenvolver inúmeras regras sofisticadas de limpeza de dados para as informações de seus sistemas de origem, que são utilizadas para correspondência e padronização de nomes de clientes, endereços, números de segurança social e mais, além de mesclar informações duplicadas de clientes e corrigir discrepâncias.

“Estabelecer as regras que regem a qualidade e as definições de nossos dados foi provavelmente a parte mais importante e desafiadora deste projeto”, disse Alex Souza. “Para garantir que fizéssemos tudo certo, criamos um comitê de controle regulatório composto por profissionais muito experientes de todas as divisões de negócios. O empoderamento de nossos usuários corporativos, dando a eles autoridade para a criação de regras, nos ajudou a ter certeza de estabelecer um conjunto de dados realmente importante.

“O InfoSphere QualityStage nos ajudou a materializar nossas novas regras de qualidade de dados com grande flexibilidade. Esse foi o maior benefício, pois fizemos várias mudanças de regras nos estágios iniciais do projeto, enquanto ajustávamos nossa estratégia de controle de informações.”

Além disso, a Localiza implementou o IBM InfoSphere Information Services Director, que é utilizado para “publicar” os dados limpos na arquitetura SOA da empresa, disponibilizando-os para outros sistemas, inclusive aplicativos corporativos, como o Oracle Siebel CRM.

Com o Information Services Director, a Localiza pôde criar e monitorar fluxos de trabalho abrangentes para transferir dados de seus sistemas. Os dados fluem dos sistemas de origem da empresa para o InfoSphere QualityStage para limpeza e validação e posteriormente para um repositório centralizado, que mantém tudo que é considerado uma cópia principal dos dados. O Siebel CRM acessa os dados desse repositório e os apresenta aos usuários, que podem revisar e atualizar ou aperfeiçoar as informações. Os dados modificados retornam ao repositório central, dando a eles uma cópia principal atualizada.

Alex Souza comenta: “Foi muito fácil monitorar os intensos processos de carregamento de dados usando o InfoSphere Information Services Director. Com sua abundância de informações e de registros, pudemos diagnosticar problemas com facilidade e melhorar os tempos de execução de carregamento.”

Durante os estágios finais do projeto, a Localiza também concluiu a implementação de soluções SAP ERP. A existência de uma base de dados robusta foi fundamental para o sucesso da implantação do ERP, acelerando e facilitando a integração de informações do cliente no novo sistema da Localiza.

História de resultados

Conduzindo experiências excepcionais para os clientes

Aproveitando as soluções IBM Analytics para estabelecer um conjunto robusto e consistente de informações sobre seus clientes, a Localiza criou a base de dados de altíssima qualidade que precisava para tirar o máximo proveito de suas novas plataformas CRM e ERP.

E o que é mais importante, a Localiza eliminou os silos existentes entre as diferentes divisões de negócios quando se tratava de gerenciar informações de clientes. Com uma visão 360 graus do histórico de locações e da atividade atualizada de cada cliente, os tomadores de decisões podem oferecer serviços mais responsivos e personalizados.

Alex Souza explica: “Quando um cliente chega a uma de nossas agências para alugar um veículo, nossas representantes têm acesso a uma visão unificada de todo o seu histórico com a Localiza em todas as divisões. Com a capacidade de visualizar todo o relacionamento de um cliente com nossa empresa, além de suas necessidades e preferências, nossas equipes podem fornecer um serviço mais personalizado, que seja representativo para cada indivíduo, potencialmente impulsionando sua satisfação e fidelidade.”

Da mesma forma, um insight aprimorado do cliente ajuda a Localiza a convencê-los com ofertas de up-sell e cross-sell que sejam padronizadas para suas necessidades e seus hábitos exclusivos. Por exemplo, se um cliente tiver comprado um carro recentemente da divisão de revendas da empresa, nosso representante poderá oferecer a esse cliente um desconto, caso ele decida alugar um veículo da Localiza para uma viagem de férias. Da mesma maneira, se a Localiza tiver um contrato com uma empresa para o fornecimento de todos os carros corporativos, ela poderia oferecer upgrades gratuitos para os funcionários dessa empresa sempre que eles alugassem um veículo para uso pessoal.

Alex Souza conclui: “O trabalho com a IBM e a MD2 tem sido um divisor de águas para nossos negócios, o que nos permite alavancar essa mina de ouro que são as informações dos clientes. O insight está nos inspirando a servir nossos clientes de maneira mais efetiva e a criar jornadas de locação de veículos excepcionais, que diferenciam a Localiza da concorrência.”



Sobre a Localiza

Com sede em Belo Horizonte, Brasil, a Localiza é a maior empresa de locação de veículos da América Latina. A Localiza opera em 577 localidades em todo o Brasil e em outros seis países, além de gerenciar uma frota de mais de 150.000 veículos.

Componentes da solução: **InfoSphere Information Analyzer**
InfoSphere QualityStage
Oracle Siebel CRM On-demand
SAP ERP
T&T: Customer Loyalty, Sales and Service
T&T: Operations Planning and Optimization

Dê o próximo passo

O IBM Analytics oferece uma das soluções de domínio, segmento de mercado e plataforma de análise de dados mais profundas e abrangentes do mundo, entregando um novo valor para empresas, governos e pessoas. Para obter mais informações sobre como a IBM Analytics ajuda a transformar segmentos e perfis com dados, acesse ibm.com/analytics. Siga-nos no Twitter em [@IBMAAnalytics](https://twitter.com/IBMAAnalytics), em nosso blog em ibmbigdatahub.com e participe da conversa [#IBMAAnalytics](https://twitter.com/IBMAAnalytics).

A MD2 é um Parceiro Comercial Ouro da IBM, especializado em integração de dados, Business Intelligence e serviços de análise de negócios. A MD2 vem trabalhando desde 2000 para fornecer soluções e serviços que ajudam os clientes a se diferenciarem em suas áreas de atuação.

→ [Converse com o especialista](#)