



Solución: **IBM Hybrid Cloud**
Industria: **Viajes y Transporte**

Localiza

Impulsar las ventas con insights sobre datos de clientes de alta calidad

Cada cliente que renta un automóvil es único, pero muchas compañías todavía ofrecen la misma experiencia para todos los clientes. Al buscar un acercamiento más personalizado, Localiza y el Asociado de Negocios de IBM MD2 implementaron soluciones IBM® Analytics para unificar los datos de los clientes provenientes de muchos sistemas heredados, y con ello descubrieron oportunidades valiosas de ventas cruzadas y de incremento de ventas.

Desafío empresarial

Localiza deseaba una mayor visibilidad sobre las interacciones con los clientes en sus diversas unidades de renta de automóviles y unidades de negocios, para ayudarlo a identificar oportunidades de mejora en el servicio e impulsar las ventas.

Transformación

Localiza generó una visión unificada de sus clientes, empleando soluciones IBM Analytics para integrar, limpiar y validar los datos de los clientes para dar soporte a los nuevos sistemas CRM y ERP centralizados de la compañía.

Resultados

— **Mejora**
la satisfacción y la lealtad de los clientes con ofertas de renta personalizadas

— **Impulsar**
las oportunidades de ventas y ventas cruzadas para aumentarlas ganancias

— **Fortalece**
la competitividad al ayudar a Localiza a destacarse en un mercado masificado

Caso de desafío empresarial

Elevación del nivel de servicio

Las personas rentan vehículos por varios motivos, que van desde viajes de negocios hasta vacaciones familiares. Tradicionalmente, la mayoría de las compañías de renta de automóviles tienen diferentes rentas de automóviles en diversas unidades de negocios. Por ejemplo, un departamento maneja las rentas corporativas para las flotas grandes de carros de las empresas, mientras que otro se especializa en rentas personales o para individuos.

¿Pero y si un cliente conduce un automóvil de su compañía al trabajo todos los días y desea alquilar un automóvil privado para sus vacaciones? Si usted supiera que ya estaban conduciendo uno de sus vehículos, podría abordarlo con una oferta personalizada para renta privada, impulsando su lealtad e incrementando sus ingresos.

La red más grande de renta de automóviles en Latinoamérica, Localiza, reconoció que tenía una oportunidad valiosa para revolucionar el status quo al crear una experiencia más eficiente para sus clientes. Para hacerlo, la compañía primero necesitaba obtener mejores insights de la actividad de los clientes en de sus cuatro divisiones básicas: renta personal, renta de flotas corporativas, venta de carros usados y franquicias.

Alex Souza, Asesor de Innovación & Transformación Digital de Localiza, comienza la historia: “Los clientes son nuestro activo más importante, y pretendemos proporcionar un nivel de servicio que los mantenga leales a nuestra marca. Deseábamos obtener una visión clara de cómo los clientes interactuaban con nuestras diferentes áreas de negocios, para que pudiéramos identificar maneras de mejorar el servicio, personalizar la experiencia y apuntar hacia oportunidades para ventas cruzadas y aumento de ventas”.

Para resolver el desafío, Localiza pretendía establecer un nuevo sistema de gestión de relación con el cliente (CRM), basado en tecnología Oracle Siebel. MD2 ha confirmado su experiencia con proyectos similares al nuestro, y el equipo ha desarrollado aceleradores especiales y personalizaciones para las necesidades del mercado brasileño. Todo esto nos dio confianza en que podría entregar una solución que satisficiera las necesidades únicas de nuestra compañía. MD2 jugó un papel clave en el éxito de nuestro proyecto, y continuamos asociándonos con ellos actualmente”.

“Ya usábamos una arquitectura orientada a servicios [SOA], así que teníamos medios para que nuestros sistemas interactuaran unos con otros”, continuó afirmando Alex Souza. “Necesitábamos recolectar toda la información de nuestros clientes y limpiarla antes de cargarla en el nuevo sistema Oracle Siebel. Así que nos dispusimos a encontrar una solución que pudiera ayudar a entregar los datos consistentes y de alta calidad que necesitábamos para conformar una visión integral de nuestros clientes”.

El trabajar con IBM e MD2 ha cambiado las reglas del juego para nuestro negocio, permitiéndonos aprovechar una mina de oro de información de los clientes.

Alex Souza,
Asesor de Innovación & Transformación Digital de Localiza

Caso de transformación

Preparando el camino para obtener mejores insights del cliente

La búsqueda de Localiza los llevó a MD2, un Asociado de Negocios de IBM Gold, quien recomendó IBM InfoSphere® QualityStage® como una solución ideal para ayudar a mejorar la calidad de los datos y facilitar la integración.

Alex Souza recuerda: “Optamos por trabajar con MD2 debido a que son profesionales calificados y expertos en la tecnología InfoSphere. MD2 ha confirmado su experiencia con proyectos similares al nuestro, y el equipo ha desarrollado aceleradores especiales y personalizaciones para las necesidades del mercado brasileño. Todo esto nos dio confianza en que podría entregar una solución que satisficiera las necesidades únicas de nuestra compañía. MD2 jugó un papel clave en el éxito de nuestro proyecto, y continuamos asociándonos con ellos actualmente”.

Al trabajar con MD2, Localiza empleó InfoSphere QualityStage para desarrollar diversas sofisticadas reglas de limpieza de datos sofisticada para la información de sus sistemas de origen, que se usa para hacer coincidir y estandarizar nombres de clientes, direcciones, números de seguridad social y más, así como para fusionar información duplicada de clientes y corregir discrepancias.

“El establecer las reglas que gobiernan la calidad y las definiciones de nuestros datos fue probablemente la parte más importante y desafiante de este proyecto”, afirmó Alex Souza. “Para asegurarnos de que estuviera bien, creamos un comité de gobernanza de reglas, compuesto de profesionales muy experimentados provenientes de todas las divisiones de negocios. El empoderar a los usuarios de negocios al darles la propiedad de la creación de reglas nos ayudó a asegurarnos de que establecimos un conjunto de datos verdaderamente útil.

“InfoSphere QualityStage nos ayudó a materializar nuestras nuevas reglas de calidad de datos de una manera muy flexible. Este fue un beneficio clave, ya que hicimos muchos cambios de reglas en las primeras etapas del proyecto mientras afinábamos nuestra estrategia de gobierno de información”.

Además, Localiza implementó IBM InfoSphere Information Services Director, que se emplea para “publicar” los datos limpios en el SOA de la compañía, poniéndolos a disposición de otros servicios, incluyendo aplicaciones empresariales como Oracle Siebel CRM.

Con Information Services Director, Localiza pudo crear y supervisar flujos de trabajo completos que transfieren sus datos entre sus sistemas. Los datos fluyen desde los sistemas de origen de la compañía y van hacia InfoSphere QualityStage para limpieza y validación, después van a un repositorio centralizado que contiene lo que se considera la copia maestra de los datos. Siebel CRM accede a los datos en este repositorio y se los presenta a los usuarios, que pueden revisar y actualizar o enriquecer la información. Cualquier dato modificado posteriormente fluye de regreso al repositorio central, para mantener a la copia maestra actualizada.

Alex Souza comentó: “Fue muy fácil supervisar procesos de carga de datos intensos empleando InfoSphere Information Services Director. Con su información y registros enriquecidos, pudimos diagnosticar muy fácilmente problemas y mejorar los tiempos de ejecución de carga”.

Durante las etapas posteriores del proyecto, Localiza también completó una implementación de soluciones SAP ERP. El contar con una robusta base de datos robusta jugó un papel clave en el éxito del despliegue de ERP, haciendo que Localiza integrara la información de los clientes rápida y fácilmente en el nuevo sistema.

Caso de resultados

Impulsando de experiencias del cliente excepcionales

Al aprovechar las soluciones de IBM Analytics para establecer un conjunto robusto y consistente de información de sus clientes, Localiza ha obtenido los datos fundamentales de alta calidad que se necesitan para aprovechar al máximo sus nuevas plataformas CRM y ERP.

Además, Localiza ha deshecho los silos que existían entre diferentes divisiones de negocios cuando tiene que ver con gestionar la información de los clientes. Con una vista de 360 grados de la actividad actual de cada cliente e historial de renta, los responsables pueden entregar un servicio más receptivo y personalizado.

Alex Souza explicó: “Cuando un cliente llega a una de nuestras ubicaciones para rentar un automóvil, nuestros representantes pueden contar con una vista unificada de todo su historial del cliente con Localiza, en todas las divisiones. Con la capacidad de ver cómo ha interactuado el cliente con nosotros en el pasado, así como sus necesidades y preferencias, nuestros equipos pueden proporcionar un servicio personalizado que realmente resuena con cada individuo, potencialmente impulsando su satisfacción y lealtad”.

De manera similar, una mejor visión del cliente ayuda a Localiza a abordarlos con ofertas de ventas cruzadas y aumento de ventas personalizadas de acuerdo con sus necesidades y hábitos únicos. Por ejemplo, si un cliente recientemente compró un automóvil de la división de reventas de la compañía, el representante puede ofrecer al mismo cliente un descuento si decide rentar un automóvil de Localiza cuando salga de vacaciones. De manera similar, si Localiza tiene un contrato con un cliente para proporcionar todos los carros de su compañía, podría ofrecer actualizaciones gratuitas a los empleados de ese negocio siempre que hagan una renta personal de automóvil.

Alex Souza finalizó: “El trabajar con IBM e MD2 ha cambiado las reglas del juego para nuestro negocio, permitiéndonos aprovechar una mina de oro de información de los clientes. El insight nos inspira para servir a los clientes de manera más eficaz, y nos permite conformar experiencias de renta de automóvil excepcionales que diferencian a Localiza de la competencia”.

Acerca de Localiza

Con sede en Belo Horizonte, Brasil, Localiza es la compañía de renta de automóviles más grande de Latinoamérica. Localiza opera desde 577 ubicaciones en Brasil y seis otros países y gestiona una flota de más de 150.000 vehículos.

Componentes de la solución: **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

Dé el próximo paso

IBM Analytics ofrece una de las plataformas más profundas y amplias del mundo, soluciones de dominio e industria que proporcionan nuevo valor a los negocios, gobiernos e individuos. Para obtener más información acerca de cómo IBM Analytics ayuda a informar a industrias y profesionales con datos, visite ibm.com/analytics. Síguenos en Twitter en @IBMANalytics, en nuestro blog en ibmbigdatahub.com y únase a la conversación #IBMANalytics.

MD2 es un Asociado de Negocios de IBM Gold que se especializa en integración de datos, inteligencia de negocios y servicios de análisis de negocios. MD2 ha trabajado desde 2000 para entregar soluciones y servicios que ayuden a los clientes a diferenciarse en los mercados a los que se dirigen.

→ [Converse con un especialista](#)