



car2go realisiert zuverlässiges Customer Onboarding mit Melissa



Jederzeit und zu günstigen (Minuten-)Preisen ein Auto mieten, das ist car2go. Dank des stationsunabhängigen, free-floating Carsharing-Systems stehen den Kunden die Fahrzeuge im jeweiligen Geschäftsgebiet überall und spontan zur Verfügung. Per Smartphone-App lassen sich die car2go Fahrzeuge einfach finden, reservieren, anmieten und zurückgeben. Damit sich Neukunden komplett online bei car2go registrieren können, hat das Unternehmen im Mai 2017 Lösungen von Melissa Data GmbH eingeführt. Seitdem konnte car2go die Kundenzufriedenheit deutlich steigern.

Carsharing wird in Deutschland immer beliebter. Ende 2017 waren nach Angaben des Bundesverbandes Carsharing mehr als 1,7 Millionen Menschen bei den Anbietern registriert. Das entspricht einem Plus von 36 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Mit weltweit mehr als drei Millionen Kunden, davon knapp 890.000 in Deutschland, zählt car2go in diesem Segment zu den führenden Anbietern. Registrierte Kunden können an 26 Standorten in acht Ländern einfach über ihr Smartphone ein Auto mieten.

Offline-Registrierung als alleinige Möglichkeit passt nicht in die heutige digitale Welt

Unser Ziel ist es, dass Kunden den kompletten Vorgang, von der Registrierung bis zum Mietvorgang, digital und über ihr Smartphone abbilden können“, erläutert Elisabeth Ihmels, Digital Optimization Manager bei car2go. „Bis 2017 fehlte uns hierzu noch die Möglichkeit, dass auch eine Neuregistrierung online erfolgen konnte. Die Länge des Registrierungsprozesses und die Customer Experience entsprachen nicht unseren Ansprüchen. Außerdem passten sie nicht zur Philosophie von car2go, dass unsere Kunden unsere Fahrzeuge bequem über die car2go App kurzfristig und flexibel anmieten können.“

Um ein Konto zu eröffnen, mussten die Kunden zuvor einen stationären car2go Shop während der Öffnungszeiten aufsuchen. Damit ihnen dieser Weg erspart bleibt, suchte der Carsharing-Anbieter eine innovative Lösung, mit der die Daten online verifiziert werden. Dies hat den Vorteil, dass auch neue Kunden sich direkt am Auto online registrieren können, um dann innerhalb weniger Minuten einsteigen und losfahren zu können.

Nach dem Know-Your-Customer-Prinzip hatte car2go an die Lösung folgende Anforderungen:

- Die Adressverifizierung soll via Web Service und in Echtzeit ablaufen
- Die Verifizierung der Adressen – unabhängig, aus welchem Land – hat innerhalb von wenigen Sekunden zu erfolgen
- 24/7 Support
- sichere und verschlüsselte Verarbeitung (via https)
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- hohe Ergebnisqualität
- Einhaltung internationaler Datenschutzrichtlinien

Ihmels sagt: „Nach der Evaluierung und erfolgreich abgeschlossenen Tests haben wir uns gemeinsam mit dem zuständigen Fachbereich für die Lösung von Melissa entschieden.“

Validierung und Verifizierung internationaler Adressen in Sekunden

Melissa hat eigens für car2go einen dedizierten Server als „Private Cloud“ aufgesetzt. Über diesen Web Service ist die Prüfung mehrstufig aufgebaut und beinhaltet im ersten Schritt die Datenvalidierungstools und im zweiten Schritt den Check mit Personator World, der Lösung von Melissa für die internationale Identitätsprüfung. Mithilfe der Datenvalidierung wird innerhalb weniger Sekunden zunächst geprüft, ob die vom Kunden eingegebenen Informationen plausibel und korrekt sind. Stimmen die Daten aus dieser Validierung, erfolgt anschließend die Identitätsprüfung. Dabei werden die personenbezogenen Daten von Kunden – Name, Adresse und Geburtsdatum – betrachtet und mit Referenzdaten abgeglichen sowie verifiziert.

„Die Einbindung der Lösung von Melissa in unsere Infrastruktur war der einfachste Teil an dem Projekt“, erinnert sich Ihmels. „Eine größere Herausforderung war es, alle möglichen Anwendungsfälle zu berücksichtigen, wie auch die unterschiedlichen Besonderheiten und Anforderungen in anderen Ländern.“

Zeitersparnis auf beiden Seiten

Heute können Neukunden entscheiden, ob sie sich in einem Shop oder online via Smartphone bei car2go registrieren, wobei Letzteres für die Kunden von car2go und das Unternehmen selbst wesentlich einfacher und schneller funktioniert.



Mit Hilfe der Lösungen von Melissa konnten wir das Customer Onboarding realisieren, was den Registrierungsprozess deutlich vereinfacht und beschleunigt. Somit konnten wir auch die Kosten manueller Überprüfungen senken.



– ELISABETH IHMELS,
DIGITAL OPTIMIZATION MANAGER

„Die Zusammenarbeit mit Melissa ist transparent und sehr angenehm“, bemerkt Ihmels. „Wir haben direkte, persönliche Ansprechpartner, die sehr kompetent und schnell mit Lösungsvorschlägen antworten. Die vereinbarten Service Level Agreements werden in hoher Qualität erfüllt. Darüber hinaus bietet Melissa einen sehr guten Support, der rund um die Uhr erreichbar ist. Dies ist für uns als internationales Unternehmen unabdingbar.“

Über car2go:

car2go ist Marktführer und Vorreiter des free-floating Carsharing und gehört zu den führenden Mobilitätsdiensten der Daimler AG. Das Prinzip von car2go ist einfach: Über eine kostenfreie Smartphone-App können weltweit 14.000 smart und Mercedes-Benz Fahrzeuge jederzeit reserviert und gemietet werden. Bereits über drei Millionen Kunden nutzen das flexible Mobilitätskonzept an 26 Standorten in Europa, Nordamerika und China. car2go bietet damit eine nachhaltige Lösung für urbane Mobilität und trägt als Teil des Mobilitätsmix wesentlich zur Verkehrsentlastung in Städten bei. Diese positiven Effekte treibt car2go kontinuierlich voran. car2go ist ein hundertprozentiges Tochterunternehmen der Daimler AG. Firmensitz des Carsharing-Anbieters ist Leinfelden-Echterdingen bei Stuttgart.

Über Melissa:

Melissa Data ist seit 1985 ein führender Technologieanbieter von internationalen Lösungen zu Datenqualität, Adressmanagement und Identitätsprüfung. Die Software & Cloud Services prüfen, standardisieren, konsolidieren, korrigieren und aktualisieren globale Kontaktdaten. Damit werden Unternehmen beim Risk Management und der Betrugsprävention unterstützt. Sie optimieren ihr Marketing und stärken den Vertrieb bei gleichzeitig reduzierten Kosten. Die Qualität des Kundenservice verbessert sich, was sich positiv auf die Kundengewinnung und -bindung auswirkt. Mehr als 10.000 Unternehmen vertrauen auf Melissa. Dazu zählen die Mercury Versicherung, Disney, und Nestlé.

Weitere Informationen:

www.Melissa.de oder anrufen +49 (0)30 7978 8829.