

## Rent A Car maintient l'activité de son centre de contacts pendant la crise via une solution mise en œuvre par le groupe NEXTEDIA

NEXTEDIA (Euronext Growth Paris, FR0004171346 ALNXT), expert de la transformation digitale dans les domaines de la Relation Client et de l'Expérience Client, a été retenue via sa filiale Almavia par Rent A Car pour faire le choix puis le déploiement d'une solution de centre de contact omnicanal, afin de moderniser sa relation client et de la centraliser sur un seul site. Ce choix s'est porté sur l'offre SaaS Genesys Pure Cloud. En facilitant le télétravail, le projet a permis d'assurer la continuité de la relation client durant la crise du Covid-19.

Le loueur de véhicules Rent A Car a souhaité moderniser et regrouper sur un même site situé à Metz, l'ensemble de ses centres de contact jusqu'alors dispersés. Le centre de contact dédié à la location traditionnelle de véhicules était confié à un prestataire, tandis que l'activité de sa filiale « Aller-simple » (location de véhicules sans retour au point de départ) était prise en charge par un centre d'appels dédié, hérité d'un rachat.

Rent A Car a confié au pôle Relation Client Omnicanal du groupe NEXTEDIA l'étude des solutions possibles. Une équipe Almavia est ainsi intervenue chez Rent A Car pour comprendre ses besoins et concevoir une plate-forme cohérente et correctement dimensionnée. Rent A Car souhaitait notamment disposer d'indicateurs centralisés sur le traitement des flux et la qualité de service. Le loueur voulait aussi paramétrer lui-même et simplement, l'accueil téléphonique : annonces ou services vocaux, distribution des appels ou encore, disponibilité des collaborateurs.

Après cette étude, Almavia a organisé un appel d'offres à l'issue duquel la solution Pure Cloud de Genesys a été retenue. Almavia a ensuite accompagné Rent A Car dans le déploiement et la mise en œuvre de la plate-forme.

Le nouveau centre de contact compte une dizaine de postes recevant 200 à 300 appels par jour en temps normal et jusqu'à 600 appels quotidiens durant l'été. Assurées au travers des canaux e-mails et voix, ses activités sont multiples : gestion des demandes de réservation traditionnelle ou en aller simple, gestion des litiges et réclamations ou encore, suivi et réponses aux clients, dans le cadre d'enquêtes de satisfaction. En amont, un SVI assure l'aiguillage des demandes. La plate-forme prend en charge les appels non traités, pour les 150 agences corporate du réseau. Elle fait en outre office d'outil CRM puisqu'elle gère l'historique des interactions et produit des tableaux de bord qui synthétisent l'activité.

De multiples évolutions sont prévues, avec notamment l'intégration du Chat pour fluidifier le parcours client en permettant aux internautes de poser des questions sur le site web de Rent A Car.

### Un outil déterminant durant la crise du Covid-19

Le déploiement de cette solution a été déterminant dans la gestion de la crise du Covid-19. Équipés de casques Bluetooth et de PC portables, les agents ont en effet facilement pu télétravailler en accédant

exactement aux mêmes fonctionnalités que sur le site de Metz. Les demandes de réservations ont bien sûr chuté mais le nombre d'appels en début de confinement a été multiplié par quatre ou cinq car les clients avaient besoin d'obtenir des informations concernant notamment les locations annulées. « *La relation client est un enjeu majeur chez Rent A Car. Cette période a démontré qu'il était essentiel de maintenir les liens avec les clients en situation de crise* », précise Catherine Bourbigou, directrice marketing et communication de Rent A Car.

#### À propos de Rent A Car

Le groupe français Rent A Car est le leader de la location de proximité de courte durée dans l'Hexagone et la 1ère marque en notoriété spontanée sur son segment d'activité (source : étude institut GMV pour le CNPA, février 2019). Rent A Car compte 850 collaborateurs qui travaillent au sein de ses 440 agences (succursales, franchises) implantées majoritairement en centre-ville et en périphérie, en France et DROM. L'entreprise accompagne depuis plus de 20 ans ses clients particuliers et professionnels, en proposant une large gamme de véhicules de tourisme et utilitaires, ainsi qu'un ensemble de services innovants en réponse à leurs besoins de mobilité.

#### À propos de NEXTEDIA

*NEXTEDIA est spécialisé dans le conseil et les services à forte valeur ajoutée, dédiés aux métiers de la transformation digitale dans les domaines de la Relation Client, de l'Expérience Client et du Digital Marketing.*

*Fort de plus de 200 experts, le Groupe apporte à ses clients une véritable expertise métier et technologique, doublée d'une capacité d'accompagnement de bout en bout depuis le conseil jusqu'à la mise en œuvre des principales solutions leaders du marché au travers de ses 4 pôles d'expertise :*

- ✓ **Gestion de la Relation Client omnicanale** (CRM, Centre de contacts, Interactions multicanales)
- ✓ **Data & Digital Marketing** (Customer Journey, Marketing Automation, Data Science)
- ✓ **Digital Interactive** (Web & Mobile Factory, Design Thinking, UX Design, User Experience)
- ✓ **Digital Transformation** (Product Owner, Coach Agile, Business Analyst, RPA et Cybersécurité)

*NEXTEDIA intervient auprès des Grands comptes et du Mid Market sur 6 secteurs à fort potentiel : 1/ Banque & Assurance, 2/ Santé, Mutuelle & Prévoyance, 3/ Média & Telecom, 4/ Tourisme & Transport, 5/ Retail, Beauté & Luxe, 6/ Industrie & Energie.*

*Le Groupe NEXTEDIA regroupe les filiales Ioox (Pôle Data & Digital Marketing), Almavia (Pôle de la gestion Relation Client Omnicanal), Novactive et Yuseo (Pôle Digital Interactive).*

*Euronext Growth, FR0004171346, ALNXT*

#### Contacts

Investisseurs : [investisseurs@NEXTEDIA.com](mailto:investisseurs@NEXTEDIA.com)

Communication financière : CapValue, Denis Bley- [dbley@capvalue.fr](mailto:dbley@capvalue.fr) Tel : 01 80 81 50 00

