

TRANSPORTATION & LOGISTICS

Hertz

Hertz Autovermietung

Die robuste Tablet-Technologie von Getac hilft dabei, die Wartezeiten bei der Fahrzeugabholung und -rückgabe zu verkürzen.

/ Herausforderung /

Die Hertz Corporation wollte die Abhol- und Rückgabezeiten für Mietwagen an Flughafenterminals verkürzen und gleichzeitig die betriebliche Effizienz und die Produktivität der Mitarbeiter steigern.

/ Lösung /

Hertz ersetzte seine veralteten einzelnutzbaren Tablets an 70 Flughafenstandorten durch vielseitige, multifunktionale, voll robuste Getac UX10 Tablets mit einer Gerätemanagement-Systemsoftware.

/ Vorteile /

Eine allgemeine Verbesserung des Kundenerlebnisses bei Abholung- und Rückgabe, da die Mitarbeiter den Kunden zu Stoßzeiten bereits in der Warteschlange bedienen konnten, was die Wartezeiten der Kunden verkürzte.

/ Über die Hertz Corporation /

Die Hertz Corporation ist eines der größten globalen Fahrzeugvermietungsunternehmen und betreibt die Marken Hertz, Dollar und Thrifty. Hertz bedient Kunden an wichtigen Verkehrsknotenpunkten und in lokalen Gemeinden mit der Verpflichtung, innovative Lösungen und exzellenten Service zu bieten. Mit Unterstützung von Investitionen in fortschrittliche Technologie strebt das Unternehmen danach, das Kundenerlebnis zu verbessern und seine Führungsposition im wettbewerbsintensiven Fahrzeugvermietungsmarkt zu behaupten.

Kundenservice, Sofortrückgabe-Mitarbeiter, Flottenmanagement, Fahrzeugwartung und IT-Support-Teams nutzen die Technologie des vielseitigen Getac UX10 für ihre Anwendungsfälle und verwenden das virtuelle GPS-Dienstprogramm, um in einem nahtlosen System zu agieren.



Getac UX10
Rugged Tablet

/ Herausforderung /

Die Hertz Corporation, eines der weltweit führenden Fahrzeugvermietungsunternehmen, unterhält Mietwagenstationen an wichtigen Verkehrsknotenpunkten und in lokalen Gemeinden in einer hart umkämpften Branche. Um sich zu differenzieren, konzentriert sich das Unternehmen auf die Verbesserung des Kundenerlebnisses – insbesondere an Flughäfen, wo jede Sekunde zählt, wenn Kunden ihre Flüge erreichen oder den nächsten Teil ihrer Reise antreten wollen.

Da Hertz die Bedeutung eines hervorragenden Erlebnisses für die Kundenbindung kennt, bewertet das Unternehmen kontinuierlich die Kundenkontaktpunkte, um Verbesserungspotenziale zu finden. Die Flughafen-Kunden von Hertz sind hauptsächlich an Zeit und Bequemlichkeit interessiert, daher wollte Hertz die Geschwindigkeit bei der Abholung und Rückgabe von Fahrzeugen erhöhen, um seine Kunden zu unterstützen, so schnell wie möglich weiterzukommen.

Der bestehende Prozess zur Abholung und Rückgabe von Mietfahrzeugen am Flughafen umfasste mehrere manuelle Schritte, die zu Stoßzeiten zu Verzögerungen führen konnten. Er wurde von einer begrenzten Anzahl mobiler Tablet-Geräte unterstützt, die nur unzureichende Funktionalität boten. Die Kundendienstmitarbeiter benötigten eine neue Technologie-lösung, um den Prozess zu optimieren, Zeit zu sparen und ein reibungsloses Kundenerlebnis zu schaffen.

/ Lösung /

Die Hauptnutzer für die Ersatz-Tablets waren die Kundendienstmitarbeiter am Check-in-Schalter des Flughafens und die Soforrückgabe-Mitarbeiter, die die Kunden bei der Rückgabe ihrer Mietwagen unterstützen. Die Teams erstellten eine Reihe von Kriterien und führten an verschiedenen Standorten ein Pilotprojekt durch, um die Lösungen von drei verschiedenen Herstellern zu vergleichen.

Als Kollegen aus anderen Abteilungen an der Testphase teilnahmen, stellten sie fest, dass das voll robuste Getac UX10 Tablet für zusätzliche Zwecke genutzt werden konnte, einschließlich Flottenmanagement, Fahrzeugwartung und IT-Support. Das Pilotprojekt half dabei, zusätzliche Anforderungen festzustellen, darunter eine Kamera zur einfachen Schadensdokumentation, ein Barcode-Leser zum Zugriff auf Kundenreservierungsinformationen und Zertifizierungen zur Bestätigung der Geräte-Robustheit, um extremen Temperaturen und nassen Bedingungen standzuhalten, da nicht alle Rückgabestationen in geschützten Innenräumen lagen.

Das Getac Supportteam half dabei, jede Anforderung zu erfüllen und eine neue Lösung zu finden, um diesen Prioritäten gerecht zu werden. Die Service-Mitarbeiter von Hertz schätzten die gut lesbare Bildschirmgröße des UX10, die sowohl bei hellem Tageslicht (1.000 Nits) als auch bei Dunkelheit gut funktioniert, den reaktionsschnellen Touchscreen, der bei nassem Wetter und mit Handschuhen bedienbar ist, sowie seine robuste Langlebigkeit, um versehentliche Stürze und grobe Handhabung zu überstehen, da die Mitarbeiter die Tablets den ganzen Tag mobil nutzen.

Das IT-Team schätzte das Getac Device Management System (GDMS), das einen Überblick darüber bietet, welche Geräte optimal funktionieren und welche nicht, wodurch das Risiko von Geräteausfällen verringert wird. Das im System integrierte virtuelle GPS hilft bei der physischen Ortung der Geräte, ohne dass Seriennummern gesucht werden müssen. So kann das IT-Team feststellen, wie viele Geräte gerade im Einsatz sind, wie viele ungenutzt oder in Reparatur sind und wo sie sich befinden, bevor neue Geräteanfragen erfüllt

werden, was sowohl Zeit als auch Geld spart. Die Teams waren sich einig, dass das Getac UX10 und die GDMS-Software mehrere Anwendungsfälle in einem einzigen robusten Tablet erfüllten.

/ Vorteile /

Während der Testphase sahen die Teams sofortige Produktivitätssteigerungen, da die Notwendigkeit entfiel, physisch zwischen Standorten hin- und herzulaufen, um Informationen abzurufen und aufzuzeichnen, Fehler zu untersuchen, Quittungen zu drucken oder verlorene, verlegte oder ungenutzte Geräte zu finden. Daraufhin stattete Hertz seine Teams an den 70 wichtigsten Flughäfen und regionalen Standorten mit dem Getac UX10 Tablet aus.

Die Serviceteams konnten nun Kunden unterstützen, die zu Stoßzeiten in der Schlange warteten, indem sie Reservierungen prüften, Kreditkarteninformationen aktualisierten und Kunden zu ihrem Fahrzeugstandort leiteten. Die Soforrückgabe-Mitarbeiter verwendeten sie, um schnell den Barcode an der Windschutzscheibe zu scannen, um auf die Reservierung zuzugreifen, die Kamera zur Dokumentation von Schäden zu verwenden, den Kilometerstand und den Kraftstoffstand zu erfassen, den Mietvorgang abzuschließen und dem Kunden sofort eine Quittung auszustellen.

Wie ein Hertz-Kunde berichtete: „Ich hatte es eilig, einen späten Nachtflug zu erwischen, und wurde mit einem Lächeln und der schnellsten Autorückgabe aller Zeiten empfangen. Der Rückgabe-Mitarbeiter hat das Auto überprüft und meine E-Mail-Quittung gesendet, bevor ich überhaupt mein Gepäck aus dem Fahrzeug geholt hatte.“

Die Verwendung der Getac UX10 Geräte ersetzte einen Großteil des manuellen Prozesses und optimierte die Arbeitsabläufe. Die Verkürzung der Wartezeiten hilft den Kunden, schneller an ihr Ziel zu gelangen und verbessert ihr Gesamterlebnis. Die Mitarbeiter von Hertz hatten das Gefühl, dass Getac auf ihre Bedürfnisse eingegangen ist, um Sie zu unterstützen, produktiver zu sein, und schätzten die moderne, skalierbare Lösung, die nicht nur den Kunden, sondern auch mehreren Abteilungen innerhalb des Unternehmens zugutekam.

