

TRANSPORTATION & LOGISTICS

Hertz

Hertz Rental Car

La tecnología rugerizada de Getac ayuda a acelerar los tiempos de espera en el alquiler y devolución de automóviles

/ Desafío /

The Hertz Corporation quería reducir los tiempos de espera de los clientes para recoger y devolver sus coches de alquiler en las terminales de los aeropuertos, al tiempo que aumentaba la eficiencia operativa y la productividad de los empleados.

/ Solución /

Hertz reemplazó sus tablets obsoletas de un solo uso por las UX10 de Getac, versátiles, multifuncionales y totalmente rugerizadas, y el sistema de gestión de dispositivos en 70 aeropuertos.

/ Beneficios /

Se mejoró significativamente la experiencia de los clientes en la recogida y devolución de vehículos, ya que los agentes podían atender a los clientes durante las horas punta en la cola, reduciendo así los tiempos de espera.

/ Acerca de Hertz Corporation /

The Hertz Corporation es una de las compañías de alquiler de vehículos más grandes del mundo, operando las marcas Hertz, Dollar y Thrifty. Sirviendo a clientes en los principales centros de transporte y municipios locales, Hertz se compromete a ofrecer soluciones innovadoras y un servicio excepcional. Gracias a la inversión en esta tecnología avanzada, la compañía mejoró la experiencia del cliente y mantuvo su liderazgo en el competitivo mercado del alquiler de coches.

Los equipos de servicio al cliente, agentes de devolución inmediata, gestión de flota, mantenimiento de vehículos y soporte de IT aprovechan la tecnología de la versátil Getac UX10 para sus tareas, utilizando su GPS virtual para operar como un único sistema integrado.



Tablet UX10 de Getac

/ Desafío /

The Hertz Corporation, una de las principales compañías de alquiler de vehículos del mundo, está ubicada en los principales centros de transporte y municipios locales dentro de un sector muy competitivo. Para diferenciarse, la compañía se centra en mejorar la experiencia del cliente, especialmente en los aeropuertos, donde cada segundo cuenta a la hora de coger el vuelo para un viaje.

Consciente de la importancia de ofrecer una experiencia excelente para mantener la lealtad de los clientes, Hertz revisa continuamente sus puntos de contacto con ellos para detectar oportunidades de mejora. Los clientes de Hertz en los aeropuertos se preocupan principalmente por el tiempo y la comodidad, por lo que la compañía quería agilizar la recogida y devolución de coches para que los clientes pudieran continuar su viaje lo antes posible.

El proceso existente para recoger y devolver coches de alquiler en el aeropuerto implicaba varios pasos manuales que, en horas punta, podían causar retrasos. Se disponía de un número limitado de tablets que eran poco funcionales. Por eso, se necesitaba una nueva solución tecnológica que agilizara los procesos, ahorrara tiempo y ofreciera una experiencia sin fricciones para sus clientes.

/ Solución /

Los principales usuarios de las tablets de respuesta eran los representantes de servicio de atención al cliente en los puntos de registro del aeropuerto y los agentes de devolución inmediata. Los equipos crearon nuevos criterios de selección y llevaron a cabo un programa piloto en diferentes ubicaciones para comparar las soluciones de tres fabricantes distintos.

Al unirse colegas de otros departamentos, descubrieron que la tablet totalmente rígida de Getac, la UX10, podía ofrecer usos adicionales como la gestión de flota, el mantenimiento de vehículos y el soporte de IT. El proyecto piloto ayudó a revelar requisitos adicionales, como una cámara para documentar daños, un lector de código de barras para acceder a las reservas y certificaciones que aseguran la resistencia de los dispositivos a temperaturas extremas y condiciones de humedad, ya que no todas las devoluciones se realizan en interiores.

El equipo de soporte de Getac ayudó a abordar cada necesidad y a encontrar una nueva solución para dichas prioridades. Los agentes de servicio de Hertz valoraron el tamaño de pantalla legible de la UX10, que funciona bien tanto a plena luz del día (1,000 nits) como en condiciones de oscuridad, su pantalla táctil que se puede usar incluso con guantes o en condiciones de humedad, y su resistencia a caídas accidentales, así como su funcionamiento en condiciones de alta exigencia durante todo el día.

El equipo de IT destacó el Getac Device Management System (GDMS), que proporciona visibilidad sobre qué dispositivos funcionan correctamente y cuáles presentan fallos, reduciendo así riesgos de inactividad. El GPS virtual integrado permite localizar los dispositivos sin buscar números de serie, por lo que el equipo de IT puede investigar cuántos están en uso, cuántos están inactivos o en reparación y dónde se encuentran antes de cumplir con cualquier nueva solicitud de equipo, ahorrando tiempo y dinero. Los equipos coincidieron en que la UX10 de Getac y el software GDMS cumplían varias necesidades de uso en una sola tablet rígida.

/ Beneficios /

Durante la prueba, se observaron mejoras inmediatas en productividad, al eliminar desplazamientos entre ubicaciones para acceder y registrar información, corregir errores, imprimir recibos o localizar dispositivos perdidos, extraviados o sin usar. Como resultado, Hertz equipó a sus equipos en los 70 principales aeropuertos y ubicaciones regionales con la tablet UX10 de Getac.

Los equipos de servicio ahora pueden atender a sus clientes mientras esperan en la cola durante las horas punta, consultando reservas, actualizando la información de pago y guiando a los clientes a la ubicación de su coche. Los agentes de devolución inmediata las utilizan para escanear rápidamente el código de barras del parabrisas para acceder a la reserva, usar la cámara para documentar cualquier daño, registrar el kilometraje y el nivel de combustible, cerrar la operación de alquiler y entregar recibos al instante.

Un cliente relató: "Tenía prisa por coger un vuelo nocturno y me atendieron con una sonrisa; la devolución de mi coche fue la más rápida de mi vida. El agente revisó el coche y me envió el recibo por correo electrónico antes de que yo sacara el equipaje del vehículo".

El uso de los dispositivos UX10 de Getac eliminó gran parte del proceso manual y agilizó los flujos de trabajo. La reducción de los tiempos de espera permite a los clientes continuar su viaje más rápido y mejora la experiencia global. Los empleados de Hertz valoraron que Getac escuchó sus necesidades, ofreciendo una solución moderna y escalable que no solo benefició a los clientes, sino también a múltiples departamentos dentro de la empresa.

