

TRANSPORTATION & LOGISTICS

Hertz

Hertz Car Rental

La technologie des tablettes durcies Getac aide à réduire les temps d'attente lors de la prise en charge et de la restitution des voitures de location

/ Défi /

La société Hertz souhaitait réduire les délais de prise en charge et de restitution des voitures de location dans les terminaux aéroportuaires, tout en augmentant l'efficacité opérationnelle et la productivité de ses employés.

/ Solution /

Hertz reemplazó sus tablets obsoletas de un solo uso por las UX10 de Getac, versátiles, multifuncionales y totalmente ruggedizadas, y el Hertz a remplacé ses tablettes à usage unique obsolètes par des tablettes Getac UX10 polyvalentes, multi-usages et entièrement durcies, ainsi que par un logiciel de gestion des appareils dans 70 aéroports.

/ Avantages /

Une amélioration globale de l'expérience client lors de la prise en charge et de la restitution des véhicules, les agents pouvant aider les clients pendant les heures de pointe en les prenant en charge directement dans la file d'attente, réduisant ainsi leurs temps d'attente.

/ À propos de Hertz Corporation /

La société Hertz est l'une des plus grandes entreprises mondiales de location de véhicules, exploitant les marques Hertz, Dollar et Thrifty. Au service des clients dans les principaux centres de transport et les municipalités locales, Hertz s'engage à fournir des solutions innovantes et un service exceptionnel. Grâce à des investissements dans des technologies de pointe, l'entreprise s'efforce d'améliorer l'expérience client et de maintenir sa position de leader sur le marché concurrentiel de la location de véhicules.

Les équipes du service client, les agents de retour instantané, la gestion de flotte, la maintenance des véhicules et le support informatique tirent tous parti de la technologie de la tablette polyvalente Getac UX10 pour leurs cas d'usage en utilisant l'utilitaire GPS virtuel pour fonctionner comme un système unique et intégré.



Getac UX10
Rugged Tablet

/ Défi /

La société Hertz, l'une des principales sociétés de location de véhicules au monde, dispose d'agences de location dans les principaux centres de transport et les municipalités locales, dans un secteur hautement concurrentiel. Pour se démarquer, l'entreprise s'efforce d'améliorer l'expérience client, en particulier dans les aéroports où chaque seconde compte lorsque les clients tentent de prendre leur vol ou de poursuivre leur voyage.

Consciente de l'importance d'une expérience exceptionnelle pour fidéliser sa clientèle, Hertz évalue en permanence les points de contact avec les clients afin d'identifier les domaines à améliorer. Les clients de Hertz dans les aéroports sont principalement préoccupés par le temps et la commodité. Hertz souhaitait donc accélérer la prise en charge et la restitution des voitures afin d'aider ses clients à se mettre en route le plus rapidement possible.

Le processus existant pour la prise en charge et la restitution des véhicules de location à l'aéroport comportait plusieurs étapes manuelles qui pouvaient, aux heures de pointe, entraîner des retards. Ce processus se reposait sur un nombre limité de tablettes portables dont les fonctionnalités étaient limitées. Les représentants du service clientèle avaient besoin d'une nouvelle solution technologique pour aider à rationaliser le processus afin de gagner du temps et de créer une expérience fluide pour leurs clients.



/ Solution /

Les principaux utilisateurs des tablettes de remplacement comprenaient les représentants du service client au comptoir d'enregistrement de l'aéroport et les agents de retour instantané qui aident les clients à restituer leurs voitures de location. Les équipes ont défini un ensemble de critères et mené un projet pilote sur différents sites pour comparer les solutions de trois fabricants différents.

Lorsque des collègues d'autres départements ont rejoint l'essai, ils ont découvert que la tablette entièrement durcie Getac UX10 pouvait être utilisée pour des usages supplémentaires, notamment la gestion de flotte, la maintenance des véhicules et le support informatique. Le projet pilote a permis de révéler des exigences supplémentaires, notamment un appareil photo pour documenter facilement tout dommage, un lecteur de code-barres pour accéder aux informations de réservation des clients, et des certifications validant la robustesse des appareils pour résister à des températures extrêmes et à des conditions humides, car tous les points de restitution n'étaient pas protégés à l'intérieur.

L'équipe de support de Getac a aidé à répondre à chaque exigence et à trouver une nouvelle solution pour satisfaire ces priorités. Les agents de service de Hertz ont apprécié la taille d'écran lisible de l'UX10, qui fonctionne aussi bien en plein jour (1 000 nits) comme dans l'obscurité, l'écran tactile réactif qui fonctionne par temps humide et avec des gants, et sa durabilité pour résister aux chutes accidentelles et à une manipulation brutale alors que les agents la transportent toute la journée.

L'équipe informatique a apprécié le Getac Device Management System (GDMS), qui offre une visibilité sur les appareils fonctionnant de manière optimale et ceux qui ne le sont pas, réduisant ainsi le risque de temps d'arrêt des appareils. Le GPS virtuel intégré au système aide à localiser physiquement les appareils sans avoir à rechercher les numéros de série. L'équipe informatique peut ainsi savoir combien d'appareils sont en cours d'utilisation, combien sont inactifs ou en réparation et où ils se trouvent avant de répondre à

toute nouvelle demande d'équipement, ce qui permet d'économiser du temps et de l'argent. Les équipes ont convenu que la Getac UX10 et le logiciel GDMS répondaient à de multiples cas d'usage dans une seule tablette durcie.

/ Avantages /

Au cours de l'essai, les équipes ont constaté une amélioration immédiate de leur productivité grâce à la suppression des allers-retours physiques entre les différents sites pour accéder aux informations, rechercher des erreurs, imprimer des reçus ou localiser des appareils perdus, égarés ou inutilisés. Hertz a donc équipé ses équipes des 70 principaux aéroports et sites régionaux de tablettes Getac UX10.

Les équipes de service peuvent désormais aider les clients qui font la queue pendant les heures de pointe en consultant les réservations, en mettant à jour les informations relatives aux cartes de crédit et en indiquant aux clients l'emplacement de leur voiture. Les agents chargés des retours instantanés les utilisent pour scanner rapidement le code-barres du pare-brise afin d'accéder à la réservation, utiliser l'appareil photo pour documenter tout dommage, enregistrer le kilométrage et le niveau de carburant, clôturer le dossier de location et fournir instantanément un reçu au client.

Comme l'a rapporté un client de Hertz : « J'étais pressé de prendre un vol tard dans la nuit et j'ai été accueilli avec le sourire et le retour de voiture le plus rapide que j'ai jamais connu. L'agent de retour a vérifié la voiture et m'a envoyé mon reçu par e-mail avant même que j'aie sorti mes bagages du véhicule. »

L'utilisation des appareils Getac UX10 a permis de supprimer une grande partie du processus manuel et de rationaliser les flux de travail. La réduction des temps d'attente aide les clients à se rendre plus rapidement à leur destination et améliore leur expérience globale. Les employés de Hertz ont estimé que Getac avait écouté leurs besoins pour les aider à être plus productifs et ont apprécié la solution moderne et évolutive qui a non seulement profité aux clients, mais aussi à plusieurs services de l'entreprise.

