

TRANSPORTATION & LOGISTICS

Hertz

Hertz Car Rental

La tecnologia dei tablet rugged di Getac aiuta ad accelerare i tempi di attesa per il ritiro e la riconsegna delle auto a noleggio

/ Sfida /

Hertz Corporation aveva la necessità di ridurre i tempi di attesa dei clienti per il ritiro e la riconsegna delle auto a noleggio presso i terminal aeroportuali, aumentando al contempo l'efficienza operativa e la produttività dei dipendenti.

/ Soluzione /

Hertz ha sostituito i suoi dispositivi obsoleti con i versatili tablet fully rugged Getac UX10 e il software del sistema di gestione dei tablet in 70 sedi aeroportuali.

/ Benefici /

Un miglioramento generale dell'esperienza di ritiro e riconsegna per il cliente, poiché gli operatori potevano aiutare i clienti durante le ore di punta supportandoli direttamente mentre attendevano in fila, riducendo così i tempi di attesa.

/ Informazioni su Hertz Corporation /

Hertz Corporation è una delle più grandi compagnie di noleggio veicoli a livello globale e gestisce i marchi Hertz, Dollar e Thrifty. Servendo i clienti nei principali hub di trasporto e nelle municipalità locali, Hertz si impegna a fornire soluzioni innovative e un servizio eccezionale. Attraverso investimenti in tecnologia avanzata, l'azienda si impegna ad elevare l'esperienza del cliente e di mantenere la sua leadership nel competitivo mercato del noleggio veicoli.

Tutti i team del servizio clienti, della restituzione immediata, della gestione della flotta, della manutenzione dei veicoli e del supporto IT sfruttano la tecnologia del versatile Getac UX10 per la loro attività utilizzando l'utility Virtual GPS per operare come un unico sistema integrato.



Getac UX10
Rugged Tablet

/ Sfida /

Hertz Corporation, una delle principali compagnie di noleggio veicoli al mondo, gestisce sedi di noleggio auto nei principali hub di trasporto e nelle municipalità locali in un settore altamente competitivo. Per differenziarsi, l'azienda si concentra su una elevata esperienza del cliente, in particolare negli aeroporti, dove ogni secondo conta quando i clienti devono imbarcarsi o sono pronti per iniziare la parte successiva del loro viaggio.

Conoscendo l'importanza di un'ottima esperienza per mantenere la fedeltà dei clienti, Hertz valuta continuamente i punti di contatto con i clienti per trovare aree di miglioramento. I clienti di Hertz negli aeroporti sono principalmente preoccupati del tempo e della comodità, quindi, Hertz aveva la necessità di velocizzare il ritiro e la riconsegna delle auto per aiutare i propri clienti a rimettersi in viaggio il più rapidamente possibile.

Il processo esistente per il ritiro e la riconsegna dei veicoli a noleggio in aeroporto comportava diversi passaggi manuali che, nelle ore di punta, potevano causare ritardi. Veniva gestito attraverso un numero limitato di tablet portatili con funzionalità insufficienti. Gli operatori del servizio clienti necessitavano di una nuova soluzione tecnologica per aiutare a snellire il processo, risparmiare tempo e creare un'esperienza efficiente per i loro clienti.

/ Soluzione /

Tra gli utilizzatori principali dei nuovi tablet c'erano gli operatori del servizio clienti presso il punto di check-in dell'aeroporto e gli addetti alla restituzione immediata che aiutano i clienti a riconsegnare le loro auto a noleggio. I team coinvolti hanno creato una serie di criteri e condotto un progetto pilota in diverse sedi per confrontare le soluzioni di tre diversi produttori.

Quando anche i colleghi di altri dipartimenti si sono uniti nella fase di test, hanno scoperto che il tablet fully rugged Getac UX10 poteva essere sfruttato per altri usi, tra cui la gestione della flotta, la manutenzione dei veicoli e il supporto IT. Il progetto pilota ha contribuito ad evidenziare la necessità di alcune caratteristiche, tra cui una fotocamera per documentare facilmente eventuali danni, un lettore di codici a barre per accedere alle informazioni sulla prenotazione del cliente e certificazioni che convalidano la robustezza dei dispositivi alla resistenza alle temperature estreme e condizioni di umidità, poiché non tutte le postazioni di riconsegna erano protette e al coperto.

Il team di supporto di Getac ha aiutato ad affrontare le esigenze e a trovare una nuova soluzione per soddisfare queste priorità. Gli addetti di servizio di Hertz hanno apprezzato le dimensioni dello schermo di UX10, leggibili sia in piena luce diurna (1.000 nit) che in contesti bui, il touchscreen reattivo che funziona in condizioni di bagnato e indossando i guanti, e la sua durabilità per resistere a cadute accidentali e a una manipolazione brusca, dato che gli addetti li portano con sé tutto il giorno.

Il team IT ha apprezzato il Getac Device Management System (GDMS), che fornisce visibilità sul funzionamento dei dispositivi, riducendo così il rischio di tempi di inattività degli stessi. Il Virtual GPS integrato nel sistema aiuta a localizzare fisicamente i dispositivi senza dover cercare i numeri di serie, così il team IT può ricercare quanti sono attualmente in uso, quanti sono inattivi o in riparazione e dove si trovano prima di soddisfare qualsiasi nuova richiesta di

attrezzatura, risparmiando tempo e denaro. I team hanno concordato che Getac UX10 e il software GDMS soddisfacevano molteplici casi d'uso in un unico tablet rugged.

/ Benefici /

Durante i test, i team hanno riscontrato miglioramenti immediati nella produttività eliminando la necessità di spostarsi fisicamente tra le sedi per accedere e registrare informazioni, indagare su errori, stampare ricevute o localizzare dispositivi persi, smarriti o non utilizzati. Di conseguenza, Hertz ha equipaggiato i propri team nei 70 principali aeroporti e sedi regionali con il tablet Getac UX10.

I team di servizio potevano ora assistere i clienti in attesa in fila durante le ore di punta, cercando prenotazioni, aggiornando le informazioni della carta di credito e indirizzando i clienti verso la posizione della loro auto. Gli addetti alla restituzione immediata li usano per scansionare rapidamente il codice a barre sul parabrezza per accedere alla prenotazione, usare la fotocamera per documentare eventuali danni, registrare il chilometraggio e il livello di carburante, chiudere la registrazione del noleggio e fornire immediatamente una ricevuta al cliente.

Come ha raccontato un cliente Hertz: "Ero di fretta per prendere un volo a tarda notte e sono stato accolto con un sorriso e la riconsegna dell'auto più veloce di sempre. L'addetto alla restituzione ha controllato l'auto e mi ha inviato la ricevuta via email prima ancora che avessi tirato fuori i bagagli dal veicolo."

L'uso dei tablet Getac UX10 ha eliminato gran parte del processo manuale e ha snellito i flussi di lavoro. La riduzione dei tempi di attesa aiuta i clienti ad arrivare dove devono andare più velocemente e migliora la loro esperienza complessiva. I dipendenti di Hertz hanno ritenuto che Getac abbia ascoltato le loro esigenze per aiutarli a essere più produttivi e hanno apprezzato la soluzione moderna e scalabile che non solo ha avvantaggiato i clienti, ma anche molteplici dipartimenti all'interno dell'azienda.

