

TRANSPORTATION & LOGISTICS

Hertz

Hertz Car Rental

La tecnología de tabletas robustas de Getac ayuda a acelerar los tiempos de espera en la renta y devolución de autos

/ Desafío /

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

/ Solución /

Hertz reemplazó sus obsoletas tabletas de un solo uso por las versátiles y multifuncionales tabletas totalmente robustas Getac UX10 y el software del sistema de gestión de dispositivos en 70 ubicaciones de aeropuertos.

/ Beneficios /

Una mejora general en la experiencia de recogida y devolución del cliente, ya que los agentes podían ayudar a los clientes durante las horas pico atendiéndolos en la fila, reduciendo así los tiempos de espera.

/ Acerca de Hertz Corporation /

The Hertz Corporation es una de las compañías de renta 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 está comprometida a proporcionar soluciones innovadoras y un servicio excepcional. A través de inversiones en tecnología avanzada, la compañía se esfuerza por elevar la experiencia del cliente y mantener su liderazgo en el competitivo mercado de la renta de vehículos.

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



Getac UX10
Rugged Tablet

/ Desafío /

The Hertz Corporation, una de las principales compañías de renta de vehículos del mundo, mantiene ubicaciones de renta de autos en los principales centros de transporte y municipios locales dentro de una industria altamente competitiva. Para diferenciarse, la compañía se enfoca en elevar la experiencia del cliente, particularmente en los aeropuertos, donde cada segundo cuenta cuando los clientes intentan tomar sus vuelos o iniciar la siguiente parte de su viaje.

Consciente de la importancia de una gran experiencia para mantener la lealtad del cliente, Hertz evalúa continuamente los puntos de contacto con el cliente para encontrar áreas de mejora. Los clientes de Hertz en los aeropuertos se preocupan principalmente por el tiempo y la comodidad, por lo que Hertz quería aumentar la velocidad de recogida y devolución de autos para ayudar a sus clientes a ponerse en marcha lo más rápido posible.

El proceso existente para recoger y devolver vehículos de renta en el aeropuerto implicaba varios pasos manuales que, en horas pico, podían causar demoras. Este proceso era respaldado por un número limitado de dispositivos de tableta portátiles que tenían una funcionalidad insuficiente. Los representantes de servicio al cliente necesitaban una nueva solución tecnológica para ayudar a agilizar el proceso, ahorrar tiempo y crear una experiencia sin fricciones para sus clientes.

/ Solución /

Los usuarios principales de las tabletas de reemplazo incluían a los representantes de servicio al cliente en el punto de registro del aeropuerto y a los agentes de devolución inmediata que ayudan a los clientes a devolver sus autos de renta. Los equipos crearon un conjunto de criterios y llevaron a cabo un programa piloto en diferentes ubicaciones para comparar las soluciones de tres fabricantes distintos.

Cuando colegas de otros departamentos se unieron a la prueba, descubrieron que la tableta totalmente robusta Getac UX10 podía aprovecharse para usos adicionales, incluyendo la gestión de flota, el mantenimiento de vehículos y el soporte de TI. El piloto ayudó a revelar requisitos adicionales, como una cámara para documentar fácilmente cualquier daño, un lector de código de barras para acceder a la información de la reserva del cliente y certificaciones que validan la robustez de los dispositivos para soportar temperaturas extremas y condiciones de humedad, ya que no todas las ubicaciones de devolución estaban protegidas en interiores.

El equipo de soporte de Getac ayudó a abordar cada requisito y a encontrar una nueva solución para acomodar estas 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, la pantalla táctil responsive que funciona en clima húmedo y con guantes, y su durabilidad para resistir caídas accidentales y un manejo rudo mientras los agentes las transportan todo el día.

El equipo de TI apreció el Getac Device Management System (GDMS), que proporciona visibilidad sobre qué dispositivos funcionan de manera óptima y cuáles no, reduciendo así el riesgo de tiempo de inactividad del dispositivo. El GPS virtual integrado en el sistema ayuda a localizar físicamente los dispositivos sin tener que buscar números de serie, por lo que el equipo de TI 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,

ahorriendo tiempo y dinero. Los equipos coincidieron en que la Getac UX10 y el software GDMS satisfacían múltiples casos de uso en una sola tableta robusta.

/ Beneficios /

Durante la prueba, los equipos vieron mejoras inmediatas en la productividad al eliminar la necesidad de caminar de un lado a otro entre ubicaciones para acceder y registrar información, investigar 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 tableta Getac UX10.

Los equipos de servicio ahora podían asistir a los clientes que esperaban en la fila durante las horas pico, buscando reservaciones, actualizando la información de la tarjeta de crédito y dirigiendo a los clientes a la ubicación de su auto. 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 el registro de renta y proporcionar instantáneamente un recibo al cliente.

Como relató un cliente de Hertz: "Tenía prisa por tomar un vuelo nocturno y me recibieron con una sonrisa y la devolución de auto más rápida de mi vida. El agente de devolución revisó el auto y envió mi recibo por correo electrónico antes de que yo hubiera sacado mi equipaje del vehículo".

El uso de los dispositivos Getac UX10 eliminó gran parte del proceso manual y agilizó los flujos de trabajo. La reducción de los tiempos de espera ayuda a los clientes a llegar a donde necesitan ir más rápido y mejora su experiencia general. Los empleados de Hertz sintieron que Getac escuchó sus necesidades para ayudarlos a ser más productivos y apreciaron la solución moderna y escalable que no solo benefició a los clientes, sino también a múltiples departamentos dentro de la empresa.

