

汽車產業

Hertz

Hertz 汽車租賃

Getac 強固型平板電腦技術
協助加速汽車租賃取還車流程

/ 挑戰 /

Hertz Corporation 希望縮短機場航廈客戶租車時取還車的時間，同時還能提高營運效率和員工生產力。

/ 解決方案 /

Hertz 在 70 個機場據點將其過時的單一用途平板電腦全面替換為多功能且多用途的 Getac UX10 全強固型平板電腦及設備管理系統軟體。

/ 優勢 /

整體而言，客戶取還車的體驗獲得全面改善，因為專員可在尖峰時段直接於排隊隊伍中為客戶提供服務，有效縮短客戶等待時間。

/ 關於 Hertz Corporation /

Hertz Corporation 是全球最大的汽車租賃公司之一，旗下營運 Hertz、Dollar 和 Thrifty 等三大品牌。Hertz 服務遍及主要交通樞紐和地方城市，致力於提供創新解決方案與卓越服務。透過投資先進技術，該公司持續提升客戶體驗，在競爭激烈的汽車租賃市場中始終保持領先地位。

客戶服務、即時還車專員、車隊管理、車輛維護和 IT 支援團隊均可運用多功能的 Getac UX10，透過虛擬 GPS 工具整合作業，實現無縫的系統運行。



Getac UX10
Rugged Tablet

/ 挑戰 /

作為全球領先的汽車租賃公司之一，Hertz Corporation 於主要交通樞紐和地方城市皆設有汽車租賃服務據點，於競爭激烈的市場中營運。為了脫穎而出，該公司專注於提升客戶體驗——尤其是在機場，當客戶趕搭航班時或準備前往下一段旅程時，每一秒都至關重要。

Hertz 深知卓越的服務體驗對於維持客戶忠誠度的重要性，因此持續檢視各個客戶接觸點以尋求改善空間。機場客戶最重視時間和便利性，因此 Hertz 希望加快取還車的速度，幫助客戶能以最快速度啟程。

現有的機場取還車流程包含多項人工步驟，在尖峰時段可能導致延誤。而支援該流程的可攜式平板裝置數量有限且功能不足。為了節省時間並為顧客打造更順暢的服務體驗，客服代表亟需一套全新的技術解決方案來協助精簡整體流程。



/ 解決方案 /

更換平板電腦後的主要使用者包括機場租車櫃檯處的客服代表和協助客戶辦理歸還租賃車輛的即時還車專員。團隊制定了一系列評估標準，並在不同地點試行，以比較三家不同廠商的解決方案。

當其他部門的同事參與試行後，他們發現 Getac UX10 全強固型平板電腦可被應用於更多場景，包括車隊管理、車輛維護及 IT 支援。該試行專案同時也揭示了額外需求，比如用於輕鬆記錄任何損壞的攝影機、存取客戶預訂資訊的條碼讀取器，更驗證了該設備足以承受極端溫度和潮濕條件的強固認證，因為並非所有還車地點都處於室內受保護的環境中。

Getac 支援團隊協助滿足了每項需求，並提出新的解決方案來因應這些優先事項。Hertz 的服務專員非常滿意 UX10 無論是在明亮日光（1000 尼特）或昏暗環境下都易於閱讀的螢幕尺寸、以及在雨天或佩戴手套操作時依然靈敏的觸控螢幕；此外，設備的耐用性更足以承受意外跌落和粗暴操作，因為專員們幾乎整天都攜帶著這些裝置使用。

IT 團隊則對 Getac Device Management System (GDMS) 表示讚賞，該系統可以讓他們清楚地掌握哪些設備運作正常、哪些可能出現問題，從而降低了設備停機的风险。系統內建的虛擬 GPS 功能可追蹤設備實際位置，無需費力逐一查找序號，因此 IT 團隊可以在處理任何新設備需求前，快速了解目前有多少設備正在使用中、閒置或維修中，以及它們的位置，進一步節省時間與成本。團隊一致認為，Getac UX10

搭配 GDMS 軟體，即可在一台強固型平板電腦中滿足多種使用情境。

/ 優勢 /

在試行期間，團隊明顯感受到了即時的生產力提升，因為不再需要在各個地點之間往返以存取和記錄資訊、查詢錯誤、列印收據或尋找遺失、錯放或閒置的設備。最終，Hertz 為其在 70 個主要機場和區域據點的團隊皆配備了 Getac UX10 平板電腦。

服務團隊現在可以在尖峰時段協助排隊的客戶，查詢預訂、更新信用卡資訊，並引導客戶前往他們的車輛位置。即時還車專員則可使用平板電腦快速掃描擋風玻璃上的條碼以存取其預訂資訊，使用相機記錄任何損壞情況，登記里程和油量，完成租賃記錄，並立即為客戶提供收據。

正如一位 Hertz 客戶所述：「我當時急著趕一個深夜的航班，迎接我的是微笑和有史以來最快的還車速度。在我還沒把行李從車裡拿出來之前，還車專員就已經檢查完車輛並寄出了我的電子收據。」

使用 Getac UX10 設備大幅減少了手動作業，並精簡了工作流程。縮短等待時間使客戶能更快地抵達目的地，同時提升整體體驗。Hertz 的員工認為 Getac 傾聽並回應了他們的需求，協助提升工作效率，並對這個現代化的可擴充性解決方案讚譽有加，該方案不僅使客戶受益，也惠及公司內多個部門。

