

Der Autovermieter bietet einen schnelleren Kundenservice mit mobilen Verbindungen

Mit über 1.600 Stationen außerhalb von Flughäfen vermietet Hertz Local Edition Fahrzeuge in städtischen Zentren und Wohnvierteln, wobei sich das Unternehmen auf Service und Komfort konzentriert. Zur Verkürzung der Warteschlangen und damit die Kunden schneller an ihr Ziel kommen, benötigte Hertz zuverlässige und sichere Verbindungen. Als ein wesentliches Element der Infrastruktur entschied sich das Unternehmen dabei für die mobile VPN-Lösung NetMotion Mobility®. Mobility ermöglicht eine einfachere Verwaltung der Vielzahl an Geräten an den unterschiedlichen Standorten des Unternehmens. Darüber hinaus wird ein PCI-konformes (Payment Card Industry) Sicherheitsverfahren zum Schutz von Transaktionen per Zahlungskarte eingesetzt.

Die Implementierung

Das Unternehmen hat die ortsfesten Terminals an den Stationen von Hertz Local Edition um tragbare POS-Geräte ergänzt. Während ein Kunde wartet, kann ein Mitarbeiter ein solches tragbares Terminal von der Docking-Station nehmen, um den Service an jedem Ort anzubieten - und den Kunden so davor zu bewahren, in der Schlange stehen zu müssen. Mit den tragbaren POS-Geräten ausgerüstet können die Mitarbeiter die Kunden in den Mietpark und direkt zum Fahrzeug begleiten, oder zurückkehrende Kunden in Empfang nehmen. Indem der Point of Sale zum Kunden gebracht wird, kann der Transaktionsprozess beschleunigt werden. Nicht selten wird der gesamte Besuch abgewickelt, ohne dass der Kunde die Mietstation selbst betreten muss.

Auf den Panasonic Toughbook U1 Tablet PCs wird Windows XP mit unterschiedlichen Netzwerkverbindungen ausgeführt: kabelgebundene Netzwerkverbindungen über die Docking-Station, WLAN-Zugangspunkte (falls vorhanden), oder Datenübertragung über das AT&T-Mobilfunknetz. Dank Mobility erfolgt der Übergang von kabelgebundenen zu drahtlosen Verbindungen nahtlos, ohne dass die Datenübertragungen oder aktive Kundendienstanwendungen von Hertz unterbrochen werden. Daneben sind die Toughbooks mit magnetischen Lesegeräten für die Verarbeitung von Kreditkarten ausgestattet. Das mobile VPN verschlüsselt die Kartendaten und die Transaktion bleibt stets sicher. Bruce Sanderson, der Projektmanager, sagte dazu: „Durch den kombinierten Einsatz der Toughbooks von Panasonic, der Servicequalität von AT&T und der Lösung NetMotion Mobility trägt dieses Projekt erfolgreich zur Optimierung unserer Arbeit bei.“

Schnelle und flexible Roll-outs

Für die Datenübertragung über Mobilfunk nutzt Hertz ausschließlich AT&T. So kann die gesamte Installation schneller eingerichtet und problemlos verwaltet werden. Zur Arbeit mit einigen wenigen Geräten pro Standort gestaltet sich die Verbindung über einen bereits bestehenden Mobilfunkservice



BRANCHE:

Transport

ZIELE:

- Implementierung einer zuverlässigen Konnektivität für mobile POS-Terminals
- Sichere Abwicklung von Kundendaten und PCI-Transaktionen
- Eine mit Breitband vergleichbare Netzwerkverbindung trotz häufigem Standortwechsel

LÖSUNG:

- NetMotion Mobility® Mobile VPN
- Panasonic Toughbook U1 Tablet PCs
- Drahtlose Datendienste
- AT&T CCS (Commercial Connectivity Solution) mit benutzerdefiniertem APN (Access Point Name)

ERGEBNISSE:

- Besserer Kundenservice mit schnellerer Bereitstellung und Rückgabe der Fahrzeuge
- Flexibler und schneller Einsatz zur zeitnahen Einrichtung neuer Standorte
- Niedrigere Betriebskosten

NetMotion Mobility ermöglicht einen nahtlosen Übergang der Geräte von kabelgebundenen zu drahtlosen Verbindungen, ohne dass Datenübertragungen oder aktive Kundendienstanwendungen unterbrochen werden, und verschlüsselt die Kartendaten, damit die Transaktion stets sicher bleibt.

einfacher als die Installation und Wartung lokaler WLAN-Zugangspunkte. Darüber hinaus wird so die Einrichtung kleiner Miet- und Rückgabestationen an strategisch interessanten Orten ermöglicht, ohne dass hierfür überhöhte Anlaufkosten anfallen. Mit Mobility kann Hertz die Geräte aller Standorte landesweit über ein einziges Rechenzentrum verwalten.

Unternehmens- und PCI-konforme Sicherheit

Angesichts der verarbeiteten Kundendaten spielt die Sicherheit für Hertz eine ausschlaggebende Rolle. Das Modul zum Richtlinienmanagement von Mobility stellt in diesem Zusammenhang einen wesentlichen Teil des Sicherheitskonzepts dar. Richtlinien können verbotenen Datenverkehr innerhalb des tragbaren Geräts erkennen und blockieren, noch bevor er in externe Netzwerke gelangt. Basierend auf der Verbindungsart können unterschiedliche Zugriffsrichtlinien durchgesetzt werden: weniger strenge Richtlinien, solange sich das Gerät in der Docking-Station befindet und mit dem internen Netzwerk von Hertz per Kabel verbunden ist, restriktivere Richtlinien, wenn eine Verbindung über das interne WLAN-Netz besteht, und sehr restriktiv im Mobilfunknetz. Über Letzteres sind Verbindungen nur für den Betrieb der wichtigsten Kundendienstanwendungen erlaubt und nur mittels genehmigter Zugangspunkte (Access Point Names).

Außerdem arbeitet Hertz in einem Einzelhandelsumfeld, das heißt, es werden Daten von Kredit- und Debitkarten verarbeitet. Das Unternehmen verfügt darüber hinaus über für das Autovermietungsgeschäft benötigte persönliche Informationen, wie Führerschein- und Versicherungsdaten. Die strengen Sicherheitsbedingungen der mobilen VPN-Lösung Mobility verschlüsseln den Datenfluss unter Einhaltung höchster PCI-Sicherheitsstandards und der unternehmensinternen Verpflichtung zum Schutz der Kundendaten.

Viel positives Feedback von den Kunden

Mit seiner Initiative zur Verkürzung der Warteschlangen liegt Hertz im Vergleich zu anderen serviceorientierten Unternehmen weit vorn. Im heutigen Wettbewerbsumfeld sind die Unternehmen am erfolgreichsten, die Kunden mit dem schnellstmöglichen Service zu überzeugen wissen. Ein solch außergewöhnlicher Service ist der Schlüssel zur Kundenbindung. So erklärt Sanderson: „Bereits während der Entwicklung des Projekts setzen wir dieses Konzept in vielen anderen Bereichen ein, um auch dort effektiver zu werden.“

Der durch NetMotion Mobility ermöglichte mobile Einsatz bringt die Serviceleistung direkt zum Kunden - und dieser wartet nicht mehr darauf, dass ihm endlich Aufmerksamkeit geschenkt wird. Wenn ein Kunde ein Auto zurückbringt und von einem Mitarbeiter begrüßt wird, der die Rückgabe und entsprechende Transaktionen innerhalb von Sekunden abwickeln kann, so erhält Hertz nicht nur sein Fahrzeug zurück, sondern kann sich auch sicher sein, dass der Kunde wiederkommt.