

Success Story

Erfolgreiche „Service Champion“ Einführung bei Hertz Schweiz

- Attraktive Zusatzdienstleistung für Service Differenzierung realisiert
- Drittpartner in Prozess eingebunden
- Cockpit-Lösung mit live Reports realisiert
- Schulung, Training vor Ort und Rollout durchgeführt

„acc solutions hat für unsere neue Zusatzdienstleistung «Hertz HotSpot» den Geschäftsprozess geschaffen, der Lieferanten, Kunden und alle Hertz-Stationen miteinander verbindet. Dank dem Service Champion haben wir nun live Reports und Controllingdaten per Mausclick!“

Nick Heinert, HIP & Revenue Manager, Hertz Schweiz

Hertz, der globale Autovermieter



Mit über 43 Stationen gehört Hertz in der Schweiz, mit den Marken Hertz, Dollar, Thrifty zu den festen Grössen, im Bereich der Autovermietung. Als weltweit erste und traditionsreichste Autovermietung überhaupt, ist Hertz inzwischen in über 150 Ländern vertreten. Hertz bietet an mehr als 10'500 Mietwagenstandorten massgeschneiderte Mobilitätslösungen für Privat- und Geschäftskunden an.

Das sagt Hertz über acc solutions:

„Der Hertz-Hotspot ist vor allem bei Touristen sehr beliebt. Wir profitieren von dieser Nachfrage und können uns so von unserer Konkurrenz differenzieren. Die neue Zusatzleistung können wir an allen Standorten sehr einfach anbieten. acc solutions hat uns optimal beraten und den Service Champion schnell eingeführt. Wir danken für die professionelle Arbeit.“

*Wail Dimian
Customer Service Agent*

Differenzieren durch Zusatzleistung

Um Mietwagen für ausländische Kunden attraktiver zu machen, plante Hertz Schweiz 2012 die Lancierung einer innovativen Zusatzleistung: Hertz HotSpots mit jeder Automiete. Dadurch spart der Kunde hohe Roaming-Gebühren. Folgende Herausforderungen mussten bewältigt werden:

- Kundenregistration analog gesetzlicher Vorgaben
- Nachverfolgung der vermieteten Hertz HotSpots mit einem einfachen Asset-Management-Webtool
- Planung der Logistik und Lagerhaltung zusammen mit Drittpartnern an verschiedenen Standorten
- Schaffung von Transparenz in der Kommunikation zwischen Mitarbeitenden
- Nachladung von Prepaid-Guthaben für die Hertz-Kunden
- Durchführung verschiedener Kampagnen für Gutscheine, Rabatte, Promotionen.
- Entwicklung von live Reports und Controlling-Tools für das Management und die Mitarbeiter
- Darstellung des Vermietungsprozesses inkl. Statusanzeige der Lager-Stückzahlen pro Standort

acc solutions hat die spannende Herausforderung bei Hertz Schweiz mit grosser Freude angenommen. Die modular aufgebaute SaaS-Lösung Service Champion wurde innert 2 Wochen auf die Bedürfnisse von Hertz angepasst und live geschaltet. Die Logistikpartner (DHL, ALSO Group), Hertz-Stationen und Kunden können nun dank dem Service Champion einwandfrei zusammenarbeiten.



A) Geschäftsprozesslösungen mit dem Service Champion:



1. Lösung für Lagerverwaltung

- Anbindung der ALSO Group zum Aufsetzen, Versenden, sowie Zurückgeben der Hertz HotSpots
- Realisierung von Web-Formularen, z.B. zum Abholen reservierter Hertz HotSpots
- Bestellungsabwicklung durch automatisierte Kommunikation bei Lagerengpässen
- Lösung für Garantieleistung bei Verlust oder Defekt
- Anbindung DHL für Transporte von A nach B

2. Auftragsverwaltung und Fakturierung

- Gutschein-Management-System zur Berücksichtigung verschiedener Kampagnen (Promotion Tool)
- Kreditkartenanbindung für das einfache Bezahlen und Nachladen des Internet-Guthabens
- Umbuchungsfunktion für den Statuswechsel von Miete zu Kauf
- Stornierungslösung für Kündigung und Reklamationsbearbeitung

3. Cockpit Modul

- Reporting für die Nutzung der Hertz HotSpots und die erzielten Umsätze
- Sicherheits-Monitoring-Tool zur Ermittlung von Schwachstellen (Betrugsdetektion)

B) Der Nutzen für Hertz:

Dank dem Service Champion ist es für Hertz sehr einfach weitere Zusatzleistung anzubieten. Der reibungslose Prozessablauf zwischen Hertz und Drittparteien vereinfacht die Zusammenarbeit und stellt ihre Mitarbeitenden sowie Kunden extrem zufrieden.

1. Erleichterte Kollaboration

Die Komplexität in der Zusammenarbeit mit Drittparteien und in der Belieferung aller Standorte reduziert sich mit dem Service Champion massiv.

2. Qualitätsmanagement

Der Service Champion ermöglicht durch seine Reporting-Tools ein optimales Qualitätsmanagement.

3. Differenzierung von anderen Anbietern

Durch den Einsatz des Service Champions unterscheidet sich Hertz am Verkaufsschalter gegenüber den Mitbewerbern. Die Kunden von Hertz nehmen dies wahr. Sie sind begeistert vom neuen Dienst und der einfachen Miete.

„Dank dem Service Champion können wir eine einzigartige Zusatzleistung bieten, die problemlos und effizient abgewickelt wird. So haben alle Mitarbeitenden unabhängig von ihren Standorten Zugriff auf die nötigen Informationen wie z.B. Lagerbestand der Hertz HotSpots und können einfach miteinander kommunizieren. Zudem ist das Erstellen von Reports automatisiert. Dies erleichtert das Controlling und spart viel Zeit.“

*Nick Heinert
HIP & Revenue Manager, Schweiz, Hertz*

Weitere Informationen:

www.acc-solutions.ch
www.hertz.ch

Kontakt:

Roger Müller, Gründer & CEO
E-Mail: roger.mueller@acc-solutions.ch
Mobile: +41 79 234 44 56
Fixnet: +41 52 222 44 00

Weitere Artikel & Success Stories:

www.acc-solutions.ch/de/kunden/customer-success-stories/