



LOCALIZA MELHORA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E AUMENTA VISIBILIDADE DA OPERAÇÃO COM VMWARE



INDÚSTRIA

LOCAÇÃO DE CARROS

SEDE

BELO HORIZONTE, MINAS GERAIS - BRASIL

PRINCIPAIS DESAFIOS

- Apoiar a estratégia de mobilidade da Localiza
- Ampliar o uso de dispositivos móveis nos processos de check-in e check-out
- Oferecer dispositivos móveis aos clientes com GPS inteligente e outros aplicativos
- Garantir a segurança das informações

SOLUÇÃO

A Localiza adotou o Airwatch, da VMware, solução de gerenciamento de dispositivos móveis, que permite uma gestão simples e completa dos equipamentos, além de garantir a segurança das informações e do próprio aparelho por meio de geolocalização.

A maior empresa de aluguel de carros da América do Sul queria oferecer uma melhor experiência aos clientes. Para isso, precisava ampliar o uso de dispositivos móveis nas agências e desejava disponibilizar smartphones para que os clientes tivessem uma melhor experiência durante as viagens. Esses objetivos foram alcançados com ajuda do Airwatch, da VMware, que levou à Localiza visibilidade do que acontece na operação e segurança às informações.

Especializada em aluguel de carros no Brasil e na América Latina, a Localiza Hertz tem mais de 44 anos de experiência. Para a empresa, mobilidade tem tudo a ver com liberdade. É poder chegar aonde você quer da maneira mais prática e segura possível. Por isso, oferece aos clientes a melhor opção para estar ao lado deles em cada trajeto. Desde 1973, cuida do caminho de mais de 6,7 milhões de pessoas, com o veículo ideal para todos os roteiros. Conta com 577 agências nas principais cidades e aeroportos do Brasil, Argentina, Chile, Colômbia, Equador, Paraguai e Uruguai e uma frota de mais de 185 mil carros disponíveis, para que os motoristas possam escolher o tipo de veículo que melhor se encaixe à sua necessidade.

O desafio

A experiência oferecida ao usuário é cada vez mais importante para empresas de serviço, como a Localiza. Para aprimorá-la, há cerca de dois anos, a locadora investiu em um atendimento ágil por dispositivos móveis nos processos de locação e devolução de carros. Mas, queria oferecer uma jornada ainda mais completa aos clientes, disponibilizando a eles smartphones com GPS inteligente e outros aplicativos.

A empresa contava com uma tecnologia de gerenciamento de dispositivos que não suportava essas melhorias e buscou uma solução robusta que apoiasse a estratégia de mobilidade com foco nos clientes. Além disso, desejava ter visibilidade do que acontecia na operação, inclusive nos smartphones usados pelos condutores, para que pudesse tomar decisões com mais agilidade e de forma preventiva.

A solução

A Localiza encontrou na solução de gerenciamento de dispositivos móveis da VMware, o Airwatch, uma ferramenta que atendia aos seus anseios de negócio e garantia a segurança das informações e do próprio dispositivo entregue aos usuários.

Porém, para confirmar que a mudança de solução não traria nenhum problema à operação, que é bastante crítica, pois uma hora parada implica em perda de várias

“Com a solução da VMware conseguimos adotar dispositivos móveis em várias etapas da operação e oferecer uma ótima experiência em toda a jornada dos nossos clientes, desde o momento em que pegam a van no aeroporto, passando pelo processo de check-in e check-out e, até mesmo, durante a sua viagem. Tudo isso com visibilidade e segurança, permitindo uma melhor tomada de decisão.”

LEANDRO EVANGELISTA
COORDENADOR DE TI
LOCALIZA

BENEFÍCIOS DE NEGÓCIO

- Entrega de uma experiência completa ao cliente, desde o shuttle até a devolução do carro
- Agilidade ao processo de check-in e check-out
- Visibilidade de toda a operação, garantindo decisões melhores e preventivas, além mais lucratividade

locações e faturamento, a Localiza testou a tecnologia da VMware antes de finalizar o contrato com a fornecedora anterior.

Os testes começaram em novembro de 2016 e, durante o período, a locadora hospedou a operação de uma de suas agências na solução. Com isso, percebeu que a tecnologia não só respondia aos requisitos de negócios, como também era fácil de usar. Além disso, teria acesso a atualizações no mesmo dia ou, no máximo, no dia seguinte ao lançamento de um novo sistema operacional pelas fabricantes de dispositivos móveis. Com a tecnologia anterior, esse processo levava algumas semanas.

Os benefícios de negócio

A solução entrou em operação em março deste ano, mas os resultados foram sentidos pela Localiza ainda na fase de testes. O uso de dispositivos móveis deu agilidade ao check-in e ao check-out, evitando filas e aumentando a produtividade dos funcionários. Conferiu, ainda, agilidade à rotina. Velocidade que se traduz em um volume maior de locações e, conseqüentemente, lucratividade.

Para o cliente, os benefícios não estão apenas em um processo mais ágil. Agora, a locadora oferece a eles o Localiza Way, um smartphone com GPS inteligente, Spotify, tradutor e pacote de dados sem restrição de consumo, que pode, inclusive, ser compartilhado com o celular pessoal. A tecnologia também permite a comunicação com os motoristas das vans de Shuttle dos aeroportos e a disponibilização de wifi para os usuários da van

Além disso, o Airwatch não permite a instalação de uma versão anterior a que está em uso, o que simplificou a distribuição de sistemas e aplicativos pela equipe de TI e conferiu segurança ao processo de atualização. A ferramenta também deu visibilidade ao uso do pacote de dados de cada aparelho, evitando atritos na experiência do cliente. Conhecer todas essas informações permitiu à Localiza a criação de relatórios mais precisos e uma melhor negociação com as operadoras de telecomunicação.

“Com a solução da VMware conseguimos adotar dispositivos móveis em várias etapas da operação e oferecer um atendimento premium em toda a jornada dos nossos clientes, desde o momento em que pegam a van no aeroporto, passando pelo processo de check-in e check-out e, até mesmo, durante a viagem. Tudo isso com visibilidade e segurança, possibilitando uma melhor tomada de decisão”, afirma Leandro Evangelista, coordenador de TI da Localiza.

Próximos passos

A Localiza está atenta às tendências tecnológicas e tem sido protagonista nesse sentido no Brasil. Atualmente, mais de 1.800 dispositivos móveis são usados pelos operadores nas agências para realização de check-in e check-out. Isso sem falar nos smartphones oferecidos aos clientes para complementar a experiência deles. Todos os aparelhos são gerenciados pelo Airwatch da VMware, com o objetivo de garantir que não haja nenhum atrito na jornada dos clientes. O resultado tem sido tão positivo que a Localiza pretende ampliar o volume de dispositivos móveis gerenciados pela tecnologia. Até o final deste ano serão mais de quatro mil equipamentos gerenciados.

