

렌탈 카운터의 로봇들

Lori Tennant

Director of Strategic Alliances - TSD

&

Michael Pimentel

Strategic Account Manager - TSD



렌탈 카운터의 로봇



시초에...



과거



현재



미래



“역사상 단시간에 이렇게
많은 보장을 제공하는
혁신은 없었다.”

-빌 게이츠





자동차 연대표

- 1876 전화
- 1908 모델 T
- 1943 첫 번째 컴퓨터 시대
- 1974 UPC 바코드
- 1984 모토롤라 핸드폰
- 1992 월드 와이드 웹



기술 - 과거 & 미래

현재 트렌드:

- 이동성
- RFID 기술
- 선불 예약



이동 기술



수치로 보는 이동성

48% 의 미국 성인들이 스마트
폰을 소유하고 있다.
(이는 거의 2분의 1에 해당한다) 

51% 
의 스마트폰이 안드로이드이다.

73% 의 소비자들이 모바일
기기로 웹사이트에 접
속한다. **but only** **20%** 
의 회사들이 모바일에
최적화된 사이트를 가
지고 있다.

34% 
의 스마트폰이 애플이다.

25% 의 미국 웹 사용자들은 모바
일만 사용한다.
(태블릿이나 컴퓨터 없음)

64% 
의 핸드폰 시간을
앱에 쓰고 있다.

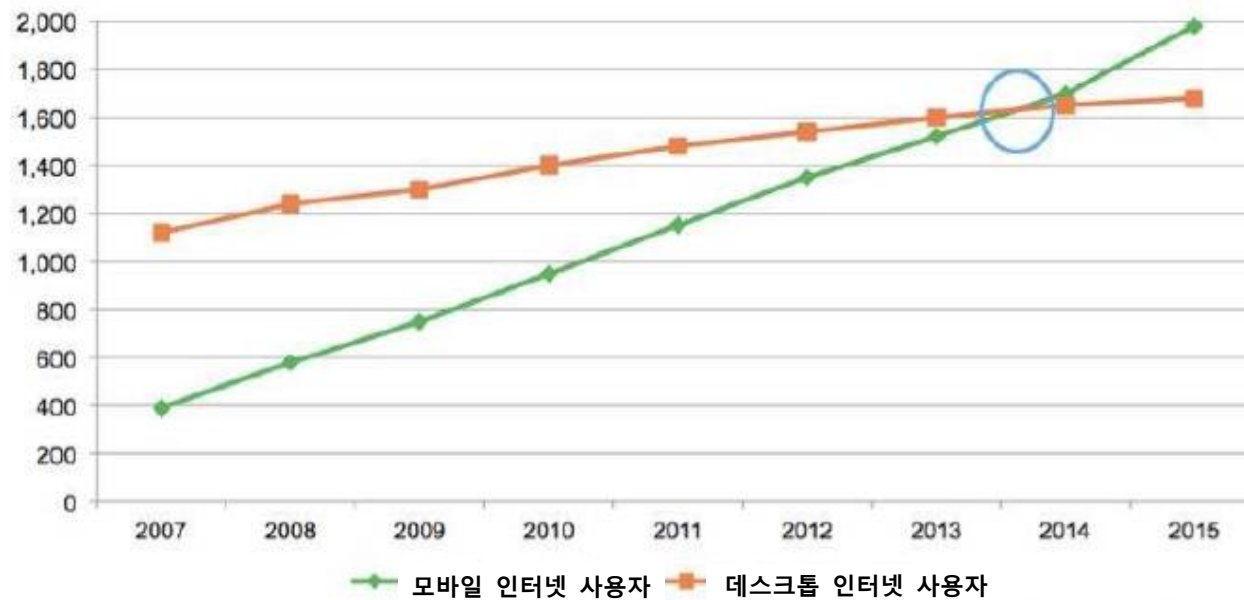
41  
스마트폰 사용자가 소유한 앱의 평균 수치
(작년 평균 32에서 28% 상승)

61% 
의 스마트폰 사용자들
이 지역 검색을 한다.

Sources: Nielsen, 2012 ; Mobile Marketer, 2011 ; Retail Bulletin

모바일 웹 사용량 증가

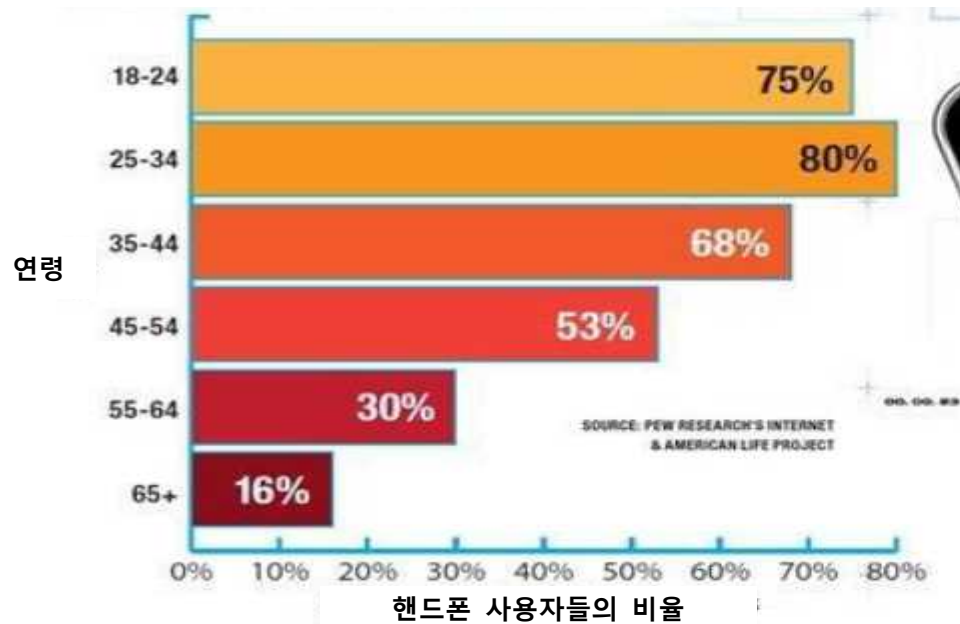
미래 예상: 모바일 웹 브라우징 대 데스크톱 웹 브라우징
(2007-2015)



Source: Mary Meeker, Morgan Stanley, "Internet Trends," April 12, 2010

현재 트렌드

연령별 모바일 인터넷 사용



이런 것들이 기억납니까?



모바일 기술 - 임계치



전자 서명 수거



QR 코드의 혁신적 사용

브랜딩

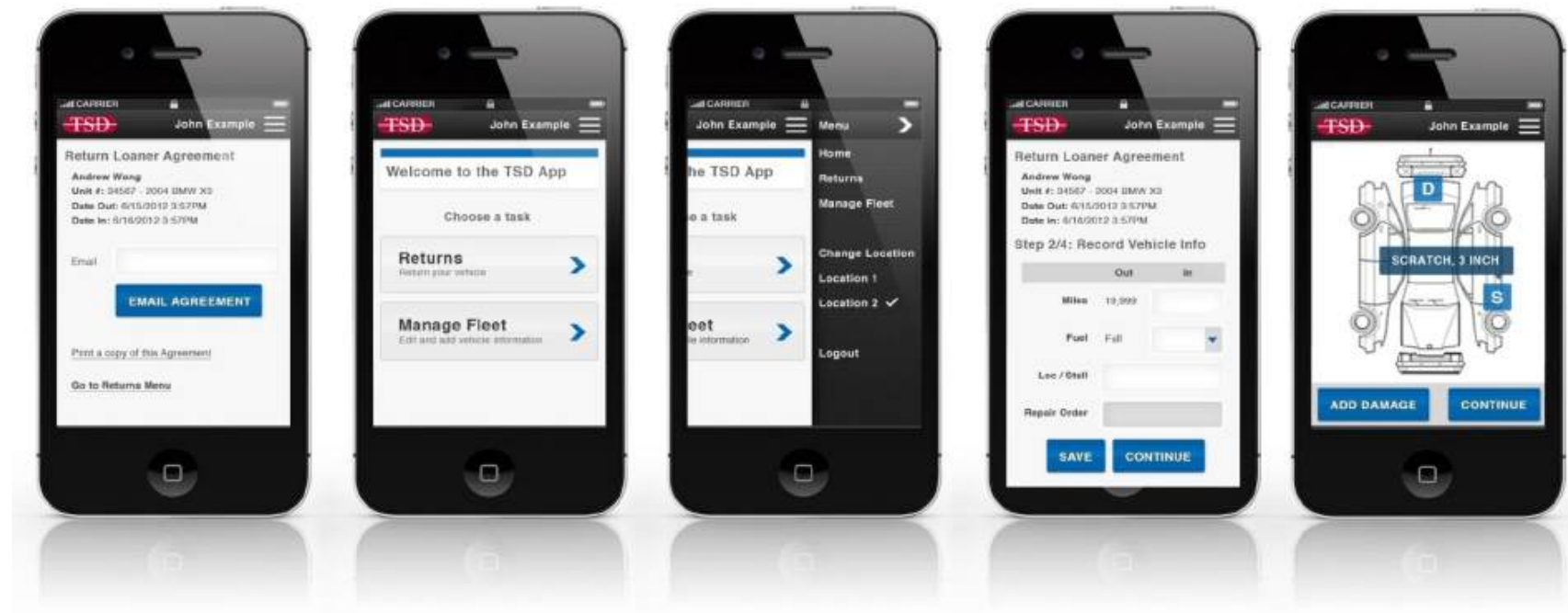


상향 판매

크로스 마케팅

익스프레스 반환

간소화된 자동 렌탈 반환



손해 다이어그램

- 손상 기록
- 보험 정보 입력



차량 재고 제어

- 정밀 업데이트
- 플리트 유지보수
- 정확한 제어



QR 코드의 혁신적 사용

브랜딩



상향 판매

크로스 마케팅

익스프레스 반환

모바일 기술 영향

- 빠르고, 안전하고, 서류가 없는 렌탈 계약
- 더 빠른 고객서비스/
혼잡 감소
- 향상된 플리트 재고 제어
- 모바일 기기에서 직접
신용카드 처리



생각해보기

- 사업에 경쟁우위를 만들어주는가?
- 어떤 영향을 끼치는가?
- 하지 않을 때의 대가는 무엇인가?



Q & A

카 렌탈 회사들을 위한 무선 주파수 식별



무선 주파수 식별

RFID가 무엇인가?

- RFID는 날짜/시간, 구간 명, 주행 방향을 포함한 각 차량에 대한 구간 통과 정보를 기록한다.
- RFID는 강화된 보안을 위해 렌탈 운영 시간 외에도 차량의 이동을 추적한다.

무선 주파수 식별(RFID) 태그

- 태그들은 평평한 4인치 길이의 모양으로, 백미러에 부착된다.
- VIN(자동차 등록번호)와 관련되어 있다.
- 차량 칩은 다음을 가능하게 한다.:
 - 즉각적인 고객 인식
 - 고객 서비스 개선
 - 대기 시간 감소
 - 고객 확보 증가



렌트 고객의 경험



렌탈 에이전트/정보의 즉각적인 투사

GUEST: WARD



I'm Michael

←

렌탈 에이전트

Ideal Rental Co.

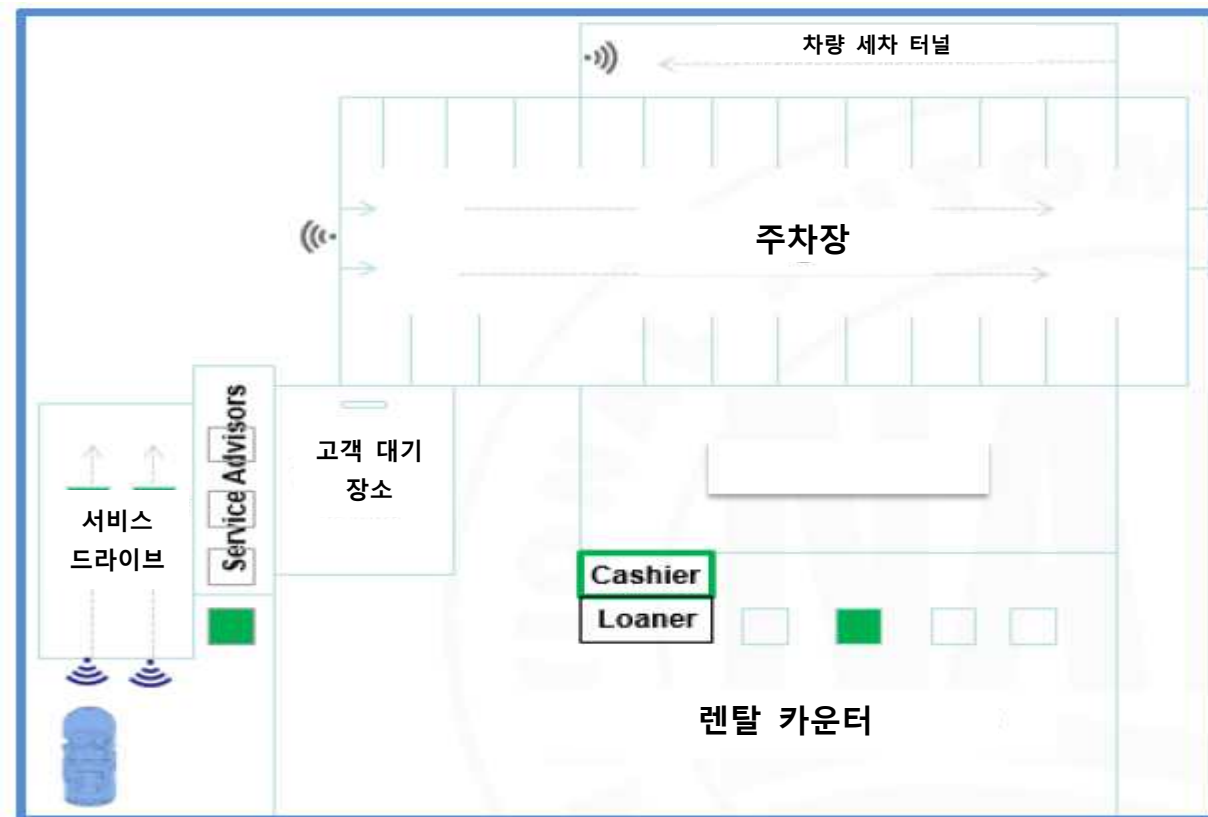


Name	Appt	Arrival	Advisor	Message
POMERANTZ, BRUCI		4:11P	Michael R.	C-WSH: 50067452, Lexu, SC 430, 0202/BLACK
WANG	960	4:11P	Peter A.	LNR: LXENG 61, Lexu, RX 450h, 0077/STARFIRE_
SUEN, CLEMENS		4:09P	Teddy L.	CST: 72149432, Lexu, ES 350, 08U0/BLACK_SAF
WARD	4/5 5:00A		Michael R.	ES 350, 0212/OBSIDIAN, 2010
CORTINA	4/5 5:00A		Open Arrival	IS 250, 0077/STARFIRE/P, 2010
LEACH	4/5 6:00A		Peter A.	ES 350, 2009
DESIMONE	4/5 7:30A		Open Arrival	ES 350, 0212/OBSIDIAN, 2010
SHIN				RX 350, RED, 2009

렌탈 계약 번호

렌탈 반환

카 렌탈 평면도 - RFID 추적



RFID 추적과 RMS 통합

Home File Search Reservations Agreements Fleet Management Dashboard Reports Help Change Locations Log Out

Unit Master Table			
Unit Number	10-91775	Class	C
VIN	WDDGF54X79R078548	Current Location	MER
Alt Number	19772	Owning Location	MER
Year / Make	2009 MERCEDES BENZ	Current Status	On-Loan
Model	C300 SEDAN	Fleet Type	LOANER FLEET
Body	4 DR	Current Mileage	17048
Exterior Color		Current Fuel	Empty
Interior Color		In Service Date	08/04/2009
Plate / State	N/A	In Service Miles	0
Plate Expires		Turn Back Date	
Sticker Expires		Turn Back Miles	0
Key Code		Turn Back Program	
Hard Hold Flag	☐	Program Vehicle	☐
Unit Net Cost	0.00	Depn Start Date	
Depn End Date		Depn Rate	.00 %
Monthly Depn Amount	0.00	Out of Service Date	
Out of Service Miles	0	Reorder Days/Date	90
Reorder Status	No Action	Loaner Tag Number	
Shuttle Vehicle	☐	RFID Tag Number	19772

New Save Copy Change # Update Service Options Fleet Hub Cancel

카 렌탈 시스템 - RFID 추적

판도를 바꾸는 고객 인식 기술은...

- RFID가 가능한 차량을 가진 렌트 고객들이 반환할 때마다 자동으로 인식
- 빠른 계약 종료에 대한 매끄러운 도착 '알림'
- 가동 준비 2주 내에 50% 이상까지 고객 전달 시간 감소
- 렌탈 에이전트/데스크에 렌탈 반환 메시지

생각해보기

- 사업에 경쟁우위를 만들어주는가?
- 어떤 영향을 끼치는가?
- 하지 않을 때의 대가는 무엇인가?



Q & A

선불 예약



이런 것들이 기억납니까?

[illegible]

선불 예약

Directly Send Word 2010 | Word 2010: does it still kn... | 2014 Schedule At-A-Glan... | moneyopoly man - Google | Car Rentals -- Rental Ses...

com/us/search/mia/2014-04-15-10-00/mia/2014-04-17-10-00

☒ Specialty Car (8) \$39
☒ Recreational Vehicle (1) \$170
☒ Pick Up (1) \$65

Passenger Capacity: Reset

2 15
2 - 15 passengers selected

✓ More ways to save

Modify your hours
A few hours can make a difference on your rate and on availability.

PAY NOW SPECIAL

\$63⁹⁰/day
\$169.07 total includes tax
Select >

Economy
(2 Dr Hyundai Accent or Similar)

Unlimited Mileage
4 adults
2 Bags
Automatic
Air Conditioning

\$65⁰⁰/day
\$171.17 total includes tax
Select >

Standard Pick up Regular Cab
(Ford F152 or Similar)

Unlimited Mileage
2 adults
11 Bags
Automatic
Air Conditioning

Credit card information

차를 예약할 때, 귀하의 카드로 본 예약의 총 비용 \$169,07이 청구될 것입니다. 이 선불 예약은 취소, 변경, 환불되지 않습니다. [선불요금 규정](#)

☐ 나는 규정에 동의하며, 환불되지 않는다는 것을 인정한다.

Card type

Visa

Card number

Expiration Date

1 2015

Name on card

Billing address

Billing address 2

City

State

Select State

Zip / postal code
(if applicable)

Country

United States

선불

RESERVATION

PICKUP LOCATION: [Change](#)

LAS - Las Vegas McCarran Intl
MCCARRAN INTL AIRPORT, 7135
GILESPIE ST
LAS VEGAS, NV 89119
800-777-5500

RETURN LOCATION: [Change](#)

LAS - Las Vegas McCarran Intl
MCCARRAN INTL AIRPORT, 7135
GILESPIE ST
LAS VEGAS, NV 89119
800-777-5500

LOCATION SPECIFIC INFO

PICKUP DATE: 04/07/2014 TIME: Noon

RETURN DATE: 04/09/2014 TIME: Noon

RENTER'S AGE: 25+ ?

PROMO OR CORPORATE CODE:

UPDATE

CHOOSE A CAR »

[REVIEW »](#) [BOOK »](#)

	 	21.01 /day* USD Unlimited mileage ¹ PAY LATER PAY LATER ?	19.96 /day* USD \$1.05 savings Unlimited mileage ¹ PAY NOW PAY NOW ?
	 	21.01 /day* USD Unlimited mileage ¹ PAY LATER PAY LATER ?	19.96 /day* USD \$1.05 savings Unlimited mileage ¹ PAY NOW PAY NOW ?
	 	26.59 /day* USD Unlimited mileage ¹ PAY LATER	25.26 /day* USD \$1.33 savings Unlimited mileage ¹ PAY NOW

실제 선불 예약 통계

벤더	선불 횟수 (월)	No-show 비율 (전체)	No-show 비율 (선불)
회사 X	12,352	24%	3%
회사 Y	13,133	21%	4%
회사 Z	5,784	29%	6%

선불 예약

- 왜 하는가?
- 운용 개선
- 웹사이트 예약
- 캐시플로우 향상
- 렌트 고객들은 더 저렴한 요금으로 이 옵션을 받아들인다.
- 적은 취소 가능성

생각해보기

- 사업에 경쟁우위를 만들어주는가?
- 어떤 영향을 끼치는가?
- 하지 않을 때의 대가는 무엇인가?



카 렌탈에 이상적인 최첨단 자동화



비용 분석

- 따라서...이 모든 것에는 확실히 비용이 들어간다.
- 그러나 참여하지 않고 방관할 경우 그 대가는 무엇인가?

Q & A

감사합니다!

Mike Pimentel

mpimentel@tsdweb.com

978 794 1400

Extension 8620