

Dataindsamling forår 2022:

Data indsamlet af Lektor Bettina Lynn Szweda, UCL Erhvervsakademi og Professionshøjskole.

Fokusområdet har været biludlejningsfirmaers krav/regler i forhold til desinficering af biler mellem overdragelse fra en kunde til udlevering af bil til anden kunde.

Der er foretaget sekundærdata indsamling ved 10 biludlejningsfirmaer, ved at undersøge data, som er tilgængelig på firmaernes hjemmesider. Hjemmesiderne er valgt, da det er et primær touch point for kunder og derfor siger noget om hvor meget desinficering af lejebil prioriteres af biludlejningsselskaber. Dette kan desuden evt. tolkes, som en indikator for hvor vigtigt det er for kunder, at denne viden er tilgængelig.

De 10 selskaber er udvalgt ud fra kriterierne geografi, størrelse og prisniveau. Disse selskaber er; Budget, Avis, Hertz, Sixth, Thrifty, Europcar, Alamo, Goldcar, Oscar og AutoKonzept.

Resultat fra sekundær dataindsamling:

- **Budget** er udvalgt, da det er en stor international koncern, der har fokus på at levere et godt produkt til rimelig pris. Budget har, iflg. deres hjemmeside, en koncerntaftale med Dettol og Lysol i forhold til desinficering af deres udlejningsbiler og er derfor knap så relevante at gå videre med i denne undersøgelse.
- **Avis** er udvalgt, da det er en stor international koncern med fokus på kvalitet og trykthed. Avis taler kun om desinficering på deres hjemmeside i forbindelse med Covid sikkerhed og her har de en koncerntaftale med Dettol og er derfor knap så relevante at gå videre med i denne undersøgelse.

- **Hertz** er udvalgt, da det er en stor international koncern med fokus på kvalitet og tryghed. Hertz taler kun om desinficering på deres hjemmeside i forbindelse med Covid sikkerhed. (Kontakt er taget til Hertz i Kastrup lufthavn.)
- **Sixth** er udvalgt, da det er en stor international koncern, der har fokus på at levere et godt produkt til lav pris. Der fremgår intet om desinficering på Sixts hjemmeside.
- **Thrifty** er udvalgt, da det er en stor international koncern, der har fokus på at levere et godt produkt til lav pris. Thrifty nævner kun i forhold til Covid 19: enhanced cleaning procedures på deres hjemmeside og intet specifikt om desinficering.
- **Europcar** er udvalgt, da det er en stor international koncern, der har fokus på at levere et godt produkt til rimelig pris. På deres hjemmeside er der delt mellem privat og erhverv og i erhvervsdelen fremgår det, at der foretages systematisk desinfektion. På privatdelen nævnes der intet om desinficering.
- **Alamo** er en stor koncern med fokus på Nordamerika og at kunne levere et godt produkt til rimelig pris. Alamo taler kun om desinficering i forbindelse med Covid 19 og dette nævnes kun til sidst på en underside, hvor det fremgår at de er medlem af Clorox Alliance, som står for al deres desinficering og er derfor knap så relevante at gå videre med i denne undersøgelse.
- **Goldcar** er udvalgt, da det er en stor europæisk koncern, der har fokus på at levere et godt produkt til lav pris, især på europæiske øer. Der fremgår intet om desinficering på Goldcars hjemmeside.

- **Oscar** er udvalgt, da det er en dansk koncern, der har fokus på at levere et godt produkt til lav pris. Der fremgår intet om desinficering på Oscars hjemmeside.
 - **AutoKonzept** er udvalgt, da det er en dansk koncern, der har fokus på at levere et godt produkt til lav pris. Der fremgår intet om desinficering på AutoKonzept's hjemmeside.
-

Budget, Avis og Alamo kan udelukkes fra videre undersøgelse, da de er bundet af koncernaftaler i forhold til desinficering af udlejningsbiler. Det efterlader 7 udlejningsvirksomheder, der kan undersøges nærmere.

Yderligere søgninger er foretaget på internettet og sociale medier, for at afdække generel interesse for emnet. Resultatet er, at dette kun har været minimalt omtalt og af almen interesse under Corona pandemiens nedlukningsperiode og nu slet ikke er et omtalt emne.

Resultat af primær dataindsamling:

AU efterspørger kontaktperson til Hertz CPH Airport, som er ansvarlig for kommunikation og/eller kundekontakt. Efter samtale med Hertz CPH Airport og yderligere søgning på internettet henvises til:

- Ansvarlig for Salgssupport ved Hertz CPH Airport, Inhouse Sales Account Manager Marlene Desbo Riel, marlene.desbo.riel@hertzdk.dk
 - Hendes fokusområde er erhvervskunde segmentet, som er mere krævende end privat segmentet, og der er nogle andre økonomiske overvejelser.
 - Det hun ikke vil kunne svare på ift. privatkunde segmentet, vil hun kunne give henvisning i forhold til.
-

Interview ved Hertz CPH Airport:

Interviewspørgsmål planlagt til ustruktureret/semistruktureret interview. Indledende og afsluttende høflige fraser er udeladt. Efter de 2 første spørgsmål blev de fleste af de ellers planlagte spørgsmål ligegyldige og kun 5 spørgsmål blev gennemført, se nedenstående interview med Hertz kontaktperson.

Vedligeholdelsesmanager CPH Airport (Maintenance Manager) Mikkel Hansen, mobil 40269361:

1. Har Hertz en koncerntaftale ift. desinficeret af flåden?

Nej, det styrer hver enkelt afdeling selv

2. Vil I her post Covid19 fortsætte desinficering af vognene?

Ja, for vi har altid desinficeret særlige dele inden overdragelse, såsom oliepinde, dørhåndtag, og alle flader indvendigt i bilerne.

3. Oplever I post-Covid19 en øget kunde efterspørgsel på desinficering af jeres biler?

Nej slet ikke. Det er fuldstændig glemt. Kunderne går mere op i om der er et stykke slikpapir, der er blevet overset under sædet end om bilen er desinficeret. Sørgeligt, men sandt!

4. Jeg har hørt fra tidligere samtale med AU, at I forsegler jeres biler efter desinficering. Kan du uddybe det?

Det var et krav der blev givet til hele koncernen Hertz, men vi har nu droppet forsegling i CPH, fordi det ikke længere er et koncerntkrav. Det har simpelthen ikke folks interesse længere, nu hvor Covid ikke er anset for at være så farlig.

5. Er I stadig interesserede i at høre nærmere om AU's udvikling af en automatiseret desinficeringsproces af biler og hvis så, er det i orden hvis der er en fra AU, som kontakter dig igen på et senere tidspunkt?

Ja, det vil jeg gerne høre mere om og AU er velkomne til at kontakte mig igen, hvis der er spørgsmål

Under interviewet med Mikkel Hansen fra Hertz CPH Airport, skinnede det tydeligt igennem, at kravene til desinficering er slækket post-Covid19. Det kan dog konkluderes, at han fortsat kan være en nyttig kilde til information og evt. en potentiel kunde for AU fremadrettet, da de fortsat desinficerer deres udlejningsbiler mellem overdragelse og udlevering og afdelingerne selv er ansvarlige for deres aftaler.

Interview ved Oscar biludlejning Fyn:

Interviewspørgsmål planlagt til ustruktureret/semistruktureret interview. Indledende og afsluttende høflige fraser er udeladt.

Udlejningskoordinator Kenn Bækgaard Nielsen, mail kbn@cipecare.dk mobil 93 39 08 80:

1. Har Oscar en koncerntale ift. desinficeret af flåden?

Nej, det styrer hver enkelt afdeling selv

2. Oplever I at kunderne har fokus på desinficering af bilerne?

Det oplevede vi rigtig meget under nedlukningen, men det er ligesom løjet af igen.

3. Vil I her post Covid19 fortsætte desinficering af vognene?

Ja, for vi har altid desinficeret særlige dele inden overdragelse til ny kunde og det gøres med sprit i dag efter rengøring. Jeg synes også at kunder trods alt har fået en ny og større bevidsthed omkring desinficering og sætter pris på det.

4. Hvor meget tid bruger I på desinficering?

Det er faktisk et af vores store problemer, for vi bruger ca. 10 min. pr. bil på at stå og afspritte i hånden efter rengøring.

5. Kunne I være interesserede i en automatiseret løsning til desinficering?

Det har vi faktisk haft afprøvet engang før, men efter få gange, så droppede vi det, for vognen skulle stå i 45-60 minutter ved hver behandling og det har vi simpelthen ikke tid til.

6. Hvis en hurtigere løsning var en mulighed ville det så have jeres interesse?

Helt sikkert. Især nu hvor vi har investeret i en kølebil til udlejning, for der er meget strikse regler fra fødevarestyrelsen ift. desinficering. Vi har stor efterspørgsel på kølebiler, så hvis alt går godt, så anskaffer vi flere. Man kan sige den her er vores prøve. Desuden har vi anskaffet en del nye busser, hvor et sådan koncept vil være meget interessant.

7. Vil du være interesseret i at blive kontaktet af virksomheden ifm. afprøvning af den nyudviklede løsning på jeres kølebil?

Det vil jeg rigtig gerne, det kunne være super interessant. Det skal dog lige koordineres med at både jeg og køle bilen er hjemme, så endelig giv mine kontaktoplysninger videre.

Under interviewet med Kenn Bækgaard Nielsen fra Oscar biludlejning Fyn, var det tydeligt, at han er meget interesseret i en automatiseret løsning til deres kølebil og busser og han vil gerne stille sig selv og deres kølebil til rådighed i projektet. Det kan hermed konkluderes, at Oscar biludlejning Fyn evt. er en potentiel kunde for AU fremadrettet.