



АВТОПИЛОТ

Автоматизированная
диспетчерская служба такси



Предпосылки

Актуальность

Современный мир диктует свои условия жизни: мобильность, скорость, реактивность. Без этих качеств человек не способен стать конкурентно-способным в текущих условиях. Как следствие, он вынужден пользоваться наемным транспортом.

Тенденция

Таким образом услуги такси в наши дни стали одними из самых необходимых для человека. Сегодня такси уже не роскошь: на нём ездят и в булочную, и в прачечную, и в салон красоты. Не редки случаи когда целые семьи отказываются от личных средств передвижения в пользу наемных – постоянных или разовых.

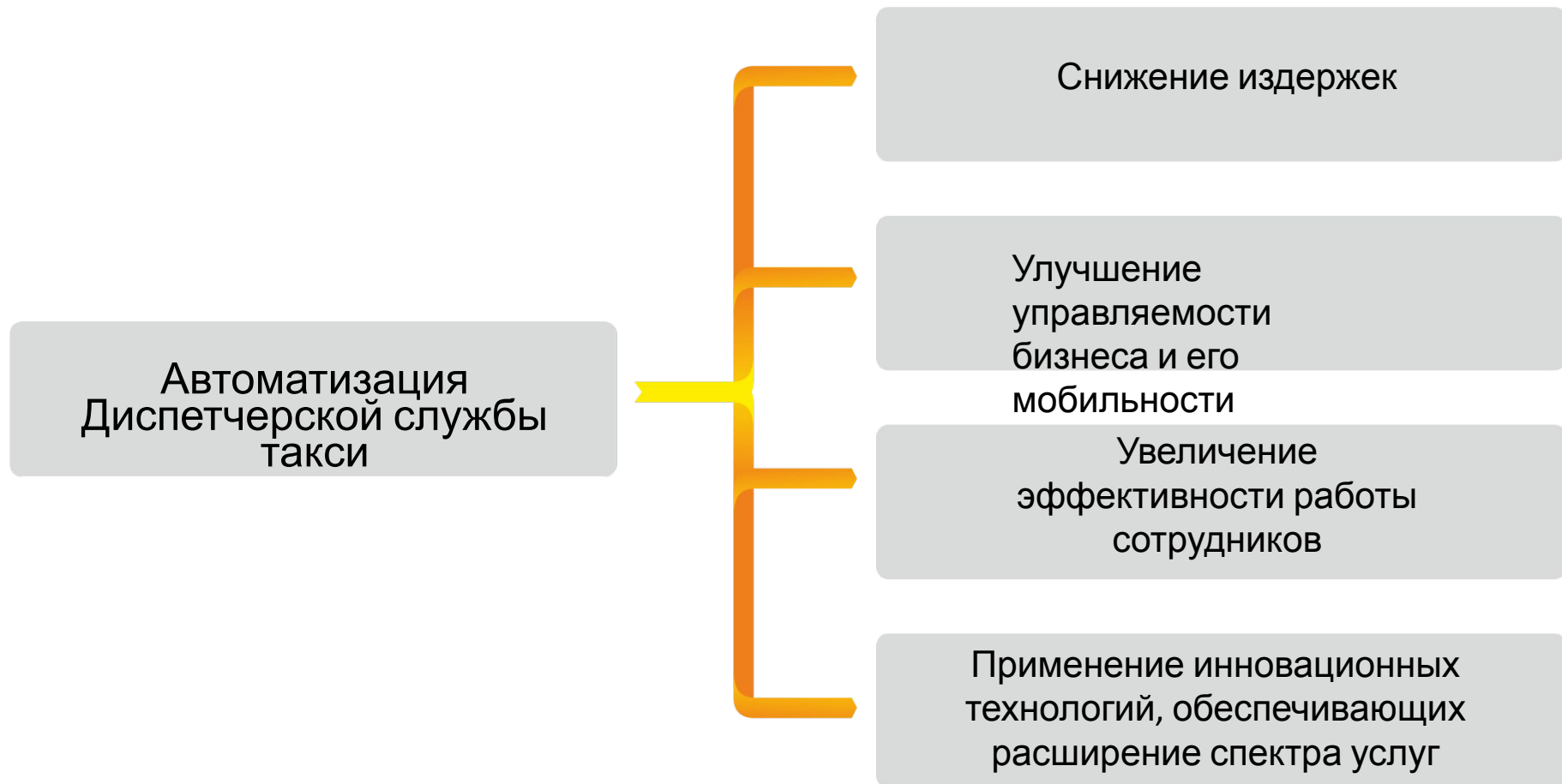


Ситуация на рынке

- Рынок такси в России характеризуется высокой конкуренцией
- Тем не менее, в большинстве случаев, рынок не освоен полностью
- В погоне за клиентом и завоеванием крупного сегмента рынка, службы такси вынуждены повышать свою конкурентоспособность
- Преимущество имеют компании с наименьшей себестоимостью услуг и наиболее широким спектром предоставляемых услуг



Повышение конкурентоспособности





Работа типовой диспетчерской службы



Общие проблемы:

- Служба такси тяжела и неповоротлива, она имеет четкие границы в расширении, связанные с экспоненциальным ростом трудозатрат на организацию её работы и, как следствие, затрат материальных

- Применяемые технологии дороги и малоэффективны в применении, тяжело организовать новую службу или расширить уже имеющуюся

- Высокая напряженность труда всех сотрудников такси, что ведёт к снижению их производительности труда

- Сложность контроля за работой службы и оценки эффективности её организации, а также выявления на ранних стадиях рисков в её работе

- высокая себестоимость услуг;
- малый спектр предоставляемых услуг



Работа типовой диспетчерской службы

Использование сервера ATC Oktell:

- отображение очереди звонков на линии, выбор свободного оператора;
- удержание клиентов (проигрывание музыки/новостей/информации/голосового меню и т.д.);
- запись всех разговоров;
- статистика по работе операторов.

Автоматизация РМ оператора:

- нет необходимости назначать водителей и следить за заказами, за этим следит система;
- автоматическое открытие карточки заказа (новой или существующей);
- быстрое оформление проблем с клиентами (забытые вещи, жалобы на водителей и т.п.);
- работа оператора в гарнитурах (без телефона).

Автоматизация РМ руководителя:

- Возможность проведения гибкого анализа различных аспектов службы такси и оценки эффективности её работы (заказы, звонки, водители, жалобы, оплата и т.д.);
- Широкие возможности настройки тарифов для водителей и пассажиров;
- Полный контроль за деятельностью водителей (история выполнения заказов, история финансовых расчетов с водителем);
- Полный контроль за работой операторов (статистика по звонкам и т.д.);
- Возможность управления и изменения службы такси;
- Информирование водителей;



Роботизированное общение с клиентом:

- возможность заказа такси без привлечения оператора;
- возможность отмены заказанных такси минуя оператора;
- Получение свежих сведений о статусе выполнения заказа

Автоматизация РМ водителя:

- расчет стоимости поездки: фиксированная или по счетчику (километраж или почасовая оплата);
- безналичный расчет с водителями через терминалы оплаты;
- возможность связать водителя напрямую с клиентом (минуя оператора и не выдавая телефон клиента);
- работа с водителем происходит полностью через Internet с мобильно телефона;
- отказ от использования радиоканалов.



АВТОПИЛОТ

PM Оператора

- Обработка звонков.
- Регистрация заказов
- Регистрация жалоб, проблем.

Приложение для водителей

- Настройка службы такси
- Получение статистики по заказам, водителям, операторам, звонкам, заказам

Сервер АТС

- Регистрация в зоне.
- Автоматическое распределение заказов.
- Сообщения водителям (без СМС).

PM Менеджера

- Очередь звонков
- Удержание клиентов
- Проигрывание музыки
- Автоматическое оповещение



Результат автоматизации диспетчерской службы

- Данные о результатах работы службы становятся достоверными и актуальными
- Служба становится более управляемой и мобильной
- Снижается напряженность работы всех сотрудников, а также уменьшается количество выполняемых ими действий, что приводит к значительному повышению эффективности их работы
- Осуществляется переход на новые технологии, характеризующиеся низкой себестоимостью применения, высокой эффективностью и широкими возможностями по масштабированию службы
- Руководитель освобождается от выполнения рутинных операций и может заняться действительно важными задачами развития службы



Не верите? Сравним эффективность?

№ п/п	Действие	Кто тратит время?	Сколько времени уходит?
1	Прием заказа – первый разговор с клиентом (получить адрес откуда везти, куда везти, какой телефон, расчет стоимости)	оператор	около 40 сек
2	Поиск водителя (найти водителя и передать ему адрес, если он не знает где, объяснить где это)	оператор	от 15 до 90 сек
3	Связь с водителем (получить от водителя отклик что он добрался, вспомнить заказ, поставить пометку)	оператор, водитель	20 сек
4	Связь с клиентом после того как водитель добрался до места (найти телефон, с которого звонили, дозвониться до клиента, назвать ждущую его машину)	оператор	от 30 до 120 сек
5	Связь водителя с оператором (водитель говорит что забрал клиента, оператор называет стоимость и желает приятного пути)	оператор	10 сек
Итого раньше на 1 заказ уходило			от 2 до 4,5 минут
1	Теперь оператор только принимает звонок	оператор	10-20 сек
Итого теперь уходит			20 сек
Повышение эффективности работы службы			от 6 до 13 раз



Оператор. Главное окно

oktell **Такси Смоленск**

Добавить заказ **op1** Замечания Обновить Выйти из системы

Активные **21** Завершённые **1** Предварительные **0**

Внешние модули: Call-центр, Телефон

Номер: Позвонить Поднять

Работа с предварительными заказами

Врем:	Служ	Откуда	Куда	Машина	Ст:	Телефон	Оператор	С	Отзвон
Более 4ч	OnLine	[3 Дороги] краснинское шоссе 29 (территор.лаваш к	аренда	484 серебристый Тойота 665	15	8(915)	Васильева Анастаси	1	-нет-
30:26	OnLine	[Колхозка] соболева ул 86а п.2	смирнова площ	249 красный Ваз 21099 678	15	8(904)	Васильева Анастаси	1	-нет-
27:49	OnLine	[МедГородок] крупской ул 55 п.2	маршала еременко ул	1043 зелено-голубой Ваз 2110 447	15	8(952)	Васильева Анастаси	1	-нет-
25:21	FIX	[РТС] урожайная ул 5 п.1	ново-ленинградская ул	1032 черный Ваз 2115 517	15	8(920)	Кравцова Юлия	1	-нет-
18:51	FIX	[Киселевка] строителей проспект 7 п.ед	нахимова ул	530 Черный Киа 670	10	8(920)	Васильева Анастаси	1	-нет-
14:59	OnLine	[3 Дороги] академика петрова ул 51 п.час	шевченко ул	490 черный Лада Приора 021	10	8(952)	Васильева Анастаси	1	-нет-
11:59	OnLine	[Киселевка] генерала паскевича ул 15 п.д		337 красный Ваз 21099 523	15	35-	Васильева Анастаси	1	-нет-
11:59	OnLine	[РТС] южный мкр-н 27 (южный тц)		538 серебристый БМВ 333	5	8(951)	Кравцова Юлия	1	-нет-
11:59	OnLine	[МедГородок] верхне-рославльская ул 2		911 Белый Ваз 2107 764	10	8(904)	Васильева Анастаси	1	-нет-
11:59	OnLine	[Киселевка] рыленкова ул 61а (м-н мир л		171 вишневый Ваз 21099 938	10	8(950)	Васильева Анастаси	1	-нет-
9:26	OnLine	[Киселевка] рыленкова ул 32 п.2	карла маркса ул	808 серый Ваз 2110 942	15	32-	Кравцова Юлия	1	-нет-
8:29	OnLine	[МедГородок] мари октябрьской ул 14 п.3	пржевальского ул	1009 синий ауди80 955	10	8(950)	Кравцова Юлия	1	-нет-
7:51	OnLine	[3 Дороги] черныяковского ул 14а п.3	ново-московская ул	155 серо-голубой Ваз 21099 709	15	65-	Кравцова Юлия	1	-нет-
	OnLine	[КирГар] ггарина проспект 27 (Больница, областн	попова ул	977 черный Audi 90 295	15	8(904)	Кравцова Юлия	1	-нет-
	OnLine	[Колхозка] соболева ул 1096 п.4	смольянинова ул	132 Черный Лада Приора 173	5	8(951)	Кравцова Юлия	1	-нет-
	OnLine	[Колхозка] бакунина ул 5а п.1	николаева ул	1016 серый калина 962	10	38-	Кравцова Юлия	1	-нет-

Основная информация, по текущим заказам

Машина	Водитель	Телефон	Состояние	Стоянка	Служба
171 вишневый Ваз 21099 938	Жданов Евгений Сергеевич	8902 74 7819	Я на месте	-	FIX, OnLine
249 красный Ваз 21099 678	Шалова Светлана Гасанович	8905 74 7455	Я на месте	-	FIX, OnLine
1009 синий ауди80 955	Александров Виктор Александрович	895 74 7455	Я на месте	-	FIX, OnLine
155 серо-голубой Ваз 21099 709	Лыткин Владимир Владимирович	8902 74 7819	Еду к клиенту	-	FIX, OnLine
804 Красный 7ка 347	Бардин Виктор Александрович	8902 74 7819	Еду к клиенту	-	FIX, OnLine
808 серый Ваз 2110 942	Савельев Виктор Павлович	8902 74 7819	Еду к клиенту	-	FIX, OnLine
959 черн	Савельев Дина	8910 74 7819	Еду к клиенту	-	FIX, OnLine
977 черн	Савельев Евгений Ленидович	8910 74 7819	Еду к клиенту	-	FIX, OnLine
1016	Савельев Александр Анатольевич	8910 74 7819	Еду к клиенту	-	FIX, OnLine
1041	Савельев Сергей Александрович	895 74 7455	Еду к клиенту	-	FIX, OnLine
42 черн	Савельев Александр Александрович	8920 74 7819	Свободен	Лавочкина	FIX, OnLine
71 без	Савельев Андрей Николаевич	8910 74 7819	Свободен	Колхозка	FIX, OnLine

Информация о водителях

Зона	Машины
Центр	201 216 627 820 996
Колхозка	71 968 292 1053
Покровка	114 1024
3 Дороги	126 577 848 899
Лавочкина	42 165 863
КирГар	307 1054
МедГородок	855 887
Киселевка	514 689 772 102
РТС	568
Кр. Бор	994

Водитель видит свободные заказы

Свободные машины на стоянках

Программный соффон

Водитель видит свободные заказы

Очередь ожидания

На линии никого нет Очередь ожидания пуста Скрыть

Отсутствует op6 © Телефонная система 2004 - 2010



Оператор. Карточка заказа

oktell **Такси Смоленск (резервный)**

Офис: [Иконка] | Добавить заказ | Замечания | Обновить | Скрыть "Забрали пассажиров" | Скрыть "Машина найдена" | Поиск в заказах | Авхимович Вероника | Выйти из системы

Карточка заказа - изменение

Служба: "OnLine". Заказ поступил: 11:12 - 37 минут назад

Выборать другую службу: OnLine

Такси OnLine

Команды: Проблемы | Водителю | Клиенту | Дублировать

Номера телефонов: Входящий: 61 | Контактный: 61

Популярные поездки с данного номера

Откуда едем: Улица: рыленкова ул | д. 77 | п. посл | Район: Киселевка

Куда едем: Улица: 25 сентября ул | д. 306 | Район: Киселевка

Статус заказа: Забрали клиентов

Предварительный заказ: [] Ко времени

Примечание водителю: [] Примечание клиенту: []

Машина: Я на месте 566 серебристый фольксваген 6667 (10 минут) Должен был подъехать 27 минут назад

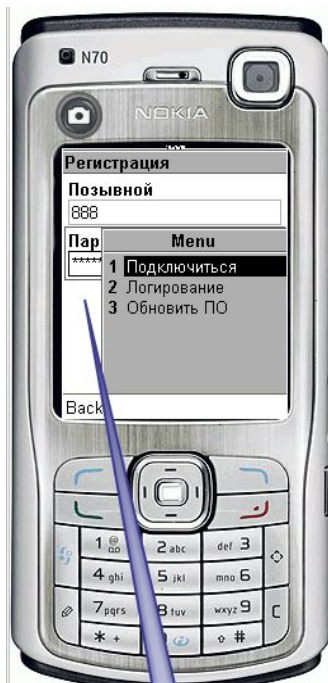
Расчет стоимости: Расстояние | Надбавки | Итого: 90

Сохранить и закрыть заказ (F2) | Положить трубку (F8) | Поднять трубку (F5) | Без звука (F12)

Идентификатор	Телефон	Оператор
15	31-40-19	Марченкова А
10	8(915) 645-00-18	Кравцова Юли
10	8(950) 701-29-58	Шалаумова Кр
10	81-29-58	Шалаумова Кр
5	8(950) 700-45-48	Марченкова А
15	8(908) 283-41-28	Марченкова А
10	8(904) 368-27-82	Шалаумова Кр
5	8(904) 364-45-83	Марченкова А
15	8(915) 833-77-75	Шалаумова Кр
2	8(910) 716-17-64	Кравцова Юли
3	8(910) 761-80-59	Кравцова Юли
10	8(910) 762-98-84	Шалаумова Кр
10	8(950) 707-21-49	Кравцова Юли
15	572 948	
158	246 859 1060	
	1119	
	940	
	25 975 156	
	339 929 986 1023 1161	
	PTC 328 1054	
	18 988 1044 546 119	



Приложение для водителей



Водитель регистрируется в системе под своим позывным.



Водитель регистрируется в зоне города, видит свободные заказы по зонам города.



Водителю приходит список заказов. Он должен выбрать ближайший и установить время прибытия к клиенту



Водитель видит всю необходимую информацию по заказу, с учетом примечаний клиента



Менеджер. Главное окно





Менеджер. История заказов

Заказы

Диапазон: с [] по []

Показать время

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

Поступил	Откуда	Машина	Водитель	Телефон	Время начала	Время окончания	Куда
04.04.2011 23:59:35	рыленкова ул д. 6 п.4	944 Зеленый DEO Lanos	Александр Вячеславович		04.04.2011 23:59:52	05.04.2011 0:16:52	урицкого ул
04.04.2011 23:59:09	попова ул д. 120 п.7	987 серый НИВА 2131	Андрей Александрович		04.04.2011 23:59:22	05.04.2011 0:19:17	рославльский 2-й переул
04.04.2011 23:57:33	пржевальского ул (Шоколад, Кафе) д. 7а	987 темно-синий Ауди 80	Олег Вячеславович		04.04.2011 23:58:38	05.04.2011 0:04:25	рыленкова ул
04.04.2011 23:56:39	большая советская ул (МТС, Административное здание) д. 26/9	987 темно-синий ваз2110	Максим Александрович		04.04.2011 23:56:53	05.04.2011 0:02:41	кирова ул (Мастер-экспресс, Каф) д. 26/9
04.04.2011 23:55:25	ленина площ (молочная отель)		Сергей Александрович		04.04.2011 23:56:01	04.04.2011 23:58:42	маршала еременко ул
04.04.2011 23:55:05	петра алексеева ул д. 8 п.5		Дмитрий Олегович		04.04.2011 23:55:20	05.04.2011 0:05:45	гагарина проспект
04.04.2011 23:54:15	петра алексеева ул д. 5 п.4		Виктор Дмитриевич		04.04.2011 23:54:23	05.04.2011 0:02:44	крупской ул
04.04.2011 23:54:14	нормандия-норман ул д. 22 п.2		Вениамин Павлович		04.04.2011 23:54:18	05.04.2011 0:02:20	крупской ул
04.04.2011 23:53:07	гагарина проспект (Дольче Вита (Dolce Vita), Кафе) д.		Юрий Викторович		04.04.2011 23:54:00	05.04.2011 0:02:42	сит
04.04.2011 23:52:08	багратиона ул (3-д холодильник к проходной)	1041 черный Ауди а6	Сергей Александрович		04.04.2011 23:52:37	05.04.2011 0:05:07	лавочкина ул
04.04.2011 23:50:02	дзержинского ул д. 2а п.1	30 вишневая Ауди	Денис Сергеевич		04.04.2011 23:51:01	05.04.2011 0:01:44	ломоносова ул
04.04.2011 23:48:17	ломоносова ул д. 9 п.2	1003 черный ауди А-6	Дмитрий Александрович		04.04.2011 23:48:30	04.04.2011 23:59:12	строителей проспект
04.04.2011 23:47:19	барклай де толли ул (Двойное солнце, Кафе) д. 7	82 серебристый Ваз 2115	Юрий Юрьевич		04.04.2011 23:48:20	04.04.2011 23:51:56	рыленкова ул
04.04.2011 23:47:16	индустриальная ул (фартуновский ларек) д. 4	160 серебристый Ваз 2115	Дмитрий Олегович		04.04.2011 23:47:27	04.04.2011 23:56:00	маршала соколовского ул
04.04.2011 23:47:13	нормандия-норман ул д. 26 п.1	796 зеленый Крайслер Вояджер	Александр Викторович		04.04.2011 23:47:26	04.04.2011 23:54:33	гарабурды ул
04.04.2011 23:46:04	шевченко ул д. 87 п.ед	919 серый Газ 31105	Алексей Владимирович		04.04.2011 23:46:19	04.04.2011 23:57:27	рыленкова ул/ударников
04.04.2011 23:45:34	маршала соколовского ул д. 16 п.2	1002 синий ваз-калина	Сергей Александрович		04.04.2011 23:46:11	04.04.2011 23:53:20	бакунина ул
04.04.2011 23:45:08	12 лет октября ул д. 7-Г п.1	848 синий Ваз 21099	Сергей Леонидович		04.04.2011 23:45:19	04.04.2011 23:52:14	полана
04.04.2011 23:44:31	краснофлотский 1-й переул д. 17 п.8	233 красный Ваз 2121	Андрей Юрьевич		04.04.2011 23:44:41	04.04.2011 23:54:37	кирова ул
04.04.2011 23:44:05	лавочкина ул д. 54в п.2	459 синий Их ода	Александр Викторович		04.04.2011 23:44:59	04.04.2011 23:52:10	витебское шоссе
04.04.2011 23:41:53	попова ул д. 26 п.1	1025 серебристый Ваз 2110	Юрий Валерьевич		04.04.2011 23:42:04	04.04.2011 23:49:33	попова ул д. 26
04.04.2011 23:41:23	Богородицкое (уд.район)/викторова ул д. 27 п.3	1035 бежевый Ваз 21099	Максим Сергеевич		04.04.2011 23:42:00	05.04.2011 0:12:16	лавочкина ул
04.04.2011 23:39:54	юрьева ул д. 11/12 п.1	788 черный Ваз 2112	Дмитрий Владимирович		04.04.2011 23:40:12	04.04.2011 23:53:28	лавочкина ул
04.04.2011 23:39:33	тевдовского ул д. 20а п.2	867 серо-зеленый Ваз 2114	Вячеслав Викторович		04.04.2011 23:40:11	04.04.2011 23:56:55	наволокова ул
04.04.2011 23:39:25	ипподромная ул д. 17-б п.част	981 серебристый Фольцаген голф	Александр Александрович		04.04.2011 23:40:45	05.04.2011 0:08:15	равского ул
04.04.2011 23:35:23	кирова ул д. 29 п.2	575 зеленый Ваз 2107	Святослав Александрович		04.04.2011 23:35:58	04.04.2011 23:42:56	строителей проспект
04.04.2011 23:35:05	строителей проспект д. 16 п.1	690 синий Газ 3110	Сергей Валерьевич		04.04.2011 23:35:17	04.04.2011 23:40:28	октябрьской революции ул
04.04.2011 23:34:59	больничный переул д. 7 п.1	608 серебристый Лада Калина	Александр Владимирович		04.04.2011 23:35:32	04.04.2011 23:52:01	молодогвардейский переул
04.04.2011 23:33:57	панфилова ул д. 7 п.1	710 металик Ваз 21099	Дмитрий Александрович		04.04.2011 23:34:07	04.04.2011 23:40:27	гагарина проспект

Экспорт в эксель

Экспорт в Excel

Работа с заказами за любой период времени. Возможность найти любую информацию по заказам, с учетом фильтров.



Менеджер. Статистика по операторам

Оператор	Всего заказов	Выполнено	Не выполнено
Анастасия	147	120	27
Евгения	73	73	0
Мария	139	125	14
Лилик	193	178	15
Юлия	116	97	19
Евгения	154	139	15
Евгения	85	82	3
Ирина	196	174	22
Алиса	51	45	6
Яна	123	120	3

Статистика выполнения заказов по операторам, позволяет реализовать сдельную форму оплаты труда.



Менеджер. Работа с водителями

Машины

Водители | Статистика

Водители

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

Позывной	Машина	Госномер	Цвет	ФИО	Телефон	Статус	Баланс	Примечание	FIX	On Line
981	Фольцваген гольф		серебристый			Работает	500		Брать заказы	Брать заказы
982	Audi 100		Серый			Работает	140		Брать заказы	Брать заказы
983	ВАЗ 21099		синий			Работает	75		Брать заказы	Брать заказы
984			красный			Нет денег	-5		Брать заказы	Брать заказы
985			синий	Владимир Игоревич		Работает	20	samsung duos		
986			синий	Семен Петрович		Нет денег	-5			

Добавить... | Изменить... | Удалить

Информация

Заказы | Замечания | Биллинг | Банк водителя

Телефон	Принят	Начат	Закончен	Откуда	Куда	Статус
	12 августа 2010 г. 9:59:15	12 августа 2010 г. 10:04:18	12 августа 2010 г. 10:18:22	крупской ул, овощная база, д.68, кв.	, , д.	Успешно завершен
		12 августа 2010 г. 8:10:54	12 августа 2010 г. 8:35:29	рыленкова ул. , д.32г, кв.2	ново-ленинградская ул, , д.	Успешно завершен
		11 августа 2010 г. 11:41:17	11 августа 2010 г. 12:00:00		еременко, , д.	Успешно завершен
		11 августа 2010 г. 11:28:21	11 августа 2010 г. 11:30:00		толмачева ул, , д.	Успешно завершен
		11 августа 2010 г. 10:43:02	11 августа 2010 г. 10:45:00		шевч-пр строит, , д.	Успешно завершен
		11 августа 2010 г. 10:07:26	11 августа 2010 г. 10:08:00		шевченко ул, , д.	Отменен
		11 августа 2010 г. 9:30:28	11 августа 2010 г. 9:36:26	октябрьской революции ул, , д.23, кв.2	покровка, , д.	Успешно завершен
	11 августа 2010 г. 8:59:27	11 августа 2010 г. 9:00:08	11 августа 2010 г. 9:13:26	маршала конева пр-д, 9:20, д.29, кв.2	дзержинского ул, , д.	Успешно завершен
	11 августа 2010 г. 8:42:25	11 августа 2010 г. 8:46:08	11 августа 2010 г. 8:57:16	кирова ул, , д.29б, кв.3	мари октябрьской ул, , д.	Успешно завершен
	11 августа 2010 г. 8:39:20	11 августа 2010 г. 8:40:51	11 августа 2010 г. 8:44:18	николаева ул, , д.34в, кв.4	обл.детск.б., , д.	Отменен
	11 августа 2010 г. 7:59:05	11 августа 2010 г. 8:00:14	11 августа 2010 г. 8:27:20	попова ул, на 8.20, д.112, кв.4	центр, , д.	Успешно завершен
	9 августа 2010 г. 12:25:08	9 августа 2010 г. 12:27:14	9 августа 2010 г. 13:13:50	кирова ул, физдиспансер, д.29-б, кв.	ново-комендантская ул, , д.	Успешно завершен
	9 августа 2010 г. 12:03:07	9 августа 2010 г. 12:03:44	9 августа 2010 г. 12:15:53	мари октябрьской ул, Олимп, д.14а, кв.	николаева ул, , д.	Успешно завершен
	9 августа 2010 г. 11:26:48	9 августа 2010 г. 11:27:36	9 августа 2010 г. 11:47:47	гагарина проспект, , д.22, кв.ед	энгельса ул, , д.	Успешно завершен
	9 августа 2010 г. 11:20:17	9 августа 2010 г. 11:21:53	9 августа 2010 г. 11:24:44	крупской ул, , д., кв.	багратиона ул, , д.	Отменен

Экспорт в Excel

В системе ведется перечень машин (бортов) и их характеристик, а так же информация по водителям.

По каждой машине ведется список замечаний и жалоб

Банк водителя содержит информацию о всех поступлениях на счет водителя (через терминалы оплаты или через кассу), а так же денежные штрафы и поощрения водителя.

Всю информацию можно выгрузить в Excel.

Биллинг содержит информацию о списании денег со счета водителя за выполнение заказов (с учетом тарифов).

По каждой машине содержится история выполнения всех заказов.



Менеджер. Статистика выполнения заказов водителями

Машины

Водители | Статистика

Диапазон
С [] по []

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

Позывной	ФИО	Тариф	Заказов
861	Анатолий Александрович	Базовый	52
987	Андрей Александрович	Базовый	50
762	Александр		45
337	Александр		44
1054	Александр		42
579	Денис Б		42
742	Геннадий		37
1009	Виктор		34
848	Сергей		34
282	Владимир		34
767	Игорь Валереевич	Базовый	32
887	Андрей Васильевич	Базовый	31
459	Александр Викторович	Базовый	31
382	Олег Вячеславович	Базовый	31
818	Максим Викторович	Базовый	30
804	Виктор Владимирович	Базовый	30
684	Николай Александрович	Базовый	30
1013	Гурам Геннадьевич	Базовый	29
188	Дмитрий Васильевич	Базовый	29
919	Алексей Владимирович	Базовый	28
820	Сергей Александрович	Базовый	28

Информация по выполнению заказов водителями за указанный промежуток времени позволит вам найти наиболее ответственных водителей и наоборот.



Менеджер. Обработка замечаний

Замечания

Опции отображения

Статус: Открыта С: [] по: [] Телефон: [] Показать

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

Номер	Тип	Кратко	На ком	Телефон	Статус
280	Проблема с водителем	Водитель "слопался"	Служебный		Открыт
279	Проблема с водителем	Водитель "слопался"	Служебный		Открыт
278	Проблема с водителем	Водитель "слопался"	Служебный		Открыт
277	Проблема с водителем	Водитель "слопался"	Служебный		Открыт
276	Проблема с водителем	Водитель "слопался"	Служебный		Открыт
275	Проблема с водителем	Водитель "слопался"	Служебный		Открыт
274	Проблема с заказом		Служебный		Открыт
273	Проблема с водителем	Водитель "слопался"	Служебный		Открыт
272	Проблема с заказом		Служебный		Открыт
271	Проблема с водителем	Водитель "слопался"	Служебный		Открыт
270	Проблема с водителем	Водитель "слопался"	Служебный		Открыт

Добавить... Изменить...

Каждое замечание, зарегистрированное в системе будет обработано менеджером.

Редактирование замечания

Номер: 291 Время регистрации: 06.04.2011 10:50:30

Оператор: Васильева Анастасия

Тип: Проблема с водителем

Заголовок: Отказался от заказа

Телефон: 89156302723 Время задачи: 6 апреля 2011 г. 10:50:31

Клиент: Сергей

На кого: Служебный

Статус: Открыта

Описание проблемы: Отказался везти багаж 4 мешка

Заказ: 06.04.2011 10:44:15 174 Ваз 2112 г/н 965 серебристый

От: крупской ул К: тучачевского ул

Тел.: 89043678010 [Выбрать...]

Водитель (машина):

Машина: 174 Ваз 2112 г/н 965 серебристый

Водитель: Одерикин Вячеслав Алексеевич

Телефон: 89206646966

[Сохранить] [Отмена]



Менеджер. Настройка автоматического определения стоимости поездки

Зоны

Зоны | Зависимые зоны | Удаленные районы | Цены по зонам | Цены для удаленных районов

Служба: [выпадающий список]

Экспорт в Excel

Центр	Колхозка	Колодня	Сортировка	Покровка	Автозаводская	Печерск	3 Дороги	Лавочкина	КирГаг
Покровка									
Автозаводская									
Печерск									
3 Дороги									
Лавочкина									
КирГаг									
МедГородок									
Киселевка									
РТС									
Кр.Бор									
Гнездово									

В системе для каждой службы такси можно указывать цены между районами города, а так же цены до удаленных районов.

Зоны

Зоны | Зависимые зоны | Удаленные районы | Цены по зонам | Цены для удаленных районов

Служба: [выпадающий список]

Удаленный район: Катень [выпадающий список]

Стоимость поездки: [input type="text" value="0"]

Название	Цена
Центр	
Колхозка	
Колодня	
Сортировка	
Покровка	
Автозаводская	
Печерск	
3 Дороги	
Лавочкина	
КирГаг	
МедГородок	
Киселевка	
РТС	
Кр.Бор	
Гнездово	
Багратиона	
Шевченко	

Цена поездки до удаленных районов, деревень и городов может быть установлена в зависимости от зоны, от куда едут клиенты.



Менеджер. Гибкая настройка тарифов

В системе Вы можете вести ряд тарифов для работы с водителями, определяя особенности работы с каждой группой водителей.

Вы можете назначать различные стоимости выполнения заказов, в зависимости от дня недели и диапазона времени.

Вы можете назначать различные стоимости выполнения заказов, в зависимости от дня недели и диапазона времени.

Название	Стоимость (по умолчанию)
Бесплатный	0
5 рублей	5
Базовый	15

День	Начало	Окончание	Цена
Понедельник	05:00:00	20:00:00	17



Менеджер. Гибкая настройка служб такси

Сервисы

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке.

Название	Телефоны	Сокращение
FIX	208080	FIX
OnLine	404040	OL

Добавить... Изменить... Удалить

Одна система может обслуживать несколько служб.

Вы можете настраивать целый ряд параметров, специфичный для данной службы, такие как тексты автоматических оповещений клиентов и водителей, какую информацию может видеть водитель в карточке заказа и тд.

Информация по сервису

Основные данные

Название: FIX

Код города: []

Телефон: 208080

Сокращение: FIX

Стоимость (по умолчанию): 0

Примечание для водителя в карточке заказа: []

Пересылаемое водителю примечание (помимо карточки заказа): едут <Zakaz.AddTo>. Цена: <Zakaz.Sum>р.

Примечание для клиента в карточке заказа: []

Доступ к предварительным заказам за (мин): 20

Кол-во повторной отправки заказа при отказе водителями: 3

Действия, когда выбран автомобиль

- Информирование клиента по телефону
- Отправить клиенту SMS с текстом: К Вам подъедет: <Car.Mark> цвет <Car.Color> №<Car.GosNum> через <Zakaz.Minutes> минут.

Действия, когда водитель подъехал к клиенту

- Информирование клиента по телефону
- Отправить клиенту SMS с текстом: Машина подана, выходите. Стоимость поездки <Zakaz.Sum> рублей.

Действия, когда водитель подъехал к клиенту

- Информирование клиента по телефону
- Отправить клиенту SMS с текстом: Здравствуйте, служба такси. Если стоимость поездки превысила <Zakaz.Sum> рублей, сообщите нам и мы вернем Вам деньги.

Водитель приехал раньше срока

Отправка сообщения, если водитель приехал раньше на (мин): 6

Вы приехали на <Min> минут раньше указанного вами срока <Zakaz.Minutes> мин. Старайтесь указывать точное время подъезда.

Водитель приехал позже срока

Отправка сообщения, если водитель приехал позже на (мин): 4

Вы приехали на <Min> минут после указанного вами срока в <Zakaz.Minutes> мин. Старайтесь указывать точное время подъезда.

Сохранить Отменить



Менеджер. Статистика

Статистика

Диапазон
С [] по []
 Общая
 По заказам
 По часам
 По месяцам
 По дням
Служба []
Показать

Столбцы
 Всего машин
 Свободных
 В процессе
 Заказов в среднем
 Ожидают
 Среднее время ожидания
 Машин без стоянок
 Машин без денег
 Машин уволено
 Машин на заказах
 Заказов выполняется
 Машин в зоне заказов
 Машин в близкой зоне

Поместите сюда поля фильтра Показывать подписи Экспорт в Excel

Поместите сюда поля столбцов:

Дата	Итого	Всего машин	Свободных	Заказов	Среднее врем...	Уволенных ма...	Машин без денег	Машин без сто...	Машин в близк...
01.04.2011									
02.04.2011									
03.04.2011									
04.04.2011									
05.04.2011									

Вы можете получать произвольную статистику по целому ряду параметров, строить диаграммы и выгружать результаты анализа в Excel. Вы сами выбираете за какой промежуток времени, с какой дискретностью получить статистику, параметры, которые необходимо учитывать и т.п.

Дата	Итого Всего машин	Итого Заказов
01.04.2011	75	20
02.04.2011	78	23
03.04.2011	65	20
04.04.2011	50	15
05.04.2011	42	12



Менеджер. Статистика по звонкам

Статистика звонков

Диапазон
С [] по []
 Показать время

Общая Подробная

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

Экспорт в Excel

Начат	Откуда	Куда	Оператор	Отвечен	Время IVR	Время разговора с операт...	Причина завершения	Служба
05.04.2011 16:15:55	[]	208080	op3	Да	00:06	00:44	Абонент положил трубку	FIX
05.04.2011 16:15:17	[]	404040	op3	Да	00:03	00:18	Абонент положил трубку	OnLine
05.04.2011 16:13:38	[]	404040	op3	Да	00:05	00:16	Абонент положил трубку	OnLine
05.04.2011 16:13:03	[]	404040	op3	Да	00:03	0	Неизвестная причина	OnLine
05.04.2011 16:12:28	[]	404040	op3	Да	00:05	00:21	Абонент положил трубку	OnLine
							нт положил трубку	FIX
							нт положил трубку	OnLine
							нт положил трубку	OnLine
							нт положил трубку	FIX
							нт положил трубку	OnLine
							нт положил трубку	OnLine
							нт положил трубку	FIX
							нт положил трубку	OnLine

Подробная статистика по звонкам поможет Вам анализировать каждый звонок

Статистика звонков

Диапазон
С [] по []

Телефон Все [] По часам [] По дням [x] По месяцам []

Показать время

Общая Подробная

Столбцы
 Отвечено Не отвечено

Подписи

Дата	Отвечено	Не отвечено
01.04	~2000	~100
02.04	~2400	~150
03.04	~2000	~100
04.04	~1600	~50
05.04	~800	~50

Общая статистика по звонкам за период позволит контролировать все пропущенные звонки и расследовать их причину.



Спасибо за внимание!

ООО «Контакт 24», тел.: +7 (499) 502-04-81, +7 (4812) 40-24-00, e-mail: info@contact-24.ru, www.contact-24.ru

