Автопилот

Автоматизированная диспетчерская служба такси

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

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

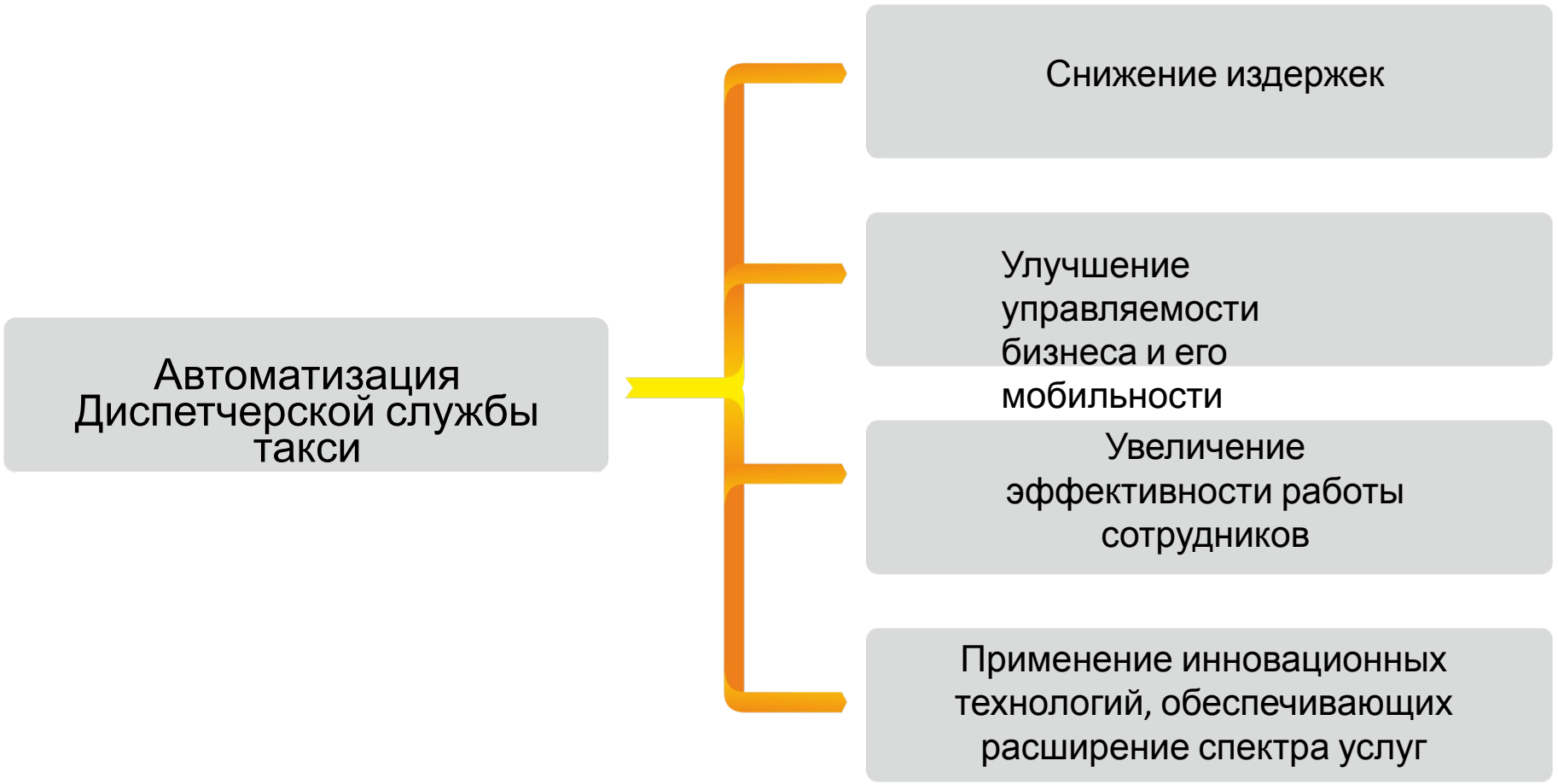
- Рынок такси в России характеризуется высокой конкуренцией

- Тем не менее, в большинстве случаев, рынок не освоен полностью

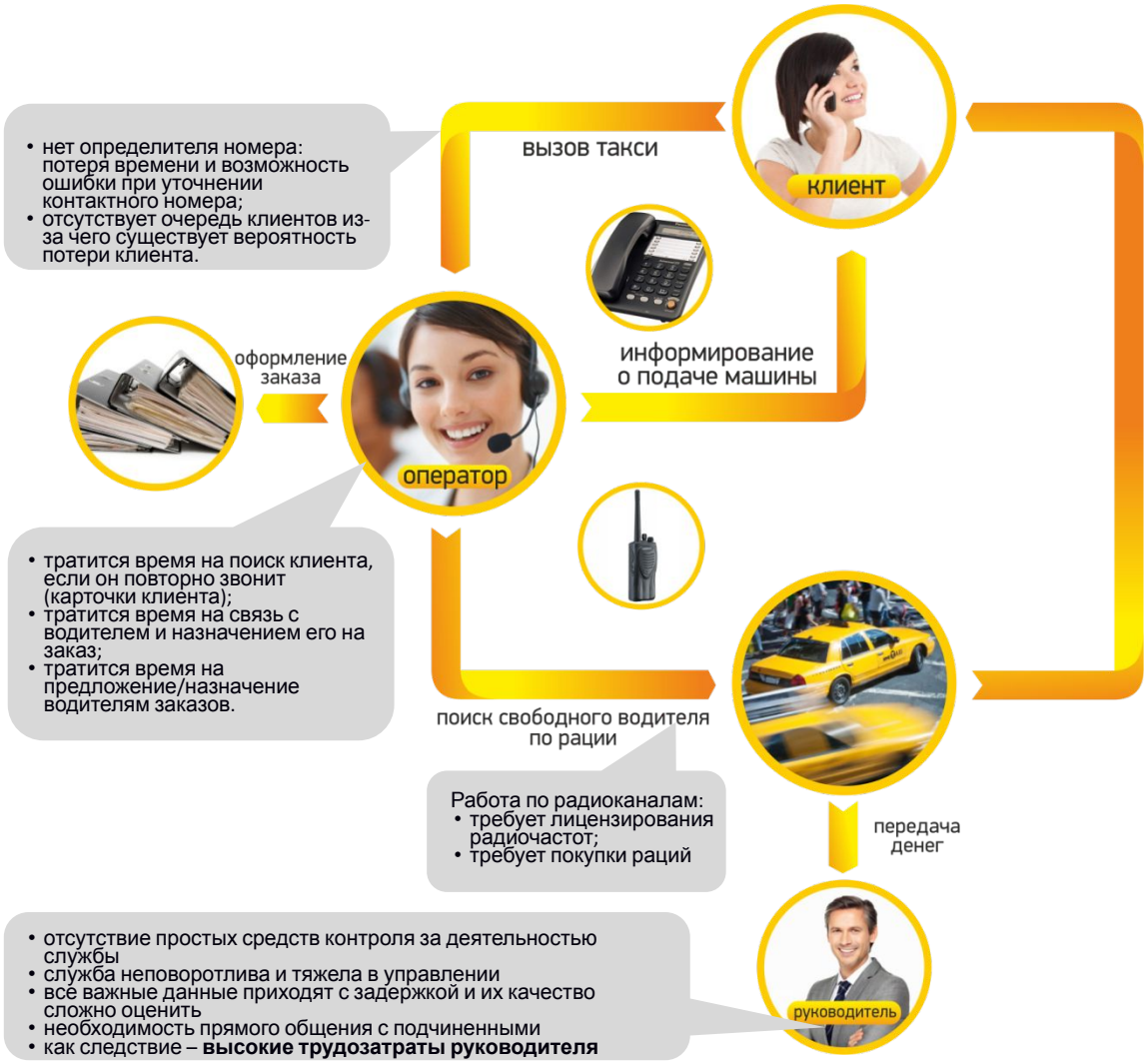
- В погоне за клиентом и завоеванием крупного сегмента рынка, службы
  такси вынуждены повышать свою конкурентоспособность

- 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

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

Работа типовой диспетчерской службы

Использование сервера АТС Oktell:
- отображение очереди звонков на линии, выбор свободного оператора;
- удержание клиентов (проигрывание музыки/новостей/информации/голосовое 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.

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

Автопилот

РМ 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).

РМ 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

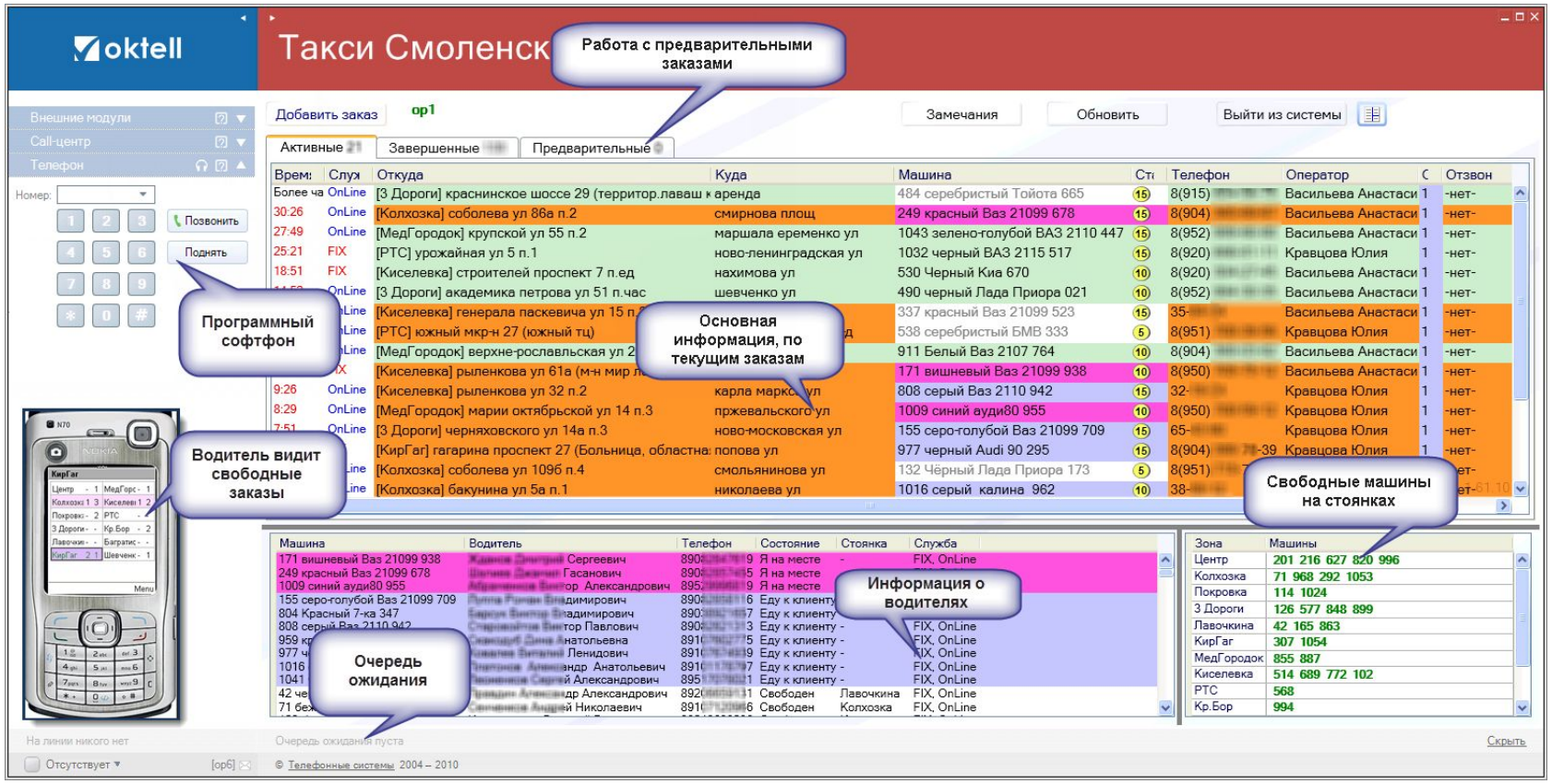
•Осуществляется переход на новые технологии, характеризующиеся низкой себестоимостью применения, высокой эффективностью и широкими возможностями по масштабированию службы

•Руководитель освобождается от выполнения рутинных операций и может заняться действительно важными задачами развития службы

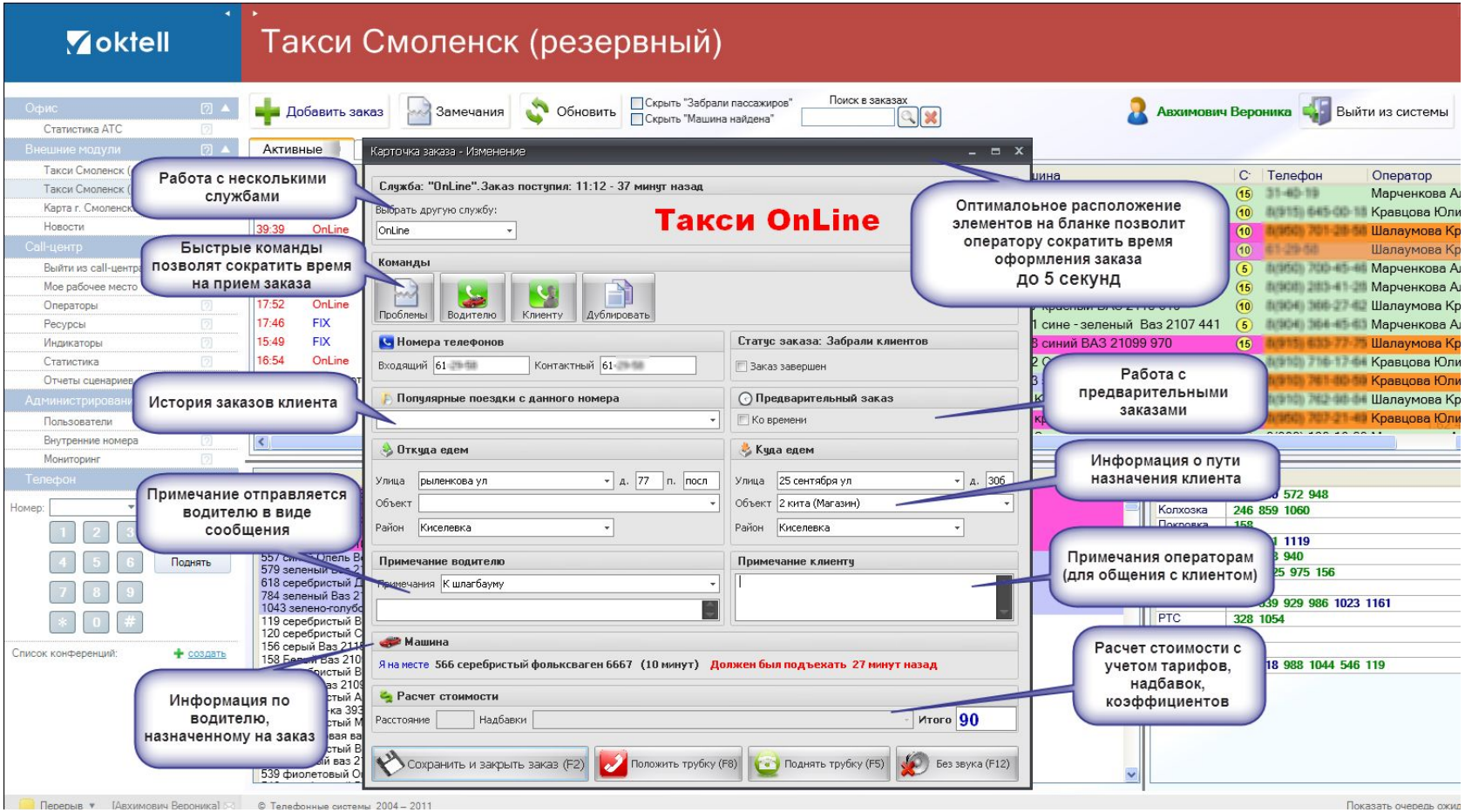
Не верите? Сравним эффективность?

№ 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

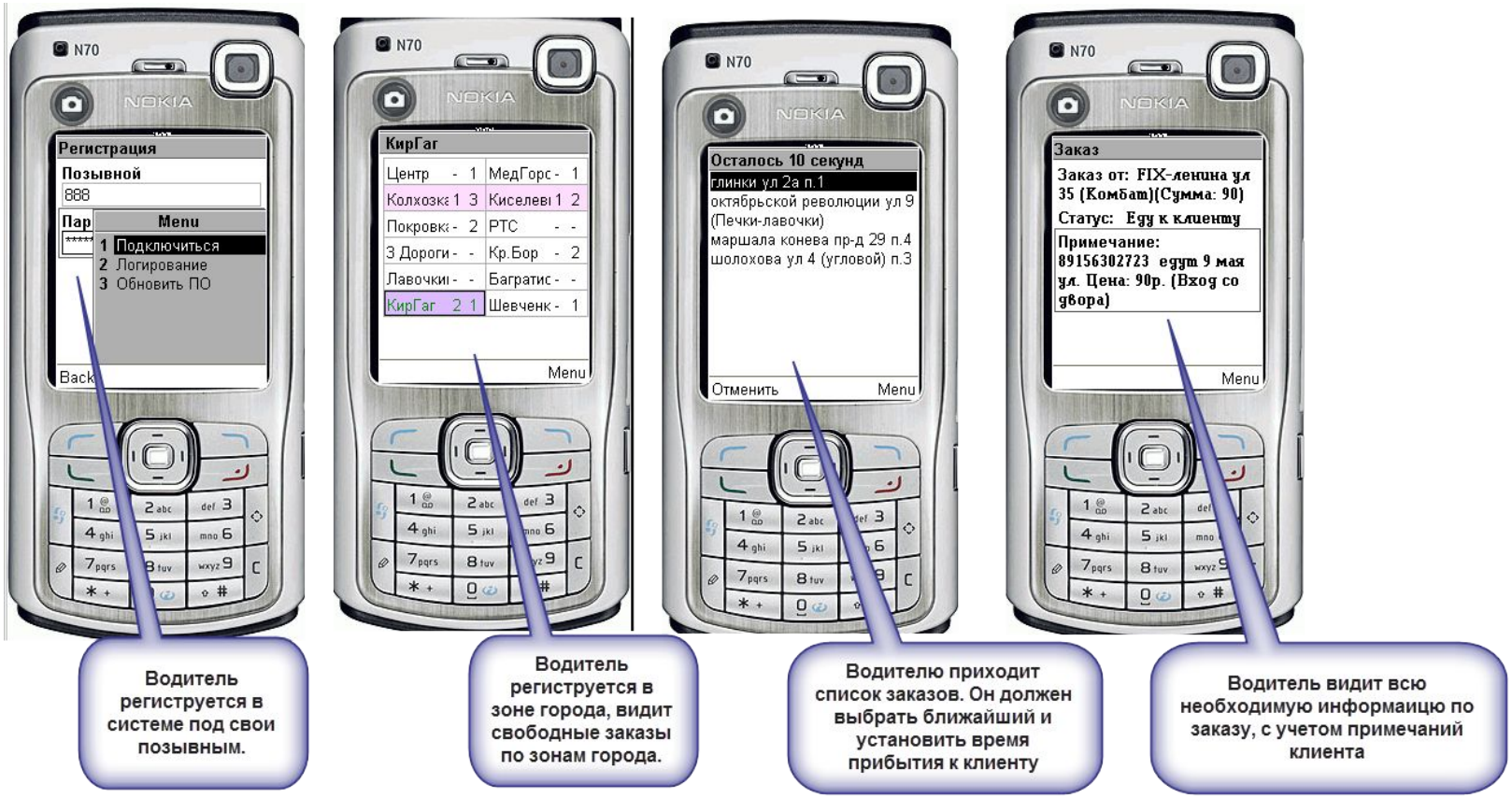
Оператор. Главное окно



Оператор. Карточка заказа



Приложение для водителей



Водитель регистрируется в системе под свои позывным.

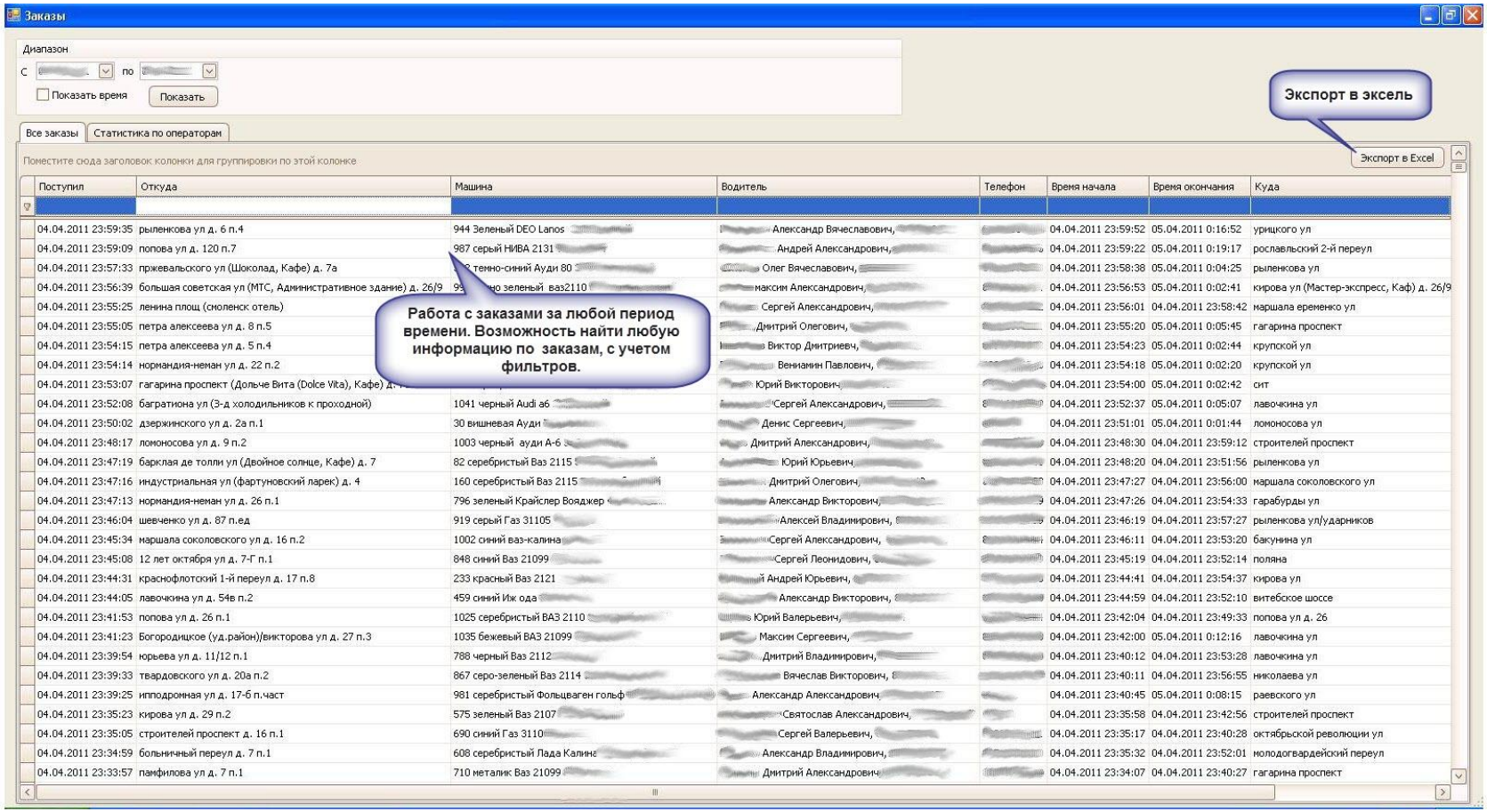
Водитель регистрируется в зоне города, видит свободные заказы по зонам города.

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

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

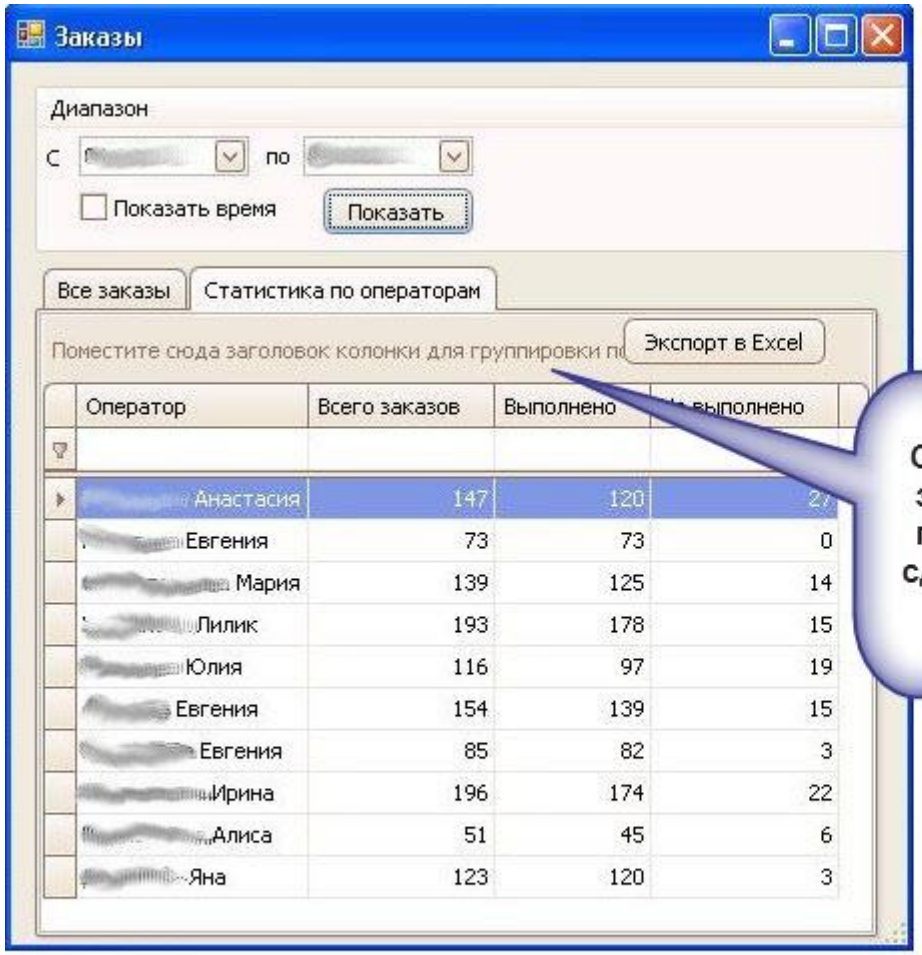
Менеджер. Главное окно

Менеджер. История заказов



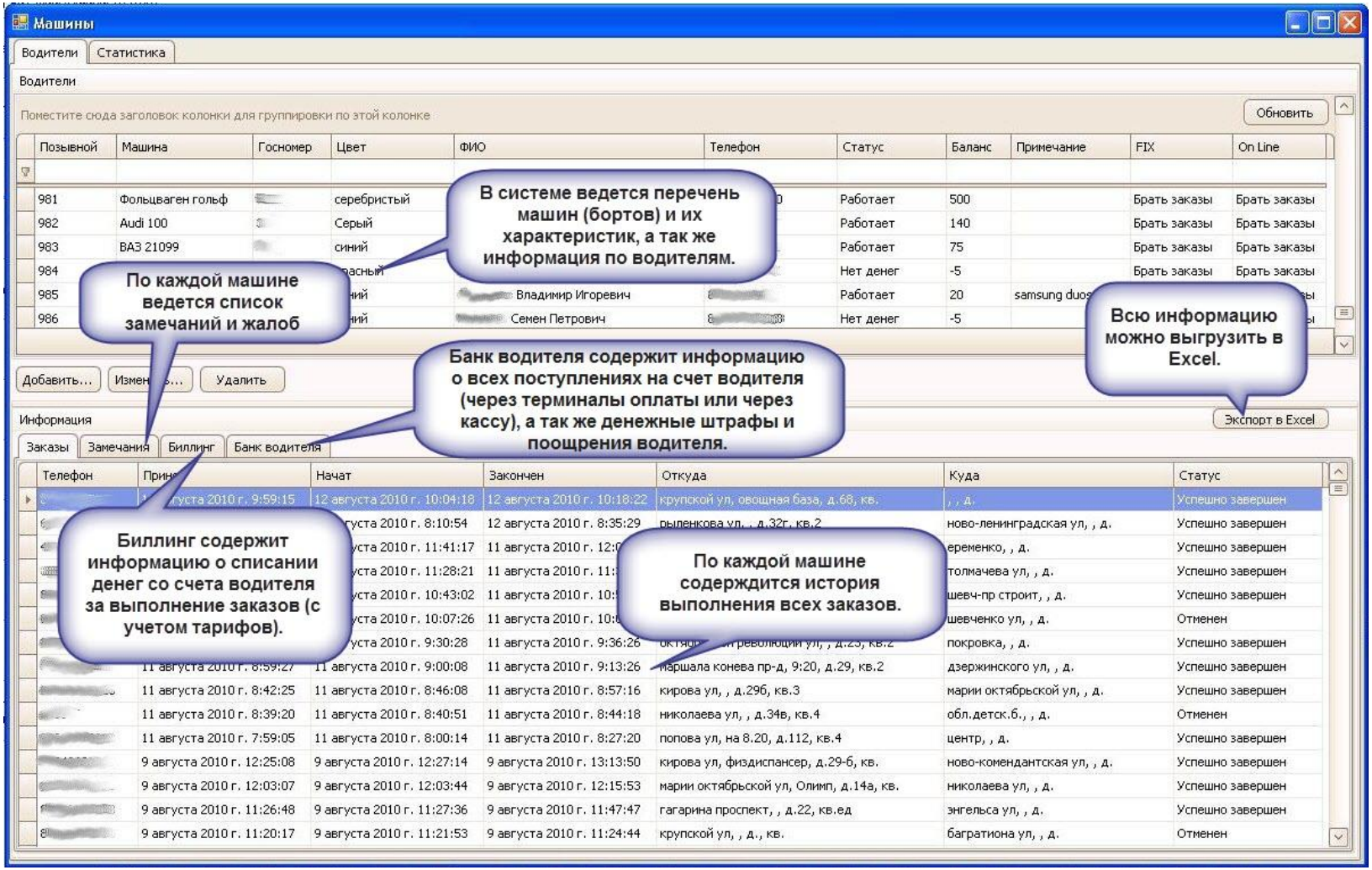
Поступил	Откуда	Машина	Водитель	Телефон	Время начала	Время окончания	Куда
04.04.2011 23:59:35	рыленкова ул д. 6 п.4	944 Зеленый DEO Lanos	Александр Вячеславович,		04.04.2011 23:59:52	05.04.2011 0:16:52	урицкого ул
04.04.2011 23:59:09	попова ул д. 120 п.7	987 серый НИВА 2131	Андрей Александрович,		04.04.2011 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	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	зеленый 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 (смоленск 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 Дмитриевч,		04.04.2011 23:54:23	05.04.2011 0:02:44	крупской ул
04.04.2011 23:54:14	нормандия-неман 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 холодильников к проходной)	1041 черный Audi a6	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	барклая 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-неман 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	поляна
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 Иж 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	твардовского ул д. 20а п.2	867 серо-зеленый Ваз 2114	Вячеслав Викторович,		04.04.2011 23:40:11	04.04.2011 23:56:55	николаева ул
04.04.2011 23:39:25	ипподромная ул д. 17-б п.част	981 серебристый Фольцваген гольф	Александр Александрович,		04.04.2011 23:40:45	05.04.2011 0:08:15	раевского 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	памфилова 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

Менеджер. Статистика по операторам

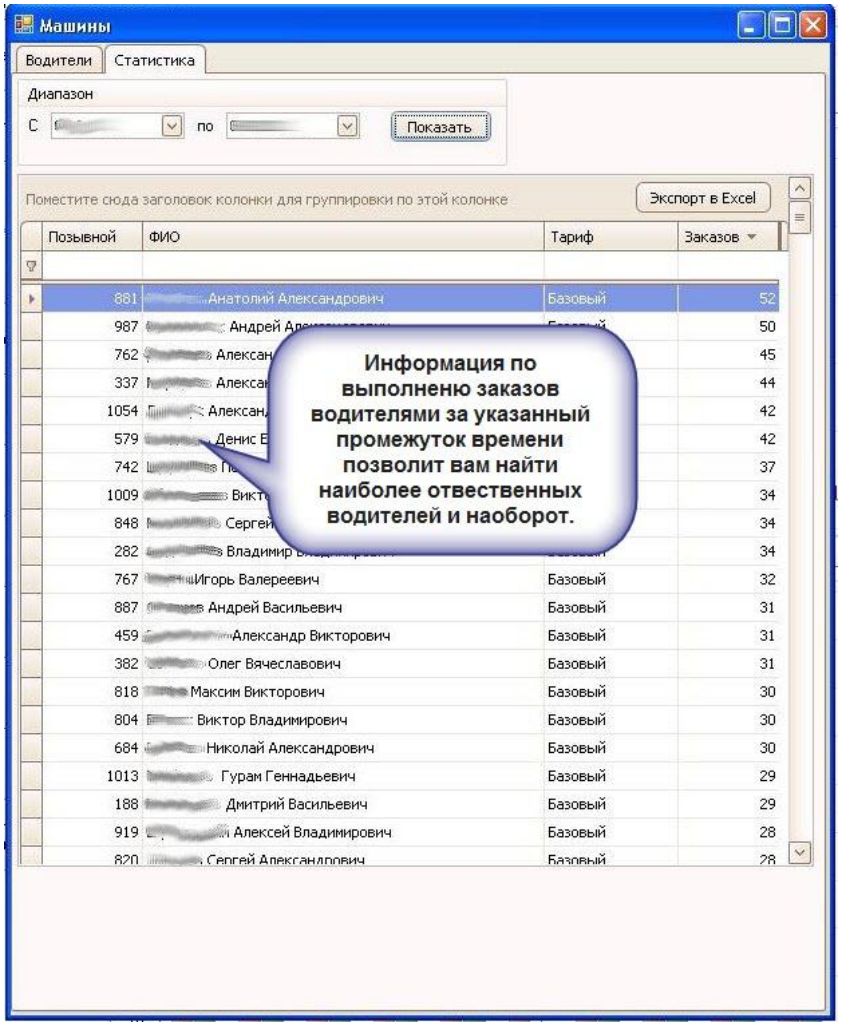


Статистика выполнения заказов по операторам, позволяет реализовать сдельную форму оплаты труда.

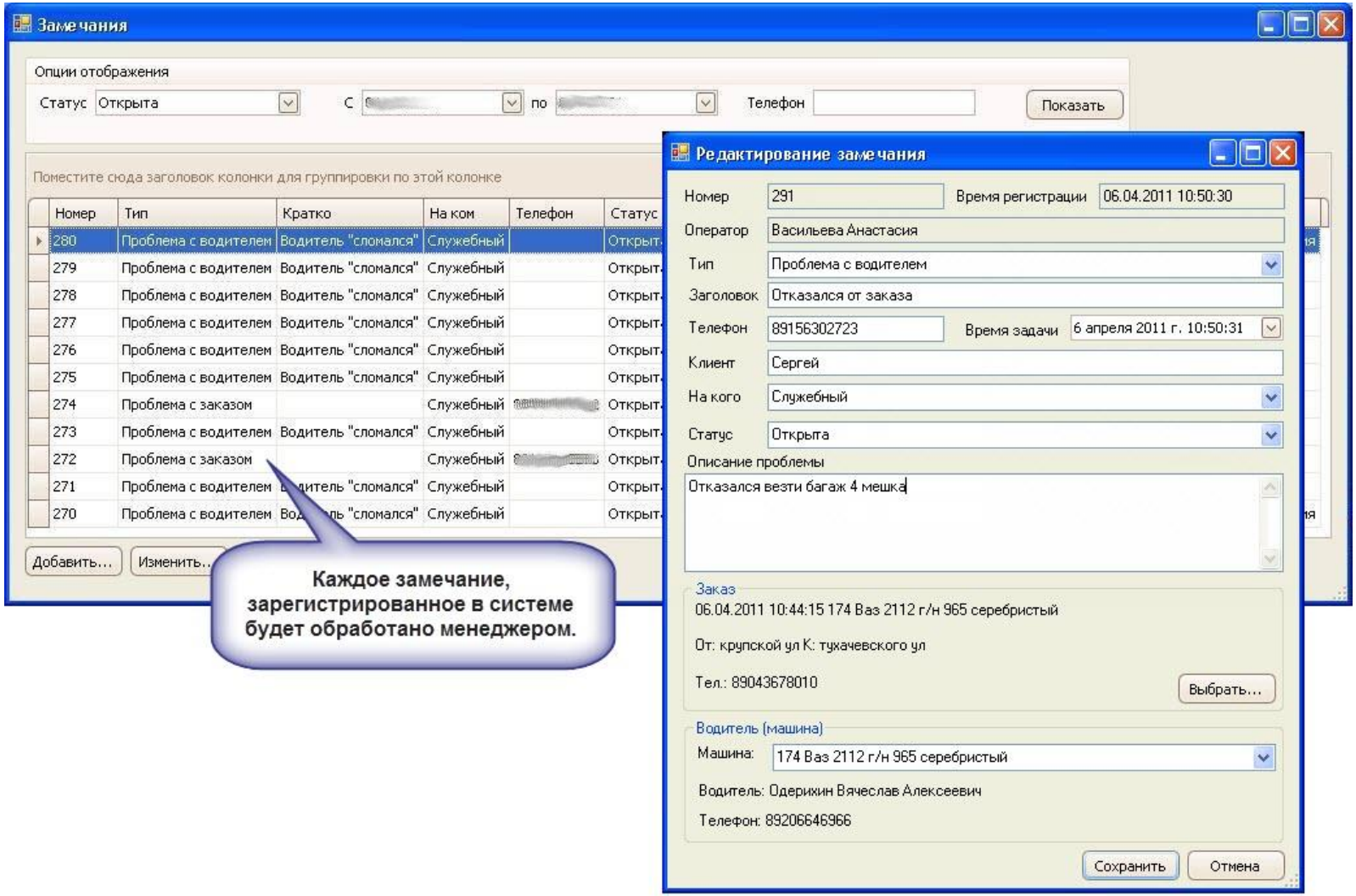
Менеджер. Работа с водителями



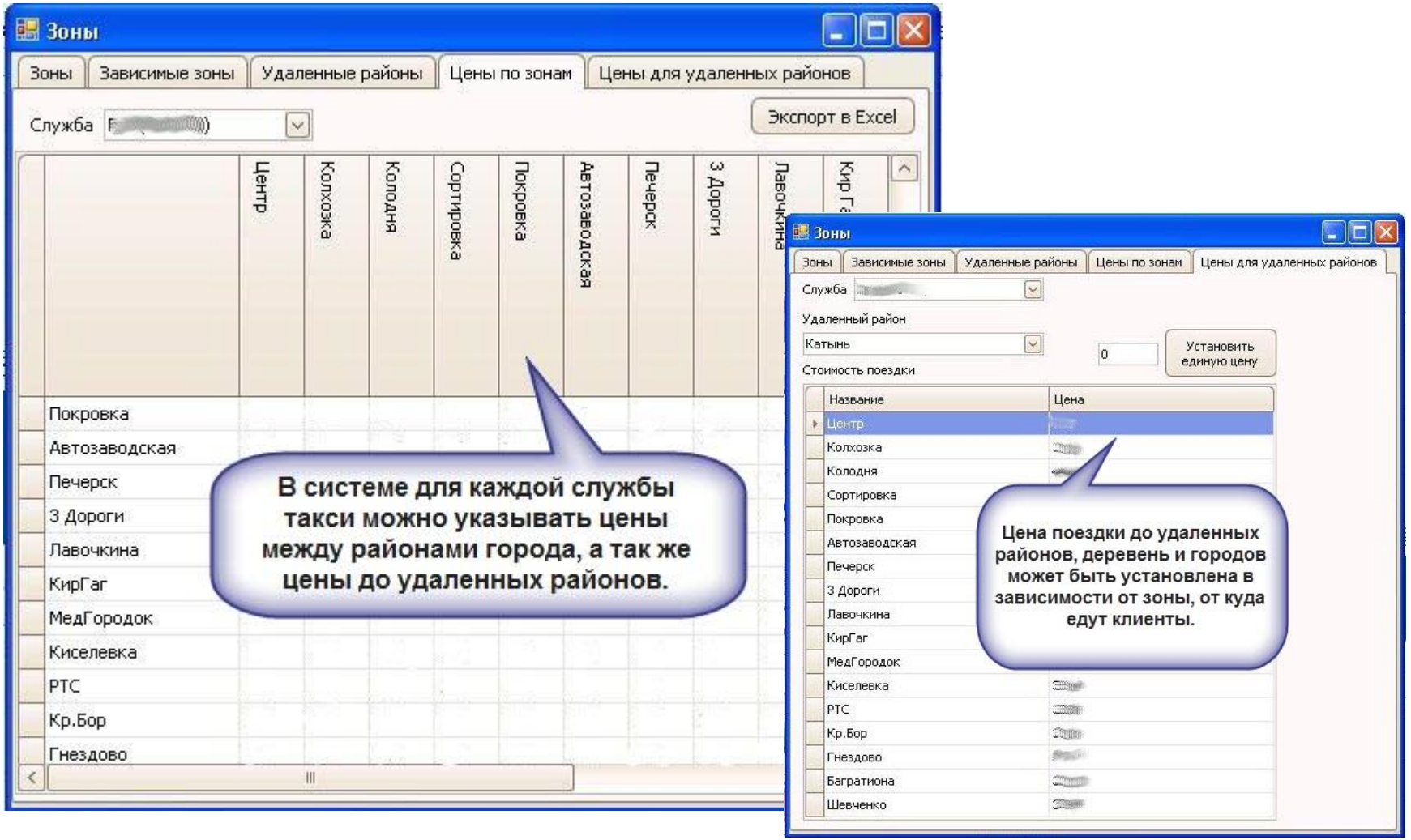
Менеджер. Статистика выполнения заказов водителями



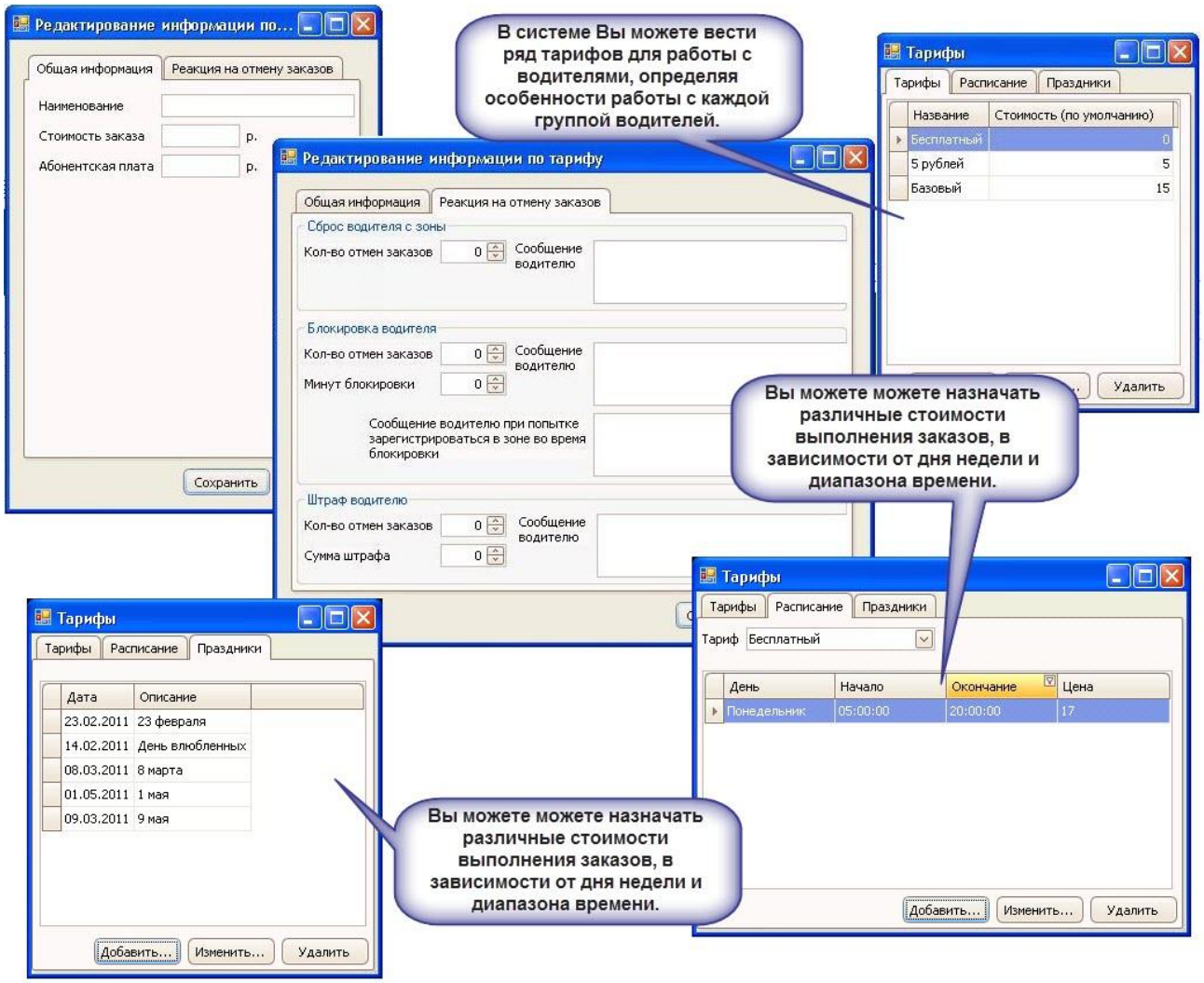
Менеджер. Обработка замечаний



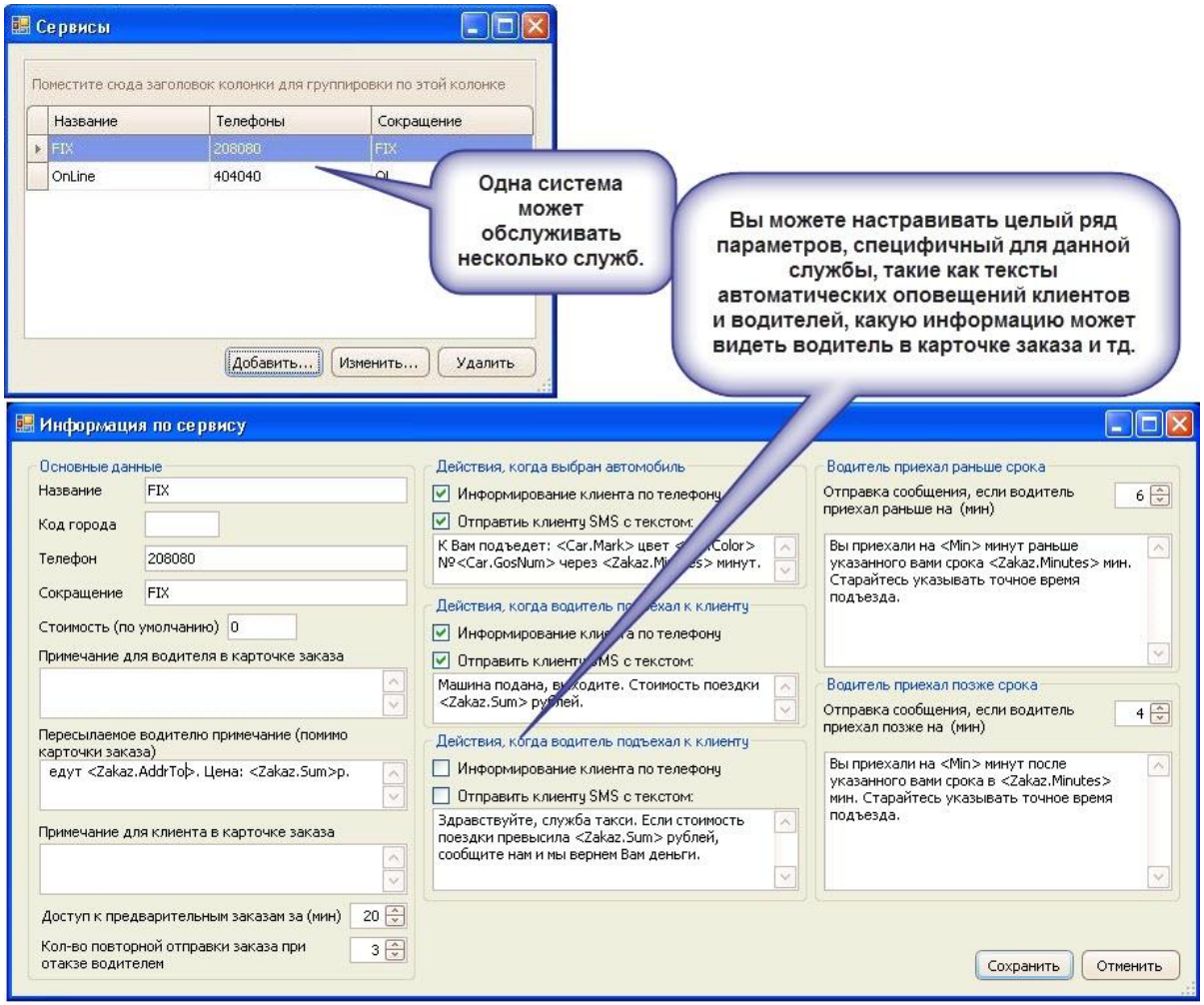
Менеджер. Настройка автоматического определения стоимости поездки



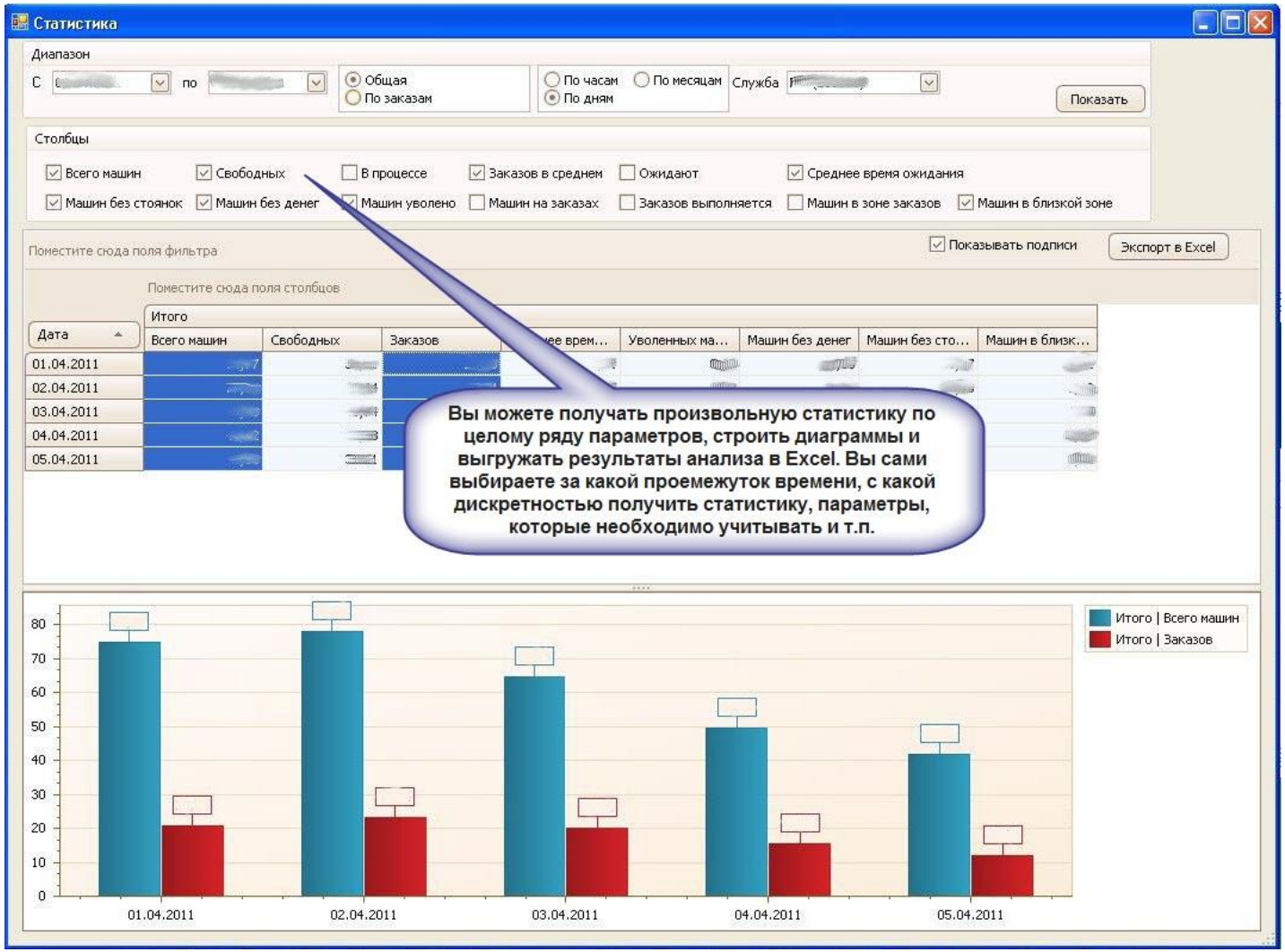
Менеджер. Гибкая настройка тарифов



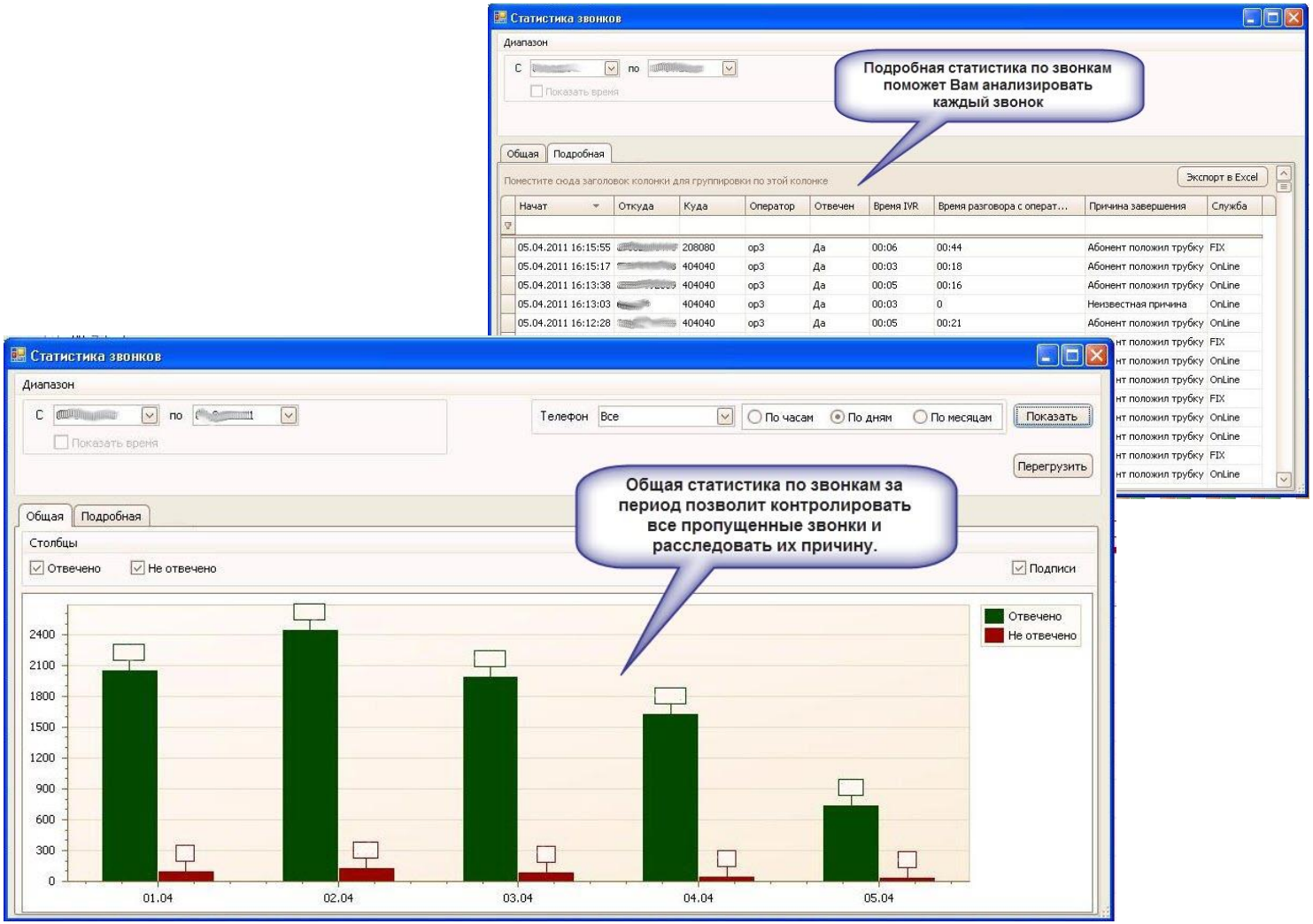
Менеджер. Гибкая настройка служб такси



Менеджер. Статистика



Менеджер. Статистика по звонкам



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