

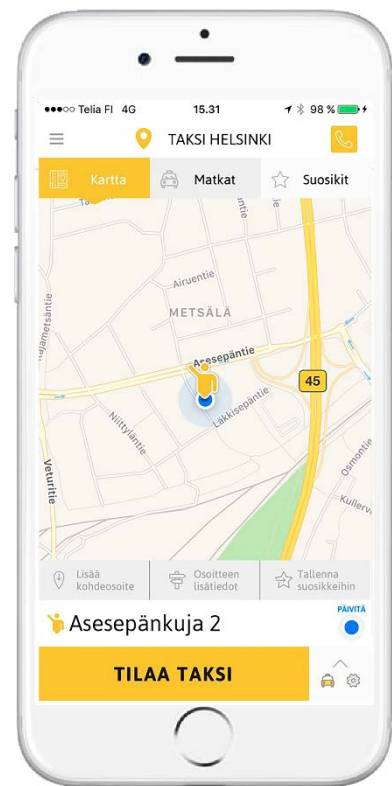
Taksi Helsinki -sovellus

Taksi Helsinki –mobiilisovellus on ollut asiakkaiden käytössä jo hyvän aikaa. Matkamäärien kasvassa on tärkeää, että tarjontaa on riittävästi. Jos sinulla ei vielä ole TH –attribuuttia, lue ohjeet TH-laskutuskyytien ajamiseen ja ilmoittaudu soittamalla taksikeskukseen tai sähköpostilla

esimiehet@taksihelsinki.fi

TH-attribuutin saa vain kuljettaja, jolla on voimassa oleva LA-attribuutti (laatu).

Taksi Helsinki -sovellus on ladattavissa iPhone-, Android- ja Windows-alustoille. Sovellus on korvannut vanhan TaksiMobiPro-sovelluksen ja sovelluskaupoista löytyy vain Taksi Helsinki –sovellus.



Sovellus

Taksi Helsinki -sovellus paikantaa asiakkaan. Asiakkaalle näytetään arvio tilauspaikan taksien saatavuudesta (vihreä, keltainen, punainen). Arvio perustuu lähialueella vapaana olevien, laskutuskyytejä ajavien taksien määrään.

Asiakas voi halutessaan myös itse kirjoittaa tilausosoitteen. Kyytiä tilatessa asiakas voi valita mieleisensä autotyypin (tilataksi, farmari, ”henkilöauto”), sekä kirjoittaa matkan päämäärän. Päämäärätieto toimitetaan myös kuljettajalle tilauksen mukana.

Lisäpalveluna asiakas voi autotyypin lisäksi tilata myös englanninkielisen kuljettajan, lemmikkejä kyyditsevän taksin, Premium-taksin, Seniori-palvelun sekä pakettikuljetuksen. Nämäkin lisäpalvelut näkyvät kuljettajalle tilauksessa.

Tilauksen hyväksymisen jälkeen asiakas näkee taksin arvioidun saapumisajan, ja auton lähestymistä voi seurata myös kartalta. Asiakkaalla on mahdollisuus soittaa auton ns. keikkaluuriin. Kyydin päätyttyä asiakas voi arvostella palvelun.

Tilaus etenee internetyhteyttä käyttäen suoraan välitysjärjestelmäämme ja tilaaminen on asiakkaalle ilmaista. Rekisteröityminen palveluun tapahtuu joko puhelinnumerolla tai rekisteröimällä maksukortin tiedot sovellukseen.

(Windows-puhelin: Jos asiakas ei rekisteröi luottokorttia palveluun, sovellus lähettää tilauksen tekstiviestitilauksella, hinta 2,50 euroa).

Taksimatkan maksu veloitetaan asiakkaan palveluun syöttämältä luottokortilta, mikäli hän on näin autoa tilatessaan valinnut. Laskutuksen hoitaa Taksi Helsinki, joka tilittää maksut

taksiyritykselle noin kahden viikon käsittelyajan puitteissa samalla tavalla kuin muissa laskutuskyydeissä (esim. Kela). Asiakkaalle toimitetaan kuitti matkasta sähköpostilla Taksi Helsingin toimesta. Taksiyrityksen osalta ainoa välttämätön tehtävä onkin huolehtia siitä, että kuljettaja osaa tehdä kyydin päätteeksi mittarin maksusta yhtiölaskutuksen.

Asiakas voi perua tekemänsä tilauksen siihen asti, kunnes taksi on saapunut nouto-osoitteeseen, painamalla "Peru tilaus"-painiketta sovelluksen näytöstä.

Tilaus

Taksin tilauspäätteeseen tilaus tulee samoin kuin muut tilaukset. Kyytien laskuttaminen on erittäin helppoa ja nopeaa, mutta muutama perusasia on hallittava.

Tilauksen mukana on aina taksin tilaajan nimi ja puhelinnumero.

Kuljettajan on erittäin tärkeää varmistua siitä, että oikea asiakas tulee kyytiin.

Tilaajan nimi on kysyttävä aina, ja verrattava sitä tilaustiedoissa mainittuun. On kohteliaampaa kysyä, millä nimellä kyyti on tilattu, kuin suoraan, että mikä on kyytiin pyrkivän henkilön nimi. Asiakas kuitenkin itse mainitsee nimen, ei kuljettaja. Tällä vältetään väärinkäsitykset. Monesti asiakkailla on tapana vastata kysymykseen "kyllä", vaikka eivät olisi aivan varmoja mitä kuljettaja kysyykään. Taksi on tilattu, ja taksi on tullut –kyytiin vaan. Näin ei voi toimia etenkin laskutuskyydeissä, eikä muutenkaan kyydeissä joissa on asiakkaan nimi mainittuna. Oman nimensä muistavat kaikki, toisin kuin esim. tilauksen numeron.

Taksi Helsinki -sovellusasiakas voi tilata ja maksaa taksimatkan, vaikka kyytiin tulisikin joku muu. Kuljettajan pitää tällöinkin varmistua tilanteesta tilaajalle soittamalla, jos kyytiin pyrkivältä ei voida varmistaa, että hän on oikea asiakas. Tilaaajalla on puhelimessaan näkyvissä myös tilauksen kuitanneen taksin kattokuvun numero.

Keikkaluuriin on vastattava myös kyydin kuittaamisen jälkeen. Asiakas voi soittaa esim. olevansa sittenkin hieman eri paikassa kuin mihin taksin tilasi.

Tilaustyypit ja maksutavat

1. Jos asiakas on kyytiä tilatessaan valinnut maksutavaksi luottokorttilaskutuksen

tilauksen ajoselvitys on muotoa:

Asiakas: Arto Asiakas
Puh: +358401234567
Ei Makseta Autossa
Tee Yhtiölaskutus:
(51e / Y-la)
Kuitti Toimitetaan Sähköisesti

Kuljettajan on laskutuskyydissä osattava matkan päätteeksi kirjata taksamittarin näyttämä summa yhtiölaskutuksena mittariin.

Asiakas ei maksa autossa mitään, eikä hänelle anneta matkasta kuittia, ellei hän sitä erikseen pyydä. Asiakkaalta ei myöskään pyydetä allekirjoitusta mihinkään, vaan hän voi poistua autosta vapaasti.

Yhtiölaskutus tehdään seuraavasti:

Semel: taksamittari kassalle, syötetään yhtiölaskutuksen koodi 51E, jonka jälkeen kaikkiin lisäkysymyksiin vastaukseksi pelkkä E. Asiakkaan kuitin voi tarvittaessa tulostaa normaaliin tapaan (K) tai vapauttaa mittarin (V).

MegTax: normaali maksumenettely, valitaan maksutavaksi yhtiölaskutus (pikavalinta Y-LA). Tulostuu vain yksi kuitti, joka jää kuljettajalle. Asiakkaalle voi tarvittaessa tulostaa kuitin valitsemalla Raportit -valikosta Kuittikopion.

Huomio! Asiakas voi ja saa halutessaan muuttaa maksutapaa vielä autossa (esim. käteisellä), vaikka olisikin valinnut tilatessaan luottokorttilaskutuksen. Tällöin maksu suoritetaan täysin normaaleja mittaritoimintoja käyttäen ja asiakkaalle annetaan kuitti suoritetusta maksusta.

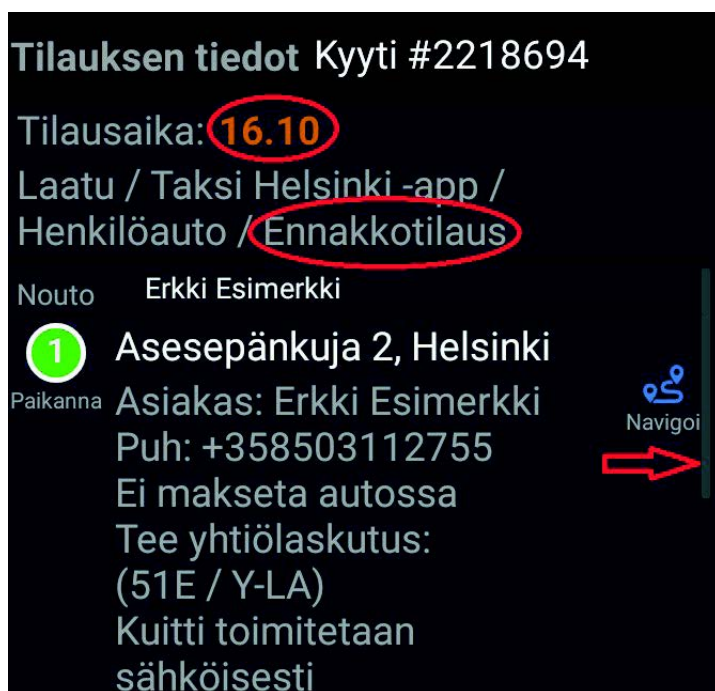
2. Jos asiakas onkin tilatessaan valinnut maksutavaksi ”maksu autossa, tilauksen tiedoissa lukee: KYyti MAKSETAAN AUTOSSA

Kuljettaja rahastaa tässä tapauksessa asiakkaan tavanomaiseen tapaan kyydin päätyttyä asiakkaan haluamalla maksutavalla. Yhtiölaskutusta ei tehdä.

Ennakkotilaus

Taksi Helsinki -sovelluksella pystyy tekemään myös ennakkotilauksia! Asiakas voi halutessaan myös lisätä kalenteriinsa muistutuksen ennakon ajankohdasta ja saa lisäksi puhelimeensa vahvistusilmoituksen, kun auto on kuitannut tilauksen. Tämän jälkeen hän voi seurata auton saapumista kartalta.

Kun hyväksytte minkä tahansa tilauksen, tarkastakaa attribuutit ja tilausaika. Tarkastakaa myös tilauksen kohdeosoite. Jos tilauksessa on paljon tekstiä, näette ruudun alapuolelle jääneet tiedot, kuten juuri kohdeosoitteen, vierittämällä ruutua sormella. Harmaa vierityspalkki tilaustietojen oikealla puolella kertoo, että tilauksessa on enemmän tietoja kuin ruudulle mahtuu (kts. kuva).



Yleisiä ohjeita liittyen sovelluksella tehtyihin kyyteihin.

Jos tilaukseen ei löydy autoa 8 minuutissa, järjestelmä peruuttaa tilauksen automaattisesti ja asiakas saa tästä tiedon sovellukseensa.

Asiakasta pitää odottaa tilausosoitteessa 10 minuuttia. Asiakkaalle on soitettava, mikäli häntä ei näy.

Jos kyyti jää ajamatta kuljettajan virheen vuoksi, on kyydistä aina tehtävä hukka-ajo taksa-mittarilla ennen seuraavan asiakkaan kyytiin ottamista.

Soita AINA keskuksen ja ilmoita tapahtunut, jotta keskus voi soittaa tilauksen tehneelle asiakkaalle ja hoitaa hänelle tarvittaessa uuden tilauksen/auton.

Jos kyyti jää ajamatta asiakkaan virheen vuoksi (väärä osoite, mennyt väärään autoon jne.), voidaan asiakkaalta veloittaa hukka-ajosta enintään 10 euron hinta yhtiölaskutuksena. Kuljettajan on siis muutettava mittariin jo mahdollisesti kertynyt summa 10 euroksi, ja tehtävä tästä yhtiölaskutus. Loppuosa maksusta kirjataan hukka-ajoksi. Tämä voidaan tehdä vain niissä kyydeissä, joissa maksutapana on yhtiölaskutus.

Yhtiölaskutus on tehtävä aina välittömästi kyydin päätyttyä, tai heti hukkatilauksen varmistuttua.

Älä käytä Yhtiölaskutus maksutapaa muihin kuin Taksi Helsinki –sovelluskyytien laskuttamiseen. Valitse omien laskutusajojen maksutavaksi Omalaskutus.

Taksi Helsinki –attribuutti kuljettajille

Palvelun on toimittava luotettavasti, jotta sähköisestä tilaus- ja maksupalvelusta voi tulla entistäkin suosittu. Huolehdi tämänkin tilaustyyppin osalta, että asiakkaalle jää kokonaisuudesta hyvä maku.

Taksi Helsinki -sovellustilausten suhteen noudatetaan jatkossakin periaatetta: ne ajavat, jotka osaavat. Toiminta autossa on hyvin yksinkertaista; kyse on tässä ohjeessa mainittujen perusasioiden osaamisesta ja ymmärtämisestä.

Sovellustilauksia varten kuljettajille luodaan erillinen Taksi Helsinki -attribuutti (TH). TH-attribuutin saa vain kuljettaja, jolla on voimassa oleva LA-attribuutti.

Laskutuskyydeissä on omat laatuvaatimuksensa, joiden periaate on kuvattu tässä tekstissä. Jos kyytien ajamisessa on ongelmia, voidaan laskutusattribuutti peruuttaa. Tärkeintä on, että oikealta asiakkailta veloitetaan oikea summa.

HUOMIO!

Koska sovellus näyttää asiakkaalle tilauksen kuitanneen auton merkin ja värin, varmistathan, että auton muuttuessa (uusi auto/automuutos) tiedot ovat taksikeskuksessa ajan tasalla.