

Руководство Водителя по работе с «Сервисом ВОДИТЕЛЯ» (через SMS и дозвон)

ТИПОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ (В КАЧЕСТВЕ ПРИМЕРА ПРИВЕДЕНА **СЛУЧАЙНЫЕ НАЗВАНИЯ И НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ**)

НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ.

1. НОМЕР ДИСПЕТЧЕРА и МЕХАНИКА ТЕЛ.

НА НОМЕРА В ТАБЛИЦЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ **ДОЗВОН**,

ОТВЕЧАТЬ НА SMS = **НЕ НАДО**, ПЕРЕЗВАНИВАТЬ НА НОМЕР УКАЗАНЫЙ В SMS = **НЕ НАДО**

№ ТЕЛЕФОНА	ИМЯ В КОНТАКТНОЙ КНИЖКЕ ТЕЛЕФОНА	ЧТО ОЗНАЧАЕТ
ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ОТМЕТКИ		
8 347 246 50 25	001 ЗАКАЗ ПРИНЯЛ	Диспетчер увидит что вы поехали за Клиентом
8 347 246 50 26	002 ПОДЪЕХАЛ К КЛИЕНТУ	Запускается автоматический отзвон\отправка SMS клиенту что бы выходил к машине
8 347 246 50 27	003 КЛИЕНТ В МАШИНЕ	Фиксируется начало выполнения заказа
СТОЯНКИ ТЕЛЕФОНЫ СЕРВИС-НОМЕРОВ ВОДИТЕЛЕЙ		
8 347 246 50 02	01 ЦАВ	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 03	02 ПАРК ХАУС	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 04	03 ПЛ. РЕВОЛЮЦИИ	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 06	04 МАКДОНАЛЬДС	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 07	05 СОВРЕМЕННИК	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 08	06 АВТОСТАНЦИЯ АВРОРА	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 09	07 КИНАП	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 10	08 ИППОДРОМ	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 11	09 МОСК. ШОССЕ 18 КМ	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 12	10 ПЛ. КИРОВА	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 13	11 15 МКР.	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 14	12 МЕТРО ПОБЕДЫ	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 15	13 ПО СВОБОДНОМУ	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 16	14 ЖД ВОКЗАЛ	ОТМЕЧЕНЫ НА СТОЯНКЕ
8 347 246 50 17	15 стоянка	
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОТМЕТКИ И ЗАПРОСЫ		
ЧЕРЕЗ ДИСПЕТЧЕРА		
ЕСТЬ СТАНДАРТНЫЕ ОТВЕТЫ «ДА»\ «НЕТ» ИЛИ ДИСПЕТЧЕР ПЕЧАТАЕТ ОТВЕТ В ПРОИЗВОЛЬНОЙ ФОРМЕ И ПРОГРАММА АВТОМАТИЧЕСКИ ОТПРАВЛЯЕТ SMS ВОДИТЕЛЮ		
8 347 246 50 18	ЗАПРОС НА ОТДЫХ	ДИСПЕТЧЕР ПРИНИМАЕТ ЗАПРОС И ВРУЧНУЮ ПЕРЕВОДИТ В СТАТУС «ОТДЫХ»
8 347 246 50 19	ЗАПРОС НА РЕМОНТ	-«»-
8 347 246 50 20	ЗАПРОС ДИСПЕТЧЕРУ НА ПЕРЕРАСЧЕТ СТОИМОСТИ (46)	ДИСПЕТЧЕР ДОЛЖНА В ОТВЕТ НА ЗАПРОС ВПЕЧАТАТЬ ПЕРЕСЧИТАННУЮ СТОИМОСТЬ (ОБЫЧНО ПОСЛЕ ПЛАТНОГО ПРОСТОЯ)
АВТОМАТИЧЕСКИ БЕЗ УЧАСТИЯ ДИСПЕТЧЕРА		
8 347 246 50 21	ЗАПРОС ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПО ПРОГРАММЕ (62)	SMS (ФОРМИРУЕТСЯ И ОТПРАВЛЯЕТСЯ АВТОМАТИЧЕСКИ) БЕЗ УЧАСТИЯ ДИСПЕТЧЕРА
8 347 246 50 22	АВТО ПЕРЕХОД НА БОРДЮР (44)	АВТОМАТИЧЕСКИ БЕЗ УЧАСТИЯ ДИСПЕТЧЕРА
8 347 246 50 23	АВТО СНЯТИЕ С ЛИНИИ (50)	АВТОМАТИЧЕСКИ БЕЗ УЧАСТИЯ ДИСПЕТЧЕРА
8 347 246 50 24	SMS С РАСКЛАДОМ ПО СТОЯНКАМ	SMS (ФОРМИРУЕТСЯ И ОТПРАВЛЯЕТСЯ АВТОМАТИЧЕСКИ) С НОМЕРАМИ СТОЯНОК И КОЛИЧЕСТВОМ МАШИН НА НИХ ОТМЕЧЕННЫХ

Если получили sms «действие недопустимо»:

- вы позвонили с телефона не закрепленного за вами на текущую смену,
- или выполнили отметку которая уже успешно выполнена вами или диспетчером

Можно использовать заранее записанные номера из телефонной книжки – для каждого вида отметки у вас в книжке будет своя запись. Цифры в именах позволяют отсортировать их и поместить в начало списка в контактной книжке телефона.

СТОЯНКИ И ИХ НОМЕРА - В СМС ПО «ЗАПРОС РАСКЛАДА ПО СТОЯНКАМ»

#1-0#2-4#3-1#5-0#6-1.... и так далее до последнего номера стоянки

#1 – это стоянка номер 1- т.е. в нашем примере это стоянка НОВЫЕ, соответственно #2 – это Центр, #3 – Ленинский и так далее. Цифра после тире – количество машин в очереди на этой стоянке. В нашем примере, #1-0 на стоянке НОВЫЕ нет машин, #2-4 на стоянке ЦЕНТР четыре машины и так далее.

№ СТОЯНКИ В СМС	НАЗВАНИЕ
01	СТОЯНКА
02	СТОЯНКА
03	СТОЯНКА
04	СТОЯНКА
05	СТОЯНКА
06	СТОЯНКА

Автоматически выполняются начисления на водителя за некоторые полученные SMS и отметки водителя, в типовой конфигурации это:

Выход на смену (вывод на линию)–	БЕСПЛАТНО
Водитель взял бордюр -	10 руб.
Автоматическое снятие с линии -	1,3 руб. (через запрос диспетчеру БЕСПЛАТНО)
Расклад по стоянкам (SMS) по запросу –	0,65 руб.
Расклад по стоянкам (SMS) от диспетчера–	0,65 руб.
SMS ответ на запрос –	0,65 руб.
SMS текущее состояние в программе СТАТУС-	0,65 руб.
"Действие недопустимо" (SMS) –	0,65 руб.
"Действие недопустимо. Ваш баланс xx руб." (SMS)-	0,65 руб.
"Штраф.Отметка ранее1мин.в статусе НА ЗАКАЗЕ –"	0,65 руб.
Рассылка - через меню "Широковещательная рассылка" на группу -	0,65 руб.
Рассылка через "Справочник водителя" -	0,65 руб.
Отсылка вручную расклада из заявки —	БЕСПЛАТНО
Отсылка автоматически расклада из заявки —	БЕСПЛАТНО
Отсылка вручную расклада из окна "ВОДИТЕЛИ ТАКСИ" —	БЕСПЛАТНО

Эти суммы автоматически списываются с его баланса с соответствующими примечаниями.

НАЧАЛО РАБОТЫ – ОТМЕТКА НА ЛЮБОЙ СТОЯНKE В ОЧЕРЕДИ!!!

ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА – ОТМЕТКА НА НУЖНОЙ ВАМ СТОЯНKE В ОЧЕРЕДИ!!!

ПРИМЕР №1: ЕСЛИ ВЫ ХОТИТЕ ОТМЕТИТЬСЯ В ОЧЕРЕДЬ, НАПРИМЕР, НА ВТС НЕОБХОДИМО:

•**ПОЗВОНИТЬ НА НОМЕР ТЕЛ. 8-347-2929276**

БОЛЬШЕ НИЧЕГО НАЖИМАТЬ НЕ НАДО – СЕРВИС САМ ПОЛОЖИТ ТРУБКУ ИТАК, ВЫ ОТМЕТИЛИСЬ В ОЧЕРЕДИ, ЖДЕТЕ ЗАКАЗА.

1. ОЧЕРЕДЬ ДОХОДИТ ДО ВАС ТАК КАК ВЫ РАБОТАЕТЕ НА СМС, ТО ВАМ НА ТЕЛЕФОН ПРИДЕТ СМС С АДРЕСОМ, КУДА НАДО ПОДЪЕХАТЬ (НАПРИМЕР,

16:25:ПРЕД.ул.ЛЕНИНА 2/а-4 к воротам

(первые два числа-час и минуты)

Если за числами стоит ПРЕД. – машину нужно подавать Клиенту на указанное время

Если за числами стоит V., БН или ничего не указано –это время начала разговора с Клиентом, машину подавать как можно быстрее.

Буквы V., БН – это поездка ВИП клиента V – оплата наличными, БН- оплата безналичная и Водителю будет сделан взаимозачет с диспетчерской.

Далее адрес подачи машины:

Улица, номер дома и через тире номер подъезда или квартиры

В конце - текст примечания который диспетчер напечатала со слов Клиента)

В ЭТОМ СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМО ПОДТВЕРДИТЬ ПОЛУЧЕНИЕ СМС, Т.Е. СООБЩИТЬ ПРОГРАММЕ ЧТО ВЫ «**ЗАКАЗ**

ПРИНЯЛИ» ПОЗВОНИВ НА НОМЕР ТЕЛ. **8-347-2929288**

2. ПО ПРИЕЗДУ ПО АДРЕСУ НЕОБХОДИМО ОТЗВОНИТЬСЯ НА СЕРВИС-НОМЕР «**ПОДЪЕХАЛ К КЛИЕНТУ**», Т.Е.

ПОЗВОНИВ НА НОМЕР ТЕЛ. **8-347-2929285**

В ЭТОМ СЛУЧАЕ ПОЛУЧАЕТЕ РАСКЛАД (К ВАМ ПРИДЕТ СМС С АДРЕСАМИ КУДА НАДО ЕХАТЬ И СКОЛЬКО БУДЕТ СТОИТЬ

ПОЕЗДКА, НАПРИМЕР,
120р.до>ул.ЦЕНТРАЛЬНАЯ 335/2-4>.....
первое число – сумма в рублях

далее маршрут, заранее известные остановки отделяются знаком >)

ПО АДРЕСУ ЗАКАЗА. ЕСЛИ КЛИЕНТ НЕ ВЫХОДИТ В ТЕЧЕНИИ 10 МИНУТ ПРОГРАММА ПЕРЕВОДИТ ЗВОНОК В РУЧНОЙ РЕЖИМ И ОПЕРАТОР САМОСТОЯТЕЛЬНО ОТЗВАНИВАЕТ КЛИЕНТУ И ОПОВЕЩАЕТ ЕГО ПОВТОРНО.

3. ПОСЛЕ ТОГО КАК КЛИЕНТ СЕЛ В МАШИНУ, НЕОБХОДИМО ОТЗВОНИТЬСЯ НА СЕРВИС-НОМЕР **«КЛИЕНТЫ В МАШИНЕ»**. Т.Е. ПОЗВОНИВ НА НОМЕР ТЕЛ. **8-347-2929286**

ЕСЛИ ЭТОГО НЕ СДЕЛАТЬ, ПРОГРАММА БУДЕТ СЧИТАТЬ ЧТО КЛИЕНТЫ ЕЩЕ НЕ ВЫШЛИ, И СЕРВИС АВТОМАТИЧЕСКИЙ БУДЕТ ПОВТОРЯТЬ ДОЗВАНИВАТЬСЯ ДО КЛИЕНТА.

4. ПОСЛЕ ТОГО КАК ВЫ ОТВЕЗЛИ КЛИЕНТА, ВАМ НЕОБХОДИМО ОТМЕТИТЬСЯ **«НА СТОЯНКЕ»** В ТОМ РАЙОНЕ ГДЕ ХОТИТЕ В ДАЛЬНЕЙШЕМ ПОЛУЧАТЬ ЗАКАЗЫ Т.Е. ПОЗВОНИВ НА СООТВЕТСТВУЮЩИЙ НОМЕР,НО **НЕ РАНЕЕ 3 МИНУТ** (ОТМЕТКА НЕ ПРОЙДЕТ И ПРИЙДЕТ SMS **«ДЕЙСТВИЕ НЕДОПУСТИМО. ВЫ НА ЗАКАЗЕ»**)