



Використання програмного забезпечення в економічному управлінні діяльністю служб таксі

Виконав студент групи 11 МБ ЕМ
Іванов Денис

Складові традиційних служб таксі

Диспетчери

Працюють за допомогою рацій або телефонів та записників, таблиць, в які вносяться деталі замовлень

Управлінський персонал

Перевіряє водіїв та диспетчерів. Контролює їх роботу та усю діяльність служби. Стежить за показниками діяльності та станом компанії, роблячи та звіряючи звіти

Водії

Взаємодіють з диспетчером за допомогою рацій/телефонів, отримуючи замовлення та інформуючи диспетчерів про їх статус

Недоліки традиційних служб

- Перевантажені диспетчери, або надто великий їх штат.
- Довга передача інформації водій > диспетчер.
- Довга обробка замовлень.
- Звіти формуються окремо кожним диспетчером, виникає необхідність в їх об'єднанні;
- Неможливо відстежити чим реально займається водій/диспетчер в окремий момент часу (складно підрахувати остаточний КПД їх роботи).
- Перевантажений управлінець, який здійснює контроль. Необхідно зібрати інформацію, обробити її, а в випадку, коли деяка інформація була втрачена - відновити її дуже складно.
- Часто клієнтам також незручна дана схема, адже оперативно зробити замовлення або дізнатися його кінцеву ціну буває досить складно

Що включає в себе програмне забезпечення?

1. Зручне робоче місце диспетчера

Телефон вбудований в робоче місце. Диспетчер має змогу прийняти дзвінок безпосередньо в програмі, при цьому він одразу отримує інформацію про клієнта, а сам дзвінок буде записаний.

Картку замовлення, в яку одразу підставляється номер клієнта та є можливість ввести початкову та кінцеву адресу. Програма автоматично покаже маршрут на карті та прорахує його

Чат з водієм, а також повну інформацію про його місцезнаходження та статус (на замовленні, вільний, на перерві, тощо).

Повна інформація про кожне замовлення з можливістю відстеження в реальному часі. Також відпадає потреба в самостійному повідомленні клієнта по статусам замовлення - програма робить це автоматично.

2. Додатки для водіїв та клієнтів

Зручний додаток для водія, де кожен входить під своїм “позовним” та може побачити усі замовлення, які він може прийняти. Також в додатку є зв’язок з диспетчером, вбудований таксометр, можливість побачити стан свого рахунку та архів замовлень, стати на перерву, тощо.

Відпадає потреба дзвонити водію для отримання замовлення/повідомлення про статус. В додаток вже вбудовані “швидкі” клавіші, які дозволяють зробити це лише натиснувши на них.

Додаток для клієнтів дозволяє їм самостійно робити замовлення. При цьому його ціна одразу буде показана клієнту при введенні ним початкової та кінчної адреси/вибору опцій в замовленні.

Також, він зможе побачити усіх вільних водіїв та відстежувати усю поїздку та її статуси в режимі реального часу самостійно.

За допомогою додатку також стає можливим миттєвий розрахунок карткою.

3. Збір усієї інформації для управлінця, гнучкість програми для різних потреб

Програма дозволяє управлінцю ще до початку роботи налаштувати відрахування водіїв за замовлення/зміну. Налаштувати нарахування заробітної плати диспетчерам. Розробити тарифи за якими вона буде рахувати, та багато інших речей, що необхідні безпосередньо службам таксі.

Програма зберігає всю інформацію про кожне замовлення і здатна одразу згрупувати її управлінцю за заданими критеріями. Створення звітів дозволяє управлінцю одразу побачити показники діяльності служби.

Програма дозволяє стежити за робочим часом кожного працівника та виявляти недоліки їх роботи як в реальному часі, так і в кінці певного періоду (побачити трек водія, записи розмов диспетчера, чи були прийняті всі дзвінки/замовлення, тощо).

Переваги використання програмного забезпечення

Як видно з наведеної вище інформації - програмне забезпечення не здатне повністю замінити людину, однак, може оптимізувати роботу та зменшити навантаження на кожну ланку фірми.

Така оптимізація дає змогу приймати більше замовлень одночасно зі зменшенням штату працівників, при цьому даючи змогу управлінцю стежити за діяльністю фірми в реальному часі.

Також слід відзначити моральну складову, адже при зменшенні навантаження підвищується мотивація працівників до виконання їх роботи, що однозначно зменшує плинність кадрів та дозволяє підвищити показники діяльності компанії.

Дякую за увагу!