

TAXI 66666 INFO

Willkommen zur zweiten Ausgabe

Kinder, wie schnell doch die Zeit vergeht. Über 3 Monate ist es schon wieder her, als die erste Neuauflage unserer Info-Zeitung erschien. Und nun ist auch schon bald wieder Weihnachten.

Und weil es zu Weihnachten Geschenke gibt, hat die Zentrale für die Fahrer eine vorzeitige Weihnachtsüberraschung: Eine Vorbestellungsanzeige! Nun werdet ihr wohl gähnen und sagen „Ja, die hatte man uns ja vorher weggenommen. Also ist das kein Geschenk.“

Stimmt, stimmt aber auch nicht. Denn so wie sie früher war, ging es so nicht weiter und wirklich zufrieden war ja damit auch keiner (Sonderoptionen wie Kombi, Großraum, etc.).

Die Zentrale hat aber keine Mühen und Kosten gescheut und stellt euch nun eine Vorbestellungsanzeige zur Verfügung, die die Alte bei weitem übertrifft.

Aber lest dazu mehr im betreffenden Artikel.

Von der 1. Ausgabe sind noch einige Exemplare vorhanden. Uns wurde berichtet, dass viele Fahrer von dessen Existenz nichts wussten und hoffen es nun besser gemacht zu haben. Wer aber gerne die 1. Ausgabe noch haben möchte, kann noch eine bekommen. Es stehen interessante Dinge drin.

Wir hoffen, euch macht auch diesmal das Lesen Spaß und wünschen euch vorab schon mal angenehme und (wenn ihr arbeitet) erfolgreiche Feiertage.

Die Redaktion

Inhaltsverzeichnis	Seite
Neue Vorbestellungsliste	1+2
Technik	3
Irrtümer	4
Ergebnis der Taxiumfrage	5
Zusammensetzung der Taxiumfrage	5
Schwierigkeiten beim Reisettransfer	6
Sonderoptionen	6

Diese kleine Ecke war noch frei. Aber uns fiel einfach überhaupt nichts ein, was wir denn hier reinschreiben sollten.

Aber solche kleinen Artikel gibt es kaum.

Und weil der Platz nur sehr gering ist, ist dieser Artikel auch schon zu Ende. :-)

Neue Vorbestellungsanzeige endlich fertig!

Start im Laufe der 47. Kalenderwoche

Länger als geplant mussten wir darauf warten, jetzt ist es soweit. Die neue Software wurde Anfang November ausgeliefert, dann einige Tage mit einem Versuchsdisplay getestet und kann jetzt für alle freigegeben werden.

Um die neuen Funktionen nutzen zu können, ist ein Softwareupdate der Displays auf die Version 3.0 notwendig. Die Zentrale wird das wie gewohnt per Funk erledigen. Achten Sie bitte auf entsprechende Rundrufe und denken Sie auch an Geräte in Reservetaxen.

Fortsetzung auf Seite 2

Es gibt drei Möglichkeiten sich über Vorbestellungen zu informieren:

1. Info-Ebene

Wie früher gewohnt, gibt es auf der zweiten Seite der Info-Ebene die schnelle Übersicht darüber, an welchem Halteplatz/Raum es überhaupt Vorbestellungen in den nächsten 30 Minuten gibt, und wenn ja, wie viele. Diese Anzeige aktualisiert sich automatisch alle 30 Sekunden.

2. Einbuchungs-Rückmeldung

Die Antwort auf Ihre Einbuchung in einen Hp/Raum wurde erweitert und lautet jetzt:

STPL: 100 POS: 3
108 123 205
VB: X/Y

*Eingebucht an Standplatz 100 an dritter Position
Ordnungsnummern der Taxen an diesem Standplatz
VB innerhalb 30 Min. / davon mit Sonderoptionen*

Die Angaben werden im Moment der Einbuchung berechnet, sind also aktueller als die Werte in der Info-Ebene

3. Vorbestellungsabfrage

Ist als Ergänzung gedacht, wenn Info-Ebene oder Einbuchungs-Rückmeldung anzeigen, dass es VB an einem bestimmten Hp/Raum gibt.

Taste 7 am Display drücken,
gewünschten Hp/Raum eingeben,
Sendetaste drücken

Die Antwort lautet:

VB 110: 3/2

HUND,KATZE,MAUS

HUND,MAENL.,MERCED..

Zwei Vorbestellungen vorhanden, davon 2 mit Sonderoptionen.

Die Sonderoptionen in einer Zeile pro Auftrag.

Längere Zeilen werden mit zwei Punkten gekürzt.

Die Angaben werden im Moment der Abfrage berechnet, sind also aktueller als die Werte in der Info-Ebene.

Vernünftiger Umgang mit der VB-Anzeige ist notwendig!

Bitte beachten Sie, dass die Vorbestellungsabfrage auch Nachteile hat. Jede Abfrage erzeugt zusätzlichen Datenverkehr und kostet Rechenzeit. Gibt es zu viele Anfragen gleichzeitig, verlangsamt das die Vermittlung.

Zahlreiche Fahrer/Innen hatten sich in einer Unterschriftenliste wieder eine VB-Anzeige gewünscht und gleichzeitig verantwortungsbewussten Umgang damit zugesichert.

Also bitte keine massenhaften Abfragen wenn irgendwo eine VB auf der Info-Ebene auftaucht. Keine VB-Abfragen für mehrere Halteplätze

nacheinander obwohl man gar nicht in der Nähe ist. Sonst könnten Funk und Rechner überlastet werden.

Wir werden die Entwicklung beobachten, und wenn nötig auch schnell reagieren.

Bitte teilen Sie uns Auffälligkeiten mit

Die Entwickler halten es für möglich, dass es an anderen Stellen der Software zu Fehlern kommen könnte. Unsere bisherigen Tests waren zwar einwandfrei, aber manche Konstellationen kommen nur im Praxisbetrieb vor und lassen sich nicht simulieren.

Sollte Ihnen also irgendetwas Ungewöhnliches auffallen, bitte sprechen Sie uns an.

Tel: 264 44 40 Mo-Do 11:00 – 16:30 Uhr oder schicken Sie uns eine Mail an balke@taxi-braunschweig.de

Technik

(zum sammeln)

Der stille Alarm

In der letzten Ausgabe haben wir die vier verschiedenen Alarmstufen bei „Rotpunkt“ vorgestellt. Zum stillen Alarm sind aber einige Worte mehr nötig, was wir (wie versprochen) nun nachholen wollen:

Was passiert, wenn z.B. der Fahrer der Taxe 210 auf den Knopf „Stiller Alarm“ drückt?

Der Zentralcomputer empfängt die Notsituation. Sofort wird die Vermittlung eingestellt. D.h.: Noch eventuell offene Aufträge werden nicht automatisch vermittelt. Auch der Funker wird keinen Auftrag mehr „rausgeben“, sondern kurz auf die Sprechtafel vom Kanal 1 drücken. Denn nun wird für 20 Sek. aus der Taxe 210 gesendet. Jeder kann nun mithören, was in dieser Taxe passiert.

Nach den 20 Sek. sendet der Zentralcomputer an alle Fahrzeuge den „Zyklus Taxe 210“, womit nun auch die Fahrzeuge kein Datensatz mehr senden und alle Lautsprecher geöffnet werden. Dies wird nach 20 Sek. unterbrochen und es wird wiederum für 20 Sek. aus der Taxe 210 gesendet und jeder kann wieder mithören. Danach werden die restlichen Fahrzeuge (bzw. deren Displays) benachrichtigt.

Sofern es tatsächlich um einen Notfall handelt, wird die Zentrale nun reagieren. Ist der Aufenthaltsort der Taxe 210 bekannt, wird der/die Disponent/Disponentin versuchen, Kollegen zum hilfesuchenden Fahrer zu schicken. **Wer in der Nähe ist und nicht dem Kollegen hilft, macht sich der unterlassende Hilfeleistung strafbar!**

Ist der Aufenthaltsort nicht bekannt, wird der/die Disponent/Disponentin alle Kollegen dazu auffordern, mit „offenen Augen“ zu fahren und die Taxe 210 zu suchen. Sollte die

Taxe gefunden werden, ist das sofort der Zentrale zu melden.

Ist mit dem Kollegen der Taxe 210 wieder alles in Ordnung, bzw. die Polizei vor Ort oder die Taxe muss noch gesucht werden, wird der/die Disponent/Disponentin die Notsituation im Zentralcomputer beenden. Der Computer sendet nun an alle Fahrzeuge „Zyklus beendet“, womit wieder der Normalzustand erreicht wird. Eine eventuelle Suche nach dem Kollegen bleibt aber davon unberührt!

Nun noch einige Anmerkungen dazu: Wenn man vom Fahrgast tätlich angegriffen wird, ist ein „lauter Alarm“, oder die Meldung „City dringend!“, bzw. „City Blitz!“ (s. vorige Ausgabe) sinnvoller. Der stille Alarm macht am meisten Sinn, wenn man sich vom Fahrgast sehr bedroht fühlt. Z.B.: Wenn man mit Schlägen oder sogar mit einer Waffe bedroht wird. Um die Situation nicht ausarten zu lassen, sollte man in dieser Situation den stillen Alarm aktivieren. Der vermeintliche Täter bekommt dies nicht mit und wird nicht durchdrehen.

Perfekt wäre es nun, wenn man nun folgendes macht:

Man drückt den Knopf für den stillen Alarm. Etwa 2 Sek. sollte man nun warten, weil der Notruf erst noch gesendet werden muss. Dann sollte man, geschickt verdeckt, laut und deutlich seinen Standort sagen. Zum Beispiel mit den Worten zum Fahrgast: „Sie wollten doch hier zur Ecke Madamenweg / Goslarschestr., oder etwa nicht?“ Möglichst den Standort nochmal wiederholen: „Tja, nun stehen wir hier an der Ecke Madamenweg/Goslarschestr.. Und nun?“ Wenn man sich mal darüber Gedanken macht, wie man eine solche Situation meistert, dann kann man in der Notsituation besser reagieren. Der Schreiber dieses Textes hat das übrigens genauso wie eben beschrieben gemacht und es waren im Nu Kollegen zur Hilfe geeilt.

Irrtümer beim Taxi fahren (speziell bei „Rotpunkt“. Zum sammeln)

Wenn ich bei einem Auftrag keinen Fahrgast bekomme, fahre ich einfach wieder weg.

Irrtum: Bevor sie von der Adresse wegfahren, müssen sie sich bei der Zentrale lau melden. Die/der Disponentin/Disponent entscheidet, ob sie noch warten sollen oder sie/er hat sogar noch zusätzliche Informationen. Erst wenn die Laumeldung von der Zentrale bestätigt wurde, sind sie von der Ausführipflicht entbunden und dürfen wieder wegfahren! Außerdem weiß dann der/die Disponent/Disponentin Bescheid und kann bei einer eventuellen Reklamation entsprechend reagieren.

Wenn ich am Stadtrand lau bin und wieder in die Stadt fahre, kann ich mich in einem Raum in der Stadtmitte umbuchen lassen.

Irrtum: Egal wo man lau ist, man wird in den betreffenden Lau-Raum gesetzt. Möchte man sich umbuchen lassen, so geht das nur in einen Nachbar-Raum, also in einen Raum der einen Berührungspunkt mit dem tatsächlichen Lau-Raum hat. Beispiel: Ist man in Raum Lincoln lau, so kann man sich in die Lau-Räume Essener, Saarplatz oder Stadion umbuchen lassen. Nicht aber z.B.: Hasenwinkel oder sogar Wendenstr.

Wenn ich am Bahnhof stehe, darf ich mich immer am Halte einbuchen, bzw. als Nicht-Diensthabender darf ich mich nicht am Halte einbuchen.

Irrtum: Die Funkregel zur Einbuchung am Halteplatz gilt auch am Bahnhof. D.h.: Wenn man „griffelt“ (was eigentlich ja verboten ist), steht man **nicht** am Halteplatz. Somit darf man sich auch im Halteplatz-Bahnhof **nicht** einbuchen. Hat man sich aber vorne am Halteplatz ordnungsmäßig eingereiht (es standen nur noch zwei Taxen am Halte), dann steht man ab diesen Moment auch am Halteplatz und man darf sich somit auch einbuchen. Kurz: Dienst oder Nicht-Dienst spielt keine Rolle, sondern ob man ordnungsgemäß am Halteplatz steht oder nicht.

Wenn ich einen Auftrag ablehne, werde ich immer gesperrt.

Irrtum: Sie werden in folgenden Fällen **nicht** gesperrt:

- a) Es handelt sich um eine Verlangfahrt.
- b) Es handelt sich um eine Ersatzfahrt (wenn man also lau war)
- c) Der Auftrag war ablehnbar (Hinweiszeile „Ablehn“)
- d) Sie haben ein ALT gefahren und bekommen den nächsten ALT zugewiesen. (notfalls muss der/die Disponent/in Sie wieder freischalten)

Wenn ein Fahrgast im Taxi etwas liegen gelassen hat, kann ich damit machen was ich will; oder wenn ich es dem Fahrgast bringe, dann kann ich auf jeden Fall kassieren.

Irrtum: Eine Fundsache ist immer der Zentrale zu melden. Hat sich der Kunde noch nicht gemeldet oder der Kunde wünscht es so, ist die Fundsache in die Zentrale zu bringen. Wer eine Fundsache im Taxi an sich eignet, verstößt gegen §246 des Strafgesetzbuches und kann mit bis zu 3 Jahren Haft bestraft werden! Laut §978 BGB steht dem Taxifahrer **kein** Finderlohn zu.

Laut BOKraft ist für Fundsachen, die im Fahrgastraum liegen geblieben sind, der Kunde selbst verantwortlich. Wünscht der Kunde eine Zustellung, so kann die Anfahrt zum Kunden verlangt werden.

Sind die Sachen aber im Kofferraum liegen geblieben, so haftet der Fahrer dafür. Für die Zulieferung der Fundsache zum Kunden muss der Fahrer selbst aufkommen!

Merke: Für die Sachen im Kofferraum ist stets der Fahrer verantwortlich! Schon allein aus diesem Grund sollte man beim Be- und Entladen in/aus den Kofferraum behilflich sein.

Das Ergebnis der Taxiumfrage liegt uns nun endlich mit vollständiger Auswertung vor.

Wir möchten uns an dieser Stelle nochmals bei allen Fahrerinnen und Fahrern bedanken, die die Umfrage mit Ihrem Einsatz unterstützt haben. Für die Beteiligung an der Verteilung der Fragebögen des zweiten Umfragemonates bedanken wir uns insbesondere bei den drei erfolgreichsten Fahrern

Platz 1	Herr Klaus-Peter Hammer mit einem Scheck über 66,66 €
Platz 2	Herr Stefan Wenzel und Herr Manfred Dennstedt mit einem Scheck über jeweils 22,22 €

Die Braunschweiger Taxikunden bewerten in unserer Taxiumfrage leider Braunschweiger Taxifahrer/innen sehr schlecht.

Die Analyse ermittelt für das Braunschweiger Taxengewerbe einen Imagewert von 45,6 Punkten auf einer Skala von 100, ein unumwunden schlechter Wert.

Eine Hauptursache dafür ist beim Fahrpersonal zu sehen, welches die Erwartungen seiner Kunden häufig nur mangelhaft erfüllt. Der Kunde erwartet vor allem Sauberkeit bei Fahrzeug und Fahrpersonal, Seriosität und vertrauenerweckendes Auftreten von Fahrer

oder Fahrerin und höfliche, sympathische und zuvorkommende Umgangsformen. Jedoch haben 43% der Taxikunden den Eindruck, dass das Fahrpersonal unfreundlich und unhöflich ist. 49% der Kunden bemängeln fehlende Hilfsbereitschaft, bei 54% haben Fahrer oder Fahrerin einen unsympathischen und ungepflegten Eindruck hinterlassen. 59% der Kunden empfinden die Kleidung des Fahrpersonals als unangemessen und 43% bemängeln, dass nicht auf ihre Wünsche eingegangen wird.

Wie reagieren nun wir - die Taxi-Ruf Braunschweig darauf?

Um diesem Problem entgegenzuwirken, haben wir – die TAXI-RUF Braunschweig zusammen mit unseren Unternehmern in folgender Weise reagiert:

1. Schaffung einer Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahme für bereits beschäftigtes Fahrpersonal, die in Kooperation mit der IHK Braunschweig durchgeführt wird.
2. Eine Kampagne zur Anwerbung und Ausbildung von zusätzlichen Fahrern oder Fahrerinnen unter dem Motto „99 freie JOBS“. In Braunschweig herrscht ein akuter Mangel an qualifiziertem Fahrpersonal. Daher werden leider auch auffällige Fahrer weiter beschäftigt, was wiederum zu Qualitätsverlusten führt.
3. Einheitliche Kenntlichmachung der Taxen mit deutlichem Firmenlogo und der einheitlichen Taxenfarbe hellelfenbein.

Zusammensetzung der Taxiumfrage:

Taxen werden in Braunschweig überwiegend aus privaten Anlässen (61%) genutzt. Bei rein beruflich bedingten Wegen wird nur selten auf ein Taxi zurückgegriffen (12%). Fahrten zu Bahnhof oder zum Flughafen stehen an erster Stelle der TOP 10 der Nutzungsanlässe, gefolgt von Festen und Feiern und dem Besuch von

Veranstaltungen.

Taxikunden in Braunschweig nutzen die Dienstleistung Taxi regelmäßig, 72% der Befragten mindestens mehrmals im Monat, und bevorzugen dabei ein bestimmtes Fahrzeug oder Unternehmen (52%). Bei der Bestellung wird überwiegend auf Funkzentralen (88%) zurückgegriffen, nur 12% ordern das Fahrzeug direkt beim Fahrer.

Fortsetzung nächste Seite

An der repräsentativen Befragung nahmen 554 Taxikunden teil. Davon beantworteten 59% einen Fragebogen, der zuvor in den Fahrzeugen von TAXI-RUF Braunschweig verteilt wurde, 41% nahmen online im Internet an der Analyse teil. Frauen (51%) und Männer (49%) wurden zu gleichen Anteilen erreicht. In der Mehrzahl (55%) handelte es sich um Kunden von TAXI-RUF Braunschweig, jedoch antworteten auch Kunden der konkurrierenden Organisation, Braunschweiger Taxen Zentrale (38%) und sonstigen Anbietern (9%).

Schwierigkeiten beim Reisetransfer

Wenn ein Fahrer die Reisetransfer-Unterlagen aus der Zentrale abholt, wird er meist dazu angehalten, sich erst alles durchzulesen. Wenn man dann etwas nicht lesen bzw. entziffern kann, können der/die Disponent/Disponentin sofort weiterhelfen. Ist vom schriftlichen her alles klar, sollte man sobald wie möglich sich die Straßen in der Landkarte anschauen. Gegebenenfalls schon mal die Adressen in das Navigationssystem eingeben. Ganz schlecht ist es, wenn erst morgens beim Abmelden gefragt wird, mit den Worten: „City, ich kann das nicht lesen.“ oder „City, ich kann die Straße nicht auf dem Plan finden.“

Es kommt in der Hochsaison nicht selten vor, dass am Morgen 30 oder mehr Abmeldungen von der Zentrale bearbeitet werden müssen. Hinzu kommen gelegentlich

Reklamationen und natürlich auch die „Normalkunden“, die besonders in den Morgenstunden häufig stoßweise anrufen.

In solchen Situationen ist der/die Disponent/Disponentin in Höchstform. Wenn aber nun einer, aber leider dann auch oft mehrere Fahrer, sich nicht nur kurz abmelden, sondern auch nach den oben erwähnten Dingen fragt, hat der/die Disponent/Disponentin kaum Zeit dafür. Doch im Sinne des Kunden muss er sich dann doch darum kümmern. Wenn man sich das mal richtig überlegt, kann man durchaus auch nachvollziehen, wenn der/die Disponent/Disponentin etwas barsch antwortet.

Bitte liebe Kolleginnen und Kollegen, schaut euch euren Reisetransfer bitte sofort an und findet sobald wie möglich die Adressen auf dem Plan oder im „Navi“. Wenn Zeit ist, helfen wir auch gerne weiter. Aber am frühen Morgen, direkt bei der Abmeldung, ist dafür eine sehr ungünstige Zeit!

Auftragsoptionen, die im Zuge der Vorbestellungsliste geändert worden sind:

Alt im Display	Neu im Display	Bedeutung
KL.WAGEN	KLWG	Kleine Wagen (kein Großraum)
HOHER-EINST	HOCH	Hoher Einstieg
NIEDR-EINST	NIEDR	Niedriger Einstieg
MERCEDES	MERC	Mercedes
FAHRRAD	FAHRR	Fahrrad
KLEINKINDSITZ	KLKIND	Kleinkindersitz
BABYSCHALE	BABYS	Babyschale
ROLLSTUHL	RSTUHL	Rollstuhl klappbar
MAENL.	MANN	Fahrer gewünscht
KL-2	KL2	LKW-Führerschein
FNT-TARIF	FNT	Frauen-Nacht-Taxi
ALT-TOUR	ALT	Anruf-Linien-Taxi
ABLEHNBAR-0	ABLEHN	Ablehnbar ohne Sperre