

**Inhalt Nr. 01 - 2018**

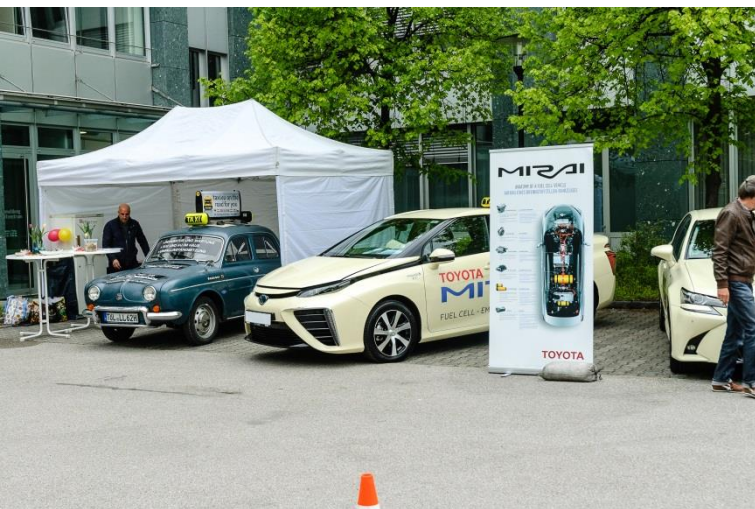
- Quality Check am 12. Juni
- Timeouts vermeiden!
- Busgruppe in Whats App
- Neuer SMS-Dienst
- Neue Homepage bei IsarFunk
- Stadterfassung

Der IsarFunk Newsletter für Münchner Taxifahrer

## QualityCheck am 12. Juni

**Der Termin für unseren diesjährigen QualityCheck steht fest: am Mittwoch, den 12.06.2018 werden zum dreizehnten Mal alle an IsarFunk angeschlossenen Fahrzeuge auf ihren Allgemeinzustand überprüft. Dabei können wir wieder die Prüfhalle des ADAC in der Ridlerstraße nutzen.**

In Zeiten eines immer stärker werdenden Wettbewerbs ist es umso wichtiger mit Qualität zu punkten. Nur, wenn wir den Kunden von unserer Qualität überzeugen können, wird er uns langfristig treu bleiben. Ein wichtiges Merkmal ist dabei der Zustand der Fahrzeuge. Folienschäden, kaputte Sitze, Beulen und fehlende Radkappen fallen dem Fahrgast unangenehm auf und verhindern einen positiven Gesamteindruck.



Mit Freude sieht die IsarFunk Taxizentrale daher das wachsende Interesse in der Unternehmerschaft, einen einwandfreien Fuhrpark auf die Straße zu bringen. Das belegen die wenigen Beanstandungen in den letzten Jahren. Damit das wieder gelingt, sollten Unternehmerinnen und Unternehmer jetzt schon damit beginnen, kleine Macken zu beseitigen.

„Der Quality Check soll für die Kollegen nicht nur lästige Pflicht sein, deshalb haben wir über die Jahre den Quality Check zu einer kleinen Taximesse ausgebaut“, erklärt Jürgen Dinter, Vertriebsleiter bei IsarFunk. „Wir bedanken uns beim ADAC Südbayern, der seit fünf Jahren in Folge Gastgeber des Quality Check ist.“

## Nur kein Timeout!

### Auftrag nicht beachtet

**Das ist schon länger ein Problem bei der Auftragsvermittlung: die Aufträge laufen bei den Fahrern durch und werden nicht beantwortet. Wir sprechen dann von „Timeouts“.**

### So verlieren wir Kunden

Für die Dispo ist das schlechter als eine schnelle Weitergabe. Warum? Jeder Auftrag kostet zunächst 25 Sekunden, die der Fahrer hat, um den Auftrag zu bestätigen. Dann braucht der Computer - oder der Disponent - danach noch einmal Zeit, um ein neues Fahrzeug für den Auftrag zu finden. Bei einem Timeout muss der Kunde bis zu 20 Prozent länger warten.

### Blitzer durch Timeout

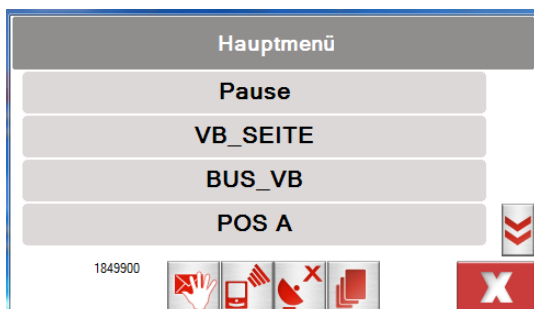
Gerade in den letzten Wochen häufen sich die Timeouts. Im Monat Januar waren das 5 Prozent aller Aufträge. Mehr Timeouts führen natürlich auch zu mehr Stornos! Für den Fahrer bringt ein Timeout auch Nachteile: sie werden zur Zeit genau wie Weitergaben und Rückgaben behandelt und negativ bewertet. Timeouts tauchen in der Weitergabe-Quote der Fahrer ebenso auf, egal ob der Auftrag abgelehnt wird oder bis zum Timeout durchläuft. Aber der Zeitverlust für die Vermittlung ist beim Timeout größer. Gerade zu Stosszeiten - also bei großer Nachfrage - behindern Timeouts die Arbeit der Disponenten.

### Gib einfach „Pause“ ein!

Vielleicht liegt es daran, dass manche Fahrer vergessen, „Pause“ einzugeben? Deshalb wird in den nächsten Tagen die Eingabe von Pausen im Datenfunkgerät erleichtert. Es ist dann möglich, direkt auf der Startseite über den Button „Menü“ zur Pauseneingabe zu kommen.

### So geht „Pause“!

So kann sich jemand schnell aus der Vermittlung auszuklinken, zum Beispiel wenn ein Einsteiger ans Fahrzeug kommt. Wenn wir danach weiter eine Häufung der Timeouts feststellen, müssen wir auch über den Ausschluss aus der Vermittlung nachdenken.



## Busgruppe in WhatsApp geplant

**IsarFunk gründet eine Busgruppe in WhatsApp mit dem Ziel, die Vermittlung der Busaufträge weiter zu verbessern! In dieser Gruppe werden alle Bus-Aufträge angeboten, die nicht vorvermittelt wurden.**

Fahrer von IsarFunk und IsarFlex Taxibussen haben so die Möglichkeit, zusätzlich zur Vorbestellungsliste kurzfristig an weitere Aufträge zu kommen. Bis jetzt haben sich Fahrer von IsarFunk Bustaxis aus der VB-Liste die Aufträge gezogen. Sie konnten nur bis zwei



Stunden vor Termin ohne weiteres zurückgeben. Wer in der Zeit bis eine Stunde vor Termin einen Busauftrag noch zurückgeben wollte, der musste selbst für Ersatz sorgen. Leider häuften sich in letzter Zeit Fälle, in denen das nicht funktionierte. Für die Dispo ist es dann fast unmöglich, noch rechtzeitig einen Bus für den Kunden aufzutreiben.

Mit der Einrichtung einer WhatsApp Busgruppe will IsarFunk die Vermittlung für Fahrer wie Disponenten vereinfachen. Fahrer

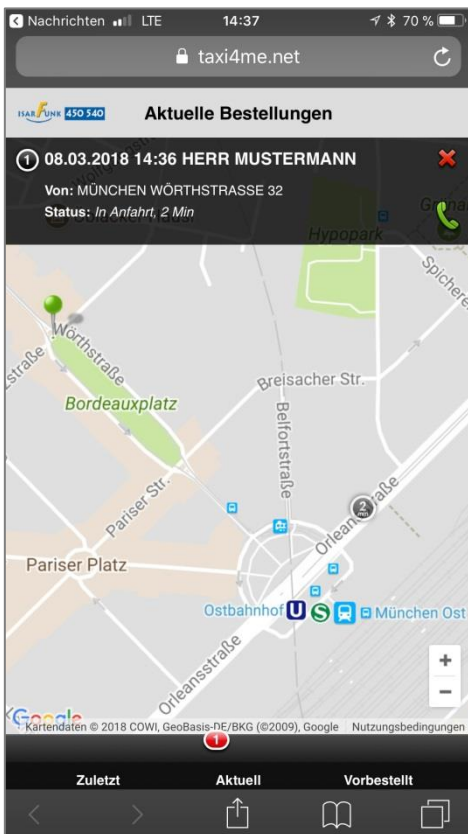
können gezogene Aufträge wie bisher bis zu zwei Stunden vor Termin zurückgeben. Zurückgegebene Aufträge kommen wieder in die Vorvermittlung. Eine Stunde vor Termin kommen zurückgegebene und nicht regulär vermittelte Aufträge zusätzlich in die WhatsApp Busgruppe. Die Fahrer, die einen Auftrag fahren wollen, bewerben sich, in dem sie ihre Konzessionsnummer als Antwort schicken. Gleichzeitig entfällt die Regelung, nach der Fahrer selbst für Ersatz sorgen müssen.

Über Starttermin und den genauen Ablauf werden die Fahrerinnen und Fahrer von Taxibussen noch einmal extra informiert.

## Mehr Durchblick auch ohne App wie taxi.eu

**Wir werden demnächst eine neue Form der SMS-Benachrichtigung testen. Für alle Kunden, die per Smartphone in der Zentrale angerufen und ein Taxi bestellt haben, gibt es so mehr Durchblick.**

Diese Frage kennen unsere Disponenten: „Wo bleibt mein Taxi?“ Nicht nur das beschäftigt den Fahrgast nach seinem Anruf, er fragt sich vielleicht auch: „Haben die in der Zentrale die Hausnummer richtig verstanden?“ Oder „Hoffentlich ist nicht so viel Verkehr!“



Wer das Taxi per Mobiltelefon bestellt hat, der erhält schon seit ein paar Jahren eine SMS. Sie bestätigt die Anfahrt des Taxis mit dem Fahrzeugkennzeichen und der Zirka-Anfahrtszeit. Wäre es nicht super, wenn der Kunde die Anfahrt Live beobachten könnte – obwohl er die Fahrt nicht per App bestellt hat? Diesen Schritt möchte IsarFunk nun gehen!

Wie funktioniert das? Der Kunde erhält die gewohnte SMS mit einem zusätzlichem Link. Klickt der Kunde auf diesen Link im Text der SMS, wird er auf eine Internetseite weitergeleitet. Heute hat ja praktisch jeder Kunde ein Smartphone, sodass dies über den Internet-Browser des Smartphones möglich wird. Auf der aufgerufenen Webseite (siehe Bild) sieht er dann sein Taxi, seine Bestelladresse und das Kennzeichen des Taxis.

In Kürze startet der Test!



## Neu: isarfunk.de

**Modern, übersichtlich und praktisch - so die ersten Reaktionen auf die neue IsarFunk Webseite.**



Teamwork zwischen Taxi Berlin und der Agentur essential media: Die neue IsarFunk Homepage

Die vorherige Version war nicht mehr zeitgemäß. Außerdem war die Navigation kompliziert und es war schwierig, bestimmte Inhalte zu finden.

Wie bisher gibt es Bereiche für Kunden, Fahrer und Unternehmer. Der für die Taxifahrerinnen und Taxifahrer interessante Bereich ist von der Startseite aus leicht über das Feld „Taxiprofis“ am oberen Rand erreichbar. Dort befindet sich eine gut sichtbare Jobbörse. Auch die Inhalte der Bordflyer können hier aufgerufen werden.

Kunden finden ebenfalls einen leichteren Zugang zu den für sie wichtigen Informationen. Taxis können auch direkt am PC bestellt werden. Infos für Firmenkunden, zu Taxicards, zu digitalen Zahlungsmöglichkeiten und zur Bestell-App runden das Angebot auf der IsarFunk Webseite ab. Mit der neuen Webseite, die wie gewohnt unter [www.isarfunk.de](http://www.isarfunk.de) zu finden ist, setzt IsarFunk zahlreiche Wünsche und Anregungen aus der Fahrerschaft um.

Impressum: IsarFunk Taxizentrale GmbH & Co KG - Rosenheimer Str. 139/12, 81671 München Telefon: 089-450 54 110  
Verantwortlich i.S.d.P.: Christian Hess, Email: [christian.hess@isarfunk.de](mailto:christian.hess@isarfunk.de), Tel. 089 - 450 54-112 / Redaktion: Jürgen Dinter und Christian Hess

### Stadterfassung besser erreichbar

Adresse falsch? Anfahrtsinweis veraltet? Dauerbaustelle? Berichtigungen einfach per Mail an [eric.gaeckler@isarfunk.de](mailto:eric.gaeckler@isarfunk.de) oder direkt als SMS über Datenfunk an die an 55555.

Alle eingehenden Änderungsvorschläge werden regelmäßig und zeitnah bearbeitet.