

TOIMINTAOHJE ERI TILAUSKANAVILLE

Kyydin saa perua laitteelta vain jos asiakasta ei löydy ja olet soittanut asiakkaalle!

Muutoin tulee toimia tämän ohjeen mukaan:

- **Taksi Häme applikaatio tilaukset** (tilauksessa näkyy älypuhelimien kuva lähtöosoitteen oikealla puolella)
Keskus ei näe näitä tilauksia. Tilauksessa on aina asiakkaan puh. numero sekä asiakkaalla auton puh. numero. **HYVIN TÄRKEÄTÄ ETTÄ JÄRJESTELMÄÄN ON ILMOITETTU OIKEA AUTON PUH. NRO!**
Jos et pysty tilausta hoitamaan ilmoita se asiakkaalle, niin asiakas pystyy tilaamaan apilla uuden auton. Tämän jälkeen jompikumpi teistä voi perua kyydin laitteeltaan.

- **02 taksi tilaukset** (kyydin lisätiedossa aina maininta 02 taksi)
Asiakas saa aina viestin kun palvelussa tehdään jotain.
 1. Tilausvahvistus kun tilaus on tehty
 2. Kun kuljettaja hyväksyy tilauksen -> asiakas saa viestin jossa on auton/kuljettajan tiedot puhelinnumeroineen sekä asiakas pystyy seuraamaan auton saapumista kohdeosoitteeseen.
 3. **Kun kuljettaja peruuttaa** kyydin tai kyydille ei löydy autoa asiakas saa perumisviestin, jossa kehoitetaan olemaan yhteydessä 020230.
 4. Eli jos kuljettaja painaa vahingossa väärää nappia asiakkaalle lähtee aina viesti riippuen mitä nappia kuljettaja on painanut, jossa kehoitetaan olemaan yhteydessä 020230.
Noshow viesti: Kuljettaja ei löytänyt sinua nouto-osoitteesta, joten tilauksesi on peruttu. Jos tarvitset vielä kyytiä soitathan meille numeroon 020230.
Jos tilaus täytyy perua, soita asiakkaalle ja kerro että tilaat hänelle uuden auton numerosta 020230.

- **Taksi Häme puhelintilaukset** (kyydin lisätiedoissa maininta Taksi Häme)
Kun kuljettaja hyväksyy tilauksen -> asiakas saa vahvistusviestin jossa on auton tiedot puhelinnumeroineen.
Mikäli peruuta painiketta käytetään lähtee asiakkaalle aina viesti: "Kuljettaja ei löytänyt sinua nouto-osoitteesta, joten tilauksesi on peruttu. Jos tarvitset vielä kyytiä soitathan meille uudestaan numeroon 0200 55111 Terveisin Taksi Häme."
Jos tilaus täytyy perua soita kuljettajalinjalle 020 2255 111 (vain kyytien peruutukset), ja pyydä tekemään tilaus uudelleen. **Tämän jälkeen kyyti täytyy kuitata TOIMITETUKSI, eikä peruutetuksi.**

- **Toimiston tekemät tilaukset** (kyydin lisätiedoissa lukee toimiston tekemä, keskus ei näe)
Jos tilaus täytyy perua soita kuljettajalinjalle 020 2255 111 (vain kyytien peruutukset), ja pyydä tekemään tilaus uudelleen. Joudut kertomaan koko tilauksen koska keskuksella ei tietoa tästä.
Tämän jälkeen kyyti täytyy kuitata TOIMITETUKSI, eikä peruutetuksi.

Kaikki palaute suoraan palaute@aluetaksi.net. Palautetta ei saa soittaa kuljettajalinjalle. Kuljettajalinja on vain kyytien peruutuksia varten.

Tekninen tuki, vain akuutit tilanteet!

Tero Jaatinen 040 643 0007

Mika Riikonen 040 617 6765