DISPATCH TAXI TRANSPORT TELEMARK, NORGE

"TTT er det første selvstændige taxiselskab i Norge, som bruger et integreret system i biler og central til at styre taxidriften. 15 centraler og 170 biler får dagligt udbytte af centraliseret trafikdirigering og fælles online booking, fakturering og administration".

– Direktør Odd Harald Olsen
Taxi Transport Telemark AS

TEKNOLOGI TJENER TAXIDRIFTEN I TELEMARK

For de 170 taxier tilsluttet Taxi Transport Telemark AS (TTT) tjener teknologi i bil og på central til effektiv og lønsom taxidrift. Gennem GPS styret turformidling, online booking og central call center og fakturering får drosjeejerne i TTT optimal ressource-udnyttelse, effektiv kommunikation og minimal administration, og de 170.000 borgere i det 15.000 m^2 km store fylke kan glæde sig over pålidelig og hurtig taxi service.

Teknologi i Telemark

To timers kørsel syd for Oslo ligger Norges 10. største fylke, Telemark. Det langstrakte fylke – det tager 4 timer at køre fra top til bund – og de store afstande, dårlige veje og meget fjeld vanskeliggør kommunikation. Den vidstrakte geografi betyder, at de knappe transportressourcer skal udnyttes effektivt. Direktør i TaxiTransportTelemark AS, Odd Harald Olsen fortæller, hvordan teknologi fra de skandinaviske eksperter i optimal trafikhåndtering, danske Frogne A/S, effektiviserer taxidriften, "Vi ser selv TTT som et godt eksempel på, hvordan man regionalt kan have glæde af en moderne integreret teknologisk løsning".

GPRS er livsnerven

Fylkets mange fjelde påvirker den elektroniske kommunikation, hvorfor sms virker bedre end vanlig radio, "Vi har valgt ikke at bruge radio, som ville kræve en række omkostningstunge base stationer. Vi bruger GPRS, hvilket giver stabil og god forbindelse. Vi kan følge alle 170 biler og lokalisere hver enkelt bils position med stor nøjagtighed. GPRS med alarmfunktion giver stor sikkerhed for chauffører og passagerer. Har vi uheld, overfald eller sygdom, kan vi hurtigt spore, hvor bilen befinder sig. Nogle biler har installeret kamera, som er et billigt sikkerhedsaktiv, som kan dokumentere hvad som sker i bilen og fx kan afsløre en overfaldsmand", understreger Direktøren.

Win-win på forsæde og bagsæde

For de 100 biler som er tilmeldt fælles trafikdirigering gælder samme fordele som i storbyerne, at nærmeste bil tager nærmeste tur. Hvilket giver korteste ventetid for kunden og mindst tomkørsel for chaufførerne, så det er en win-win situation. "Fordelene ved koordineret booking er mange, fortsætter Odd Harald, "I tyndt beboede områder findes typisk en lokal telefoncentral med personlig betjening under dagen og viderestilling til vagthavende taxi om aften og natten. Derfor sikrer fælles trafikdirigering ikke alene kort ventetid, men også, at telefonen altid bliver taget og at kunden kan afgive sin bestilling".

FROGNE

"Alle taxier sender efter turene deres kreditoplysninger i vores serverer, så vi håndterer opkrævning af kreditkort, afregning med det offentlige og faste aftaler, som fx sygetransporter.

– Direktør Odd Harald Olsen
Taxi Transport Telemark AS

Frihed og sikkerhed med webbooking

Samtidig giver Internet endnu bedre booking muligheder, "Web booking er en funktion, som hjælper os at planlægge driften og giver kunderne stor frihed. Web booking bruger vi også til at tage spidsbelastninger og funktionen appellerer til de kunder, som kan planlægge deres ture i forvejen og gerne vil booke når som helst på døgnet, og slippe for at hænge i en telefonkø. Og ingen vognmand bliver økonomisk belastet af et døgnbemandet og dyrt call center, og jeg som kunde kan booke, når jeg vil", siger Odd Harald.

Små centraler, store driftsfordele

Som økonomiuddannet er Odd Harald ikke sen til at få øje på stordriftsfordelen ved fx at centralisere centralen. TTT styrer i dag 3 centraler i Telemark. Den største er Skien med ca. 50-60 biler og 14 MaxiTaxi, Notodden med ca. 15 biler og Ulefoss med 4 biler. "Hvad taxidrift angår, ligner de flest fylker Telemark. Det typiske billede er 3-4 overlappende centraler inden for 30 km radius med mellem 30-60 biler, som fx her i Grenland i det sydlige telemark, hvor vi har ca. 120 taxier til 150.000 indbyggere. Men de tre centraler, hvor TTT er den ene, samarbejder ikke og kører hver deres system. Men én central til at fordele hele trafikken ville være bedre for kunderne og ikke mindst for taxi ejerne ".

Èt call center kan klare alt

Odd Harald fortsætter, "Her uden for mit vindue kører der taxier rundt mellem hinanden fra tre forskellige centraler, hvilket ud fra et driftsøkonomisk synspunkt er det rene galskab. I stedet for, at tre call center tager i mod bestillinger i ét område, kunne man slå de tre call centre sammen til ét og få lavere initial omkostning på den faste drift. Det ville give kunderne hurtigere service og ejerne mindre tomkørsel. I aften-, nattetimer og weekenden er det mere økonomisk, at ét call center opererer effektivt, frem for at tre centre kører for ½ kraft. Og i spidsbelastninger kan webbooking aflaste trykket".

Fordele ved fælles fakturering

De administrative rutiner omkring fakturering håndterer TTT for alle taxier, "Vi fakturerer ud fra de faste aftaler og har gjort det i mange år. Majoriteten af taxi ejerne har forstået, at beslutningen om at skifte system til en integreret teknologisk løsning som Frognes var rigtig. Til dagligt oplever ejerne fordele i mindre egen-administration, effektiv drift og tilfredse kunder", understreger Odd Harald.

Teknologi giver bedre taxi

Odd Harald Olsens syn på fremtidens taxidrift står i lønsomhedens tegn, "Fremover vil øget konkurrence, prisbevidste kunder og skrappere myndighedskrav lægge yderligere pres på vognmænd for at drive en kundevenlig og omkostningsbevidst forretning. Med 70-80 biler og flere får man teknisk og økonomisk det fulde udbytte af centraliseret satellit trafikdirigering og ydelser som fx online booking og fælles fakturering og administration".

Finn Frogne A/S

Ishøj Søndergade 19
DK-2635 Ishøj

Tlf.: +45 43 32 77 33

www.frogne.dk