# 서울특별시 신형 나비콜 교육자료

2011. 7

SK 마케팅앤컴퍼니

NaviCall

## 고객의 Navicall 특징

**1. 찾아가는 콜택시**

택시를 찾아서 돌아다니지 않고 편안히 집 안에서, 회사 안에서 요청하면 바로 찾아가는 콜택시

**2. 안전한 콜택시**

탑승정보 알리미로 탑승 시 차량정보를 가족, 친구, 지인 등에게 최대 5명까지 알려주는 안전한 콜택시

**3. 빠른 콜택시**

MBC-SK TPEG의 실시간 교통정보를 반영하여 목적지까지지 경로를 안내하는 빠른 택시콜

**4. 편리한 콜 요청**

무인/유인의 혼합형 콜 시스템으로 고객의 최근 사용이력 정보로 콜 요청이 가능하며, 상담원과 통화로도 콜 요청이 가능한 편리한 시스템

## 회원의 Navicall 특징

**1. 편리한 목적지 설정**

단말기에서 명칭검색으로 목적지를 설정하는 것이 아니라 간단히 음성으로 목적지를 설정하는 편리한 목적지 설정 기능

**2. 실시간 교통정보**

MBC-SK TPEG의 실시간 교통정보로 고속도로, 수도권 전지역의 실시간 교통정보 제공

**3. 빠른 배차**

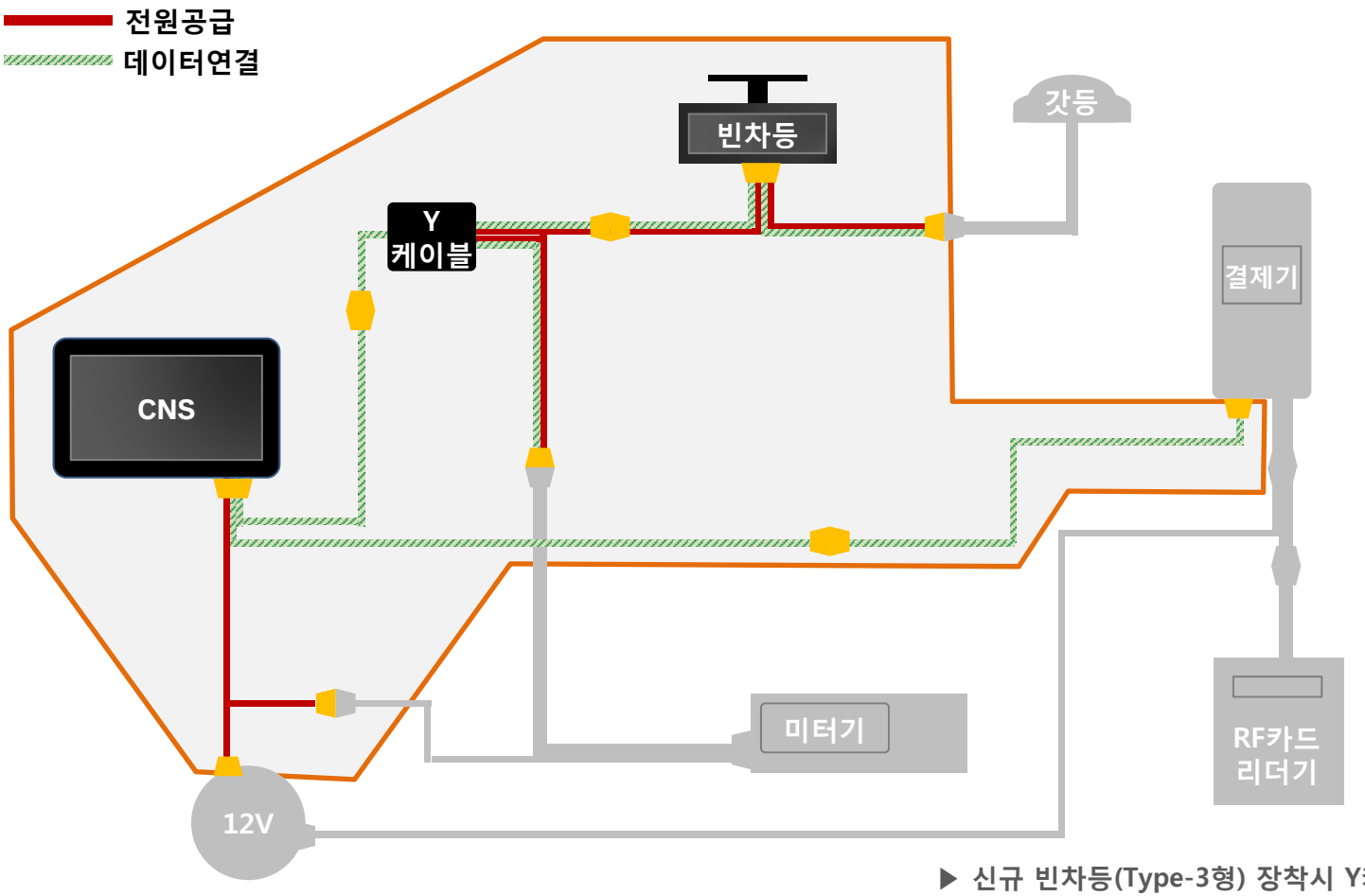
GPS 정보를 이용한 실시간 차량위치 확인의 무인시스템으로 빠른 콜 배차 가능 (도난 차량 추적 기능)

NaviCall

# 최신형 나비콜 시스템

# 서울 신형 나비콜 택시 시스템의 구성

NaviCall



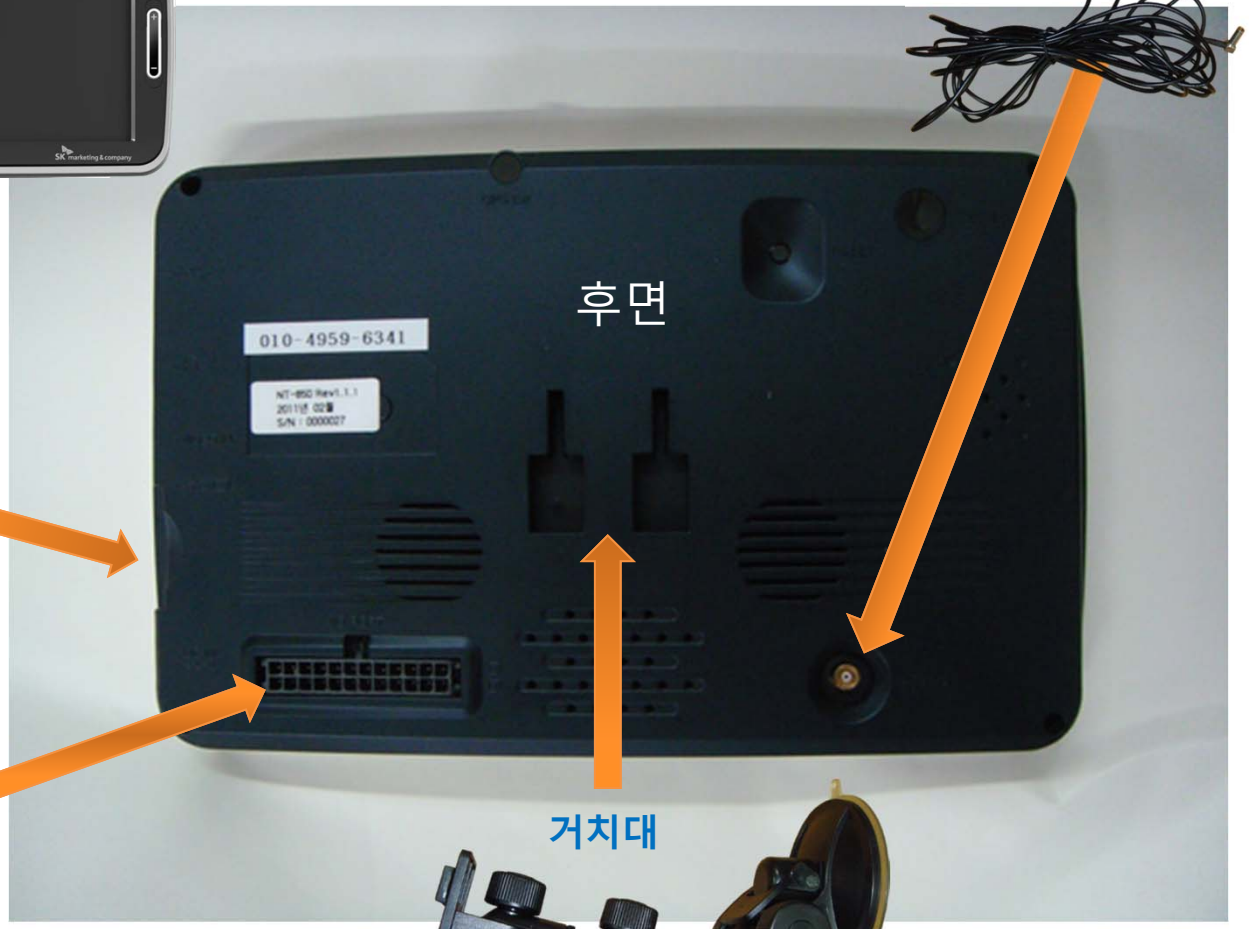

▶ 신규 빈차등(Type-3형) 장착시 Y케이블 제외

**최신의 나비콜 택시 시스템을 적용하여 최적의 택시 경영환경 구축**

# 신규장착 단말 구성

NaviCall

DMB 안테나



SD카드

CNS 케이블

거치대

NaviCall

# 콜 배차의 진행

# 고객의 콜 요청

NaviCall

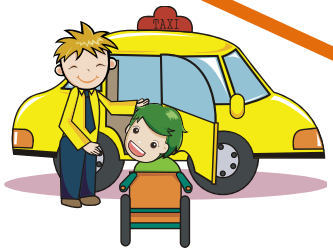
**전화 콜요청**

**1599-8255**

*** 고객 위치 자동 확인으로 빠른 배차요청**

**인터넷 콜요청**

**www.navicall.co.kr**



**콜센타**

안녕하세요.

나비콜을 이용해 주셔서 감사합니다.

상담원으로 연결하여 드리겠습니다.

# 공정하고 신속한 근거리 배차

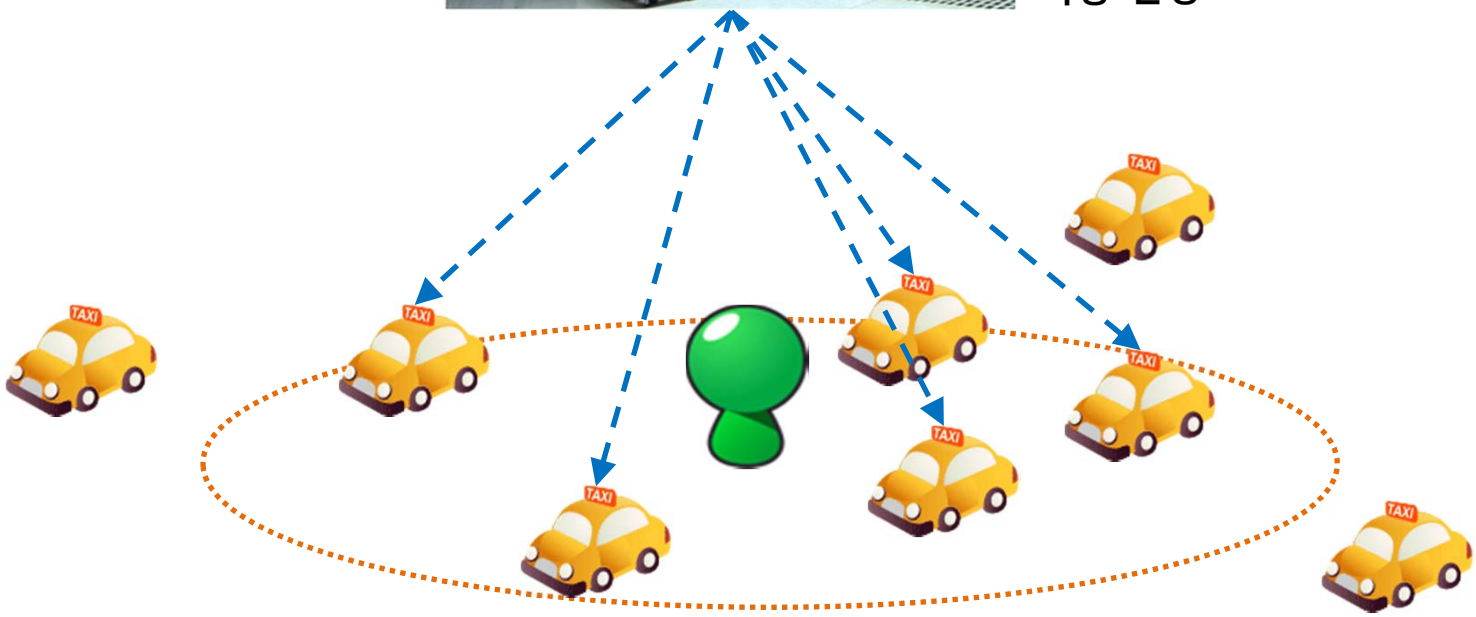
NaviCall

상담원

고객 위치만 확인 후 입력

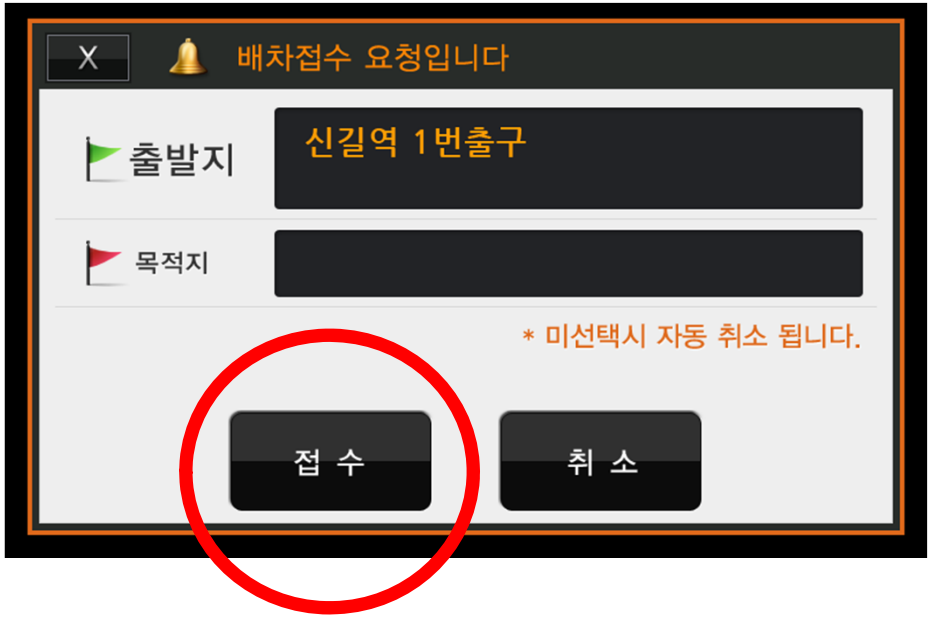
나비콜 중앙관제시스템

고객 근거리 차량
자동 선정



# 선착순 배차 접수

NaviCall

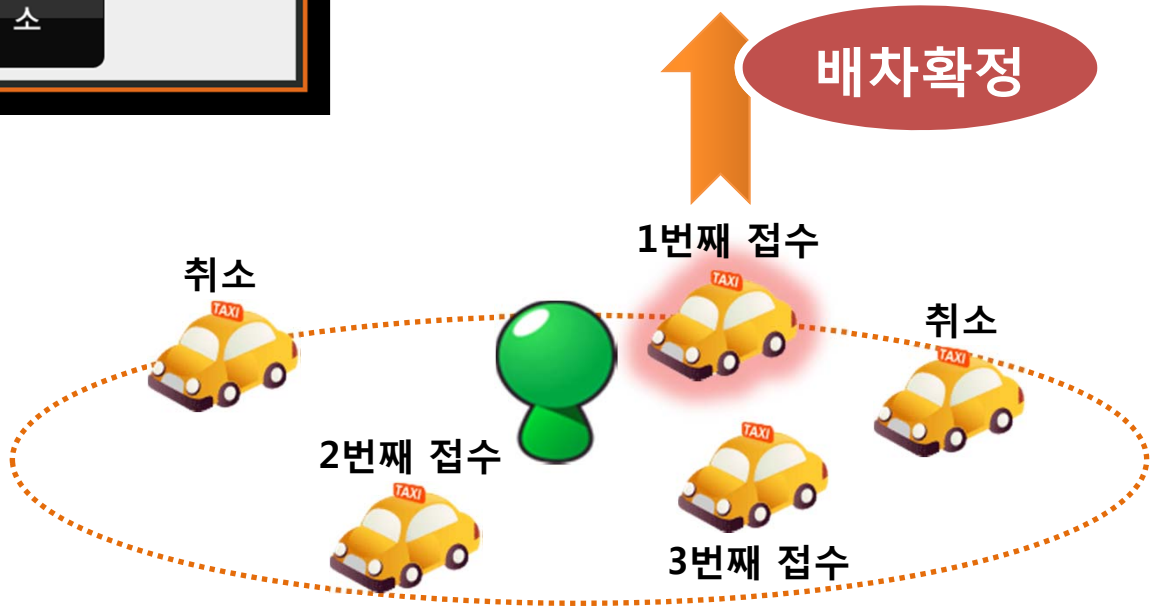



## 1차 선정 차량의 내비게이션 화면

콜 접수를 원하는 차량은 **접수버튼**을 누름

접수버튼을 2대 이상의 차량이 눌렀을 경우,

먼저 접수된 차량이 배차 확정

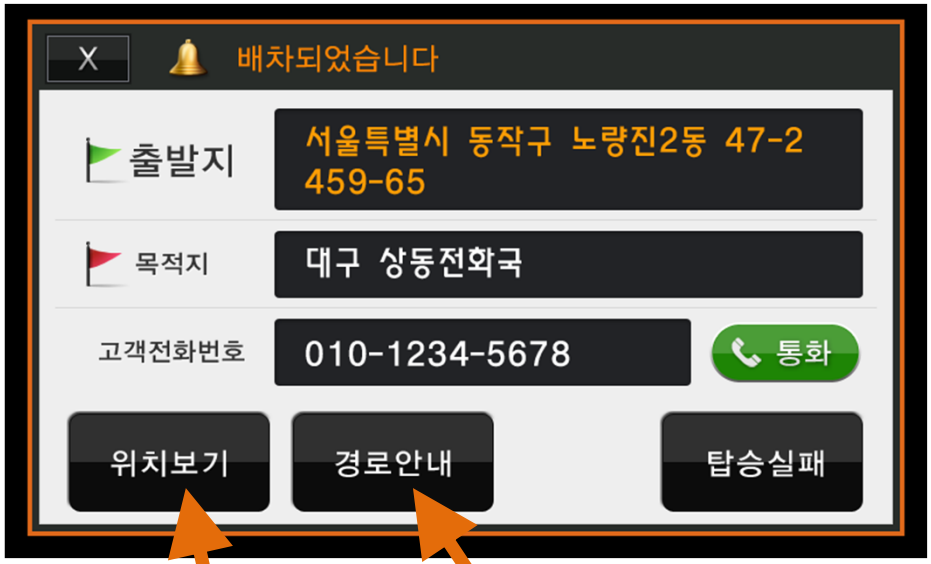



**[지정배차의 경우]**

서울시 정책에 따라 기사님의 **배차접수과정 없이** 시스템에서 근거리 차량중 배차차량을 무작위로 선정하여 배차를 확정하여 통보할 수 있습니다.
(현재 적용되지 않음)

# 배차 확정 통보

NaviCall




## 배차 확정된 차량의 내비게이션 화면

- 배차가 확정된 차량은 내비게이션 화면에 배차 확정 통보
- 빈차등은 예약등으로 자동 변경

**[통화버튼 이용시 주의사항]**

배차확정통보 화면상의 통화버튼을 누르면 고객전화번호(안심번호)로 직접 통화가 가능하나, **별도의 음성통화요금이 부과**되므로, 법인택시의 경우 회사의 요금정책을 반드시 확인한 후 이용하고, 개인택시의 경우 고려하여 이용바랍니다.

# 고객과 통화 후 출발지로 이동

NaviCall

## 배차 확정된 차량 회원의 휴대폰 문자

- 배차가 확정된 차량의 회원에게도 고객의 위치 및 고객전화번호 전송
- 고객과 직접 통화하여 콜요청 여부를 반드시 확인해두어야 함
  - 콜택시에 대한 인식 부족으로 임의로 콜을 취소하는 고객이 발생하지 않게 하기 위함

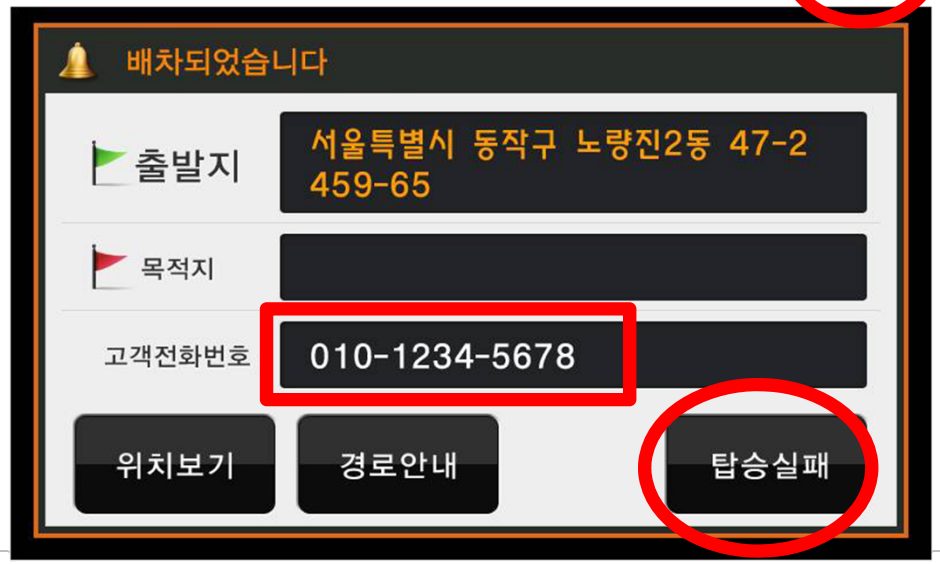
**고객과의 통화 멘트**

안녕하세요 ? 서울나비콜 입니다.
콜 요청하셨죠 ?
현재 위치가 어디에 있습니까 ?
5분 이내에 도착하겠습니다.
잠시만 기다려 주시기 바랍니다.
감사합니다.

고객의 출발지로 이동

# 콜고객의 탑승에 실패한 경우

NaviCall




- 콜고객의 출발지로 이동했는데 고객이 위치에 없는 경우
  - 좌측 그림과 같이 내용보기 버튼을 누른 후 탑승실패 처리
  - 콜을 요청하고 임의로 취소하는 고객은 블랙리스트에 별도 관리하고, 이후 콜요청을 받지 않는 등의 조치함
  - 고객의 전화번호로 기사가 직접 전화하여 고객에게 확인
- 기사가 임의로 배차를 받고도 탑승실패 처리하는 경우
  - 콜센타에서 직접 확인전화하고 내부규정에 따라 콜영업 일시 정지등의 조치함
- 배차를 받았는데 다른 고객이 마구잡이로 탑승을 요구하는 경우
  - 예약등이 켜져 있음을 확인시키고, 고객의 양해를 구함

# 콜고객의 탑승에 성공한 경우

NaviCall

콜고객 탑승 후 주행 버튼을 누르고 영업

배차를 받은 이후에 미터기의 [주행]버튼을 누르면 자동으로 “콜고객”탑승으로 센터에 전달 (예약등은 꺼짐)
* 콜고객 탑승 전에 주행 조작을 하지 않도록 주의 요망

NaviCall

# 콜 프로그램 사용방법

# 내비게이션 버튼

NaviCall

콜서비스 버튼을 누르면 배차를 받은 상태일 경우에는 배차내용이 표시되고,
배차를 받지 않은 상태일 경우에는 콜서비스상태를 안내

# 기본 화면

NaviCall

전체 메뉴화면 버튼

엔나비 메뉴 버튼

시동을 켜면 엔나비(지도프로그램)과 콜프로그램이 순서대로 자동 실행
* 모든 프로그램이 정상 실행되도록 시동을 켜고 약 1분정도 조작하지 마십시오.

# 메뉴화면

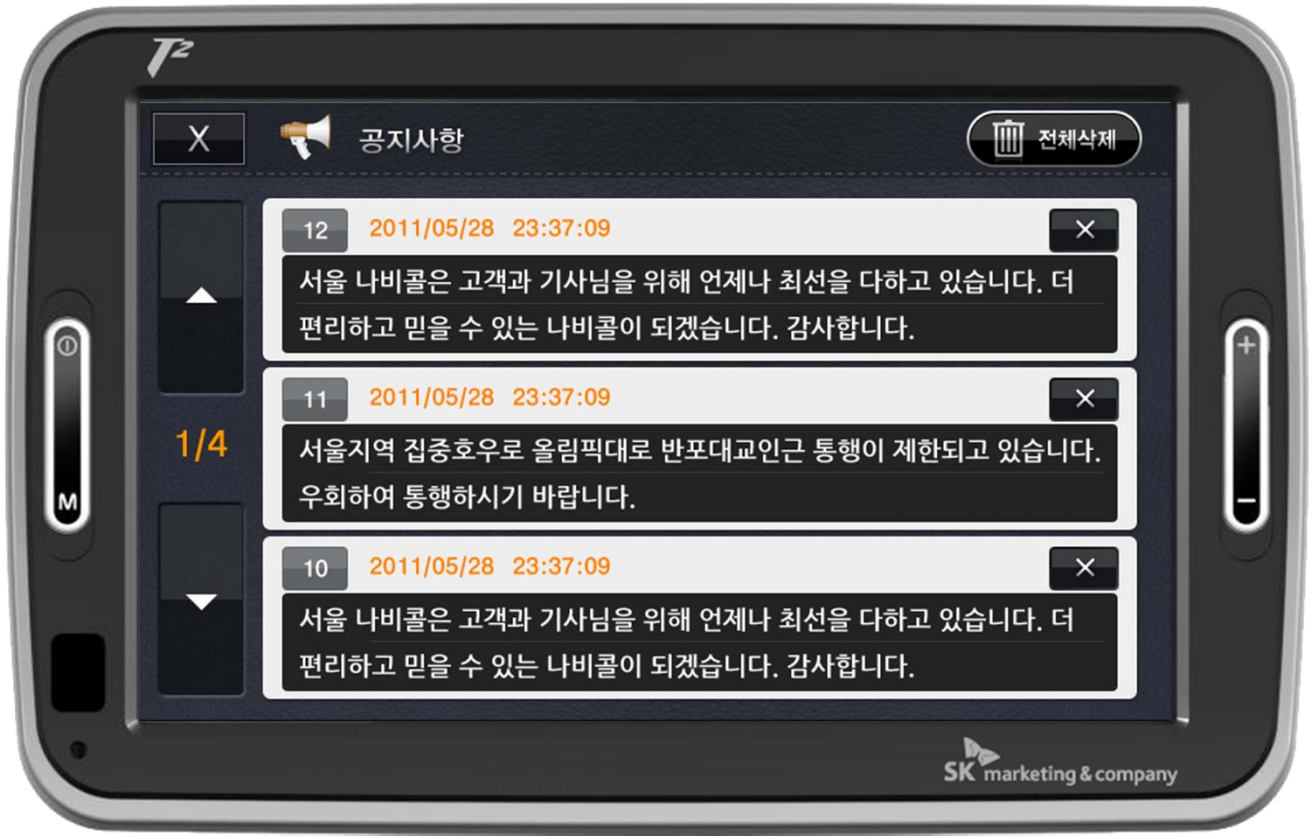
NaviCall

- 엔나비, DMB, 공지사항, 이력조회, 콜서비스, 콜설정, 단말기설정 메뉴 선택 화면
- 통신수신감도 확인 및 볼륨끄기 기능 제공

* 차계부 프로그램은 일반운전자가 아닌 택시운전자의 이용에 편리하도록 신규개발하여 자동(통신)업데이트로 신규서비스할 예정

# 공지사항

NaviCall




- 콜센터에서 나비콜 회원 전체에 발송하는 공지사항을 확인하는 메뉴
- 전체삭제기능, 개별삭제기능 제공

# 이력조회

NaviCall

- 콜배차를 받았던 이력(출발지, 목적지, 시간, 탑승성공/실패 여부)을 확인하는 메뉴
- 전체삭제기능, 개별삭제기능 제공

# 대기지역

NaviCall

- 택시가 밀집하는 서울시내 일부지역을 나비콜 대기지역으로 지정하여 운영중
- 대기지역 목록을 안내하고, 해당 대기지역의 위치를 지도상에서 확인하는 [위치보기] 기능과 대기지역까지의 경로를 안내하는 [경로안내] 기능 제공

# 대기지역 순번요청

NaviCall

- 택시가 대기지역 주변으로 진입하면 기본화면 하단에 대기지역 대기상황 표시
- [순번요청] 버튼을 누르면 다음 번호의 대기순번을 부여받고, 주변 고객으로부터 콜요청이 접수되면 순번 순으로 배차
- 대기지역을 벗어나면 자동으로 대기순번 취소

# 콜서비스

NaviCall

- 현재상태와 금일(시동을 켠 후)의 콜 배차 현황을 확인할 수 있는 메뉴
- 배차 가능 상태 여부를 확인할 수 있음

# 콜설정

NaviCall

- 콜영업 설정을 변경하거나 시스템 정보를 확인할 수 있는 메뉴
- 배차를 받으려면 배차대기로 설정되어 있어야 하고, 쉬는 날 영업목적이 아닌 개인용도로 운행할 때에는 반드시 “휴식’으로 콜영업 설정을 변경해야 함
- 반대로 다시 택시영업을 시작할 때에는 “배차대기’로 설정을 변경해야 배차를 받음

# 음성목적지

NaviCall

1

2

3

강남역

4

- 기본화면에서 마이크모양의 버튼을 누르면 음성목적지 기능 실행
- 안내에 따라 목적지의 지역(시/도)를 선택하고, 장착된 마이크에 목적지명을 말하면 센터의 음성인식시스템을 통해 목적지를 검색하여 표시
- 여러 지역 중 목적지를 선택하여 목적지의 위치를 확인하거나 경로안내 받음

NaviCall

# 단말 메뉴 사용방법

# DMB

NaviCall

- 지역이 변경되거나 (수도권에서 충남/강원권으로 가는 경우 등) DMB 수신감도가 약한 곳에서 강한 곳으로 나올때에는 채널탐색으로 최적 채널을 맞추어 시청
- DMB나오는 화면을 직접 터치하거나 PIP버튼을 눌러 화면 크기 조절 가능

# 단말기 설정

NaviCall

- 단말기 볼륨 및 밝기 조절
- 단말기의 터치 위치가 맞지 않을 경우 터치 보정을 실행하여 조정 가능

# 자동 업데이트

NaviCall

- 나비콜 택시시스템의 기능을 향상시키거나 오류를 바로잡을 경우 통신망을 이용하여 자동업데이트 실시
- 자동업데이트 화면이 뜨면 시동을 끄지 않고 업데이트 화면이 사라질 때까지 대기 (3~5분가량 소요)

NaviCall

# 엔나비 사용방법

# 목적지 검색

NaviCall

엔나비 메뉴버튼

- 목적지를 직접 문자입력할 때에는 파워검색 이용 (고려대, 잠실구장, 국제빌딩 등)
- 주소, 업종, 전화번호 등으로 목적지를 입력할 때에는 [위치찾기] 이용
- 집, 회사 또는 즐겨찾는 곳은 지도에서 즐겨찾기한 후 [마이엔나비]를 통해 빠르게 길 안내를 받을 수 있음

# 경로 탐색

NaviCall

▪ 목적지를 검색한 후 “탐색” 버튼을 누르면 현재 위치에서 목적지까지의 경로 탐색

# 길 안내

NaviCall

▪ 경로 탐색 후 “안내”버튼을 누르면 목적지까지의 길안내 시작

# 길 안내 취소

NaviCall

- 길 안내를 받던 중 목적지가 변경되거나, 주변까지만 도착해서 계속해서 경로 안내가 되는 경우에는 [퀵메뉴]를 누르고 경로취소하면 다시 기본화면으로 복귀

# 길 안내 취소

NaviCall

- 길 안내를 받던 중 목적지가 변경되거나, 주변까지만 도착해서 계속해서 경로 안내가 되는 경우에는 [퀵메뉴]를 누르고 경로취소하면 다시 기본화면으로 복귀

# 환경 설정

NaviCall

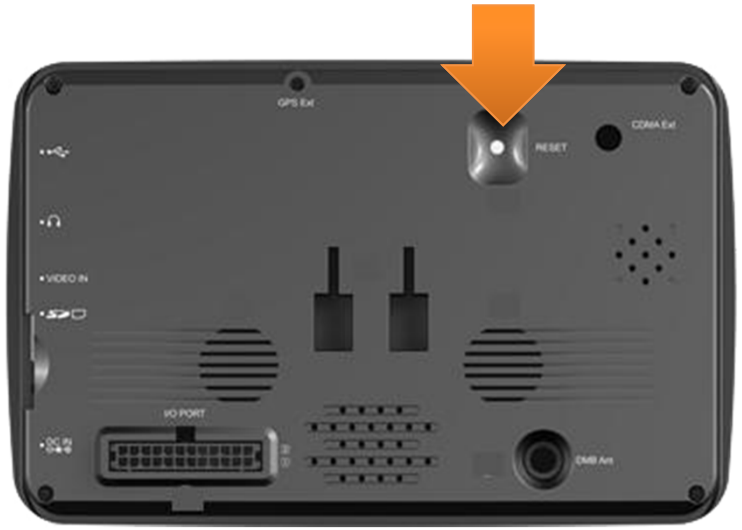
- 엔나비 이용시 불편한 설정 (경고음을 듣고 싶지 않은 경우, 추천 경로가 아닌 최단거리로 안내받고 싶은 경우, 차량의 디자인 색상을 변경하고 싶은 경우, 야간 화면으로만 보고 싶은 경우 등) 들은 엔나비 메뉴 중 [환경설정]에서 변경 가능

NaviCall

# 주의 사항

# 주의 사항

NaviCall




부득이 일시적으로 화면에 터치가 되지 않는 경우에는 내비게이션 **후면 리셋버튼을 누르면 재부팅**됨

차량도난방지를 위하여 시동을 끄면 내비게이션은 콜센터로 차량의 최종위치 신호를 보내고 프로그램을 순차적으로 정상 종료시키는 과정을 거치므로 **1분30초 정도 전원을 유지**하다가 자동으로 꺼짐 (도난차량 추적 기능)

카드결제처리 소요시간은 보통 카드결제기단독 사용시와 동일하나 회원의 콜단말기와 카드결제단말기 통신비용을 줄이기 위해 통신모뎀을 공유해서 사용하므로, 간혹 콜을 받기 위한 통신 중에 카드결제를 하면 잠시 지체될 수 있으므로 **카드결제시에는 안전한 지역에 정차 후 카드결제처리 요망**

# 주의 사항

NaviCall

DMB안테나를 차량내부에 매립할 경우 수신률이 낮아질 수 있으므로 권장하지 않습니다.

콜단말기 및 전체 시스템을 차량내부로 매립할 경우 통신 수신률이 낮아질 수 있으며, 임의로 장착상태를 변경할 경우에 대해서는 서비스를 보장하지 않습니다.

장착시에는 미터기와의 연동을 확인한 후 장착하나, 장착 이후 **미터기가 노후화로 인한 전압출력의 약화로 콜시스템 제어에 이상이 있을 경우에는 서비스를 보장하지 않음**
* 미터기 자체 기능(요금산정)에는 이상이 없더라도, 연동을 위한 최소한의 전압이 출력되지 않으면, 어떠한 콜서비스도 가능하지 않으므로 이 경우 미터기의 교체를 권장함

# 주의 사항 (음성목적지)

NaviCall

- 이전에 음성목적지 기능을 사용한 적이 있으면 이전에 최종으로 검색했던 내역이 다시 화면에 표시되어 재탐색할 필요 없이 바로 해당 위치보기, 경로 안내할 수 있음
- 다른 위치를 찾으려면 [탐색] 버튼을 눌러 음성목적지 기능을 처음부터 다시 시작
- 음성목적지 서비스가입 전에는 “가입 후 이용해주세요.”가 표시되나, 가입한 후에는 마찬가지로 [탐색] 버튼을 누르면 서비스 이용 가능함

# 주의 사항 (업데이트 방법)

NaviCall

1

A/S 지정점 방문

2

차량의 시동을 끄고, SD카드 추출
(SD카드를 안으로 밀면 스프링으로 튕겨져 나옴)

3

A/S 지정점에 준비된
새 버전의 SD카드로 교환

4

교환한 SD카드를 끼우고,
차량의 시동을 켬

5

단말이 켜지고 곧바로
펌웨어 업데이트 진행
(차량 시동을 끄지 마세요.)

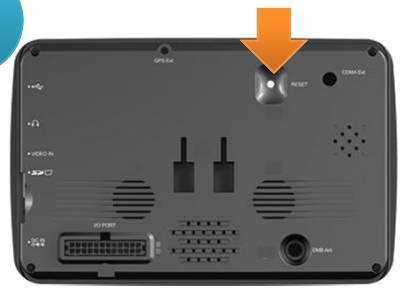
6

펌웨어 업데이트가 끝나면
엔나비/콜프로그램 실행

# 주의 사항 (업데이트 방법)

NaviCall

7



콜프로그램 업데이트를 위해 내비게이션 **후면 리셋버튼을 눌러 단말 재실행**

8

**단말이 켜지고 곧바로 콜프로그램 업데이트 진행 (차량 시동을 끄지 마세요.)**

9

**콜프로그램 업데이트가 끝나면 엔나비/콜프로그램 실행 (업데이트 종료)**

# 운영 규정

NaviCall

| | |
|---|---|
| 15일 정지(1) | 가.단거리회피 및 승차거부 등 고객민원이 발생한 경우<br>나.부당요금을 청구한 경우<br>다.고의적으로 콜 기기 작동을 중단한 경우<br>라.콜 고객에게 목적지를 확인하는 경우<br>마.고의적으로 카드결재를 거부하는 경우<br>바.고객대상 욕설,폭언,협박한 경우 |
| 7일 정지(2) | 가.난폭운전,불친절 등으로 민원이 발생된 경우<br>나.콜 센터, A/S센터 상대로 욕설, 폭언, 협박한 경우<br>다.콜 고객을 가로채는 경우 |
| 3일 정지(3) | 가.나비콜 외장불량 ( 보더라인, 후면스티커, 캡등)<br>나.지정제복을 착용하지 않아 민원이 발생되는 경우<br>다.개인명함을 배포한 경우 |
| 경고조치(4) | 가.차량청결불량 등으로 고객 민원이 발생된 경우<br>나.브랜드 택시관련 보수교육 및 관련교육을 성실히 이행하지 않은 경우<br>다. 콜 운영회비 1개월 이상 연체가 발생하는 경우<br>경고조치는 1년간 누적관리를 하는 것을 원칙함.<br>누적점수10점: 3일정지(정지해제일로 누적점수 자동소멸) |
| 제명 | 가.15일 정지 3회 이상 발생시점 제명<br>나. 7일 정지 4회 발생시점 제명<br>다. 3일 정지 5회 발생시점 제명<br>라. (1),(2),(3) 항목이 중복으로 5회 발생시점 제명<br>※ (1),(2),(3),(4)항목은 1년간 누적관리를 원칙으로 함 |

전 월 콜 배차 대비 콜 탑승 수행 50% 미만인 회원들은 페널티 적용 및 강제 탈거 진행 예정.

# 친절 사례

NaviCall

■ 새벽에 수유리에서 동두천까지 절 태워주신 기사님께 너무감사해서 이렇게 글을 올립니다. 김익수 기사님 새벽에 버스가 끊겨서 수유역에서 택시를 타고 동두천까지 얼마냐고 여쭈어봤는데 4만원 정도 나올 것 같다고 하시더라고요.(원래 수유리나 의정부쪽에서 동두천을 가게되면 시골이기도 하고 나올때 빈차로 나오는 경우가 많아서 미터기로 안하고 거의 2배로 계산해서 받으십니다.) 원래 어느정도에 갔냐고 하시길래 의정부에서 2만5천원 내고는 몇 번 가봤다고 하니까 비싸다고 그러시더라고요, 그러면서 나비콜에 대해서 자세히 설명도 해주시고 명함도 주시면서 꼭 이용해 보시라고 여자분들한테 좋다고 장점 다 말씀해 주셔서 잘 듣고 동두천에 거의 도착해서 보니까 2만8천원정도라구요 기사님이 3만원 정도 나올것 같다고 다행이라고 말씀하셔서 깜짝 놀랐습니다. 또 저희 집이 동두천에서도 안쪽으로 많이 들어가야 해서 가끔 택시 탈때면 기사 아저씨들이 너무멀다,동두천보다 더가는거다, 돈더 줘야겠다, 어떻게 나가야하냐 등등 정말 민망하게 핀잔 주신게 한두번이 아니거든요, 근데 김익수 기사님은 집앞까지 다 데려다 주시고 조심해서 들어가라고 하시면서 밤 늦게 택시타고 왔다고 혼나면 어쩌냐고 제걱정까지 정말 저희 아버지 같으시고 너무너무 감사했습니다. 나비콜 이미지도 너무 좋게만 느껴져서 앞으로는 무조건 나비콜 이용할렵니다.

■ 마포구청 주택가에서 산본까지 이용했던 애기 엄마입니다. 일할때 택시 기사분들한테 바가지요금에 불친절에 번번이 골탕먹었던 기억이 있는지라 택시로 장거리 가는 일은 더더욱이 꺼려졌었는데 요번 명절에 부득이한 사정으로 백일둥이랑 4살배기 아이만 데리고 시댁에 가게 되었습니다. 명절이라 차도 밀릴텐데 다들 꺼려하면 어쩌나하고 주위애기 엄마들에게 이야기를 듣고 나비콜을 선택했는데 기사아저씨 가 너무 친절하시고 막히지 않는곳을 찾아가주시면서 안전운전 해주셔서 너무너무 편하게 잘왔습니다.

# 불친절 사례

NaviCall

| | |
|---|---|
| 승차거부 | ■ 어제는 정말 짜증나서 죽는줄 알았습니다. 콜 요청을 하고 배차가 되어서 기다리는데 택시아저씨 전화해서는 자기먼곳에 있어 못온다고 저보고 전화하라더군요.다시 콜요청을 했는데 또 전화가 오더군요, 멀다고 다시요청하라고 무슨 이런 경우가 다 있습니까? 아침에 한가해서 콜택시 전화 여기저기 하고 기다리고 있습니까? 상담원들은 '죄송하다, 아침시간이라 어쩔수 없다'고 하는데 그럼 배차 됬다 고 연락을 주지 말던가 내내 기다리다 안된다고 하면 끝인가요? 저발 동동구르고 10분 거리 걸어나와서 버스 타고 지각했습니다. 다시는 이런 콜 택시 이용하지 않겠습니다. |
| 불친절사례 | ■ 어제오후 5시 반경 서대문에서 압구정동으로 콜 택시를 이용하였습니다. 아기가 있어 현금을 중간에 찾기도 애대하고 해서 카드로 돈을 지불하려고 하였더니 택시 기사분께서 카드를 받긴 하였으나 '자기네는 카드 받으면 3일후에나 돈이 들어온다 면서 더러워서 못해먹겠네' 라고 하시면서 계속 궁시렁 궁시렁 하시더군요. 나비콜은 SK에서 운영하는 회사로 항상 믿고 계속이용했는데 정말 기분이 나빴습니다. 그 이후에 상담원에게 전화를 걸어 말을 하였으나 죄송하다는 말만 하고 그 이후 에는 어떤 조치를 취하였다는 얘기는 없네요, 다시는 나비콜 이용하고 싶지 않습니다.<br>■ 회사가 야근이 많아 나비콜을 종종 이용하지만 오늘처럼 황당한 경우는 처음봅니다. 세상에 빈차로 돌아가게 되었다고 승객에게 문자를 보내다니요, 그것도 재수없다고요?[재수 없어 빈차로 시내들어감]야근하고 와서 피곤한데 이문자를 받은후 부터 화가 치밀어 도저히 잠을 잘수 없습니다. 물론 빈차로 들어가게 되어서 속상하다는 것을 알고 있지만 굳이 저에게 그사실을 알려주시는 이유는 무엇입니까? 이런문자 받고 기분 나빠하지 않을 사람이 있을까요? 언제나 이런 기분 나쁜문자가 또 올수 있을테니까요, 그동안 나비콜 안전하고 친절해서 좋은 이미지를 가지고 있었는데 이번에 확 망가져 버렸네요. |
| 부당요금 청구 | ■ 서울에서 인천까지 나비콜을 이용했습니다. 미터기 요금에 톨게이트 요금을 포함한 요금을 카드로 납부했습니다. 인천은 얼마를 더 받아야하는데 하시더군요, 그럼 머하러 콜택시를 이용합니까 한마디 하고 내렸습니다. 제업무특성상 나비콜을 종종 이용하는데 가끔씩 이런 황당한 경우를 겪곤 합니다. 수많은 택시기사분관리가 힘든건 이해하겠지만... 좀더 확실했으면 좋겠네요. |

# 고맙습니다

SK 마케팅앤컴퍼니