



2013 택시관제 서비스 교육자료



대구광역시 한마음콜 택시관제 서비스

2013. 3



SK플래닛 택시관제서비스



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 목적지까지 경로안내를 하는 빠른 택시콜



4. 편리한 콜 요청

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

단말시스템 구성



본체



차량용 거치대



사용자매뉴얼



입출력 케이블



SD카드



모뎀 안테나



DMB 안테나

참고

구성품은 지역 또는 차종에 따라 변경될 수 있습니다.

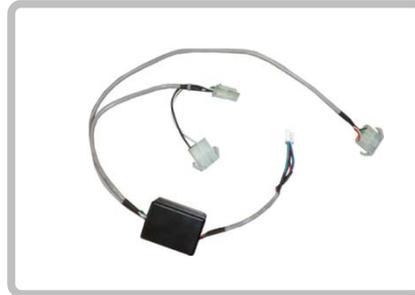
추가 구성



예약표시 빈차등



차량용 거치대



연결 보드



미터기



카드결제 동글

참고

구성품은 지역 또는 차종에 따라
변경될 수 있습니다.

관제서비스 시작



1. 차량의 시동

차량에 시동을 걸면 관제단말을 포함한 택시관제시스템 전체에 전원이 공급됩니다.



2. 인트로 화면

단말에 전원이 공급되면 가장 먼저 인트로 화면이 표시됩니다.



3. enNavi의 실행

인트로가 끝나면 enNavi(지도 프로그램)가 실행됩니다. enNavi 소개 화면 및 멘트가 표출됩니다.



4. 기본화면 (enNavi Map화면)

enNavi 기본화면이 표시되면 enNavi 실행 과정은 끝이 나고, 이어서 콜프로그래밍이 실행 됩니다.



5. 관제프로그램의 실행

콜프로그램이 실행되면 "콜서비스를 시작 합니다." 안내 멘트와 함께 화면 하단에 '빈차/승차' 아이콘이 표시됩니다.

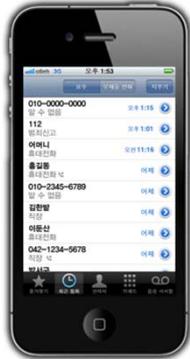


6. 단말-시스템간 연동

관제프로그램이 실행되면 택시관제 시스템과 즉시 연동하여 위치정보 및 차량 정보를 동기화합니다.

배차의 진행 - 1. 고객의 콜 요청

전화 콜 요청



한마음콜 053)424-1111

* 고객 위치 자동 확인으로 빠른 배차요청

콜센터

안녕하세요.
한마음콜을 이용해 주셔서
감사합니다.
상담원으로 연결하여
드리겠습니다.

인터넷 콜 요청



**한마음콜 홈페이지
www.hmcall.co.kr**



배차의 진행 - 2. 공정하고 신속한 근거리 배차

상담원

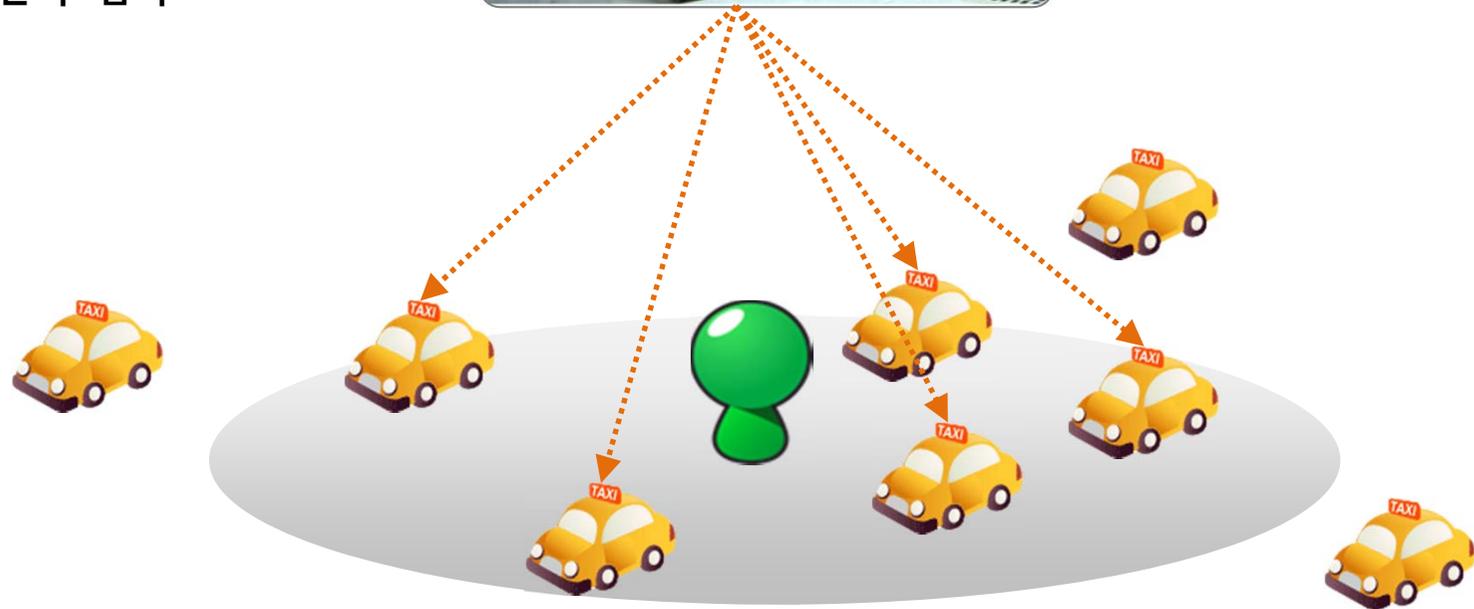


고객 위치만 확인 후 입력

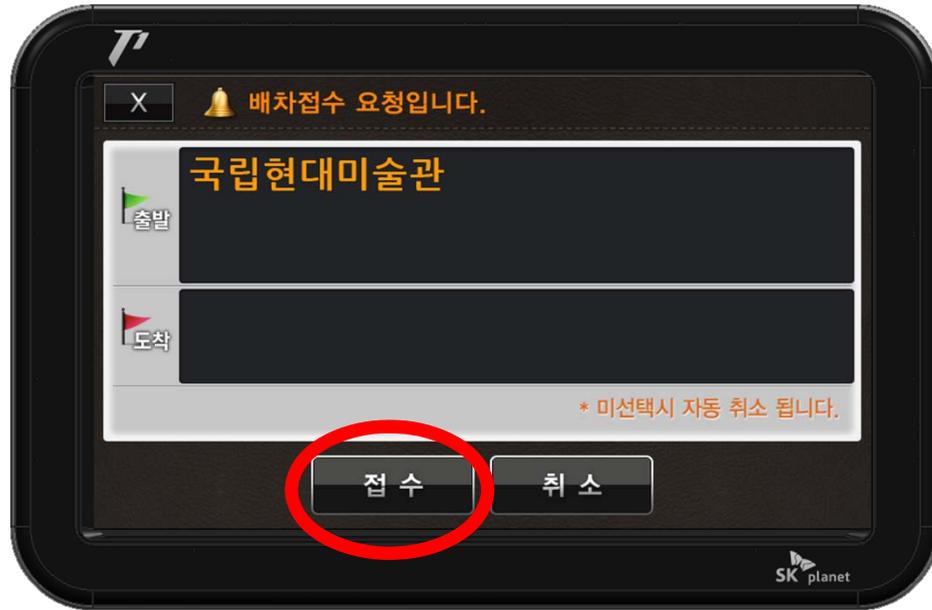
한마음콜 중앙관제시스템



고객 근거리 차량
자동 선정



배차의 진행 - 3. 선착순 배차접수

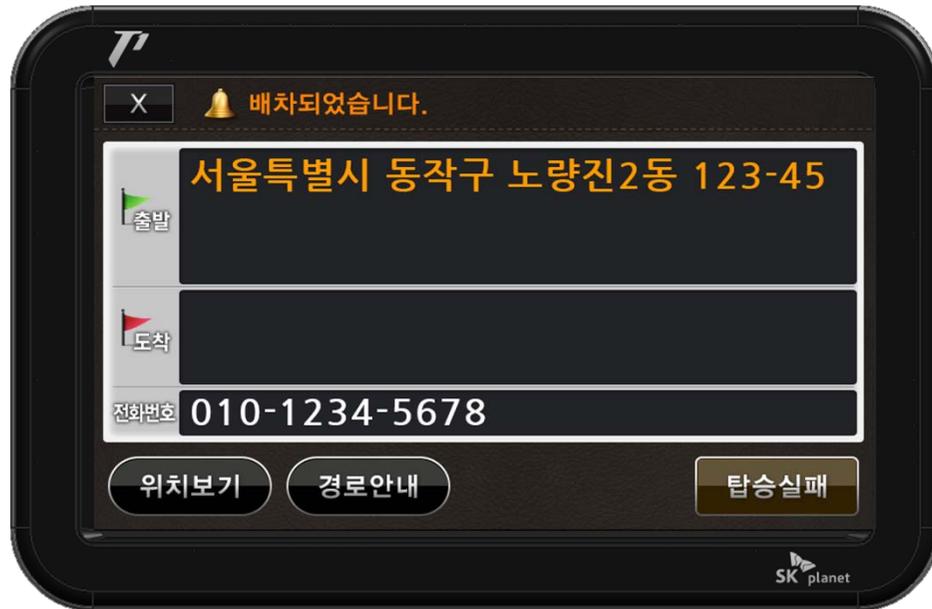


배차 후보 차량의 단말기 화면

콜 접수를 원하는 차량은 **접수버튼**을 누름
접수버튼을 2대 이상의 차량이 눌렀을 경우,
먼저 접수된 차량이 배차 확정



배차의 진행 - 4. 배차 확정 통보



❖ 위치보기

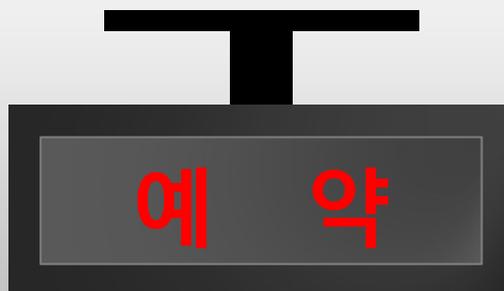
고객의 출발지를 지도에 표시해주는 기능

❖ 경로안내

고객의 출발지까지 경로를 안내해주는 기능

❖ 탑승실패

고객이 출발지에서 기다리고 있지 않거나,
고객이 탑승을 하지 않는 경우



- ✓ 배차가 확정되면 빈차등은 예약등으로 자동 변경됩니다.

배차의 진행 - 5. 고객과 통화 후 출발지로 이동



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 위함임

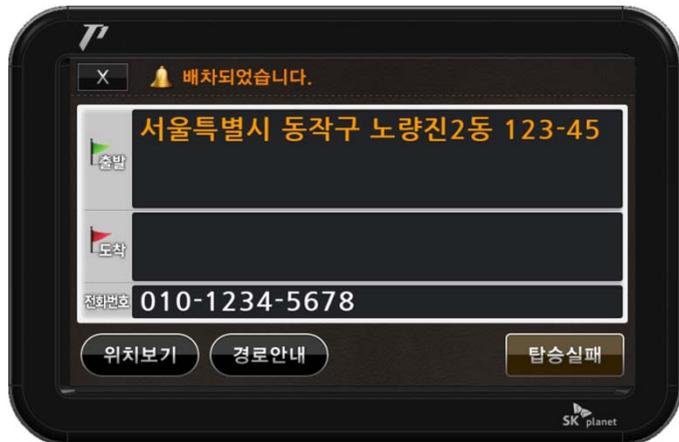
고객과의 통화 멘트 예시

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

배차의 진행 - 콜 고객의 탑승에 실패한 경우



배차내용보기 버튼을 누르면
배차화면이 표시됩니다.



콜 고객의 출발지로 이동했는데 고객이 없는 경우

- 좌측 그림과 같이 **배차내용보기** 버튼을 누른 후 탑승실패 처리
- 콜을 요청하고 임의로 취소하는 고객은 블랙리스트에 별도 관리하고, 이후 콜 요청을 받지 않는 등의 조치함
- 위치 전달에 착오가 있을 수 있으므로 고객의 전화번호로 기사가 직접 전화하여 고객에게 확인

기사 임의로 탑승실패 처리하는 경우

- 콜센타에서 직접 확인전화하고 내부규정에 따라 콜영업 일시 정지등의 조치함

배차를 받았는데 다른 고객이 탑승을 요구하는 경우

- 예약등이 켜져 있음을 확인시키고, 고객의 양해를 구함

배차의 진행 - 콜 고객의 탑승에 성공한 경우



콜고객 탑승 후 주행버튼을
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

기본화면



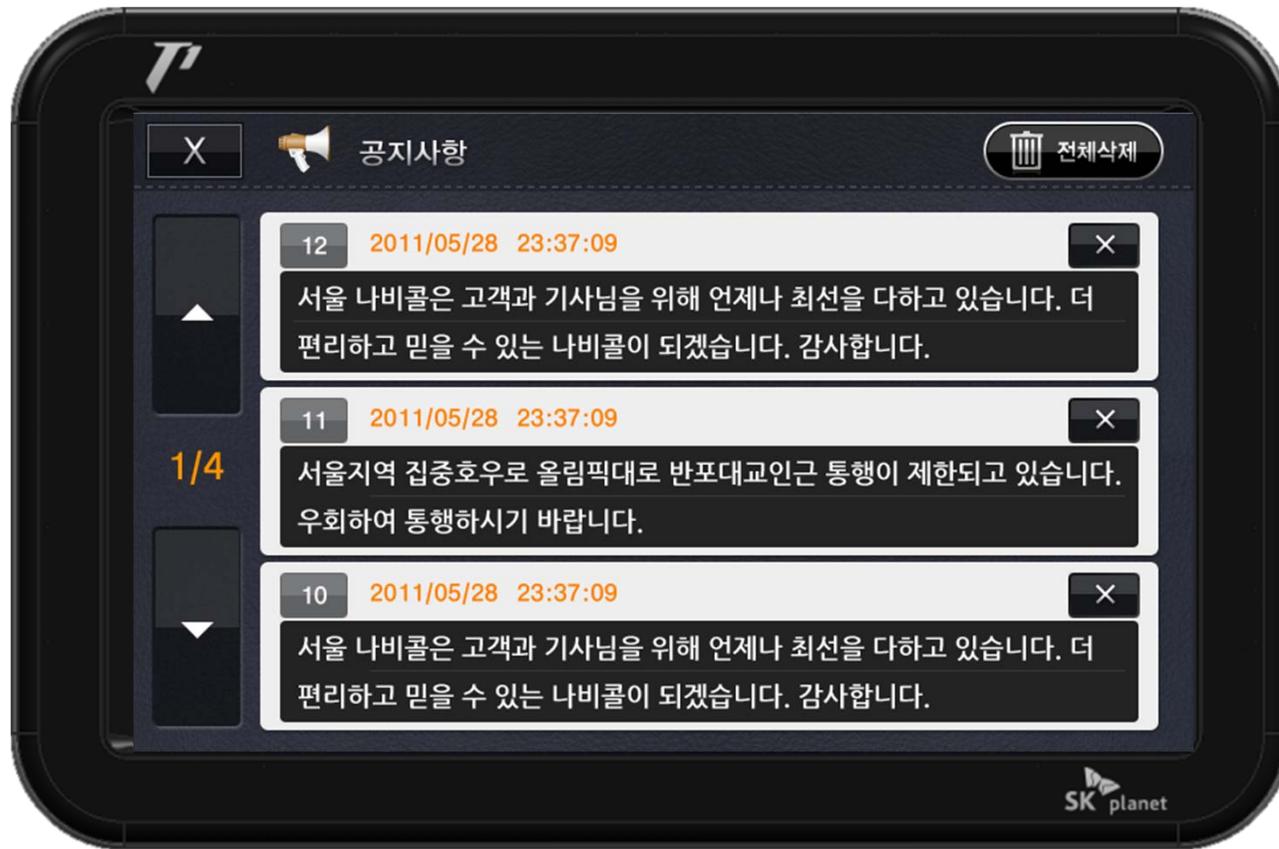
- 시동을 켜면 엔나비(지도프로그램)과 콜프프로그램이 순서대로 자동 실행
* 모든 프로그램이 정상 실행되도록 시동을 켜고 약 1분 정도 조작하지 마십시오.

메뉴화면



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

공지사항



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

이력조회



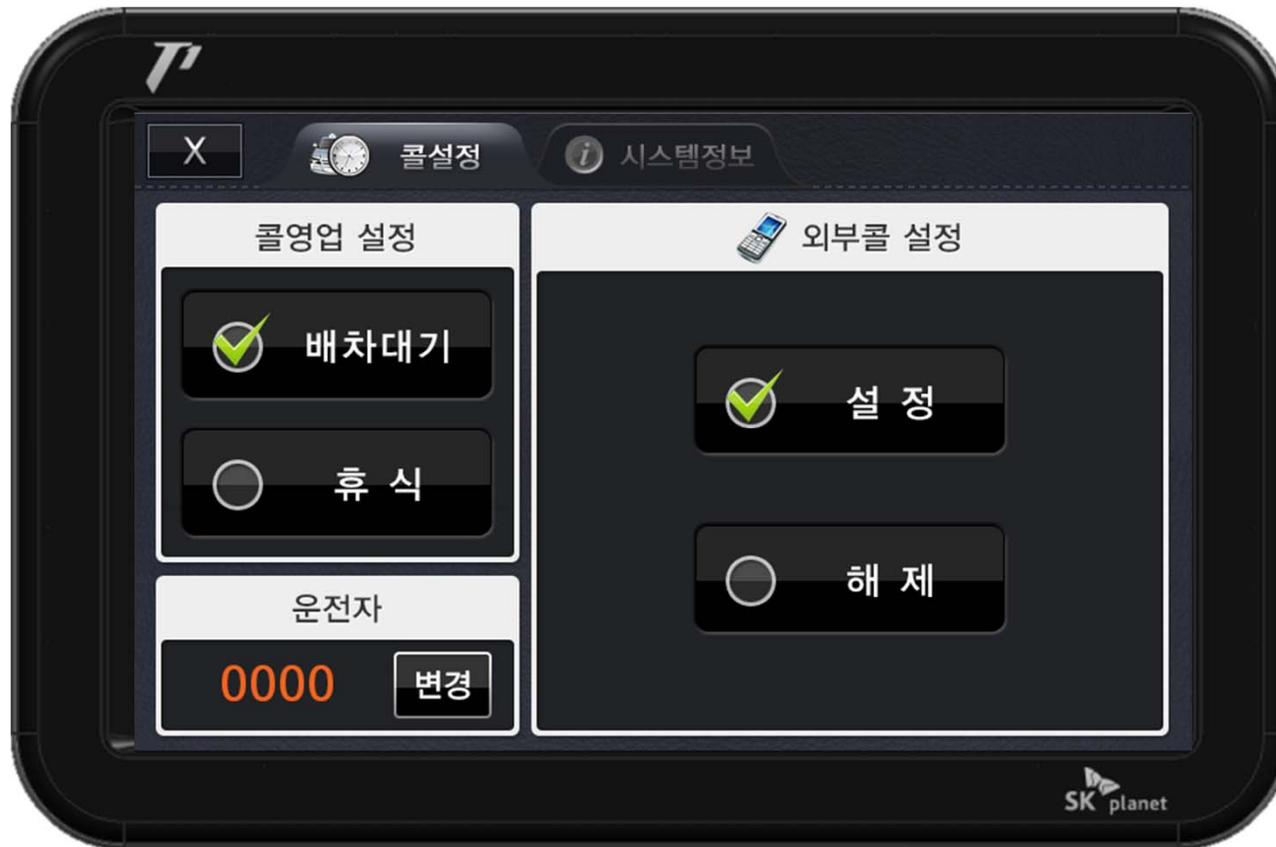
- 콜배차를 받았던 이력(출발지, 목적지, 시간, 탑승성공/실패 여부)을 확인하는 메뉴
- 전체삭제기능, 개별삭제기능 제공

콜서비스



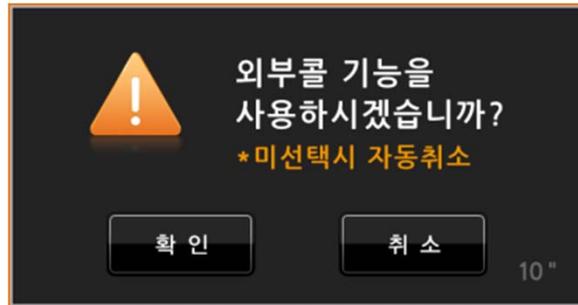
- 현재상태와 금일(시동을 켜 후)의 콜 배차 현황을 확인할 수 있는 메뉴
- 배차 가능 상태 여부를 확인할 수 있음

콜설정

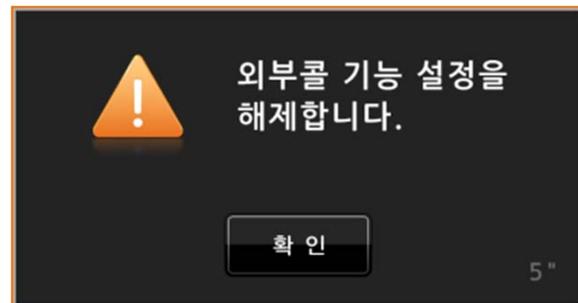


- 콜영업 설정을 변경하거나 시스템 정보를 확인할 수 있는 메뉴
- 배차를 받으려면 배차대기로 설정되어 있어야 하고, 쉬는 날 영업목적이 아닌 개인용으로 운행할 때에는 반드시 "휴식"으로 콜영업 설정을 변경해야 함
- 외부콜을 설정하거나 해제하는 기능

외부콜 설정 방법



✓차량의 시동을 끄면 단말기 화면에 외부콜 설정 대화상자가 표시됩니다. 외부콜 설정을 원하시면 [확인] 버튼을 누르세요.



✓외부콜이 설정된 상태에서 차량의 시동을 켜면 외부콜 기능이 자동으로 해제됩니다.



콜설정 메뉴로 들어가면 외부콜 기능을 설정 / 해제할 수 있습니다.

- ❖ 일부 지역에서는 "승차중 배차 설정" 기능이 함께 제공됩니다.
- ❖ 외부콜 기능은 단말기가 자동 업데이트된 후부터 이용 가능합니다.

외부콜 이용 방법

“고객님 출발지가 ○○○○입니다. 접수 1번, 거절 2번을 눌러 주세요.”



외부콜 “설정” 상태에서
지역별 대표번호로
배차접수요청
전화가 걸려옵니다.

- ✓ 배차 접수를 원하시면 1번 버튼을 누르세요.
 - “접수하였습니다.” 멘트가 나온 후 종료
- ✓ 배차 접수를 원하지 않으시면 2번 버튼을 누르세요.
 - “거절하였습니다.” 멘트가 나온 후 종료
- ✓ 5초 이상 버튼 입력을 하지 않으면 자동으로 거절 처리되오니 유의하시기 바랍니다.

DMB



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

단말기설정



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

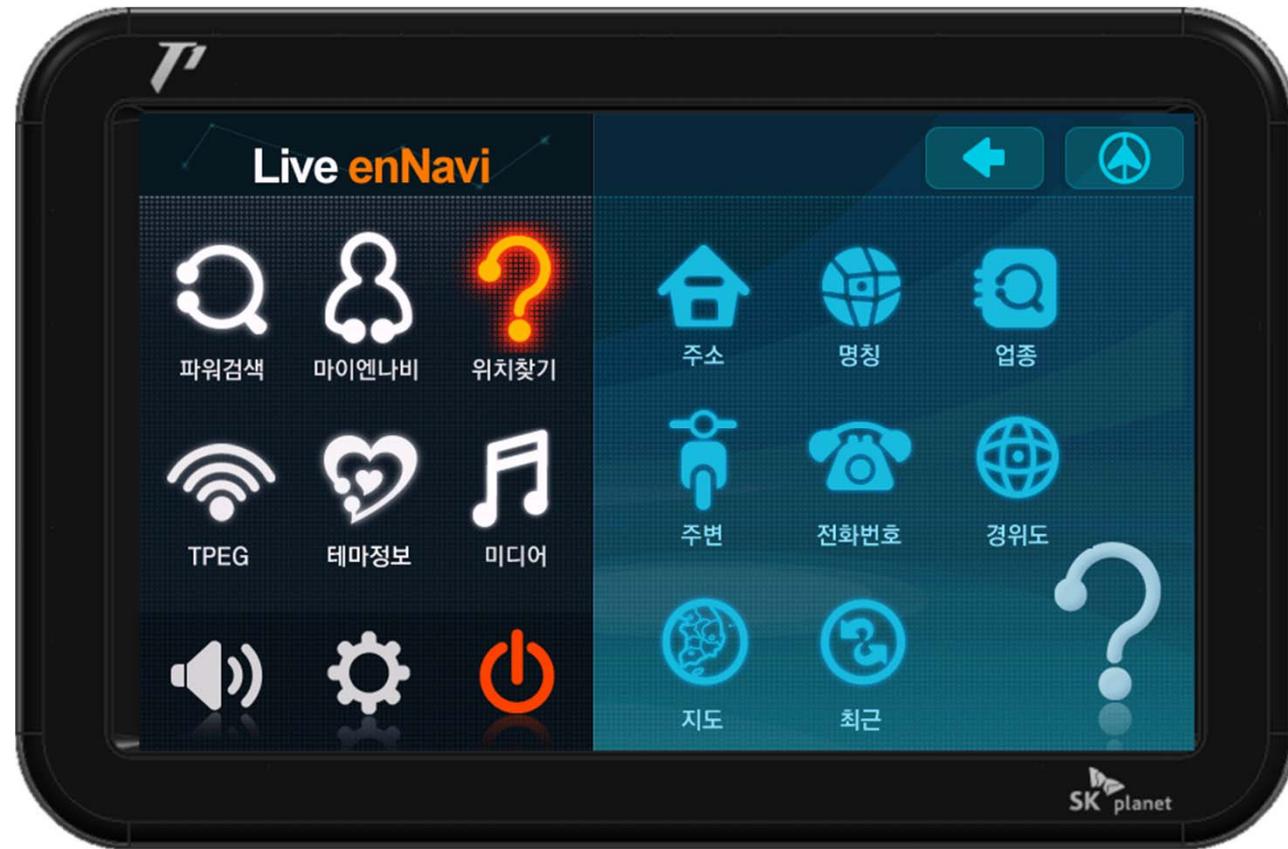
자동 업데이트



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

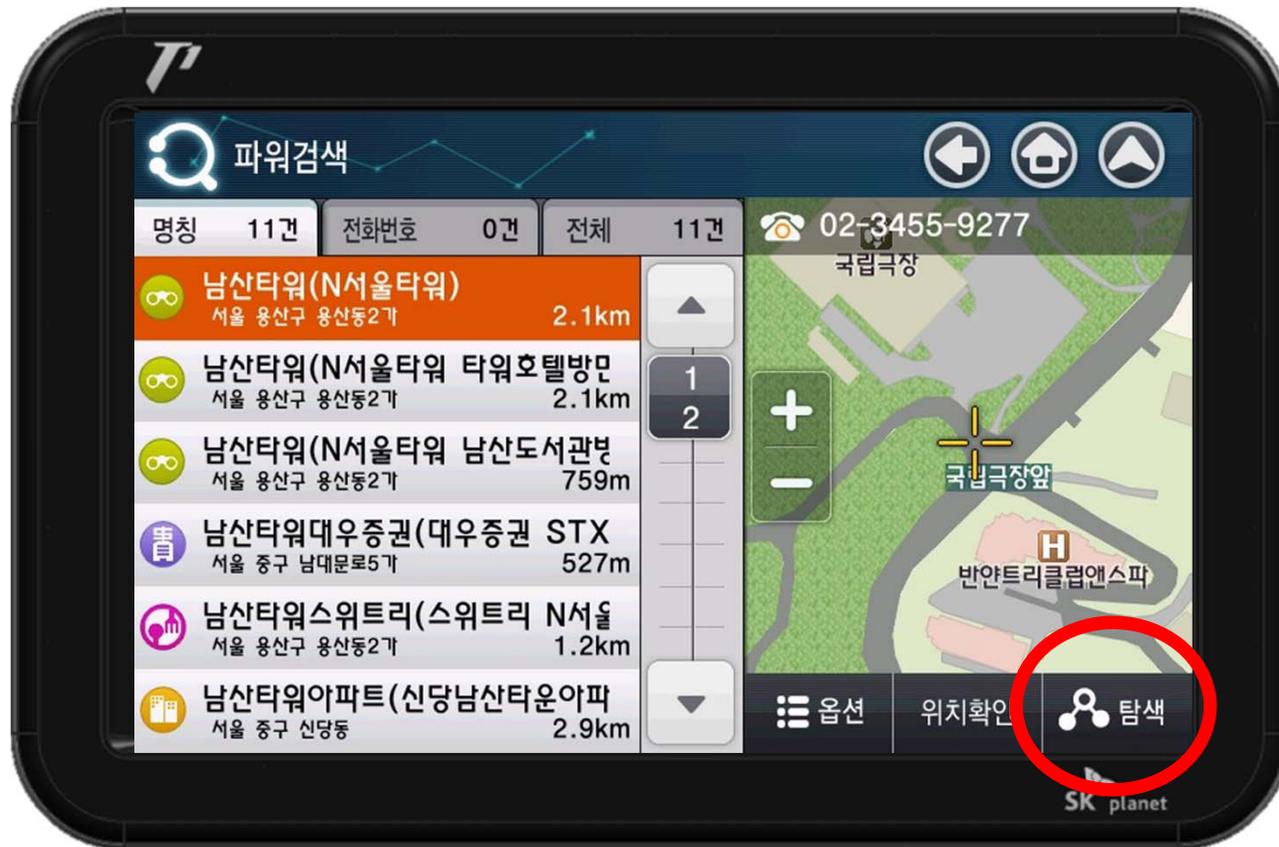
엔나비 - 목적지 검색

엔나비 메뉴버튼



- 목적지를 직접 문자입력할 때에는 파워검색 이용 (대구대, 문학구장, 소래포구 등)
- 주소, 업종, 전화번호 등으로 목적지를 입력할 때에는 [위치찾기] 이용
- 집, 회사 또는 즐겨찾는 곳은 지도에서 즐겨찾기한 후 [마이엔나비]를 통해 빠르게 길안내를 받을 수 있음

엔나비 - 경로 탐색



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

엔나비 - 경로 안내



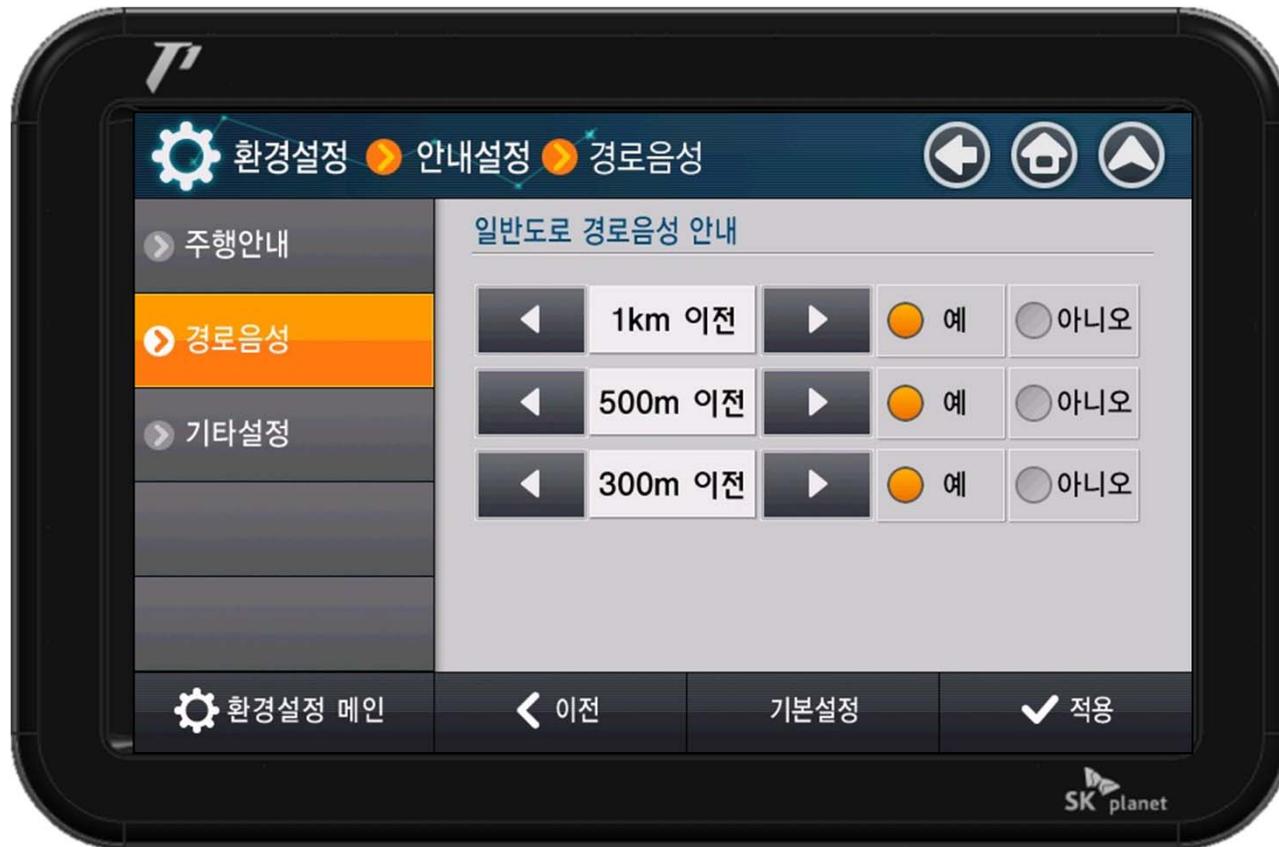
- 경로 탐색 후 “안내”버튼을 누르면 목적지까지의 길안내 시작

엔나비 - 경로 취소



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

엔나비 - 경로 취소



- 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

주의사항



- ▶ 부득이 일시적으로 화면에 터치가 되지 않는 경우에는 내비게이션 **우측 측면 중앙버튼을 1초이상 누르면 재부팅됨**
- 1초이하로 누르면 화면만 검게 나오나, 다시 1초이상 누르면 재부팅됨
- ▶ 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 지역에서 카드결제처리 요망**

주의사항

- ▶ DMB안테나를 차량내부에 매립할 경우 수신률이 낮아질 수 있으므로 권장하지 않음
- ▶ 콜단말기 및 전체 시스템을 차량내부로 매립할 경우 통신 수신률이 낮아질 수 있으며, 임의로 장착상태를 변경할 경우에 대해서는 서비스를 보장하지 않음
- ▶ 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

지도/펌웨어 업데이트 방법



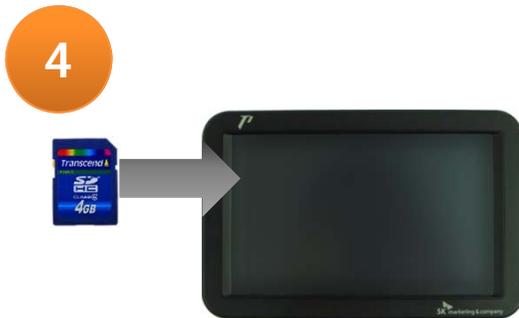
1 A/S 지정점 방문



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 켜



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



6 펌웨어 업데이트가 끝나면 엔나비/콜프로그램 실행

지도/펌웨어 업데이트 방법

7



콜프로그램 업데이트를 위해
내비게이션 우측 중앙 리셋
버튼을 1초이상 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

15일 정지(1)	<ul style="list-style-type: none"> 가. 단거리회피 및 승차거부 등 고객민원이 발생한 경우 나. 부당요금을 청구한 경우 다. 고의적으로 콜 기기 작동을 중단한 경우 라. 콜 고객에게 목적지를 확인하는 경우 마. 고의적으로 카드결재를 거부하는 경우 바. 고객대상 욕설, 폭언, 협박한 경우
7일 정지(2)	<ul style="list-style-type: none"> 가. 난폭운전, 불친절 등으로 민원이 발생한 경우 나. 콜 센터, A/S센터 상대로 욕설, 폭언, 협박한 경우 다. 콜 고객을 가로채는 경우
3일 정지(3)	<ul style="list-style-type: none"> 가. 한마음콜 외장불량 (보더라인, 후면스티커, 캡등) 나. 지정제복을 착용하지 않아 민원이 발생하는 경우 다. 개인명함을 배포한 경우
경고조치(4)	<ul style="list-style-type: none"> 가. 차량청결불량 등으로 고객 민원이 발생한 경우 나. 브랜드 택시관련 보수교육 및 관련교육을 성실히 이행하지 않은 경우 다. 콜 운영회비 1개월 이상 연체가 발생하는 경우 <p style="margin-left: 40px;">경고조치는 1년간 누적관리를 하는 것을 원칙함. 누적점수 10점: 3일정지(정지해제일로 누적점수 자동소멸)</p>
제명	<ul style="list-style-type: none"> 가. 15일 정지 3회 이상 발생시점 제명 나. 7일 정지 4회 발생시점 제명 다. 3일 정지 5회 발생시점 제명 라. (1),(2),(3) 항목이 중복으로 5회 발생시점 제명 <p>※ (1),(2),(3),(4)항목은 1년간 누적관리를 원칙으로 함</p>

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

친절 사례

- 새벽에 수유리에서 동두천까지 절 태워주신 기사님께 너무 감사해서 이렇게 글을 올립니다. 김익수 기사님 새벽에 버스가 끊겨서 수유역에서 택시를 타고 동두천까지 얼마냐고 여쭙어봤는데 4만원 정도 나올 것 같다고 하시더라고요.(원래 수유리나 의정부쪽에서 동두천을 가게 되면 시골이기도 하고 나올 빈차로 나오는 경우가 많아서 미터기로 안하고 거의 2배로 계산해서 받으십니다.) 원래 어느 정도에 갔냐고 하시길래 의정부에서 2만5천원 내고는 몇 번 가봤다고 하니까 비싸다고 그러시더라고요, 그러면서 한마음콜에 대해서 자세히 설명도 해주시고 명함도 주시면서 꼭 이용해 보시라고 여자분들한테 좋다고 장점 다 말씀해 주셔서 잘 듣고 동두천에 거의 도착해서 보니까 2만8천원 정도 라구요 기사님이 3만원 정도 나올 것 같다고 다행이라고 말씀하셔서 깜짝 놀랐습니다. 또 저희 집이 동두천에서도 안쪽으로 많이 들어가야 해서 가끔 택시 탈 때면 기사 아저씨들이 너무 멀다,동두천보다 더 가는거다, 돈 더 줘야겠다, 어떻게 나가야 하나 등등 정말 민망하게 핀잔 주신 게 한 두번이 아니거든요, 근데 김익수 기사님은 집 앞까지 다 데려다 주시고 조심해서 들어가라고 하시면서 밤 늦게 택시 타고 왔다고 혼나면 어쩌냐고 제 걱정까지 정말 저희 아버지 같으시고 너무너무 감사했습니다. 한마음콜 이미지도 너무 좋게만 느껴져서 앞으로는 무조건 한마음콜 이용하겠습니다.
- 마포구청 주택가에서 산본까지 이용했던 애기 엄마입니다. 일할 때 택시 기사분들한테 바가지요금에 불친절에 번번이 골탕 먹었던 기억이 있는지라 택시로 장거리 가는 일은 더더욱 꺼려했었는데 요번 명절에 부득이한 사정으로 백일등이랑 4살배기 아이만 데리고 시댁에 가게 되었습니다. 명절이라 차도 밀릴 텐데 다들 꺼려하면 어쩌나 하고 주위애기 엄마들에게 이야기를 듣고 한마음콜을 선택했는데 기사아저씨 가 너무 친절하시고 막히지 않는 곳을 찾아가주시면서 안전운전 해주셔서 너무너무 편하게 잘 왔습니다.

불친절 사례

승차거부

■ 어제는 정말 짜증나서 죽는 줄 알았습니다. 콜 요청을 하고 배차가 되어서 기다리는데 택시아저씨 전화해서는 자기 먼곳 에 있어 못 온다고 저보고 전화 하라더군요. 다시 콜요청을 했는데 또 전화가 오더군요, 멀다고 다시 요청하라고 무슨 이런 경우가 다 있습니까? 아침에 한가해서 콜택시 전화 여기저기 하고 기다리고 있습니까? 상담원들은 '죄송하다, 아침시간이라 어쩔 수 없다'고 하는데 그럼 배차 됐다고 연락을 주지 말던가 내내 기다리다 안 된다고 하면 끝인가요? 저 발 동동 구르고 10분 거리 걸어 나와서 버스 타고 지각했습니다. 다시는 이런 콜 택시 이용하지 않겠습니다.

불친절사례

■ 어제오후 5시 반경 서대문에서 압구정동으로 콜 택시를 이용하였습니다. 아기가 있어 현금을 중간에 찾기도 애매하고 해서 카드로 돈을 지불하려고 하였더니 택시 기사분께서 카드를 받긴 하였으나 '자기네는 카드 받으면 3일 후에나 돈이 들어온다면서 더러워서 못해먹겠네' 라고 하시면서 계속 궁시렁 궁시렁 하시더군요. 한마음콜은 SK에서 운영하는 회사로 항상 믿고 계속이용했는데 정말 기분이 나쁠습니다. 그 이후에 상담원에게 전화를 걸어 말을 하였으나 죄송하다는 말만 하고 그 이후 에는 어떤 조치를 취하였다는 얘기는 없네요, 다시는 한마음콜 이용하고 싶지 않습니다.

■ 회사가 야근이 많아 한마음콜을 종종 이용하지만 오늘처럼 황당한 경우는 처음 봅니다. 세상에 빈차로 돌아가게 되었다고 승객에게 문자를 보내다니요, 그것도 재수없다고요? [재수 없어 빈차로 시내 들어감]야근하고 와서 피곤한데 이 문자를 받은 후 부터 화가 치밀어 도저히 잠을 잘 수 없습니다. 물론 빈차로 돌아가게 되어서 속상하다는 것을 알고 있지만 굳이 저에게 그 사실을 알려주시는 이유는 무엇입니까? 이런 문자 받고 기분 나빠하지 않을 사람이 있을까요? 언제나 이런 기분 나쁜 문자가 또 올 수 있을 테니까요, 그 동안 한마음콜 안전하고 친절해서 좋은 이미지를 가지고 있었는데 이번에 확 망가져 버렸네요.

부당요금 청구

■ 서울에서 대구까지 한마음콜을 이용했습니다. 미터기 요금에 톨게이트 요금을 포함한 요금을 카드로 납부했습니다. 대구는 얼마를 더 받아야 하는데 하시더군요, 그럼 뭐 하러 콜택시를 이용합니까 한마디 하고 내렸습니다. 제 업무특성상 한마음콜을 종종 이용하는데 가끔씩 이런 황당한 경우를 겪곤 합니다. 수많은 택시기사분 관리가 힘든 건 이해하겠지만... 좀더 확실했으면 좋겠네요.

고맙습니다

