

Sådan fungerer **TAXI MANAGEMENT SYSTEMET**

EN GUIDE TIL CHAUFFØRER



Guiden informerer om

- DESIGN & UDVIKLING AF TMS 2.0
- 4 KRAV FOR AT KØRE I CPH
- HVORDAN FUNGERER TMS 2.0
- TMS-GEBYR OG SERVICEBONUS
- REGLER & SANKTIONER

KÆRE CHAUFFØR

CPH har i løbet af 2017 gennemført møder med chauffører og selskaber. Vi har gennemført en stor chauffør-undersøgelse med input fra flere hundrede chauffører. Og vi er nu klar med det nye og opgraderede Taxi Management System.

Vi glæder os til at levere det nye system, som er udarbejdet med et fokus på at forbedre effektiviteten og imødekomme jeres ønsker. Derudover sætter vi i systemet fokus på den gode service til vores fælles passagerer.

Vi har en fælles ambition om at give passagerer, der ankommer til CPH en ekstraordinær god serviceoplevelse. Det skaber værdi for de rejsende, når taxichaufføren møder passagererne med smil og hjælpsomhed. For mange rejsende, der kommer til Danmark for første gang, eller dem der kommer hjem efter en lang rejse, er taxiservice en uundværlig del af den videre rejse. Det er et stort ansvar og en vigtig opgave. Derfor handler det nye TMS 2.0 i høj grad om passagererne, men det handler også om dig!

Vi er sammen om at fastholde og udvikle et højt service niveau.

TMS 2.0 er baseret på en række fordele, som du belønnes med. Du vil blandt andet, som godkendt chauffør med en høj app-score i kundetilfredshed, opleve kortere ventetid og et prioriteringssystem, der får dig hurtigt og effektivt igennem Taxi Management Systemet fra start til slut.

Lufthavnen er vigtig for chaufførerne, og chaufførerne er vigtige for lufthavnen – vi har brug for hinanden. Allerede i dag leverer taxichauffører en fantastisk service til og fra Københavns Lufthavn. Derfor håber vi også, at du som chauffør hilser de mange nye tiltag velkommen. At fastholde og udvikle et højt serviceniveau, er noget vi står sammen om.

TMS 2.0 lanceres 30. januar 2018 og sættes i drift 7. februar.

I denne brochure kan du læse mere om, hvordan TMS 2.0 fungerer, og hvad de nye tiltag kommer til at betyde for dig som chauffør. Vi glæder os til, at vi sammen kan gøre taxikørslen lettere.



Thomas Hoff Andersson
Passagerchef, Københavns Lufthavn

DESIGN OG UDVIKLING AF TMS 2.0

Det er vigtigt for os, at TMS 2.0 lever op til dine krav som bruger af systemet. Derfor har omdrejningspunktet i design og udvikling af den nye version været chaufførernes egne idéer.

CPH har i foråret 2017 gennemført møder med chauffører og selskaber, samt en stor chauffør-undersøgelse med input fra flere hundrede chauffører, i forbindelse med udviklingen af TMS 2.0.

Vi har identificeret 5 gennemgående temaer på baggrund af input fra chauffør-undersøgelsen. De input har CPH og taxiselskaberne benyttet i arbejdet med design, udvikling og planlægning af det nye TMS 2.0:

1

Ønske om tur/retur

CPH har leveret en prioriterings-løsning med det nye TMS system. 1650 ud af 2600 daglige afsætninger genbruges, svarende til 64% der genbruges og bliver kaldt til depotet.

2

Problemer med aftenfusk

CPH har indført skærpede sanktioner og slår hårdere ned på fusk og snyd. Vi bemander samtidig kaperrækken i tidsrummet 07-23, hvor reglerne håndhæves af TMS medarbejderne.

3

Ønske om mere kontrol

CPH personale og TMS medarbejderne skærper håndhævelsen af regler, sanktioner og konsekvens i kaperrækken.

4

Bedre flow ind og ud af depot

CPH har bygget nyt og udvidet depot, som er designet og indrettet til at sikre et jævnt og effektivt flow gennem depotet.

5

Ventetid – også udenfor lufthavn

CPH har forbedret prioriteringssystemet. Dels af prioritering af vogne gennem depotet, og dels gennem prioritering af de vogne, der kaldes til lufthavnen.

4 KRAV FOR AT KØRE I CPH

Lufthavnen har defineret 4 krav til chaufføren, som skal være opfyldt for at man kan udføre taxi-service for kunderne i CPH. Som noget nyt indgår kundetilfredshed i TMS og er ét af de 4 krav. Derudover har vi udarbejdet et TMS 2.0 E-learning program, som fremover også vil være et krav.



Profil beklædning

Det betyder, at passagererne skal møde en venlig og velklædt chauffør, der er iført profilpåkledning. Det ved vi, giver tryghed for udenlandske kunder.



Høj KTU score

App'en der henvises til, er den dit selskabs kunder benytter til bestilling af taxi med app. Det er den gennemsnitlige score i de forudgående 3 måneder, der giver adgang til næste måneds kørsel i CPH. Det betyder, at du skal have opnået 4 målinger og en KTU score på minimum 3,7 inden 1. april, hvis du skal have adgang til lufthavnen i den efterfølgende måned. Læs mere på **CPH.dk/TMS**.



E-learning & taxi-test

I forbindelse med lanceringen af TMS 2.0, har vi som en del af systemet lanceret et E-learning program, som chauffører fremover skal gennemføre, som et krav til at få en tur fra CPH.

Formålet er primært, at give chaufførerne den nødvendige viden om hvordan TMS 2.0 fungerer, samt advisere om regler og de tilhørende sanktioner.

E-learning & taxi-test skal gennemføres én gang om året. Dels for at holde dig ajour med nye tiltag og ændringer vedrørende TMS, og dels for at holde din kvalificering til at hente kunder i lufthavnen ved lige. Læs mere på **CPH.dk/taxitest**.



Gyldigt taxi kørekort

Du skal have et gyldigt taxikørekort.

HVORDAN FUNGERER TMS 2.0

Systemet bygger på 4 grundlæggende hjørnesteen. Et drifts & kontrolcenter der håndterer prognoser og flow-effektivitet sammen med selskaberne. Operationelle funktioner som tur, afsætning, genkendelse, indkørsel og modtagelse. Kundetilfredshedsscore introduceres i TMS, sammen med et nyt prioriteringssystem for tilkaldelse af vogne til CPH og gennem depotet.

Lufthavnen beregner behovet for taxier ud fra antallet af passagerer. Taxiturene fordeles herefter mellem taxiselskaberne, ud fra, hvor mange vogne selskaberne har i deres flåde. Hvis et selskab ikke benytter sig af sin tildelte tur, går turen videre til en fælles pulje, hvor de øvrige selskaber kan byde ind på turen.

Det er taxiselskabet, der tilmelder den enkelte taxi til Taxi Management Systemet. Taxien registreres med en Brobizz, der viser vognens kendetegn – f.eks. antallet af passagerpladser, ekstra bagageplads, autostole og lignende. Det er udelukkende de taxier, der er registreret i Taxi Management Systemet, som kan få adgang til at optage passagerer i lufthavnens område.

1 TMS 2.0 – DRIFTS & KONTROLCENTER

TMS 2.0 drives af et TMS team på 16 mand. Det styres via et 24/7 drifts- og kontrolcenter, der holder driften af vores Taxi Management kørende. Det sker bl.a. gennem video monitorering af de berørte områder, såsom afsætning, indkørsler, udkørsler, og fremkald af vogne. Vores prognose over behov for vogne genberegnes hvert 1,5 minut, hvilket sikrer en gennemsnitlig lav ventetid på 21 minutter, og et bedre og mere jævnt flow igennem depotet. Det er kun godkendte vogne der kommer igennem.



2

DE OPERATIONELLE FUNKTIONER I TMS

Hvordan får du en tur?

Der er kun én måde at få en tur på i TMS 2.0, og det er via din central. Turen fremgår på din skærm i bilen.

For at blive tilbudt en tur fra centralen, skal du desuden leve op til CPH's krav om eventuel afsætning, samt en høj kundetilfredshedsscore, så dit selskab kan tilbyde dig ture i lufthavnen.

Når du er i depotet, er det Taxi Management Systemet, med afsæt i trafikprognosen sammenholdt med det faktiske taxibehov på pladsen, og servicekorpset, der sikrer at der fremkaldes taxier til kaperrækken. Det vil ligeledes være muligt for kunder/personale, både ved Hotel Clarion og Terminal 3, at fremkalde en taxi af særlig størrelse, eller med særligt udstyr, eller fra et bestemt selskab.

Afsætning af passagerer i CPH

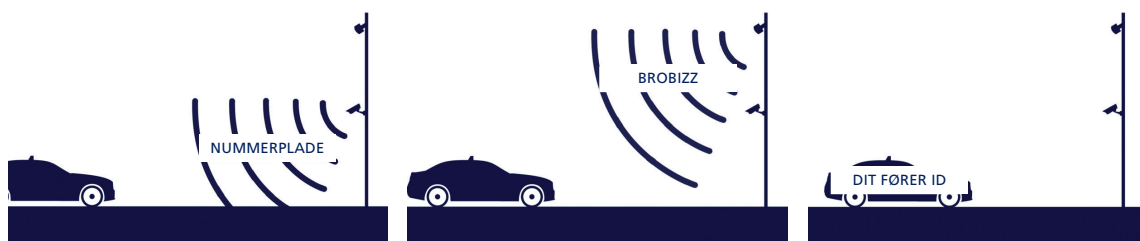
Sætter du en passager af i lufthavnen, registreres dette via brobizz og kamera, når du kører ind igennem "afsætningen". Du vil dermed få højere prioritet hos dit selskab, for at få en tur ud af lufthavnen igen. En taxi med kunde til lufthavnen, prioriteres til en tur fra lufthavnen. I dag genbruges 1650 ud af 2600 daglige afsætninger.

Du skal stadig afvente tildeling af en tur via systemet, inden du kan køre om i depotet. Bemærk at du ikke prioriteres, hvis du holder og venter udenfor lufthavnen.

Afsætning af passagerer i lufthavnen foregår som hidtil foran Terminal 2, foran Terminal 3 (øst) og foran Clarion Hotel.

3 metoder til genkendelse i TMS

Når du ankommer til bommen ved indkørslen til taxi-depotet, bliver du genkendt via 3 funktioner.

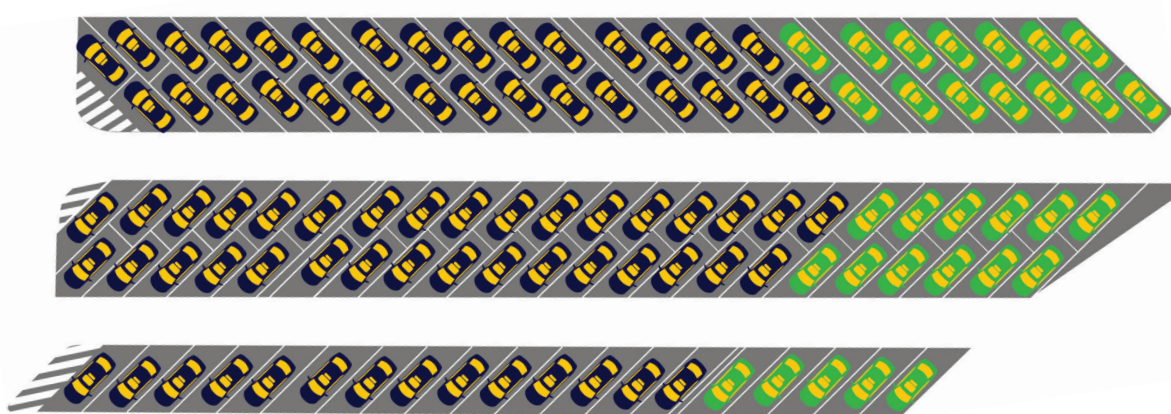


Dels via genkendelse af din nummerplade, dels via den erhvervs-brobizz du har i bilen, samt dit fører ID via dataudveksling med dit selskab.

Indkørsel og indretning af depotet

På baggrund af prognoser for lufthavnens forventede behov for kørsel, kaldes de enkelte chauffører til lufthavnen. Du kører ind i depotet, parkerer korrekt, og afventer at TMS kalder dig frem. Depotet er indrettet omhyggeligt til at optimere kapaciteten, derfor parkerer man skråt. De grønne biler viser, hvor mange ekstra parkeringspladser skrå parkering tillader.

Indretningen gør det muligt at kalde bestemte vogne frem, for eksempel en stor vogn, og med lav risiko for kollision med en vogn, som leder efter en plads at parkere.



- Kør til depotet i P12 for at afvente tur fra kaperrækken. Ankomsten til depotet skal ske inden for 20 min., fra du har taget turen.
- I depotet venter du på at blive fremkaldt til kaperrækken ved Terminal 3 (Bane 1 eller 2), eller til optagezonen ved Clarion Hotel. Det vil fremgå på en af de 3 lystavler.

Taxierne kaldes ikke længere frem efter First-in-first-out-princippet. Prioriteringssystemet og særlige behov for storvogn eller bagageplads, afgør hvilke taxier, der kaldes til optagezonerne, så vi bedst muligt imødekommer kundernes behov.

Hold øje med de 3 skærme

Dit vognnummer vises på skærmen, og du kører ud af depotet, og over i "Kaperrækken" via "Bane 1". Bane 2 i særlige tilfælde, hvis du har en stor vogn. Du får at vide, hvilken bane du skal tage: 1, 2 eller Clarion Hotel.

Modtagelse af passagerer i kaperrækken

First-in-first-out-princippet er heller ikke gældende i kaperrækken. Her skal taxier køre frem i rækken, når det er muligt, uden hensyn til First-in-first-out-princippet. Kunden vil altid have frihed til at vælge en anden taxi, end den, der holder forrest.

I tidsrummet 07-23 står der TMS medarbejdere, og hjælper passagerer og jer, med at få en tur, og afvikle trafikken effektivt.

3**DIN KUNDEILFREDSHEDSSCORE I TMS**

Som noget nyt anvendes målinger af kundetilfredshed i TMS. Ønsker du at køre ture fra lufthavnen, skal du fremover have en såkaldt KTU app-score på minimum 3,7. Scoren skal være beregnet ud fra mindst 4 kundebevisvarelser fra dine app-ture i de forudgående 3 måneder, for at du kan få adgang til ture fra lufthavnen i den efterfølgende måned.

KTU app-score
på minimum

3,7

4**NY PRIORITERING AF TAXIER**

For at imødekomme selskabernes og chaufførernes ønsker, såsom tur/retur, kontrol, flow og ventetid, har vi indført et intelligent prioriteringssystem.

Prioriteringen sker ad to omgange. Prioritering af vogne, der kaldes til lufthavnen, og prioritering af vogne gennem depotet.

Prioritering af vogne, der kaldes til Lufthavnen

- Taxi med kunde til lufthavnen prioriteres til tur fra lufthavnen.
1650 ud af 2600 daglige afsætninger genbruges.
- Taxi, der har haft afsætning af kunde i København, fx et hotel i nærheden af lufthavnen.

Prioritering af vogne gennem lufthavnens taxidepot

- Chauffører med høj kundetilfredshed får højere prioritet.
- Grønne taxier får højere prioritet.

TMS-GEBYR OG SERVICEBONUS

CPH står for driften og den løbende udvikling af Taxi Management Systemet med vores passagerer for øje, og i samarbejde med vores taxi-samarbejdspartnere.

TMS-GEBYRET

For at dække dele af omkostningerne ved driften af systemet, opkræves der via selskabet et gebyr, for hver taxitur fra lufthavnen.

Gebyret opkræves fortsat når man kører ind i depotet, og refunderes ikke hvis taxien kører fra depotet, uden at have optaget en kunde i lufthavnen.

For hver indkørsel til depotet betales et gebyr, til dækning af CPH's omkostninger (investeringer og løbende driftsomkostninger) i forbindelse med Taxi Management Systemet. Gebyret registreres på hver enkelt taxi ved indkørsel til depotet.

Gebyret reguleres årligt med virkning fra den 1. april. CPH tjener ikke penge på TMS, og fremlægger hvert år et gennemsigtigt regnskab til taxiselskaberne.

KVARTALSVIS BONUS FOR DEN BEDSTE SERVICE

For at skabe incitament til, at taxier ankommer til Lufthavnen i takt med efterspørgslen, har CPH etableret en bonuspulje, der årligt udgør kr. 300.000 eks. moms, og som udløses hvert kvartal.

De taxiselskaber, der leverer taxier til tiden og samtidig yder en god service, vil blive tildelt en bonus. Den vil blive tildelt det selskab, der har levet op til målene for service. Det enkelte taxiselskab kan frit vælge, hvordan bonussen skal bruges.

Du kan læse mere om de aftalte servicemål for bonusordningen i aftalen mellem CPH og taxiselskaberne på **www.cph.dk/TMS**.

REGLER & SANKTIONER

Chauffører skal overholde de aftalte retningslinjer for god service og adfærd i lufthavnen. CPH rapporterer overtrædelser til taxiselskaberne, der kan vælge at indberette grove eller gentagne overtrædelser til politiet.



Retningslinjer for god service og adfærd i lufthavnen

SERVICE

REGEL	BRUD PÅ REGEL	SANKTION
1. Service regulativ Stå ud af bilen og hjælp med bagagen. Ryg ikke i vognen.	Chauffør vil ikke hjælpe med bagage eller ryger i vognen	1 Måned
2. Profilbeklædning Chaufføren skal bære profil-beklædning.	Chaufføren opfylder ikke reglerne for profil-beklædning.	1 Måned
3. Service Tal pænt og venligt til kunderne, undgå konflikter.	Chaufføren tiltaler kunde eller andre på upassende måde, fx skænderi.	3 Måneder

ADFÆRD I KAPERRÆKKEN

4. Frit valg Anerkendelse af kundens ret til at vælge vogn/selskab.	Anerkender ikke kundens ret til frit at vælge vogn og selskab.	3 Måneder
5. Tomgangsregulativ Bilen må holde i tomgang 1 minut.	Chauffør overholder ikke tomgangsregulativ.	1 Måned
6. Opsamling Chaufføren må ikke nægte at tage en kunde med.	Kørselsvægning.	6 Måneder



ADFÆRD I KAPERRÆKKEN

REGEL	BRUD PÅ REGEL	SANKTION
7. Opsamling Du må kun samle ikke-bestilte kunder op kaperrækken.	Ulovlig hyresøgning.	6 Måneder
8. Taxi Service medarbejdere Følg altid Taxi Service medarbejdernes anvisninger.	Chaufføren følger ikke Taxi Service's anvisninger.	3 Måneder
9. Prioritering Vis hensyn så andre køretøjer kan køre når de kaldes.	Chaufføren forhindrer passage af andre køretøjer.	6 Måneder
10. Ophold Ophold dig kun på de lovlige anviste områder for taxi (afsætning, bestilte taxi, depotet og kaperrækken).	Taxi/vogn opholder sig ulovligt på CPH's ejendom.	3 Måneder
11. ID & Tail-gating regulativ Chaufføren må ikke anvende falsk ID, Eller på andre måder tiltvinge sig bom-adgang	Chauffør anvender falsk ID, eller forsøger på anden vis at snyde systemet, fx ved 'tail-gating', bakke ind ad Spor 2, eller foregive en afsætning.	Permanent udelukkelse og evt. politianmeldelse
12. Skade Chaufføren må ikke forsætligt beskadige lufthavnens ejendom.	Chaufføren beskadiger forsætligt lufthavnens ejendom.	Permanent udelukkelse
13. Skade Chaufføren må aldrig udøve fysisk/psykisk vold mod kunde, medarbejder eller 3.mand.	Chauffør udøver fysisk eller psykisk vold mod kunde, medarbejder eller tredjemand.	Permanent udelukkelse
14. Chauffører skal gennemføre CPH's TMS 2.0 e-learning & taxi-test.	Chauffør har ikke gennemført e-learning for adgang til TMS.	Indtil gennemført kursus er registreret

TEST



VIL DU VIDE MERE

På www.cph.dk/TMS
kan du læse mere om aftalen
mellem CPH og taxiselskaberne.

WWW.CPH.DK/TMS

Vi håber, at vi med vores TMS version 2.0, har givet dig som chauffør et bedre system, og de rigtige redskaber til at give en bedre service til vores kunder, samt et system der belønner dig for, at give en god kundeoplevelse.

På www.cph.dk/TMS kan du også læse mere om aftalen mellem CPH og taxiselskaberne, eller skriv til os på taxi@cph.dk

Vi er glade for, at du stiller din taxi-service til rådighed for kunderne i CPH, og ser frem til det fortsat gode samarbejde.

TMS teamet, CPH