

Erste Erfahrungen mit der sektorbasierten Vermittlung

In der Juli-Ausgabe schrieb ich über die sektorbasierte Vermittlung, die kurz nach Erscheinen bei Bärchen-, Würfel-, Quality- und Cityfunk eingeführt wurde. Über die Erfahrungen in den ersten Wochen und darüber, wie das neue System bei den Fahrern ankommt, sprach ich Ende August mit fünf Kollegen.

Wie habt ihr von der sektorbasierten Vermittlung erfahren?

Gerold, 42 (P-Schein seit Mai 2010, fährt Di-Sa nachts Würfel): Ich wurde überrascht und rief in der Zentrale an, ob das GPS verrückt spielt.

Serdar, 31 (P-Schein seit 2000, fährt tagsüber Bärchen): Aus der RAL 1015.

Andrea, 40 (P-Schein seit 1997, fährt Di, Mi, Fr, Sa nachts Quality): Mir hat's ein Kollege einen Tag vorher erzählt.

Erhard, 58 (P-Schein seit 1990, fährt an wechselnden Wochentagen nachts Bärchen): Ich hab's kurz vorher in der RAL 1015 gelesen.

Rudi, 42 (P-Schein seit 1992, fährt hauptsächlich Fr und Sa nachts, mal Bärchen, mal WBT): Aus der RAL 1015 und von Kollegen.

Wie findet ihr es, dass ihr Euch nicht mehr nur am Halteplatz, sondern im ganzen Sektor einbuchen könnt?

Serdar: Gut.

Rudi: Super, wenn ich mal nicht rumfahren will, muss ich nicht mehr am Halteplatz schmoren... das steckt einem ja so im Blut, dass man manchmal denkt, ach Mensch, du kannst doch stehen wo du willst und dich trotzdem einbuchen, du musst doch gar nicht an die Halte.

Erhard: Konnte man doch vorher auch schon, man durfte sich bloß nicht erwischen lassen (grinst).

Gerold: Eigentlich ganz gut. Nachteil ist, dass man nicht mehr sieht, wie viele wirklich an der Halte stehen. Früher hab' ich geguckt, Kotti, aha, 12 Wagen, hab ich mich nicht hingestellt.

Andrea: Ich bin zwiespalten, denn es gibt ja zwei Arten von Kollegen. Die, die von Halteplatz zu Halteplatz fahren, und die, die rumfahren. Ich bin eine Mischung aus beiden. Wenn ich am Halteplatz stehe, habe ich schon den Eindruck, ins Hintertreffen zu geraten, aber wenn ich rumfahre, erhöht sich doch die Wahrscheinlichkeit, einen Auftrag zu bekommen. Aber was das bringen soll, weiß ich nicht so recht, weil ich mich selten an „wilde“ Halteplätze stelle.

Wie war generell Euer Fahrverhalten – was das Fahren und das Stehen am Halteplatz betrifft – vor der Umstellung?

Serdar: Wenn ich eingeladen hab', fahr' ich meistens an die nächste Halte. Also nicht so-

fort die nächste, aber schon meistens eine in der Nähe. Nach einer Fahrt zum Hauptbahnhof zum Beispiel an den Nordbahnhof. Rumfahren tu' ich als Tagfahrer natürlich wenig.

Gerold: Je nach Gegend und Uhrzeit hab' ich mich mal an die Halte, mal vor's Berghain oder eine andere Location gestellt. Nachts um drei stell' ich mich nicht mehr an die Halte.

Erhard: Vor die Disco stell' ich mich nicht. Am Wochenende fahr' ich viel rum. In der Woche ist es unterschiedlich. Wenn ich zum Beispiel am Ostbahnhof bin, stell' ich mich hin, melde mich aber nicht an.

Warum nicht?

Erhard: Ich hab' keine Lust, mich als Fünftehnter anzumelden. Manchmal kriegt man ja trotzdem einen Auftrag. Ist sowieso Glückssache.

Rudi: Stimmt, ob ich einen Fahrgast mit Gepäck vom Ostbahnhof nach Kreuzberg fahre oder ein paar besoffene Jugendliche von der Lichtenberger Straße zum Speicher... eigentlich stell' ich mich überhaupt nicht gerne an den Ostbahnhof.

Habt ihr seit der Umstellung eine Veränderung Eures Fahrverhaltens beobachtet?

Erhard: Nein, das mach' ich genau so wie vorher.

Andrea: Ich fahr' so wie immer, und nicht anders, nur weil es jetzt eine sektorbasierte Vermittlung ist.

Gerold: Eigentlich nicht. Aber ich buche mich jetzt immer und überall in Sektoren ein, auch wenn ich durchfahre.

Rudi: Ich fahr' nach wie vor mehr rum als mich irgendwo hinzustellen. Aber ich versuche auch, immer dran zu denken, mich in jedem neuen Sektor gleich einzubuchen, egal, ob ich durchfahre oder erst mal drin bleibe. Ich krieg' jedenfalls mehr Aufträge seitdem, denn im schlechtesten Fall bin ich nicht eingebucht und krieg' nur das gleiche wie vorher. Als man am Anfang automatisch eingebucht wurde, war es am besten. Hat den anderen Fahrern das nicht gepasst, Aufträge zu kriegen, oder warum haben die das gleich wieder abgeschafft?

Nein, die Softwarefirma hat gesagt, automatische Einbuchung sei zwar eine gute Idee, verursache aber so viel Datenverkehr, dass eine automatische Einbuchung aller freien Taxen das System in Spitzenzeiten überlasten und verlangsamen könnte. Aber ich stelle hier die Fragen.

Was für Erfahrungen habt ihr noch gemacht, was findet ihr an der sektorbasierten Vermittlung gut und was nicht?

Gerold: Gut finde ich, dass ich praktisch überall stehen kann – was sich vor allem nachts anbietet. Ich meine, tagsüber kannst du das ja nicht machen.

Serdar: Schlecht finde ich, dass man sich nicht mehr voranmelden kann und nicht mehr sieht, wievielter man für eine Vorbestellung ist. Dass man sich überall bereithalten kann, find' ich echt gut.

Erhard: Dass man sich nicht mehr voranmelden kann, ist natürlich ärgerlich. Aber ansonsten... Die Vorbestellungen sind ja eh meistens erst früh morgens, wenn ich Lust hab', nach Hause zu fahren.

Rudi: Darauf hab' ich auch meistens Lust. Jedenfalls finde ich, die Sektorvermittlung ist schon eine große Verbesserung. Die perfekte Vermittlung wäre ja theoretisch, wenn immer das Taxi, das gerade am nächsten beim Kunden ist, den Auftrag kriegt. Die Systematik in der Vermittlung ist ja eigentlich nur für die Gerechtigkeit zwischen den Fahrern. Aber wenn ich daran denke, dass man früher manchmal kaum eine Chance hatte, einen Auftrag zu kriegen, wenn man nicht brav an der Halte stand... Ich konnte nie verstehen, wieso die bei der WBT sogar zwei Halten angesprochen haben. Ich dachte immer, Leute, was soll dieser Schwachsinn, wenn alle an den Halten stehen, ist es doch kein Wunder, wenn die Fahrgäste sich beschweren, dass man nirgends 'ne Taxe kriegt. Man ist doch Taxifahrer und nicht Taxistehrer!

Was findet ihr am Funk allgemein gut, worauf legt ihr besonderen Wert?

Gerold: Die haben eine Eselsgeduld mit den Leuten, das finde ich sensationell. Manche Fahrer würde ich öfter sperren oder auch mal den Namen ans LABO weitergeben, ob die überhaupt einen P-Schein haben, wenn die fragen, wo das Grand Hyatt ist.

RAL1015
taxi news

Die Zeitschrift für das
Taxigewerbe in Berlin und Brandenburg

■ **V & V Verkehrsverlag GmbH**
10587 Berlin
Salzufer 14a, Aufgang E, 2.OG
Telefon: 030/26 93 97-0
Fax: 030/26 93 97-19
helga.jaeger@jmzb.de

■ **Anzeigenannahme**
Telefon: 030/26 93 97-0
Fax: 030/26 93 97-19
taxi-news@jaeger-medienzentrum.de

■ **Chefredaktion**
Wilfried Hochfeld (V.i.S.d.P.)
taxinews@online.de

Erhard: Eigentlich müsste man jeden mal verpflichten, sich einen Tag da reinzusetzen, damit man das nachvollziehen kann.

Rudi: Das Zentralenpersonal ist schon freundlicher und nicht mehr so katastrophal wie vor zehn Jahren bei Ackermann und WBT, und auch am Telefon wird man als Kunde inzwischen ziemlich freundlich und schnell bedient, also so, wie es bei Würfel und City schon lange ist und auch beim Spreefunk war. Das Problem sind – nach dem, was die Fahrgäste erzählen – leider oft die Fahrer, die die einem dann schicken. Bei mir sind das Problem leider meistens die Fahrgäste (lacht). Ach so, und dass die bei Bärchen jetzt gemerkt haben, dass Moabit nicht Tiergarten ist... alle Achtung, das kann bei der WBT noch Jahrzehnte dauern.

Andrea: Alles, worauf ich Wert lege, findet überhaupt nicht mehr statt. Wenn ich zum Beispiel die Zentrale direkt ansprechen möchte, oder besser gesagt kontaktieren, ansprechen geht ja nicht mehr, dann geht es ja in der Regel um Dinge mit einer gewissen Aktualität. Wenn ich dann zehn Minuten warten muss, bis die mich ansprechen oder anrufen, ist es natürlich für die Katz. Ich habe das Gefühl, dass die sich eine Menge Arbeit vom Hals halten.

Die sind natürlich auch mit dem Problem konfrontiert, dass ein erheblicher Teil der Nachfragen unnötig ist, weil auch viele Kollegen nicht mitdenken oder sich völlig unklar ausdrücken – oder meinen, sie hätten unendlich viel Redezeit. Das müssen die in der Zentrale erst mal alles filtern...

Andrea: Solche Leute müssen eben diszipliniert werden. Aber es geht nicht, dass der Stress, den die sich vom Hals halten, auf uns abgewälzt wird.

Was würdet Ihr am Funk noch kritisieren, was stört Euch besonders?

Serdar: Manchmal die Unfähigkeit der Zentralenmitarbeiter. Wieso fragen die zum Beispiel den Fahrgast nach dem Fahrziel, verschweigen es aber dem Fahrer? Wenn die Fahrgäste dann sagen, „sie wissen ja, wo es hingehet“, steht man ganz schön blöd da. Und man bekommt auch oft ganz schön sinnlose Hinweise, zum Beispiel ein Krankenhaus mit Riesengelände und „bitte melden“. Denken die, der Krankenhauspfortner kann hellsehen? Was haben die denn für eine Vorstellung, wie man das da machen soll? Alle Gebäude nacheinander abklappern? Also die in der Zentrale sind schon ziemlich unterqualifiziert.

Erhard: Ich hab' bis jetzt eigentlich noch keine schlechten Erfahrungen gemacht. Wenn mir ein Auftrag zu weit weg ist, drück' ich ihn weg.

Rudi: Was mich rasend macht, sind leicht vermeidbare Ärgernisse, zum Beispiel: Es ist Funkstille, ein Kollege spricht die Zentrale an, und die Vermittlerin sagt, „drücken sie auf Sprachwunsch“. Das ist so, was von inakzeptabel, da könnte ich die manchmal echt anbrüllen: „Antworte doch einfach, wenn du nix zu tun hast!“ Vor ein-zwei Jahren war es

auch schon schlimm, da hat man die Zentrale angesprochen, die ersten drei Male wurde man ignoriert, und beim vierten Mal kam geirrt: „Momeeeent, Kollege!“, und man wurde anschließend weiter ignoriert. Aber dann lassen die sich manchmal auf unendlich sinnlose Diskussionen mit Kollegen ein, die begriffsstutzig, unverschämt oder kommunikationsunwillig sind, und kommen nicht etwa auf die Idee, die zu sperren, und wenn man eine wichtige Frage oder sogar Ärger hat, kommt man nicht zu Wort. Dann dass die einem oft ein fehlerhaftes Gestammel aufs Display schicken, dass ich mich frag', ob die nach der ersten Klasse die Schule abgebrochen haben. Und Mitdenken ist offensichtlich auch nicht deren Hobby. Wenn man einen Auftrag als zweite von zwei Taxen hat, und da kommt eine dritte Taxe, und man fragt nach, und die sagen, dass sie sich geirrt haben und der Auftrag da zweimal drin ist, und schicken die dritte Taxe wieder weg, was ärgerlich genug ist, dann darf es einfach nicht wahr sein, dass da nach zehn Minuten noch die vierte Taxe hinkommt. Zwei Kollegen, die umsonst 'ne Stunde auf 'n Auftrag gewartet haben, einfach nur, weil die in der Zentrale da anscheinend nicht viel machen außer Kaffee trinken. Das ist natürlich bei allen Funkzentralen so, auch bei der WBT, da erlebt man haargenau das gleiche, und die reagieren auf Beschwerden genau so stur und ignorant. Fehler machen immer nur die anderen.

Gerold: Wenn man Sprachwunsch drückt, dauert es manchmal einfach zu lange. Wenn du Leute hinten drin hast, die kann man nicht so lange warten lassen. Da müssten die wirklich mal was dran machen.

Welche sonstigen Veränderungen könnten den Taxifunk wesentlich verbessern?

Andrea: Ein besserer persönlicher Kontakt, auf welche Art auch immer.

Erhard: Wenn man Sprachwunsch drückt, rufen die ja ohne Kennung an. Neulich war ich genervt, weil dauernd jemand anonym anrief, bis ich irgendwann ranging, und dann war es die Zentrale. Wenn die mit Kennung anrufen würden, würde das nicht passieren.

Rudi: Wenn die in den Zentralen vernünftig arbeiten und mitdenken würden, wäre es schon fast paradiesisch. Und wenn die von Kollegen genervt werden, die mit sinnlosem Gequatsche den Kanal zumachen, muss es eben Strafen hageln. Man muss natürlich so qualifiziert sein, hirnloses Gequatsche von berechtigter Kritik unterscheiden zu können. Bei der WBT klappt es zumindest ein bisschen mit der Disziplin, obwohl die natürlich

auch nicht mehr können. Diszipliniert werden müssen unbedingt auch manche Kunden, zum Beispiel Restaurants, die denken, Fahrgäste wegrennen lassen sei ein Kavaliärsdelikt. Wenn die von der Zentrale keine Ansage kriegen, dass das nicht o.k. ist, ist es ja kein Wunder, dass es so viele Fehlfahrten gibt. Dann sollen die einfach keine Taxe über Funk bestellen, schon gar nicht, wenn sie am Hackeschen Markt sind, wo 20 leere Taxen pro Sekunde vorbeikommen. Da muss die Zentrale die Spreu vom Weizen trennen, solche Kunden braucht doch keine Funkgesellschaft der Welt. Es geht nicht, dass selbstgefällige Kunden wie Könige behandelt werden, Fahrer, die sich alle Mühe geben, aber wie Fußabtreter. Auch Handkunden, die erst über Funk bestellen und dann sofort die nächste freie Taxe ranwinken: Zack, Nummer sperren, kriegt nie wieder 'ne Taxe, fertig, schon ist die Zahl der Fehlfahrten deutlich reduziert. Man bestellt ja auch keinen Klempner, und wenn er kommt, sagt man gleichgültig, „das hat schon ein anderer repariert“. Und was die sektorbasierte Vermittlung betrifft: Wenn schon die automatische Einbuchung technisch nicht geht, was echt schade ist, dann hätte ich wenigstens gerne die Zielmeldung wieder, damit ich sehen kann, ob es sich lohnt, für eine Vorbestellung in einen etwas abgelegeneren Sektor zu fahren. Und das Punktesystem, das der City-Funk hat, wünsche ich mir auch für den Bärchen-Funk, also dass man für Aufträge irgendwo am Stadtrand Punkte kriegt, mit denen man sich später Vorteile erkaufen kann. Und eine letzte Sache, die toll wäre: wenn man das Display (gemeint ist das DBG-Touch) aus dem Auto mit ins Café oder an die Currybude nehmen könnte, ohne dass es ausgeht. Das war das einzige, was sogar an den miserablen PDAs von HP, die wir früher hatten, gut war, auch wenn der Schrott dauernd abgestürzt ist.

Gerold: Es wäre auch sinnvoll, wenn man eine Statistik abrufen könnte, im Sektor X war in der letzten Stunde nichts los, Sektor Y lief ganz gut. Wenn man da vergleichen könnte. Schlimm wäre es, wenn der Sprachfunk ganz abgeschafft werden würde.

Serdar: Eine Suchfunktion. Die Zentrale kann ja auch sehen, wo man ist. Ich würde als Fahrer gerne meinen Kollegen mit Konzessionsnummer suchen können und dann sehen: Aha, der ist im Sektor Eberswalder, nix wie hin und auf 'n Kaffee treffen. Ein Geheimnis ist es ja nicht, wer wo ist. Wenn man die Sektoren abklappert, bekommt man es ja auch zu sehen, das scheint ja auch keine Probleme mit Datenschutz zu geben. Und was ich mir auch wünsche: dass die Zentrale den Fahrern vorher verrät, ob die Tour kurz oder lang ist.

Ob die Zentrale dann noch Aufträge unter 30 Euro loswerden würde?

Serdar: Wenn ich Feierabend machen will, kann ich keine lange Tour mehr gebrauchen, nehme aber gerne noch 'ne kurze. Aber wenn ich es nicht weiß, nehme ich notgedrungen gar keine, und die kurze Tour bekommt einer, der lieber 'ne lange hätte. Eine „Bald-Feierabend-Taste“ wäre gut.

ANZEIGEN ANNAHME

V & V Verkehrsverlag GmbH
10587 Berlin, Salzufer 14a, Aufgang E
Tel. 030 - 26 93 97 0 • Fax 030 - 26 93 97 19
taxi-news@jaeger-medienzentrum.de