



Resumé af DTLO's vognmandsmøde den 25. januar 2024.

Dagsordenen var følgende:

Præsentation af DTLO:

- *Hvad tænker vi, DTLO kan byde ind med både overfor vores medlemmer og naturligvis overfor Dantaxi.*
- *Hvilke forventninger og tanker har Dantaxi til/om DTLO. Eller hvilke tanker/forventninger kunne man have.*
- *Snak forklaring/forsikring om at ingen medlemmer af DTLO skal "frygte" at et medlemskab af DTLO som udgangspunkt kan skade deres samarbejde med Dantaxi.*
- *Spørgsmål.*
- *INFO: Der vil efter mødet (og under mødet) være hjælp til indmeldelse i DTLO for dem som ikke allerede er medlemmer.*

Præsentation fra Dantaxi:

- *Dantaxis tanker og overordnede strategi vedrørende fastholdelse og udvidelse af taxikunderne i den forbindelse Dantaxis prissammensætning samt kundebetjening i callcenteret, herunder information om telefonrobotten m.m.*
- *Åben dialog/information mellem Dantaxi og de fremmødte vognmænd. Her er der rig mulighed for at stille de spørgsmål der ønskes drøftet med Dantaxi.*

Formand Casper Larsen bød velkommen til dette vigtige DTLO-møde. Casper forklarede kort, hvorfor DTLO er stiftet og hvad DTLO står for.

Vi er glade for, at der var 45 vognmænd, der var interessede i at høre om DTLO og i at møde Dantaxi. Også ikke-medlemmer.

Derefter fik Kenneth Larsen (Dantaxi) ordet. Han bedyrede, at det er helt i orden at være medlem af DTLO og at der ikke vil komme negative konsekvenser i den sammenhæng.

Herefter tog Mike Petersen over og præsenterede Dantaxis strategi for at få kunder i butikken. Der blev forklaret om rabatsatser, fakturarabatter og meget andet ved hjælp af powerpoint.

Telefonbotten blev demonstreret, det tog under et minut at (forud)bestille en almindelig taxi. Historien melder intet om, når kunden skal have hund, cykel eller andre særønsker.

Så blev der åbnet for spørgsmål.

Første spørgsmål. Der er konstateret manglende netværksdækning på tabletterne, især efter at 3G-netværket blev nedlagt. Kenneth svarede, at det er bedst med en modemopkobling eller med hotspot. Er der problemer med skærmen skal den serviceres hos Marco eller RTT.

”Automatiske bestilling”er blev diskuteret. Vi oplever ude i bilerne, at vi ofte kører forgæves, da kunderne ikke er der, hvor de trykker ”1” til. Specielt fredag og lørdag nat. Det blev ikke taget helt alvorligt fra Dantaxis repræsentanter.

Ratingsystemet blev diskuteret, der er utilfredshed med det. Mike afviste, at der skulle være et problem, da 92% af chaufførerne har 4,8 eller mere. Dog var der tanker om at ændre systemet til at omhandle X antal ture i stedet for de sidste 3 måneder.

Mike garanterede, at der højst kan kombineres to rabatter.

App-bestillinger med fastpris: Der er det chaufføren, der bestemmer vejen. Føler chaufføren, at han får en uberettiget lav rating fra en kunde, kan vedkommende kontakte servicecentret, som så ser på det.

Så blev antallet af biler i Dantaxi diskuteret. DTLO mener, at der i dag er for mange biler i forhold til indtjeningen. Vi står derfor uforstående over for, at Dantaxi bliver ved med at tage biler ind. Det må også være i Dantaxis interesse, at de enkelte vognmænd kan have en fornuftig indkomst. Kenneth derimod mener, at de som ønsker at være vognmænd, er bedre at optage i Dantaxi, frem for at de går til andre selskaber.

Mike mener, at der i dag er færre biler end for et år siden. Spørgsmålet er om, hvorvidt de biler der opsagde sidste år, trak deres opsigelser tilbage og stadig kører? Vi kan se, at der i januar 2024 er flere end 1000 biler tilmeldt i Øst hver dag, hvor det i januar 2023 var under 900.

Callcentermedarbejderne viderebringer ikke vigtige informationer videre fra chaufførerne, det burde de. Dantaxi mener, at vi skal sende en mail.

Er Dantaxi opmærksom på utilfredsheden blandt vognmændene? Kenneth sagde, at Dantaxi ikke har interesse i utilfredse vognmænd. **Men vi kan konstatere, at det er der, det er en medvirkende faktor til at DTLO er opstået.**

Systemnedbrud. Hvorfor får vi ingen compensation? Mike sagde, at Dantaxi heller ikke får compensation.

Systemnedbrud. Hvorfor er der ingen backup på systemet? Der kigges på det, men det koster mange penge. Og så tit sker der heller ikke nedbrud.

Det påpeges endnu engang, at kommunikationen fra Dantaxi er mangelfuld. Der burde være mere gennemsigtighed.

Kenneth oplyser, at hvis de inviteres til flere møder så er vi velkomne til at komme med emner. Kenneth nævnte endvidere, at der kunne komme andre gæster som f.eks. Carsten Aastrup, CEO.

Bonusinfo: Callcenteret modtager 1,5 millioner opkald om året, de 300.000 er fra chauffører. DTLO vil gerne deltage i at formindske antallet af disse opkald.

HUSK AT TALE PÆNT TIL HINANDEN!!! OGSÅ I TELEFONEN!

