По оценкам специалистов, ежедневно на дороги столицы выезжает 3-5 тыс. радио-фицированных такси. Объем денежного оборота только в секторе, обеспечивающем машины заказами, составляет, как утверждают сами диспетчеры, около $80 тыс. в месяц.

Диспетчерские службы объединяют под своим “радиокрылом” таксистов, желающих работать эффективнее. Формула успеха бизнеса проста: “кто владеет информацией, быстро находит и обслуживает клиента”. Информацию о желающих ехать и перевозить аккумулируют и передают диспетчеры. Этим и зарабатывают.

Предприятий, предоставляющих информационные услуги, только в Киеве насчитывается уже более 40, их количество продолжает расти. Однако очень скоро ситуация на рынке таксомоторных перевозок может измениться.

Причина тому — новые Правила предоставления услуг по перевозкам пассажиров на такси\*, в соответствии с которыми перевозчики вынуждены будут получать лицензии на право заниматься извозом, устанавливать в машинах таксометры, платить за стоянки. По словам участников рынка, эксперимент с “наведением порядка с такси” по принципу домино будет распространяться дальше по стране. Пока идут дебаты (Правила вводятся с июня), таксисты и диспетчеры, вчитываясь в неясные формулировки документа, подсчитывают предстоящие убытки и всерьез подумывают об увеличении стоимости проезда в легковом такси.

\*“Правила предоставления услуг по перевозке пассажиров и их багажа на такси в г.Киеве”, решение №228/3888 от 26.12.02 г. (см. БИЗНЕС №50 от 09.12.02 г., стр.40).

Схема работы

Диспетчерская служба такси — это, собственно, предприятие-посредник, предоставляющее перевозчикам информационные услуги и выполняющее функцию координатора действий пассажира и таксиста. Заказ, принятый по телефону, по радио передается водителю.

Диспетчерские работают на разных условиях: обслуживают существующие автопарки; объединяют в одну компанию машины, сдаваемые в аренду, или заключают договоры с водителями, которые перевозят пассажиров на своих или арендованных автомобилях. Для “чистоты эксперимента” мы решили рассмотреть именно эту схему ведения бизнеса.

Водитель, заключивший договор с подобной фирмой, платит ей определенный процент за каждый заказ или заранее оговоренную фиксированную сумму. Но чтобы эта единственная статья дохода была приличной, предпринимателям приходится вести нешуточную битву за клиента. Решающую роль играют в ней связь, реклама и собственно колеса. Первое важнейшее условие — качественная связь.

Регистрация

В какой форме зарегистрировать службу вызова такси, каждый предприниматель выбирает сам. Проще всего зарегистрироваться как ЧП, предоставляющее информационные услуги (схему регистрации см. в БИЗНЕСе №7 от 17.02.03 г.).

По существующим сегодня правилам, водители, желающие заключить договор на получение заказов от диспетчерской, зарегистрированы как частные предприниматели и платят фиксированный налог.

Первоначальные затраты

Создание диспетчерской службы такси — это прежде всего расходы на связь. Если будущая диспетчерская решит работать на Си-Би-частотах, расходы на антенно-фидерное хозяйство могут составить от $700 до $3 тыс. и более (см. “Какую выбрать связь” на стр.94). В городах с “чистым” эфиром рации можно приобретать недорогие, а в городах-“миллионниках” дешевое оборудование принесет много хлопот.

Некоторые фирмы выдают водителям рации под залог в 50% стоимости. За использование аппаратуры последние вносят арендную плату, которая может составлять около 3 грн. в день.

Телефонная связь — пять каналов (можно вначале взять меньше и постепенно расширяться) — по самым экономным расценкам, “потянет” на $800-2000. Плюс аппараты — 4 шт. (по $50), факс для руководителя ($400) — итого $600.

Наличие компьютера ($600) со специально разработанной программой ($200) — веление времени. Программа позволяет вести учет заказов, осуществлять расчет с водителями, диспетчерами и операторами, вести “черный” список недобросовестных заказчиков, автоматически определять стоимость поездки.

Рекламная кампания на этапе “раскрутки” тоже потребует определенных вложений ($200-300).

Итого, первоначальные затраты на создание диспетчерской могут составить от $5 тыс. до $15 тыс.

Какую выбрать связь

Радиосвязь — “больная” тема больших городов. Именно здесь эфир перегружен и засорен, частенько водитель вместо сообщения слышит только треск и помехи. Поэтому для успешной работы диспетчерской необходимо изначально потратиться на хорошую связь. Существуют три варианта построения системы связи.

Вариант 1

Использование Си-Би-частот (Citizen Band — гражданский диапазон) — от 27,2 до 27,4 МГц. Это самый недорогой способ радиосвязи, но особенность его в том, что в условиях большого города общение в этих частотах чрезвычайно затруднено (см. “О разрешении на связь” на стр.96).

Зато в небольших городах гражданский диапазон обеспечивает вполне приличную слышимость. Каждая радиостанция, работающая в данном диапазоне, с антеннами и кронштейнами обойдется минимум в $120-130.

Для получения разрешения на эксплуатацию ведомственной радиосети в Си-Би-частотах нужно обращаться в Центр “Укрчастотнадзор” или его региональные отделения.

Стоимость рассмотрения заявки — около 100 грн. После получения разрешения радиостанцию необходимо зарегистрировать.

Главный недостаток Си-Би-частот — низкое качество связи. Правда, некоторые умельцы устраняют этот недостаток при помощи дополнительных усилителей, так называемых “кирпичей”. Но такая самодеятельность чревата конфликтами с законом.

Вариант 2

Более предпочтительным, на наш взгляд, следует считать использование радиостанции, работающей в диапазоне УКВ на частоте от 150 до 500 МГц. Предпринимателю для создания своей радиосети понадобится лицензия Госкомсвязи Украины, которая выдается на 5 лет. Обойдется эта процедура примерно в $700-1500 и займет немало времени. По рассказам тех, кто ее прошел, — год и более. Причина — большое количество технических экспертиз и согласований. В дальнейшем “хозяину” частот придется тратиться на эксплуатационные расходы.

Достоинства: хорошее качество связи.

Недостатки: сложность и дороговизна проекта.

Вариант 3

Однако долгую процедуру получения разрешений на использование УКВ-частот можно “обойти”, заключив договор с оператором, уже имеющим лицензию Госкомсвязи на предоставление услуг радиосвязи. И “брать” у него частоты на “прокат” (см. “Вариант 2”).

Абонплата будет зависеть от конкретной договоренности, но не менее $5-12 в месяц за каждую радиостанцию.

Достоинства: получение разрешений не требует больших хлопот. Такой вариант получения УКВ-связи предпочитают большинство недавно “оперившихся” диспетчерских.

Телефонная связь

Для нормальной работы диспетчерской службы понадобится многоканальный телефон (минимум на 4-5 номеров), дабы клиент всегда беспрепятственно мог сделать заказ. В противном случае он вычеркнет из памяти вечно занятый номер и обратится в другую службу. В дальнейшем, с развитием радиофицированного автопарка, для удобства клиентов понадобится мобильная связь.

Оператор проводной связи в технических целях поинтересуется месторасположением офиса, оценит свои возможности, сроки выполнения и назовет стоимость установки и подключения.

Номер телефона, к примеру, в Киеве, согласно предельным тарифам Госкомсвязи, стоит около 1 тыс.грн. (если каналов несколько, эту сумму нужно умножать на их количество).

Беспроводная связь — удовольствие не из дешевых, но в случае сложностей с коммуникациями придется остановиться на ней. К тому же при перемещениях диспетчерской номер всегда будет оставаться “при ней”.

Ну и, само собой разумеется, в идеале номер должен быть легко запоминающимся. Некоторые операторы предоставляют услугу “красивый” номер за дополнительную плату. Стоит ею воспользоваться, ведь телефон — главный инструмент в деле продвижения услуги “в массы”.

Ежемесячные расходы

Несложный расчет показывает, что расходы на зарплату (директор, бухгалтер, если он нужен, и 8 диспетчеров, работающих в режиме сутки — трое, — по $70); оплата телефонных разговоров — $50; аренда офиса — $100-200 составят в итоге около $1000 в месяц. Ну и плюс налоги.

Рентабельность

Рентабельность работы диспетчерской службы напрямую зависит от количества сотрудничающих с ней таксистов.

Если таксист отчисляет диспетчерской процент от каждого заказа, такой заказ (это условие оговаривается заранее) должен стоить не менее 7 грн., что принесет диспетчерской 0,7-1 грн. (10% заказа). Более выгодный заказ — больше прибыль. В любом случае в день таксист “приносит” диспетчерской службе 6-7 грн.

Фиксированная плата за услуги диспетчерской устанавливается как среднее арифметическое от желания компании и возможностей таксистов. Называют разные цифры — от 50 грн. до 70 грн. в месяц.

Итак, если диспетчерская объединяет 30-50 “контрактников”, их взнос в дело радиофикации будет весьма скромным и на первых порах не перекроет теоретических ежемесячных расходов фирмы.

Выход — в расширении службы такси. 100 водителей, “подсевших” на связь (50 грн. х 100 = 5 тыс.грн.), — и уже можно говорить о рентабельности диспетчерского бизнеса.

Дополнительные услуги

Настоящее везение — наличие корпоративного клиента. Фирма-заказчик, желающая пользоваться услугами такси, вносит аванс, и ее сотрудники ездят “по талонам”. Диспетчер проверяет наличие предоплаты и “снимает” использованную сумму.

Стоит включить в перечень услуг и предоставление автомобилей представительского класса для желающих “красиво” ездить.

Офис

Для улучшения радиосвязи диспетчерскую зачастую располагают в наиболее “высокой” части города. Однако размещать в жилом доме нежелательно: могут быть недовольны жильцы, что повлечет за собой дополнительные проверки СЭС.

Обязательно следует позаботиться о выделении в офисе места для отдыха диспетчеров, ведь работа у них напряженная. Понадобится большая подробная карта города. Определенных усилий и затрат потребует подготовка коммуникаций для подключения компьютеров, телефонов, радиостанции и т.д. Аренда офиса (по самым скромным меркам) в 30 кв.м составит $100-200 в месяц. Его меблировка (и “украшение” подробной картой города) обойдется организатору бизнеса в $600.

Реклама

Компания радиотакси получит клиента, только “забив” номер своего телефона в сознание или хотя бы в записную книжку обывателя. Как этого добиться? Приемов великое множество. Можно “подсунуть” номер в визитку, календарь, сувенир, в любой индивидуальный носитель информации.

Остроумное решение было подсмотрено в одном из подъездов — последние строчки “правил пользования лифтом” были рекламой радиотакси. Цветные визитки стоит пристроить на видном месте в магазинах, гостиницах (стоит каждая 3-7 коп., но остается в кармане-портмоне потенциальных клиентов, как правило, только каждая десятая из них). Отдельное направление работы — офисные центры: на столике с корреспонденцией должна лежать визитка с вашим номером вызова такси.

Не стоит забывать, что многие люди ищут нужную информацию в интернете, так что номер телефона нужно “повесить” на городской сайт со справочной информацией.

Со временем вашу службу будет рекламировать оранжевый фонарик с номером телефона на крыше такси. Поэтому так важно, чтобы номер был удобным для запоминания.

Кадры

Таксисты. Можно ли назвать таксистов, работающих под “маркой” компании, кадрами фирмы — вопрос непростой. С одной стороны, если речь идет о заключении договоров на информационное обслуживание, каждый водитель сам отвечает за свою работу и ее результаты. Подбирая пассажира на улице, он работает “от себя”. С другой стороны, подключившись к диспетчерской и выполняя ее заказы, таксист является представителем компании. И в случае конфликтной ситуации жалобы на плохое обслуживание поступают именно в диспетчерскую.

Собственно, фирма редко создается на ровном месте — как правило, изначально есть “костяк” из 10-15 таксистов. “Людей с улицы”, которые подтягиваются по объявлениям, руководство проверяет — не только документы и техническое состояние автомобиля, но и то, насколько хорошо водитель знает улицы, свободно ориентируется на городских маршрутах. Оценивается и умение претендента общаться с людьми. Контракт с человеком случайным уважающие себя диспетчерские не заключат.

Диспетчеры. Говорят, их работа не требует особых знаний — нужны хорошая память, сообразительность, умение общаться с людьми и приветливый голос. Кстати, в некоторых фирмах связь обустраивают так, чтобы руководство могло прослушивать линии связи с заказчиками. Набирая номер такой диспетчерской, в любое время суток услышишь приветливый голос — девушки здесь “не расслабляются”.

Источник: www.business.ua