

Avis - Budget

1. **Χρησιμοποιείται κάποια βάση δεδομένων, αν ναι πως τη χρησιμοποιείται;**
Ναι χρησιμοποιούμε. Τη χρησιμοποιούμε σε εφαρμογές που τρέχουν σε ταμπλέτες και κινητά για τις συναλλαγές με τους πελάτες και οι αποδείξεις τους στέλνονται με email. Γενικά είμαστε paper free.
2. **Τι πληροφορίες κρατάτε από τους πελάτες σας;**
Κρατάμε ID, δίπλωμα, διεύθυνση μόνιμης κατοικίας, Όνομα, email τηλέφωνο, ΑΦΜ (αν είναι έλληνας. Αυτό σημαίνει ότι κρατάνε και την εθνικότητα.)
Άμα έρθει κλήση στο αμάξι πρέπει να βρούμε τους πελάτες τηλεφωνικά ή με email.
3. **Τι πληροφορίες κρατάτε από τα αυτοκίνητα;**
Κρατάμε τις πινακίδες, το registration, πότε πήγε στο συνεργείο, πότε άλλαξε λάδια, λάστιχα, αλλαγή φανοποιίας, πότε το αμάξι εμφάνισε ένδειξη λαδιών, έβγαλε κάποιο πρόβλημα. Δεν σημειώνουμε πράγματα όπως έγινε αλλαγή στα πατάκια. Τα αυτοκίνητα έχουν δικό τους ID
4. **Τι πληροφορίες κρατάτε από τις οικονομικές συναλλαγές σας;**
Κρατάμε τη κάρτα του πελάτη αλλά σαν εργαζόμενοι βλέπουμε μόνο τα τελευταία στοιχεία της κάρτας. Το σύστημα τη ξέρει ολόκληρη
5. **Τι πληροφορίες κρατάτε από τη κράτηση;**
Κρατάμε παρόμοια πράγματα όπως αυτά για τους πελάτες, επιπλέον τι αυτοκίνητο έχει κρατήσει και τι είδους ασφάλιση έχει κάνει.
Γενικά έχουμε διαφορετικούς τρόπους κρατήσεων: από το internet, από τηλέφωνο ή και walk in στο μαγαζί. Υπάρχουν κρατήσεις που δεν παίρνουμε κάρτα γιατί είναι εταιρία επί πιστώσει. Κάθε κράτηση έχει το δικό της ID ή με όνομα και ημερομηνία ξέρουμε την κράτηση. Αν γίνει κράτηση μέσω τηλεφώνου δεν κρατάμε στοιχεία όπως διεύθυνση, τα παίρνουμε όταν έρθει να παραλάβει το αμάξι από κοντά
Κρατάμε την ημερομηνία της κράτησης, ποιος φεύγει και ποιος έρχεται, όνομα, όνομα εταιρείας, χλμ πριν φύγει το αμάξι, ημ. γεν., δίπλωμα, κινητό, τρόπο πληρωμής.
Κρατάμε reservation rates, κωδικό καταστήματος πχ. πάτρα, αν πχ έρχεται μέσω αεροπλάνου ο πελάτης ή κάποιου άλλου μέσου μεταφοράς, εκπαιδευτικούς κωδικούς. Αν κάποιος υπάλληλός μας θα τον παραλλάξει ή αν θα πάρει το αυτοκίνητο μόνος του και πότε. Εξοπλισμό που έχουν επιλέξει, πότε πρέπει να γίνει η επιστροφή και πως.
Rates (οι υπάλληλοι τα ξέρουν απ έξω και τα συμπληρώνουν κατευθείαν αλλά και το σύστημα αν γίνει η επιλογή συγκεκριμένων επιλογών σου προσφέρει τη τιμή που θα πρέπει να χρεωθεί ο πελάτης.
6. **Τι πληροφορίες κρατάτε για την ενοικίαση;**
Το ίδιο με το προηγούμενο
7. **Τι πληροφορίες κρατάτε για τους υπαλλήλους σας;**
Κρατάμε ΑΦΜ, ΑΜΚΑ και ότι άλλο χρειάζεται νομικά από το κράτος. Κρατάμε απίσης ποιος υπάλληλος εξυπηρέτησε ποιον πελάτη με έναν κωδικό εργαζομένου
8. **Τι πληροφορίες κρατάτε για την ασφάλεια που παρέχεται στον πελάτη;**

9. Κρατάτε πληροφορίες για τίποτε άλλο; Αν ναι τι είναι αυτό και τι πληροφορίες κρατάτε;

Τα συστήματα είναι διαφορετικά για κρατήσεις και διαφορετικό για τα αυτοκίνητα. Τα δύο συστήματα αυτά δεν επικοινωνούν μεταξύ τους.

Το σύστημα μας κάνει ανάλυση τιμών ανάλογα με τα έξτρα της κάθε κατηγορίας που επιλέγει ο πελάτης.

Κάτι άλλο που παρέχει το σύστημά μας είναι να μας δείχνει τις κρατήσεις της ημέρας και έχει τον κωδικό της κράτησης και την ώρα για να βρούμε την κράτηση.

Επίσης κρατάμε την πόλη που είναι το σημείο διανομής του αυτοκινήτου, πχ. αεροδρόμιο αθήνας.

Έχουμε μια ειδική κατηγορία ανθρώπων μέλη όπως κάποιον πρόεδρο που έχουν προτεραιότητα και ειδική αντιμετώπιση.

10. Ποιες είναι οι ακραίες καταστάσεις με τις οποίες έρχεστε αντιμέτωποι;

-

11. Από τις πληροφορίες που αναφέρατε, με ποια συνηθίζεται να κάνετε αναζήτηση κρατήσεων;

Απαντήθηκε πιο πάνω

12. Πιστεύετε ότι κάποια από αυτές τις διαδικασίες θα αλλάξει τα επόμενα 5 χρόνια;

Το σύστημά τους να μεταφερθεί από γραμμή εντολών σε ένα περιβάλλον χρήστη σύγχρονο. Το τωρινό τους σύστημα έχει πολλά bugs και κρασάρει συχνά κάτι που δημιουργεί ουρές πελατών λόγω αργής εξυπηρέτησης.