

## ¿Qué es NAOS?

La necesidad de atraer más usuarios y la presión para reducir los costes son los principales problemas que enfrenta nuestro cliente, la industria del taxi. Y todo ello manteniendo la calidad del servicio prestado al consumidor. Esto se traduce en la exigencia de aumentar y facilitar las vías de captación de usuarios, de reaccionar con mayor rapidez a las demandas del servicio y de mantener bajo control los procesos de negocio implicados.

NAOS permite captar y gestionar más usuarios optimizando el coste de operación a través de la gestión global de flotas y el despacho automatizado de carreras.

### Sus ventajas distintivas son:

- + Su carácter multicanal: voz, web, móvil, software de fidelización, quioscos multimedia...
- + Su bajo coste de despliegue gracias a un sistema de gestión en la nube, terminales embarcados ligeros, casi sin instalación.
- + Un esquema de suscripción en el que se paga únicamente una cuota mensual.

## Valor aportado

### NAOS se orienta a lograr los siguientes objetivos:

#### Más usuarios

- + Permite la captación de más usuarios a través de más canales de forma organizada. Aumenta el número de servicios atendidos. Fideliza a los clientes.

#### Menos costes

- + Optimiza el coste de operación generando rutas más económicas y aumentando el rendimiento del personal, tanto conductores como telefonistas. Reduce el tiempo recorrido en vacío por los vehículos operados por el sistema.

#### Cero fraude

- + Minimiza el fraude controlando la ocupación, los estados, los itinerarios del vehículo y las tarifas aplicadas.

#### Más satisfacción

- + Incrementa la satisfacción de clientes, conductores, telefonistas y gestores eliminando procesos tediosos y pesados.

## eWhere

Gestionamos todo lo que se mueve. Here, there, eWhere.

eWhere Smart Mobility es el área de Treelogic que soluciona problemas de movilidad y transporte mediante el desarrollo y aplicación de tecnologías de la información y la comunicación.

Seleccionamos, desarrollamos y adaptamos tecnologías para ayudarle a progresar en el crecimiento y la mejora de calidad de su negocio o servicio. Nuestro objetivo final es conseguir medios de transporte más económicos, más limpios y más inteligentes para una mejor experiencia del usuario, el empleado y su entorno.

En eWhere trabajamos para que su negocio de transporte crezca, mejore y sea más fácil de gestionar.

Hace más de diez años que trabajamos en ocho países y tres continentes colaborando con diversos sectores en los que la gestión de flotas de vehículos es fundamental: taxi, bus, ambulancia, reparto, policía, limpieza y recogida de residuos...

eWhere se desarrolla en el ámbito de la smart mobility alineada con las estrategias de ciudad inteligente definidas para el escenario europeo. Todas sus soluciones están pensadas para integrarse en plataformas de gestión *smart city* -para el usuario- y *open data* -para proveedores de información.

eWhere define la movilidad del futuro.



Here, there, eWhere

#### Colombia

Via Total  
Fabio López  
+57 (317) 690-9367  
fabio.lopez@viatotal.com

#### Ecuador + Perú

Alterben  
Alfonso Pereira N41-45 y Jorge Drom  
Sector la Jipijapa  
Quito + Ecuador

+593 603 7947  
info@alterben.com

#### Madrid

eWhere  
Avda. de Manoteras, 38 Oficina D614 28050  
Madrid + España

#### Asturias (España)

eWhere  
Parque Tecnológico de Asturias, Parcela 30  
33428 Llanera  
Asturias + España

+34 902 286 386  
naos@ewhere.es  
naos.ewhere.es



## Descripción del sistema.

### Centrales

**NAOS** puede tener dos modos de configuración alternativos para su central.

#### Atendida

- + Esta modalidad permite a la agrupación de taxi la gestión de sus clientes, su flota y sus despachos sin necesidad de disponer de telefonistas contratados directamente. La atención al cliente se realiza desde un call center especializado en modalidad 24x7 por parte de profesionales especializados, con larga experiencia demostrable en el sector de taxi y en el manejo de **NAOS**.

#### En la nube

- + Este modo habilita a la agrupación de taxi para prestar el servicio a través de sus propios telefonistas y trabajar de forma remota. Solo es necesario disponer en la central una línea ADSL dedicada y un PC desde el que conectarse a la plataforma.

### Canales de petición de servicio. Taxinet

Está orientada a clínicas, hoteles, restaurantes y otros clientes que solicitan servicios con regularidad. **Es una sencilla aplicación gratuita** descargable que se instala en el ordenador del cliente y sirve para realizar peticiones de taxis de forma cómoda, sencilla y rápida.

- + No tiene coste de llamadas.
- + Supone mínima distracción para el personal del negocio.
- + Reduce el tiempo de espera del cliente y permite proporcionarle el número de taxi que le recogerá.

### Canales de petición de servicio. Click4Taxi

Es una app desarrollada por **eWhere** para iPhone y Android que permite pedir un taxi desde el teléfono móvil. Está especialmente orientada a usuarios particulares y permite automatizar la solicitud de servicios reduciendo la carga de trabajo de las operadoras.

**Constituye un canal de negocio indispensable en la actualidad para taxi.**

- + Amplía considerablemente el espectro de clientes potenciales.
- + Mejora considerablemente la percepción sobre el taxi, proyectando imagen de modernidad y vocación de servicio.
- + A diferencia de otras apps en el mercado, **Click4Taxi** es una aplicación específica y sus clientes son exclusivos de la agrupación.

### Canales de petición de servicio. Taxigo

Es un dispositivo que facilita a los usuarios la solicitud sin coste de taxis en espacios públicos: aeropuertos, estaciones, centros comerciales y de ocio, museos, salas de espectáculos, palacios de congresos... **Taxigo** permite solicitar taxi de forma ágil y automatizada proporcionando adicionalmente un canal informativo/comercial potente y eficaz en los tiempos muertos.

**Taxigo** es un quiosco multimedia de última generación que incluye sistemas de comunicaciones de datos y una amplia pantalla táctil. Opcionalmente puede estar dotado de funcionalidades de impresión o monética para la emisión de tickets o cobro por servicio, respectivamente. No necesita instalación y por tanto permite variar su colocación siempre que se asegure una toma de alimentación.

### Despacho: modos de funcionamiento

#### Automatizado

**NAOS** incluye reglas flexibles que operan automáticamente sobre la información de posicionamiento.

- + Configurable de acuerdo con las reglas de la agrupación.
- + Gestión de paradas.
- + Gestión de restricciones.
- + Servicios en destino, en ocupado o en retorno.
- + Predefinición de destino en el momento de la petición.
- + Estimación de coste y duración de servicio.

#### Programado

- + Servicios periódicos, programados o retrasados.
- + En automático o manual.
- + Desde central o terminal.

### Despacho: perfiles automáticos

#### Clientes

- + Identificación automática a través del número de teléfono.
- + Historial de abandonos.
- + Predicción de orígenes y destinos.
- + Necesidades especiales.

#### Asignación

- + Restricciones.
- + Descansos.
- + Turnos de trabajo.
- + Paradas.
- + Servicios especiales.
- + Historial de conflicto con clientes.

#### POI

- + Gestión de orígenes y destinos.
- + Puntos de difícil localización / acceso.
- + Creación desde terminal.

## Módulos.



### NAOS Manager

Es un módulo para el seguimiento, registro y gestión del sistema. Permite disponer de datos para la toma de decisiones bien informadas.

#### En tiempo real

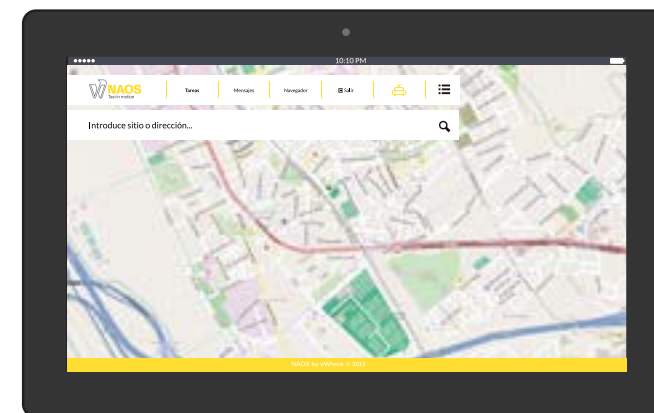
- + Servicios pendientes, en recogida, en ejecución y finalizados.
- + Rastreo visual con identificación individual, estado y búsqueda.
- + Tiempo estimado de recogida.

#### Histórico

- + Por vehículo con servicios, itinerarios, tiempos y cambios de estado.
- + Volumen de rechazos por taxista.
- + Estadísticas de llamadas y peticiones.

#### Facturación

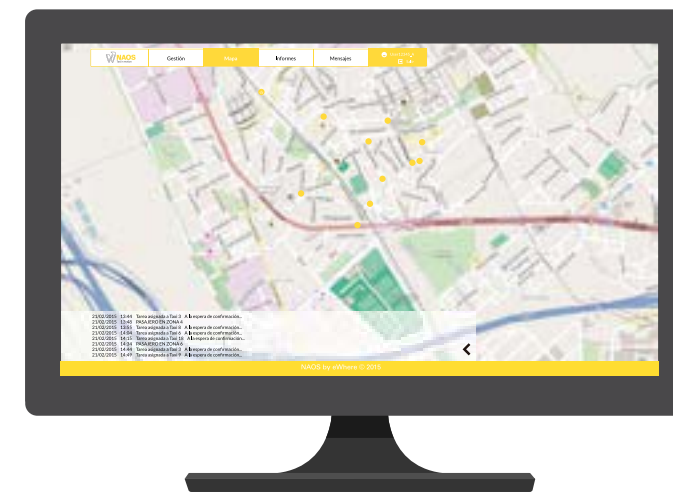
- + Clientes de pago atrasado o a cuenta.
- + Generación de informes de facturación para cliente.



### NAOS Driver

Es el módulo de interacción con el conductor. Proporciona toda la información necesaria al taxista sin distracciones innecesarias.

- + Terminal ligero, sencillo, con comunicaciones de última generación y actualizable de forma automática.
- + Botón de emergencia.
- + Detección del estado del taxímetro.
- + Comunicación bidireccional: taxi > central / central > taxi.
- + Mapa de ayuda y auto-guiado a direcciones de difícil localización para recogida y/o destino sin necesidad de interacción con el navegador.
- + Solicitud de un taxi desde el propio vehículo, indicando la dirección de recogida al otro coche.
- + Servicios en destino y aviso de entrada de servicios pendientes, con consulta de detalles y solicitud de adjudicación.
- + Consulta de estado de paradas.
- + Control de acceso.
- + Modo descanso.



### NAOS Operator

Es el módulo de operación para el telefonista. Facilita y organiza su trabajo de forma que atiende a más usuarios con menor esfuerzo.

- + Recepción y gestión de las llamadas desde el propio ordenador, sin necesidad de incorporar un terminal telefónico.
- + Información en tiempo real del número de abandonos de cada cliente en el momento de entrar la llamada.
- + Posibilidad de indicar el destino de la petición solicitada desde la central (además de la dirección de recogida).
- + Identificación automática del cliente, direcciones habituales desde las que ha solicitado servicios y predicción de destino, tanto para números de teléfono fijos como móviles.
- + Recepción automática de llamadas de clientes registrados sin intervención humana mediante sistemas IVR.
- + Posibilidad configurable de asignación manual de servicios puntuales.
- + Información en tiempo real del estado de los servicios en ejecución (número de taxi asignado, tiempo estimado de llegada al punto de recogida...) habilitando la cancelación o re-subasta de peticiones concretas.
- + Gestión de emergencias: visualización para el telefonista de la emergencia de un taxi y envío automático de la posición del mismo al resto de la flota.
- + Estimación de coste de servicios a partir de orígenes y destinos especificados.
- + Comunicación bidireccional: taxi > central / central > taxi.



### NAOS Passenger (módulo opcional)

Es el módulo de información para el pasajero. Una tableta que muestra:

#### En tiempo real, acerca de la carrera

- + Tiempo estimado de llegada.
- + Tarifa estimada.
- + Trayecto sobre mapa.

#### Servicios

- + Tiempo.
- + Noticias locales.
- + Horarios de transporte o espectáculos.
- + Farmacias disponibles...

#### Publicidad personalizada sensible al contexto

- + Localización.
- + Hora del día / día de la semana.
- + Meteorología.
- + Ofertas disponibles.

### NAOS Fraud Control (Módulo opcional)

Verificación de:

- + Tarifas.
- + Distancias recorridas.
- + Ocupación de plazas del vehículo.
- + Informes detallados de actividad por vehículo.



### Referencias geográficas

#### España

- + Asturias (Oviedo, Avilés, Siero).
- + Plasencia.
- + San José de la Atalaya.
- + San Antonio de Portmany.
- + Ibiza.

#### Resto de Europa

- + Portugal (Lisboa).
- + Reino Unido (Cumnock).
- + Francia (próximamente).

#### Latinoamérica

- + Ecuador (Quito y, próximamente, Guayaquil).
- + Chile (Santiago).
- + Colombia (próximamente Bogotá).

