

Các ISSUE App Mai Linh

- Phương Tiện chưa đồng bộ qua SMSB
- Tài khoản chưa đồng bộ qua SMSB hoặc tài khoản InActive
- Mở Khóa cho Tài khoản Lái xe và Khách hàng
- Người dùng không nhận được SMS OTP khi thực hiện Đăng ký hay khôi phục mật khẩu Tài khoản ứng dụng
- Tài khoản của bạn đang đăng nhập trên thiết bị khác
- Định vị trên ứng dụng Lái xe bị sai hay treo
- Trường hợp app lái xe kẹt chuyển với ID chuyển đi khác 999999
- Trường hợp app lái xe kẹt chuyển với ID chuyển đi là 999999
- Trường hợp lái xe báo sai số điện thoại
- Trường hợp lái xe báo đăng nhập app : “chưa được lên ca”
- Trường hợp lái xe nhờ kiểm tra app
- Lái xe để chế độ tiết kiệm pin, khi tắt màn hình không nhận được app
- Khi có khách thông tin không hiển thị lên trên cùng của màn hình chính
- Khi có khách không có tiếng chuông kêu
- Lỗi ứng dụng Lái xe bị đá ra liên tục

Phương Tiện chưa đồng bộ qua SMSB

Mục đích :

Thay đổi thông tin phương tiện

Mở trình duyệt web (Mozilla Firefox hoặc Google chrome) , sau đó gõ địa chỉ mà Mai Linh Online cung cấp cho Đơn vị

<http://smsb2.mailinh.vn/SMSB/homens/VehicleList.action>

1Chọn Hệ thống -> 2 Chọn DS Phương Tiện đang hoạt động -> 3 Chọn Đồng bộ Phương tiện-> 4 Nhập biển số xe -> 5 Nhấn Đồng bộ Phương tiện

image not found or type unknown



image not found or type unknown



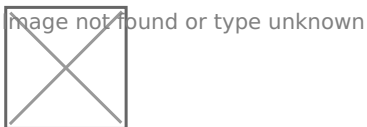
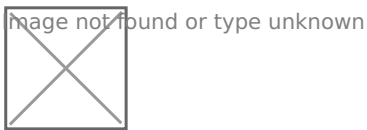
Tài khoản chưa đồng bộ qua SMSB hoặc tài khoản InActive

Mục đích :

- Lái xe thay đổi thông tin cá nhân
- Lái xe nghỉ việc chạy lại báo InActive.

Mở trình duyệt web (Mozilla Firefox hoặc Google chrome) , sau đó gõ địa chỉ mà Mai Linh Online cung cấp cho Đơn vị <http://smsb2.mailinh.vn/SMSB/homens/VehicleList.action>

1 Chọn Hệ thống >> 2 Chọn Danh sách tài xế >> 3 Nhấn vào Đồng bộ >> 4 Nhập Mã Nhân viên >> 5 Đồng bộ tài xế



Mở Khóa cho Tài khoản Lái xe và Khách hàng

Lý do :

- Do Hủy chuyển nhiều lần
- Do Spam Cuộc cho Anh em Lái xe
- Do Lái xe đã nghỉ việc
- Hoặc các hành vi vi phạm khác,....

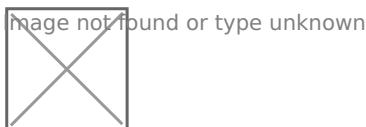
Đối với việc hỗ trợ Mở tài khoản thì ta có 2 ứng dụng cần hỗ trợ:

Bạn đăng nhập vào Hệ thống Quản trị:



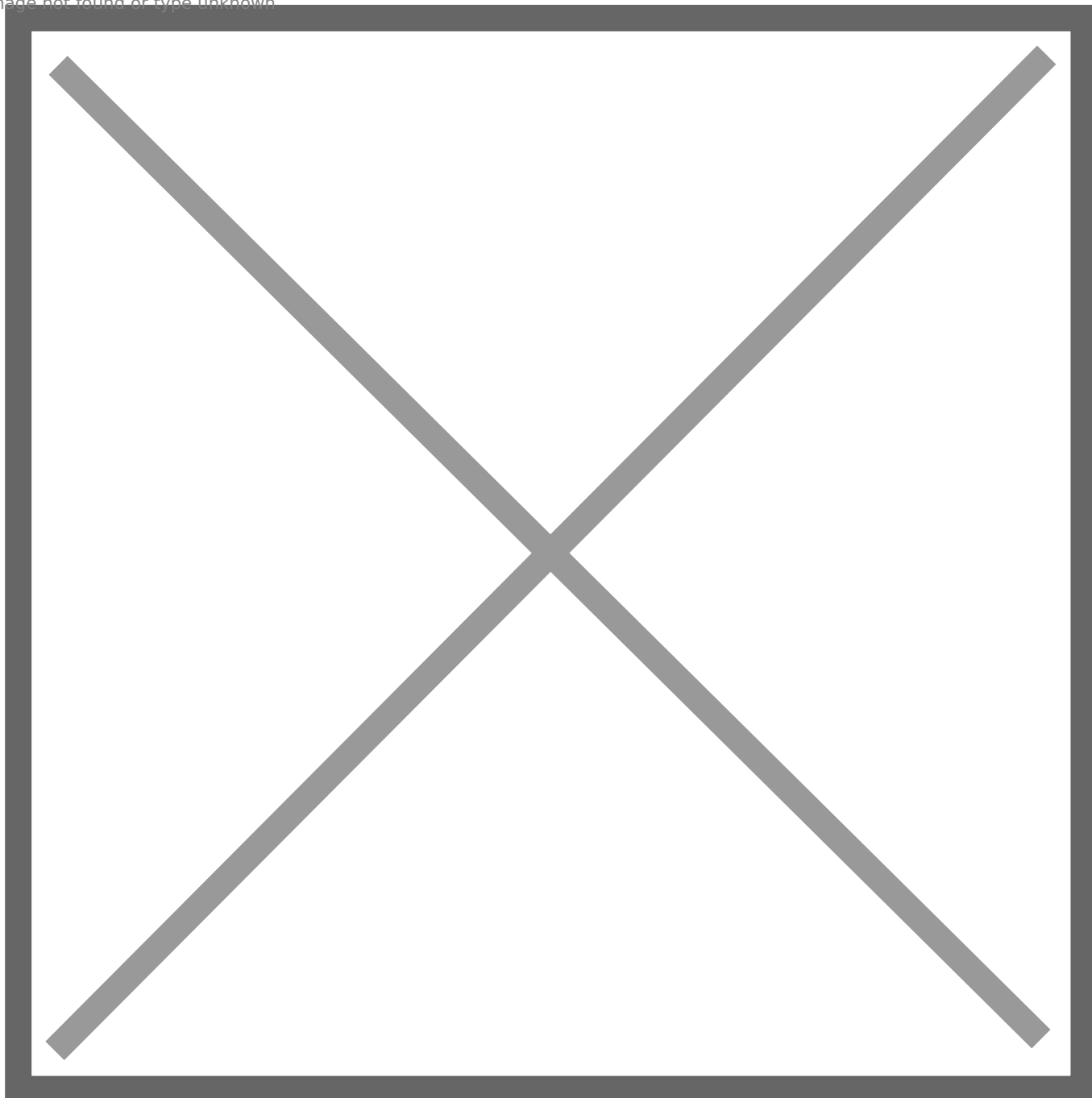
I - Đối với ứng dụng Khách hàng (Ứng dụng Đặt xe):

Bạn vào Menu ***DS KHÁCH HÀNG\ Danh sách khách hàng*** :



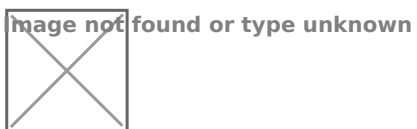
Nhập vào Số Di động Khách hàng cần Mở khóa, nhấn vào nút Tìm kiếm và làm theo hướng dẫn trong hình:

Image not found or type unknown



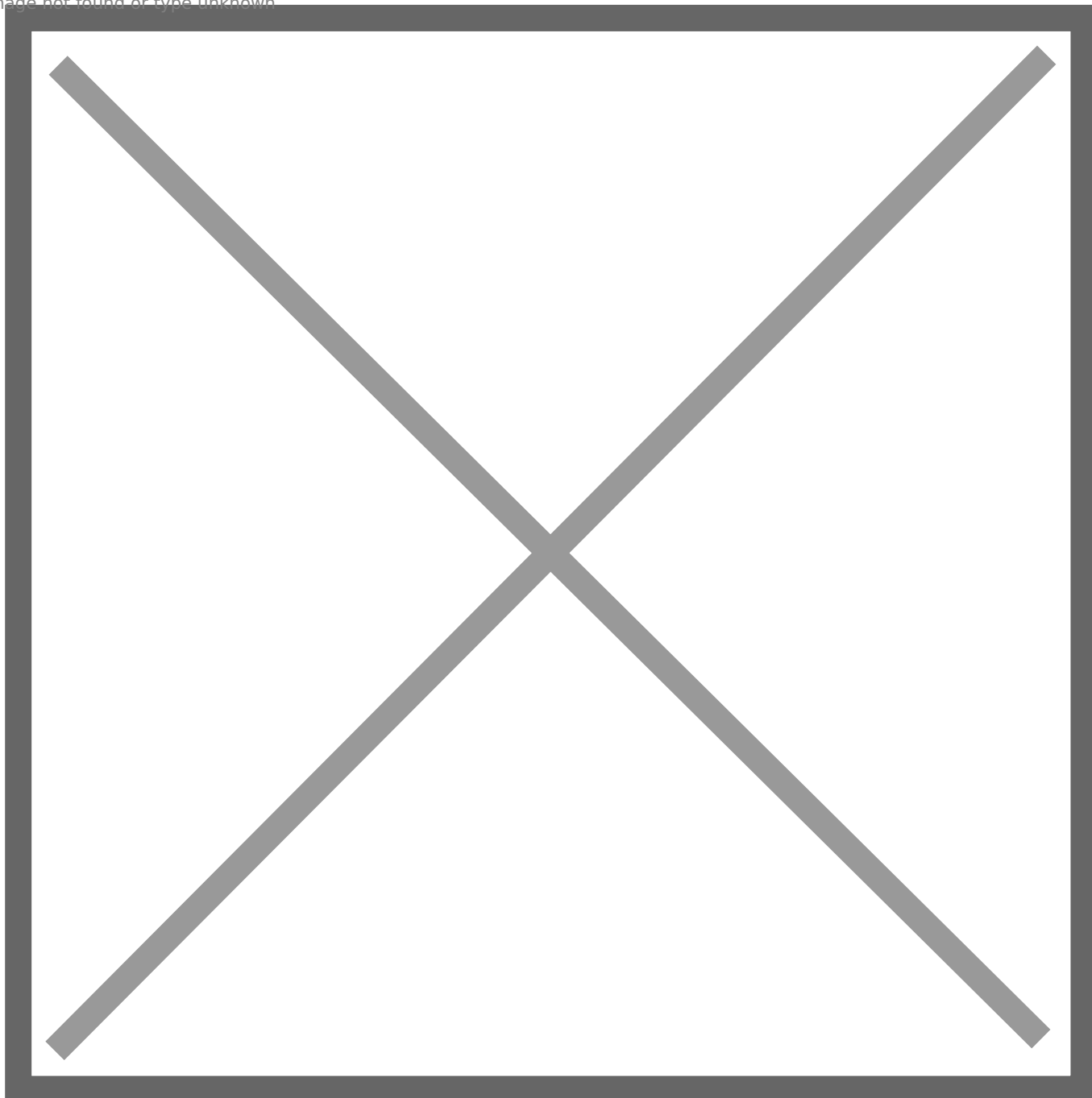
II - Đối với ứng dụng Lái xe:

Bạn vào Menu **MAI LINH TAXI\ Quản lý Lái xe :**



Bạn nhập vào số Điện thoại Lái xe hay MSNV cần tìm, sau đó nhấn nút tìm kiếm và làm theo hình vẽ sau:

Image not found or type unknown



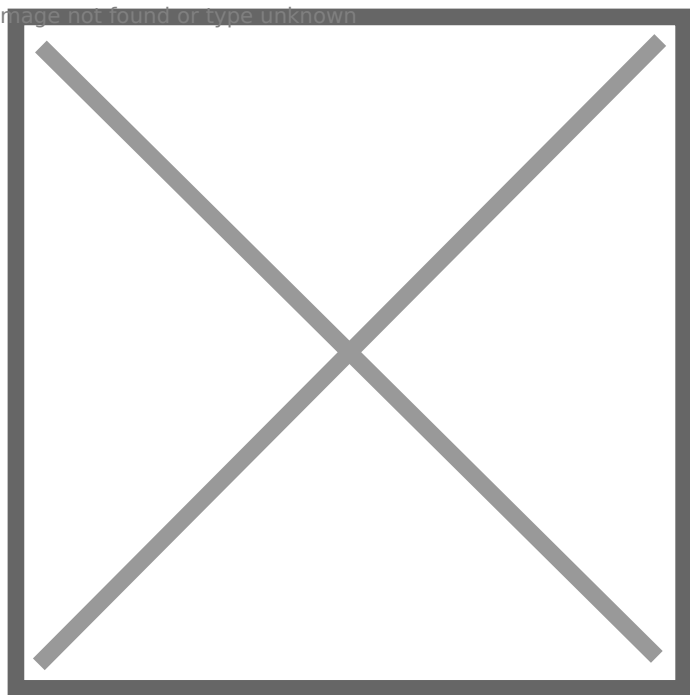
Đến đây là bạn đã hoàn tất quá trình Mở Tài khoản cho Người dùng.

Người dùng không nhận được SMS OTP khi thực hiện Đăng ký hay khôi phục mật khẩu Tài khoản ứng dụng

Lý do : Tại thời điểm đó mạng di động của Người dùng gặp vấn đề nên Người dùng không thể nhận được tin nhắn OTP được.

Vào ngay thời điểm này nhân viên tiếp nhận Điện thoại hỗ trợ có thể vào Trang Quản trị của Hệ thống:

Image not found or type unknown



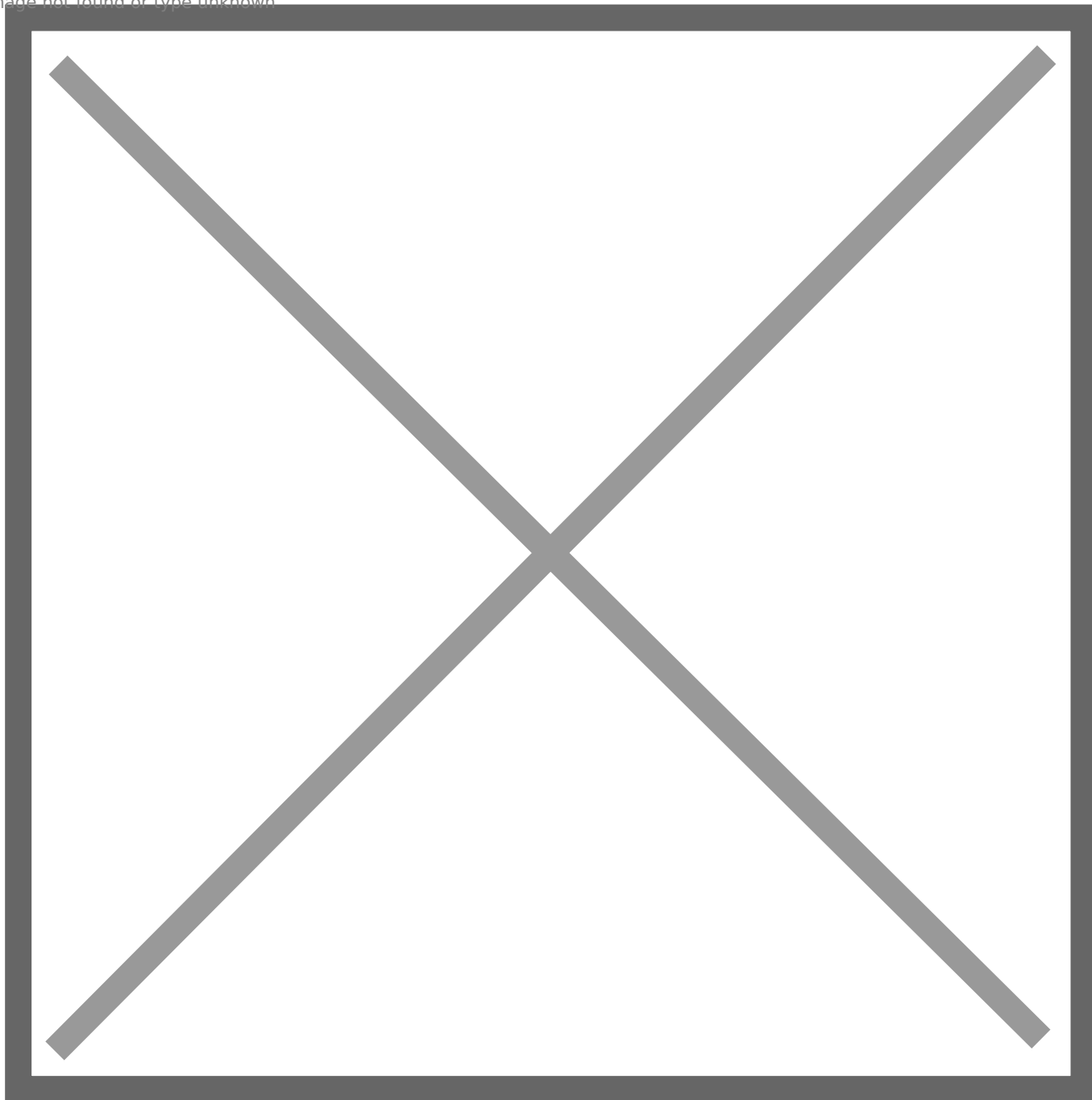
Bạn vào tiếp Menu **SMS KHÁCH HÀNG\Chi tiết tin nhắn OTP:**

Image not found or type unknown



Nhập số điện thoại Khách hàng hoặc của Lái xe đang sử dụng, sau đó nhấn nút tìm kiếm, bạn sẽ tìm thấy mã OTP (đang ở trạng thái Chưa sử dụng):

Image not found or type unknown



Bạn đọc mã OTP này cho Người sử dụng để họ hoàn tất quá trình Đăng ký hay Đổi mật khẩu.

Như vậy, Bạn đã hoàn tất quá trình hỗ trợ cho Người sử dụng.

Tài khoản của bạn đang đăng nhập trên thiết bị khác

Mục đích :

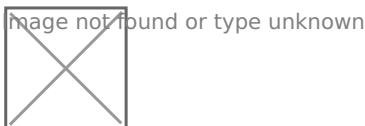
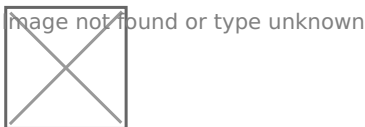
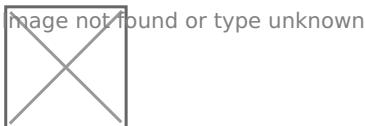
- Lái xe thay đổi điện thoại mà quên đăng xuất .
- Lái xe bị mất máy điện thoại .
- Lái xe bị sập nguồn .
- Không kết thúc được chuyến .
- Treo ứng dụng.

Mở trình duyệt web (Mozilla Firefox hoặc Google chrome) , sau đó gõ địa chỉ mà Mai Linh Online cung cấp cho Đơn vị .

Đăng nhập vào với Tài khoản mà Mai Linh Online cung cấp và nhấn vào nút Đăng nhập :



Để thay đổi thiết bị cho Lái xe Taxi vào :



Để thay đổi thiết bị cho Lái xe Bike vào :

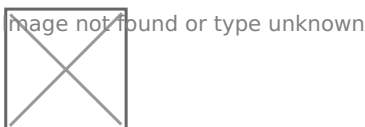


image not found or type unknown



image not found or type unknown



CHÚC CÁC BẠN THÀNH CÔNG

Định vị trên ứng dụng Lái xe bị sai hay treo

Vị trí app và vị trí đứng thực tế của lái xe bị lệch, trên phần mềm tổng đài thấy trạng thái của lái xe không cập nhật thời gian.

Nhân viên vận hành báo lái xe chuyển điện thoại sang chế độ máy bay 5p sau đó tắt nguồn khởi động lại thiết bị.

Trường hợp app lái xe kẹt chuyển với ID chuyển đi khác 999999

Trường hợp này nhân viên vận hành có thể báo lái xe vào phần kiểm tra trạng thái trên app (biểu tượng gần giống wifi) sau đó click vào giải thoát app.

Hoặc có thể vào phần admin à Mai Linh Taxi à Quản lý lái xe để reset lại app lái xe.

Trường hợp app lái xe kẹt chuyển với ID chuyển đi là 999999

- Trường hợp này kẹt chuyển do tín hiệu có khách từ Hệ thống Giám sát hành trình báo về là xe đang có khách nên app chuyển trạng thái app sang có khách (tín hiệu có khách or không khách có thể lệch trong khoảng thời gian 2p).
- Trường hợp Hệ thống Giám sát hành trình báo có khách nhưng thực tế trên xe không khách, báo lái xe về xưởng để kiểm tra.

Trường hợp lái xe báo sai số điện thoại

- Nhân viên vận hành báo nhân sự cập nhật lại Số Điện thoại.
- Trường hợp nhân sự đã cập nhật Số Điện thoại nhưng đồng bộ qua vẫn sai. Kiểm tra Số Điện thoại đó có trùng với Số Điện thoại của một nhân viên đã khai báo trước đó không. Trường hợp có trùng thì báo nhân sự cập nhật lại đúng Số Điện thoại cho 2 nhân viên lái xe.

Trường hợp lái xe báo đăng nhập app : “chưa được lên ca”

Báo lái xe gọi điều hành, nhờ điều hành cho lên ca lại cho lái xe.

Trường hợp lái xe nhờ kiểm tra app

Nhân viên vận hành vào web dispatcher bắn thử điểm cho lái xe. Trường hợp lái xe sử dụng điện thoại sử dụng app gọi lên thì nên đợi sau khi lái xe tắt máy tầm 2p để tín hiệu mạng của lái xe ổn định rồi thử điểm.

Lái xe để chế độ tiết kiệm
pin, khi tắt màn hình không
nhận được app

Bỏ chế độ tiết kiệm pin đi

Khi có khách thông tin không hiển thị lên trên cùng của màn hình chính

- Lái xe chưa cài đặt chế độ cho phép ứng dụng có thể xuất hiện trên cùng màn hình
- Cách xử lý: vào Cài đặt trên điện thoại => ứng dụng => lái xe mai linh => Bật tính năng “ ứng dụng có thể xuất hiện trên cùng”

Khi có khách không có tiếng chuông kêu

Vào app Lái xe mai linh => chọn Hồ sơ => góc trên cùng bên tay phải có mục cài đặt âm thanh app => chọn lựa nhạc chuông.

Lỗi ứng dụng Lái xe bị đá ra liên tục

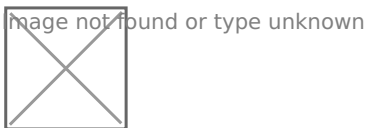
Lý do : 2 tài xế chạy cùng 1 xe

Ở đây mình lấy trường hợp của anh “Quê Văn Chiến- 001024” hiện đang lên ca và anh “Trần Văn Phước 070319” đang bị treo ca ngày hôm trước

Bước 1 kiểm tra tài xế đã lên ca SMSB

Đăng nhập vào <http://smsb2.mailinh.vn>

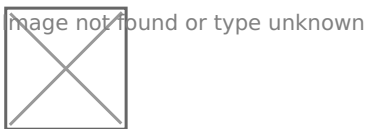
1 chọn Kiểm tra lên ca >> 2 Nhập Mã số nhân viên >> 3 Nhấn Kiểm tra lên ca >> 4 Lấy thông lên ca và thông số điện thoại



Bước 2 Kiểm tra lên ca Bên MLC

Vào <https://adminhcm.mailinhonline.vn/>

1 Chọn Quản lý ca >> **2** Chọn lịch sử lên ca >> **3** nhập số tài >> **4** chọn thời gian Trước ngày hiện tại khoảng 4 ngày (ví dụ hiện tại ngày 20/9 thì mình sẽ chọn từ 18/9 đến 20/9) >> **5** Nhấn Tìm >> **6** Sẽ cho kết quả ta copy số điện thoại không trùng với số điện thoại lên ca trên SMSB (Bước 1)



Bước 3 Lấy thông tin Mã số nhân viên tài xế không lên ca qua số điện thoại

Đăng nhập Vào <https://adminhcm.mailinhonline.vn/>

1 Chọn MAI LINH TAXI >> 2 Chọn Quản lý tài xế >> 3 Nhập hoặc copy số điện thoại ở bước 2 vào >> 4 Nhấn Tìm >> 5 Lấy thông tin Mã số nhân viên

image not found or type unknown



Bước cuối cùng Kiểm tra lên ca tài xế

Đăng nhập vào <http://smsb2.mailinh.vn>

1 Chọn Kiểm tra lên ca >> 2 Nhập Mã số nhân viên vừa tìm ở bước 3 >> 3 Nhấn Kiểm tra lên ca

image not found or type unknown

