

## Where's My Ride (WMR)? Frequently Asked Questions (FAQ)

### > **How do I sign up for this new system?**

Please visit the WMR page on the Access website at [accessla.org/wmr](https://accessla.org/wmr) to view videos on how to register and use the system. If you still need help registering or using the WMR system after watching the videos, please email [wmr@accessla.org](mailto:wmr@accessla.org) and include your Rider ID and call back number or call **213.270.6099** and a staff member will contact you to provide support.

### > **I've been using the new system but it's not providing the correct information (e.g. ETA, trip or vehicle info)**

The ETA provided is an "estimated" time. Although WMR strives to provide the best forecasted time, there are road conditions that sometimes cause an ETA to fluctuate. To report any issues with WMR, please email [wmr@accessla.org](mailto:wmr@accessla.org) and include your Rider ID, detailed information about your trip, and a call back number or call **213.270.6099** and a staff member will contact you to provide support.

### > **I registered on the Rider360 portal or with the App but can't login to the WMR system**

Please email [wmr@accessla.org](mailto:wmr@accessla.org) and include your Rider ID and call back number or call **213.270.6099** and a staff member will contact you to provide support.

### > **I viewed the videos on the Access website but still need help registering/using the app**

Please email [wmr@accessla.org](mailto:wmr@accessla.org) and include your Rider ID and call back number or call **213.270.6099** and a staff member will contact you to provide support.

### > **What do the trip status icons in the Trip List screen mean?**



Trip Scheduled



Driver Is On The Way



Driver Is On-site



Driver Picked-up



Trip Completed



Trip Is A No-show



Trip Has Been Canceled

## ¿Dónde Está Mi Viaje (WMR)? Preguntas Frecuentes (FAQ)

### > ¿Cómo me registro para este nuevo sistema?

Visite la página de WMR en el sitio web de Access en [accessla.org/wmr](https://accessla.org/wmr) para ver videos sobre cómo registrarse y usar el sistema. Si aún necesita ayuda para registrarse o usar el sistema de WMR después de ver los videos, envíe un correo electrónico a [wmr@accessla.org](mailto:wmr@accessla.org) e incluya su Número de ID de Access y número de teléfono o llame al **213.270.6099** y un miembro del personal se pondrá en contacto con usted para ofrecer asistencia.

### > He estado usando el nuevo sistema, pero no proporciona la información correcta (por ejemplo, información de ETA, viaje o vehículo)

El tiempo esperado de Llegada (ETA) proporcionado es un tiempo "estimado". Aunque WMR se esfuerza por ofrecer el mejor tiempo previsto, existen condiciones de la carretera que a veces provocan que una ETA fluctúe. Para informar cualquier problema con WMR, envíe un correo electrónico a [wmr@accessla.org](mailto:wmr@accessla.org) e incluya su Número de ID de Access y número de teléfono o llame al **213.270.6099** y un miembro del personal se pondrá en contacto con usted para ofrecer asistencia.

### > Me registré en el portal Rider360 o con la aplicación, pero no puedo iniciar una sesión en el sistema WMR

Envíe un correo electrónico a [wmr@accessla.org](mailto:wmr@accessla.org) e incluya su

Número de ID de Access y número de teléfono o llame al **213.270.6099** y un miembro del personal se pondrá en contacto con usted para ofrecer asistencia.

### > Vi los videos en el sitio web de Access pero todavía necesito ayuda para registrar/usar la aplicación

Envíe un correo electrónico a [wmr@accessla.org](mailto:wmr@accessla.org) e incluya su Número de ID de Access y número de teléfono o llame al **213.270.6099** y un miembro del personal se pondrá en contacto con usted para ofrecer asistencia.

### > ¿Qué significan los íconos de estado del viaje en la pantalla de la Lista de viajes?



Viaje Programado



El Conductor Está En Camino



El Conductor Está En El Lugar De Recojo



El Conductor Recogió Al Viajante



El Viaje Se Completo



El Viaje Es Un No-Show



El Viaje Ha Sido Cancelado