

Team Booking



Færges Håndterminal

Indholdsfortegnelse

Introduktion til enheden Delfi PM85	3
Introduktion til appen Færges HT	3
Håndtering af terminal	5
Opstart og opdatering af app	5
VÆLG AFGANG	5
SALG	6
LANDGANG.....	7
Forklaring af søgemenu	7
Afgangsvisning / Opret billet / Afsejl.....	7
Synkronisering / bookinglister / registrering af boardede	7
Lastemenuer til adgangskontrol.....	8
Søg bookingnummer / 3 sidste tal i nummerplade	8
Forklaring af lastemenu.....	9
ON/OFF toggle af visningskriterier	10
Liste over reservationer.....	10
Forklaring af bookinglister.....	11
Arbejdsgange	12
Boarding af eksisterende reservationer.....	12
Flytning af eksisterende reservation	13
Rettelse af eksisterende reservation	14
Oprettelse af nye reservationer	14

Betalingsmuligheder	15
Fejlbehæftede reservationer	16
Adgangskontrol / Anmeld afvig til videre behandling	17
Afsejling	18
LASTNING	19
Forklaring af lastemenu	19
Afgangsvisning	19
Lastemenuer med baneangivelse	19
Vis boardede / Last bane	20
Hurtig søgning af nummerplade på opmarchområdet	20
Reservationer vist i Detaljevisning	20
Handlingsbjælke	21
Arbejdsgange	21
Overblik over reservationer på og uden for opmarchområdet	21
Boarding af køretøjer	21
Rettelse af eksisterende reservation	22
Afsejling	22
Faktorer og indstillinger i Team Booking opsætning	23
Betalingsmuligheder på terminal	23
Betalingskoder med Købsforslag	23
Betalingskoder med ID-krav	23
Betalingskoder med låste informationer	24
Check-in registrering	24
Banestyling	24

Introduktion til enheden Delfi PM85

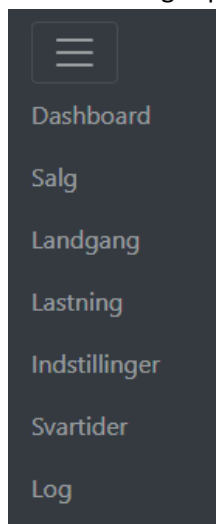
Terminalenhederne er af mærket Delfi PM85. Disse er IP67 sikret, som betyder at de er vand- og fugtsikret ned til 1 meters dybde i ikke mere end 30 minutter. Derudover er enheden stødsikret til fald fra 1,8m. Terminalen er opbygget som en smartphone med en 5" skærm til let orientering. Der er desuden en scannerenhed i toppen, med mulighed for scannertryk fra begge sider af enheden.

Der er yderligere to taster på venstre side af enheden. Disse bruges i vores app til manøvrering mellem forskellige lastemenuer og en tast på højre side til at låse og åbne skærmen.

Terminalen kan både køre på WiFi-netværk og via mobil data, fra et indsat sim-kort for større sikker adgang i det fri.

Introduktion til appen Færge HT

Team bookings app på Delfi enhederne, Færge HT, er udviklet i samarbejde med flere rederier, til at ledsage frontpersonalet i deres arbejde.



Systemet er udviklet til at kunne håndtere offline situationer, og opdateres i bulk. Dvs. at man kan fortsætte lastningsarbejde redigering og udstedelse af billetter, selv i situationer hvor terminalen ikke har internetforbindelse.

Systemet har flere tilgange til håndtering af arbejdsopgaver der skal løses i forbindelse med ankomst til fægeområdet, og ombordkørsel/ombordstigning på færgen. Dette for bl.a. at kunne differentiere afgang med let og tung belægning. Der kan desuden udføres ekstra kontrol af de enkelte reservationer.

Der er op til syv menuer i appen afhængigt af om der gøres brug af Team Bookings Check-in og banestyringsmoduler.

Af disse syv menuer er tre dedikeret til opsætnings**indstillinger**, **logging** og kvalitetssikring af **svartider**. Disse bruges primært af Team Booking til processoptimering og troubleshooting.

De resterende fire menuer er til brugerhåndtering:

DASHBOARD

Dashboard er startskærmen, når appen åbnes. Her opdateres systemet og præsenterer den aktive APP & SYNC version. Det synkroniseres afgang, reservationer og betalingskoder fra Team Booking. Afgange og reservationer hentes for dagen, mens alle aktive betalingskoder hentes til terminalen, så en eventuel scanning kan foretages.

Der søges efter ny APP version ved hver genstart af appen.

SALG

Salgsmodul er en præsentation af skyldige reservationer der er boardet på færgen. Dermed har man mulighed for at opkræve betaling og korrekt registrering under overfarten. Reservationen og tilhørende billetlinjer kan tilgås og evt. rettes via modulet.

LANDGANG

Side | 4

Landgangssystemet kan bruges på forskellige måder alt efter ønsket opsætning, arbejdsgang og hvor meget tid man har til at udføre adgangskontrol.

I korte træk er der tale om værktøjet til at få alle de rigtige reservationer boardet, tilrettet, oprettet og skibet meldt afsejlet i én arbejdsgang.

LASTNING

For brugere med Check-in og banestyling kan dette modul benyttes til hurtigere håndtering af de enkelte baner på opmarchområdet, til redigering af ordrer i chancebanen, og ordre som har foretaget en ændring af deres booking ved check-in skærmene.

Håndtering af terminal

Herunder beskrives de fysiske handlinger på terminalen

Terminalen tændes og slukkes.....Tryk og hold på sort knap på højre side af terminalen.

Lås skærm.....Tryk på sort knap på højre side af terminalen 2 gange.

Lås op.....Tryk på sort knap på højre side af terminalen og swipe op.

Scan.....Tryk på kromfarvet knap. Placeret på begge sider af terminalen.

Skift menu i landgang/lastning.....Tryk på volumen op/ned knapper på venstre side af terminalen.

Luk appen.....Tryk på venstre knap i bunden af skærmen, swipe programmet op.

Side | 5



Opstart og opdatering af app

Fra opsætning vil der ligge to **Færges HT**-ikoner på jeres startskærm.

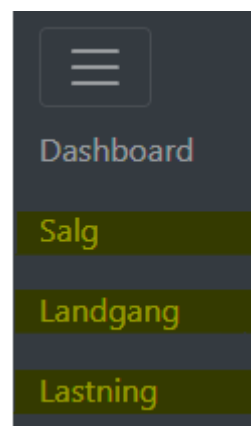
SORT FÆRGE er live versionen af systemet. Den er testet og offentliggjort på baggrund af en karensperiode. Alle rederier har samme version af systemet, dog med mulighed for nogle forskellige indstillinger. Vi placerer den typisk i bunden af startskærmen.

RØD FÆRGE er testversion. Når vi har udviklet små detaljer i systemet, vil de skulle testes af det gældende rederi. Vi vil derfor typisk bede de implicerede om, for en tid, at benytte sig af **RØD FÆRGE** systemet i en angivet version, indtil testningen er gennemført.

Opdatering af appen foregår ved at lukke appen helt, åbne det igen og vente til systemet er begyndt at synkronisere. Når både APP- og SYNC-version er den samme er systemet klar i den nye version. SYNC kan i nogle tilfælde opdateres ved tryk på den lille opdaterings knap.

Daglig ibrugtagning og afslutning kan med fordel foregå på et friskt system. Opdateringer sker ikke dagligt, men en god vane kan være at man lukker alle APPS når dagen er omme, og starter Færges HT-systemet igen inden første afgang, og tjekker at APP og SYNC er samme version.

Derefter vælges en af menuerne, **Salg**, **Landgang** eller **Lastning** alt efter hvordan og hvor man gør brug af terminalen.



VÆLG AFGANG



Fra alle menuer skal man først vælge den afgang man skal til at behandle.

Systemet foreslår selv en afgang ud fra terminalens GPS-lokation og tidspunktet. Hvis dette kan accepteres, trykkes **Godkend**

Hvis der ønskes en anden afgang tryk på **Vis alle afgange**, vælg ønsket afgang og afslut på **Godkend**

De to grønne pile i toppen viser om systemet er synkroniseret med bl.a. dagens afgange.

SALG

Salgsmodul er forholdsvis enkelt, og tiltænkt manuel registrering af betaling af skyldige reservationer, **IKKE** oprettelse af nye billetter.

Betaling kan registreres:

- Kontant i kasse
- Ved scanning af betalingskode/kontokode fra Team Booking

I modulet kan vises boardede eller alle reservationer på en afgang, der står skyldige. Bemærk, at alle bookinger med automatisk betaling vil stå som skyldige, indtil der er trukket penge efter meldt afsejlet.

The screenshot shows a summary card for a passenger named 'Niels'. It includes a refresh icon, a car icon, a person icon with the number '1', a tablet icon, and a stack of coins icon with the number '80'. Above the card are two tabs: 'Ombord' (selected) and 'Alle'.

Den enkelte ordre står registreret med ovenstående informationer efter at være gået ind på en afgang:

- Tildelt bane (banestyling)
- Antal pax
- Ordrenummer
- Skyldigt beløb

Ved at vælge den enkelte ordre kan man se en eventuelt tilknyttet betalingskode, og billetdetaljer og man har følgende muligheder for at håndtere ordren:

- **Ret** – Mulighed for at ændre billetten før betaling
- **Kort** – Betal med betalingskode
- **Betal** – Kontant betaling

The screenshot shows the order details for 'Niels'. It includes a refresh icon, booking number '1145156', departure 'VE ▶ FR 09.40', 'Kort' '34 9', 'Saldo' '0.00', and 'Bane' '(ingen)'. Below this is a table with columns 'Res.' and 'Afg.'.

	Res.	Afg.
1 Ø Pax 15-65 år	80.00	80.00
Total	80.00	80.00
Skyldigt	80.00	

At the bottom, there are three buttons: 'Ret' (yellow), 'Kort' (grey), and 'Betal' (green). Above the buttons is a 'Check-in detaljer' button.

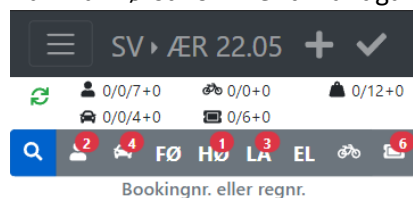
Når der er tilknyttet betalingskode med automatisk betaling, vil salgsstedet ikke skulle forholde sig til den, da betalingen vil ske via betalingsgateway.

LANDGANG

Hermed en gennemgang af hvad man ser når man tilgår landgangsmenuen, og et lille indblik i hvad de forskellige afsnit indeholder af informationer.

Forklaring af søgemenu

Når man først kommer til Landgang/ankomstmenuen er siden bygget således op:



Afgangsvisning / Opret billet / Afsejl

Synkronisering / bookinglister / registrering af boardede

Lastemener til adgangskontrol

0



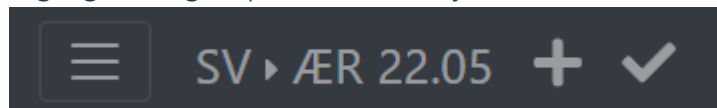
Søg bookingnummer / 3 sidste tal i nummerplade

1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	A-Å

Søg nummerplade

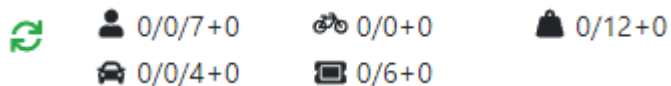
Søg

Afgangsvisning / Opret billet / Afsejl



- **Tre streger** = Menu
- **Overfart - Tid** = Den sejlretning og afgangstid man arbejder på
- **[+]** = Oprettelse af ny billet på afgangen
- **[V]** = Meld færgen afsejlet

Synkronisering / bookinglister / registrering af boardede



- **Synkroniseringshjul** **Grønt er synkroniseret** / **Gult hjul kan ikke synkronisere i øjeblikket**
- **Kategorier med listevisning af**
 - o Pax
 - o Køretøjer
 - o Reservationer uden køretøjer, med/uden pax

- Reservationer – total
- Ton

Hver af de fem logoer indeholder en liste med tilhørende reservationer i et enkelt format (se *Bookinglister – Gennemgang*)

Tallene efter hvert ikon Er præsenteret som følgende A/B/C+D eller A/C+D og betyder følgende:

- A = Antal ombord på skibet
- B = Antal der har passeret check-in (Ikke aktuelt uden check-in-modul)
- C = Antal reserveret
- D = Antal på chancen (Ikke aktuelt uden check-in modul)

Lastemener til adgangskontrol



- **Forstørrelsesglas** = Søgemenu
- **Pax** = Gående reservationer
- **Bil** = Total køretøjsreservationer
- **HA / HØ** = Variable lastekategorier
- **< / >** = Bevægelse rundt i variable kategorier
- **Cykel** = Reservationer uden køretøjer, med/uden pax
- **Billet** = Alle reservationer



Som set herover kan de forskellige kategorier have indført antal. Dette er en angivelse af hvor mange ubehandlede bookinger der ligger i hver lastemenu.

Man kan med fordel bruge de fysiske taster volumen op/ned til at bevæge sig mellem de variable lastekategorier.

Søg bookingnummer / 3 sidste tal i nummerplade

Søgning på bookingnummer eller nummerplade er et værktøj til bl.a. at hente ordrer ind, som ikke er på den aktuelle afgang. Ellers kan det bruges hvis en gæst kun har bookingnummer med (fx afsendt pr. sms).

Det er først muligt at foretage en søgning når der er lavet mindst én indtastning. Enten ét numerisk symbol, eller A-Å.

Bookingnr. eller regnr.

0



1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	A-Å

Søg nummerplade

BOOKINGNUMMER

Ved indtastning af det fulde bookingnummer har vi helt styr på hvilken ordre den kommer fra, og den kan derfor godkendes med flytning direkte.

NUMMERPLADE

Ved indtastning af op til 3 tal eller A-Å med afslutning ved tryk på "Søg nummerplade", filtreres i nummerpladerne for hele dagen i den pågældende sejlretning.

- Ved indtastning af 1 eller 2 tal vil de forudgående tal erstattes af 0. altså vil indtastningen 99 finde nummerplader med 099 som

de sidste tre tal.

- En udenlandsk nummerplade der ikke nødvendigvis slutter på tre tal (eks. [**12 BB C9**]) vil komme frem ved at søge på 129 – altså "de sidste 3 tal".
- Hvis en nummerplade IKKE indeholder tre tal, kan man ved tryk på A-Å tasten få vist alle dagens bookinger der indeholder 0-2 tegn.

Bemærk, at der, når man finder et køretøj fra en anden afgang, er angivet afsejlingstiden for den afgang reservationen oprindeligt er booket til. Ved at melde den boardet til den aktuelle afgang, vil reservationen blive flyttet ved afsejling og pladsen bliver dermed automatisk ledig på den oprindelige afgang.

✉ →
✉ 📅

Regnr.: ...704

📄

🚗
94704

⚠️ 19.05

Forklaring af lastemenu

Når man tilgår en af de andre lastemenuer, skifter visningen så man kun får vist de reservationer der hører under den pågældende lastemenuer kriterier, og vi får samtidig mulighed for at lave forskellige visninger af de reservationer der ligger i den pågældende menu.

Afgangsvisning / Opret billet / Afsejl (beskrevet i Søgemenu)

Synkronisering / bookinglister / registrering... (beskrevet i Søgemenu)

Lastemenuer til adgangskontrol (beskrevet i Søgemenu)

ON/OFF toggle af visningskriterier

Liste over reservationer

ON/OFF toggle af visningskriterier

Dette afsnit af lastemenuerne giver mulighed for at veksle mellem de nedenstående tre kriterier, med henblik på at optimere den gældende arbejdsgang.

Ikke boardede reservationer

Medtag boardede reservationer



Dette symbol skifter visningen mellem om man ønsker kun at få vist ikke boardede bookinger (hvide og røde), eller om man ønsker at få vist afgangens totalliste inkl. de allerede boardede (grønne(boardet) og gule(afviger/boardet)).

Afgangens reservationer

Dagens reservationer



Dette symbol skifter visningen mellem hvilke bookinger der er foretaget til den pågældende afgang, og de bookinger der er foretaget på dagen i samme sejlretning. **Funktionen kan bruges til at hente en ordre fra en anden afgang.**

Oversigtsvisning

Detaljevisning





Dette symbol skifter visning af reservationernes detaljegråd. Typisk brugbar hvis der ikke foretages dybdegående adgangskontrol



Liste over reservationer


Listen kan, som beskrevet herover optræde enten som oversigtsvisning eller detaljevisning.


OVERSIGTSVISNINGEN INDEHOLDER:

- **Symbol – Bil, person eller visitkort**
 - o **Bil og person** tilkendegiver standard er det et køretøj eller andet
 - o **Visitkort** tilkendegiver at reservationen er foretaget med en betalingskode
- **Navn/nummerplade**
 - o Nummerplade hvis der er tale om et køretøj
 - o Navn i alle andre henseender
- **(i)**
 - o notat på reservationen.
- **K**
 - o Kontokunder
- **Andet symbol**
 - o Der kan indsættes tekst eller UNI-code symboler på billet niveau (herunder ses fx en lastbilbillet)

 42359



 Sheila


 Skranke


 STARK*
K 


DETALJEVISNINGEN INDEHOLDER:


- Køretøjstype i piktogram
- Gæstens navn
- Notat på reservationen / Navn på kort / kortskabelon med påkrævet ID
- Tildelt bane (kun med check-in banestyring)
- Nummerplade
- Antal pax
- Ordrenummer





↑ 1.9 → 4


 lone

 Sommerhusejer person



1






2




1139950


Forklaring af bookinglister



 0/0/7+0

 0/0/4+0



 0/0+0
  0/6+0

 0/12+0

Ved tryk på en af de fem kategorier viser følgende:

- **Pax:** Alle bookinger udelukkende med pax
- **Cykel:** Alle bookinger med cykler/knallerter og fragt
- **Køretøj:** Alle bookinger med et køretøj
- **Billet:** Totalliste for afgangen
- **Tonnage pr. ordre** med indført tonnage

Disse menuer er altid synlige og kan bl.a. tilgås, hvis gæstens billet ikke kan scannes.

	Booking	Navn		
✓	1034028	Finn	47630	1
✓	1040187	Kiss	67075	1
✓	1040108	Krystyna	83906	1
✓	1040050	Jens	15207	2

- **Lister MED nummerplader** sorteres alfabetisk efter nummerplade.
 - **Lister UDEN nummerplade** sorteres alfabetisk efter navne.
- Hver kategori har henvisning til den enkelte reservation med bookingnr., navn, evt. nummerplade/antal køretøjer og antal pax.*

Der vises KUN reservationer til den pågældende afgang.

Arbejdsgange

I dette afsnit vil du blive introduceret for de forskellige arbejdsgange der er, ved håndtering af billetter via Landgangsmenuen.

1. **BOARDING AF EKSISTERENDE RESERVATIONER**
2. **FLYTNING AF EKSISTERENDE RESERVATIONER**
3. **RETTELSE AF EKSISTERENDE RESERVATIONER**
4. **OPRETTELSE AF NYE RESERVATIONER**
5. **BETALINGSMULIGHEDER**
6. **FEJLBEHÆFTEDE RESERVATIONER**
7. **AFSEJLING**
8. **ADGANGSKONTROL / ANMELD AFVIG TIL VIDERE BEHANDLING**

Fælles for arbejdet med alle lastemenuer er, at der indikeres status på de enkelte reservationer med følgende farvekoder.

- Hvid: Reservationen er ikke blevet behandlet
- Grøn: Reservationen er meldt boardet
- Gul: Afviger, men boardet
- Rød: Reservationen er behandlet, men ikke meldt boardet.

Efter endt behandling af reservationer booket til afgang, meldes skibet afsejlet.

Boarding af eksisterende reservationer

De mest gængse procedurer for behandling af reservationer er:

1. **Scanning af billet**, foregår ved at tilgå landgangsmenuen og igangsætte scanning.
 - Typisk ved **landgang** af fodgængere,
 - eller over **rampe** ved scanning af alle billettyper, pax, køretøjer og cykelbookinger.
2. **Markering af reservation** ved at vælge en lastemenu og behandle en begrænset mængde af køretøjer i opmarchområdet, eller ved ombordkørsel.

Disse kan kombineres ved flere indgangsområder til færgen. En håndterminal kan håndtere scanning af gående billetter, mens en anden terminal håndterer registrering af køretøjer fra lastemenuerne.

1. SCANNING AF BILLET

En scanning foregår fra landgangsmenuen ved blot at trykke på en af de to kromfarvede knapper på håndscanneren, mens scanneren peger mod billettens strejkode.

Resultater af en scanning kan have fire udfald:

1. **"Dong"** er lyden af paxtælling. En scanning af en reservation med tre pax siger dong 3 gange.
2. **"Vibrator"** er tegn på at der skal tjekkes ID, da reservationen er oprettet med en betalingskode der kræver ID-verificering (Ø-kort, pendlerkort, periodekort o.l.)
3. **"Bip"** er typisk en indikation af at **reservationen skal godkendes manuelt**:
 - a. Reservationen er ikke betalt helt eller delvist.
 - b. Reservationen er til en anden afgang på dagen (tjek kapacitet).
 - c. Der er scannet en kode uden tilknyttede bookinger (Se oprettelse af nye reservationer) eller at reservationen er **ugyldig**:
 - d. Reservationen er til anden sejlretning
 - e. Reservationen er til en anden dag
 - f. Reservationen er allerede brugt

Ugyldige reservationer kan ikke anvendes på afgang, mens man som rederi og personale kan danne politikker omkring hvordan man forholder sig til reservationer uden fuld betaling, og reservationer til andre afgang på dagen.

4. **"___"** Ingenting betyder at der terminalen ikke kan finde en stregkode med scanneren.

Fælles for udfaldene **1.** og **2.** er, at en efterfølgende scanning automatisk godkender den forrige.

Udfald **3.** **KRÆVER** manuel godkendelse.

2. MARKERING AF RESERVATION


Typisk henvender man sig ikke til alle køretøjer, for at få fremvist reservationer, derfor har vi mulighed for at markere reservationer som boardet direkte via lastemenuerne.

Lastemenuerne er som udgangspunkt opdelt i

- Reservationer kun med gående
- Reservationer med køretøjer
- Reservationer med/uden gående, og med andet end køretøjer
- Alle reservationer til afgang



Typisk vil man gående blive scannet og køretøjer og bookinger i cykelmenuen registreres vha. markering.

Menuen med køretøjer sorteres efter nummerplade, cykelmenuen efter navn. Reservationer bliver fjernet fra listen over ikke boardede reservationer  , når de er markeret som boardet/afvigende, men optræder fortsat/igen, hvis de registreres som ikke meldt boardet. På den måde bliver listen efterhånden mere og mere overskuelig. Reservationerne optræder igen, ved markering i feltet.

Flytning af eksisterende reservation

En eksisterende ordre kan let flyttes, hvis den er udstedt til samme dato og er booket i samme sejlretning. Der er to processer til at boarder til aktuel afgang.

1. SØGNING FRA SØGEMENU


Fra ønsket afgang skal man:

- Gå til Lup menu
- Søg ordrenummer / tre sidste cifre i nummerpladen/A-Å for nummerplader uden 3 cifre frem
- Markér reservationen
- Tryk ok for at registrere reservationen på afgangen.

Side | 14

2. FIND RESERVATION UD FRA LASTEMENU OG DAGENS AFGANGE

Fra ønsket afgang skal man:

- Gå til lastemenu (fx **FØ** (førerløs) / **GS** (Gods))
- Kryds af i visning af dagens afgang 
- Markér ønsket reservation
- Tryk ok for at registrere reservationen på afgangen.

Rettelse af eksisterende reservation

En booking kan rettes, vær dog opmærksom på at ordren dermed kan blive skyldig eller skal refunderes. Reservationen der rettes, med automatisk betaling, vil automatisk blive trukket ved afsejling. Evt. notat på den oprindelige reservation kopieres med til den nye.

For at rette en reservation skal den først markeres i en lastemenu. Tryk derefter på **"Afvig"**

- **Juster paxtælling.** Dette er ikke en ekstra billet, men blot registrering af pax!
 - o Juster med - / + afslut med OK
- **Ret senere** placerer et flag på reservationen til videre behandling. Kan evt. bruges på svært lastede afgang. Opfølgning kan evt. ske ombord.
- **Ret nu** fører til en gennemgang af billetterne, hvor man kan tilføje/fjerne de sete rettelser. Der vil foretages beregning for, om der fortsat er plads til reservationen på afgangen inden bekræftelse.

Oprettelse af nye reservationer

Nye reservationer kan blive oprettet på to måder. Enten ved at der scannes en betalingskode med et købsforslag eller ved at der oprettes en ny reservation.

1. SCANNING AF BETALINGSKODE UDEN RESERVATION (KØBSFORSLAG)

Der kan, for de forskellige typer betalingskode, oprettes separate købsforslag. Et købsforslag vil ved scanning af en betalingskode komme frem på skærmen, efter **"Bip"**.

Alt efter betalingskodens formål (kode til brug ved landgangen/kode til brug fra køretøj) kan systemets billetter tilknyttes til let oprettelse af en reservation.

Typisk for købsforslag er, at rederiet har sikret sig betaling for reservationen, enten ved, at gæsten har tilknyttet automatisk betaling, eller ankommer med en koden til et periodekort/værdikort.

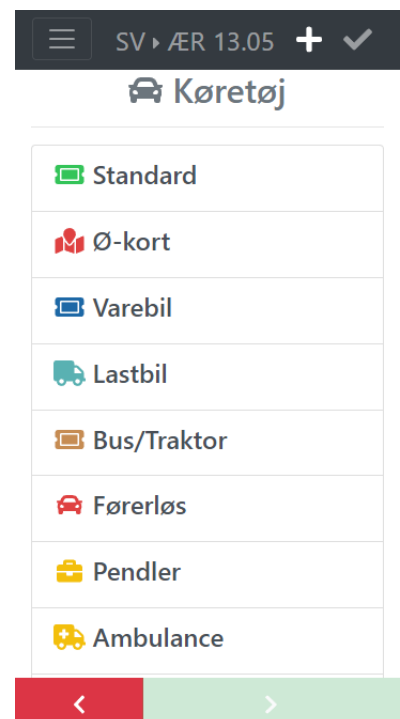
En pendlers købsforslag kunne fx være følgende 5 billetter, hvor tallet i parentes angiver det antagede salg (Dette kan indstilles pr. betalingskort-skabelon):

1. Pendler (1)
2. Pendler bil (1)
3. Cykel (0)
4. Voksen (0)
5. Barn (0)

Antal kan derudover justeres på - / +

2. OPRET NY RESERVATION

Ved at trykke på [+] symbolet i øverste højre hjørne kommer man til udstedelse af en ny billet. Billetflowet er opsat på samme måde som online-bookingen. Man gennemgår flowet og tilføjer de ønskede billetter. OBS. fra terminalerne kan man have flere billetter til rådighed end der nødvendigvis er tilgængelige for gæsten man udsteder til, vær derfor opmærksom på at de har de nødvendige "tilladelser" til at benytte de udstedte billetter.



Betalingsmuligheder

For at afslutte en rettelse eller oprettelse af en booking skal vi sikre os en betaling. Denne kan registreres på forskellige måder.

Der kan foretages indstillinger om, hvorvidt en registreret betalingshandling skal melde reservationen boardet eller ej. Tanken er, at én part kan rette bookinger og håndtere betaling før boarding, så ordren fortsat kan scannes og godkendes efterfølgende.

Når man har gennemført bookingflowet for en rettelse/oprettelse bliver man bedt om at registrere en betaling. Denne kan foretages på en af følgende måder:

1. [SCAN EN BETALINGSKODE MED TILHØRENDE VÆRDI](#)
2. [SMS-VERIFICERING](#)
3. [KASSE](#)
4. [SENERE](#)

Ved at klikke videre til betalingen, på Godkend, bliver man bedt om at forholde sig til hvilken kasse man arbejder ud fra, hvis der findes mere end én.

1. SCANNING AF BETALINGSKODE

Når man kommer til opsummering af ordren skal man ganske enkelt scanne gæstens betalingskode, i stedet for at klikke på betal. Dermed bliver ordren påført betalingskoden, og trukket ved afsejling.

Afgang
Kort

SV ▶ ÆR 13.05
(intet)

Skan kode for at registrere køb på kort

2. SMS-VERIFICERING

Denne funktion gør, at rederiet har lidt hold i gæsten. Gæsten skal have indtastet sit telefonnummer, og får tilsendt en SMS, med verificering af gæstens telefonnummer. Systemet genererer en ordre, og sender en sms med link til onlinebetaling via den eksisterende betalingsgateway til onlinehandel. Betalingen kan også foretages kontant ved fremmøde ved salgsregistrering.

Der kan skiftes flag, enten ved at vælge en anden nationalitet, eller ved først at indtaste landets prefix: +44 England, +45 Danmark, +46 Sverige, +47 Norge, +49 Tyskland

3. KASSE

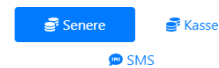


Pengene modtages direkte af frontpersonalet, og placeres i dennes fysiske kasse (eller anden ekstern kassebeholdning Dankortmaskine/Mobile Pay el. lign)

Skyldigt beløb opkræves og registreres i kassen.

Bekræft modtaget i kasse

4. SENERE



Ordren antages senere betalt – uden yderligere informationer på gæsten. De kan evt. trækkes til side, eller sendes direkte til betaling ved salgsregistrering.

Skyldigt beløb betales på et senere tidspunkt.

Bekræft betales senere

Fejlbehæftede reservationer

Enkelte reservationer kan være fejlbehæftede. I disse situationer skal der udstedes en ny billet, og gæsten må kontakte kontoret for eventuel refusion eller klage.

Følgende reservationen er **ugyldig** og kan altså ikke medtages på færgen:

- **Reservationen er til anden sejlretning (Udsted ny billet)**
 - o En reservation kan ikke flyttes til en anden sejlretning. Dette bl.a. ift. at priser kan justeres i forskellige sejlretninger, nogle rederier sejler gratis i en sejlretning og tager betaling for både T/R i en anden.
- **Reservationen er til en anden dag (Udsted ny billet)**
 - o Da vores terminaler skal kunne arbejde offline, for hurtig betjening, hentes reservationer for et døgn fra kl. 0 - 23.59 ned på terminalen. Hvis der skulle komme nogen med en reservation til en anden dag, skal der oprettes en ny, og gæsten må selv annullere den eksisterende reservation.
- **Reservationen er brugt (Udsted ny billet)**

- En allerede scannet billet er typisk tegn på at en gæst har forsøgt at snyde. Udsted derfor ny billet.

Adgangskontrol / Anmeld afvig til videre behandling

Lastemenuerne kan også bruges til at kontrollere gæsternes reservationer mere dybdegående.

Ved at have markering i udvidet detaljevisning får man et bredt indblik i hvad reservationen indeholder, og om den er booket korrekt. Ud fra vedhæftede reservation ses fx følgende informationer:



- Et vogntog på op til 4m højde og 14m længde.
- Billetterne er standardbilletter
- 2 pax i bilen
- Køretøjets nummerplade
- Ordren er ikke købt på betalingskode/konto
- Ordren har ikke tilføjet notat
- Ordren har ikke fået tildelt en bane

For at have en mere konkret procedure kan man, fra det interne system låse navne på betalingskort, og dermed få vist kortets navn i stedet for skabelonen.

Der vil, i det tilfælde skulle, foretages vedligehold af navneindtastning af administrationen.

Navnene vil typisk blive indsat som navn på kortholder eller fx bilens nummerplade for periodekort til køretøjer.

- På den måde man enten tjekke, at den person der benytter kortet, er den samme som den der har booket reservationen (Navnet står gentaget, og kan evt. bekræftes ved ID).
- Eller at den bil der er berettiget periodekort, faktisk også er den bil der holder på pladsen (Nummerpladen står gentaget, og kan bekræftes på køretøjet).

Ret senere, hvis arbejdet skal udskydes en arbejdsdag. Ændring og restbetaling kan foregå ombord eller lign.

Ret nu, evt. i samråd med gæsten, hvis billetten er fejlbehæftet og man har mulighed for at ændre den direkte via håndterminalen. Gæsten skal efterfølgende sørge for restbetalingen. Enten via det oprindelige bookinglink, automatisk betaling eller kontant i situationen eller ombord.

KONTROL AF BILLETTER REGISTRERET TIL ADGANGSKONTROL

Ved opsætning til dybdegående adgangskontrol gælder det, at de har tre linjer, som man kan notere sig ved:




= Bookingen er foretaget med betalingskode.


Ved at tilgå reservations detaljevisning kan man se navnet angivet på betalingskoden.

1. Enten navnet på kortskabelonen,
2. navnet på den person der er berettiget ø-kort,

3. eller en nummerplade til periodekort til bil

 = Navnet som billetten er booket i.

 = Navnet på de(t) benyttede kort + evt. et notat på gæsten.

Ved løsning 2 gælder:  Lasse Væver Jacobsen (Ø) skal stemme overens med gæsten man billetterer. Desuden skal der kunne fremvises yderligere ID-kort, hvis der medtages flere pax.

**Hvis du ikke er bekendt med ø-boerne kan der kræves ID, ellers må overensstemmelse med navnet som billetten er booket i være tilstrækkeligt.*

Ved løsning 3 gælder  **nummerplade på kort: BT17802**

Navnet på kortet skal stemme overens med køretøjets nummerplade.

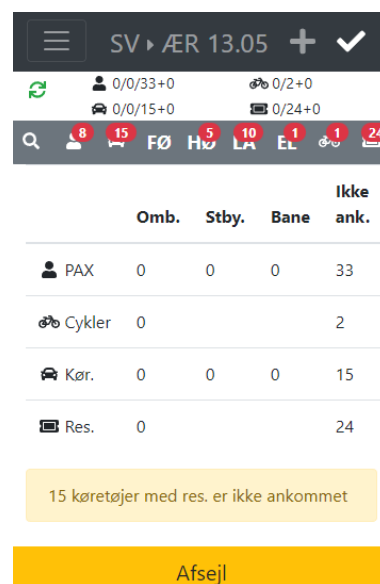
OBS Andre værdi/rabatkort kan også være udstedt personligt, og der skal derfor sikres, at alle pax, med billettypen der har særlig ID skal kunne præsentere det.

Afsejling

For at afslutte behandlingen af enhver afgang skal færgen meldes afsejlet. Denne handling konkluderer de ændringer der har været på reservationer og lastelisten. Altså vil;

- afgang boardet på færgen fra andre afgang blive flyttet,
- alle boardede reservationer blive meldt ankommet,
- skibet blive meldt afsejlet,
- terminalens paxoptælling for afgang kunne aflæses af TB rapport til JRCC (hvis dette er opsat),
- og der trækkes betaling for reservationer med automatisk betaling.

Handlingen foretages ved tryk på [V] i højre hjørne og en efterfølgende bekræftelse på Afsejl.



The screenshot shows a software interface for a ferry terminal. At the top, it displays 'SV ▶ ÆR 13.05' with a plus sign and a checkmark. Below this, there are several status indicators: a refresh icon, '0/0/33+0', '0/2+0', '0/0/15+0', and '0/24+0'. A search bar is visible on the left. The main part of the interface is a table with columns for 'Omb.', 'Stby.', 'Bane', and 'Ikke ank.'. The table lists counts for 'PAX', 'Cykler', 'Kør.', and 'Res.'. Below the table, there is a yellow box with the text '15 køretøjer med res. er ikke ankommet' and a large yellow button labeled 'Afsejl'.

	Omb.	Stby.	Bane	Ikke ank.
PAX	0	0	0	33
Cykler	0			2
Kør.	0	0	0	15
Res.	0			24

15 køretøjer med res. er ikke ankommet

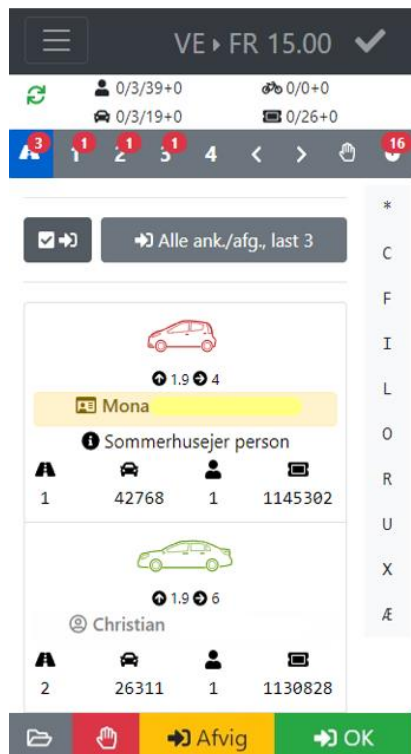
Afsejl

LASTNING



Menuen lastning er forbeholdt rederier der benytter check-in og banestyling. I Team Booking systemet kan dette opsættes efter hvilke principper køretøjerne skal placeres.

Forklaring af lastemenu



Afgangsvisning

Synkronisering, bookinglister og registrering... (beskrevet i Søgemenu)

Lastemenuer med baneangivelse

Vis boardede / Last bane

Hurtig søgning af nummerplade på opmarchområdet

Reservationer vist i Detaljevisning

Handlingsbjælke

Afgangsvisning



- **Tre streger** = Menu
- **Overfart - Tid** = Sejlretning og afsejlingstid
- **[V]** = Meld afsejlet

Til forskel fra landgangsmenuen er det ikke muligt at oprette nye billetter ved lastningen.

Lastemenuer med baneangivelse



Symboler angivet fra venstre:

- **Vejen** = Alle køretøjer der har passeret check-in
- **1-4** = Navn på bane på opmarchområdet

- < / > = Bevægelse rundt i variable kategorier
- **Hånden** = Reservationer der er registreret til stand-by (Rød)
- **Uret** = Reservationer der endnu ikke har passeret check-in



Som set herover kan de forskellige kategorier have indført antal. Dette er en angivelse af hvor mange ubehandlede bookinger der ligger i hver lastemenu.

Man kan med fordel bruge volumen op/ned til at bevæge sig mellem banerne.

Vis boardede / Last bane



Når man blot foretager lastning, kan det være tidskrævende at skulle godkende alle biler. Man kan derfor, med et enkelt tryk laste en bane ad gangen. Det kan være nemt at overskue, om der holder 6 eller 7 biler i en bane, og uoverensstemmelser ville skulle efterses.

Hvis man ønsker at se hvor hvilke biler der er boardet fra hver bane, kan man udfylde markeringen for vis boardede, hvor de altså vil være med på listen.

Hurtig søgning af nummerplade på opmarchområdet

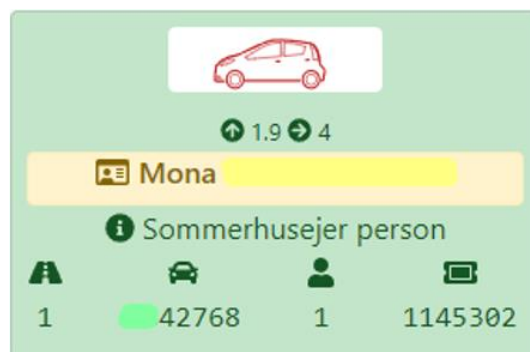
Der er oprettet et sporadisk tastatur til at tilnærme sig en nummerplade på opmarchområdet.

Dette kan bruges, til at finde en bil, hvis den er kørt i en forkert bane (man kan se på ordren hvor den er henvist til), eller til at udelukke bilen, hvis den er kørt ind på området uden reservation.

*
C
F
I
L
O
R
U
X
Æ

Reservationer vist i Detaljervisning

For at håndtere bookingerne enkeltvist forbliver de vist i detaljervisningen. Man kan derfra altid orientere sig om paxtal, biltype, tildelt bane og notat/betalingskode.



Handlingsbjælke



Der kan foretages fire forskellige handlinger på en reservation:

- **Folderen** – Tilgå og tjek billetlinjer inden ankomst
- **Hånden** – Registrerer behandling, at bilen ikke er boardet
- **Afvig/Board** – Billetten afviger fra det udstedte, men boardes
- **OK/Board** – Billetten er OK og boardes

Arbejdsgange

I dette afsnit vil du blive introduceret til de arbejdsgange der er, ved håndtering fra lastningsmenuen.

1. **OVERBLIK OVER RESERVATIONER PÅ OG UDEN FOR OPMARCHOMRÅDET**
2. **BOARDING AF KØRETØJER**
3. **RETTELSE AF EKSISTERENDE RESERVATIONER**
4. **AFSEJL**

Overblik over reservationer på og uden for opmarchområdet

For at danne sig det bedste overblik over opmarchområdet er det vigtigt at kunne orientere sig i de forskellige baner.



Netop derfor gøres der opmærksom på hvor mange reservationer der er i hvilken kategori. Følgende eksempel er en let oversigt.



Eksemplet viser, at:

- der er ankommet 1 reservation til opmarchområdet
- 1 reservation er henvist til bane
- 25 reservationer endnu ikke har passeret check-in

Boarding af køretøjer

Fra lastningsmenuen er det ikke hensigtsmæssigt at foretage scanning. Boarding foregår ved at laste reservationer enkeltvis, eller pr. bane. Dette kombineres helt naturligt med boarding af gående vha. scanning eller anden håndtering fra landgangsmenuen.

BOARDING AF BANER

Man kan ganske enkelt boarder en hel bane ad gangen. Tjek antal biler i en række og tryk på den ovenstående lasteknap.



Dette anbefales på svært lastede afgang, hvor man ikke har tid til at lave tjek. En lastet booking kan ikke bruges igen, vær derfor nogenlunde sikker før denne funktion bruges.


BOARDING AF RESERVATION

Når et køretøj passerer check-in og bliver henvist til en bane i opmarchområdet, vil dets reservation rykkes til den henviste bane. Næste køretøj til samme bane, placeres under 1. køretøj, osv.



Den sortering gør, at man kan gå ned langs en bane, og markere nummerpladerne, i den rækkefølge de har foretaget check-in.

Ved at gennemgå banerne en efter en kan man se rækken af biler sorteret efter ankomst i banen.

Reservationer bliver fjernet fra listen  over ikke boardede reservationer, når de er markeret som boardet/afvigende, men optræder fortsat/igen, hvis de registreres som ikke meldt boardet. På den måde bliver listen efterhånden mere og mere overskuelig. Reservationerne optræder igen, ved markering i feltet.

Rettelse af eksisterende reservation

En booking kan rettes, vær dog opmærksom på at ordren dermed kan blive skyldig eller skal refunderes. Reservationen der rettes, med automatisk betaling, vil automatisk blive trukket ved afsejling.

For at rette en reservation skal den først markeres i en lastemenu. Tryk derefter på "**Afvig**"

- **Juster paxtælling.** Dette er ikke en ekstra billet, men blot registrering af pax!
 - o Juster med - / + afslut med OK
- **Ret senere** placerer et flag på reservationen til videre behandling. Kan evt. bruges på svært lastede afgang. Opfølgning kan evt. ske ombord.
- **Ret nu** fører til en gennemgang af billetterne, hvor man kan tilføje/fjerne de sete rettelser. Der vil foretages beregning for, om der fortsat er plads til reservationen på afgang inden bekræftelse.

Afsejling

For at afslutte behandlingen af enhver afgang skal færgen meldes afsejlet. Denne handling konkluderer de ændringer der har været på reservationer og lastelisten. Altså vil;

- alle boardede reservationer blive meldt ankommet,
- skibet blive meldt afsejlet,
- terminalens paxoptælling for afgang kunne aflæses af TB rapport til JRCC (hvis dette er opsat),
- og der trækkes betaling for reservationer med automatisk betaling.

Handlingen foretages ved tryk på [V] i højre hjørne og en efterfølgende bekræftelse på Afsejl.

Faktorer og indstillinger i Team Booking opsætning

Brugerindstillinger for håndterminalerne foretages direkte i Team Booking systemet. Her vil der kunne skiftes i de ønskede indstillinger ved at følge nedenstående retningslinjer.

Betalingsmuligheder på terminal

Det er muligt at lave flere forskellige opsætninger af betalingsregistrering og lokation af terminalerne.

Se evt. guiden **Færges - Håndscanner - Systemindstillinger pr. lokation**

De forskellige parametre er:

- **lokationens navn** – Hvor bliver terminalen brugt
- **Finans konto** – Indtastes hvis lokationen håndterer betaling. Indsætter betalingsmuligheden **Kasse**
- **Brug SMS validering ved merkøb** – Indsætter betalingsmuligheden **SMS**
- **Mulighed for senere betaling** – Indsætter betalingsmuligheden **Senere**
- **Lokationen er på en færge** – Registrerer nye reservationer/rettede reservationer som boardet efter betaling

Indstillingerne opsættes i menuen **Opsætning > TB håndscannere**

Betalingskoder med Købsforslag

For at opsætte købsforslag for de enkelte betalingskode-skabeloner skal man til menuen **Opsætning > Værdi / Rabatkoder > Billet indst.**

Herfra vælges **korttype** og **skabelon**.

Der kan vælges op til 5 umiddelbare købsforslag til den enkelte skabelon fra listen "Billetter uden speciel indstilling"

For at få dem foreslået som købsforslag angives ønsket antal i kolonnen **Foreslå antal v/køb på TB scannere**

Der skal desuden indtastes icon for at få vist et pictogram. Henvendelse til TB er nødvendig for angivelse af ikontitler.

Betalingskoder med ID-krav

Når der er sat flag i systemet for at der skal foretages kontrol af billet, vil terminalen give **ET KORT RYST**, og billetten bør tjekkes på scanneren.

Der bliver fortsat donget pax, så et evt. tjek skal registreres som ikke godkendt!

ID-kravet sættes som markering i menuen **Opsætning > Værdi / rabatkoder**

- Vælg korttype
 - Markér **Identifikation påkrævet** for ønsket kort
-

Betalingskoder med låste informationer

Det er muligt at låse informationer for den enkelte kortskabelon. Altså er kortets tildelte navn ikke muligt at ændre for kunden. Navnet vil desuden fremtræde ved scanning frem for skabelonens navn, for nemmere at orientere sig om, om den rigtige person eller det rigtige køretøj er blevet brugt til reservationen.

Benyttelse af kortets navn ved scanning sættes som markering i menuen **Opsætning > Værdi / rabatkoder**

Side | 24

- Vælg korttype
- Markér **Brug kortets navn som identifikation** for ønsket kort

Check-in registrering

Der kan opsættes Check-in modul til færgen, hvis der findes plads og behov. Modulet gør, at der kan håndteres reservationer i banestyring, og at der kan angives kriterier for, om ordrer ankommer rettidigt.

Desuden kan man ankomme til området og blive henvist til billetudstedelse, med en anonym billet.

Check-in systemet aflæser nummerplade via kameraer til videre brug i håndteringen.

Opsætningen af check-in systemet sker i tæt samarbejde med Team Booking, under **Opsætning > Check-in**

Kameraerne kan vises via bookingsystemet.

Banestyring

Banestyring er i det store hele en sortering ud fra nogle forud angivne parametre. Der skal gøres plads på opmarchområdet, samtidig med at det skal være muligt at laste efter sorteringen i banerne.

- Den enkelte havns opmarchområde
 - o Antal og navn på baner
 - o Længde af de individuelle baner
- Sammensætning af køretøjer
 - o Lave køretøjer på/under hængedæk
 - o Høje i høje områder
 - o Brede til prioriteret lastning
 - o Køretøjer til elevator
- Prioritering af baner på området
 - o Når primærbanen er fyldt, benyttes sekundærbaner, tertiærbaner osv.
- Variable indstillinger
 - o Anslået afstand mellem køretøjer
 - o Håndtering

Dette opsættes pr. havn