

RailMaster™

Verfahrensbeschreibung Behebung Fehldrucke

August 2018

RailMaster Version 7.00.p34.01

Bahnbuchungen so einfach und effizient wie noch nie!



We're
redefining
travel commerce



Copyright © 2015 Travelport and/or its subsidiaries.
All rights reserved. This program is protected by US and international laws.

Copyright

Copyright © 2018 Travelport und/oder Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten.

Travelport stellt diese Dokumentation ausschließlich für Informationszwecke zur Verfügung. Es besteht keine Gewährleistung, dass die enthaltenen Informationen zutreffend, aktuell und vollständig sind. Änderungen können durch Travelport ohne vorheriges Ankünden vorgenommen werden.

Die Dokumentation darf ausschließlich für die persönlichen Zwecke des Lizenznehmers genutzt werden. Es ist nicht gestattet, die gesamte Dokumentation oder Auszüge daraus in jeglicher Form und für jegliche Zwecke elektronisch oder mechanisch (einschließlich Fotokopien und Aufzeichnungen) zu vervielfältigen, in Datenbanken zu speichern oder weiterzureichen, wenn nicht zuvor eine entsprechende schriftliche Genehmigung bei Travelport und/oder Tochtergesellschaften von Travelport eingeholt wurde.

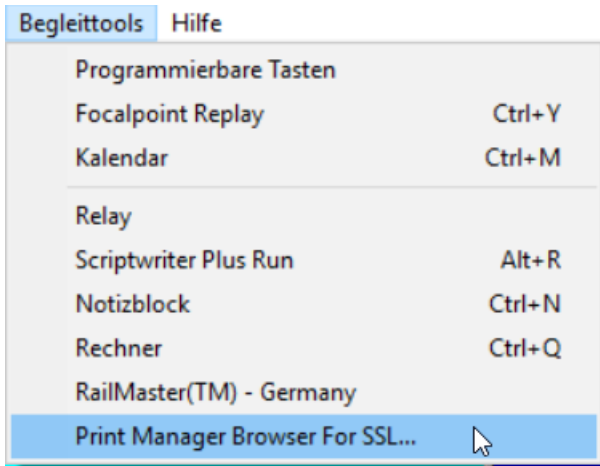
Allgemeines

Im Zuge der Einführung des neuen Druckmoduls GPM.Net informieren wir Sie über die aktualisierte Vorgehensweise, wenn ein Beleg nicht ordnungsgemäß ausgedruckt wurde.

Wir bitten Sie, diese dringend zu beachten, damit Ihre Erlösabrechnung entsprechend korrekt ist.

Erstens: Fehlerbehebung via Print Management Browser

Öffnen Sie den Print Management Browser über den Menüpunkt Begleittools -> Print Management Browser for SSL



Prüfen Sie unter dem Menüpunkt „Belegverwaltung“, ob genügend Belege des auszudruckenden Musters dem Drucker zugeordnet sind. Ist dies nicht der Fall, dann ordnen Sie die entsprechenden Belege dem richtigen Drucker zu.

Druckverwaltung **Belegverwaltung** MIR Wiederherstellung Protokolle

DB-Belegzuordnung

Gehe zu: DB-Belegzuordnung

Erneuern ?

Agentur: DW5:IGEMULATION
PCC:DW5
Arbeitsplatz-ID: CONFIGX
Agenten-ID: SMOFRA

DB-Belege zuordnen

Drucker	Muster	von	bis	Gesamt	Anzahl
<input type="text"/>	6035	0000000054	0000000100	47	<input type="text"/>

Übernehmen

Zugeordnete DB-Belege

Drucker	Muster	von	bis	Gesamt	Zurück zu DB-Bestand	Zu entwertende Anzahl
DB Laser MS	6045	0000000008	0000000100	93	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
DB Laser MS	6046	0000000006	0000000100	95	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

Danach prüfen Sie unter dem Menüpunkt „Druckverwaltung“:

Status „Nicht bereit“

Ändern Sie den Status, indem Sie den Radiobutton unter „Status ändern“ anklicken und danach auf die Schaltfläche „Übernehmen“ klicken. Es ändert sich der Status in „Bereit“.

Status „Bereit“

Auch wenn der Status „Bereit“ zeigt, müssen Sie den Status ändern, da dies im Hintergrund einen Reset der Druckerqueue ausführt.

Ändern Sie den Status, indem Sie den Radiobutton unter „Status ändern“ anklicken und danach auf die Schaltfläche „Übernehmen“ klicken. Es ändert sich der Status in „Nicht bereit“.

Nun ändern Sie den Status erneut, indem Sie den Radiobutton unter „Status ändern“ anklicken und danach auf die Schaltfläche „Übernehmen“ klicken. Es ändert sich der Status in „Bereit“.

Der Status muss abschließend immer „Bereit“ anzeigen.

Druckverwaltung
Belegverwaltung
MIR Wiederherstellung
Protokolle

Agentur: DW 5:IG EMULATION
PCC: DW 5
Arbeitsplatz-ID: CONFIGX
Agenten-ID: SMOFRA

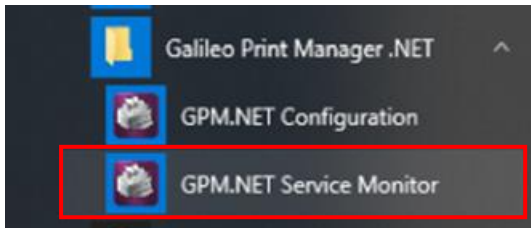
Druckerstatus

Gehe zu: Druckerstatus Erneuern ?

Drucker	Dokument/Drucker	Zähler	Status	Status ändern
DB Laser MS	DB Laser Printer	0	Nicht bereit	<input type="radio"/>
DB MIR MS	Data Handoff Device	0	Nicht bereit	<input type="radio"/>
weitere Drucker	ignorieren			Übernehmen

Zweitens - Fehlerbehebung via GPM.Net Service Monitor

Starten Sie den GPM.Net Service Monitor über den Windows Programm Manager.



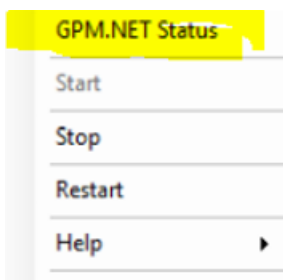
Es erscheint in der Windows Taskleiste das GPM.Net Service Monitor Icon.



Per rechtem Mausklick auf das GPM.Net Service Monitor Icon

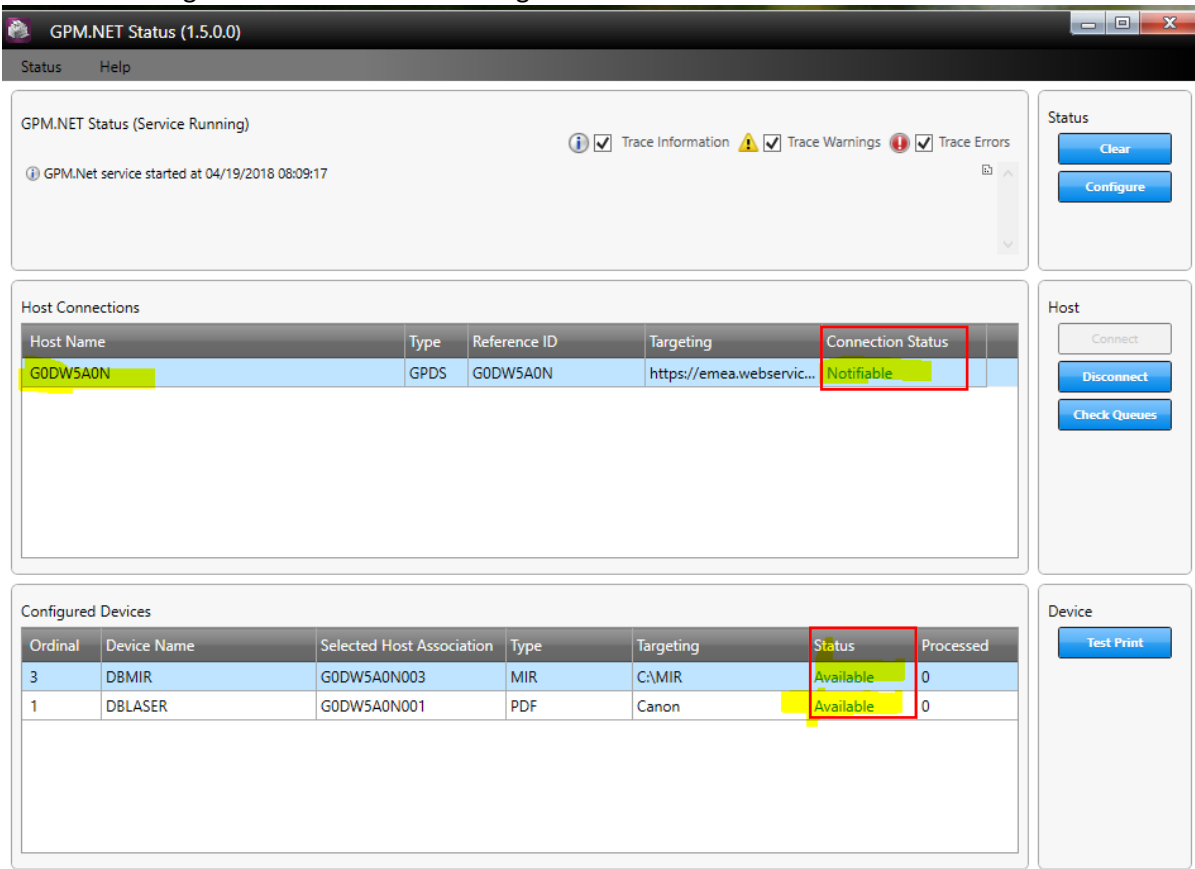


erhalten Sie folgendes Kontext-Menü:



Klicken Sie auf „GPM.Net Status“.

Es erscheint folgende GPM.Net Statusanzeige:



GPM.NET Status (1.5.0.0)

Status Help

GPM.NET Status (Service Running)

Trace Information Trace Warnings Trace Errors

GPM.Net service started at 04/19/2018 08:09:17

Host Connections

Host Name	Type	Reference ID	Targeting	Connection Status
GODW5A0N	GPDS	GODW5A0N	https://emea.webservic...	Notifiable

Host

Connect Disconnect Check Queues

Configured Devices

Ordinal	Device Name	Selected Host Association	Type	Targeting	Status	Processed
3	DBMIR	GODW5A0N003	MIR	C\MIR	Available	0
1	DBLASER	GODW5A0N001	PDF	Canon	Available	0

Device

Test Print

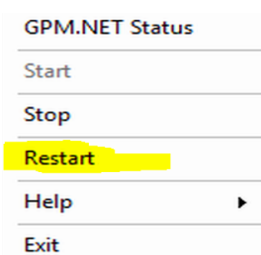
Unter Host Connections -> Connection Status muss „Notifiable“ stehen.
Ist dies nicht der Fall, liegt ein Fehler vor. Kontaktieren Sie das RailMaster Helpdesk.

Unter Configured Devices- > Status muss „Available“ stehen.
Ist dies nicht der Fall, liegt ein Fehler vor.

Dann klicken Sie per rechtem Mausklick auf das GPM.Net Service Monitor Icon in der Windows Taskleiste.



Per rechtem Mausklick auf das GPM.Net Service Monitor Icon erhalten Sie folgendes Kontext-Menü:



- GPM.NET Status
- Start
- Stop
- Restart
- Help
- Exit

Klicken Sie auf „Restart“. In diesen Fällen wird ein nicht vollständig ausgeführter Belegdruck fortgesetzt/ausgeführt.

Ist dies nicht der Fall, liegt ein Fehler vor. Kontaktieren Sie das RailMaster Helpdesk.

Allgemeiner Hinweis

Jeder Fehldruck und jede Rücknahme ist ausnahmslos mit einem physischen Beleg nachzuweisen. Zum Fehldruckprotokoll und Rücknahmeprotokoll muss zu jeder Position ein physischer Beleg beigefügt werden, der der entsprechenden Position zugeordnet werden kann. Auf dem Beleg sind die NVS-Auftragsnummer, die IDENT-Nr. und der Betrag handschriftlich nachzutragen, wenn diese nicht leserlich aufgedruckt sind.

Bei einem Eintrag in das Fehldruckprotokoll wird automatisch der Belegbestand der Agentur reduziert. Es darf keine zusätzliche Absetzung oder Belegausbuchung vorgenommen werden.

IDENT-Nr. können in dem Fehldruckprotokoll mehrfach dargestellt sein. Es ist ausnahmslos jeder Position ein Beleg beizufügen.

Wenn Sie unschlüssig sind, ob ein Fehldruck vorliegt, prüfen Sie dies, indem Sie das Fehldruckprotokoll im RailMaster über Menü-> Extras -> Protokolle -> Fehldrucke -> Zwischenprotokoll aufrufen.

Soll ein Beleg vor erneutem Druck oder nach erneutem Druck nicht mehr ausgehändigt werden und die Agentur möchte eine Entlastung vom zu druckendem/ gedrucktem Segment bei einer Druckerstörung durchführen, ist eine Rücknahme erforderlich.

Ist eine IDENT-Nr. sowohl im Rücknahme- als auch im Fehldruckprotokoll aufgeführt, ist zu jeder Position ein Beleg beizulegen.

Es kann zu folgenden Konstellationen kommen:

- A) Vollständiger Belegdruck
- B) Unvollständiger Belegdruck
- C) Kein Belegdruck

A) Vollständiger Belegdruck

Belegdruck	Status des Segments	Vorgehensweise	Belastung der Agentur
OK – Vollständiger Belegdruck	Druck	Keine weitere Aktion erforderlich.	Es erfolgt eine Belastung der Agentur.
OK – Vollständiger Belegdruck	Indru	Der Beleg kann ausgehändigt werden, da sich der Status ggf. zu einem späteren Zeitpunkt in „druck“ wandeln oder nach ca. 3 Stunden auf „best“ zurückfallen kann.	Es erfolgt eine Belastung der Agentur. Wurde der Beleg nicht ausgehändigt, muss noch eine Rücknahme durchgeführt werden.

B) Unvollständiger Belegdruck

Belegdruck	Status des Segments	Weitere Vorgehensweise	Belastung der Agentur
Nicht OK - unvollständig gedruckt	Druck	Der Beleg darf <u>nicht</u> ausgehändigt werden.	<p>Es erfolgt eine Belastung der Agentur.</p> <p>Es muss eine Rücknahme durchgeführt werden.</p> <p>Den unvollständig gedruckten Beleg dem Rücknahmeprotokoll beifügen.</p> <p>Auf dem Beleg ist die NVS Auftragsnummer, die IDENT-Nr. und der Betrag handschriftlich aufzubringen.</p>
Nicht OK - unvollständig gedruckt	Indru	<p>Der Beleg darf <u>nicht</u> ausgehändigt werden. Der Status kann ggf. zu einem späteren Zeitpunkt in „druck“ wandeln oder nach ca. 3 Stunden auf „best“ zurückfallen kann.</p> <hr/> <p>Der Status hat sich nach ca. 3 Stunden in „druck“ verwandelt.</p> <hr/> <p>Der Status hat sich nach ca. 3 Stunden in „best“ verwandelt.</p> <p>-> Rücknahme erwünscht</p> <hr/> <p>Der Status hat sich nach ca. 3 Stunden in „best“ verwandelt.</p> <p>-> Belegdruck erwünscht</p> <p>Das Segment kann markiert und ausgedruckt werden. Der neue Beleg kann dem Kunden ausgehändigt werden, sobald der Status „druck“ ist.</p>	<p>Es erfolgt eine Belastung der Agentur.</p> <p>Es muss eine Rücknahme durchgeführt werden.</p> <p>Den unvollständig gedruckten Beleg dem Rücknahmeprotokoll beifügen.</p> <p>Auf dem Beleg ist die NVS Auftragsnummer, die IDENT-Nr. und der Betrag handschriftlich aufzubringen.</p> <hr/> <p>Es erfolgt eine Belastung der Agentur.</p> <p>Es muss eine Rücknahme durchgeführt werden.</p> <p>Den unvollständig gedruckten Beleg dem Rücknahmeprotokoll beifügen.</p> <p>Auf dem Beleg ist die NVS Auftragsnummer, die IDENT-Nr. und der Betrag handschriftlich aufzubringen.</p> <hr/> <p>Es erfolgt eine Belastung der Agentur.</p>

C) Kein Belegdruck

Belegdruck	Status des Segments	Weitere Vorgehensweise	Belastung der Agentur
Nicht OK - Kein Belegdruck	Druck	Den nicht bedruckten Beleg aus dem Laserdrucker nehmen.	Es erfolgt eine Belastung der Agentur. Es muss eine Rücknahme durchgeführt werden. Den nicht bedruckten Beleg dem Rücknahmeprotokoll beifügen. Auf dem Beleg ist die NVS Auftragsnummer, die IDENT-Nr. und der Betrag handschriftlich aufzubringen.
Nicht OK - Kein Belegdruck	Indru	<p>Den nicht bedruckten Beleg aus dem Laserdrucker nehmen.</p> <p>Der Status kann ggf. zu einem späteren Zeitpunkt in „druck“ wandeln oder nach ca. 3 Stunden auf „best“ zurückfallen kann.</p> <hr/> <p>Der Status hat sich nach ca. 3 Stunden in „druck“ verwandelt.</p> <hr/> <p>Der Status hat sich nach ca. 3 Stunden in „best“ verwandelt.</p> <p>-> Rücknahme erwünscht</p> <hr/> <p>Der Status hat sich nach ca. 3 Stunden in „best“ verwandelt.</p> <p>-> Belegdruck erwünscht</p> <p>Das Segment kann markiert und ausgedruckt werden. Der neue Beleg kann dem Kunden ausgehändigt werden, sobald der Status „druck“ ist.</p>	<p>Es erfolgt eine Belastung der Agentur.</p> <p>Es muss eine Rücknahme durchgeführt werden.</p> <p>Den unvollständig gedruckten Beleg dem Rücknahmeprotokoll beifügen.</p> <p>Auf dem Beleg ist die NVS Auftragsnummer, die IDENT-Nr. und der Betrag handschriftlich aufzubringen.</p> <hr/> <p>Es erfolgt eine Belastung der Agentur.</p> <p>Es muss eine Rücknahme durchgeführt werden.</p> <p>Den unvollständig gedruckten Beleg dem Rücknahmeprotokoll beifügen.</p> <p>Auf dem Beleg ist die NVS Auftragsnummer, die IDENT-Nr. und der Betrag handschriftlich aufzubringen.</p> <hr/> <p>Es erfolgt eine Belastung der Agentur.</p>

Beispiele:

Fall 1:

Die Fahrkarte wird im RailMaster Vorgang mit dem Status „druck“ angezeigt, diese Fahrkarte wird auch vom Drucker „verarbeitet“, aber nicht bzw. nur teilweise vom Drucker gedruckt (sozusagen kommen diese Fahrkarten „Blanko“ heraus).

Fehlerbehebung: Unvollständiger Belegdruck

Belegdruck	Status des Segments	Weitere Vorgehensweise	Belastung der Agentur
Nicht OK - unvollständig gedruckt	Druck	Der Beleg darf <u>nicht</u> ausgehändigt werden.	<p>Es erfolgt eine Belastung der Agentur.</p> <p>Es muss eine Rücknahme durchgeführt werden.</p> <p>Den unvollständig gedruckten Beleg dem Rücknahmeprotokoll beifügen.</p> <p>Auf dem Beleg ist die NVS Auftragsnummer, die IDENT-Nr. und der Betrag handschriftlich aufzubringen.</p>

Fall 2:

Beim gleichzeitigen Druck von zwei oder mehr Fahrkarten kommt es zu diesem Ergebnis:

- A. Fahrkarte A wird im RailMaster Vorgang mit Status „druck“ angezeigt wurde, obwohl diese Fahrkarte aber nicht gedruckt wurde.
- B. Fahrkarte B wurde gedruckt, aber im RailMaster Vorgang mit Status „indru“ später mit „best“ angezeigt.

Fehlerbehebung Fahrkarte A: Kein Belegdruck

Belegdruck	Status des Segments	Weitere Vorgehensweise	Belastung der Agentur
Nicht OK - Kein Belegdruck	Druck	Den nicht bedruckten Beleg aus dem Laserdrucker nehmen.	<p>Es erfolgt eine Belastung der Agentur.</p> <p>Es muss eine Rücknahme durchgeführt werden.</p> <p>Den nicht bedruckten Beleg dem Rücknahmeprotokoll beifügen.</p> <p>Auf dem Beleg ist die NVS Auftragsnummer, die IDENT-Nr. und der Betrag handschriftlich aufzubringen.</p>

Fehlerbehebung Fahrkarte B: Vollständiger Belegdruck

Belegdruck	Status des Segments	Vorgehensweise	Belastung der Agentur
OK – Vollständiger Belegdruck	Indru	Der Beleg kann ausgehändigt werden, da sich der Status ggf. zu einem späteren Zeitpunkt in „druck“ wandeln oder nach ca. 3 Stunden auf „best“ zurückfallen kann.	Es erfolgt eine Belastung der Agentur. Wurde der Beleg nicht ausgehändigt, muss noch eine Rücknahme durchgeführt werden.