

RailMaster™

Verfahrensbeschreibung Behebung Fehldrucke

Februar 2020

RailMaster Version 7.00.p37.00

Bahnbuchungen so einfach und effizient wie noch nie!

Travelport 



Copyright

Copyright © 2020 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.

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 beigelegt 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.

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

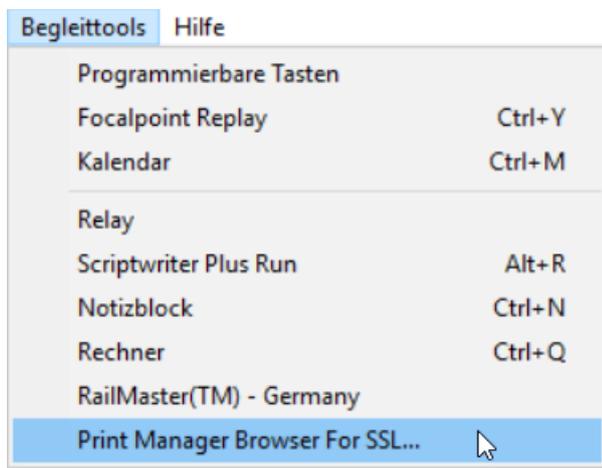
Belegdruck	Status des Segments	Weitere Vorgehensweise	Belastung der Agentur
Nicht OK - Kein Belegdruck	Druck	Den nicht bedruckten Beleg aus dem Laserdrucker nehmen.	Es erfolgt eine Belastung der Agentur. Es muss eine Rücknahme durchgeführt werden. Den nicht bedruckten Beleg dem Rücknahmeprotokoll beifügen. 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>

Druckverwaltung/Druckfortsetzung – Print Management Browser / GPM.NET

Wenn ein Beleg nicht ordnungsgemäß ausgedruckt wurde, prüfen Sie zuerst, ob der Drucker eingeschaltet, ein Kabel lose oder defekt ist.

A) Fehlerbehebung via Print Management Browser (PM Browser)

Öffnen Sie den Print Management Browser (PM Browser) via Galileo Desktop über den Menüpunkt Begleittools -> Print Management Browser for SSL



oder

Öffnen Sie den Print Management Browser (PM Browser) via Quick Command “#PMB” in Smartpoint.

APPLICATION TERMINAL

```
1->  
>#PMB
```

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: PCC
Arbeitsplatz-ID: CONFIGX
Agenten-ID:

DB-Belege zuordnen

Drucker	Muster	von	bis	Gesamt	Anzahl
	6035	0000000054	000000100	47	

Übernehmen

Zugeordnete DB-Belege

Drucker	Muster	von	bis	Gesamt	Zurück zu DB-Bestand	Zu entwertende Anzahl
DB Laser MS	6045	000000008	000000100	93	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
DB Laser MS	6046	000000006	000000100	95	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

Danach prüfen Sie unter dem Menüpunkt „Druckverwaltung“:

Druckverwaltung | Belegverwaltung | MIR Wiederherstellung | Protokolle

Druckerstatus

Gehe zu: Druckerstatus

Erneuern ?

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

Drucker

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

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, ansonsten kann kein erfolgreicher Druck erfolgen.

Status
Bereit

Status „R, C, Q, E, Y, V“:

Wird ein Status mit den Werten „R, C, Q, E, Y, V“ angezeigt, verfahren Sie wie in der Tabelle angegeben:

Status	Beschreibung	Fehlerbehebung
R	Eine für den Druck angeforderte Musternummer wurde nicht im GPM.NET hinterlegt.	Im GPM.NET die Musternummer hinterlegen → kontaktieren Sie das RailMaster Helpdesk Im Print Management Browser (PM Browser) auf „Status ändern“ klicken, so dass der Status „Bereit“ zeigt. Via DB RailMaster die Fahrkarte, wenn sich diese im Status „best“ befindet, nochmals ausdrucken.
C	Ein Fach des Laserdruckers ist geöffnet.	Das geöffnete Fach des Laserdruckers schließen. Danach: Im Print Management Browser (PM Browser) auf „Status ändern“ klicken, so dass der Status „Bereit“ zeigt. Via DB RailMaster die Fahrkarte, welche sich im Status „best“ befindet, nochmals ausdrucken.
Q	Der Laserdrucker ist offline.	Den Laserdrucker online setzen. Danach: Im Print Management Browser (PM Browser) auf „Status ändern“ klicken, so dass der Status „Bereit“ zeigt. Via DB RailMaster die Fahrkarte, wenn sich diese im Status „best“ befindet, nochmals ausdrucken.
E	Papierstau im Laserdrucker	Papierstau im Laserdrucker beheben. Danach: Im Print Management Browser (PM Browser) auf „Status ändern“ klicken, so dass der Status „Bereit“ zeigt. Via DB RailMaster die Fahrkarte, wenn sich diese im Status „best“ befindet, nochmals ausdrucken.
Y	Kein Papier im Laserdrucker	Papier im Laserdrucker prüfen und ggf. nachfüllen. Danach: Im Print Management Browser (PM Browser) auf „Status ändern“ klicken, so dass der Status „Bereit“ zeigt. Via DB RailMaster die Fahrkarte, wenn sich diese im Status „best“ befindet, nochmals ausdrucken.
V	Unbekannter Fehler Laserdrucker	Laserdrucker prüfen und ggf. resetten. Danach: Im Print Management Browser (PM Browser) auf „Status ändern“ klicken, so dass der Status „Bereit“ zeigt. Via DB RailMaster die Fahrkarte, wenn sich diese im Status „best“ befindet, nochmals ausdrucken.

B) 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

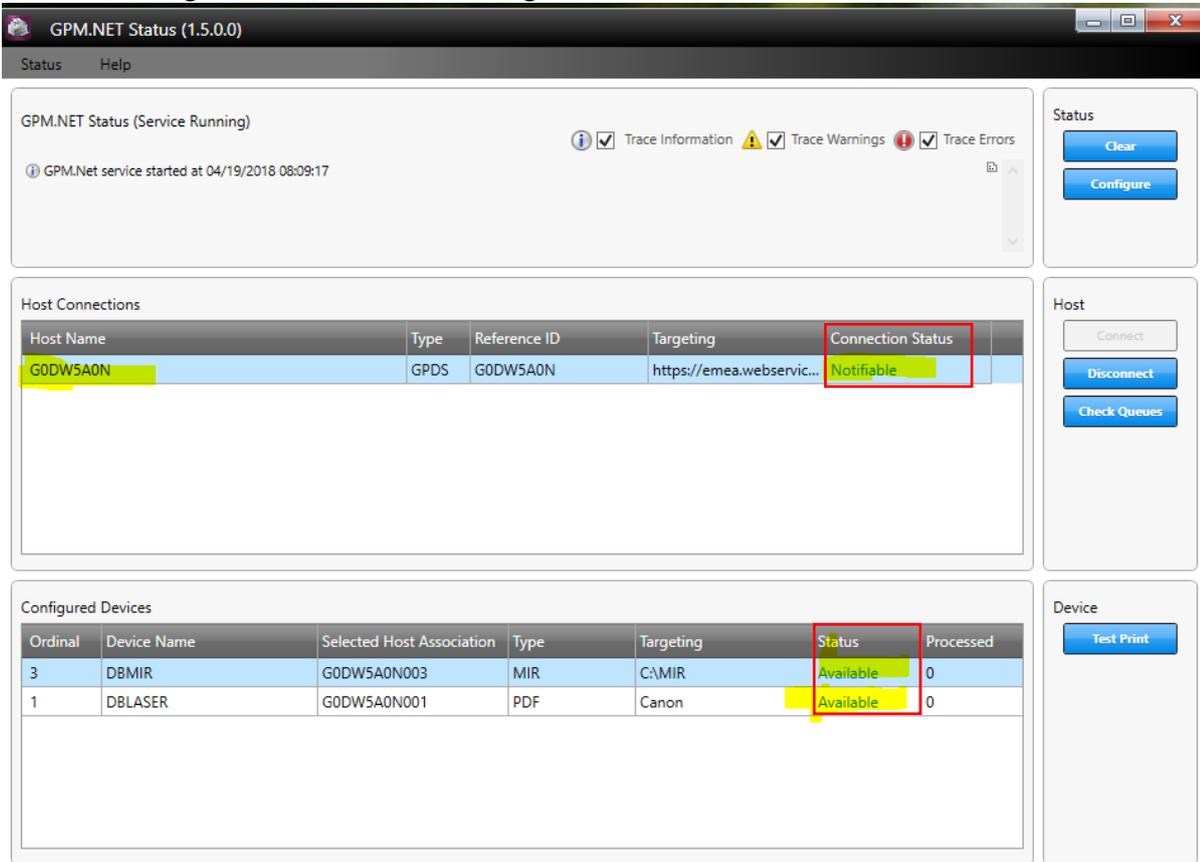


erhalten Sie folgendes Kontext-Menü:



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

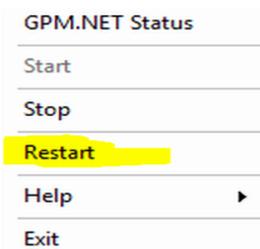
Test Print

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