

# Techotel Positiv Service plansch

## för kunder med egen Picasso server

**Detta ingår i Ert avtal när Ni kontaktar Techotels support, måndag - fredag kl 09.00 – 17.00:**

Om det uppstår systemfel kan Du maila, faxa eller ringa gratis under vardagar kl. 9-17.

Maila eller faxa gärna så blir Du kontaktad så snart supporten blir ledig. Under juni, juli & augusti stänger vi 15.00 på fredagar.

Om Du vill ställa användarfrågor eller vill få tillfällig hjälp med drift av systemet kan du naturligtvis få hjälp med detta kostnadsfritt under samma tider. Skicka mail eller faxa gärna så blir du kontaktad så snart supporten blir ledig.

Du kan få hjälp med installation av nya versioner av Techotels program, kostnadsfritt, måndag - torsdag mellan kl. 9-12. Detta görs på i förväg avtalad tid.

**Detta ingår i Ert avtal när Ni ringer till Techotels Jourtelefon, vardagar kl. 17.00 – 09.00, samt helger:**

Techotels jourtelefon är bemannad utanför kontorstid, 365 dagar om året.

Om det uppstår systemfel, i de av Techotel levererade produkterna, har Du rätt till påbörjad hjälp inom 12 timmar.

Om felet är av mindre allvarlig natur, dvs. Du kan fortfarande använda systemet, vänta då till ordinarie kontorstid med att kontakta Techotel, eftersom det kan vara andra hotell som är i mer akut behov av hjälp.

### Hur vi tillsammans kan få ut mera av serviceavtalet:

Förutsättningarna för att vi skall kunna lösa tekniska problem inom serviceavtalet är att hotelpersonalen har kunskap om var Picasso-servern finns och de olika nätverks-lösenord och passwords som behövs till systemet. (ev. i kuvert på avtalad plats). Ny personal på hotellet skall få relevant utbildning på systemet, inklusive interface och hur dessa öppnas och stängs. All personal skall också känna till villkoren i Techotel Positiv Service.

Techotel är skyldiga att noga gå igenom situationen. Vi fakturerar inte för problem som uppstått p g a systemfel i de av Techotel levererade produkterna. Techotel fakturerar för icke akuta ärenden till Jourtelefonen endast för att hålla vår jourtelefon fri så att vi kan ge en bra och positiv service till hotell som har akuta problem.

Techotels supportavdelning kan assistera med både kompletteringar och justeringar i Ert system. Meddela oss era önskemål, helst på mail eller fax, så återkommer vi för att avtala tid.

Boka även tid för installation av terminaler och skrivare då detta är lite mera tidskrävande och oftast inte kan göras direkt på supporttelefon.

AK Techotel AB ● Bergkällavägen 31C ● 192 79 Sollentuna

☎ : 08-506 614 00 ● ☎ Jourtelefon : 0705-189297

Kontorstid : måndag till fredag kl. 9<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup>

# Techotel Positiv Service plansch

**Vad bör du med egen server kontrollera innan du ringer Techotel support eller jour, då du inte kan starta Picasso:**

Om du bara kommer till en blå bakgrund men Selectorn startar inte. Klicka då "Start – Log off" och prova att starta Techotel Picasso på nytt.

Fungerar det att starta Techotel Picasso på någon annan terminal?

Om ja. Kontrollera om datorn som har problem har nätverkskontakt. Starta om datorn om nödvändigt.

Om nej. Är servern startad och ordentligt inloggad? Du ska kunna se skrivbordet på servern.

Om Techotel Picasso inte fungerar, ring Techotel Support / Jour.

## Fel och problemlösning vid kreditkortsproblem


Om det längst ner till höger i kassabilden rullar en text som säger "Cash+ needed" så är du förmodligen inloggad med fel avdelning. Gå tillbaka till Selectorn och byt avdelning. I andra hand bör du kontrollera att ingen tagit bort betelsättet.

Om det längst ner till höger i kassabilden rullar en text som säger "Cannot init," så har kreditkortsfiler blivit raderade. Kontakta Techotel Support för att lösa problemet.

Om du vid kreditkortsdragningen inte får igenom köpet och får ett meddelande som säger "Alphyra/3C reports..." ska du kontakta kreditkortsleverantör och kontrollera vad som är problem. Meddelandet kommer inte från Picasso.

Om du vid kreditkortsdragningen får "Kontrollring..." så har du för tillfället ingen kontakt med kortsystemets central / inlösare eller bank. Avvakta och prova igen.

Om du vid kreditkortsdragningen får ett meddelande som säger "Alphyra - cannot parse..." så är Spectracomservern avstängd eller fått något fel. Kontakta Techotel Support och be dem starta om Spectracomservern för att lösa problemet.



AK Techotel AB ● Bergkällavägen 31C ● 192 79 Sollentuna

☎ : 08-506 614 00 ● ☎ Jourtelefon : 0705-189297

Kontorstid : måndag till fredag kl. 9<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup>



# Techotel Positiv Service plansch

## Vad behöver Techotel Support veta vid felanmälan

Vid felanmälan av olika typer av problem behöver Techotel Support få in olika uppgifter för att snabbt och enkelt kunna avhjälpa problemet. Gäller problemet:

Interface TV, telefon eller nyckelkort:

behöver vi veta vilken tidpunkt det inte fungerade samt från vilken terminal (Ts-konto och datornamn) och vilket rum det inte fungerade på. Gäller det nyckelkort är vi ofta behjälpta av en skärmdump.

Interface kreditkort:


behöver vi veta bokningsnummer / folionummer, kortnummer/belopp och tidpunkt samt gärna en skärmdump.

Skrivare:

Behöver vi veta datornamn och Ts-konto samt vad skrivaren heter. Är skrivaren inte installerad på servern behöver vi veta på vilken terminal den sitter installerad eller vem som kan svara på detta.

Mail:

behöver vi veta datornamn och Ts-konto samt exakt vilket felmeddelande ni får. Bifoga gärna också en skärmdump på felmeddelandet.



AK Techotel AB ● Bergkällavägen 31C ● 192 79 Sollentuna

☎ : 08-506 614 00 ● ☎ Jourtelefon : 0705-189297

Kontorstid : måndag till fredag kl. 9<sup>00</sup> - 17<sup>00</sup>