

Manual Castle vs. iPad Connection

Sommer 2018 - German



TUI Destination Services

Operational Excellence

Manual Castle vs. iPad Connection

1)	Erstmaliges Verbinden von Deinem Castle Device mit Deinem IPAD	2
2)	Herstellen der Bluetooth Verbindung zwischen Deinem Castle Device und Deinem IPAD ..	3
3)	Syncronisation zwischen Castle und Asterix	4
4)	Persönlicher Castle User Setup	4
5)	Lade-, An- und Ausschalt- sowie Bluetooth Funktionalität Deines Castles.....	6
6)	Durchführung eines Bar oder Kreditkarten Verkaufs.....	7
7)	Stornierung und Rückerstattung eines Verkaufs mit dem Castle und IPAD	8
8)	Generelle Tipps zur Vermeidung von Bluetooth Problemen	9
9)	Hilfe	10



1) Erstmaliges Verbinden von Deinem Castle Device mit Deinem IPAD

- 1.1. Vor dem erstmaligen Verbinden Deines Castle Device mit dem iPad musst Du sicherstellen, dass die Software auf deinem IPAD auf dem neuesten Stand ist.
- 1.2. Klicke auf **Settings** → **Software Updates** um zu überprüfen ob ein Update zur Verfügung steht.
- 1.3. Ist dies der Fall, klicke auf Download um die neueste Version herunterzuladen.
- 1.4. Im nächsten Schritt musst Du überprüfen, ob die Castle Applikation auf Deinem IPAD installiert ist.
- 1.5. Öffne dazu den **Applikation Katalog**, suche nach dem **CF Asterix Tool** und installiere es.
- 1.6. Nachdem dein IPAD jetzt auf dem neuesten Stand ist musst Du Deine Seriennummer kopieren da diese im nächsten Schritt benötigt wird.
- 1.7. Die Seriennummer findest Du unter **Settings** -> **General** -> **About**. Scrolle nach unten bis Du die Seriennummer sehen kannst. Klicke auf die **Nummer** bis der Copy Button erscheint. Klicke jetzt auf den Button um die Nummer zu kopieren. Die Seriennummer muss in einem späteren Schritt eingegeben werden.
- 1.8. Als nächstes musst Du Deine Castle App auf dem IPAD starten. Der erste Bildschirm der erscheint, fragt Dich nach der **Seriennummer** deines IPADS. Das ist die Nummer, die du im vorherigen Schritt kopiert hast.
- 1.9. Wird Dir nun eine **Fehlermeldung** angezeigt in der die Firma, das Office und das Terminal **0000** aufweisen, ist die Seriennummer Deines IPADS nicht richtig in Asterix angelegt oder fehlt.
- 1.10. Wende Dich an Dein BS Team um den Fehler zu beheben.

2) Herstellen der Bluetooth Verbindung zwischen Deinem Castle Device und Deinem IPAD

- 2.1. Schalte Dein Castle Device an, indem Du auf den **Switch on/off Knopf** unterhalb des Nummer 7 Knopfs drückst.
- 2.2. Auf Deinem IPAD klicke auf **Settings -> Bluetooth**
- 2.3. Auf Deinem Castle Device Bildschirm wird Dir jetzt ein **Connection Error** angezeigt. Das ist normal, da Dein Device bisher noch nie mit Deinem IPAD verbunden war.
- 2.4. Klicke auf den **grünen Button** um den Suchprozess nach Deinem IPAD zu beginnen. Es kann bis zu einer Minute dauern bis der Name Deines IPADS auf dem Bildschirm Deines Castle Device erscheint. In unserem Beispiel die Nummer 1, welches Du durch Drücken der Taste 1 bestätigst.
- 2.5. Im nächsten Schritt musst du die Verbindungsart auswählen "**LAP V2**", in unserem Beispiel die Nummer 1 und diese ebenfalls durch Drücken der Taste 1 bestätigen.
- 2.6. Nun ist der **Scannprozess** um die Bluetooth Verbindung zwischen Deinem IPAD und deinem Castle herzustellen, gestartet.
- 2.7. Nach einigen Sekunden erscheint der Code **0000** auf dem Bildschirm Deines Castle Device. Gib diesen Code in Dein IPAD ein. Anschliessend bestätige die Eingabe auf Deinem IPAD und Deinem Castle Device indem Du auf **OK** clickst.
- 2.8. Im nächsten Schritt wird Dein IPAD dir sagen, dass es mit dem Castle Device verbunden ist. Die **Seriennummer** des Castle (welche Du auf der Rückseite deines Castle Device findest), erscheint in Deinem IPAD im Bluetooth Menu unter dem Punkt "**My Devices**" mit dem Index "**Connected**".
- 2.9. Starte nun die **Asterix App** auf Deinem IPAD erneut. Nach ein paar Sekunden erscheint auf Deinem Castle Device in der linken oberen Ecke des Bildschirms das Symbol für die Bluetooth Verbindung in Blau.



3) Synchronisation zwischen Castle und Asterix

- 3.1. Im nächsten Schritt klicke auf **Configure -> Settings -> Synchronization** auf deinem IPAD.
- 3.2. Dein Castle Device beginnt jetzt den Download aller TUI relevanten Informationen. Dieser Prozess kann **3-4 Minuten** dauern und hängt davon ab wie gut Deine Internet Verbindung ist. Sobald der Download erfolgreich abgeschlossen ist erscheint das TUI Logo auf dem Bildschirm deines Castle Device. Dein Castle ist bereit.

4) Persönlicher Castle User Setup

- 4.1. Jetzt kannst Du Deinen User für Dein Castle Device einrichten.
- 4.2. In Deiner Asterix App klicke auf **Configure** und wähle den **"Change Rep"** Button aus.
- 4.3. Nun gib die PIN Nummer ein die Du von Deinem BS Team erhalten hast.
 - wenn Du keine PIN bekommen hast wende Dich bitte an Dein BS Team.
 - Wenn Deine PIN nicht funktioniert wende Dich an Operations um das Problem zu beheben
 - Diese PIN (**4 Zahlen**) kann nicht verändert werden und Du musst sie dir gut merken, da Du diese PIN jedes Mal benötigst wenn Du Dich in Asterix einloggst.
- 4.4. Sobald Du die PIN eingegeben hast klicke auf OK und im Anschluss auf **Return**. Auf Deinem Homescreen kannst Du jetzt **Deinen Name** auf dem Bildschirm sehen.
- 4.5. Dein Castle ist jetzt vollständig installiert und auf Deinen Namen registriert. Wenn Du jetzt die Application startest wird immer Dein Name auf dem Bildschirm erscheinen.
- 4.6. Wir raten Dir, dass Du bei jedem Login und Neustart Deiner Applikation überprüfst, dass Firma, Zielgebiet so wie das Terminal (TID) auf beiden Geräten identisch sind.

- 4.7. Tipp:** unter **Configure** → **Settings** kannst Du die Default Einstellungen der App anpassen um schneller und besser arbeiten zu können:
- **Keep Data:** unter dem Punkt **“Transaction”** markiere **Tour Operator, Hotel, language** und unter dem Punkt **“Ticket”** wähle zusätzlich den **Namen des Gastes, die Zimmernummer, die Ticketsprache und die Gastsprache** aus. Jetzt werden die Informationen des letzten Verkaufs jeweils für den nächsten Verkauf defaultmässig im Verkaufsformular angezeigt.
 - **Session Time:** setze diese auf das Maximum (60 Minuten) um Datenverlust auf Grund eines Screen Logs zu vermeiden
→ Du kannst diese Einstellungen jeder Zeit ändern und anpassen.

5) Lade-, An- und Ausschalt- sowie Bluetooth Funktionalität Deines Castles

5.1. Aufladefunktionalität

- Das Erste was Du tun musst, wenn Du Dein Castle Device erhältst, ist es **aufzuladen**.
- Auf der linken Seite findest Du einen **Gummideckel**. Darunter befindet sich die Öffnung um das Ladekabel einzustecken.
- Das Gerät benötigt ca. **2,5** Stunden bis es vollständig geladen ist. Sobald der Ladevorgang abgeschlossen ist, muss das Ladekabel entfernt werden, das Gerät darf nicht über Nacht aufgeladen werden. Mit einem vollständig aufgeladenen Gerät kannst Du im Durchschnitt **70-80** Tickets verkaufen.

5.2. An- und Ausschaltfunktionalität von Bluetooth

- Um das Castle Gerät anzuschalten halte den **Switch on/off Knopf** für ein paar Sekunden gedrückt. Du findest den Knopf unterhalb des Knopfs mit der Nummer 7.
- Das Gerät benötigt nun ein paar Sekunden bis es vollständig bereit ist und benutzt werden kann.
- Sobald Du den TUI Bildschirm siehst kann es los gehen.
- Um die Bluetooth Verbindung an- oder aus zu schalten kannst du jeder Zeit den **roten Knopf** (um die Verbindung zu beenden) oder den **grünen Knopf** (um die Verbindung herzustellen) drücken. Dies kann sehr hilfreich sein wenn Du unterwegs bist, da Du somit den Batterieverbrauch reduzieren kannst.

5.3. Ausschalten Deines Castle

- Um Dein Castle Device auszuschalten halte den Knopf unterhalb des Knopfs Nummer 7 für **5 Sekunden** gedrückt.
- Auf dem Bildschirm erscheint nun der Hinweis, dass sich das Gerät ausschaltet.

6) Durchführung eines Bar oder Kreditkarten Verkaufs

- In Deiner Asterix App klicke auf **Process** und **Sale** um zu beginnen.
- Bitte gib alle Daten und Informationen die für den Verkauf notwendig sind in das Formular ein wie z. B. Hotel Name, Angaben zum Gast, sowie den Ausflug etc.
- Sobald Du alle Daten in das Formular eingegeben hast kannst Du auswählen ob es sich um einen Barverkauf oder einen Verkauf mit Kreditkarte handelt.

6.1. Barverkauf

- Wir wollen jetzt einen Barverkauf durchführen, daher klicke auf den Button **Cash** der sich am unteren Ende des Formulars befindet
- Bestätige den Verkauf auf dem IPAD indem Du auf **OK** clickst
- Im nächsten Schritt klicke auf **Print** auf deinem IPAD um über das Castle Device das Ticket direkt ausdrucken.
- Sobald der Druckprozess erfolgreich abgeschlossen ist bestätige dies auf Deinem IPAD indem Du auf **OK** clickst.

6.2. Kreditkarte

- Die Bezahlung mit Kreditkarte ist sehr ähnlich und einfach. Nach Eingabe aller Daten in das Formular klicke auf **Card** am unteren Ende des Bildschirms
- Im nächsten Schritt folge den Anweisungen auf dem Castle Device Bildschirm
- Das Castle bittet Dich nun die Kreditkarte einzuführen.
- Je nach Art der Kreditkarte ist die Eingabe eines PINs notwendig. In Fällen mit PIN Abfrage, gib das Gerät dem Gast und bitte ihn die PIN einzugeben und mit **OK** zu bestätigen.
- Sobald dieser Prozess erfolgreich abgeschlossen ist, wird das Gerät einen **Quittungsbeleg** ausdrucken. Du hast hier die Möglichkeit den Beleg noch einmal auszudrucken sowie eine **Kopie** für den Gast auszudrucken.
- Nun sagt Dir Dein Castle, dass Du die **Kreditkarte** aus dem Gerät **entnehmen** kannst.
- Jetzt kannst du auf Deinem IPAD auf **Print** klicken um die Tickets auszudrucken.



7) Stornierung und Rückerstattung eines Verkaufs mit dem Castle und IPAD

- In Deiner Asterix App klicke auf **Process** und **Refund**
- Als nächstes gibt die **Ticket number ein**. Du kannst die Nummer entweder direkt eingeben oder indem du mit der Kamera des iPADS den Barcode des Tickets einscannst.
- Klicke auf **Ok** auf dem IPAD um die Richtigkeit des Tickets zu bestätigen.
- Im nächsten Schritt kannst Du das Ticket verändern wenn der Ausflug zum Beispiel nur teilweise storniert werden soll.

7.1. Cash

- Wenn dies ein Barverkauf war klicke auf **Print**. Dein Castle wird nun ein neues Ticket ausdrucken das die Stornierung oder die Modifikation anzeigt.
- Klicke auf **OK** auf dem IPAD um den Druck zu bestätigen.
- Wenn notwendig kannst Du das neue Ticket per Email versenden in dem Du auf **Send** clickst.
- Gib die Emailadresse ein und passe die Nachricht nach Deinen Wünschen an, dann klicke auf **Send**.
- Wenn der Vorgang abgeschlossen klicke auf **End**

7.2. Credit Card

- Bei einem Kreditkartenverkauf klicke auf **Print**. Dein Castle wird nun die Stornierung der Zahlung durchführen und zur Bestätigung der erfolgreichen Stornierung ein Ticket ausdrucken. Klicke **OK** um eine Kopie für den Kunden auszudrucken.
- Klicke jetzt auf **Print** auf Deinem IPAD um ein neues Ticket auszudrucken welches die Stornierung des Ausflugs bestätigt.
- Klicke **OK** auf Deinem IPAD um den Ausdruck zu bestätigen.
- Wenn notwendig kannst Du das neue Ticket per Email versenden in dem Du auf **Send** clickst.
- Gib die Emailadresse ein und passe die Nachricht nach Deinen Wünschen an, dann klicke auf **Send**.
- Wenn der Vorgang abgeschlossen klicke auf **End**

8) Generelle Tipps zur Vermeidung von Bluetooth Problemen

- 8.1. Bevor Du Dein Castle anschaltest prüfe und stelle sicher dass Dein IPAD eine **Internetverbindung** hat.
- 8.2. Wenn Du Dein Castle nicht benötigst, schalte die Bluetooth Verbindung aus indem Du auf den **roten Knopf** drückst. Während eines Verkaufs, kurz bevor Du mit dem Ausfüllen des Formulars fertig bist, stelle die Bluetooth Verbindung zwischen IPad und Castle wieder her, indem Du auf den **grünen Knopf** drückst.
- 8.3. Die **Asterix App** auf Deinem IPAD muss immer geöffnet sein, **bevor** Du Dein Castle anschaltest und versuchst eine Bluetooth Verbindung herzustellen.
- 8.4. Alle Geräte müssen immer so nahe wie möglich beeinander sein um eine gute und stabile Bluetooth Verbindung zwischen Deinem iPAD und Deinem Castles zu gewährleisten.
- 8.5. Wir raten die Anzahl der gespeicherten Bluetooth Geräte auf ein Minimum zu reduzieren und alle gespeicherten Bluetooth Geräte, die nicht mehr benutzt werden, zu löschen.
- 8.6. **Schliesse** die **Asterix App** vollständig wenn Du Deinen Arbeitstag beendest.
- 8.7. **Tipp:** unter **Configure** → **Settings** kannst Du die Default Einstellungen der App anpassen um schneller und besser arbeiten zu können:
 - **Keep Data:** unter dem Punkt **“Transaction”** markiere **Tour Operator, Hotel, language** und unter dem Punkt **“Ticket”** wähle zusätzlich den **Namen des Gastes, die Zimmernummer, die Ticketsprache und die Gastsprache** aus. Jetzt werden die Informationen des letzten Verkaufs jeweils für den nächsten Verkauf defaultmässig im Verkaufsformular angezeigt.
 - **Session Time:** setze diese auf das Maximum (60 Minuten) um Datenverlust auf Grund eines Screen Logs zu vermeiden
→ Du kannst diese Einstellungen jeder Zeit ändern und anpassen.



9) Hilfe

- 9.1. Es ist ganz einfach jederzeit Hilfe zu bekommen.
- 9.2. Clicke den "**MyServicedesk**" Button auf Deinem IPAD. Der Bildschirm der nun erscheint zeigt Dir alle Kontakttelefonnummern an.
- 9.3. Oder Du kannst Dich mit deinem normalen TUI Logon und Passwort in Dein "**MyServicedesk**" Konto einloggen um dort ein neues Ticket auf zu machen oder den Status Deiner offen Tickets zu überprüfen.