



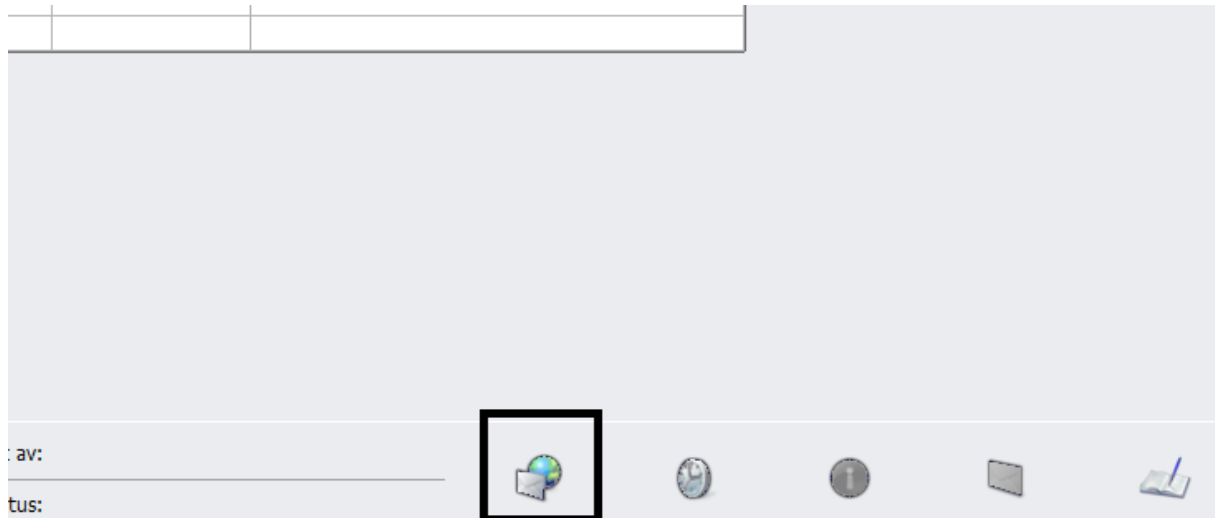
Brukerveiledning for Intern Postkasse i forbindelse med Channel Management.

Innholdsfortegnelse

Hvordan varsles nye bookinger fra Channel Management i VisBook?	2
Knapp-beskrivelse.	3
Ved errormeldinger	3
Årsaker til errormeldinger	3
Support.....	6
Eksempler på feilmeldinger I Intern Postkasse	7

Hvordan varsles nye bookinger fra Channel Management i VisBook?

Alle bookinger som kommer fra Channel Management (heretter kalt CM) og eksterne kanaler vil bli varslet ved at ikonet for web-bookinger/Intern postkasse begynner å lyse. Her kommer alle reservasjoner inn, også de som kommer fra egen nettside:



Man bør ha gode rutiner på sjekk av denne, da det kan forekomme [feilmeldinger](#), som MÅ behandles umiddelbart for å unngå overbooking.

Ved klikk på dette ikonet vil man få opp en liste over innkomne bookinger:

ID	Registrert	Kunde	Info	Kilde
12286	14.08.2015 00:12	Navn Navnesen	Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12285	13.08.2015 23:24		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12282	13.08.2015 22:34		Ordre fra eksternt system ble avbestilt	BOOKING.COM
12282	13.08.2015 22:00		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12281	13.08.2015 20:54		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12279	13.08.2015 20:16		Ny web-booking	WEB
0	13.08.2015 19:08		Et problem oppstod: Det lyktes ikke å skape en ny ordre	Error
12276	13.08.2015 18:04		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
11264	13.08.2015 16:40		Et problem oppstod: Det lyktes ikke å avbestille ordren	Error
11810	13.08.2015 13:12		Ordre fra eksternt system ble endret	BOOKING.COM
12272	13.08.2015 12:09		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12270	13.08.2015 11:18		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12269	13.08.2015 09:38		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12268	12.08.2015 23:02		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12171	12.08.2015 22:42		Ordre fra eksternt system ble avbestilt	BOOKING.COM
12266	12.08.2015 19:40		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12264	12.08.2015 19:00		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12263	12.08.2015 17:36		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
11910	12.08.2015 17:22		Ordre fra eksternt system ble avbestilt	BOOKING.COM
12134	12.08.2015 17:10		Ordre fra eksternt system ble avbestilt	BOOKING.COM
12262	12.08.2015 15:04		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12261	12.08.2015 11:50		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12260	12.08.2015 10:12		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12259	12.08.2015 10:10		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12258	12.08.2015 00:02		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12257	11.08.2015 23:32		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12256	11.08.2015 21:46		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
11046	11.08.2015 20:44		Ordre fra eksternt system ble avbestilt	BOOKING.COM
12255	11.08.2015 20:30		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12253	11.08.2015 18:34		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12238	11.08.2015 15:36		Ordre fra eksternt system ble avbestilt	BOOKING.COM
12247	10.08.2015 20:30		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12246	10.08.2015 18:38		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12245	10.08.2015 18:04		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12244	10.08.2015 15:34		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12243	10.08.2015 15:30		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12242	10.08.2015 11:06		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12241	10.08.2015 00:52		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12240	09.08.2015 22:12		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12239	09.08.2015 19:48		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM
12238	09.08.2015 18:42		Ny ordre fra eksternt system	BOOKING.COM

Bookinger som ligger med Booking.com ikon (eller annen ekstern kanal) har lagt seg direkte inn i deres system, og trenger ingen videre behandling.

Knapp-beskrivelse.

- Knappen |Kredittkortinformasjon| viser kortinformasjon fra kunde. Benytter man beløpsreservasjon kan dette legges inn ut i fra denne informasjonen. (Vær obs på de regler/retningslinjer som gjelder for beløpsreservasjon)
 - Dere kan velge å ta en delbetaling (akonto innbetaling) eller betale hele ordren
- Knappen |Lest| Den linjen som er markert før man velger å trykke |Lest| vil forsvinne fra listen. Dette gjøres når ordren er ferdig behandlet, og for å «rydde» opp i intern postkassen
- Knappen |Vis ordre| henter ordren man har markert i listen.
- Knappen |Lukk| Lukker vinduet intern postkasse.

De innkomne meldingene om reserverasjoner vil bli liggende i intern postkasse i 1 måned fra opprettelsesdato, etter den tid fjernes de, uansett om de er lest eller ikke.

Ved errormeldinger

Når man har en linje der det i kolonnen for kilde står Error, er dette en melding på at bookingen/endringen er gått igjennom hos kanalen, og kunden har fått bekreftelse på dette, men i VisBook er ikke bookingen/endringen lagt inn. Det er derfor viktig at man følger med å behandler disse meldingene etter hvert som de kommer inn.

Årsaker til errormeldinger

- I hvert tilfelle med Error-melding vil man kunne markere ønsket linje og velge knappen: |Vise informasjon fra booking kanal| (se eksempler til slutt i veiledningen).

The screenshot shows a window titled "Bookingdetaljer from Channel manager". It contains a table of reservation details and a system message.

Kanal:	BOOKING.COM
Reservasjonsnummer:	972861
Kanalens reservasjonsnummer:	352894999
Booking dato:	11.08.2015 17:04
Ankomst dato:	12.08.2015
Avreise dato:	14.08.2015
Antall rom:	1
Bostandard:	Dobbelrom
Prisgruppe:	BC Non Refundable Dobbelrom
Total sum på booking:	2 330,00
Antall voksne:	2
Bookingansvarlig:	Daniela Wicki
Første gjest:	Urban Stirnimann

Melding fra systemet:

```
VisBookWS new order failed from user arobs.channelmanager.com.visbook.ws.ReservationFailedException: could not reserve product type accommodation, id 2 in company_id 1302store order request on company_id: 1302ext booking ref type:BOOKINGDOTCOM ref: 352894999 product type: accommodation standard id: 2 'Dobbelrom' unit id: 0 'null' arrival: Wed Aug 12 02:00:00 CEST 2015 departure: Fri Aug 14 02:00:00 CEST 2015 priceGroup : BC Non Refundable priceGroupId: 17 Available day by day: 0 8
```

Lukk

- I dette vinduet får man informasjon om:

- Kanal det er booket fra
- Reservasjonsnummer i CM
 - Søkbart i deres CM
- Kanalens reservasjonsnummer
 - Søkbart i deres CM
- Booking dato
 - Dato hvor reservasjonen/endringen ble gjennomført av kunde
- Ankomst og avreise dato
- Antall rom
- Bostandard
- Prisgruppe i VisBook (fra priseditor) det er booket på
- Total sum på booking
- Antall voksne
- Bookingansvarlig og første gjest.
- Man får også en melding om hvorfor bookingen har feilet. (se eksempler på dette til slutt i veiledningen)

1. Det er ledig på standarden kunden har booket, men det er ikke ledig på samme enhet i hele perioden.

- Det vil i disse tilfellene også bli opprettet en gul linje i bookingbildet, som blokkerer for nye bookinger inntil dere har behandlet bookinger som har kommet inn.
- Man må starte med å klikke på |Vise data fra bookingkanal| Marker og kopier kanalens reservasjonsnummer.
- Legg ned Intern Postkasse, velg |Innstillinger| → |Channel Management| (Om man blir logget inn korrekt her, skal bedriftens navn stå i toppen av siden etter NOK. Er man ikke riktig logget inn, velg brukeren din øverst i høyre hjørnet og logg ut. Lukk ned vinduet/fanen, og gå på nytt inn fra VisBook)
- Åpne menyen Reservasjoner under Administrasjon i Channel Management.
- Klikk |Nullstill| og legg inn nummeret som ble kopiert fra Intern Postkassen i feltet for Kanal conf #, klikk deretter søk.
- Reservasjonen skal da komme opp med «siste nytt» Er statusen Ny, er det ikke gjort noen endringer, er statusen Modifisert er denne endret av gjest, er statusen Avbrutt har gjesten avbestilt reservasjonen. Velg |Vis| for å se all informasjon om reservasjonen.
- Neste steg er å åpne VisBook bookingbildet, åpne booket standard og flytte bookinger for å få plass på samme enhet i hele perioden gjesten har booket.
- Når dette er gjort kan man høyreklikke på den gule bookingen, og slette denne.

Videre er det to måter å få sendt/hentet reservasjonen på nytt. Begge med den forutsetningen at statusen er NY. Er denne Modifisert eller Avbestilt, må innleggingen/endringen, gjøres manuelt i VisBook. (OBS: Husk å registrere Ekstern ID via |Ordre| → |Ekstern referanse|)

- Hent opp igjen nettleseren og Channel Management, og klikk |Sende til PMS| dersom dere ser denne knappen under Vis på reservasjonen. Dersom denne ikke er der, må endringene legges inn manuelt.

- Dere vil se på toppen av siden i CM om reservasjonen går igjennom eller ikke, pluss at om den gjør det, vil PMS Res.no vises. Dette er ordrenummeret i VisBook.

Eller

- Fra intern postkasse, marker linjen med feilmeldingen, og klikke på knappen |Prøve å overføre igjen|, og følg instruksene på skjermen. Når dette er gjort klikker man på
- En vellykket sending til PMS vil opprette ordren i VisBook, dere vil få opp en ny linje i Intern Postkasse som har ikon for den kanalen den har kommet gjennom.
- Linjen som inneholder det røde error ikonet markeres og man klikker så på knappen |Lest|.

2. Man har ikke definert pris i prisgruppen det er booket på.

- I dette tilfellet finnes det ingen pris i prisgruppen med navn CM som standarden i VisBook benytter ved booking gjennom eksterne kanaler
 - Åpne |Innstillinger|-->|Priseditor| og åpne standarden man skal redigere på.
 - Om bookingen befinner seg langt frem i tid, så prisen avsluttes før bookingen, marker trukket pris, høyreklikk og velg |Rediger pris| Under fanen gyldighet ender man til-datoen til en dato lengre frem i tid enn selve bookingen.
 - Om det ikke er trukket noen pris på gruppen, kontroller først at prisgruppemalen er slik den skal være (se informasjon gitt ved opprettelse av CM integrasjon): klikk i ruten utenfor ønsket prisgruppe og dra noen dager frem. Når man slipper vil man få opp et vindu for innlegging av pris. Endre til dato til en dato så langt frem i tid som dere selv ønsker, ingen fare og sette år 2020 her. Selve prisen skal ligge til 0,- |Lagre|
- Åpne Channel Management som forklart over, søk opp og forsøk |Sende til PMS| eller forsøk fra Intern Postkasse.
- En vellykket sending til PMS vil opprette ordren i VisBook, dere vil få opp en ny linje i Intern Postkasse som har ikon for den kanalen den har kommet gjennom.
- Linjen som inneholder det røde error ikonet markeres og man klikker så på knappen |Lest|.

3. Det ligger begrensinger i prisen man booker på.

- Åpne |Innstillinger|-->|Priseditor| og åpne standarden man skal redigere på.
- Marker trukket pris, høyreklikk og velg |Rediger pris| Under fanen gyldighet vil man se om det ligger noen begrensinger. Her skal det stå «er lik»: 0 på alle parametere.
- En vellykket sending til PMS vil opprette ordren i VisBook, dere vil få opp en ny linje i Intern Postkasse som har ikon for den kanalen den har kommet gjennom.
- Linjen som inneholder det røde error ikonet markeres og man klikker så på knappen |Lest|.

4. I de tilfeller det står i meldingsfeltet: Available day by day: 0: Ta kontakt med support.channelmanager@visbook.com og/eller support@visbook.com umiddelbart, da dette kan indikere at det er overbooking.

Support

Ønsker dere mer gjennomgang/forklaring på dette temaet eller Channel Management generelt, ta kontakt med VisBook Support og be om dette.

Brukerveiledningen for CM ligger under |Hjelp| → |Supportsaker| i en egen link nede til venstre på nettsiden dere da kommer til.

Eksempler på feilmeldinger I Intern Postkasse

VisBookWS cancel order failure, request to cancel order 12**** from user: arobs.channelmanager
Order status is: **PAYED**

Ordren kan ikke endres av CM fordi statusen I VisBook er BETALT: Endringer må gjøres manuelt.

VisBookWS cancel order failure, request to cancel order 11**** from user: arobs.channelmanager
Order status is: **INVOICED**

Ordren kan ikke endres av CM fordi statusen I VisBook er Fakturert: Endringer må gjøres manuelt.

Et problem oppstod: Ukjent feil:

Cannot find order by external reference 72***** for type EXPEDIA / Cannot find order by external reference 15***** for type BOOKINGDOTCOM

Reservasjonen som er forsøkt endret finnes ikke med ekstern referanse i VisBook

VisBookWS modify order request fail for order 11*** from user arobs.channelmanager
java.lang.NullPointerException: ChangeBooking failure count: 2

modification request on company_id: 6** order_id: 11****

ext booking ref type:BOOKINGDOTCOM ref: 10*****

changes to booking # 32****, original standard name: ' Hotel Rom' original unit name: 'Rom 2**' :

booking change accommodation from_date: old: Wed Oct 05 00:00:00 CEST 2016 new: Mon Oct 10 00:00:00 CEST 2016

booking change accommodation to_date: old:Thu Oct 06 00:00:00 CEST 2016 new: Tue Oct 11 00:00:00 CEST 2016

change product_id accommodation : 3 ' Hotel Rom' new: 2 'Dobbeltrom'

booking change notes accommodation

Gjesten har gjort endringer i sin reservasjon hos kanalen, de har endret bostandard. Dette er noe systemet per i dag ikke klarer automatisk, og endringene må derfor gjøres manuelt i VisBook

VisBookWS new order failed from user arobs.channelmanager
com.visbook.ws.ReservationFailedException: could not reserve product type accommodation, id 2 in company_id 1*** store order request on company_id: 1***

ext booking ref type:EXPEDIA ref: 72*****

product type: accommodation standard id: 2 'Hotel Room' unit id: 0 'null' arrival: Fri Sep 16 02:00:00 CEST 2016 departure: Sun Sep 18 02:00:00 CEST 2016 priceGroup : Rack rate priceGroupId: 4

Available day by day: 0 0

Her er en ny ordre har blitt godkjent i kanalen, men ikke i VisBook. Tilgjengeligheten er 0, hvilket tyder på at det er fullbooket i VisBook. Det kan være ulike årsaker til dette. Men her begynner man å lete i andre reserveringer i samme tidsrom for å se om noen kan være avbestilt, uten at denne endringen har blitt registrert i VisBook. (autoreplenishment – dette kan bedriften reservere seg fra hos booking.com, usikker på andre kanaler.)

Det kan være at siste tilgjengelige enhet har blitt booket lokalt, kort tid etter at tilgjengeligheten ble hentet av CM/kanalen, slik at samme enhet ble booket flere steder. Dette vil alltid være en utfordring når det bookes på flere

VisBookWS new order failed from user arobs.channelmanager java.lang.NullPointerException: **Error: cant find price_id for period Fri Sep 09 00:00:00 CEST 2016-Sat Sep 10 00:00:00 CEST 2016 antPers: 1 product_id: 4 product_type: accommodation customer_category_id: 0 using Price.group_id 5 in company_id: 1*****

store order request on company_id: 1***

ext booking ref type:BOOKINGDOTCOM ref: 11*****

product type: accommodation standard id: 4 ' Hotel Room' unit id: 0 'null' arrival: Fri Sep 09 02:00:00 CEST 2016 departure: Sat Sep 10 02:00:00 CEST 2016 priceGroup : Rack rate priceGroupId: 5 Available day by day: 5

Her kan ikke systemet finne pris for perioden på denne bostandarden. Dvs at det er satt pris i CM, men den prisen det er mappet mot i VisBook er ikke satt for denne perioden eller med denne personbegrensingen. Trekk opp pris/endre begrensinger og velg |Prøve å overføre igjen| fra internpostkassen. (se brukerveiledningen)

VisBookWS new order failed from user arobs.channelmanager com.visbook.ws.ReservationFailedException: could not reserve product type accommodation, id 2 in company_id 6**

store order request on company_id: 6**

ext booking ref type:BOOKINGDOTCOM ref: 18*****

product type: accommodation standard id: 2 ' Hotell rom' unit id: 0 'null' arrival: Thu Oct 20 02:00:00 CEST 2016 departure: Sun Oct 23 02:00:00 CEST 2016 priceGroup : CM non-ref priceGroupId: 1** Available day by day: 1 3 2

Åpne bookingbildet og søk opp datoene fra feilmeldingen. Det kan f.eks være at perioden gjesten har booket er tilgjengelig på standard, men ikke på enhet. Det er ledig på 1 enhet i første del av oppholdet, og på en annen enhet siste del. I slike tilfeller må man flytte noen reserveringer i bookingbildet, slik at man rydder og lager plass, før man i internpostkassen velger |Prøve å overføre igjen| (se brukerveiledningen)