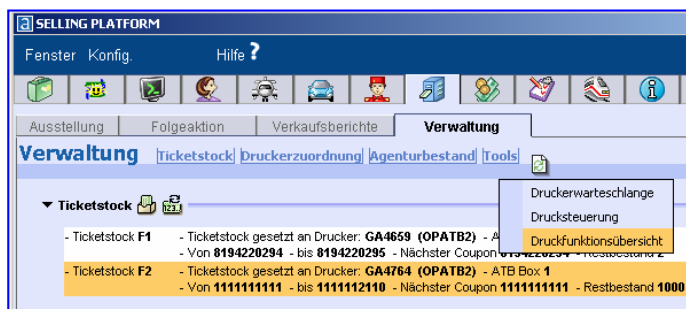


Kurzanleitung

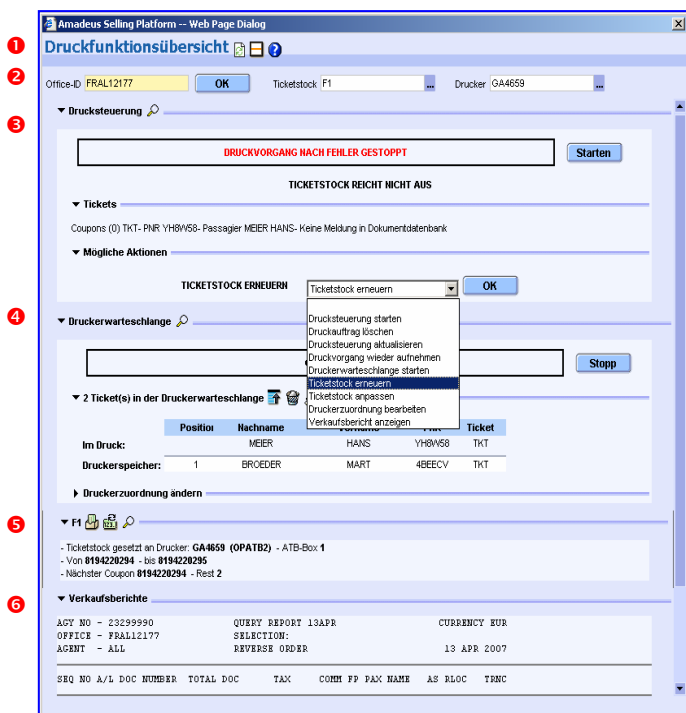
Sie haben ein Papierticket zum Druck angewiesen und der ATB-Drucker reagiert nicht? Hier werden die wichtigsten Schritte zur Prüfung des Druckstatus und zur Entstörung beschrieben. In der grafischen Amadeus Ticketing Komponente sowie in der Amadeus Command Page steuern Sie die Druckfortsetzung mit intuitiven und leicht verständlichen Lösungen. Detaillierte Informationen finden Sie auch in der Bedienungsanleitung zu Amadeus Ticketing – Germany. Sollten die Schritte nicht zum gewünschten Ergebnis führen, hilft Ihnen der Amadeus Helpdesk gerne weiter.

Grafische Druckfortsetzung

Im grafischen Amadeus Ticketing bietet der Reiter **Verwaltung** mit dem Punkt **Tools** die Lösungen zur Druckfortsetzung.



Die **Druckfunktionsübersicht** stellt auf einen Blick alle benötigten Informationen dar:



1 Das Symbol Aktualisieren frischt jeweils die Darstellung auf, nachdem z.B. eine vorgeschlagene Lösung ausgeführt wurde!

- 2 Sobald mehr als ein Ticketdrucker in Ihrem Büro generiert ist, muss der Ticketstock angegeben werden, z.B. F1. Durch Klick auf die Auswahlliste werden alle verfügbaren Ticketstöcke dargestellt. Wählen Sie den zu entstörenden Ticketstock/Drucker aus.
- 3 In der **Drucksteuerung** wird der Status des aktuellen Drucks mit **möglichen Aktionen** zur Fehlerbehebung dargestellt. 4 Die **Druckerwarteschlange** zeigt die zum Druck anstehenden Druckaufträge.
- 5 Die aktuellen Coupons im **Ticketstock** werden dargestellt und
- 6 der **Verkaufsbericht** wird angezeigt, um sofort prüfen zu können, ob ein Fehldruck abgerechnet wurde und ggf. storniert werden muss (Cancellation).

Wählen Sie anhand des angezeigten Status die möglichen Aktionen zur Fehlerbehebung, löschen ggf. den fehlerhaften Druckauftrag und **starten** dann die Drucksteuerung neu (Druckfortsetzung) um wieder wartende Druckaufträge aus der Druckerwarteschlange verarbeiten zu können.

Die häufigsten Fehlermeldungen und Schritte zur Behebung:

- Drucker prüfen, einschalten etc.**
- Druckauftrag aus Drucksteuerung löschen**
- Pro Printer prüfen, stoppen/starten etc.**
- TST/TSM prüfen, Sonderzeichen (#) entfernen**
- Stock prüfen/ anpassen/setzen**
- Erneut aus PNR zum Druck anweisen**

TRANSMISSION/PRINTER ERROR /// ERROR CODE - CFM-A-7
UEBERTRAGUNGS/DRUCKERFEHLER /// FEHLERCODE - CFM-A-7



PRINTER OR CONTROLLER OR GATEWAY ERROR/ERROR CODE-CFM-A-8
DRUCKER-/CONTROLLER- OD. GATEWAY-FEHLER/FEHLERCODE-CFM-A-8



ERROR IN MAGNETIC STRIPE - UNABLE TO READ SCN
MAGNETSTREIFENFEHLER - KANN NICHT GELESEN WERDEN



TIMEOUT - ERROR UNKNOWN/ ZEITLIMIT - FEHLER UNBEKANNT



PRINTING - STOPPED NON RECOVERABLE ERROR
DRUCKEN ANGEHALTEN – FEHLER KANN NICHT BEHOBEN WERDEN



COMMUNICATIONS ERROR / KOMMUNIKATIONSFEHLER



PRINTER OUT OF STOCK - AEA-ERR5 / KEINE TICKETS IM DRUCKER - AEA-ERR5



PAPER JAM - AEA-ERRN / PAPIERSTAU - AEA-ERRN



INCORRECT FIELD - AEA-ERR3 / FALSCHES FELD - AEA-ERR3



INVALID AEA MESSAGE/ UNGÜLTIGE AEA-NACHRICHT

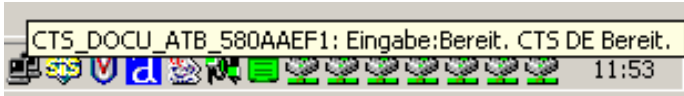


ENTRY NOT AUTHORISED / EINGABE IST NICHT ZULAESSIG



Pro Printer Module prüfen

Prüfen Sie Pro Printer an dem PC, an dem der entsprechende ATB-Drucker angeschlossen ist.

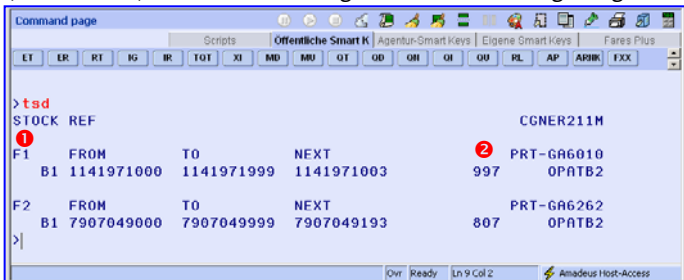


Das „CTS_DOCU_ATB...“ Druckermodul muss aktiv und „grün“ sein. Bei Bedarf sollten Sie die Pro Printer Software stoppen und erneut starten, um sicherzustellen, dass alle nötigen Module gestartet und verfügbar sind. Dazu klicken Sie auf Windows Start > Programme > Amadeus > Pro Printer und auf > Stoppen Pro Printer. Dann auf Windows Start > Programme > Amadeus > Pro Printer und auf > Starten Pro Printer.

Amadeus Command Page

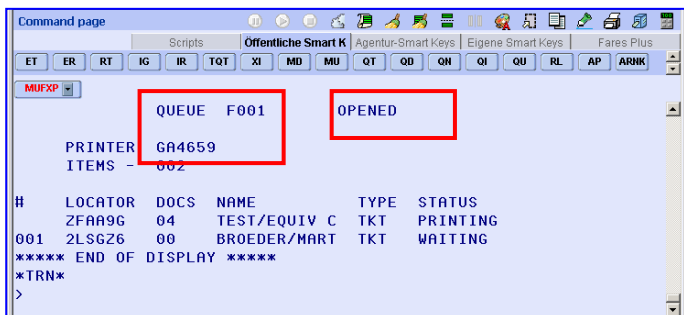
Schritt 1: Darstellung der Druckerzuordnung (Ticketstock)

Um die benötigten Kennungen zur Darstellung der Print-Queue bzw. der Druckersteuerung darzustellen, rufen Sie am besten zuerst die Ticketstockübersicht mit der Eingabe **TSD** auf. **1** zeigt den Ticketstock (Stock Referenz F1, F2 etc.) zur Darstellung der Print-Queue. **2** zeigt die Druckerkennung (z.B. GA6010), die zur Darstellung der Drucksteuerung nötig ist.



Schritt 2: Druckerwarteschlange (Print-Queue) prüfen

Die Print-Queue, die der Drucksteuerung vorgelagert ist, muss geöffnet sein. Mit der Eingabe **PQD/F2** (F2=Nummer des Ticketstocks) prüfen Sie den Status der Print-Queue (Druckerwarteschlange).

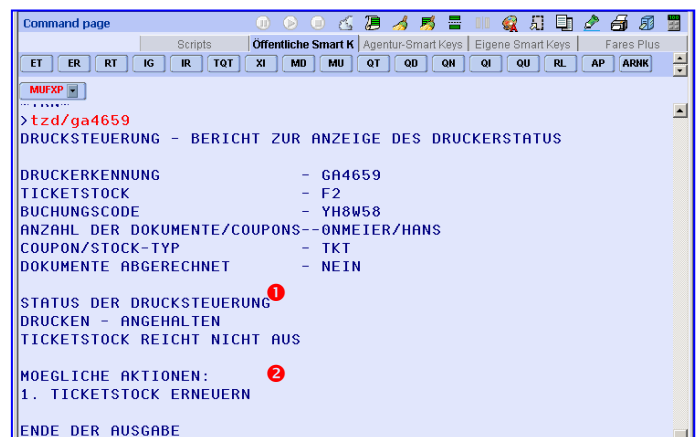


PQ Optionen	Erklärung
PQD/F1	Darstellung der Warteschlange für bestimmten Ticketstock, hier F1
PQO/F2	Öffnet die Warteschlange für einen bestimmten Ticketstock, hier F2
PQC/F2	Schließt die Warteschlange für einen Ticketstock, hier F2, um bei Bedarf Probleme in der Drucksteuerung zu beheben
PQX/F2/1	Löscht aus der Warteschlange für Ticketstock F2 den 1. Druckauftrag

Schritt 3: Drucksteuerung prüfen

Ist mehr als ein Ticketdrucker für Ihr Büro generiert (siehe >TTQLIST), geben Sie immer die Druckerkennung (Mnemonic) (z.B. GA1234) an, wenn Sie die Drucksteuerung eines bestimmten ATB-Druckers prüfen möchten, ansonsten wird immer der erste Ticketdrucker aus der TTQLIST dargestellt!

Mit der Eingabe **TZD/Gxxxxx** zeigen Sie den **1** Status des aktuellen Druckvorgangs an. Es werden **2** mögliche Aktionen zur Fehlerbehebung angegeben, die zum aktuellen Status passen.



TZ Optionen	Erklärung
TZD/GA1234	Darstellung der Drucksteuerung für einen bestimmten Drucker
TZSTART/GC2234	Startet die Drucksteuerung nach Fehlerbehebung für einen bestimmten Drucker
TZSTOP/GB1212	Schließt die Drucksteuerung für einen Drucker
TZPURGE/GA4343/XREF-NONE	Löscht den Druckauftrag, wenn keine Druckfortsetzung möglich ist, und gibt an, dass keine Coupons verbraucht wurden. Das Ticket muss im PNR neu angefordert werden.

Weitere Informationen

Amadeus Ticketing - Germany Bedienungsanleitung

Amadeus Help: HE TSD, HE TZD, HE PQD