



Användarmanual försäljning ombord på buss | 2024

ANVÄNDARMANUAL FÖR FÖRSÄLJNING OMBORD PÅ BUSS -
EN MANUAL FÖR ATT UNDERLÄTTA FÖRSÄLJNINGEN

September 2024

Inledning

Denna manual är framtagen för dig som arbetar ombord på buss.

Användarmanualen är en vägledning i hur du ska göra vid försäljning ombord på bussen.

Användarmanualen har flera avsnitt som behandlar bland annat hur försäljningsutrustningen ser ut, hur den ska användas, vilka biljetter som finns till försäljning samt hur du hanterar ogiltiga biljetter ombord.

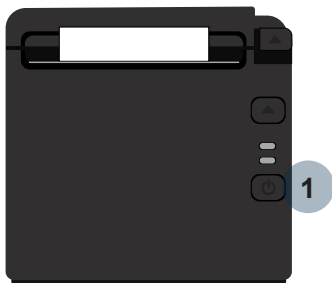


Innehåll

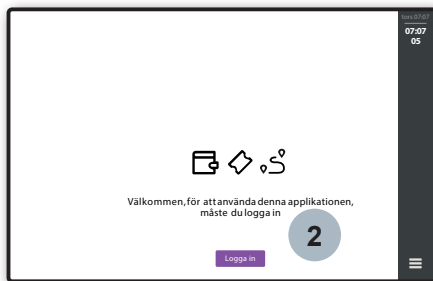
Starta upp systemet	5
Knappar, skärm och display	6
Inloggning	8
Detta kan säljas ombord	10
Försäljning av enkelbiljett utskriven på papper	11
Försäljning av enkelbiljett till resekort	13
Delbetalning	15
Passagerarregistrering	17
Skriv ut inspektionskvitto	18
Aktivera en biljett	19
Ladda kundkassa	20
Annullera biljett	22
Enhetliga instruktioner för hantering av ogiltiga biljetter och ombordköp	24
Exempel 2: Resenären vill köpa biljett ombord men försäljningsutrustningen fungerar inte	25
Exempel 3: Resenären har biljett men du misstänker att resenären har fel biljett	26

Starta upp systemet:

- 1 Börja med att slå på/starta upp "Skrivaren" genom att trycka på strömknappen.



- 2 Starta och logga in i appen Buss sälj. Hur du loggar in beskrivs på nästkommande sidor.



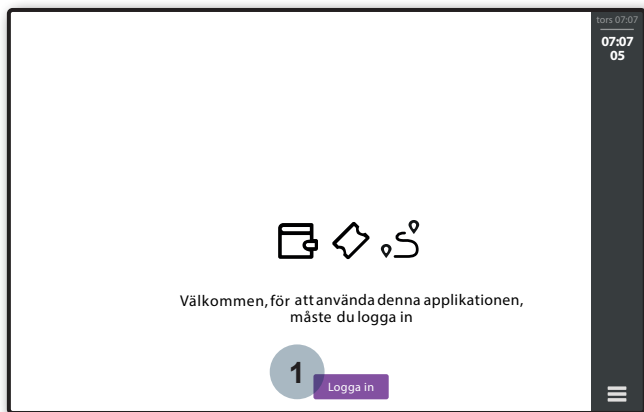
- 3 I sista steget loggar du in på rätt omlopp.

Knappar, skärm och display

1. **Ljusstyrka**
Här kan du reglera skärmens ljusstyrka.
2. **DMM-app**
DMM - Enhetsregistrering och kontrollfunktion ifall försäljningsapp är registrerad.
3. **Försäljningsapp**
Buss sälj - försäljningsapp som du använder när du ska sälja biljetter.
4. **Diagnostic**
Kontrollapp för att se övriga enheter och möjligheter att starta om skärmen.
5. **Bakåt**
Dubbelklicka om försäljningsappen har hängit sig.
6. **Internetsladd**
7. **Strömsladd**
8. **Hemknapp**
Tryck här för komma till huvudmenyn.

Inloggning

1 Tryck på "Logga in"



2 Blippa ditt "inloggningskort" mot validatorn.



3

Ange din "PINKOD"

← Tillbaka...

Ange din pinkod

2

- + . 1 2 3 ✕

tors 07:07
07:07
05

Ett nytt skift skapas och ni kan starta "**Biljettförsäljningen**"

Försäljningar och annulleringar sparas kontinuerligt i försäljningsappen tills man loggar ut från skiftet.

4

Kontrollera att alla system är anslutna och att skrivaren är startad. Biljettläsarna får kontakt när bussen skyltar upp.

5

Logga in på rätt omlopp i fordonsdatorn. När bussen skyltar upp får biljettmaskinen linjeinformation skickad till sig och hållplatser syns i till- och från-fältet.

6

Resenärer kan nu kliva ombord för att köpa och validera sina biljetter.

Detta kan säljas ombord:

- **Enkelbiljett till resekort**
 - Resenärskategorier: Vuxen, student och ungdom
 - Zoner: 1-9 eller hela länet
 - Betalsätt: Betalkort eller kundkassa
- **Enkelbiljett utskriven på papper**
 - Resenärskategori: Vuxen, student och ungdom
 - Zoner: 1-9 eller hela länet
 - Betalsätt: Använd betalkort som standard
- **24-timmarsbiljett till resekort**
 - Resenärskategori: Vuxen, student och ungdom
 - Zoner: 1-9 eller hela länet
 - Betalsätt: Betalkort eller kundkassa
- **24-timmarsbiljett utskriven på papper**
 - Resenärskategorier: Vuxen, student och ungdom
 - Zoner: 1-9 eller hela länet
 - Betalsätt: Använd betalkort som standard
- **Laddning av kundkassa**
 - Max 3000 kronor
 - Betalsätt: Betalkort

VIKTIGT!

- Periodbiljetter kan inte säljas. Periodbiljett är alla biljetter som är giltiga längre än 24 timmar.



Försäljning av enkelbiljett utskriven på papper

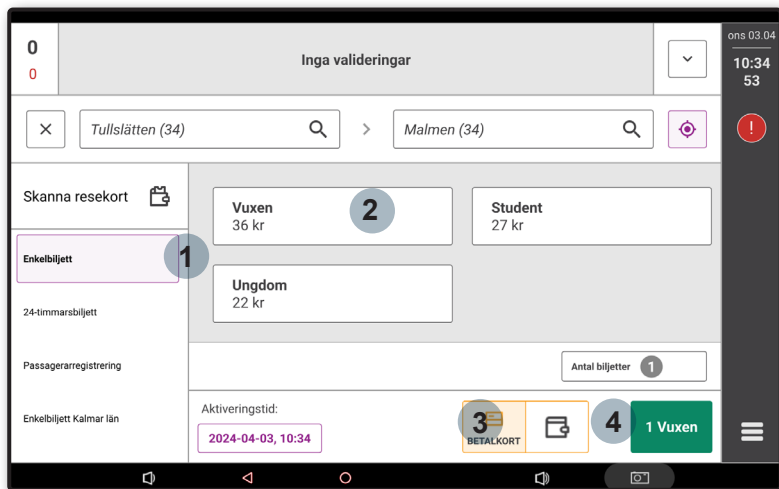
1 Välj den biljettyp kunden vill ha genom att trycka på "**Biljetten**", i menyn till vänster, t.ex. **enkelbiljett eller 24-timmarsbiljett**.

När man inte söker hållplats blir biljetten giltig i den zon bussen befinner sig i. (Biljettlistan till vänster kan rullas upp och ner med fingret).

2 Välj "**Resenärskategori**", t.ex. vuxen och "antal" om det är fler som ska resa tillsammans på samma biljett.

3 Välj "**Betalsätt**", När kunden ska ha en pappersbiljett välj som standard betalsättet: **Betalkort**.

4 Slutför försäljningen genom att trycka på den "**Gröna knappen**", vänta tills bekräftelse visas. **KLART!**

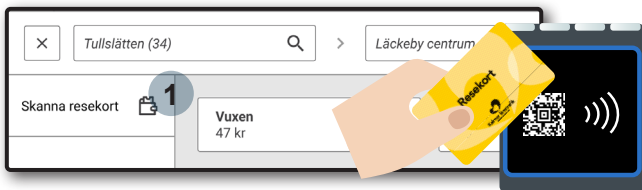




Försäljning av enkelbiljett till resekort

1

Tryck **"Skanna resekort"** och be kunden hålla fram sitt resekort mot validatorn.



2

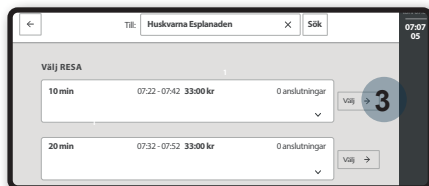
Nu öppnas en vy med vad som finns på resekortet. För att sälja en biljett sök på en hållplats/ort eller destination i vänstra sökfältet.

Skriv in hållplatsen i "till"-fältet eller välj en hållplats i linjelistan, eller använd en av **"de senaste"** använda hållplatserna som kommer upp när man har klickat sök. Du kan också välja "kikarsikt", då kommer slutdestination upp automatiskt.

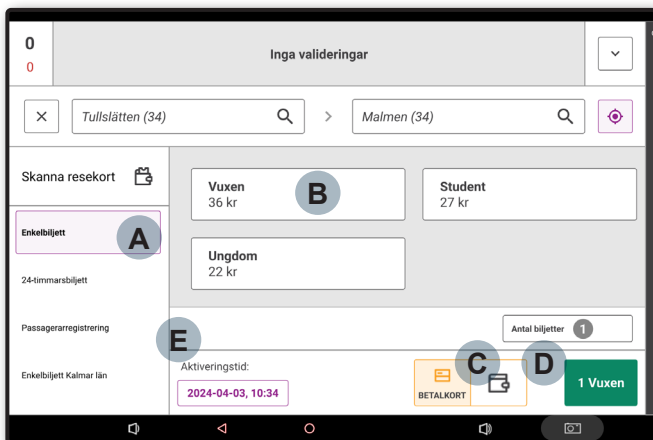


3

Välj en avgång/resa genom att trycka på **"Välj"**.



- 4** Nu öppnas en ny vy och sidomeny med olika biljettyper. Gör följande val:
- A** Välj den biljettyp kunden vill ha genom att trycka på **"Biljetten"**, t.ex. enkelbiljett eller 24-timmarsbiljett (Biljettlistan till vänster kan rullas upp och ner med fingret).
 - B** Välj **"Resenärskategori"**, t.ex. vuxen. Man kan plussa på **"antal"** resenärer vilket innebär att det blir en Tillsammansbiljett. Biljetten gäller alltså för samtliga resenärer när de reser tillsammans vid tillfället.
 - C** Välj **"Betalsätt"**, t.ex. kundkassa. Betalsätt som går att välja: betalkort eller kundkassa.
 - D** Slutför försäljningen genom att trycka på den **"Gröna knappen"**, vänta tills bekräftelse visas. **KLART!**
 - E** **Delbetalning**, välj betalkort på resterande belopp. Resterande belopp som ska debiteras visas tydligt.





Delbetalning

1

I den röda rutan nedan ser ni kundens saldo på kundkassan.

The screenshot shows a bus ticketing system interface. At the top, there's a status bar with '0' and 'Inga valideringar'. Below that, a search bar shows 'Glömminge (9)' and 'Västervik Resecentrum'. The main area displays ticket prices: 'Vuxen 139 kr', 'Student 104 kr', and 'Ungdom 83 kr'. A sidebar on the left shows 'Biljetter på Resekortet' and 'Enkelbiljett'. At the bottom, there's a 'Ladda kassa' button, a 'Saldo 68 kr' button (highlighted in red), and an 'Antal biljetter 1' button. The interface also shows a date and time '2024-06-12, 12:20' and a 'Resekort Papper' button.

2

Väljer du delbetalning så visas aktuellt belopp som kunden har i sin kundkassa överstruken.

0
0

Inga valideringar

Glömminge (9)

Västervik Resecentrum

Biljetter på Resekortet

Enkelbiljett

24-timmarsbiljett

Vuxen 139 kr

Student 104 kr

Ungdom 83 kr

☒ Delbetalning

Ladda kassa

Saldo-68-kr 0 kr

Antal biljetter 1

☒ Auto

2024-06-12, 12:22

Resekort Papper

BETALKORT

71 kr

3

Längst ner till höger visas resterande belopp som kunden ska betala och enda betalmedlet är nu betalkort.

0
0

Inga valideringar

Glömminge (9)

Västervik Resecentrum

Biljetter på Resekortet

Enkelbiljett

24-timmarsbiljett

Vuxen 139 kr

Student 104 kr

Ungdom 83 kr

☒ Delbetalning

Ladda kassa

Saldo-68-kr 0 kr

Antal biljetter 1

☒ Auto

2024-06-12, 12:22

Resekort Papper

BETALKORT

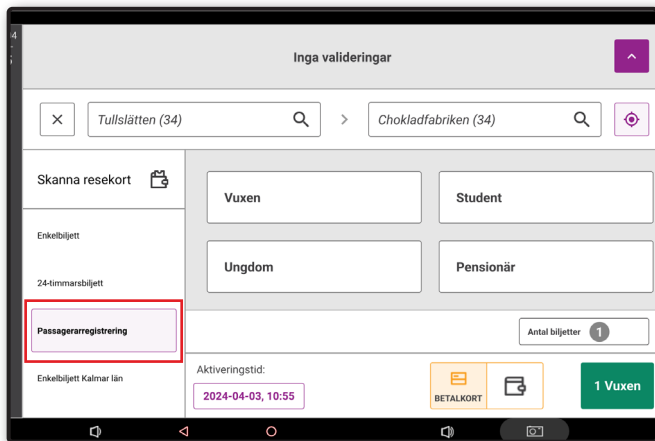
71 kr

Passagerarregistrering

Alla biljetter som inte registreras automatiskt i biljettsystemet måste registreras manuellt. Exempel på biljetter som ska registreras manuellt: Resplusbiljetter och sjukresakuponger.

Så här använder du passagerarregistreringen:

I biljettförsäljningsvyn finns det "Passagerarregistrering".

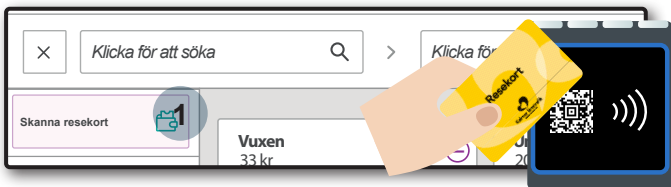


När ni har gjort era val så kommer följande pappersbiljett att skrivas ut.

Biljetten ska sedan kastas och får inte lämnas över till resenären.

Skriv ut inspektionskvitto

- 1 Tryck **"Skanna resekort"** och be resenären skanna sitt resekort i validatorn.



- 2 Nu öppnas en vy med vad som finns på resekortet. För att skriva ut ett Inspektionskvitto, tryck på **"Skrivar-ikonen"**



- 3 När man har tryckt på skivar-ikonen och fått utskriften, kommer man tillbaka till vyn i steg 2. Avsluta genom att trycka på **"Avbryt"**

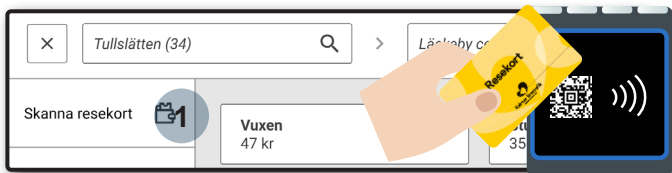




Aktivera en biljett

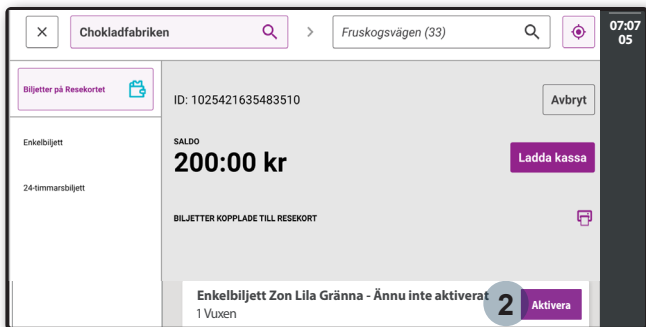
1

Tryck **"Skanna resekort"** och be resenären skanna sitt resekort i validatorn.



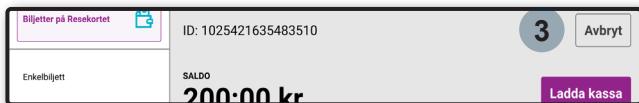
2

Nu öppnas en vy med vad som finns på resekortet. För att aktivera en biljett åt kunden tryck på den lila knappen **"Aktivera"**. Kunden behöver nu validera sin biljett i biljettläsaren.



3

När man har tryckt aktivera kommer man tillbaka till vyn i steg 2. OBS! Avsluta genom att trycka på **"Avbryt"**



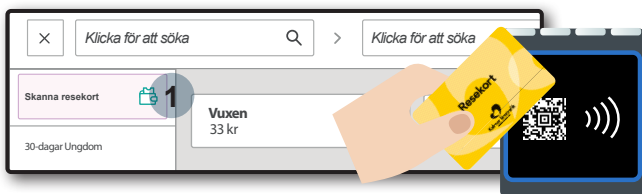


Ladda kundkassa

Max 3 000 kr

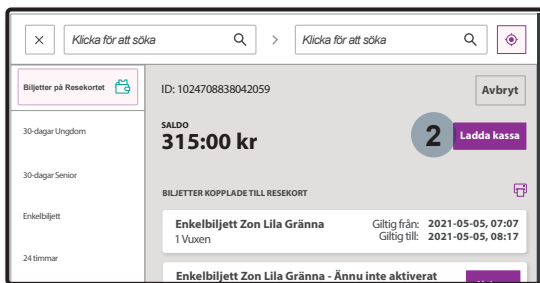
1

Tryck **"Skanna resekort"** och skanna kundens resekort.



2

Nu öppnas en vy med vad som finns på resekortet. För att fylla på en kunds kundkassa tryck på den lila knappen **"Ladda kassa"**



3

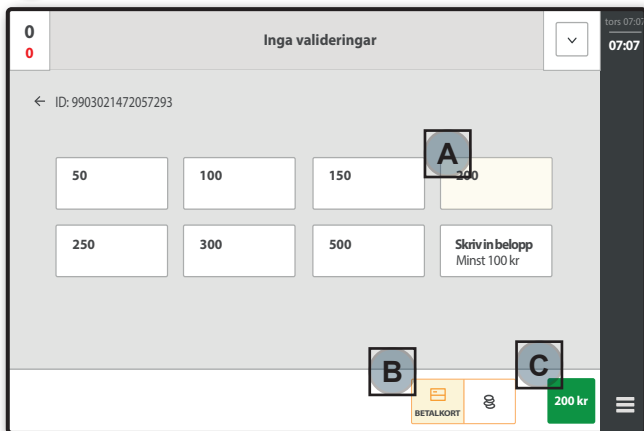
Nu öppnas en vy med val av belopp, antingen väljer man **"förvalda belopp"** eller rutan **"Skriv in belopp"**

A

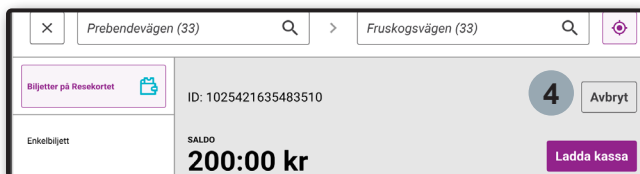
Välj eller skriv in det "belopp" som kunden vill ladda sin Kundkassa med. Från 100 kronor till 3 000 kronor.

B

Slutför laddningen genom att trycka på den **”Gröna knappen”**.

**4**

Efter att man fått bekräftelsen kommer man tillbaka till vyn i steg 2 där ser man att värdet/saldot är uppdaterat. OBS! Avsluta genom att trycka på **”Avbryt”**

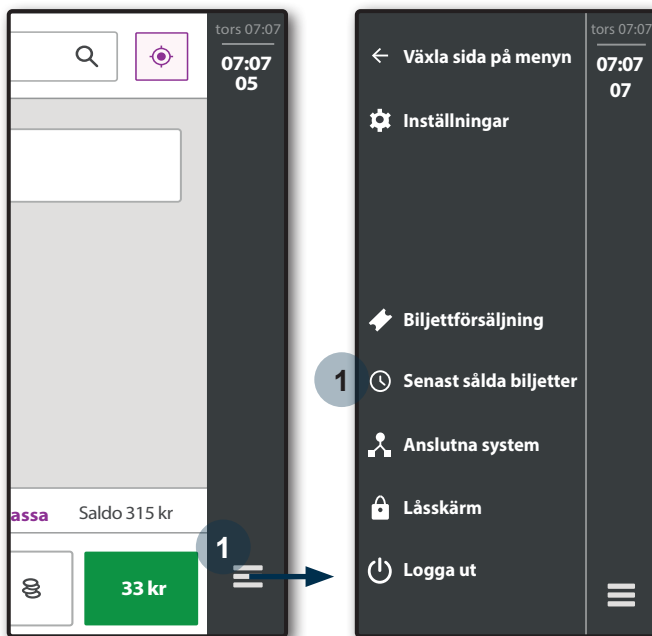




Annullera biljett

1

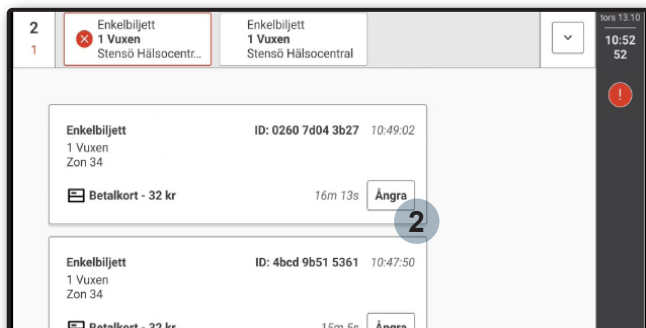
Gå in på Huvudmenyn genom att trycka på "de tre strecken" längst ner i den svarta stapeln till höger och välj "Senast sålda biljetter".



Annullera en biljett kan man göra inom 20 minuter efter att den såldes.

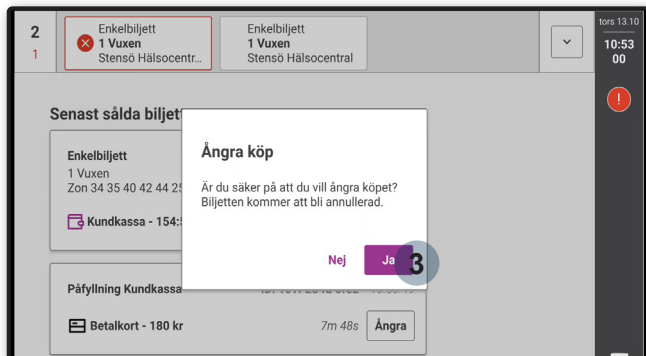
2

Nu öppnas en vy med de senast sålda biljetterna. Välj den biljett/de biljetter som ska annulleras genom att trycka på **"Ångra-knappen"** till höger på biljetten.



3

En popup-ruta kommer upp där man bekräftar annulleringen genom att trycka **"Ja"** eller om man vill avbryta trycker man **"Nej"**. Vänta på bekräftelse - **Klart!**



Om biljetten som ska annulleras har kopplats till ett resekort, måste resekortet hållas mot biljettläsaren för att biljetten ska kunna annulleras.

Enhetliga instruktioner för hantering av ogiltiga biljetter och ombordköp

Instruktionerna har tagits fram för att få en enhetlig hantering samt säkra biljettintäkter om resenärer säger sig ha en biljett men som inte går att validera eller om det inte går att köpa biljett ombord.

Exempel 1: Resenären säger sig ha biljett på resekortet men lampan blir röd vid validering

Om inte tillräcklig information syns på skärmen för att kunna säkerställa varför biljetten inte är giltig, skanna resekortet för att göra en inspektion av biljetten.

Förklara att biljetten inte är giltig och varför.

Det kan vara ett missförstånd eller försök till fusk.

1. Be resenären köpa en giltig biljett i app eller ombord.
2. Om resenär inte vill eller kan köpa en biljett i app eller ombord - be resenären att gå av.
3. Väljer resenären att gå ombord ändå, meddela att denne riskerar tilläggsavgift (kontrollavgift) vid en biljettkontroll.
4. Om situationen blir hotfull och håller på att urarta, låt resenären vara. Föraren ska då göra anmälan om tillbud. Följ trafikföretagets rutiner för hot och våld.
5. Kontakta Kalmar länstrafiks trafikledning på telefonnummer för att informera att det finns resenärer ombord som inte har betalat sina biljetter.
6. Elever i grundskolan som glömt eller tappat bort sin skolbiljett får åka med till skolan utan att uppvisa biljett. Hem behövs giltig biljett. Använd sunt förnuft och en ödmjuk inställning till barnen.

Exempel 2: Resenären vill köpa biljett ombord men försäljningsutrustningen fungerar inte

Felanmäl till 010-35 75 090 omgående.

1. Fråga vänligt om resenären kan köpa biljetten i app istället.
2. Saknar resenären telefon eller möjlighet att köpa biljett via app låter du resenären resa. Meddela att resenären kan behöva komma fram senare under resan för att betala sin biljett om utrustningen startar igen.

Föraren meddelar resenärerna när biljettutrustningen fungerar igen, via mikrofon. Säg: "Jag vill meddela att försäljningsutrustningen fungerar igen. Välkomna fram för att köpa biljett".



English: "I want to announce that the sales equipment works again. Welcome to the driver to purchase a ticket".

Rutin när biljettkontrollant går ombord

Biljettkontrollanten presenterar sig för föraren och frågar om det är något som kontrollanten bör känna till. Det är resenärens ansvar att kunna uppvisa en giltig biljett vid resan. Föraren informerar vilken biljett som passar. Biljettkontrollantens uppgift är att kontrollera om resenären har giltig biljett.

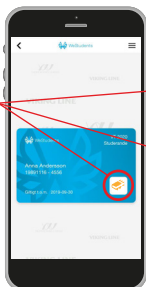
Om resenären saknar giltig biljett utfärdas en tilläggsavgift enligt lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektivtrafik eller andra typer av avvikelser. Tilläggsavgiften är för närvarande 1500 kr, som faktureras resenären. Resenären kan därefter ansöka om återbetalning på hemsidan. Resenären hittar blanketten vid fliken kundtjänst, klicka på + och Ansök om återbetalning/reklamation eller förseningssättning.

Exempel 3: Resenären har biljett men du misstänker att resenären har fel biljett

- Fråga alltid om fotolegitimation vid misstanke om fusk eller som stickprov för resande med studentbiljett, seniorbiljett eller sjukresekupong.



Viktigt att Student-resesymbolen är synlig



Exempelbild WeStudents



Exempelbild Mecenat



Exempelbild STUK



Intyg för personer med sjukersättning. Intyget krävs för att få använda Seniorbiljetten.

Kupong för gratis buss- eller tågresa vid vårbesök fredagen den 12 januari 2018
HÖGSBY till Oskarshamns sjukhus (4ABC)
Giltig för Svensson, Sven



Del 1 av tidkortet.



Del 2 av tidkortet.

2. Om resenären inte har eller vill visa upp giltig fotolegitimation, be resenären att köpa giltig biljett via app eller ombord.
3. Om resenären inte vill eller kan köpa biljett via app eller ombord - be resenären att gå av.
4. Väljer resenären att gå ombord ändå, meddela att resenären riskerar tilläggsavgift (kontrollavgift) vid en biljettkontroll.
5. Om situationen blir hotfull och håller på att urarta, låt personen åka med. Föraren ska då göra anmälan om tillbud. Följ trafikföretagets rutiner för hot och våld.
6. Kontakta Kalmar länstrafiks trafikledning på telefonnummer för att informera att det finns resenärer ombord som inte är villiga att betala sina biljetter.

