

INLEIDING

Het touroperating-pakket 'Servitour' is een uiterst krachtig en snel systeem dat de mogelijkheid biedt de volledige administratie van de touroperator op een efficiënte manier te beheren.

Het pakket is modulair opgebouwd en bestaat bijgevolg uit verschillende rubrieken die de administratie van de touroperator volledig automatiseren. Hieronder vindt men een afbeelding van het menu van de hoofdrubrieken, zoals dit op het scherm verschijnt.

SERVITOUR DEMO 08-JAN-97

7. TOUOPERATING SERVITOUR

1 = BEHEER CODES
2 = CATALOGUS
3 = BEHEER BOEKINGEN
4 = DRUKWERK EN FACTURATIE
5 = TRANSPORT
6 = STATISTIEKEN
7 = BEHEER BROCHURES
8 = BEHEER SERVI-LINE
9 = KLACHTENBEHEER

UW KEUZE.....: / = HOOFDMENU
 // = HOOFDMENU

1. De rubriek 'Beheer van de codes' laat de gebruiker toe een aantal codes te definiëren en te beheren die in het systeem gebruikt worden. Er zal in deze handleiding dan ook vaak naar deze rubriek verwezen worden.
2. Via 'Catalogus' introduceert de gebruiker zijn/haar aanbod in het systeem. Er wordt hierbij op vier niveaus gewerkt : producten worden gedefinieerd, packages worden samengesteld, contingenten worden beheerd en equivalenties worden verduidelijkt.
3. De rubriek 'Beheer van de boeking' omvat een verzameling programma's die de mogelijkheid bieden reservaties te maken en dossiers te creëren waarin alle gegevens in verband met een geboekte reis worden samengebracht. Vervolgens kan men via deze programma's de boekingen wijzigen, opzoeken, consulteren en dergelijke meer.
4. 'Drukwerk en facturatie' laat de gebruiker in de eerste plaats toe zijn drukwerk op efficiënte manier te beheren. Bevestigingen, klant-vouchers, rooming-lists, verzekeringslijsten, opdrachten aan leveranciers, groepslijsten en lijsten met extra producten kunnen ten allen tijde worden afgedrukt, waarbij het systeem steeds rekening houdt met datgene wat reeds vroeger werd afgedrukt. Daarnaast bevat deze rubriek een aantal programma's om de facturatie in goede banen te leiden.
5. 'Transport' stelt de gebruiker in staat zijn gegevens met betrekking tot het transport op een efficiënte manier te beheren. Ten allen tijde kunnen passagierslijsten, lijsten met betrekking tot de beschikbaarheid en dergelijke meer opgevraagd worden.

6. De rubriek '*Statistieken*' voorziet een aantal statistieken, die onontbeerlijk zijn met het oog op een efficiënt management.
7. Zoals de naam laat vermoeden kan de gebruiker via de rubriek '*Beheer brochures*' zijn verschillende brochures aan het systeem kenbaar maken en beheren.
8. *Beheer Servi-Line*
9. Klachten vormen een uiterst belangrijke vorm van feedback voor iedere touroperator. De rubriek '*Klachtenbeheer*' voorziet in een aantal programma's die een efficiënte klachtenverwerking en opvolging mogelijk maken.

In deze handleiding wordt iedere rubriek en de verschillende programma's die daarin worden verzameld van naderbij bekeken. Gezien de complexiteit en de uitgebreidheid van de programma's is het onmogelijk een volledige handleiding terzake te presenteren. Wij beperken ons dan ook tot de hoofdlijnen. Voor verdere informatie en uitleg staat het Servico-team steeds tot uw beschikking.

In wat volgt wordt kort ingegaan op de algemene gebruiksaanwijzingen van de programma's, het klantenbeheer en het leveranciersbeheer. Vervolgens komt elk van de bovenstaande rubrieken uitgebreid aan bod.

GEBRUIKSAANWIJZINGEN VOOR DE PROGRAMMA'S

ALGEMENE STRUCTUUR

Vooraleer tot het werkelijke gebruik van de programma's over te gaan, is het noodzakelijk een overzicht te geven van de algemene structuur.

De programma's zijn *trapsgewijs* opgebouwd, zodat men zowel in dalende als in stijgende lijn steeds toegang kan krijgen tot de volgende stap.

Bij het opstarten van het systeem krijgt men dadelijk een *hoofdmenu* gepresenteerd, waarin men een keuze kan maken, hetgeen automatisch voert naar de gekozen rubriek.

In deze rubriek kan men opnieuw verschillende keuzes maken, en zo gaat men systematisch verder.

Door het volgen van de aanduidingen op het scherm en het selecteren van een keuzemogelijkheid gaat men steeds in dalende lijn verder in de programma's.

Door het gebruik van het '/' teken, met de return toets, klimt men anderzijds in stijgende lijn terug op naar een hogere trap van het programma, om zo opnieuw bij het hoofdmenu terug te komen.

Door 2 maal achtereen '/' in te tikken (+ return), komt men ineens in het hoofdmenu terecht.

Vanuit elk programma is het mogelijk om een versnelde procedure te gebruiken:

Door het ingeven van het volledige nummer uit het menu (met de punten ertussen) komt men rechtstreeks in het aangeduide programma terecht.

Voorbeeld: Men bevindt zich in het hoofdmenu en men wil naar 'Opvragen van het dossier'. Druk dan bij 'Uw keuze': 3.1.4. (3 staat voor 'Verkoop', 1 staat voor 'Dossierbeheer', 4 staat voor 'Opvragen van het dossier').

Editeertoetsen : hierdoor kan men bestaande ingaven wijzigen zonder dat men alles opnieuw dient in te geven.

F1 (voor PC-schermen) PF1 (voor Wyse-schermen)	Vanaf de plaats waar men deze toets indrukt, kan men karakters bijvoegen
F2 (voor PC-schermen) PF2 (voor Wyse-schermen)	Vanaf de plaats waar men deze toets indrukt, kan men karakters weglaten.
F3 (voor PC-schermen) PF3 (voor Wyse-schermen)	Deze toets dient men in te drukken om bij de tabelingaves in de editeermode te komen.

Bij alle tabelingaves zijn er de volgende mogelijkheden :

- + : om een lijn bij te voegen.
- : om een lijn te schrappen.
- : om de tabelingave te beëindigen.

"Volg" : 'Volgend scherm' of einde van de tabel.

"Vorig" : 'Vorig scherm' of begin van de tabel.

Opvragen lijsten :

In principe zal er steeds gevraagd worden om een selectie te maken, 'beginnend met' en 'eindigend met' een bepaald gegeven of code. Deze selectie dient niet te gebeuren op gekende gegevens.

Wenst u echter een volledige lijst, dan antwoordt u niets op deze vragen en u gaat hieraan voorbij met <return> of 'pijltje naar beneden'.

Wenst u slechts één code te selecteren, dan kan dit door zowel bij 'beginnen met' als bij 'eindigen met' dezelfde code in te geven, ofwel door bij 'eindigen met', '=' in te tikken (hierdoor wordt automatisch dezelfde code overgenomen als degene opgegeven bij 'beginnen met').

ALGEMENE AANWIJZINGEN

Het systeem is volledig opgebouwd op basis van het principe van vraag en antwoord. Wanneer er gegevens moeten worden ingebracht, verschijnen er op het scherm een reeks vragen die na elkaar moeten beantwoord worden.

Indien men twijfelt aan het antwoord kan men "?" tikken, om alzo meer uitleg te bekomen.

Bij eenvoudige vragen worden de mogelijke antwoorden reeds tussen haakjes vermeld.

Elke inbreng moet bevestigd worden met <return>.

Volgende aanwijzingen gelden in alle programma's :

- pijltjes: men gaat verder of terug, in de door het pijltje aangeduide richting.
- '/' of F6 : herbeginnen in geval van foutieve ingave zonder behoud van vorige gegevens of terugkeren naar het begin.
- '*' of F7 : herbeginnen in geval van fout, doch met behoud van hetgeen dat reeds werd ingegeven.
- '\$' of F8 : voor de rechtstreekse ingave van een bepaalde code zonder het programma, waar men op dat ogenblik in werkt, te verlaten.
- '@' of F9 : om aan de hand van beperkte gegevens iets op te zoeken in een bestand.
- '#' of F10 : (=dubbel kruis) definitief goedkeuren of bevestigen.



■ Centrale : +32-15-767 410
■ Hardware : +32-15-767 411
■ Software : +32-15-767 412

■ Fax : +32-15-756 576
■ Email : info@servico.be
■ Website : www.servico.be

- '\$\$' of F11 : om met behulp van de menunummers een ander programma te raadplegen zonder het huidige programma te verlaten.
- '%' : rekenmachine