

# **VORVERKAUFSSTELLEN- HANDBUCH**

2019

## INHALT

1 Ansprechpartner .....	1
2 Beantragung neuer Nutzer   neues Passwort.....	1
3 Bestellung Ticketmaterial .....	2
4 Tickets stornieren .....	4
5 Abholung   Reservierung an Verkaufsstelle .....	5
6 Tickets drucken aus bezahlten Aufträgen.....	6
7 Ticketgutscheine .....	6
8 Kartenrücksendung (Formular) oder Kartenverlustmeldung.....	8

# 1 Ansprechpartner

## **Outlet Support Ticketmaster**

Hotline        01806 - 999 000 767

Montag - Freitag	09.00 - 18.00 Uhr
Samstag	10.00 - 21.00 Uhr
Sonntag	12.00 - 21.00 Uhr

E-Mail        outletsupport@ticketmaster.de

## **Storno**

E-Mail        outletsupport@ticketmaster.de

Fax            030 9210949311

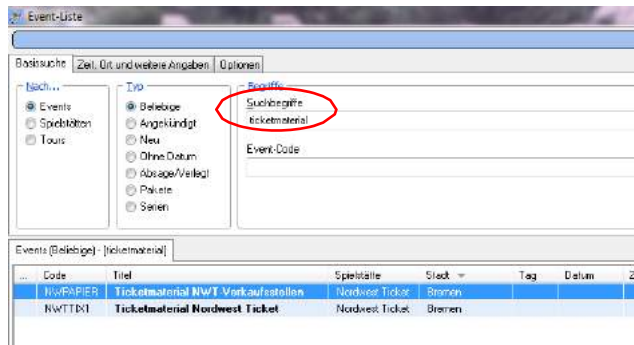
Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Tickets stornieren**.

# 2 Beantragung neuer Nutzer | neues Passwort

Um einen neuen Nutzer zu beantragen oder falls Sie ihr Passwort vergessen haben und ein neues benötigen, wenden Sie sich bitte an den o.g. Outlet Support.

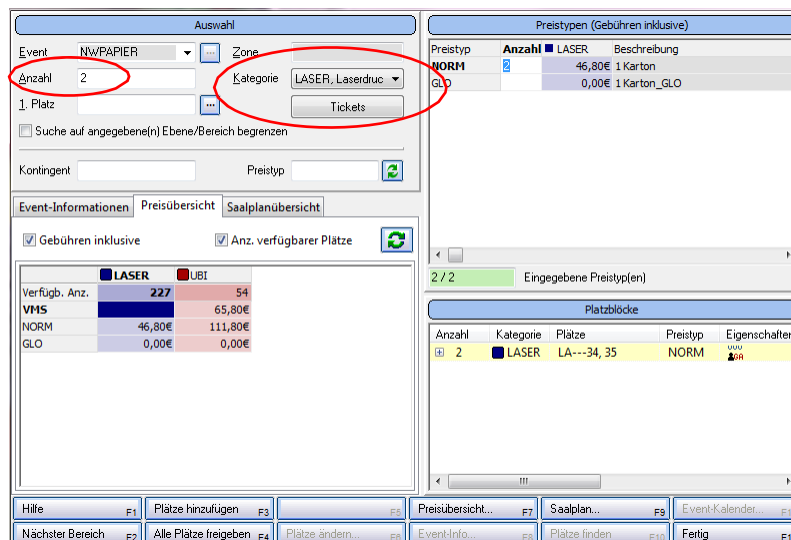
## 3 Bestellung Ticketmaterial

1. Starten Sie **10.07 - Verkauf** in MNX
2. Drücken Sie **F9 - Auftrag suchen...** und geben Sie unter Suchbegriffe „Ticketmaterial“ ein



Code	Titel	Spezialtitel	Strecke	Tag	Datum	Zeit
NWPAPIER	Ticketmaterial NWT Verkaufsstellen	Nordwest Ticket	Bremen			
NWTTKT	Ticketmaterial Nordwest Ticket	Nordwest Ticket	Bremen			

3. Geben Sie unter **Anzahl** die Menge ein, wählen Sie in der **Kategorie** das entsprechende Ticketmaterial („Laser“ oder „UBI“) für Ihren Drucker aus
4. Unter **Tickets** wird das Material ausgewählt



Preistyp	Anzahl	Kategorie	Beschreibung	Preis
NORM	2	LASER	1 Karton	46,80€
GLO			1 Karton_GLO	0,00€

Verfüg.	Anz.	LASER	UBI
VMS	227	65,80€	54
NORM		46,80€	111,80€
GLO		0,00€	0,00€

Anzahl	Kategorie	Plätze	Preistyp	Eigenschaften
2	LASER	LA---34, 35	NORM	VVK ZNR

5. Drücken Sie **F12 - Fertig** und schließen Sie den Auftrag ab

**Wichtig:** Die Angabe Ihrer Kundendaten, wie Firma und Anschrift, ist zwingend erforderlich!

### Berechnung

Die Abrechnung für das Ticketmaterial erfolgt wöchentlich über die Verkaufsstellenabrechnung

### ACHTUNG

Bestellbögen per Mail oder Fax werden NICHT mehr angenommen!

## 4 Tickets stornieren

### Voraussetzungen:

**Die Tickets wurden von Ihnen verkauft**

### Stornofreigabe beantragen

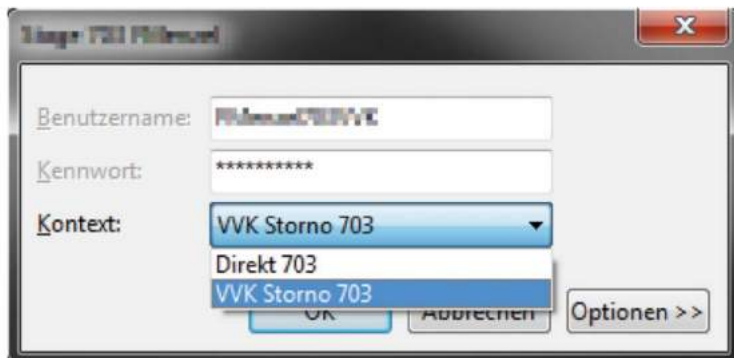
Prinzipiell sind Tickets von Rücknahme und Umtausch ausgeschlossen. Unter bestimmten Bedingungen stimmen Veranstalter ausnahmsweise einem Storno der Tickets zu.

Stornofreigaben beantragen Sie bitte per E-Mail bei [outletsport@ticketmaster.de](mailto:outletsport@ticketmaster.de) oder per Fax 030 9210949311

Sie werden informiert, wenn Sie zum Storno freigeschaltet wurden.

### Tickets stornieren

1. Starten Sie MNX neu, bei der Anmeldung steht Ihnen nun ein weiterer Kontext zur Verfügung:



2. Wählen Sie in der Auswahlliste **Kontext** z.B. „VVK Storno 703“

**3.** Starten Sie **10.07 - Verkauf**

**4.** Drücken Sie **F9 - Auftrag suchen...** - das System öffnet den Dialog **Auftrag suchen**

5. Hinterlegen Sie die Ihnen zur Verfügung stehenden Informationen in den entsprechenden Feldern als Suchkriterien

6. Drücken Sie **ENTER** um die Suche zu starten

7. Klicken Sie auf das „+“ vor einer Bestellung - das System expandiert diese und listet die Plätze auf

8. Aktivieren Sie Checkboxen der Plätze, die Sie stornieren möchten

9. Drücken Sie **F4 - Stornieren** - das System öffnet den Dialog

### **Stornieren/Umtauschen**

10. Wählen Sie einen Stornogrund aus und hinterlegen ggf. einen Stornierungstext

**11.** Wählen Sie **F12 - Fortfahren**

12. Wählen Sie ggf. eine abweichende Zahlart für die Rückerstattung

13. Drücken Sie **F12 - Änderungen verarbeiten** - das System öffnet die Auftragszusammenfassung

14. Drücken Sie **F12 - Fortfahren** - das System storniert die Tickets, gibt die Plätze für den Verkauf frei, verbucht die Auszahlung mit der gewählten Zahlart und schließt den Auftrag

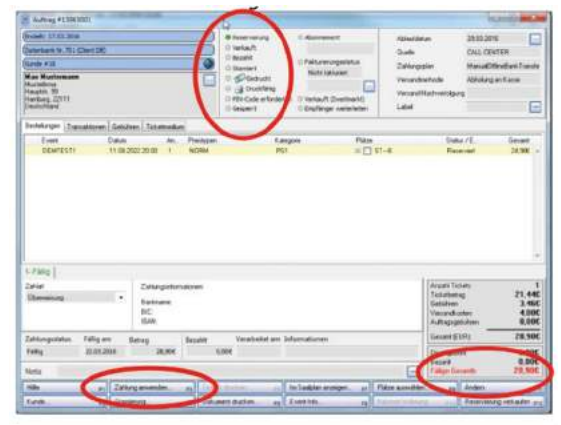
17. Schließen Sie nun wieder **10.07 - Verkauf**

## 5 Abholung | Reservierung an Verkaufsstelle

Bei NWT gibt es die Besonderheit, dass Bestellungen im CallCenter an den Verkaufsstellen abgeholt werden können. Einige dieser Aufträge sind unbezahlt. Die Zahlung und der Druck erfolgt in der Vorverkaufsstelle.

### Voraussetzungen: Es existieren Aufträge

1. Starten Sie **10.07 - Verkauf** in MNX
2. Drücken Sie F9 - Auftrag suchen... und geben Sie im Dialog die Auftragsnummer ein
3. Der Auftrag wird geöffnet, hat den Status Reservierung und weist einen noch zu zahlenden Betrag auf



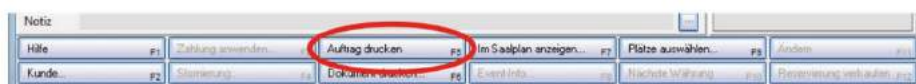
### 4. Zahlung anwenden



### 5. Der Status hat sich geändert in:

- Verkauft
- Bezahlt
- Druckfähig

### 6. Drücken Sie F5 - Auftrag drucken



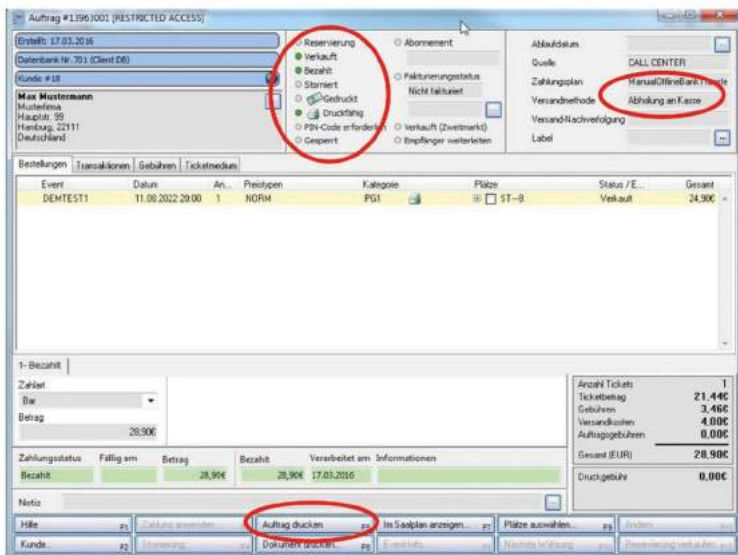
## 6 Tickets drucken aus bezahlten Aufträgen

Bei NWT gibt es die Besonderheit, dass Bestellungen im CallCenter an den Verkaufsstellen abgeholt werden können. Einige dieser Aufträge sind bereits mit Kreditkarte bezahlt, jedoch nicht gedruckt.

### Voraussetzungen:

Es existieren Aufträge

1. Starten Sie **10.07 - Verkauf** in MNX
- 2 Drücken Sie **F9 - Auftrag** suchen... und geben Sie im Dialog die Auftragsnummer ein
3. Der Auftrag wird geöffnet, hat den **Status Verkauft, Bezahlt und Druckfähig**



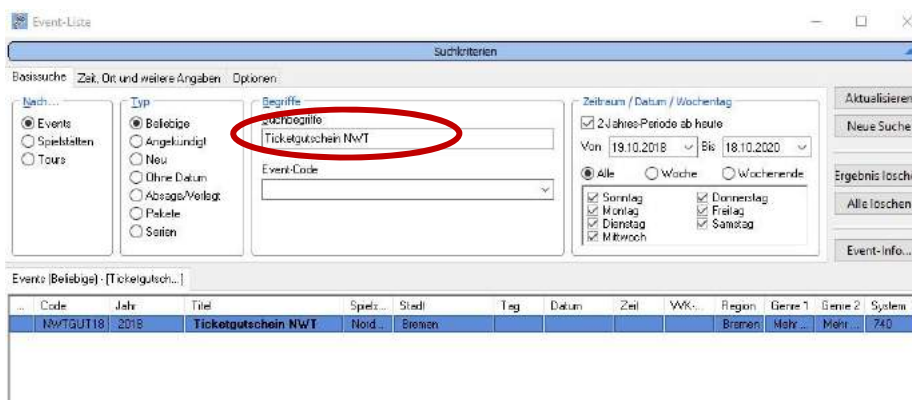
4. Drücken Sie **F5 - Auftrag drucken**

## 7 Ticketgutscheine

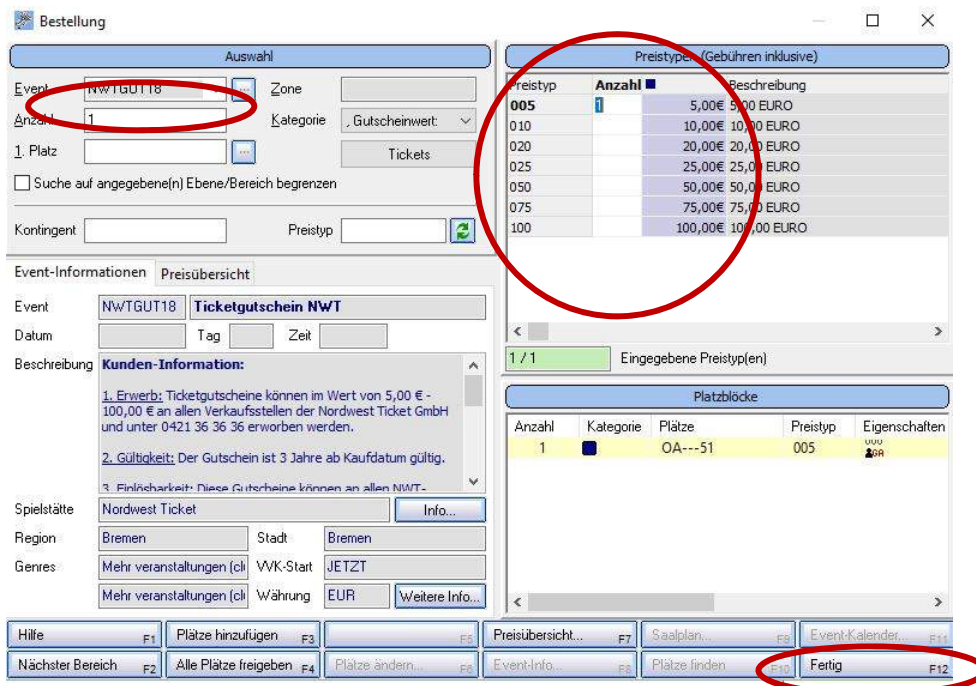
### Verkauf

Ticketgutscheine können im Wert von 5,00 € - 100,00 € direkt von Ihnen in der Vorverkaufsstelle verkauft werden. Hierzu gehen Sie wie folgt vor:

Suchen Sie in der Event Liste nach „Ticketgutschein NWT“



Im nächsten Schritt wählen Sie die **Anzahl** sowie den **Gutscheinwert** aus und drücken auf fertig:



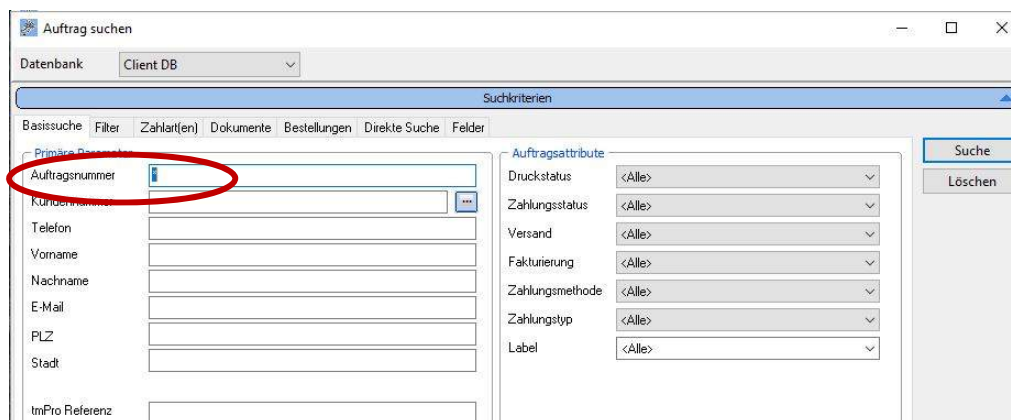
Im Anschluss daran, können Sie den Gutschein wie gewohnt über **Auftrag buchen** verkaufen.

## Einlösung

**Ticketgutscheine** sowie die **digitalen NWT Gutscheine** können an allen NWT-Verkaufsstellen und für alle Veranstaltungen der Nordwest Ticket GmbH eingelöst werden.

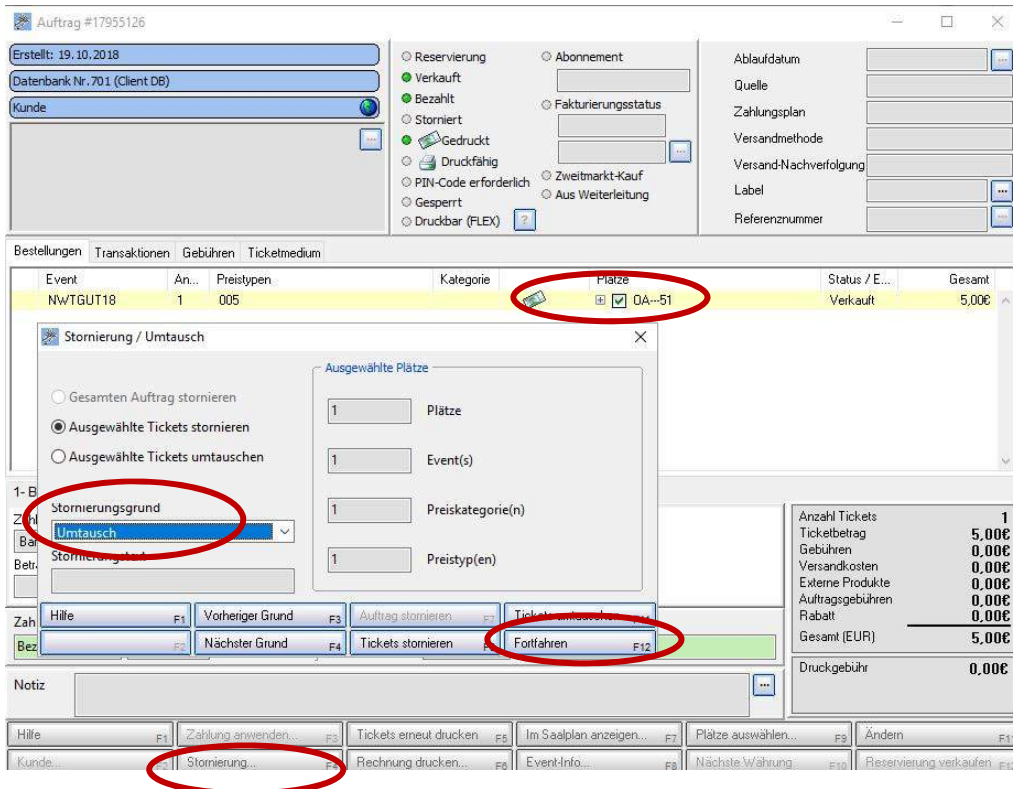
## Wie lösen Sie den Gutschein ein?

Gutschein-Auftrag über die **Auftragsuche** suchen:  
(die Auftragsnummer steht auf dem Abriss des Gutscheins über dem Barcode)





Als nächstes müssen der oder die Gutschein(e) **storniert** und einbehalten werden. Als **Stornogrund** wählen Sie **Umtausch**, drücken auf **Fortfahren** und bestätigen den Storno:



Im Anschluss daran, können Sie die gewünschte Veranstaltung auswählen und wie gewohnt buchen. Durch den stornierten Gutschein haben Sie ein „Minus“ aufgebaut und sind in der Lage die Veranstaltung „kostenfrei“ zu buchen. Ist der Restbetrag mehr als 5 Euro stellen Sie einen neuen Gutschein aus. Ist der Restbetrag weniger als 5 Euro zahlen Sie den Betrag bar aus. Bei höherem Wert der Veranstaltung den Restbetrag vom Kunden vereinnahmen.

**Weitere Information:**

Online NWT Gutscheine (siehe Beispiel) können nur online eingelöst werden.



## 8 Kartenrücksendung oder Kartenverlustmeldung

Falls Ihre Kunden aufgrund eines Ausfalls oder Verlegung eine **Kartenrücksendung** benötigen, besuchen Sie unsere Seite [www.nordwest-ticket.de](http://www.nordwest-ticket.de). Im Downloadbereich für Geschäftspartner steht das Dokument für Sie bereit.

Falls Ihre Kunden aufgrund eines Ausfalls oder Verlegung eine **Kartenverlustmeldung** benötigen, besuchen Sie unsere Seite [www.nordwest-ticket.de](http://www.nordwest-ticket.de). Im Downloadbereich für Geschäftspartner steht das Dokument für Sie bereit.