

Handleiding

LockerOnline.eu



Inhoudsopgave

1 Backoffice	2
1.1 Inloggen	3
1.2 Dashboard	3
1.3 Event statistics	3
1.4 Bookings	4
Lockernummer(s) en pincodes	4
Opnieuw verzenden e-mail: 'Resend e-mail'	4
Opnieuw verzenden SMS: 'Resend SMS'	4
Nieuwe locker toewijzen: 'Reassign new locker(s)'	4
Het blokkeren van lockers	4
1.5 Event omgeving	
2 Op locatie	5
Master key	5
Toezicht en controle	5
2.1 Probleemoplossingen tijdens openingstijden	5
Geen mail ontvangen	5
Batterij van telefoon is leeg	6
Lockernummer en/of pincode vergeten of kwijt	6
Locker gaat niet open	7
Locker sluit niet	7
Locker kapot	7
2.2 Nieuwe pincodes bij meerdere dagen	8
2.2 QR-codes	8
3 Supportdesk	9

1 Backoffice

1.1 Inloggen Locker Online

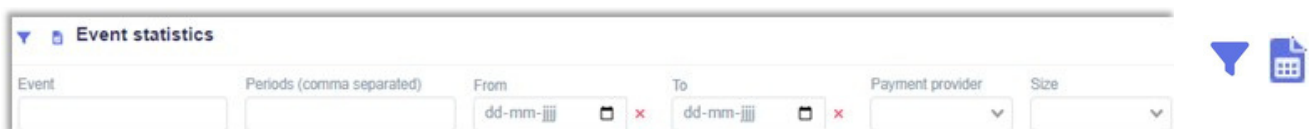
Ga naar <https://lockercompany.app.archin.nl> en log in met de gegevens die door Locker Company aan jou zijn verstrekt. Nadat je bent ingelogd zie je een startscherm met links een menu. Gegevens kwijt of niet ontvangen? Neem contact op met de supportdesk van Locker Company.

1.2 Dashboard

Je startscherm is direct je dashboard. Hier kun je alle statistieken van jouw evenementen en periodes terugvinden, handig en overzichtelijk in grafieken weergegeven. Heb je meerdere events? Dan kan je bovenin het betreffende event aanklikken.

1.3 Event statistics

In de Event Statistics vind je alle details van jouw evenement en de bijbehorende periodes terug.

The screenshot shows a web interface titled "Event statistics" with a dropdown arrow on the left. Below the title is a horizontal filter bar with several input fields: "Event" (a text box), "Periods (comma separated)" (a text box), "From" (a date picker showing "dd-mm-iii" with a calendar icon and a red "x" to clear), "To" (a date picker showing "dd-mm-iii" with a calendar icon and a red "x" to clear), "Payment provider" (a dropdown menu), and "Size" (a dropdown menu). To the right of the filter bar are two icons: a blue funnel icon and a blue document icon with a grid pattern.

Boven in beeld staan diverse filterfuncties. Hier kun je selecties maken en filteren op evenementen, periodes, een bepaalde datum-range, de betaalprovider en het lockertype. Alle selecties zijn ook te downloaden als Excel spreadsheet door op het blauwe icoontje te klikken, naast de titel "Event statistics".

1.4 Bookings

Onder 'Bookings' vind je een overzicht van alle boekingen voor jouw evenement. Met de filterfunctie kun je snel en eenvoudig een bepaalde boeking opzoeken (zie icoontje aan de rechterkant). 

Lockernummer(s) en pincodes

Als de lockers al toegekend zijn, zie je bij een boekingsregel in de kolom "lockers" de toegekende lockernummer(s). De bijbehorende pincode krijg je te zien als je met de muisaanwijzer op het lockernummer gaat staan.

Acties

Achter de betreffende boekingsregel zie je drie puntjes staan. Klik hierop en je krijgt een aantal opties te zien.

- **Opnieuw verzenden e-mail: 'Resend e-mail'**

Je kunt de informatie van de boeking opnieuw versturen. Dit kan naar hetzelfde e-mailadres. Dit is al ingevuld. Zit er een fout in het adres, dan kun je de informatie ook naar een ander e-mailadres laten sturen. Vul dit dan zelf in. Of laat de gebruiker zelf zijn adres invullen.

- **Opnieuw verzenden SMS: 'Resend SMS'**

Het is mogelijk om een eerder verzonden sms nogmaals te versturen naar het verstrekte nummer. Dit nummer is ook aan te passen.

- **Nieuwe locker toewijzen: 'Reassign new locker(s)'**

Tot slot kun je een nieuwe locker toe te wijzen. Hiermee ken je de bezoeker een nieuwe locker toe. Selecteer de locker(s) waar je een nieuwe locker en pincode aan toe wilt wijzen en klik op de blauwe button 'reassign lockers'. Wanneer de locker niet meer werkt, mag je ook "disable locker(s)" aanklikken. Geef aan wat er mis is met de locker. Je kunt daarbij kiezen voor een standaard opmerking of zelf een opmerking plaatsen. Kies voor "update". Deze locker wordt dan uit het systeem gehaald en kan niet meer verhuurd worden.

Het blokkeren van lockers

Als er een locker defect is kun je dat in LockerOnline zelf aanpassen. Je kunt hiervoor in het linker menu kiezen voor 'Lockers'. Zoek de defecte locker op met behulp van de filterfunctie. In filterfunctie staat "Locker number" voer hier het lockernummer in. Klik vervolgens in de rechterkolom 'Actions' op de drie puntjes en kies voor "Disable". Geef aan wat er mis is met de locker. Je kunt daarbij kiezen voor een standaard opmerking of zelf een opmerking plaatsen. Kies voor "update". De locker kan nu niet meer opnieuw verhuurt worden.

1.5 Event omgeving

Onder de menuknop 'Events' vind je al jouw evenementen terug. Wanneer je op het evenement klikt, kom je in de evenementenomgeving terecht. Hier vind je een overzicht van alle informatie over het evenement. Bovenaan vind je een menu waarin je verschillende acties kunt uitvoeren.

- **PDF Statistics**

In de PDF-statistieken vind je een overzicht van de locker verhuur tijdens het evenement. Hierin worden alle verhuurperiodes van het evenement weergegeven, inclusief de bijbehorende omzet die is behaald.

- **Connect Eventix**

Als je lockers verhuurt via Eventix, kun je deze koppelen met ons systeem. Meer informatie hierover vind je in de Eventix handleiding die is meegestuurd met de e-mail.

- **Image**

Als je een achtergrond wilt toevoegen aan de verhuurportal, kun je dat hier doen. Klik op "Choose image" en voeg vervolgens je afbeelding toe. Om te zien hoe dit eruit ziet, klik je op "Book in portal". Deze knop opent de verhuurportal.

- **QR-code**

Bij de levering van de lockers worden posters meegeleverd met een QR-code. Door deze QR-code te scannen, kunnen gebruikers de portal openen om lockers te huren. Je kunt ook zelf deze poster bekijken en printen via de knop (QR-code) in het menu.

- **Book in portal**

Door op "Book in portal" te klikken, word jij naar het verhuurportal geleid waar de lockers beschikbaar zijn voor verhuur.

Verder in de event omgeving kan je verschillende zaken terugvinden.

Event

Onder "Event" kun je standaard informatie vinden over je evenement. Je hoeft hier zelf niets in te vullen, Locker Company zal dit altijd doen.

Lockers

Bij het onderdeel "Lockers" kun je precies zien hoeveel lockers er beschikbaar zijn voor jouw evenement. In de tabel wordt weergegeven hoeveel lockers van elk type aanwezig zijn.

Financial

Hier vind je een gedetailleerd overzicht van de servicekosten die worden toegepast op een boeking, evenals de kosten voor het verzenden van een sms. Locker Company vult deze informatie altijd voor je in.

Online payment methods

In het gedeelte "Online payment methods" kun je zien welke betaalmethoden beschikbaar zijn tijdens de verhuurperiode. Deze betaalmethoden zijn vooraf afgesproken en aan elk van hen is een bepaald servicetarief gekoppeld.

Remarks

Als je opmerkingen hebt over het evenement, kun je deze altijd hier plaatsen. Klik bovenaan in het menu op "edit" en voeg je opmerking toe.

Configured lockers

In "Configured Lockers" kan je precies zien welke kasten op jouw evenement staan. Hierbij kan je het aantal kasten terugzien en ook meteen hoeveel deurtjes er aanwezig zijn op het evenement. Locker Company zal dit voor je invullen.

Periods

In "Periods" kun je zien welke periodes zijn aangemaakt voor je evenement. Periodes worden vaak ingedeeld op basis van dag- en/of weekendlockers. Hier zijn een aantal belangrijke parameters.

- Name: naam van de periode
- Start: starttijd van de verhuurperiode
- End: Eindtijd van de verhuurperiode
- Assign At: Dit is het tijdstip de bezoekers hun lockernummer met pincode ontvangen.
- Verder kan je de prijzen nog zien van elke lockertype.

Bookings

Onder 'Bookings' vind je een overzicht van alle boekingen voor jouw evenement. *Lees verder onder hoofdstuk 1.4: Bookings.*

2 Op Locatie

Masterkey

Wij leveren een masterkey mee waarmee alle lockers te openen zijn. Bij gebruik van de masterkey verliest het slot zijn code niet. De gebruiker kan dezelfde code blijven gebruiken.

Toezicht en controle

Voorkom vandalisme. Voldoende permanent toezicht is noodzakelijk! Als bezoekers vertrekken, loop dan regelmatig rond om openstaande lockers te sluiten. Deze lockers kunnen door bezoekers oneigenlijk in gebruik worden genomen. Nietsvermoedende bezoekers nemen zo'n locker in gebruik, maar met het dichtdraaien van het slot komen ze tot de ontdekking dat de locker daarna niet meer te openen is omdat ze geen code hebben gekocht. Dergelijke gevallen moet je anders allemaal persoonlijk gaan oplossen.

2.1 Probleemoplossingen tijdens openingstijden

Geen mail ontvangen

Als bezoekers geen mail hebben ontvangen, is er vaak een schrijffout in het e-mailadres gemaakt. De boeking is terug te vinden in LockerOnline. Voor het gebruik van LockerOnline is een inlog verstrekt. *Lees verder onder hoofdstuk 1.4: Bookings, 'Resend e-mail'*

Lockernummer en/of pincode vergeten of kwijt

Informeer eerst hoe ze het lockernummer en de pincode hebben gekocht. Wanneer dit via Lockeronline is besteld, hebben ze een e-mail ontvangen van tickets@lockeronline.eu. Laat ze ook de spamfolder controleren.

Mochten ze het niet kunnen vinden dan kun jij de boeking terugvinden in LockerOnline. Bij "Bookings", vul hier de juiste gegevens in en verzend de code opnieuw naar de bezoeker of laat ze een foto maken van het lockernummer met de pincode.

Lees verder onder hoofdstuk 1.4: Bookings, Reassign new locker(s).

Is iemand zijn gekochte ticket kwijt en heeft hij geen foto gemaakt van het ticket, dan kan de locker geopend worden met de master key.

Vraag voordat je de locker opent altijd naar een gedetailleerde omschrijving van eigendommen. Bij voorkeur ID kaart in jaszak of iets dergelijks.

Weet iemand niet meer welke locker hij in gebruik had (maar wel ongeveer) dan laat je de bezoeker wachten tot iedereen weg is en maak je alle lockers open die nodig zijn om de inhoud terug te vinden.

Batterij van telefoon is leeg

Laat de persoon zijn telefoon enkele minuten opladen. Is dit niet mogelijk, dan kun je een boeking altijd terugvinden in Lockeronline. Voor het gebruik van LockerOnline is een inlog verstrekt.

Lees verder onder hoofdstuk 1.4: Bookings, Lockernummer(s) en pincodes.

Locker gaat niet open

Het komt soms voor dat een locker heel vol zit, waardoor een deurtje klemt of er een jas tussen zit. Voer de code in en duw stevig tegen het deurtje terwijl je het slot opendraait. Vaak helpt dit.

Soms reageert het slot niet. Er branden geen lampjes bij het invoeren of er gaan rode lampjes branden. Een technisch probleem, waarschijnlijk niet direct op te lossen. Help de persoon met de master key. Als de bezoeker nog langer wil blijven, kun je hem een nieuwe locker toekennen.

Lees verder onder hoofdstuk 1.4: Bookings, Reassign new locker(s).

Locker sluit niet

Mocht een locker niet willen sluiten, controleer dan altijd of er geen jas of item tussen de sluitlip zit. Een te volle locker wil ook niet helpen. Controleer vervolgens even het sluitlipje. Het kan zijn dat dit een beetje verbogen is of zelfs los zit door verkeerd gebruik. Een beetje terugbuigen, eventueel vastdraaien en het probleem is opgelost. Lukt dit niet, kun je een nieuwe locker toekennen.

Lees verder onder hoofdstuk 1.4: Bookings, Reassign new locker(s).

Defecte locker

Het kan voorkomen dat er een slot defect is. Vraag of je de verstrekte pincode en het lockernummer mag zien, loop altijd mee om de bezoeker te helpen en check of het kluisje ook daadwerkelijk defect is.

TIP: Soms blijft een toets 'hangen'. Druk een aantal keren snel achter elkaar op de betreffende toets, wacht een paar seconden en probeer het nogmaals met de verstrekte pincode. Lukt dit niet, dan is het slot defect. Als de bezoeker nog langer wil blijven, kun je hem een nieuwe locker toekennen.

2.2 Nieuwe pincodes bij meerdere dagen

Als lockers meerdere dagen op locatie staan, moeten verhuurde lockers gecontroleerd worden op achtergebleven eigendommen, bovendien krijgen de verhuurde lockers een nieuwe pincode. Deze codes moeten handmatig ingevoerd worden op het slot, vóór aanvang van de nieuwe periode. LockerOnline verstuurt hiervoor automatisch een invoerlijst. Je ontvangt 30 minuten na afloop van dag één, een lijst voor dag twee. Niet verhuurde lockers hoeven dan niet ingetoetst te worden. Hierop staan de op dag één verhuurde lockers + nieuwe pincodes. Invoeren werkt snel en eenvoudig. Eén persoon kan ongeveer vierhonderd lockers per uur van een nieuwe code voorzien.

1. Open het ontvangen pdf-bestand op je mobiel;
2. Zorg dat het slot in gesloten stand staat (horizontaal); het maakt daarbij niet uit of het deurtje open staat;
3. Voer de nieuwe pincode in. Je ziet dan vier groene led lampjes knipperen. Je kunt nu de locker openen, wanneer deze rood knippert heb je de verkeerde code ingevuld. Probeer opnieuw de juiste code in te vullen;
4. Controleer de locker direct op achtergebleven spullen;
5. Achtergebleven spullen bewaar je in een zak; Schrijf hier de datum en het lockernummer op zodat de bezoeker deze eventueel nog kan ophalen;
6. Sluit het deurtje en zet het slot in gesloten stand (horizontaal);
7. De locker is weer beschikbaar voor gebruik tijdens de volgende periode.

2.3 QR-codes

De QR-codes die wij verstrekken werken alleen tijdens het evenement. Het heeft dus geen zin om de QR-code een dag van tevoren te proberen. Je zult een melding krijgen dat er geen lockers beschikbaar zijn. Pas vanaf het moment dat lockers uit de voorverkoop zijn toegewezen aan bezoekers, zal de QR-code werken.

3 Supportdesk

Vind je het antwoord op je vraag niet in deze handleiding? Onze support desk is tijdens kantooruren bereikbaar op +31 (0)77 8515605. Buiten kantooruren kun je de supportdesk **alleen voor noodsituaties** bereiken via de whatsapp button op www.lockerkompany.nl Een medewerker zal dan zo snel mogelijk contact met je opnemen.

Locker Company
Energiesstraat 2b
5961PT Horst

T: +31 (0)77 8515605
E: info@lockerkompany.nl