

Hvis GAVEKORT systemet uventet er ude af drift

Følgende er tænkt som inspiration til mulige handlinger i forbindelse med systemnedbrud, som kan skyldes strømsvigt, systemnedbrud hos IT leverandøren, NET´s eller lignende. Der er ikke tale om en endegyldig løsning, men mere en inspiration til, hvordan man lokalt kan tilrettelægge egne handlingsplaner i forbindelse med sådanne situationer.

Brug af de skitserede løsninger skal selvfølgelig være i samråd med den enkelte city - /handelsstands- eller centerforening.

Information til butikkerne og kunderne

Informationsmuligheder der kan overvejes:

- Send en mail til samtlige medlemsbutikker om systemnedbrud – **husk at sende en ny mail når systemet virker igen.**
- Oplys kunden, at der for øjeblikket er nedbrud på systemet, og man desværre ikke kan anvende GAVEKORTET. Brug eventuelt ”løbesedlen” vedhæftet som talepapir.
- Meddel eventuelt på hjemmesiden at der er nedbrud - **husk at fjerne teksten igen når systemet virker.**
- Speak/informerer eventuelt i højtaleren, at der for øjeblikket er nedbrud på Gavekortsystemet (kun gældende i centre).
- Løbesedler eller opslag på infotavler eller lignende – se forslag til formulering.

Løsningsforslag til at hjælpe kunden

Muligheder for håndtering under nedbrud:

- Ønsker kunden at købe et GAVEKORT, kan bilag til manuel opladning anvendes og sendes til SPARXPRES på mail support@sparxpres.dk
- Ønsker kunden at få sine penge retur på et GAVEKORT, tjekkes saldoen og kontantbeløbet udbetales til kunden. Beløbet kan også indsættes på kundens Dankort ved hjælp af en returtransaktion (se terminalvejledning) Tømning af GAVEKORTET aftales med Center- /City- eller Handelsstandsforeningen.

Denne løsning kræver Centerforeningens / City / Handelsstandsforening´s accept.

- Ønsker kunden, at handle i en butik med sit GAVEKORT, kan forretningen tjekke saldoen på GAVEKORTET og modtage kortet som kontant betaling. Beløb påføres kortet og det lægges i kassen som kontanter. Kortet skal efterfølgende indløses i terminalen, når systemet virker igen (Kan kun anvendes ved køb af restsaldoen).

Denne løsning skal selvfølgelig godkendes af butikschefen.

Tjek-saldo link:

https://ws2.xssmail.dk/SaldoRequestJSF/Sparbank_SaldoRequest.jsf