

12.4 Deltagarservice O-Ringenstaden

Deltagarservice på O-Ringenstaden är navet för servicen mot deltagarna. Det ska, tillsammans med O-Ringens hemsida, vara den naturliga platsen att genomföra ändringar i sin anmälan, söka information och hämta sin nummerlapp. För att möta det stora deltagarantalet behöver Deltagarservice ha en personalstyrka på 20-30 personer under de mest intensiva besöksperioderna. Nummerlappsfunktionen behöver i sig ytterligare 20 samtidiga personer under dess mest hektiska period under dagarna innan tävlingarna startar. För tävlingsstart på måndag är det under lördagen och söndagen dagarna före som peakperioden för Deltagarservice O-Ringenstaden. Nummerlappsutskriftsfunktionen på Deltagarservice O-Ringenstaden avvecklas efter söndagen vecka 29.

12.4.1 Funktionärer utsedda

Funktionärer till Deltagarservice ska rekryteras. Det finns i princip fem olika undergrupper inom Deltagarservice: De som kan jobba med ändringar och sälja starter, de som enbart säljer kartor/kläder, värddar, hittegodspersonal samt nummerlapp. En delansvarig för nummerlappsutskrifts/utdelningsfunktionen bör utses i tidigt skede. Personerna som verkar inom Deltagarservice bör vara lugna och kunna hantera stress och olika typer av människor. Sträva efter att få personer som kan jobba med Deltagarservice hela perioden eller i alla fall många dagar. Det har man mycket att vinna på då frågor återkommer, man lär sig hantera system, kassafunktion o.s.v. Det är också bra att ha hög grad orientering i Deltagarservice, som förstår frågeställningarna lite mer naturligt.

En bra egenskap att uppmuntra till är också problemlösning då det, förberedelser till trots, ofta uppstår något oväntat som behöver lösas. Svenska och engelska ska kunna talas av funktionärerna. Väldigt god datorvana är viktigt för de funktionärer som möter deltagare då de kommer hantera bokningsportalen, OLA och integrationsplattformen. Det är en bra idé att specialutbilda ett antal funktionärer som kan vara expertanvändare i vissa system och kan stötta övriga funktionärer i användande och utbildning. Utse gärna en av dessa till att ha daglig överblick över systemen och vid strul låta denna person ha dialog med Tävling / IT / By Nordiq för att hitta lösningar. Det behövs löpande backoffice-personal med fördjupad systemkunskap som kan bistå med att lösa krångligare ärenden. Vidare kan ett antal funktionärer tillhöra stödfunktioner såsom värd /sälj/ hittegod /nummerlapp utan att behöva ha större systemförståelse.

Kassahanteringsvana och administrativa yrken (tävling /information) är också meriterande. Viktigast av allt är dock en god serviceförmåga och att kunna ge deltagaren ett positivt bemötande. Värddar fyller en viktig funktion både på DS ORS samt utanför DS Arena. De kan tidigt avlasta vid högt tryck genom att hänvisa deltagare till den information de söker. Inför öppnandet tar Deltagarservice över fördelning av resterande boenden från Boende och hanterar även dialog med de deltagare som hör av sig med campingsynpunkter. Det är viktigt att utse en utpekad person till denna roll, som kräver mest under de första dagarna, framförallt dagarna innan tävlingarna kommit igång.

OBS! Det är viktigt att ta tidig kontakt, visa intresse och förvissa sig om att de funktionärer som tilldelats Deltagarservice kan och kommer att delta. Bjud in till träffar för information om tävlingen i stort och smått för att ge en känsla av gemenskap inför och under arrangemanget.

12.4.2 Funktionärer utbildade

Deltagarserviceansvarig ska fastslå behovet av utbildning i bokningsportalen på www.oringen.se, integrationsplattformen och i OLA-klienten. Det kan vara en idé att utgå ifrån vilken stödfunktion funktionären ska arbeta inom, alla behöver inte samma systemkunskap. OLA-utbildning för ett fåtal görs i nära samarbete med Tävlingsansvarig. Funktionärer som ska arbeta i system behöver förstå vilka system som används och vad huvudmomenten i deras arbetsuppgifter är; göra ändring av bokning, ta emot nybokning, ta betalt samt skriva ut och dela ut nummerlapp. Några OLA specialutbildade funktionärer behöver kunna hantera mer komplicerade ärenden i OLA, uppkomna fel, justering av starttid, familjelottning etc.

Alla funktionärer som ska hantera försäljning ska också genomgå utbildning i kassaapparater och betalterminaler. Funktionärerna ska kunna hantera alla typer av betalningar via kontanter, kort eller med Swish på ett korrekt sätt. Utbildningen ska innehålla all information som finns under informationsinsamling och publicering under marknad, bland annat om A-Ö. Det är alltid viktigt att funktionärer i Deltagarservice hämtar sin information från officiella kanaler (programtidning, funktionärguiden, oringen.se, etc.). Vid oklarheter kring priser och avgifter ska alltid berörd områdeschef kontaktas.

Om man utsett en person som ska vara ansvarig för utbildningen så bör man också ha en backup person som kan ta över om den första personen inte kan göra jobbet.

Om man vet att man har icke-orienterare bland funktionärerna, se då till att dessa får en grundläggande förklaring kring olika orienteringsbegrepp och att man skapar en förståelse för orienteringssporten och O-Ringen för de oinvigda. De funktionärerna kan med fördel bemanna funktioner som nummerlappsutskrift, hittegodshantering eller liknande utan större O-Ringen kunskap.

De funktionärer som ska jobba med nummerlappsutskrift och utdelning av dessa behöver en särskild utbildning för just detta moment. Det momentet kan tas med som ett utbildningsmoment för samtliga inom Deltagarservice då det inte är så omfattande men kan vara bra att känna till.

En viktig del i utbildningen som gäller alla funktionärer på O-Ringen men i synnerhet Deltagarservice är att ta en stund och diskutera deltagarbemötande. En nöjd deltagare är värdefull för hela O-Ringen och även för framtida O-Ringen. Inom Deltagarservice vill vi bemöta deltagare som familjemedlemmar så de verkligen känner att de är en del av O-Ringens gemenskap. Självklart är det svårare i vissa lägen men grunden inom Deltagarservice ska vara att försöka hjälpa deltagare och visa förståelse för deras situation.

O-Ringen har bokningsvillkor som är bra att ha kikad igenom och kunna hänvisa till i vissa situationer men i andra där det rör sig om tydliga missförstånd från deltagares sida eller situationer där funktionärens magkänsla lutar åt att inte gå stenhårt på bokningsvillkoren, där vinner O-Ringen mer på en nöjd deltagare och det kan alltså behövas tummas på en ändringsavgift, återbetalas för någon dubbel etappstart eller inta tas ut avgift när ett barn tappat bort sin nummerlapp eller någon har lyckats trasa sönder sin i skogen. Det är bra att prata igenom lite olika situationer som kan uppstå och om vikten av att säga ja snarare än nej i de situationerna.

Då vissa funktionärer tillkommer i sent skede och kan ha missat utbildningstillfällen under senvåren/försommaren rekommenderas att ett uppsamlade utbildningstillfälle genomförs på plats absolut senast i början av vecka 29. OBS, viktigt att säkerställa med Service och IT att rätt förutsättningar finns på plats för att kunna genomföra det utbildningstillfället på ett bra sätt.

12.4.3 Arbetsschema upprättat

Deltagarservice i stort har långa dagar då den ska vara bemannad från ca 08.00 fram till 22.00 under tävlingsveckan däremot behöver Deltagarservice O-Ringenstaden inte öppna förrän 13 på tävlingsdagar, även på aktivitetsdagen kan man ha något senare öppettider eller låg bemanning, ev bara Deltagarservice Online från 9. 2-skift är ett rekommenderat upplägg av bemanningen generellt för Deltagarservice O-Ringenstaden. Deltagarservice på arenorna ska också schemaläggas. Samordning och optimering mellan DS ORS och DS Arena är viktig. Ett arbetsschema tas fram så att bemanningen är planerad så att funktionärerna ges tid för vila mellan arbetspassen.

Bilaga 13-004 Schema DS - exempel.xlsx

12.4.4 Arbetsplatser och material

Arbetet på Deltagarservice effektiviseras med hjälp av struktur och ordning, och det utgår ofta från en bra planerad, skyltad och möblerad lokal, med plats för alla funktionärer. Inför arrangemanget (vårensommaren speciellt) kommer ni också att behöva lokaler för planering och utbildning av medarbetare. Inventera vad som finns att tillgå och säkerställ detta.

12.4.5 Lokal planerad och arbetsplatser förberedda

Bord och stolar ska i första hand lösas av funktionen själv, det kan ta tid att hitta rätt mängd så börja i god tid, synka med Deltagarservice Arena. Arbetsplatser och försäljningsställen bör beskrivas till antal och funktion. Separera försäljning/kunddisk och backoffice. Deltagarservice digital bör ha 2-3 platser, gärna något avskilt då det kan vara en del telefonsamtal, backoffice i OLA 2-3 platser samt omkring 10 deltagar/försäljningsställen. För Deltagarservice/försäljningsställen planera gärna för en platsbyggd disk. Stäm av med Tävlingsansvarig om de har behov av plats också. Utrymmen för förvaring av materiel, skrivare och så vidare.

Bilaga 13-010 ServiceDesk.pdf

El (Service), nätverk, skrivare och datorer (IT) i tillräcklig omfattning ska beställas och säkerställas både på O-Ringenstaden och arenorna. Se till att beställa detta i god tid från IT-funktionen samt säkerställa att Service och IT levererar detta ett antal dagar innan Deltagarservice O-Ringenstaden kör igång skarpt kl. 12.00 på torsdag v. 29. Viktigt att ha i åtanke är att Bygg och El måste vara klara innan IT drar sina kablar.

Om möjligt är det en stor fördel om verksamheten kan förläggas inomhus. Vid högtryck kan det vistas mycket folk i lokalen, planera för dessa flöden. Nummerlappar skrivs ut på plats och kommer medföra

att en stor andel besöker Deltagarservice enkom för att få sin nummerlapp. Om man inte har en väldigt stor lokal att tillgå för DS ORS är det lämpligt att förlägga Nummerlappsfunktionen i en separat lokal.

Bakom disken behövs avlastningsytor samt utrymme för hittegodshantering. Det bör finnas 2-3 datorer/tunna klienter på vilka deltagarna själva kan leta efter resultat och genomföra ändringar (self service).

Värdar vid ingången har visat sig vara långt mycket bättre och trevligare än ett digitalt kösystem. Värdar löser dessutom vissa frågor direkt vilket minskar belastningen vid disk. Lägg om möjligt lite tid på att göra lokal och ytor välkomnande. En blomma, lekhörna för barn, måla disken eller liknande. Allt sådant får både funktionärer och deltagare att bli på bättre humör!



Bild - Deltagarservice O-Ringenstaden – arbetsdisk.

Säkerställ också att det finns en lokal där funktionärer har tillgång till kylskåp, kunna koka kaffe och möjlighet till en stunds återhämtning. Kolla med funktionärsfunktionen om det planeras för generell sådan plats inom O-Ringenstaden.

Det är bra att ha en intern whiteboard eller liknande där vanliga frågor/FAQ samt stora händelser under dagen noteras så att nya som går på ett arbetspass snabbt kan uppdatera sig om sådant som hänt.



Bild - Samling framför whiteboard vid överlämning till nästa arbetspass.

12.4.6 Material inventerat och beställt

Nya skyltar kan behöva beställas. Informationsmaterial till plank behöver ses över, mycket kan troligtvis inhämtas från Programtidningen.

Övrigt kontorsmaterial som behövs, efter inventering av materialsatsen, ska beställas i samråd med Deltagarservicechef. I den mån det är möjligt ska funktionen själv ombesörja för material, tex låna ut en häftapparat eller liknande. En behovslista bör skapas av Deltagarserviceansvarig tillsammans med dess funktionsansvariga. Ex. på material:

- Kopieringspapper och toner
- Övrigt kontorsmaterial som tejp, häftapparater, etc.
- Buntband och säkerhetsnålar
- Nummerlappspapper och toner
- Skrivare

12.4.7 Försäljningsställe upprättat

På Deltagarservice O-Ringenstaden skall det finns försäljning av diverse varor och tjänster. Det är viktigt att tänka på följande:

- Utlämning av förbeställda varor ska alltid stämmas av för att säkerställa att betalning inkommit, detta görs tex mot bokningslistan i integrationsplattformen
- Alla varor som finns till försäljning skall finnas väl synliga för kunden
- Prisuppgifter skall stå i anslutning till/på respektive vara
- Alla priser skall vara "på plats-pris"
- Alla försäljare skall veta vad de säljer och varför

Deltagarservice på O-Ringenstaden ska ha ett antal exemplar av alla kartor, dessa kan förvaras i en pärm eller på annat sätt. Tänk på att kartorna inte får sättas upp på O-Ringenstaden före etappen. De som vill ha råd om bana att springa under dagen hänvisas till arenan men det finns alltid några få som missat att delta och vill ha sin karta eller köpa en extra eller liknande varpå det är bra att ha några stycken.

Bilaga 13-009 Avgifter O-Ringen Kolmården 2019 (190718).xlsx

12.4.8 Informationstavla skapad

En informationstavla där aktuell information kan ansås, ska upprättas. Utforma gärna lite trevlig och välkomnande. Det ska finnas information om hur man anmäler sig (framför allt till Etappstart), översiktskarta över campingen, information om träningskartor, samt övrig relevant information, kanske specifika resmål, busslinjer eller liknande. Informationen kan med fördel tas rakt av från programtidningen, t.ex. genom att utvalda sidor av programtidningen trycks upp i storformat (minst A3, gärna ännu större så att det ser proffsigt ut). Uppmuntra gärna värdkommunen att nyttja en del av tavlan.



Bild - Exempel på informationstavla

12.4.9 Specialhantering och kringförsäljning

Vid Deltagarservice sker alltid viss oförutsedd hantering. Ackreditering kan behöva delas ut vilket då sker i samråd med Marknadschef. Vissa år sker försäljning av kläder från ex Bagheera som då får lösas efter hand. Det kan även krävas utdelning av biljetter till avslutningsfest eller liknande eller priser till någon enstaka tävling. Det viktiga här är att ha en problemlösningsinriktad inställning och vara flexibel så löser sig det mesta!

Något som alltid kommer är att Boendeansvarig vill lämna över hantering av campingplatser och eventuella kvarvarande boenden i hårt underlag och liknande så snart campingfördelning är gjord. Här gäller det att ha en resurs för detta, förslagsvis någon från Deltagarservice Digital som då får gå in och svara på och hantera frågor kring detta samt när O-Ringenstaden öppnat sälja kvarvarande platser i den mån de efterfrågas. Ha en dialog med Boendechef när övergången ska ske (normalt sett i vecka 28- början på 29) och planera för att tid finns för detta.

12.4.10 Ändringar hanterade

Deltagarservice ska säkerställa att alla ändringar genomförs, antingen via deltagarna själva, eller via support vid Deltagarservice. Målet är att deltagaren ska ändra så mycket som möjligt på egen hand. Dessa behöver loggas för att säkerställa att allt stämmer mot nummerlapp och starttid (om deltagaren har lottad starttid). Denna kontroll görs i samråd med Tävlingsadministration.

Ändringen ska i den utsträckning det är möjligt administreras i bokningsportalen (Citybreak) och Deltagarservice ska planera för att sådana ändringar kan göras på plats på Deltagarservice med ett smidigt flöde. Vissa ändringar har sådan karaktär att de måste göras direkt i OLA, detta stäms av i förväg med Deltagarservicechef och Tävlingsadministrationsansvarig (OLA-ansvar). Ändringar kan t ex handla om namnbyten, klassbyten eller klubbbyten.

Alla funktionärer inom Deltagarservice som ska administrera ändringar ska ha genomgått relevant utbildning i O-Ringens bokningssystem och vid behov i OLA. Det ska också säkerställas att information mellan Deltagarservice och Tävlingsadministration sker på ett sådant sätt att inga uppgifter tappas bort eller ändras på fel sätt.

eller anaras på vägen.

För Elit som gallras ned uppmanas de inkomma med blanketter för utbetalning av mellanskillnad. Dessa ska finnas hos Deltagarservice som ska bistå med hanteringen kring att ta reda på mellanskillnadens storlek utifrån bokningstillfälle, vid behov i samråd med Deltagarservicechef. Utbetalningen görs av Ekonomichef efter O-Ringen.

12.4.11 Nybokningar hanterade

Via Bokningsportalen kan deltagare alltid anmäla sig på egen hand vilket bör uppmuntras av Deltagarservice, förslagsvis placeras 2-3 datorer/tunna klienter till deltagarna att använda för egna ändringar/nybokningar / informationssökning. Vissa deltagare kommer dock alltid behöva hjälp med bokningar. Dessa administreras i bokningsportalen. Säkerställ betalning innan bokningen konfirmeras.

I normalfallet anmäler sig också många till Etappstart på Deltagarservice O-Ringenstaden, därför ska det finnas beredskap och flöden för det.

12.4.12 Nummerlappar utskrivna

Samtliga deltagare ska få sin nummerlapp utskrivna på plats hos Deltagarservice, de flesta besöker O-Ringenstaden helgen innan tävlingen. Totalt sett under O-Ringen 2019 skrevs nästan 23 000 nummerlappar ut, av de skrevs nästan 15 000 ut innan första tävlingsdagen. Det här är ett flöde som kräver ordentlig planering för att kunna hantera mängden deltagare och upprätthålla en jämn servicenivå. Vi har 15 nummerlappsskrivare varav 1-2 alltid bör stå hos Deltagarservice. Datorer är kopplade direkt till skrivare 1:1 för att minimera kötid. Nummerlappskrift och rutiner för detta sätts i samråd med Tävlingsadministration och IT. Viktigt att testa av inför och att göra lite provutskriften.

Utskrifter och utdelningen kräver köhantering för att fungera effektivt. Tänk på att det här ofta är deltagarnas första kontakt med O-Ringen för året, hälsa välkomna och avsluta gärna med ett "ha en härlig vecka" eller "lycka till i skogen". Funktionärer som administrerar detta vid ett antal stationer kommer jobba i ett enklare OLA-gränssnitt. OLA-kunskap krävs ej då gränssnittet är enkelt, men sträva efter att hitta personer som är datorvana och flinka på tangenterna vid denna funktion för att snabbt kunna skriva in deltagares namn/bokningsnummer för att söka fram rätt person/-er. Viss problemlösningsförmåga vid IT-strul eller för att få igång skrivare/fylla på papper behövs. Det räcker med en funktionär per station när det inte är opplärning då man kanske vill vara två och två. Säkerhetsnålar ska alltid delas ut vid förfrågan men inte ligga framme så deltagare kan ta själva.

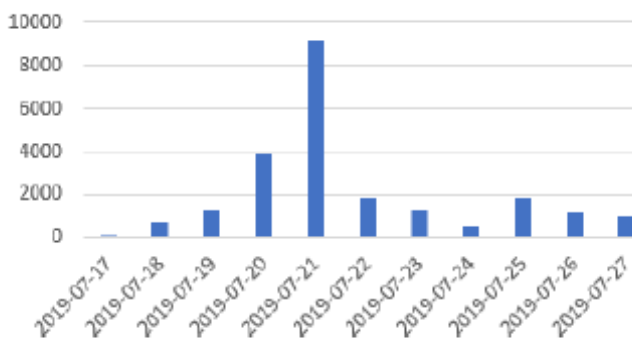


Bild - Del av utskriftslokal t.v. samt utskriftsfördelning 2019

I anslutning till att deltagare får sina nummerlappar ska programtidningen delas ut tillsammans med eventuellt övrigt deltagarmaterial (stäm av detta med Säljchef som har kännedom om något partnermaterial ska delas ut). Programtidningen tar deltagarna med fördel på egen hand i anslutning till utgång eller liknande. Planera för att detta ska få plats då det rymmer några pallar, kan också placeras ett antal hos Deltagarservice /utanför.

Nummerlappar för OL och MTBO skrivs ut när deltagaren kommer för att hämta den.

Nummerlappar för PreO skrivs ut i förväg och prickas av mot lista

Nummerlappar för ungdomsstafetten ska skrivas ut i förväg och lämnas till organisationen för stafetten som hanterar utlämningen. Även nummerlapparna för jaktstarten ska skrivas ut i förväg och lämnas till startansvarig som sätter upp dessa vid respektive start för deltagarna att ta själv.

Underlag för utskrift av nummerlappar för PreO, ungdomsstafett och jaktstart erhålls av fasta organisationen, normalt tävlingsansvarig eller IT-ansvarig.]

Deltagare som gör ändringar i sin bokning som påverkar informationen på nummerlappen kan behöva få en ny nummerlapp utskriven. I och med att nummerlapparna skrivs ut på plats för samtliga kommer denna andel i stort hanteras som övriga. Det är alltså enbart de som gör en ändring efter att nummerlappar har hämtats. Ny nummerlapp skrivs då ut på plats och lämnas i samband med ändringen. Beroende på uttagningsläget i elitklasserna kan kompletterande utskrifter behöva göras för dessa klasser eller de klasser som vissa löpare blir "nedflyttade" till.

Nummerlappsutskriftsfunktionen på Deltagarservice O-Ringenstaden avvecklas efter söndagen v29. Några av skrivarna flyttas då ut till den första tävlingsarenan och resterande skrivare lagerförs och finns som reserv.

12.4.13 Utdelning av hyrd stämplingsbricka genomförd

I samma lokal som utdelning av nummerlapp samt hos Deltagarservice ska deltagare som har förbetalt hyrd stämplingsbricka kunna hämta upp denna. Planera för detta flöde. Stäm av ungefärligt antal med Tävlingschef och säkerställ att tillräckligt antal stämplingsbrickor beställs samt att rutin finns för att kunna kontrollera att dessa är betalda. Stämplingsbrickans nummer läses in och kopplas till deltagaren på väg till start ute på arenorna. Detta innebär att brickan är "ID-lös" från det att den delas ut till dess att den kopplas till deltagaren på väg till dess första start. En lösning för detta kan komma att tas fram för inläsning men till dess så för enkla listor över utlämnade brickor eller pricka av nyttjad i integrationsplattformen.

12.4.14 Resultatutskrifter, startlistor och kartor anslagna

Använd informationstavlan till relevant information tillsammans med oringen.se t.ex. vilka löpare som springer med GPS etc. Vi sätter inte upp resultatlistor längre utan hänvisar till den digitala resultat-tjänsten.

12.4.15 Kvarglömt material hanterat

På O-Ringen blir det alltid mycket kvarglömt material. Det ska därför finnas någon varje skift som kan vara ansvarig för denna del under veckan. Hen ska kontrollera med bussar, arenor etc. om det finns något kvarglömt gods och informera om var det ska lämnas in. Materialet kommer vanligtvis från busschaufförer, arenor, camping/duschar eller O-Ringentorget. Hittegodspersonal bör löpande sortera inkommet material och dela upp utifrån vad det är för något. Särskilda rutiner för hur sortering och matchning genomförs finns, se lathund. Hittegodshantering är en del av Deltagarservice O-Ringenstaden och har samma öppettider som denna. Det ska finnas en plats på Deltagarservice O-Ringenstaden för att ta om hand om detta och även en rutin för tillvaratagandet. Efter O-Ringen behåller vi hittegods i ca 2 veckor sedan lämnas det till välgörande ändamål. Värdesaker lämnas till lokal polisstation/hittegods.]

Bilaga 13-002 Lathund Hittegods.docx