

DELTAGARSERVICE LEDNING

Version 2020.11



13	DELTAGARSERVICE - LEDNING	3
13.1	Hantering och planering inför O-Ringen	3
13.1.1	Funktionsansvariga utsedda	3
13.1.2	Funktionärsrekrytering och schemaläggning utförd	4
13.1.3	Material till programtidningen genomgången	4
13.1.4	Bokningstjänst säkerställd	4
13.1.5	Visumintyg och utfärdande	5
13.1.6	Jubileumsplaketter	5
13.2	Hantering efter O-Ringen	5
13.2.1	Avveckling och ihoppackning	5
13.2.2	Uppföljningsmöte genomfört	5
13.2.3	Kvarglömt material och utthyrd sportident pinnar hanterat	5
13.2.4	Återbetalningar administrerade	5

13 Deltagarservice - Ledning

Ansvarig för Deltagarservice (DS) ska säkerställa att alla deltagare som kommer till Deltagarservice på O-Ringenstaden/arenan eller kontaktar O-Ringen via Deltagarservice Digital får ett vänligt och serviceinriktat bemötande. Ändringar ska genomföras, information förmedlas och allmän service ges. Funktionen ansvarar också för att allt deltagarmaterial blir distribuerat till deltagarna, samt att hela flödet kring anmälningar på plats flyter på ett smidigt sätt.

För att klara arbetsbelastningen under O-Ringen på ett bra sätt och med god stämning både internt och ut mot deltagarna, är det viktigt att deltagarserviceansvarig kan arbetsleda och resursplanera de funktionärer som jobbar inom DS. Ansvarig ska vara flexibel, tänka på arbetsbelastning, kunna se helheten och vara väldigt serviceinriktad. Ansvarig har en huvuduppgift i koordinering med övriga områden och mellan grupper. Här är informationsinsamling och informationsspridning en viktig del. Det är viktigt att Deltagarservice har aktuell information om sådant som inträffar inom tävling, boende, resa etc. för att kunna ge bra service vid deltagares frågor.

13.1 Hantering och planering inför O-Ringen

13.1.1 Funktionsansvariga utsedda

Funktionsansvariga för Deltagarservice på O-Ringenstaden, arenan och Digital ska rekryteras och göras införstådda med respektive roll. Här är flexibiliteten stor och det viktigast är att hitta en bra grupp och därefter fundera över uppdraget och hur man vill lägga upp arbetet tillsammans. För vissa stödfunktioner är det också vettigt att ha någon funktionär med utpekat huvudansvar alt. lyfta in de som funktionsansvariga (tex Digital). Många funktionsansvariga uppskattar att ha en biträdande funktionsansvarig, ex för O-Ringenstaden och Arenan är detta att rekommendera så det alltid finns någon att bolla med alt. att man är varandras biträdande.

Stödfunktion\Plats	O-Ringenstaden	Arena
Värddar	Ja	Ja
Nybokning/ ändring	Ja	Ja (ej boende/disco)
Försäljning (kläder, karta etc)	Ja	Nej
Hittegoods	Ja	Ja
Nummerlapp	Ja	Ja
Digital	Ja	Ja, när O-Ringenstaden är stängd

Det kommer krävas möteslokaler för gruppen med funktionsansvariga och det är också bra att börja fundera över materialbehov tidigt tillsammans i gruppen.

En bra förberedelse för samtliga funktioner inom Deltagarservice är att gå igenom reservplaner och olika scenariobeskrivningar för att säkerställa att man kan hantera alla. Tänk igenom allt en deltagare kan tänkas behöva hjälp med men också större scenarion, exempel på dessa kan vara:

- Elavbrott ORS. Gå igenom vilka funktioner som behöver fungera även vid avbrott. Tex fler värddar som hjälper tillrätta. Säkra kassor och stoppa verksamheten.
- Elavbrott arena/nätverksfel arena. Reservrutiner och blanketter för att kunna sälja etappstarter manuellt. Plan för när de ska börja gälla. Skriv nummerlappar för hand efter dialog och beslut från tävlingsledning. Kontantbetalning, Swish, efterregistrera så snart systemen är igång

för att så få som möjligt ska hamna i röd utgång.

- Rutiner för att hantera problem vid betalningar. Det går att skriva av kreditkortdata och göra efterregistreringar men testa denna rutin innan.
- Olycka/sjukdom. Ha alltid någon utpekad ansvarig person vid händelse av olycka/sjukdomsfall på DS ORS respektive DS Arena. Om något händer - säkerställ att kassapersonal vet hur de agerar om de måste lämna kassorna.

13.1.2 Funktionärsrekrytering och schemaläggning utförd

Deltagarservice rekryterar till samtliga funktioner gemensamt, se under respektive Funktionsansvarigs rubriker för Funktionärsrekrytering. Undantaget eventuellt Deltagarservice Digital men det finns bara fördelar med en gemensam funktionärsbas.

Funktionärssystemet Mobilise ska användas för att schemalägga funktionärstid. Det är områdesansvarig som ska säkerställa att funktionsansvariga schemalägger och resurssätter sina respektive funktioner. Här kan med fördel en av dessa bära huvudansvar och sköta den huvudsakliga schemaläggningen inom gruppen så behöver inte alla lära sig schemaverktyget i samma uträkning. På så sätt kan antalet funktionärer och den totala tidsåtgången optimeras och administreras på ett effektivt sätt. En stark rekommendation är att i Mobilise endast ha en grupp för hela Deltagarservice (d.v.s. inte uppdelat på ORS, Arena och Digital), just för att underlätta optimeringen av schemaläggningen. Utbildning i systemet och generella riktlinjer kring schemaläggningen fås från funktionärsområdesansvarig.

Exempelschema finns bland bilagor.

13.1.3 Material till programtidningen genomgången

När det är dags att producera programtidningen är det viktigt att Deltagarservicechef i FO och Deltagarserviceansvarig i LO granskar korrekturet väl. Deltagarservice finns omskriven inom många områden/funktioner i tidningen och det är viktigt att ha synpunkter/funderingar på innehåll. Det kan vara allt ifrån layoutmässiga ”krockar”, nyheter, felaktiga öppettider, lokala förutsättningar, köp av arenanära tjänster o.s.v.

Om det blir felaktigheter i programtidningen så är det Deltagarservice Digital och på plats som får handskas med det så här har vi mycket att vinna på att jobba igenom informationen ordentligt tillsammans med Marknad.

13.1.4 Bokningstjänst säkerställd

Bokningsservice tillhandahålls via avtal med Nordic Travel (NT) 08-409 06 408 eller oringen@nordictravel.se. Alla bokningar går via bokningsportalen på www.oringen.se för att sedan skickas via en integrationsplattform (IP) till det tävlingsadministrativa systemet (OLA). När en bokning gjorts skickas automatiskt en bokningsbekräftelse, i denna finns ett bokningsnummer som alltid skall användas vid kontakt med NT. Denna kan även användas för avprickning av vissa av O-Ringens tjänster.

Bokning på www.oringen.se får efter det sista anmälningsstoppet endast ske med direktbetalning. Vid sen telefonbokning kan deltagare finnas som har blivit anmälda men inte betalat direkt, dessa har 1-2 dagars förfallotid. Inför O-Ringen har Deltagarservicechef i FO och Deltagarserviceansvarig i LO dialog om hur obetalda bokningar ska hanteras under O-Ringen.

13.1.5 Visumintyg och utfärdande

Många länders deltagare måste ansöka om Visum för att få komma till O-Ringen och tävla. Detta administreras av Deltagarservicechef. Förfrågan om detta skickar vi till den ansökande eller till svenska ambassaden i det land hen tillhör. Viktigt är att vi kontrollerar att personerna som skall vill ha visum, verkligen är anmälda till O-Ringen och även betalat för sin anmälan.

13.1.6 Jubileumsplaketter

O-Ringens jubileumsplakett, 10 års kan rekquireras av alla som fullföljt minst 10 O-Ringen oavsett klass och resultat. För 20 års, 30 års, 40 års och 50 års krävs minst 20, 30, 40 respektive 50 fullföljda O-Ringen (gäller ej som arrangör). Bestämmelserna gäller retroaktivt från 1965, det år då O-Ringen startade. Deltagarservicechef ansvarar för hantering, ansökan osv tillsammans med Upplevelsechef.

Plaketten distribueras normalt sett av Ceremonier men kan eventuellt finnas för avhämtning på deltagarservice på O-Ringenstaden. 30-, 40-, och 50 års delas ut på vid en av dagarnas prisutdelningar. Det skall klart framgå i programtidningen när detta utdelningstillfälle sker.

Blankett finns bland bilagor.

13.2 Hantering efter O-Ringen

13.2.1 Avveckling och ihoppackning

Så snart som möjligt efter att arena stängts och under de sista dagarna börjar funktionen att städa upp och gå igenom material för att packa ihop material för kommande år och slänga det som inte bedöms komma till användning nästa år. Ej uthämtat hittegods som bedöms vara utan värde skänks till röda korset eller slängs beroende på skick efter stängning. Lokaler lämnas i på förhand överenskommet skick. Viktigt att schemalägga även för avveckling den sista dagen då det alltid tar några timmar efter stängning. Samla gärna gruppen för kort avstämning och glöm inte att se varje funktionär som kliver av sista arbetspasset och tacka för en fantastisk insats!

13.2.2 Uppföljningsmöte genomfört

Efter genomfört arrangemang ska deltagarservicefunktionen utvärderas i syfte att förbättra området till kommande arrangemang. Mötets upplägg, omfång och rapportering bestäms mellan Deltagarserviceansvarig i LO och Deltagarservicechef. Alla ingående funktionsansvarigas synpunkter ska tas tillvara och Deltagarserviceansvarig får gärna inhämta feedback från alla som vill delta inom funktionen inför mötet. Kommentarer på Uppdragsplan är värdefulla såväl som eventuellt material som kan komma nästa år till gagn.

13.2.3 Kvarglömt material och uthyrda sportident pinnar hanterat

Värdesaker samt orienteringsspecifika saker hanteras löpande efter O-Ringen för att förhoppningsvis hamna i rätta händer. Uthyrda pinnar som glömts att lämnas tillbaka identifieras och eftersöks samt återlämnas till leverantör.

13.2.4 Återbetalningar administrerade

Anmälan till tävlingen är bindande och anmälningsavgifter återbetalas inte. Folksamns försäkring STARTKLAR kan tecknas som täcker återbetalning i vissa fall. Återbetalning ska ske av mellanskillnad för löpare som flyttats ned från elitklass till huvudklass p.g.a. ranking-gallring, se bokningsvillkor. Själva

utbetalningen administreras i samråd mellan NT och Ekonomichef men underlag hanteras delvis av Deltagarservice på plats.