TourOps Backoffice — Feature-Übersicht

> *Verwaltungsplattform für Reiseveranstalter — alle operativen, kaufmännischen und vertrieblichen Prozesse in einem System.*
> *Diese Übersicht beschreibt den aktuellen Funktionsumfang und wird laufend weiterentwickelt; einzelne Funktionen können sich ändern. Verbindlich ist die vertragliche Leistungsbeschreibung (Konditionen § 1).*

Inhaltsverzeichnis

1. Dashboard
2. CRM
3. Buchungen
4. Kontingente & Termine
5. Reiseverwaltung
6. Abwicklung
7. Buchhaltung
8. Reise-Kalkulation
9. Marketing
10. Helpdesk
11. Mediathek
12. Stammdaten
13. Berichte
14. Import & Export
15. Einstellungen
16. Automatisierungen
17. Integrationen
18. Sicherheit & Datenschutz
19. White-Label & Individualisierung

Dashboard

Zentraler Einstiegspunkt mit Echtzeit-Kennzahlen und Handlungsempfehlungen.

- **KPIs** — Buchungen, Umsatz und Kundenentwicklung auf einen Blick
- **Buchungsstatus** — Verteilung nach Status (Neu, Bestätigt, Storniert etc.)
- **Finanz-Übersicht** — Offene Rechnungen, ausstehende Zahlungen, Belegstatus
- **Vertriebspartner-Umsatz** — Grafische Auswertung nach Vertriebspartner *(ab Business)*
- **Warnhinweise** — Ablaufende Kontingente und fast ausgebuchte Termine
- **Helpdesk-Status** — Offene Tickets und aktuelle Bearbeitungslage
- **Aufgabenliste** — Persönliche To-dos und Schnellzugriff auf häufige Aktionen

---

CRM

Zentrale Verwaltung aller Geschäftsbeziehungen: Interessenten, Endkunden und Leistungsträger.

Direktkunden

Vollständige Kundenverwaltung mit allen buchungsrelevanten Informationen.

- Kundenprofile mit Kontaktdaten, Geburtsdatum und Nationalität
- Mehrere Adressen pro Kunde (Rechnungs- und Lieferadresse)
- Hinterlegte Zahlungsmethoden
- Vollständige Buchungshistorie pro Kunde

Leads & Vertriebspipeline *(ab Business)*

Interessenten vom ersten Kontakt bis zur Buchung begleiten — ohne Kontaktdaten doppelt zu pflegen.

- **Eingang** — Reiseanfragen und „Fragen zur Reise“ aus dem Shop werden automatisch zu Leads, dazu manuell erfasste und importierte; dieselbe E-Mail-Adresse erzeugt keinen zweiten Lead
- **Leads-Übersicht** — Kacheln zu Liste, Pipeline, Analyse, Kalender und Einstellungen, darunter die wichtigsten Kennzahlen
- **Pipeline** — Kanban-Board mit frei definierbaren Stufen; Karten per Drag & Drop verschieben, Telefonat, Notiz, Aufgabe oder Termin direkt von der Karte erfassen; wer einen Lead als verloren markiert, wählt einen Verlustgrund
- **Betreuer** — neue Leads automatisch reihum an die aktiven Mitarbeiter; wer den Kontakt in den letzten drei Monaten betreut hat, bekommt ihn wieder; Verlauf aller Zuständigkeiten
- **Aktivitäten & Kalender** — Telefonat, E-Mail, Termin, Notiz und Aufgabe; Termine nur in freien Zeiten innerhalb der Geschäftszeiten, belegte Zeiten sind gesperrt; Kalender je Mitarbeiter; Einladung mit Kalendereintrag (.ics) an den Lead, Änderungen und Absagen folgen automatisch; Kalendereintrag auch für den zuständigen Mitarbeiter
- **Lead-Profil** — Firma, Reise-Interesse, Lead-Quelle, Tags, Priorität und geschätzter Wert
- **Kunde anlegen** — mit der Kundenakte gleicher E-Mail verknüpfen oder neu anlegen; eine bestätigte Buchung setzt den Lead automatisch in die gewonnene Stufe
- **Pipeline-Analyse** — Kennzahlen, Funnel, Konversionsraten, Zeit pro Stufe, Verlustgründe, Monatsverlauf, Leads nach Quelle (mit Umsatz) und nach Betreuer, stehengebliebene Leads; Zeitraum und Betreuer für alle Karten, Stufen je Karte filterbar
- **Pipeline-Automatisierung** — lange nicht bewegte Leads nach einstellbarer Frist aus der Pipeline nehmen; Leads mit geplanter Aktivität bleiben
- **Benachrichtigungen** — neue Frage oder Anfrage über die Website (an Betreuer und Produktmanager der Reise), neuer Betreuer, geplanter Termin (mit Kalendereintrag) oder geplante Aufgabe, gelöschter Termin, per E-Mail und im Backoffice
- **Einwilligungen** — Bestätigung des Datenschutzhinweises und Erlaubnis zum Telefonkontakt mit Zeitpunkt und Herkunft
- **Lead-Formular im Shop** — im CMS unter Einstellungen → Funktionen im Shop ein- und ausschaltbar

Vertriebspartner *(Verwaltung ab Business; Portal & Provisionen als Add-on „Vertriebspartner-Portal“)*

Verwaltung externer Vertriebspartner inkl. Provisionsmodell und Kontingentsteuerung.

- Stammdaten mit Ansprechpartnern und Kontaktdaten
- Individuelle Provisionssätze pro Vertriebspartner
- Kontingent-Zuteilung pro Abreisetermin
- Eigener Portal-Zugang mit separatem Dashboard
- Vertriebspartner können eigenständig Buchungen anlegen, Kontingente prüfen und Rechnungen einsehen

Leistungsträger

Verwaltung aller Lieferanten (Hotels, Airlines, Transferanbieter, lokale Dienstleister).

- Stammdaten mit Ansprechpartnern und Kontaktinformationen
- Zuordnung zu Reisen und Leistungen

Buchungen

Durchgängiger Buchungsprozess — von der Anfrage über die Bestätigung bis zur Stornierung.

Reiseanfragen

Erfassung und Bearbeitung eingehender Kundenanfragen.

- Anfragen über die Website werden automatisch erfasst
- Status-Workflow: Neu, Bearbeitet, Beantwortet, Geschlossen
- Zuordnung zu einer konkreten Reise
- Jede Anfrage wird zusätzlich als Lead in der Vertriebspipeline geführt *(mit Leads & Vertriebspipeline, ab Business)*

Reservierungen

- Platz und Zimmer mit Frist befristet halten
- Angebot per Link an den Kunden senden, der es selbst zusagt

Buchungsverwaltung

Verwaltung aller Buchungen mit vollständigem Lifecycle.

- Online-Buchung über die integrierte Online-Buchungsplattform *(ab Professional)*
- Manuelle Buchung direkt im Backoffice
- Teilnehmer-Verwaltung mit Passdaten und Kontaktinformationen
- Gruppen- und Einzelleistungen pro Buchung
- Gutschein- und Coupon-Einlösung
- Buchungs-Lifecycle: Neu → Bestätigt → In Bearbeitung → Abgeschlossen / Storniert
- Änderungshistorie — alle Bearbeitungen nachvollziehbar dokumentiert
- Stornierung mit konfigurierbarer Storno-Staffel (prozentuale Berechnung nach Tagen vor Abreise)
- Automatischer Zahlungsplan mit Anzahlung und Restzahlung
- Online-Zahlung (z. B. per Kreditkarte) über den Zahlungsdienstleister (z. B. Stripe)
- Überweisung und SEPA-Lastschrift (Bankverbindung wird erfasst; Mandat und Einzug beim Veranstalter)
- Automatisches Mahnwesen bei überfälligen Zahlungen *(ab Business)*

Buchungsdokumente

Erzeugung und Versand aller buchungsrelevanten Dokumente.

- Buchungsbestätigung, Reise-Voucher, Rechnungen und Stornorechnungen als PDF
- Rail&Fly-Voucher für Bahnanreise *(Add-on Rail&Fly-Voucher)*
- Einzel- und Sammelversand per E-Mail
- Versand-Tracking pro Dokument

Kontingente & Termine

Steuerung von Kapazitäten, Abreiseterminen und Auslastung.

Kontingentliste

Übersicht aller Vertriebspartner-Kontingente — reservierte Plätze pro Vertriebspartner und Abreisetermin. *(ab Business)*

Abreisetermine

Verwaltung aller Abreisetermine mit zugehörigen Flugdaten und Zimmerkapazitäten.

- Datum, Status und Gesamtkapazität pro Termin

- Status-Workflow: Geplant, Bestätigt, Ausgebucht, Storniert
- Flugsegmente mit Airline, Flugnummer, Abflug- und Ankunftszeiten
- Mehrere Abflughäfen pro Termin
- Zimmer-Inventar pro Termin und Zimmertyp

Terminauslastung

Echtzeit-Übersicht über Belegung und Restkapazität.

- Belegung und Verfügbarkeit pro Abreisetermin
- Automatische Belegungsberechnung bei jeder Buchungsänderung
- Warnhinweise bei fast ausgebuchten Terminen

Reiseverwaltung

Erstellung und Pflege des gesamten Reiseprogramms — je nach Paket: Starter bis 10, Professional bis 15, Business bis 30 Reisen, Enterprise unbegrenzt (weitere Reisen als Add-on). Termine, Kontingente und Buchungen sind in jedem Paket unbegrenzt.

Reisen

Verwaltung aller Reiseprodukte mit sämtlichen Detailinformationen.

- Name, Beschreibung, Dauer (Tage/Nächte) und Bildmaterial
- Tagesweiser Reiseverlauf mit Beschreibung pro Tag — per Drag & Drop sortierbar
- Reise-Fakten: Kompaktdarstellung wichtiger Merkmale (z. B. Hotelkategorie, Verpflegung, Sprache, Gruppengröße)
- Zusatzleistungen pro Reise (z. B. Einzelzimmerzuschlag, Ausflüge, Transfers)
- Ergänzende Reiseinformationen (Einreisebestimmungen, Hinweise, Reisetipps)
- Buchungsmodus: Direkt buchbar oder auf Anfrage
- Status-Workflow: Entwurf → Veröffentlicht → Archiviert
- Aktionspreis: Originalpreis und Rabatt in Prozent rechnen den Ab-Preis; im Shop reine Anzeige, gebucht wird der Terminpreis
- Reiseprogramm und Reisesimulation: tagesweises Programm sowie Vorschau/Simulation einer Reise inkl. Kalkulation als PDF
- Bildergalerie mit Titelbild und Detailbildern
- Zuordnung zu Destinationen, Kontinenten und Reisearten

KI-Funktionen *(in allen Paketen: Reise prüfen, Reiseimport, KI-Bewertung, Texte & SEO; je nach Nutzung kann ein Limit gelten)*

Über den IONOS AI Model Hub (Rechenzentrum Berlin). Übertragen werden nur Inhalte der Reise, keine Kunden-, Teilnehmer- oder Buchungsdaten; vor der ersten Nutzung stimmt der Betrieb einmal zu. Kein Vorschlag wird ohne Klick übernommen.

- **Reise importieren** — über der Reiseliste oder unter Import → Datenimport: Word (.docx), PDF, Excel (.xlsx), .ods, .csv, .txt oder der Link zur Reiseseite. Übernimmt Reisename, Dauer, Ab-Preis, Kurzbeschreibung, Beschreibung, Reiseinformationen, Highlights, Reiseprogramm Tag für Tag sowie Meta-Titel und -Beschreibung im Wortlaut des Dokuments; legt die Reise als Entwurf an. Leistungen und Unterkünfte aus dem Dokument kommen als Aufgabe dazu. Nicht lesbar: gescannte PDFs ohne Text und Webseiten, die ihren Inhalt erst im Browser nachladen.
- **Reise prüfen** — Note von 0 bis 100 aus festen Prüfungen: Titelbild, Bildergalerie, Kurzbeschreibung, Beschreibung, Reiseinformationen, Reiseprogramm, Leistungen, Unterkünfte, buchbare Termine mit freien Plätzen im Kontingent, Terminvorrat und Suchmaschinen-Angaben. „Beheben“ öffnet den passenden Reiter.
- **KI-Bewertung** — im selben Dialog auf Wunsch: Gesamteindruck, bis zu sechs Hinweise (Verständlichkeit, Zielgruppe, fehlende Angaben, Suchbegriffe, Verkaufsargument) und Suchbegriffe; zählt nicht zur Note.

- **Texte optimieren** — an Reisename, Kurzbeschreibung, Beschreibung, Reiseinformationen und jeder Tagesbeschreibung: Vorschlag neben dem eigenen Text, übernehmen, anpassen, verwerfen oder neu holen.
- **SEO mit KI** — Meta-Titel, Meta-Beschreibung und Keywords in einem Schritt aus den Reisetexten.

GDS-Anbindung (z. B. Amadeus) *(individuell)*

Anbindung an ein GDS (z. B. Amadeus) nach den Anforderungen des Veranstalters — als Sonderleistung nach Aufwand.

- Live-Abfrage von Flügen, Hotels und Mietwagen aus dem GDS
- Lizenzen und Transaktionskosten des GDS-Anbieters trägt der Kunde

---

Abwicklung

Operative Durchführung bevorstehender Abreisen.

Abreisen

Übersicht und Koordination aller anstehenden Abreisetermine.

- Sammel-Dokumentenversand pro Abreisetermin
- Export als CSV oder PDF:
  - Hinflüge (Passagierliste Outbound)
  - Rückflüge (Passagierliste Inbound)
  - Transfer Deutschland
  - Zubringerflüge
  - Buseinteilung
  - Unterkunftsliste (Rooming-List)
  - Leistungsliste
  - Teilnehmerliste

Reiseunterlagen & Voucher

Erstellung und Versand aller Reisedokumente.

- Voucher und Reiseunterlagen pro Buchung erstellen
- Einzel- und Sammelversand per E-Mail, per Klick
- Automatischer Versand bei vollständiger Bezahlung und vor Abreise *(ab Business)*
- Dokumenten-Ausgabe-Tracking (Wer hat wann welches Dokument erhalten)

Buchhaltung

Kaufmännische Verwaltung: Rechnungswesen, Zahlungsverkehr und Belegmanagement.

Rechnungen

Vollständige Rechnungsverwaltung mit automatischer Erstellung.

- Automatische Rechnungserstellung bei neuer Buchung
- Manuelle Rechnungserstellung
- Fortlaufende Rechnungsnummern
- PDF-Rechnungen mit individuellem Layout
- E-Mail-Versand direkt aus dem System
- Stornorechnungen bei Buchungsstornierung

- Rechnungsversionen: Ändert sich eine Buchung, entsteht ein neues Dokument; das vorherige bleibt erhalten und wird als überholt gekennzeichnet
- Vorbereitung der Margenbesteuerung nach § 25 UStG: je Leistung werden Reisevorleistung oder Eigenleistung, Einkaufspreis, Ort der Leistung, Steuersatz und ein Nachweisvermerk erfasst

Zahlungsliste

Verwaltung und Freigabe von Sammel-Zahlungsaufträgen.

- Zahlungsaufträge erstellen und bündeln
- Genehmigungsworkflow mit Freigabe

Zahlungseingänge *(ab Business)*

Abgleich eingehender Zahlungen mit offenen Rechnungen.

- Kontoauszüge (CAMT.053) importieren
- Automatischer und manueller Abgleich mit offenen Posten

Zahlungsprotokolle *(ab Business)*

- Jeder Zahlungseingang und jeder Abgleich bleibt im Zahlungsprotokoll nachvollziehbar

> *Online-Zahlungen über den Zahlungsanbieter (z. B. Stripe) werden ab Paket **Professional** automatisch an der Buchung erfasst.*

Belege (Eingangsrechnungen)

Erfassung und Prüfung eingehender Lieferantenrechnungen.

- Rechnungen erfassen und archivieren
- Kostenstellen-Aufteilung
- Genehmigungsworkflow mit Freigabe
- Prüfprotokoll
- KI-Rechnungserkennung — automatische Datenübernahme aus Belegbildern *(Add-on KI-Rechnungserkennung)*

Provisionsabrechnungen *(Add-on Vertriebspartner-Portal)*

Automatische Abrechnung von Vertriebspartner-Provisionen.

- Provisionsberechnung auf Basis hinterlegter Sätze
- Abrechnungsdokument als PDF
- Auszahlungs-Tracking

Reise-Kalkulation

(ab Business)

Preisfindung und Kalkulation für Reiseprodukte. Im Menü unter *Reise → Produktkalkulation* mit den Reitern *Einfache Kalkulation* und *OTDS-Kalkulation*.

- Einfache Kalkulation: Kostenpositionen fest oder pro Passagier, Passagierbasis und Aufschlag; Kosten, Gewinn und Endpreis pro Passagier live beim Tippen; Reise optional, mit Reise Übernahme des Endpreises in den Ab-Preis; Duplizieren
- OTDS-Kalkulation: kalkulierter Preis folgt jedem Formularfeld, auch vor dem Speichern
- Kalkulationsprodukte mit Saisons und Verpflegungsarten
- Komponenten: Flug, Hotel, Transfer, Reiseleitung u. a.
- Preisregeln, Zuschläge und Rabatte

- Verfügbarkeitssteuerung pro Komponente
- Änderungsprotokoll für alle Kalkulationsschritte

Marketing

Werkzeuge für Katalogverwaltung, Gutscheine, Bewertungen und Kampagnenplanung.

Kataloge

Verwaltung von Reisekatalogen für die Bestellung per Post. Online-Blätterkatalog im Browser *(Add-on Online-Blätterkatalog)*.

Kataloganfragen

Bearbeitung eingehender Katalog-Bestellungen.

- Automatische Bestätigungs-E-Mail an den Besteller

Coupons & Gutscheine

Rabattaktionen und Geschenkgutscheine.

- Rabatt-Coupons (prozentual oder als Festbetrag)
- Gültigkeitszeitraum und Einlösungs-Tracking
- Geschenkgutscheine als PDF mit E-Mail-Versand

Bewertungen

Verwaltung von Kundenbewertungen pro Reise.

- Bewertungen erfassen, moderieren und freigeben
- Darstellung auf der Website

Mediaplanung *(ab Business)*

Planung und Steuerung von Werbekampagnen.

- Kampagnen mit Platzierungen (Print, Online, Social Media)
- Zuordnung zu Reisen
- Budget-Tracking und Genehmigungsworkflow

Newsletter

DSGVO-konforme Newsletter-Verwaltung.

- Abonnenten verwalten
- Double Opt-In mit E-Mail-Bestätigung
- An-/Abmeldung über die Website

Helpdesk

Integriertes Ticketsystem für Kundenanfragen und internen Support.

Tickets

- Tickets erstellen, zuweisen und bearbeiten
- Kommentar-Verlauf pro Ticket
- Automatische E-Mail-Benachrichtigung bei neuen Tickets und Antworten

- Kontaktformular-Nachrichten werden automatisch als Ticket erfasst

Konfiguration

- Frei definierbare Abteilungen, Kategorien, Prioritäten und Status
- Flexible Anpassung an eigene Support-Prozesse

Mediathek

Zentrale Verwaltung aller Bilder und Dateien.

- Upload, Galerie und Vorschau
- Zuordnung zu Reisen, Unterkünften und Leistungen
- Unterstützte Formate: Bilder, PDFs, Dokumente

Stammdaten

Zentrale Pflege aller Referenzdaten, die reise- und buchungsübergreifend verwendet werden.

Stammleistungen

Wiederverwendbarer Leistungskatalog für Reise-Zusatzleistungen.

- Optionsgruppen und Optionswerte (z. B. Verpflegungstyp, Transferart)
- Bildergalerie pro Leistung

Länder & Kontinente

Verwaltung von Ländern und Kontinenten als Grundlage für Destinationen.

Flughäfen

Flughafen-Datenbank mit IATA-Codes.

Destinationen

Reiseziele mit Zuordnung zu Land und Kontinent.

Klimatabelle

Klimadaten pro Destination — Temperatur und Niederschlag je Monat.

Reisetypen

Frei definierbare Reisearten (z. B. Rundreise, Kreuzfahrt, Städtereise, Gruppenreise, Wellness).

- Mehrere Reisearten pro Reise zuweisbar

Unterkünfte

Hotels und Unterkünfte mit allen buchungsrelevanten Details.

- Sternekategorie, Beschreibung und Bildergalerie
- Zimmertypen mit Kapazität (Doppelzimmer, Einzelzimmer, Suite etc.)
- Bildergalerie pro Zimmertyp

Stornopauschalen

Storno-Staffeln für automatische Stornogebührenberechnung.

- Staffeln nach Tagen vor Abreise (z. B. 30 Tage → 25 %, 14 Tage → 50 %)
- Zuordnung zu Reisen

Dokumente

Zentrale Dokumentenbibliothek für reiseübergreifende Unterlagen.

Medienkanäle & Outlets

Marketing-Kanäle (Print, Online, Social Media) und Medien-Outlets für die Mediaplanung.

Berichte

Vordefinierte Report-Typen für operative und strategische Auswertungen.

Bericht	Inhalt
Umsatz pro Abreisetermin	Umsatz je Termin
Monatsvergleich	Jahresvergleich (Vorjahr vs. aktuelles Jahr)
Mindestumsätze	Soll-/Ist-Vergleich pro Reise
Zielgebietsstatistik	Buchungen und Umsatz pro Destination
Vertriebspartnerstatistik	Buchungen und Umsatz je Vertriebspartner *(ab Business)*
Buchungseingang	Buchungsentwicklung im Zeitverlauf
Margensteuer-Report	Margen nach § 25 UStG je Zeitraum, als CSV

> ***Zielgebietsstatistik*** *und* ***Margensteuer-Report*** *sind in allen Paketen enthalten;* ***Vertriebspartnerstatistik*** *ab Paket* ***Business****. Umsatz, Monatsvergleich, Mindestumsätze und Buchungseingang sind in allen Paketen enthalten.*

Import & Export

Standardisierte Schnittstellen für den Datenaustausch mit externen Systemen.

Import

- **Reisen** — Reisedaten im Branchenstandard OTDS importieren
- **Kunden** und **Leistungsträger** — aus CSV nach Vorlage
- **OTDS-Kalkulation** — Kalkulationsdaten im OTDS-Format importieren *(ab Business)*
- **Zahlungseingänge** — Kontoauszug im Bankformat CAMT.053 *(ab Business)*
- **Leads** — Interessenten aus CSV, Excel oder vCard nach Vorlage; fehlerhafte und doppelte Einträge werden gemeldet *(ab Business)*

Export

- **Belege** — Eingangs- und Ausgangsbelege *(ab Business)*
- **Debitoren, Kreditoren und Zahlungen** *(ab Business)*
- **OTDS** — Reisedaten im Branchenstandard exportieren
- **Leads** — als CSV oder Excel, mit Betreuer, Aktivitäten und Einwilligungen *(ab Business)*
- **Abreise-Exporte** — 8 Listen pro Abreisetermin als CSV oder PDF:
  - Hinflüge (Passagierliste Outbound)
  - Rückflüge (Passagierliste Inbound)

    - Transfer Deutschland
    - Zubringerflüge
    - Buseinteilung
    - Unterkunftsliste (Rooming-List)
    - Leistungsliste
    - Teilnehmerliste
- **Provisionsabrechnungen** — als PDF pro Vertriebspartner *(Add-on Vertriebspartner-Portal)*

Einstellungen

Systemweite Konfiguration und Benutzerverwaltung.

Einrichtungsassistent

Führt einmalig durch die Grundeinrichtung: Firmendaten und Logo, rechtliche Angaben, E-Mail-Versand, Nummernkreise, Zahlungsziele, Vorlagen und Stammdaten.

- Übliche Vorgabewerte für Nummernkreise und Zahlungsziele sind vorbelegt
- Bis zum Abschluss führt jeder Weg im Backoffice in den Assistenten
- Danach erscheint er nicht mehr; alle Angaben bleiben unter „Einstellungen" änderbar

Benutzer

Je nach Paket: Starter bis 5, Professional bis 10, Business bis 20, Enterprise unbegrenzt (weitere Benutzer als Add-on).

Rollen & Berechtigungen

Feingranulare Zugriffskontrolle auf Bereichsebene.

- Individuelle Rollen definieren
- Pro Bereich festlegen: Ansehen, Erstellen, Bearbeiten, Löschen

Zwei-Faktor-Anmeldung

Zusätzlich zum Passwort ein zweiter Nachweis bei der Anmeldung — im Backoffice und im Vertriebspartner-Portal.

- Wahlweise **Authenticator-App** (Google Authenticator, 1Password, Aegis o. Ä.) oder **Code per E-Mail**; je Benutzer gilt eines
- Acht Wiederherstellungscodes für den Fall eines verlorenen Telefons
- Freiwillig je Benutzer: jeder richtet die App im eigenen Profil ein
- In der Benutzerliste auf einen Blick, wer abgesichert ist — samt Filter „ohne zweiten Faktor"
- Der E-Mail-Code lässt sich von der Benutzerverwaltung aus ein- und ausschalten, die App zurücksetzen

CMS-Bereich *(ab Professional)*

Ein eigener Bereich für die Website — „CMS" in der Seitenleiste öffnet ihn, mit eigener Navigation und „Zurück zum Backoffice".

- Übersicht: Shop-Status mit Adresse, offene Pflichtangaben (fehlt, Entwurf, Platzhalter), Seiten ohne Meta-Beschreibung, Entwürfe
- Prüfliste „Vor dem nächsten Veröffentlichen klären" — Pflicht vor Empfohlen, jeweils mit Link zur passenden Seite
- Schnellzugriff: Shop öffnen, Ankündigung, Frage und Seite anlegen
- Einstellungen als eigene Gruppe in der Seitenleiste (Funktionen im Shop samt Lead-Formular, Pflichtseiten, Tracking & Consent, Formularschutz), auf der Übersicht zusätzlich als Kacheln mit Suche
- Zahl der Einträge und Entwürfe in der Seitenleiste; „Aktiv" an der Ankündigung, solange sie im Shop steht

- Menüs für Kopf- und Fußbereich: Links auf Seiten, Reisen, Reiseziele, Reisearten, feste Shop-Seiten oder externe Adressen, mit Untermenü; das Hauptmenü gilt auch mobil
- Im Eintragsfenster übergeordneten Eintrag bzw. Spalte wählen (auch nachträglich) und festlegen, ob der Link im gleichen oder in einem neuen Tab öffnet
- Hauptmenü und Fußbereich vorbelegt mit den Einträgen der Shop-Vorlage (eingeschaltet, der Shop sieht aus wie bisher); „Auf Vorlage zurücksetzen" jederzeit
- Einträge als Baum per Drag & Drop oder Pfeiltasten anordnen, auch in ein Untermenü hinein und heraus; jede Änderung sofort gespeichert, Anlegen und Bearbeiten im Fenster
- Social-Media-Profile (Instagram, Facebook, YouTube) als Symbole im Fußbereich

CMS-Seiten *(ab Professional)*

Pflege eigener Inhaltsseiten (AGB, Impressum, Datenschutz, Über uns etc.).

- Rich-Text-Editor für formatierte Inhalte
- Seiten aus Bausteinen wie die Startseite (Text, FAQ, Newsletter, Vorteile …), per Drag & Drop sortiert und einzeln abschaltbar; zusätzliche Bausteine bei individuellen Design-Vorlagen
- Eigene URL je Seite, aus dem Titel vorgeschlagen und frei anpassbar (bis zu drei Ebenen); ungültige Zeichen, Adressen des Shops und doppelte Adressen werden beim Speichern abgelehnt; „Im Shop ansehen“ direkt aus dem Formular und der Liste
- Über uns, Impressum, Datenschutzerklärung und AGB werden mit Ihren Firmendaten vorbereitet und veröffentlicht; fehlende Angaben stehen als hervorgehobene Platzhalter im Text — Prüfung und Ergänzung liegen bei Ihnen

FAQ *(ab Professional)*

Häufig gestellte Fragen verwalten.

- Sortierbar und automatisch auf der Website dargestellt

Startseite *(ab Professional)*

Die Startseite des Shops aus Bausteinen zusammensetzen — Reihenfolge per Ziehen, jeder Baustein einzeln abschaltbar.

- Derselbe Editor wie bei den Seiten: alle Bausteine auf einer Seite, direkt bearbeiten, ein- und ausklappen, neue Bausteine im Dialog hinzufügen
- Kopfbereich mit Überschrift, Hintergrundbild, Text, Hinweis, Suchfeld und Kennzahlen direkt im Baustein pflegbar (einmal je Startseite)
- Zehn Bausteine: Kopfbereich, Empfohlene Reisen, Reiseziele, Reisearten, Bewertungen, Zahlen, Partner & Mitgliedschaften, Ihre Vorteile, Freier Textblock, Newsletter
- Inhalte je Baustein pflegbar (Überschrift, Text, Anzahl der Einträge, Filter nach Reiseart oder Reiseziel)
- Bei „Reiseziele" und „Reisearten" gezielt auswählen, welche Einträge die Startseite hervorhebt und in welcher Reihenfolge — ohne Auswahl zeigt der Shop die ersten nach Sortierung
- Ob ein Reiseziel oder eine Reiseart im Shop überhaupt erscheint (Suchfilter, Übersichtsseite), entscheidet der Schalter am Eintrag selbst in den Stammdaten

Team *(ab Professional)*

Die Team-Seite des Shops pflegen.

- Name, Position, Beschreibung, Foto, Sortierung
- Einzelne Einträge sichtbar oder verborgen

Ankündigung *(ab Professional)*

Ein Hinweisband über allen Seiten des Shops.

- Titel und formatierter Text
- Vier Ausprägungen: Information, Erfolg, Warnung, Achtung

- Anzeige bis zu einem wählbaren Datum, danach automatisch ausgeblendet

Funktionen im Shop *(ab Professional)*

Einzelne Shop-Funktionen ein- und ausschalten: Katalog bestellen, Katalog online durchblättern, Gutschein kaufen, Merkliste, Newsletter, FAQ und Team-Seite.

Zahlungsarten

Festlegen, welche Zahlungsarten im Shop zur Auswahl stehen: Überweisung, SEPA-Lastschrift und Online-Zahlung über den Zahlungsdienstleister.

- Anzahlungshöhe und Zahlungsziele als Vorgabe für neue Buchungen
- Je Buchung überschreibbar
- Bei SEPA-Lastschrift wird die Bankverbindung erfasst; SEPA-Mandat und Einzug verantwortet der Veranstalter (Konditionen § 10 Abs. 4)

E-Mail-Zugang

Zugangsdaten des eigenen Mailservers hinterlegen (Server, Port, Verschlüsselung, Absenderadresse und -name) und den Versand prüfen.

Aufbewahrung & Löschung

Regeln, wie lange personenbezogene Daten aufbewahrt werden, und automatische Anonymisierung nach Ablauf.

- Fristen je Datenkategorie; für buchhaltungsrelevante Kategorien lässt sich die gesetzliche Aufbewahrungsfrist (§ 147 AO, § 257 HGB) nicht unterschreiten
- Löschersuchen einzelner Personen aus der Kundenakte heraus umsetzen; buchhaltungspflichtige Daten bleiben unangetastet und werden erst nach Ablauf der Frist freigegeben
- Nachweis der Newsletter-Einwilligung getrennt aufbewahrt
- Protokoll jedes Löschlaufs

Website-Tracking *(ab Professional)*

Eigene Analyse- und Marketing-Werkzeuge in den Shop einbinden (z. B. Google Analytics, Tag Manager, Meta Pixel), gesteuert über die Einwilligung des Besuchers.

Formularschutz (reCAPTCHA) *(ab Professional)*

Schutz der öffentlichen Formulare vor automatisierten Einträgen — mit **Ihrem eigenen** Schlüsselpaar für Ihre Domain.

- Gilt für Kontaktformular, Newsletter, Bewertungen, Reiseanfrage, Fragen zur Reise, Katalogbestellung, Gutscheinkauf sowie Registrierung und Anmeldung im Kundenkonto
- Empfindlichkeit einstellbar (Google-Bewertung 0,0 bis 1,0)
- Der geheime Schlüssel bleibt auf dem Server: verschlüsselt gespeichert, nie ausgeliefert
- Änderungen wirken sofort, ohne Veröffentlichung der Website

Systemstatus

Zeigt, was für den laufenden Betrieb noch fehlt — Nummernkreise und Währung, E-Mail- und PDF-Vorlagen, E-Mail-Zugang, Firmendaten sowie die Stammdaten (Länder, Flughäfen, Kontinente, Reisetypen, Leistungsarten, Stornopauschalen).

Mein Paket

Übersicht des gebuchten Pakets: enthaltene Funktionsbereiche, zusätzlich gebuchte Pakete sowie die Obergrenzen (Benutzer, Reisen, PDF-Vorlagen) mit der jeweils genutzten und freien Menge.

E-Mail-Vorlagen

In jedem Paket unbegrenzt — Vorlagen pro Anlass (Buchungsbestätigung, Mahnung, Voucher etc.).

- Platzhalter-System (Kundenname, Buchungsnummer, Reisename u. a.)
- Vorlagen einzeln aktivier-/deaktivierbar

PDF-Vorlagen

Je nach Paket: Starter 10, Professional 20, Business 50, Enterprise unbegrenzt — für Rechnungen, Buchungsbestätigungen, Voucher u. a., weitere als Add-on.

- Platzhalter-System analog zu E-Mail-Vorlagen

Firmenkonfiguration

Zentrale Einstellungen: Firmenname, Logo, E-Mail-Absender, Footer etc. Der Versand ausgehender E-Mails erfolgt über den **eigenen SMTP-/Mailserver des Kunden** (siehe Konditionen § 7).

Geplante Aufgaben *(ab Business)*

Übersicht und Konfiguration aller automatisierten Aufgaben.

- Pro Veranstalter aktivier-/deaktivierbar

Aktivitätsprotokoll

Lückenlose Änderungshistorie: Wer hat wann welche Aktion ausgeführt.

Automatisierungen

Regelmäßig und ereignisgesteuert ausgeführte Prozesse — ohne manuellen Eingriff. Zeitgesteuerte Aufgaben (Cronjobs) ab Paket **Business**; ereignisgesteuerte wie Rechnungserstellung und Belegungsberechnung in allen Paketen.

Zahlungserinnerungen & Mahnwesen *(ab Business)*

- Automatischer Versand bei überfälligen Rechnungen
- Konfigurierbare Mahnstufen und Fristen
- Tägliche Prüfung aller offenen Posten

Reiseunterlagen & Voucher *(ab Business)*

- Automatische Erstellung und Versand von Reiseunterlagen vor Abreise
- Voucher-Versand bei vollständiger Bezahlung

Zahlungssynchronisation *(ab Business)*

- Importierte Zahlungseingänge (CAMT.053) werden automatisch mit offenen Posten abgeglichen

Belegungsberechnung

- Echtzeit-Aktualisierung der Auslastung bei jeder Buchungsänderung
- Automatische Statusänderung: Verfügbar → Begrenzt → Ausgebucht
- Synchronisation mit der Online-Buchungsplattform

Rechnungserstellung

- Automatische Rechnung bei neuer Buchung
- Automatische Provisionsberechnung bei Vertriebspartner-Buchungen *(Add-on Vertriebspartner-Portal)*

E-Mail-Benachrichtigungen

- Neue Helpdesk-Tickets und Kommentare
- Buchungsbestätigungen
- Newsletter-Bestätigungen (Double Opt-In)
- Katalog-Bestellbestätigungen
- Leads: Frage oder Anfrage über die Website, neuer Betreuer, geplanter Termin oder geplante Aufgabe *(ab Business)*

Monitoring *(ab Business)*

- Alle automatisierten Aufgaben zentral einsehen
- Status-Monitoring und Fehlerprotokoll pro Aufgabe
- Pro Veranstalter aktivier-/deaktivierbar

Integrationen

Anbindung externer Systeme und Dienste.

System	Funktion
Zahlungsdienstleister (z. B. Stripe)	Online-Zahlungen (z. B. per Kreditkarte)
GDS (z. B. Amadeus)	Live-Flugsuche, Hotelsuche, Mietwagen *(individuelle GDS-Anbindung)*
Rail&Fly	Bahnanreise-Voucher als Zubringerleistung *(Add-on Rail&Fly-Voucher)*
OTDS	Reisedaten-Austausch im Branchenstandard
KI-Rechnungserkennung	Automatische Datenübernahme aus Lieferantenrechnungen *(Add-on KI-Rechnungserkennung)*

Sicherheit & Datenschutz

Umfassende Sicherheitsarchitektur auf Plattform-, Daten- und Zugriffsebene.

- **Datentrennung** — Eigene Datenbank pro Kunde, vollständige Datenisolation
- **Rollenbasierte Zugriffskontrolle** — Jeder Benutzer sieht und bearbeitet nur freigegebene Bereiche
- **Zahlungssicherheit** — Verschlüsselte Online-Zahlungen über den Zahlungsdienstleister (z. B. Stripe, PCI-DSS-konform)
- **Authentifizierung** — Passwort-Login und passwortloser Zugang per Einmal-Link (Magic-Link)
- **Zwei-Faktor-Anmeldung** — zweiter Nachweis per Authenticator-App oder E-Mail-Code, je Benutzer, mit Wiederherstellungscodes; gilt für Backoffice und Vertriebspartner-Portal
- **Aktivitätsprotokoll** — Alle Änderungen lückenlos und nachvollziehbar dokumentiert
- **Spam-Schutz** — reCAPTCHA v3 auf allen öffentlichen Formularen, mit eigenem Schlüsselpaar je Mandant
- **DSGVO-Konformität** — Double Opt-In für Newsletter, Einwilligungsverwaltung, Datenverarbeitung auf Servern in Deutschland/EU
- **Aufbewahrung & Löschung** — Fristen je Datenkategorie, automatische Anonymisierung nach Ablauf, Löschprotokoll; gesetzliche Aufbewahrungspflichten gehen vor
- **Löschung einzelner Personen** — Umsetzung des Löschanspruchs nach Art. 17 DSGVO direkt aus der Kundenakte
- **Datensicherung** — Regelmäßige Sicherung der Mandanten-Datenbank
- **API-Sicherheit** — Token-basierte Authentifizierung für alle Schnittstellen

---

White-Label & Individualisierung

Jeder Kunde betreibt eine eigenständige Instanz mit individuellem Erscheinungsbild.

- Ab Paket Professional: eine Domain inklusive (weitere Domains als Add-on)
- Dezenter „Powered by TourOps“-Hinweis im Footer; Entfernung als Add-on (echtes White-Label)
- Individuelle Firmenfarben, Logo und Favicon
- Vollständig getrennte Datenhaltung (eigene Datenbank pro Kunde)
- Unabhängige Konfiguration (E-Mail-Vorlagen, PDF-Layouts, CMS-Inhalte)

TourOps — Die komplette Softwarelösung für moderne Reiseveranstalter

Aburok Softwareentwicklung — Version 2.3 — Stand: 25. September 2026 — Irrtümer und Änderungen vorbehalten.