

EVENTIM.Inhouse

KARTENVERKAUF

Anwendungsdokumentation

Januar 2021

© CTS EVENTIM Solutions GmbH, Bremen

Inhalt

1	EINFÜHRUNG	7
2	DER TICKETVERKAUF	8
2.1	Barverkauf	8
2.1.1	Über Enter-Enter-Enter zum verkauften Ticket	8
2.1.2	EVENTIM.Inhouse-Schnellbuchung	10
2.1.3	Der Barverkauf über die Platzbuchung	14
2.2	Stornierung bezahlter Tickets	22
2.3	Reservierungen	25
2.3.1	Reservierungsauftrag ohne Kundennummer anlegen	26
2.3.2	Reservierungsauftrag mit Kundennummer anlegen	27
2.3.3	Aufträge suchen	30
2.3.4	Reservierungen auflösen	34
2.4	Telefonische Reservierungen	34
2.4.1	Arbeitsprofil Telefonische Reservierung	34
2.4.2	Telefonische Verkäufe und TicketDirect kombinieren	35
2.5	Gutscheinverkauf	35
2.5.1	Gutscheine verkaufen	35
2.5.2	Gutscheine einem Auftrag hinzufügen	37
2.5.3	Mit Gutschein bezahlen	37
2.5.4	Bezahlte Gutscheinaufträge stornieren	41
2.6	Artikelverkauf	43
2.6.1	Artikel verkaufen	43
2.6.2	Artikel einem Auftrag hinzufügen	44
2.6.3	Bezahlten Artikel stornieren	45
2.7	Lieferscheinverkauf	45
2.7.1	Lieferscheine verkaufen	45
2.7.2	Lieferscheinaufträge bearbeiten	47
2.7.3	Lieferscheine freigeben	50
2.8	Kontingentverkauf	52
2.8.1	Tickets aus einem Kontingent verkaufen	52
2.8.2	Tickets aus einem Stehplatz-/Timeslot-Kontingent verkaufen	53
3	WEITERFÜHRENDE PROZESSE IM KARTENVERKAUF	56
3.1	Kontingentverwaltung	56
3.1.1	Kontingente erstellen	56

3.1.2	Stehplatz-/Timeslot-Kontingente anlegen	57
3.1.3	Kontingente weiterbearbeiten	59
3.1.4	Kontingente auflösen	60
3.1.5	Einzelne Plätze in einem Kontingent auflösen	61
3.1.6	Musterkontingente in Veranstaltungen einspielen	61
3.2	Ersatzkarten ausgeben	64
3.3	Gutscheine nachdrucken	66
3.4	Gutscheine entwerten	67
3.5	Veranstaltungsauslastung einsehen	68
3.6	Preise pro Verkaufsart und Platzgruppe einsehen	68
3.7	Auftragsbestätigungen und Tickets versenden	69
3.7.1	Auftragsbestätigungen per E-Mail versenden	69
3.7.2	Auftragsbestätigungen drucken	70
3.7.3	Ticketdruck und -versand	71
3.7.4	Versandliste drucken	73
3.8	Schnellabrechnung/Tagesabrechnung durchführen	73
3.9	Verschiedene Gutscheininformationen einsehen	75
3.9.1	Gutschein-ID über die Gutscheininformation herausfinden	76
3.9.2	Gutschein-Ausgabeübersicht erstellen	77
3.9.3	Gutscheinsalden	77
3.10	Abrechnung	78
3.10.1	Fibu-Aufbereitung durchführen	79
3.10.2	Fibu-Übergabe durchführen	79
3.10.3	Buchhaltungskonten-Statistik erstellen	80
3.10.4	Rechnungen erstellen	80
3.10.5	Zahlungseingang für Rechnungen erfassen	81
3.10.6	Rechnungsinformation	82
3.11	Lastschriftdatei erzeugen (SEPA)	82
3.12	Überweisungen verarbeiten	83
3.12.1	Suchmuster für die Analyse des Verwendungszwecks anlegen	83
3.12.2	Aufbau des Verwendungszwecks bestimmen	84
3.12.3	Verarbeitungseinstellungen definieren	85
3.13	Kundenguthaben	87
3.13.1	Kundenguthaben einsehen	87
3.13.2	Saldenliste – Kundenguthaben	87
3.13.3	Kundenguthaben auszahlen	88
3.13.4	Kundenguthaben umbuchen	89

4	VOREINSTELLUNGEN (BACKEND)	90
4.1	Layouts bereitstellen	90
4.2	Kassiererprofile bearbeiten	91
4.3	Arbeitsprofile freischalten	92
4.4	Benutzerprofile anpassen	93
5	INDEX	95
6	KONTAKT	98

1 EINFÜHRUNG

Erstes Enter – der Platz befindet sich im Warenkorb, zweites Enter – der Platz wird bezahlt, drittes Enter – das Ticket wird gedruckt. Schön wär's? Mit EVENTIM.Inhouse ist genau dies möglich! Denn der Kartenverkauf am Point of Sale darf genau eines nicht sein – kompliziert.

Ob Sie nun schon erfahrener INHOUSE-Anwender*in sind, oder sich erst seit kurzem mit dem System vertraut gemacht haben, mit dieser Dokumentation haben Sie Zugriff auf die wichtigsten Prozesse im INHOUSE-Kartenverkauf für Ihre tägliche Arbeit an der Kasse, in der Administration oder in der Buchhaltung.

Wie ging das nochmal mit dem Enter-Enter-Enter und dem fertigen Ticket? Ungeduldige dürfen gerne schon einmal in Kapitel 2.1.1 einsteigen.

Das Kapitel 2 beschäftigt sich ausschließlich mit den unterschiedlichen Vorgängen innerhalb des Verkaufsprozesses am Point of Sale. Hier werden Fragen geklärt wie „Wie verkaufe ich ein Ticket?“, „Wie reserviere ich einen oder mehrere Plätze?“, „Wie finde ich einen Auftrag wieder?“, „Was muss ich tun, um einen Auftrag zu stornieren?“ etc. Der Barverkauf dient hierbei als Ausgangsbasis für alle weiteren Verkaufsvarianten, die mit den verschiedenen Kartenverkauf-Arbeitsprofilen in EVENTIM.Inhouse möglich sind.

Es gibt verschiedene Prozesse im Kartenverkauf, die nicht zwingend für den Verkauf an der Tages- oder Abendkasse notwendig sind, aber auch nicht unbedingt nur in den Backoffice-Bereich gehören. In Kapitel 3 werden daher Prozesse dargestellt, die sowohl für den Kartenverkauf an der Tages- und Abendkasse relevant sind als auch für weiterführende Vorgänge wie die Auswertung, Abrechnung und Aufbereitung von Daten für die angeschlossene Finanzbuchhaltung.

Kapitel 4 geht kurz auf die wichtigsten Voreinstellungen in der INHOUSE-Systemverwaltung und im Layouteditor ein, die notwendig sind, damit Sie bestimmte Arbeitsprofile, Druckdokumente etc. im Verkaufsvorgang auswählen bzw. nutzen können.

Wenn Sie beim Lesen jedoch auf Themengebiete stoßen, zu denen Sie mehr Informationen wünschen, dann sprechen Sie uns gerne an. Ihr Feedback ist uns wichtig.

2 DER TICKETVERKAUF

Neben Tickets können im Programm *Ticketverkauf* auch Gutscheine und Artikel verkauft werden. Ein Kartenverkauf-Auftrag kann demnach aus Tickets, Gutscheinen und Artikeln bestehen.

Der Kartenverkauf über einen angeschlossenen INHOUSE-Webshop ist nicht Bestandteil dieser Dokumentation. Wenn Sie Informationen zum Verkauf und zu den verschiedenen Einstellungen im INHOUSE-Webshop wünschen, ziehen Sie gerne unsere Webshop-Dokumentation¹ zurate.

2.1 Barverkauf

Der Verkaufsprozess im Arbeitsprofil *Barverkauf* dient exemplarisch als Ausgangsbasis für diese Dokumentation.

Die in den folgenden Kapiteln beschriebenen Prozesse lassen sich in ähnlicher Weise auch für andere Arbeitsprofile (z. B. den Lieferschein- oder Kontingentverkauf) durchführen.

2.1.1 Über Enter-Enter-Enter zum verkauften Ticket

Mit EVENTIM.Inhouse können Sie in nur drei Schritten ein Ticket buchen, indem Sie dreimal nacheinander die [Enter]-Taste auf Ihrer Tastatur betätigen.

Öffnen Sie den INHOUSE-Kartenverkauf, klicken Sie auf das Menü *Platzbuchung* und wählen Sie den Menüpunkt *Ticketverkauf* aus.² Das System öffnet die nächstmöglich verkaufbare Veranstaltung auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*.

Klicken Sie im Sitzplan auf die gewünschten Plätze.

Plgr	Frei	EUR
a (a)	540	74,00
b (b)	363	60,00
c (c)	454	45,00
d (d)	328	39,00
e (e)	133	30,00
f (f)	65	21,00
g (g)	14	16,00
h (h)	1	11,00

Platzinformation
Status Gesamt verfügbar
Plgrp.
Block

Auftrag
Kunde

¹ Die Dokumentation ist verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

² Für eine vereinfachte Darstellung wird im Folgenden für Pfadangaben im System die Schreibweise **Modulname / Menü / Menüpunkt** / ggf. *Untermenü* im Programm / ggf. *Untermenüpunkt* im Programm verwendet.

Drücken Sie die [Enter]-Taste auf Ihrer Tastatur. Das System wechselt auf die Ebene *Barverkauf: Bezahlen*. In der Liste der *Zahlungsarten* finden Sie den Eintrag *Bar (-Zahlung)*³ vorausgewählt (blau hinterlegte Zeile).

Drücken Sie die [Enter]-Taste. Das System übernimmt den Zahlungsbetrag automatisch in die Liste *Übernommene Zahlungen*.

Barverkauf: Bezahlen

Veranst.-Suche Auftrag 4448 Plätze 1 Betrag 74,00 EUR Kunde

F 2040 Fr 08.03.2030 19:30 1.898 Der eingebilddete Kranke Saalplan DE/EN

reservieren bezahlen
Sitzplan ändern drucken

Bezahlen:
Markieren Sie eine Zahlungsart und wählen Sie die Schaltfläche 'Betrag übernehmen'

Zahlungsarten

- Barzahlung
- IPG Kreditkarte OLMA
- IPG Kreditkarte OL
- IPG Lastschrift OLMA
- IPG Lastschrift OL
- davinci Terminal
- Ogone direkt query
- Amex OL
- BASF Sonderabzüge
- Diners OL

bereits bezahlt 74,00 EUR

Zahlung stornieren:
Markieren Sie eine Zeile und wählen Sie die Schaltfläche 'Zahlung stornieren'

Zahlung ergänzen:
Markieren Sie eine Zeile und wählen Sie die Schaltfläche 'Ergänzungen erfassen'

Übernommene Zahlungen

Barzahlung	74,00 EUR
------------	-----------

Betrag übernehmen
Zahlung stornieren
Ergänzungen erfassen ...
Marketingcodes

Drücken Sie die [Enter]-Taste. Dadurch wird der Kartendruck auf dem hinterlegten Drucker ausgelöst und das System wechselt zurück auf die Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*. Die soeben gebuchten Plätze werden jetzt Grau (verkauft) angezeigt.

Barverkauf: Buchen im Sitzplan

Veranst.-Suche Auftrag 0 Plätze 0 Betrag 0,00 Kunde

F 2040 Fr 08.03.2030 19:30 1.898 Der eingebilddete Kranke Saalplan DE/EN

reservieren bezahlen
Sitzplan ändern drucken

Stage links
stage left

R4 R3 R2 R1

R1 R2

Bühne
Stage

Rollstuhlplätze
wheelchair seats

R5 R6 R7 R8 R9 R10 R11

R2 R3 R4 R5 R6 R7 R8 R9 R10 R11

Normal

Plgr	Frei	EUR
a (a)	540	74,00
b (b)	363	60,00
c (c)	454	45,00
d (d)	328	39,00
e (e)	133	30,00
f (f)	65	21,00
g (g)	14	16,00
h (h)	1	11,00

Platzinformation

Status: Verkauf

Plgr. a
Block Parkett Links A

Reihe 4 Platz 19
Auftrag 4448
Kunde

Preis 74,00 EUR
Vkart Normal

Sie können den nächsten Auftrag erfassen.

³ Die Namen für die einzelnen Zahlungsarten können unter **Systemverwaltung / Stammdaten / Zahlungsarten bearbeiten** individuell vergeben werden.

2.1.2 EVENTIM.Inhouse-Schnellbuchung

→ **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf

Das System öffnet die nächstmöglich verkaufbare Veranstaltung auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*.

Klicken Sie auf das Icon *Schnellbuchung* in der Toolbar.



Das System wechselt auf die Ebene *Barverkauf: Schnellbuchung*.

Die INHOUSE-Schnellbuchung kann auch auf touchscreenfähigen Geräten genutzt werden.

Hinweis

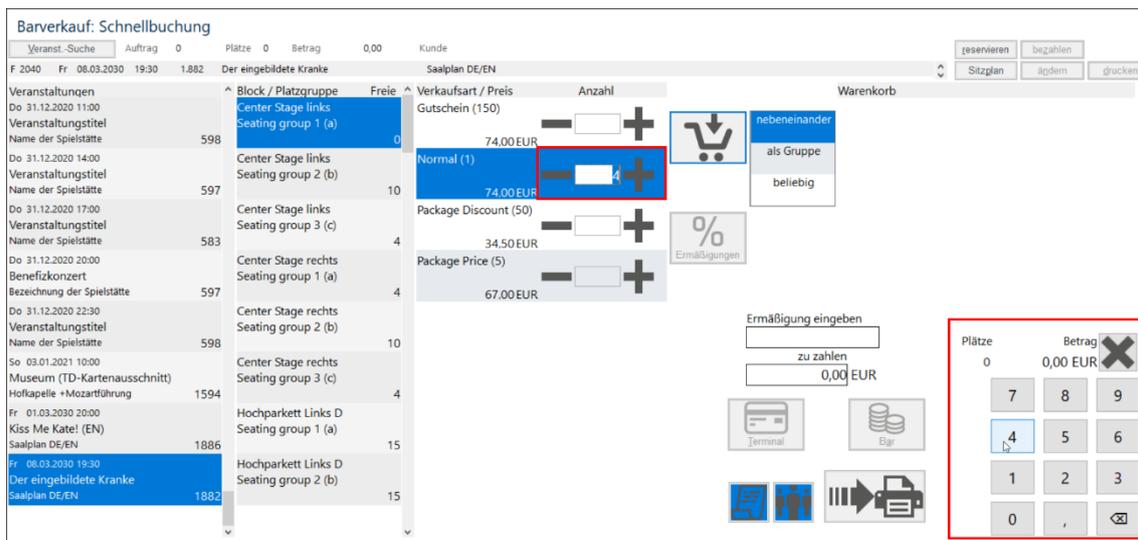
Für eine optimale Darstellung empfehlen wir eine Full-HD-Auflösung und eine Bildschirmgröße von mindestens 15 Zoll.

Im Schnellbuchungsfenster sehen Sie alle verfügbaren Veranstaltungen, Blöcke, Platzgruppen, Verkaufsarten und Preise auf einen Blick aufgelistet.

Tippen bzw. klicken Sie in der Spalte *Veranstaltungen* auf die gewünschte Veranstaltung. In den Spalten *Block/Verkaufsart* und *Verkaufsart/Preis* werden nun die für die Veranstaltung verfügbaren Verkaufsarten pro Block sowie Preise pro Verkaufsart angezeigt.

Wählen Sie aus der Spalte *Block/Platzgruppe* den Wunschblock und -platzgruppe aus.

In der Spalte *Verkaufsart/Preis* werden entsprechend nur die verfügbaren Verkaufsarten mit jeweiligem Preis angezeigt. Tippen oder klicken Sie auf den Plus-Button, um die gewünschte Anzahl Karten in der jeweiligen Verkaufsart zu definieren. Über den Minus-Button können Sie die Auswahl wieder reduzieren. Alternativ können Sie auch den Nummernblock rechts unten im Fenster für die Eingabe der gewünschten Kartenanzahl nutzen. Hier können Sie den Return-Button für Korrektur einer Eingabe verwenden.



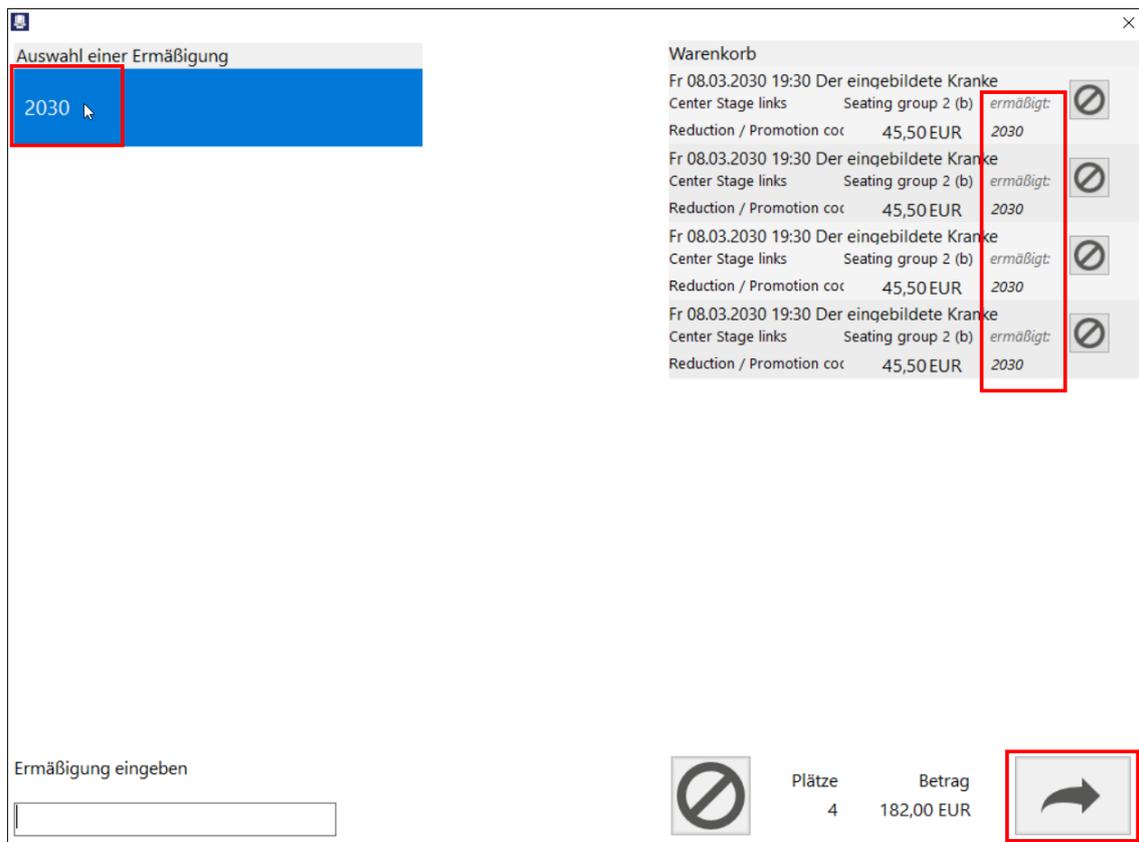
Sobald eine Karte ausgewählt wurde, ist der Einkaufswagen-Button aktiv.

Bevor Sie die Kartenauswahl bestätigen, können Sie im Falle mehrerer Karten festlegen, ob diese *nebeneinander*, *als Gruppe* oder in *beliebiger* Anordnung gebucht werden sollen.

Klicken/tippen Sie anschließend auf den Einkaufswagen-Button, um die Auswahl zu bestätigen und die Karten in den Warenkorb zu legen.

Mit diesem Schritt wird der Button *Ermäßigungen* freigegeben. Wenn Sie daraufklicken, öffnet sich das Fenster *Auswahl einer Ermäßigung*, in welchem Sie eine mit der Veranstaltung verknüpfte Ermäßigung⁴ auswählen und den gewünschten Plätzen im Warenkorb zuweisen können. Die ermäßigten Plätze erhalten eine entsprechende Kennzeichnung *ermäßigt*. Die Ermäßigung am jeweiligen Platz lässt sich per Klick auf den Verbotstaste daneben bequem rückgängig machen. Der größere Verbotstaste rechts unten im Fenster macht alle Ermäßigungen in nur einem Schritt rückgängig, wenn dies gewünscht ist. Klicken Sie auf den Pfeil-Button rechts unten im Fenster, um die Auswahl zu bestätigen und zurück in das Schnellbuchungsfenster zu gelangen.

⁴ Damit Ermäßigungsoptionen zur Verfügung stehen, müssen diese vorab in der **Systemverwaltung** unter *Stammdaten / Ermäßigungsaktionen bearbeiten* konfiguriert werden. Anschließend muss für die in der jeweiligen Ermäßigung hinterlegten Verkaufsart entsprechend ein Datensatz im Preisgefüge der gewünschten Veranstaltung(en) angelegt werden (**Kartenverkauf Basis** / Verkaufsstammdaten / Preise / Preisgefüge bearbeiten [/ Extras / Viele kopieren...]). Damit die Ermäßigung im Fenster *Auswahl einer Ermäßigung* zur Verfügung stehen, müssen die dazugehörigen Verkaufsarten entsprechend den gewünschten Veranstaltungen zugewiesen sein.



Mit der Ablage der Karten in den Warenkorb wird systemseitig ein Auftrag erfasst – die Auftragsnummer erscheint nun zusammen mit der Anzahl Plätze sowie dem Zahlungsbetrag in der Auftragszeile. Der Warenkorb wird entsprechend rechts außen angezeigt.

Der Zahlungsbetrag wird im Feld *zu zahlen* ausgewiesen. Je nachdem, welche Zahlungsarten⁵ in Ihrem System hinterlegt und dem entsprechenden Kassiererprofil⁶ zugeordnet sind, stehen in der Schnellbuchung die beiden Zahlungsoptionen *Terminal* (EC- bzw. Kreditkarte) oder *Barzahlung* als Buttons zur Verfügung.

⁵ Zahlungsarten können unter **Systemverwaltung** / *Stammdaten* / *Zahlungsarten bearbeiten* angelegt bzw. bearbeitet werden.

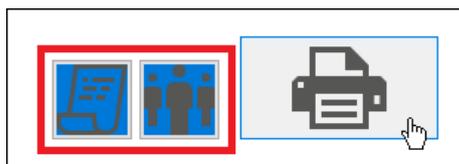
⁶ Unter **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofil KV bearbeiten* auf der Karteikarte *Zahlarten* können die Zahlungsarten dem gewünschten Kassiererprofil zugewiesen werden.

The screenshot shows a ticket sales interface. On the left, there is a list of items with columns for 'Verkaufsart / Preis' and 'Anzahl'. The items are: 'Gutschein (150)' for 60,00 EUR, 'Normal (1)' for 60,00 EUR, 'Package Discount (50)' for 28,00 EUR, and 'Package Price (5)' for 54,00 EUR. A shopping cart icon is visible. To the right, a 'Warenkorb' (Cart) summary shows: 'Fr 08.03.2030 19:30 Der eingebildete Kranke', 'Center Stage links', 'Seating group 2 (b', and 'Reduction / Promotion code 45,50 EUR' with a quantity of 4. Below this, there are buttons for 'nebeneinander', 'als Gruppe', and 'beliebig'. A section titled 'Ermäßigungen' (Discounts) has a percentage icon and the text 'Ermäßigungen'. In the center, a 'zu zahlen' (to pay) field shows '182,00 EUR'. Below this are buttons for 'Terminal' and 'Bar'. At the bottom, there are icons for a receipt, a group of people, and a printer. On the right, a numeric keypad is shown with 'Plätze' (Seats) 4 and 'Betrag' (Amount) 182,00 EUR.

Klicken/tippen Sie auf den gewünschten Zahlungsartbutton. Das System übernimmt die Zahlung in den Auftrag und gibt den Drucker-Button frei.

Hinweis

Sie haben vor dem Ticketdruck die Möglichkeit zu entscheiden, ob eine *Quittung*⁷ mit ausgegeben oder eine *Gruppenkarte*⁸ statt mehrerer Einzelkarten generiert werden soll. Der Button für die Quittung bzw. für die Gruppenkarte wird nach der Auswahl Blau hinterlegt (= aktiv) angezeigt.



Klicken/tippen Sie auf den Drucker-Button, um den Kartendruck zu starten und somit den Auftrag abzuschließen.

Nach Abschluss des Auftrags, wechselt das System zurück auf die Ebene *Barverkauf: Schnellbuchung*. Sie können den nächsten Auftrag erfassen.

⁷ Voraussetzung für die Nutzung des Quittungsdrucks ist die Hinterlegung eines entsprechenden Quittungslayouts *QUI* im INHOUSE-Layouteditor (siehe auch Kapitel 4.1).

⁸ Eine detaillierte Beschreibung zur Anlage und den Gebrauch von Gruppenkarten finden Sie in der Update-Dokumentation 10.0, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

Hinweis

Sie haben auch im Arbeitsprofil *Kontingentverkauf (Kartenverkauf / Platzbuchung / Ticketverkauf / Arbeitsprofil)* die Möglichkeit, auf die Schnellbuchung zuzugreifen, um Kontingente in den einzelnen Veranstaltungen noch einfacher wiederzufinden und entsprechend Tickets auszugeben. Die Spalte *Block/Platzgruppe* zeigt dann alle für die Veranstaltung verfügbaren Kontingentplätze an.

Je nach Einrichtung im Kassiererprofil zeigt die Liste zusätzlich die freien Plätze an. Ist im Programm *Kassiererprofile KV bearbeiten* auf der Karteikarte *Kontingenttypen* der Typ *Freie Plätze* zugewiesen, so darf der Kassierer auch freie Plätze verkaufen (**Systemverwaltung** / Berechtigungen). Wenn eine Kontingent-Verkaufsart verfügbar ist, so ist diese vorselektiert, andernfalls wird – je nach Konfiguration – die aktuelle Verkaufsart des Kassierers angezeigt.

2.1.3 Der Barverkauf über die Platzbuchung

→ **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf

Das System öffnet die nächstmöglich verkaufbare Veranstaltung auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*. Da diese Ebene die Ausgangsbasis für alle nachfolgenden Optionen ist, wird die Pfadangabe in den nachfolgenden Kapiteln nicht wiederholt.

2.1.3.1 Veranstaltungen suchen

Über dem Saalplan befindet sich eine Zeile mit den Daten zur aktuellen Veranstaltung.

Barverkauf: Buchen im Sitzplan							
Veranst.-Suche	Auftrag	0	Plätze	0	Betrag	0,00	Kunde
F 2078	Fr 19.03.2021	19:30	1.898	Nora			Saalplan DE/EN

Klicken Sie auf diese Zeile. Das System öffnet die Liste der zur Verfügung stehenden Veranstaltungen.

Klicken Sie auf die Zeile der gewünschten Veranstaltung, um diese auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan* zu öffnen.

Um die Liste der Veranstaltungen auf bestimmte Veranstaltungen oder Produktionen einzuschränken, klicken Sie auf den Button *Veranst.-Suche*. Das System öffnet das Fenster *Suchkriterien für Veranstaltungen*. Hier können Sie für die Veranstaltungssuche bestimmte Filterkriterien wie Produktion, Spielstätte, Datum, Wochentage etc. eintragen bzw. auswählen. Es ist auch möglich, über **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Veranstaltungen* / *Suchmuster für Veranstaltungen* individuelle Suchmuster für die Veranstaltungssuche zu hinterlegen bzw. zu bearbeiten. Diese stehen dann im Kartenverkauf im Fenster *Suchkriterien für Veranstaltungen* rechts zur Auswahl zur Verfügung.

Barverkauf: Buchen im Sitzplan

Veranst. Suche Auftrag: 0 Plätze: 0 Betrag: 0,00 Kunde:

Suchkriterien für Veranstaltungen

über Freitextsuche über Auswahlliste

Veranstaltung

Produktion

Sparte

Spielstätte

Spielort / Ort

Veranstalter

Beschreibung

Volltextsuche

Tagessuche

Datum von 01.01.2021 bis 26.12.2021

Mo. Di. Mi. Do. Fr. Sa. So. Tageszeit

Suche starten Suchwerte löschen abbrechen

Standard-Suchvorlagen
Wochenendveranstaltungen
Premieren
Bunter Montag

Klicken Sie auf den Button *Suche starten*, um die Suche entsprechend der ausgewählten Kriterien bzw. individuellen Suchvorlage durchzuführen. Das System erstellt die Veranstaltungsliste.

Die Veranstaltungssuche über den Button *Veranst.-Suche* können Sie jederzeit bearbeiten und neu einschränken. Wenn Sie die Filterkriterien aufheben möchten, um wieder die vollständige Veranstaltungsliste einzusehen, klicken Sie im Fenster *Suchkriterien für Veranstaltungen* auf den Button *Suchwerte löschen* und danach erneut auf *Suche starten*. Das System löscht die Filterkriterien und die vollständige Veranstaltungsliste wird wieder angezeigt.

Klicken Sie in die Zeile der gewünschten Veranstaltung, um diese für eine Buchung im gewünschten INHOUSE-Arbeitsprofil aufzurufen.

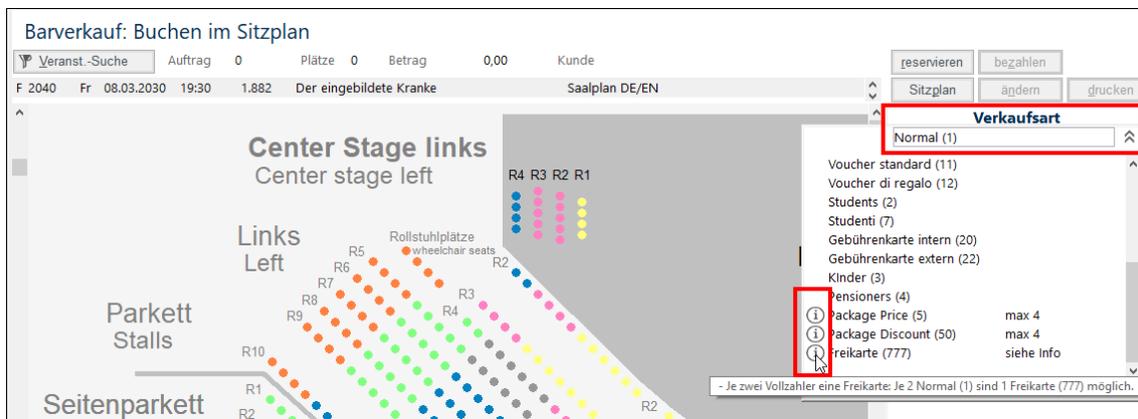
2.1.3.2 Sitzplan

Rechts neben dem Sitzplan finden Sie die verfügbaren Platzgruppen mit jeweiligem Preis in der Standard-Verkaufsart⁹ aufgelistet. Mit der INHOUSE-Version 2020.1 wurde die fixe Anzeige der Standard-Verkaufsart in das Auswahlfeld *Verkaufsart* umgewandelt, sodass jederzeit, je nach Zuweisung im Veranstaltungsstamm, die Auswahl einer anderen Verkaufsart möglich ist (**Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Veranstaltungen* / *Veranstaltungen bearbeiten* / *Kartenteikarte Verkaufsarten*).

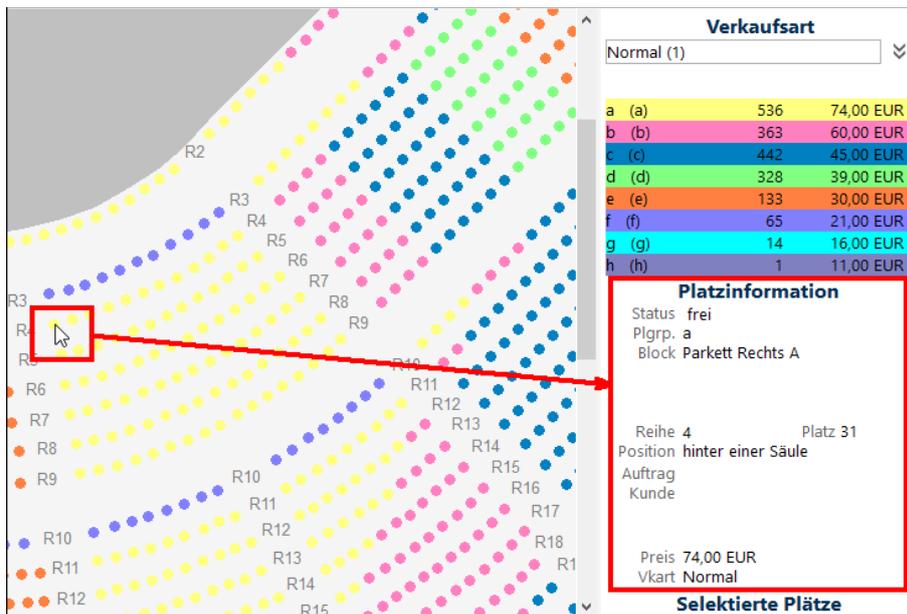
Außerdem ist es mit der INHOUSE-Version 2020.1 möglich, verschiedene Mengenbeschränkungen pro Veranstaltung bzw. Gruppenregeln für einzelne Verkaufsarten zu definieren, die

⁹ Die Standard-Verkaufsart kann unter **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten* im Feld *Standard-Verkaufsart* hinterlegt werden. Verkaufsarten generell können unter **Systemverwaltung** / *Stammdaten* / *Verkaufsarten bearbeiten* angelegt bzw. angepasst werden.

den Kassierern dann in der Platz- sowie in der Schnellbuchung bei der Auswahl der Verkaufsart über ein Info-Icon direkt angezeigt werden.¹⁰



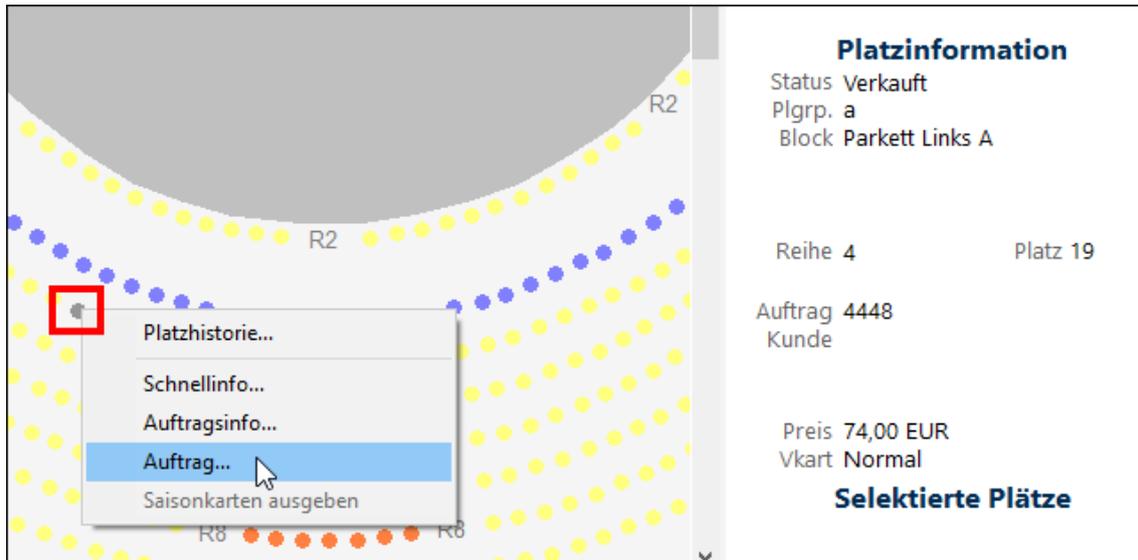
Wenn Sie mit dem Mauszeiger über einen Platz fahren (Maus-Hover), wird unterhalb der Standard-Verkaufsart im Bereich *Platzinformation* eine genaue Information zum jeweiligen Platz angezeigt. Im Saalplan grau markierte Plätze können beispielsweise den Status *Verkauft*, *Reserviert* oder *Abonniert* besitzen. Seit der Version 2020.1 können im Saalplan auch Plätze gekennzeichnet werden, die beispielweise eine beeinträchtigte Sicht oder andere, zu beachtende Merkmale aufweisen.¹¹



¹⁰ Die Gruppenregeln müssen zunächst in der **Systemverwaltung** unter *Stammdaten / Gruppenregeln bearbeiten* angelegt und anschließend in **Kartenverkauf Basis / Verkaufsstammdaten / Veranstaltungen / Veranstaltungen bearbeiten** auf der Karteikarte *Gruppenregeln* den gewünschten Veranstaltungen zugewiesen werden. Mengenbeschränkungen können direkt in der Datenansicht im Bereich *Maximale Anzahl Karten* eingestellt werden. Weitere Informationen zu dem Thema finden Sie in der Release-Präsentation 2020.1, verfügbar auf unserer Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

¹¹ Um am gewünschten Platz eine spezifische Information zu hinterlegen, muss zunächst ein entsprechender Profileintrag unter **Systemverwaltung / Basisdaten / Profile bearbeiten** mit der Profilbezeichnung *Position des Sitzplatzes* angelegt werden. Dieser ist im Anschluss unter **Kartenverkauf Basis / Verkaufsstammdaten / Spielstätten / Spielstätten bearbeiten** im Feld *Position* auswählbar, wenn der Saalplan über das Icon *Sitzplan bearbeiten* im Modus *Plätze einzeln pflegen* geöffnet wird.

Um weitere Informationen, z. B. zu einem verkauften oder reservierten Platz, zu erhalten, klicken Sie ihn mit der rechten Maustaste an. Sie können je nach Einstellung im entsprechenden Kassiererprofil zwischen den Optionen *Platzhistorie*, *Schnellinfo* und *Auftragsinfo* auswählen.¹² Die Option *Auftrag* ist nur bei Plätzen auswählbar, bei denen es sich nicht um Saisonkartenplätze handelt. Bei einem Klick darauf öffnet das System den zum Platz gehörigen Auftrag im jeweiligen Arbeitsprofil und Sie können ihn wie gewünscht bearbeiten.



Handelt es sich bei dem ausgewählten Platz um einen Saisonkartenplatz, dann haben Sie je nach Konfiguration die Möglichkeit, direkt einen Ersatzdruck des Abo-Tickets zu veranlassen, wenn Sie auf den Menüpunkt *Saisonkarten ausgeben* klicken. Diese Funktionalität ist seit der INHOUSE-Version 11.4 verfügbar und erfordert die Zuweisung des Programmrechts *Ersatzdruck Saisonkarten* unter **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten* im Bereich *Kartenverkauf*. Der Ersatzdruck erfolgt immer auf Papier und als Einzelkarte mit dem im Abo-Serienstamm hinterlegten Layout.¹³

Um die Ansicht des Saalplans zu vergrößern, können Sie am Scroll-Balken links im Fenster ziehen oder Sie halten die [Strg]-Taste gedrückt und drehen am Mausrad.

2.1.3.3 Plätze in den Warenkorb übernehmen

Klicken Sie mit der linken Maustaste auf die zu buchenden Plätze, um diese in einem Auftrag zu erfassen. Die ausgewählten Plätze werden Schwarz bzw. Weiß¹⁴ angezeigt.

Wenn Sie mehrere Plätze auf einmal auswählen möchten, können Sie bei gedrückter linker Maustaste einen Markierungsrahmen aufziehen. Beim Ziehen des Markierungsrahmens wird

¹² *Platzhistorie*, *Schnellinfo* und *Auftragsinfo* sind als Checkboxes im Bereich *Freischaltung von Zusatzfunktionen* des entsprechenden Kassiererprofils aktivierbar (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten*).

¹³ Weitere Informationen zum Saisonkarten-Ersatzdruck aus dem INHOUSE-Kartenverkauf finden Sie in der Update-Dokumentation 11.4, verfügbar auf www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

¹⁴ Welche Farbe die ausgewählten Plätze haben, hängt von der Saalplan-Hintergrundfarbe ab, die in Ihrem INHOUSE-System eingestellt ist. Diese kann einmalig von Schwarz auf Weiß umgestellt werden (**Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Spielstätten* / *Spielstätten bearbeiten* / *Extras* / *Saalplanfarbschema umstellen*).

die Anzahl der zu selektierenden Plätze im Bereich *Selektierte Plätze* (direkt unter der *Platzinformation*) angezeigt – dies erspart das manuelle Zählen der Plätze.¹⁵ Alle sich im Markierungsrahmen befindenden Plätze werden dann beim Loslassen des Mauszeigers in den Auftrag bzw. in den Warenkorb aufgenommen.

Um ausgewählte Plätze wieder aus dem Auftrag zu entfernen, halten Sie die [Strg]-Taste gedrückt und klicken Sie auf die entsprechenden Plätze.

Alternativ können Sie zum Entfernen von Plätzen aus dem Auftrag auch auf den *ändern*-Button klicken. Das System öffnet die Ebene *Barverkauf: ändern*. Selektieren Sie auf der Karteikarte *Plätze* die Plätze (per [Strg]-Taste und Mausclick), die Sie aus dem Auftrag entfernen möchten. Klicken Sie anschließend auf den *Stornieren*-Button. Bestätigen Sie die anschließende Hinweismeldung mit *Ja*. Das System entfernt die ausgewählten Plätze aus dem Auftrag.

Wenn in der jeweiligen Veranstaltung ein Saalplan mit freier Platzwahl eingesetzt wird, klicken Sie in den jeweiligen farbigen Kasten. Das System öffnet ein Pop-Up-Fenster, in welchem Sie die gewünschte Anzahl Plätze eingeben bzw. per Klick auf das Plus- oder Minus-Icon entsprechend anpassen. Bestätigen Sie die Plätze anschließend mit dem Häkchen-Icon *buchen*.

2.1.3.4 Verkaufsarten ändern

Mit der INHOUSE-Version 2020.1 können Verkaufsarten direkt auf der Sitzplanebene über das Auswahlfeld *Verkaufsart* individuell pro Platz festgelegt werden, bevor die Übernahme in den Warenkorb erfolgt (siehe Kapitel 2.1.3.2).

Es ist jedoch auch eine nachträgliche Änderung der Verkaufsart auf Auftragsebene möglich. Klicken Sie hierfür auf den *ändern*-Button. Das System wechselt auf die Ebene *Barverkauf: Ändern*. Diese Ebene stellt gleichzeitig den Warenkorb der Platzbuchung dar, wo der Auftrag entsprechend bearbeitet werden kann.

Auf der Karteikarte *Plätze* finden Sie alle in den Auftrag übernommenen Plätze aufgelistet.

Um die Verkaufsart bestimmter Plätze zu ändern, markieren Sie diese per [Strg]- und linker Maustaste und klicken Sie im Bereich *Verkaufsarten* auf die gewünschte Verkaufsart. Auch hier sind, wenn entsprechend konfiguriert (vergleiche Kapitel 2.1.3.2), die einzelnen Gruppenregeln pro Verkaufsart über das Info-Icon einsehbar.

¹⁵ Die Anzeige der Anzahl selektierter Plätze steht zur Verfügung, wenn die entsprechende Checkbox für die jeweilige Spielstätte aktiviert ist (**Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Spielstätten* / *Spielstätten bearbeiten*).

Barverkauf: Ändern

Veranst.-Suche Auftrag 4606 Plätze 2 Betrag 148,00 EUR Kunde

F 2040 Fr 08.03.2030 19:30 1.876 Der eingebildete Kranke Saalplan DE/EN

Plätze Gutscheine Artikel

Tag	Datum	Uhrzeit	Block	Reihe	Platz	Plgr	Vka	Verkaufsart	Preis	Status	Titel	Bemerkung	Gutschein-Nr.
Fr	08.03.2030	19:30	PLC	4	17	a	1	Normal	74,00 EUR	N	Der eingebildete Kranke		
Fr	08.03.2030	19:30	PLC	4	18	a	1	Normal	74,00 EUR	N	Der eingebildete Kranke		

Verkaufsarten

- Normal (1)
- Normal Price Opera prod. (6)
- Dienstkarte (10)
- Normalpreis Gruppe (17)
- Nicht stornierbar | (-25%) (19)
- Normalpreis ermäßigt (24)
- Normal Webshop (111)
- Gutschein (150)
- Service ticket (333)
- Erwachsene (23)
- Voucher standard (11)
- Voucher di regalo (12)
- Students (2)
- Studenti (7)
- Gebührenkarte intern (20)
- Gebührenkarte extern (22)
- Kinder (3)
- Pensioniere (4)
- Package Price (5)
- Package Discount (50)
- Freikarte (777) siehe info**

Buchungsstrecke

Passive Verkaufsart

Stornieren
Alle markieren

Platzstatistik
Preise ändern

Ermäßigungen

als Ermäßigung
 als Ticketmedium

zuweisen

Freikarte (777) siehe info
- Familie ++: Ab 2 Normal (1) und 1 Kinder (3) sind 1 Freikarte (777) möglich.
- Je zwei Vollzahler eine Freikarte: Je 2 Normal (1) sind 1 Freikarte (777) möglich.

Das System übernimmt die veränderte Verkaufsart für die betreffenden Plätze.

Bitte beachten Sie!

Wenn Sie in einem Auftrag Plätze aus unterschiedlichen Veranstaltungen mit abweichenden Verkaufsarten erfassen, stehen im Warenkorb in der Liste der *Verkaufsarten* unter Umständen mehr Verkaufsarten zur Verfügung. Es können für die einzelnen Plätze jedoch immer nur die Verkaufsarten für eine Änderung herangezogen werden, die auch in der jeweiligen Veranstaltung entsprechend zugewiesen sind.¹⁶ Ist dies nicht der Fall, dann gibt das System eine Hinweismeldung aus.

Alternativ können Sie die Verkaufsart auch über den Button *Platzstatistik* ändern. Beim Klick auf den Button öffnet sich das Fenster *Platzstatistik*. Dort können Sie auf der Karteikarte *Verkaufsarten ändern* die aktuelle Verkaufsart pro Platzgruppe anpassen und die Änderung über den Button *umbuchen* bestätigen. Eine platzgenaue Zuweisung ist über diesen Weg jedoch nicht möglich.

¹⁶ Die Verkaufsarten einer einzelnen Veranstaltung können über **Kartenverkauf Basis / Verkaufsstammdaten / Veranstaltungen / Veranstaltungen bearbeiten** im Detailbereich auf der Karteikarte *Verkaufsarten* angepasst werden. Wenn mehrere, gleichzeitige Anpassungen der Verkaufsarten notwendig sind, bietet es sich an, die Zuweisung über **Systemverwaltung / Stammdaten / Verkaufsarten bearbeiten** auf der Karteikarte *Veranstaltungen* vorzunehmen.

2.1.3.5 Preise manuell ändern

Es ist möglich, direkt aus der Platzbuchung heraus den Preis für bestimmte Plätze eines Auftrags manuell zu ändern.¹⁷

Sie befinden sich im Warenkorb des betreffenden Auftrags (*Ändern*-Button / Ebene *Barverkauf: Ändern*).

Klicken Sie auf den Button *Preise ändern*. Das System öffnet das Fenster *Preise ändern: Manuelle Preisänderung der Plätze*. Sie finden die Plätze des aktuellen Auftrags aufgelistet.

Tragen Sie in die Spalte *Grundpreis* des betreffenden Platzes manuell einen neuen Preis ein und passen Sie ggf. auch die anderen Preisbestandteile an.

Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit dem *OK*-Button. Das System übernimmt die veränderten Preise für die betreffenden Positionen im Warenkorb.

2.1.3.6 Bezahlen

Klicken Sie auf den *bezahlen*-Button. Das Programm wechselt auf die Ebene *Barverkauf: Bezahlen*. Rechts neben der Liste der verfügbaren *Zahlungsarten*¹⁸ finden Sie die Informationen zum Zahlstatus des aktuellen Auftrags (Felder *bereits bezahlt* und *noch zu zahlen*).

Klicken Sie im Bereich *Zahlungsarten* auf die gewünschte Zahlungsart und bestätigen Sie die Auswahl mit dem Button *Betrag übernehmen*. Die Zahlung wird übernommen und im Feld *bereits bezahlt* entsprechend ausgewiesen.

Eine fehlerhafte Eingabe korrigieren Sie, indem Sie auf den Button *Zahlung stornieren* klicken. Das System setzt die komplette Zahlung zurück.

Um Teilzahlungen in verschiedenen Zahlungsarten durchzuführen, klicken Sie auf die erste, ausgewählte Zahlungsart und geben im Feld *noch zu zahlen* den gewünschten Teilzahlungsbetrag ein. Klicken Sie auf den Button *Betrag übernehmen*. Das System übernimmt die Teilzahlung und zeigt den Restbetrag entsprechend im Feld *noch zu zahlen* an. Sie können den teilbezahlten Auftrag reservieren wie in den Kapiteln 2.3.1 und 2.3.2 beschrieben oder Sie verfahren mit dem Restbetrag wie oben beschrieben, bis der Auftrag vollständig bezahlt ist.

2.1.3.7 Tickets drucken

Aktivieren Sie in der Toolbar per Klick das Icon *Quittung*, um eine Quittung zum Auftrag mit auszugeben. Das System merkt sich die Einstellung benutzerspezifisch für künftige Aufträge. Sie sehen am dünnen schwarzen Rahmen um das Icon herum, ob der Quittungsdruck aktiv ist.

¹⁷ Um die manuelle Preisänderung aus der Platzbuchung heraus nutzen zu können, sind folgende Voreinstellungen im System notwendig: In **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofil KV bearbeiten* im Bereich *Freischaltung von Zusatzfunktionen* muss die Checkbox *Freie Preiswahl* im Kassiererprofil des jeweiligen Kassierers aktiviert sein. Außerdem muss für die betreffenden in der Veranstaltung genutzten Verkaufsarten die Checkbox *Freie Bepreisung im KV* aktiviert sein (**Systemverwaltung** / *Stammdaten* / *Verkaufsarten bearbeiten*). Auch müssen die jeweiligen Preisbestandteile für die freie Bepreisung freigegeben sein. In **Kartenverkauf Basis** / *Stammdaten* / *Konstanten bearbeiten* muss hierfür die Checkbox im Bereich *Preisanteil darf bei der freien Bepreisung verändert werden* aktiviert sein.

¹⁸ Die zur Verfügung stehenden Zahlungsarten und deren Bezeichnungen können über **Systemverwaltung** / *Stammdaten* / *Zahlungsarten bearbeiten* selbst definiert werden.

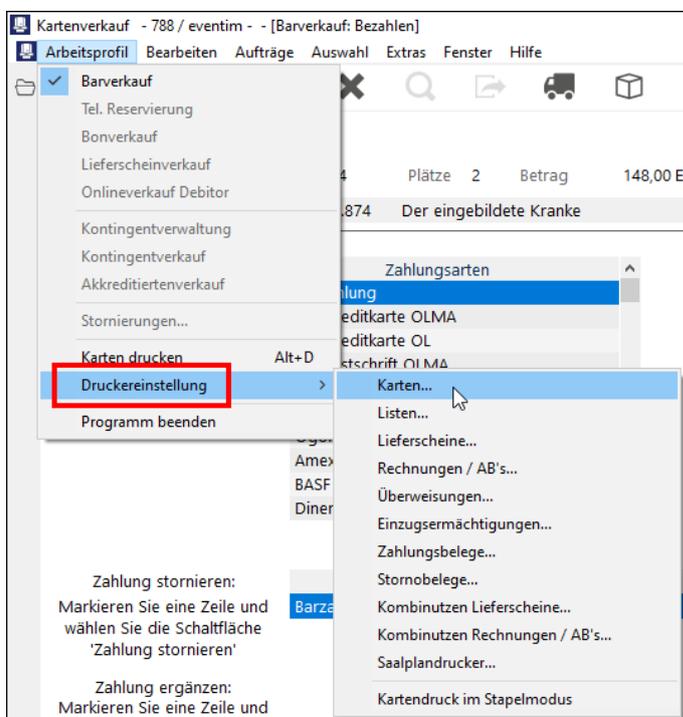


Hinweis

Wenn Sie ein Gruppenkarten-Layout hinterlegt (vgl. Kapitel 4.1) und entsprechend die Checkbox *Gruppenkarte möglich* im betreffenden Kassiererprofil sowie in den gewünschten Veranstaltungen aktiviert haben, können Sie per Klick auf das Icon *Gruppenkarte* veranlassen, dass die Tickets nicht als Einzelkarten ausgegeben werden, sondern auf einer einzigen Gruppenkarte.¹⁹



Um die Druckereinstellungen für Karten, Rechnungen, Lieferscheine etc. zu überprüfen und ggf. zu ändern, klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Druckereinstellung* und wählen Sie den gewünschten Bereich aus, für den der hinterlegte Drucker geprüft bzw. angepasst werden soll.



¹⁹ Die Gruppenkartenfunktionalität wurde mit INHOUSE-Version 10.0 implementiert. Nähere Informationen zur Einrichtung und zur Nutzung erhalten Sie in der *Update-Dokumentation 10.0*, verfügbar über unsere Website www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

Klicken Sie im Anschluss auf den *drucken*-Button, um den Auftrag abzuschließen.

Mit der Betätigung des Buttons führt INHOUSE folgende Schritte durch:

- Buchung des Vorgangs
- Übernahme der Zahlung
- Druck der Tickets
- Druck der Quittung (wenn das Icon *Quittung* aktiviert wurde)
- Bei einer Überzahlung: Ausgabe eines Überzahlungsgutscheins, Aufforderung zu einer Barauszahlung (Hinweismeldung) oder Übernahme des Überzahlungsbetrags in das Kundenguthaben.

Nach Abschluss des Auftrags springt das System zurück auf die Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan* und Sie können einen neuen Auftrag erfassen.

2.2 Stornierung bezahlter Tickets

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

In EVENTIM.Inhouse können Sie bezahlte Tickets per Barcodescan oder auch mithilfe der manuellen Eingabe der Ticket-ID stornieren.

Hinweis

Ganze Aufträge können nur von Benutzern mit dem Recht *Superuser* storniert werden (siehe Kapitel 4.4).²⁰

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Punkt *Stornierungen...* Das System öffnet das Dialogfenster *Stornierungen*.

Aktivieren Sie ggf. die Checkbox *Kulanz-Stornierung*, um die Einstellungen aus dem Preisgefüge²¹ zu übersteuern und alle eingekommenen Preisbestandteile mit auszuzahlen.

Klicken Sie in das Feld *Barcode* und scannen Sie diesen oder geben Sie hier die Ticket-ID manuell ein. Beenden Sie die manuelle Eingabe mit einem Klick auf den *anzeigen*-Button.

Hinweis

Alternativ können Sie auch auf den Button *Kartenauswahl* klicken. Es öffnet sich das Fenster *Kartenauswahl zum Storno*. Geben Sie hier im Feld *Veranstaltungsnummer* die Nummer der betreffenden Veranstaltung ein und drücken Sie anschließend die [Tab]-Taste auf Ihrer Tastatur. Das System zeigt die Daten zur Veranstaltung im Bereich *Veranstaltung* an. Geben Sie in die Felder *Block*, *Reihe* und *Platz* die entsprechenden Werte ein und klicken Sie anschließend auf den Button *übernehmen*.

²⁰ Superuser-Rechte für einzelne Benutzer können über **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerdaten bearbeiten* über die Aktivierung der Checkbox *Super-User* vergeben werden.

²¹ Welche Preisbestandteile für die Stornierung herangezogen werden, kann über das Feld *Stornopreis* in **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Preise* / *Preisgefüge bearbeiten* bestimmt werden.

Das System übernimmt das zu stornierende Ticket auf die Karteikarte *Plätze* und zeigt die dazugehörigen Informationen im Datenbereich an.

Auftrag	Tag	Datum	Uhrzeit	Block	Reihe	Platz	Plgr	Vka	Preis	Gutschein	Titel
4638	Fr	08.01.2021	19:30	PLC	2	12	a	1	74,00 EUR		Die Zauberflöte

Wenn das Ticket mit einem Gutschein bezahlt wurde, fragt das System umgehend ab, ob der anteilige Wert wieder mit einem Gutschein ausgezahlt werden soll. Wenn Sie hier *Ja* auswählen, erzeugt INHOUSE einen Wertgutschein mit dem entsprechenden Betrag. Wenn Sie *Nein* anklicken, dann zieht das System für die Auszahlung die im Feld *stornieren als* eingestellte Auszahlungsart für die Auszahlung heran.

Mit der INHOUSE-Version 11.4 wurde der Stornierungsprozess überarbeitet, sodass nun, wenn ein Layout für einen Stornierungsbeleg mit der Kennung „STOBEL“ bzw. „STOBEL_KGA“ für Aufträge, die Karten, Gutscheine und/oder Artikel enthalten (siehe Kapitel 4.1) existiert und eine entsprechende E-Mail-Vorlage²² eingerichtet und vorbelegt wurde, die Checkboxes *Mit Stornierungsbeleg* und *Versand per E-Mail* im Stornierungsfenster zur Verfügung stehen.

²² Die E-Mail-Vorlage für den Stornierungsbeleg wird unter **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *E-Mail-Vorlagen bearbeiten* angelegt und muss anschließend unter **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Vorgabewert E-Mail-Layouts bearbeiten* entsprechend verknüpft werden. Detaillierte Informationen hierzu haben wir in Kapitel 4 in der Update-Dokumentation 11.4 für Sie zusammengetragen. Sie finden die Dokumentation auf www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

E-Mail	e-mail-adresse@e-mail.de		
stornieren als	Bar-Stornierung		
Zahlart	Gutschein		
mit Dokument			
Stornogrund			
Steuermodus	normal		
mit Stornobeleg	<input checked="" type="checkbox"/>	Versand per E-Mail	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="button" value="Kundendaten"/>			

Diese Checkboxes sind automatisch aktiviert, wenn in den Kundendaten eine E-Mail-Adresse hinterlegt ist. Wenn keine Ausgabe eines Stornierungsbelegs per E-Mail gewünscht ist, sondern im Papierformat (Ausdruck) müssen Sie die Checkbox *Versand per E-Mail* entsprechend deaktivieren, bevor Sie fortfahren. Das System greift dann bei der Ausgabe des Stornobelegs auf den unter *Arbeitsprofil / Druckereinstellung / Stornobelege* hinterlegten Drucker zurück.

Wenn im Auftrag Auftragsgebühren²³ vorhanden sind, können Sie diese im Bereich *Auftragsgebühr* per Klick auf den Button *Storno Gebühr* mitstornieren. Das Gleiche gilt auch für die *Web-Servicegebühr*²⁴. Deaktivieren Sie ggf. die Checkbox *Web-Servicegebühr Stornierung*, wenn die Servicegebühren aus einem Web-Auftrag nicht mitstorniert werden sollen.

Fügen Sie ggf. weitere, zu stornierende Tickets aus dem Auftrag ein. Alle für die Stornierung ausgewählten Plätze werden auf der Karteikarte *Plätze* aufgelistet.

Bitte beachten Sie!

Es können nur Tickets desselben Auftrags innerhalb eines Stornierungsvorgangs verarbeitet werden.

Wenn Sie ein Ticket aus der Stornierung wieder entfernen möchten, klicken Sie in der Karteikarte *Plätze* auf die betreffende Zeile und anschließend auf den Button *nicht stornieren*. Das System entfernt das Ticket von der Karteikarte *Plätze* und führt es zurück in den Ursprungsauftrag.

Wählen Sie im Feld *stornieren als* aus, ob eine direkte Auszahlung (*Bar-Stornierung*) durchgeführt oder eine Gutschrift (per Rechnung) erzeugt werden soll. Wählen Sie im Feld *Zahlart* aus, wie der Betrag ausgezahlt werden soll. Die Zahlart kann unabhängig von der ursprünglichen Zahlungsmethode gewählt werden. Beispielsweise kann der zu stornierende Betrag auch als Gutschein ausgegeben oder auf das Kundenguthaben²⁵ übertragen werden.

²³ Verschiedene Auftragsgebühren können unter **Kartenverkauf Basis / Stammdaten / Auftragsgebühren bearbeiten** angelegt werden. Diese müssen dem jeweiligen Kassiererprofil zugeordnet werden, damit sie in der Kartenverkauf-Platzbuchung zur Verfügung stehen: **Systemverwaltung / Stammdaten / Vorgaben für Auftragsgebühren bearbeiten**.

²⁴ Web-Servicegebühren werden über **Systemverwaltung / Stammdaten / Web-Servicegebühren bearbeiten** eingerichtet.

²⁵ Voraussetzung ist, dass die Funktion *Kundenguthaben* aktiviert ist (**Systemmandant**) und zu dem betreffenden Auftrag Kundendaten hinterlegt wurden. Damit der zu stornierende Betrag auf das jeweilige Kundenguthaben gutgeschrieben werden kann, muss der Auftrag ggf. im Stornovorgang der gewünschten Kundennummer zugewiesen werden.

Bitte beachten Sie!

Die Option *wie ursprünglich bezahlt* steht im Feld *Zahlart* nur dann zur Verfügung, wenn der Auftrag vollständig storniert wird (mit allen dazugehörigen Plätzen, Gutscheinen und Artikelpositionen) inklusive Auftrags- bzw. Web-Servicegebühren, und der Stornorestbetrag in der Summe mit der ursprünglichen Zahlung und Währung übereinstimmt.

Klicken Sie auf den *Stornieren*-Button. Das System storniert alle auf der Karteikarte *Plätze* aufgelisteten Tickets in einem Durchgang und erstellt im Hintergrund entsprechende Stornoaufträge (Kennung X), die z. B. über die Kartenverkauf-Auftragssuche (vergleiche Kapitel 2.3.3) aufgerufen und eingesehen werden können.

Hinweis

Wenn Sie im Feld *Zahlart* den Eintrag *Gutschein* ausgewählt haben, öffnet sich beim Klick auf den *Stornieren*-Button das Dialogfenster *Gutscheindaten bei Überzahlungen*. Wählen Sie hier im Feld *Gutscheintyp* den gewünschten Gutscheintyp aus, der für die Auszahlung erstellt werden soll.

Sie können seit der INHOUSE-Version 11.4 zusätzlich zwischen den Gutscheintypen *Auszahlungsgutschein* und *Rückgabegutschein* für das TicketDirect-Ausgabeformat wählen, sofern die entsprechenden Konfigurationen für die Gutscheintypen und die dazugehörigen Dokumenttypen (E-Mailvorlagen und Vorgabewerte für den TicketDirect-Gutschein-Versand) vorgenommen wurden.²⁶

Bestätigen Sie anschließend die Auswahl mit dem *OK*-Button. Das System gibt eine Hinweismeldung zum Stornierungsvorgang aus. Bestätigen Sie diese ebenfalls mit *OK*. Das System startet den Druck bzw. den E-Mail-Versand per Dialog, sofern am Auftrag eine Kunden-E-Mail-Adresse hinterlegt ist, und kehrt anschließend zurück ins Arbeitsprofil *Stornierungen*.

Die nächste Stornierung kann erfasst werden. Klicken Sie auf den *schließen*-Button, um das Arbeitsprofil *Stornierungen* wieder zu verlassen.

2.3 Reservierungen

Die nachfolgenden Erläuterungen werden exemplarisch anhand des Arbeitsprofils *Barverkauf* gegeben: **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf* / *Arbeitsprofil* / *Barverkauf*.

Die *Reservieren*-Ebene ist für alle Kartenverkauf-Arbeitsprofile ähnlich aufgebaut und kann daher vom Barverkauf entsprechend abgeleitet werden. Eventuelle Besonderheiten (wie z. B. für die Kontingentverwaltung) finden Sie in den Kapiteln zum jeweiligen Interessengebiet aufgeführt.

²⁶ Eine detaillierte Einrichtungsbeschreibung zu Gutscheinen, die sich im Stornierungsfall für den TicketDirect-Versand als Rückgabegutschein oder Auszahlungsgutschein eignen, finden Sie in der Dokumentation [Gutscheine mit INHOUSE](#), verfügbar auf www.eventim-inhouse.de im Bereich Dokumentation.

2.3.1 Reservierungsauftrag ohne Kundennummer anlegen

In EVENTIM.Inhouse ist es prinzipiell möglich, Aufträge ohne Kundennummer zu erfassen. Wir empfehlen Ihnen jedoch, Kundendaten von Anfang an vollständig und korrekt zu erfassen wie in Kapitel 2.3.2 beschrieben, denn ein vollständiger und aktueller Kundendatenbestand erleichtert Ihren Mitarbeitern die Durchführung von Marketingaktionen und führt zu sichtbaren Ergebnissen.

Hinweis

Es ist nicht möglich einen Auftrag ohne Kundennummer zu reservieren, wenn die Checkbox *Kundendaten zum Auftrag erfassen* im jeweiligen Kassiererprofil im Bereich *Freischaltung von Zusatzfunktionen* aktiviert ist (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten*).

Erfassen Sie einen Auftrag wie in den Kapiteln 2.1.3.1 bis 2.1.3.5 beschrieben (Veranstaltungssuche, Auswahl der Plätze im Sitzplan, ggf. Änderung von Verkaufsarten und Preisen).

Klicken Sie auf den *reservieren*-Button. Das System wechselt auf die Ebene *Barverkauf: Reservieren*.

Tragen Sie in die Felder *Kunde* einen Nachnamen und einen Vornamen ein.

Barverkauf: Reservieren

Veranst.-Suche Auftrag 2349 Plätze 1

F 1686 Fr 01.03.2030 15:00 1.898 Der eingebild

Auftrag	Auftragscode	noch zu zahlen
2349	021-232349	104,50 EUR

Kunde

Nachname

Vorname

Ansprechpartner

Rückfragen über

Versandart

Abholer

Aktivieren Sie die Checkbox *Karten drucken*, um beim Kartendruck ein Adressticket zu erhalten. Ändern Sie im Feld *Reservierungsfrist* ggf. die in der Veranstaltung hinterlegte Reservierungsfrist.

Klicken Sie anschließend auf den *speichern*-Button, um die Reservierung abzuspeichern, ohne den Auftrag mit einem Kunden aus der INHOUSE-Kundenverwaltung zu verknüpfen.

Das System wechselt zurück auf die Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan* und ein neuer Auftrag kann erfasst werden.

2.3.2 Reservierungsauftrag mit Kundennummer anlegen

Erfassen Sie einen Auftrag wie in den Kapiteln 2.1.3.1 bis 2.1.3.5 beschrieben (Veranstaltungssuche, Auswahl der Plätze im Sitzplan, ggf. Änderung von Verkaufsarten und Preisen).

Klicken Sie auf den *reservieren*-Button. Das System wechselt auf die Ebene *Barverkauf: Reservieren*.

Tragen Sie im Feld *Kunde*, falls bekannt, die Kundennummer ein.

Mit der [Tab]-Taste bestätigen Sie den auszuwählenden Kundendatensatz aus der INHOUSE-Kundenverwaltung. Das System hinterlegt die Kundendaten im Auftrag.

Falls Ihnen die Kundennummer nicht bekannt ist und Sie prüfen möchten, ob der Kunde im System vorhanden ist, schreiben Sie in das Feld *Name* den Nachnamen und klicken Sie auf den Button *Kundendaten*.

Das System öffnet die Auswahlbox der INHOUSE-Kundenverwaltung und prüft nach, ob entsprechende Kundendaten zu dem eingegebenen Namen vorhanden sind. Ggf. kann die Suche im Bereich *Suchkriterien* weiter eingegrenzt werden, um den gewünschten Kundendatensatz herauszufiltern.

Das System zeigt Ihnen die gefundenen Kundendatensätze an. Aktivieren Sie für eine detaillierte Ansicht sowohl die *Navigationsliste* als auch die *Formular-Ansicht*. Aktivieren Sie ggf. das Icon *Suchbereich*, um ggf. weitere Suchkriterien einzugeben.

Hinweis

Alternativ können Sie im Feld *Kunde* auch nur Teile des Namens (z. B. des Nachnamens) eintragen. Falls Ihnen die korrekte Schreibweise unbekannt ist, können Sie ein Sternchen (*) einfügen und anschließend auf den Button *Kundendaten* klicken (oder die [Enter]-Taste betätigen).

The screenshot shows a web interface titled 'Barverkauf: Reservieren'. At the top, there is a search bar with 'Veranst.-Suche' and a button. Below it, a summary row shows 'F 1675', 'Fr 01.01.2021 17:30', '1.897', and 'Der eingebild'. A table below lists reservation details:

Auftrag	Auftragscode	noch zu zahlen
2352	021-972352	104,50 EUR

Below the table is a 'Kunde' section with a search input field containing 'Nachn*' and a dropdown arrow.

Das System öffnet die Auswahlbox der INHOUSE-Kundenverwaltung. Schränken Sie die Suche mithilfe der Suchkriterien ggf. weiter ein und bestätigen Sie die Kundenauswahl anschließend mit dem Häkchen-Icon *Speichern und Übernehmen der Auswahl*.

Falls in der Kundenverwaltung kein passender Eintrag vorhanden ist, können Sie über das Icon *Datensatz einfügen* (Datenblatt mit Plus) einfach einen neuen Kundendatensatz anlegen.

Passende Kundendateneinträge können jederzeit und aus fast allen INHOUSE-Modulen heraus geändert werden (z. B. im Fall einer Adress- oder Namensänderung, Änderung der Telefonnummer oder anderer Kontaktdaten).²⁷

Bestätigen Sie die gewünschte Auswahl anschließend mit dem Häkchen-Icon *Speichern und Übernehmen der Auswahl*. Das System übernimmt die Kundendaten in den Auftrag und wechselt zurück auf die *Reservieren*-Ebene in der Platzbuchung.

Befüllen Sie nun auf der *Reservieren*-Ebene ggf. die Felder *Ansprechpartner* und *Abholer* mit entsprechenden Daten.²⁸

Wählen Sie im Auswahlfeld *Versandart* die gewünschte Versandmethode aus. Ausgewählt werden können je nach Konfiguration die Versandarten:

- *Abholer*
- *Versand* (Postweg)
- *Ticketdirect* (PDF-Ticket per E-Mail)²⁹

²⁷ Die Berechtigungen werden unter **Systemverwaltung** / *Kundendaten* / *Zugriffssteuerung für Kundenauswahlboxen bearbeiten* vergeben.

²⁸ Es ist auch möglich, in der Kundenverwaltung auf der Karteikarte *Ansprechpartner* entsprechende Kundendatensätze für Ansprechpartner zu hinterlegen. Diese können dann auf der *Reservieren*-Ebene der Platzbuchung in den Feldern *Ansprechpartner* und *Abholer* direkt ausgewählt und in den Auftrag mit übernommen werden.

²⁹ Die Versandarten TicketDirect, TicketDirect-Mobile und TicketDirect-Wallet stehen nur zur Verfügung, wenn in den Kundendaten eine E-Mail-Adresse hinterlegt wurde und TicketDirect für Ihr INHOUSE-System eingerichtet ist. Weitere Informationen zu TicketDirect, der Print@home-Variante von EVENTIM.Inhouse erhalten Sie in Kapitel 2.4.2 sowie in unserer Dokumentation *Papierlose Tickets mit EVENTIM.Inhouse*, verfügbar über unsere Website <https://www.eventim-inhouse.de/dokumentation/>.

- *Ticketdirect-Mobile* (PDF-Ticket plus mobiles Ticket per QR-Code)
- *Ticketdirect-Wallet* (E-Ticket-Versand zum Öffnen des Tickets in einer Wallet-App).

Wählen Sie im Feld *Auftragsgebühr* ggf. eine im System hinterlegte Auftragsgebühr aus.

Legen Sie im Feld *Auftrag bestätigen* fest, ob für den Auftrag eine Reservierungsbestätigung ausgegeben werden soll. Wenn ja, dann muss auch das Feld *mit Druckdokument* mit einem gewünschten Dokumentlayout befüllt werden. Wenn kein Dokument ausgegeben werden soll, wählen Sie im Feld *Auftrag bestätigen* entsprechend die Option *Nicht bestätigen (Kartenverkauf)* aus.³⁰

Wählen Sie im Feld *Schriftverkehr an* die Empfänger-Adresse aus (E-Mail-Adresse oder Postadresse). Diese muss in der INHOUSE-Kundenverwaltung auf den Karteikarten *E-Mail* und *Adressen* hinzugefügt werden, falls nicht vorhanden. Wenn Sie im Feld *Schriftverkehr an* die für den Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse auswählen, dann werden die Druckdokumente automatisch an diese E-Mail-Adresse³¹ versendet, sobald der Druck gestartet wird.

Deaktivieren Sie ggf. die Checkbox *Preise andrucken*, um den Preisandruck zu unterbinden.³²

Deaktivieren Sie die Checkbox *Karten drucken*, um den Ausdruck der Karten auf dem hinterlegten Drucker zu unterbinden.

Aktivieren Sie ggf. die Checkbox *Sonderreservierung*, um den Auftrag als solche zu kennzeichnen. Eine Sonderreservierung ist ein eigener Platzstatus, der z. B. in der zweiten Ebene der Spielstätte der Veranstaltung (vgl. Kapitel 3.5) und in der Auslastungsübersicht³³ angezeigt wird.

Ändern Sie im Feld *Reservierungsfrist* ggf. die vom System errechnete Reservierungsfrist. Wenn Sie auf den Button *Memotext* klicken und dort auf die Karteikarte *interne Bemerkungen*, können Sie für den Auftrag Informationen für andere Benutzer hinterlegen. Auf der Karteikarte *Hinweise für den Kunden* können Sie individuelle, auftragsbezogene Informationen eingeben, die nachher auf dem Bestätigungsdokument für den Kunden mit ausgegeben werden.

Über den Button *Kundenstatistik* können Sie für den ausgewählten Kunden eine aussagekräftige Statistik aufrufen, die Sie über das bisherige Kaufverhalten des Kunden informiert.³⁴

³⁰ Standardvorgaben für den Dokumentdruck können in **Kartenverkauf Basis** / *Stammdaten* / *Konstanten bearbeiten* definiert werden.

³¹ Diese Möglichkeit kann nur dann genutzt werden, wenn der E-Mail-Versand aus EVENTIM.Inhouse heraus für Ihr System freigeschaltet und konfiguriert wurde.

³² Damit der Preisandruck auf dem Ticket unterbunden werden kann, muss im verwendeten Ticketlayout (**Layouteditor** / *Datei* / *Layoutelemente bearbeiten*) für das Preis-Layoutelement (*Verbundobjekt (COMP)*) im Feld *Preisersatztext* der Eintrag *Preisandruck* ausgewählt werden. Außerdem muss im selben Layout das Layoutelement *Preisersatztext (PRET)* vorhanden sein.

³³ Die Auslastungsübersicht kann über **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Veranstaltungen* / *Veranstaltungen bearbeiten* / *Auswertungen* / *Auslastung (eine)* aufgerufen werden.

³⁴ Mehr Informationen zur Kundenstatistik erhalten Sie in der Dokumentation *Kundenverwaltung*, verfügbar auf www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

Über den Button *Marketingcodes* können Sie eine Marketing-Abfrage starten, die die Kaufreaktion des Kunden erfasst. Voraussetzung hierfür ist, dass entsprechende Marketingcodes im Modul Marketing erfasst wurden.³⁵

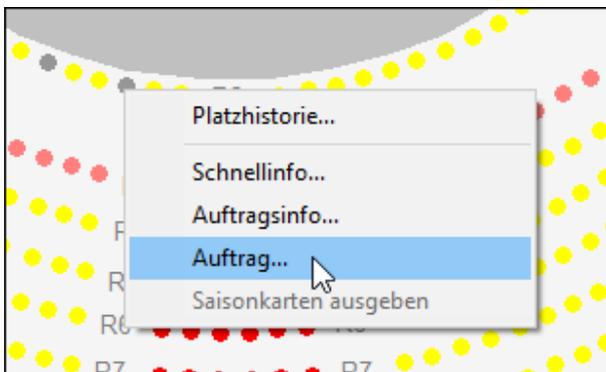
Klicken Sie im Menü *Aufträge* je nach Einstellung entweder auf den Menüpunkt *Lfs / AB ausgeben*, um einen Papierausdruck der Reservierungsbestätigung zu starten, oder auf den Menüpunkt *Lfs / AB ausgeben via Dialog*, um die Reservierungsbestätigung per E-Mail an die Kunden-E-Mail-Adresse zu versenden. Nach der Auswahl der gewünschten Option schließt das System die Reservierung ab und wechselt zurück auf die Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*.

Wenn Sie kein begleitendes Dokument zur Reservierung ausgeben möchten, klicken Sie einfach auf den *speichern*-Button. Das System wechselt zurück auf die Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan* und ein neuer Auftrag kann erfasst werden.

2.3.3 Aufträge suchen

Sie befinden sich auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan (Kartenverkauf / Platzbuchung / Ticketverkauf)*. Um Aufträge zu suchen und weiterzubearbeiten stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung.

Sie können einen Auftrag direkt aus dem Saalplan heraus aufrufen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Platz und wählen Sie aus dem Kontextmenü den Eintrag *Auftrag...* aus.



Das System öffnet den Auftrag anschließend auf der Ebene *Barverkauf – Auftrag bearbeiten*.

Eine weitere Vorgehensweise ist die Suche über den Dialog der Auftragsuche. Klicken Sie hierfür auf das Icon *Aufträge suchen* (Lupe) in der Toolbar oder im Menü *Aufträge* auf den Menüpunkt *Suchen...* Das System öffnet das Dialogfenster *Barverkauf: Aufträge suchen*.

³⁵ Weitere Informationen zu den Marketingcodes entnehmen Sie unserem Marketing-Leitfaden, ebenfalls verfügbar auf www.eventim-inhouse.de im Dokumentationsbereich.

Die Checkboxen *reserviert* und *verkauft* im Bereich *Status der Aufträge* sind standardmäßig aktiviert. Aktivieren ggf. weitere bzw. deaktivieren Sie die ungewünschten Status für Ihre Suche.

Hinweis

Aufträge mit dem Status *Storno* können nur dann gefunden werden, wenn weiter unten zusätzlich die Checkbox *inkl. abgeschlossener Veranstaltungen* aktiviert ist.

Wenn Sie die Checkbox *aktuelle Veranstaltung* aktivieren, filtert das System bei der Suche nur nach Aufträgen, die für die aktuell in der Auftragsliste ausgewählte Veranstaltung angelegt wurden.

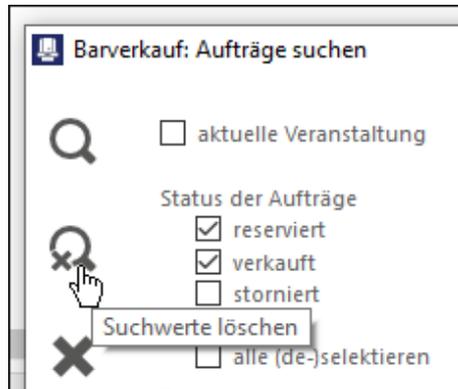
Mithilfe des Auswahlfelds *Druckstatus* können Sie nach gedruckten oder ungedruckten Aufträgen filtern. Wenn am Status bzw. Druckstatus keine Anpassung vorgenommen wird, befindet sich der Cursor systemseitig per Default im Feld *Auftragsnummer*. Wenn diese nicht bekannt ist, geben Sie einfach die Auftragsdaten ein, die Ihnen vorliegen.

Mittels Doppelklick in das Feld *Kunde* kann z. B. direkt die Auswahlbox der Kundenverwaltung geöffnet werden (oder durch Eingabe des Namens und Betätigen der Enter-Taste). Alternativ kann der Name oder die Kundennummer eingegeben und der Kunde per Tab-Taste übernommen werden (vgl. Kapitel 2.3.2). Weitere Eingrenzungen sind u. a. über die Felder *PLZ*, *Rechnungsnummer*, *Abholer*, *Telefon / E-Mail*, *Erfasser*, *Benutzergruppe*, *Versandart*, *Bemerkung*, *Memotext*, *Auftragscode*, *AB-Druckdatum*, *Timeslot* und *Barcode* bzw. *ID-Nummer* möglich.

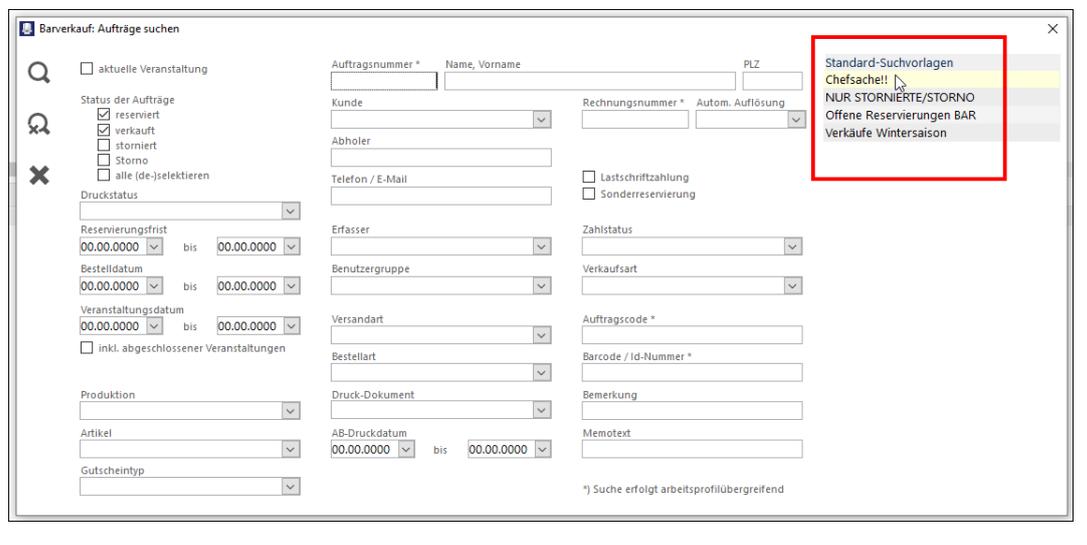
Über das Feld *Zahlstatus* kann ein Filter auf gezahlte, überzahlte, angezahlte oder unbezahlte Aufträge gesetzt werden. Wenn hier z. B. der Eintrag *Angezahlt*, *bezahlt* und *überzahlt* ausgewählt wird, werden alle Aufträge gesucht, für die in irgendeiner Art Zahlungsdaten vorliegen, die unbezahlten Aufträge bleiben folglich unberücksichtigt.

Hinweis

Ein Klick auf das Icon *Suchwerte löschen* (Lupe mit X) bewirkt, dass alle Filter zurückgesetzt werden.



Sie haben mit INHOUSE 2020.1 die Möglichkeit, über **Kartenverkauf Basis / Stammdaten / Suchvorlagen für die Auftragssuche** je Arbeitsprofil mehrere Vorlagen für die Auftragssuche zu hinterlegen, die dann direkt in der Auftragssuche zur Verfügung stehen. Um Suchvorlagen anlegen zu können, muss das Programmrecht *Suchvorlagen für die Auftragssuche* unter **Systemverwaltung / Berechtigungen / Benutzerprofile bearbeiten** zugewiesen sein.



Klicken Sie auf den Button *Suche starten*. Das System listet die gefundenen Aufträge gemäß den eingegebenen Suchkriterien auf der Ebene *Barverkauf – Auftrag bearbeiten* auf.

Alternativ können Sie kürzlich bearbeitete Aufträge (des aktuellen Tages) auch über das Menü *Aufträge / Letzte Aufträge* suchen. Das System listet alle Aufträge des aktuellen Benutzers auf, unabhängig vom Auftragsstatus (aktuell, gedruckt, storniert). Diese Funktion gilt immer nur für das aktuelle Arbeitsprofil.

Klicken Sie auf die Zeile des gewünschten Auftrags in der Ergebnisliste und klicken Sie erneut mit der rechten Maustaste. Das System öffnet das Kontextmenü und bietet Ihnen folgende Funktionen zur Verarbeitung des Auftrags an:

- *Suchen...*: öffnet erneut das Fenster für die Auftragsuche
- *Letzte Aufträge*: öffnet alle Aufträge des Tages des aktuellen Benutzers
- *Sortieren...*: öffnet das Fenster *Sortieren*, mit dessen Hilfe die Sortierreihenfolge der Suchergebnisse bearbeitet werden kann
- *Auftragsinformation...*: öffnet die detaillierte Information zum ausgewählten Auftrag
- *Zahlungsinformation...*: gibt Auskunft über den Zahlstatus des ausgewählten Auftrags
- *Memotext...*: öffnet den Memotext zum ausgewählten Auftrag auf der *Reservieren*-Ebene. Sie können ein neues Memo eingeben oder die vorhandenen Memos lesen.
- *Kontaktdaten...*: öffnet den ausgewählten Auftrag auf der *Reservieren*-Ebene. Je nach Auftragsstatus können Sie den Auftrag oder die Kundendaten entsprechend anpassen.
- *Besucher- & Kartendaten*: öffnet den ausgewählten Auftrag auf der *Ändern*-Ebene. Sie können Besucherdaten oder eine Bemerkung am jeweiligen Platz hinterlegen.
- *Auftragsliste drucken*: druckt die Ergebnisliste der Auftragsuche
- *Auftragspositionen drucken*: druckt eine Liste der zum ausgewählten Auftrag gehörenden Positionen (Tickets, Gutscheine, Artikel)
- *Gruppierte Auftragsliste...*: ermöglicht den Druck einer Übersicht zum ausgewählten Auftrag in unterschiedlichen Darstellungsformen (Liste, Matrix, Matrix mit Summen, Platzliste nach Reihen)
- *Aufträge stornieren...*: storniert reservierte Aufträge. Bezahlte Aufträge können an dieser Stelle nur von Benutzern mit dem Recht *Superuser*³⁶ storniert werden.
- *Auftrag teilen...*: Befinden sich mehrere Positionen in einem Auftrag, können einzelne Positionen des Auftrags über diese Funktion abgeteilt und unter einer neuen Auftragsnummer weiterverarbeitet werden. Die nicht gewählten Plätze verbleiben im Ursprungsauftrag.
- *Artikel umbuchen (eigenes Lager)*: Artikel, die sich an einem fremden Lagerort befinden, sind mit einem Ausrufungszeichen gekennzeichnet. Artikel können nur ausgegeben werden (über den *drucken*-Button), wenn sie sich am eigenen Lagerort befinden. Über die Funktion *Artikel umbuchen* können Artikel aus fremden Lagerorten in einen eigenen Lagerort umgebucht werden. Voraussetzung hierfür ist der verfügbare Bestand im eigenen Lager.
- *In Lieferschein umwandeln*: wandelt einen Auftrag aus dem Barverkauf in einen Lieferscheinauftrag um

Je nach Auftragsstatus und eingerichteten Versandarten stehen außerdem folgende Verarbeitungsmöglichkeiten im Kontextmenü zur Verfügung:

- *Lfs/AB ausgeben*³⁷
- *Lfs/AB und Karten ausgeben*
- *Karten ausgeben*
- *Lfs/AB ausgeben via Dialog...*
- *Lfs/Ab und Karten ausgeben via Dialog...*
- *Karten ausgeben via Dialog...*
- *Aufträge/Ersatzkarten ausgeben...*

³⁶ Superuser-Rechte werden über **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerdaten bearbeiten* verwaltet.

³⁷ Detaillierte Beschreibungen zum Versand von Lieferscheinen und Auftragsbestätigungen finden Sie in Kapitel 2.7 beschrieben.

Klicken Sie auf die gewünschte Funktion und bearbeiten Sie den Auftrag anschließend über die Buttons *Sitzplan*, *ändern*, *reservieren*, *bezahlen* wie gewünscht weiter.

2.3.4 Reservierungen auflösen

Sie befinden sich auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan* (**Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*).

Suchen Sie den gewünschten Auftrag wie in Kapitel 2.3.3 beschrieben. Das System listet die gefundenen Ergebnisse auf der Ebene *Barverkauf – Auftrag bearbeiten* auf.

Klicken Sie auf die Zeile des aufzulösenden Auftrags und öffnen Sie mit der rechten Maustaste das Kontextmenü.

Wählen Sie aus dem Kontextmenü den Menüpunkt *Aufträge stornieren* aus und bestätigen Sie die nachfolgende Hinweismeldung mit *Ja*. Das System gibt die reservierten Plätze wieder frei und wandelt den Auftrag in einen Stornoauftrag (Kennung S) um.

Hinweis

Auch teil- bzw. angezahlte Reservierungsaufträge lösen Sie über das Kontextmenü in der Auftragsuche auf. Diese werden entsprechend auf der Schnell- bzw. Tagesabrechnung (vgl. Kapitel 3.8) ausgewiesen.

Um bezahlte Aufträge zu stornieren, folgen Sie bitte der Anleitung in Kapitel 2.2.

2.4 Telefonische Reservierungen

2.4.1 Arbeitsprofil Telefonische Reservierung

Für die telefonische Reservierung gibt es im INHOUSE-Kartenverkauf ein eigenes Arbeitsprofil. Die telefonische Reservierung wird z. B. von Theaterhäusern eingesetzt, die zusätzlich zum Verkauf an der Tages- bzw. Abendkasse den Verkauf über eine Tickethotline (Call-Center) anbieten.

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Tel. Reservierung*. Das System wechselt auf die Ebene *Tel. Reservierung: Buchen im Sitzplan*.

Die Ebene *Tel. Reservierung: Buchen im Sitzplan* ist fast identisch mit der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*, allerdings können hier keine Karten gedruckt werden. Der *drucken*-Button ist daher inaktiv.

Der Reservierungsablauf ist sonst derselbe wie im Barverkauf (siehe Kapitel 2.3.1 und 2.3.2).

Plätze, die im Arbeitsprofil *Barverkauf* reserviert wurden und anschließend über die *Kartenverkauf*-Auftragsinformation aufgerufen werden (vgl. Kapitel 2.3.3), erhalten den Platzstatus *Reserviert*. Aufträge, die telefonisch reserviert wurden, erhalten entsprechend den Platzstatus *Telef. reserviert*.

2.4.2 Telefonische Verkäufe und TicketDirect kombinieren

Im Arbeitsprofil *Telefonische Reservierung* ist kein Auftragsabschluss über den *drucken*-Button möglich (vgl. Kapitel 2.4.1), daher müssen telefonische Verkäufe über andere Arbeitsprofile wie z. B. den *Barverkauf* (vgl. Kapitel 2.1.3) abgeschlossen werden.

Gelegentlich buchen Kunden telefonisch so kurz vor der Veranstaltung, dass ein Versand der Tickets über den Postweg nicht mehr möglich ist. In solchen Fällen wird in der Regel eine Hinterlegung der Karten an der Abendkasse gewählt.

Wir empfehlen Ihnen an dieser Stelle, telefonische Verkäufe immer über den direkten Versandweg per TicketDirect abzuschließen, damit der Verkauf an der Abendkasse, gerade kurz vor Veranstaltungsbeginn, möglichst unkompliziert verläuft. Einfach während des Gesprächs die E-Mail-Adresse des Kunden erfragen, diese in der INHOUSE-Kundenverwaltung unter einem entsprechenden Kundendatensatz speichern und das Ticket am Ende des Gesprächs wegsenden.

Viele Theater steuern den Verkauf bereits so, dass sie für Buchungen mit Versand oder Abholung an der Abendkasse eine Gebühr erheben, aber nicht für Buchungen mit der Versandart TicketDirect. So fühlen sich viele Kunden dazu motiviert, diese Versandoption zu wählen, was dazu führt, dass die Theaterkasse stark entlastet wird.

In INHOUSE können auch die Versandarten TicketDirect-Mobile und das E-Ticket aktiviert werden, die den Versand eines elektronischen Tickets an mobile Endgeräte und die Speicherung in einer Wallet-App ermöglichen. Mehr Informationen zum Thema Einrichtung und Verkauf von Tickets über den Versandweg TicketDirect erhalten Sie in unserer Dokumentation *Papierlose Tickets mit EVENTIM.Inhouse*³⁸.

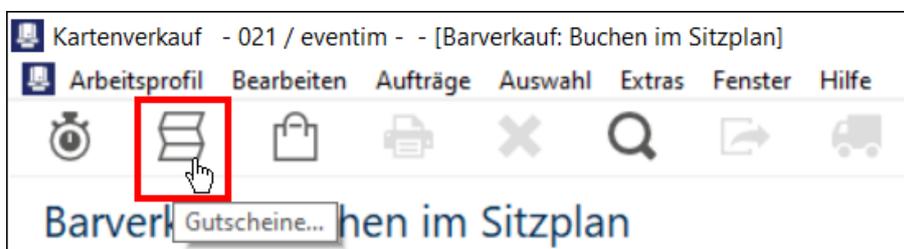
2.5 Gutscheilverkauf

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

Sie befinden sich auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*.

2.5.1 Gutscheine verkaufen

Klicken Sie in der Toolbar auf das Icon *Gutscheine...* oder alternativ im Menü *Bearbeiten* auf den Menüpunkt *Gutscheine...* Das System öffnet das Dialogfenster *Gutscheine buchen*.



Wählen Sie im Feld *Gutscheintyp* den gewünschten Gutschein aus und tragen Sie im Feld *Anzahl* ggf. einen von der Anzahl „1“ abweichenden Wert ein.

³⁸ Die Dokumentation finden Sie zum Download auf unserer Website <https://www.eventim-inhouse.de> im Bereich *Dokumentation*.

Je nach Konfiguration des ausgewählten Gutscheintyps³⁹ geben Sie im Feld *Einzelpreis* manuell den gewünschten Betrag ein oder wählen Sie aus dem Drop-down-Menü einen der zur Verfügung stehenden Staffelpreise aus.

Hinterlegen Sie im Feld *Zusatz* ggf. einen Zusatztext, der auf dem Gutschein mitgedruckt werden soll.

Ein virtueller Gutschein kann direkt einer anderen, in der INHOUSE-Kundenverwaltung gespeicherten Kundennummer zugewiesen werden (z. B. als virtueller Geschenkgutschein). Geben Sie hierfür im Feld *Kunde* die betreffende Kundennummer ein, auf die der Gutschein gebucht werden soll.

Klicken Sie auf den *buchen*-Button, um den gewünschten Gutschein in den Auftrag zu übernehmen.

Fügen Sie dem Auftrag ggf. weitere Gutscheine hinzu.

Wenn Sie einen Gutschein wieder aus dem Auftrag entfernen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Zeile und anschließend auf den *Stornieren*-Button.

St.	Gutschein-Nr.	Typ	Virtuell	Preis	Pack.	N/A
R	46801021	1	Voucher	17,80 EUR	N	1:
R	48201021	1	Voucher	22,80 EUR	N	1:
R	47501021	1	Voucher	22,80 EUR	N	1:

Gutscheintyp: Anzahl: Einzelpreis:

Zusatz: 22,80 EUR

Kunde: Vorname Nachname

Klicken Sie auf den *beenden*-Button, um das Dialogfenster zur Gutscheinerfassung zu schließen.

Über den *reservieren*-Button auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan* haben Sie die Möglichkeit, die Kundendaten des Käufers zu erfassen (siehe Kapitel 2.3.2).

Führen Sie über den Button *bezahlen* die Zahlung durch wie in Kapitel 2.1.3.6 beschrieben und schließen Sie den Auftrag mit einem Klick auf den *drucken*-Button ab.

³⁹ Sehen Sie sich für eine ausführliche Beschreibung der Gutschein-Konfiguration unsere Dokumentation *Gutscheine mit INHOUSE* auf www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation* an.

Hinweis

Auch virtuelle Gutscheinaufträge schließen Sie über den *drucken*-Button ab. Das System übernimmt den Gutschein entsprechend für den am Auftrag hinterlegten Kunden.

2.5.2 Gutscheine einem Auftrag hinzufügen

Legen Sie einen neuen Auftrag an wie in den Kapiteln 2.1.3.1 bis 2.1.3.5 beschrieben oder suchen Sie nach einem bestehenden Auftrag wie in Kapitel 2.3.3 beschrieben.

Klicken Sie nach der Auswahl des gewünschten Auftrags auf den *ändern*-Button. Das System wechselt auf die Ebene des jeweiligen Arbeitsprofils: *Auftrag bearbeiten: Ändern*.

Klicken Sie auf die Karteikarte *Gutscheine*.

The screenshot shows the 'Barverkauf- Auftrag bearbeiten: Ändern' interface. At the top, there is a search bar and a summary of the order: 'Veranst.-Suche', 'Auftrag 2349', 'Plätze 1', 'Betrag 104,50 EUR', and 'Kunde Nachname, Vorname'. Below this, there is a table with columns: 'F 1686', 'Fr 01.03.2030 15:00', '1.890', 'Der eingebildete Kranke (DE)', and 'Seating chart DE/EN'. The 'Gutscheine' tab is highlighted with a red box. Below the tab, there is a table with columns: 'St.', 'Gutschein-Nr.', 'Typ', 'Virtuell', 'Preis', 'Pack.', 'N/A'. Below the table, there are input fields for 'Gutscheinartyp', 'Anzahl' (set to 1), and 'Einzelpreis' (set to EUR). There are also buttons for 'Stornieren', 'Alle markieren', 'Kundendaten', and 'buchen'.

Fahren Sie wie in den Kapiteln 2.5.1, 2.1.3.6 und 2.1.3.7 beschrieben fort, um den Auftrag abzuschließen.

2.5.3 Mit Gutschein bezahlen

In INHOUSE können unterschiedliche Gutscheinarten mit der Zahlungsart *Gutschein* eingelöst werden. Dazu zählen Wertgutscheine, Tauschgutscheine, Rückgabegutscheine, Auszahlungsgutscheine, Wahlabonnement-Gutscheine, Ersatzgutscheine und Zusatzgutscheine.⁴⁰

⁴⁰ Die Gutscheinarten Tausch-, Wahlabonnement-, Ersatz- und Zusatzgutschein werden je nach Konzept Ihres Hauses für den Saisonkartenverkauf benötigt. Wie diese unterschiedlichen Abonnement-Gutscheinarten eingerichtet werden, damit diese im Kartenverkauf eingelöst werden können, erfahren Sie in unserer Anwendungsdokumentation *Saisonkarten*, verfügbar auf <https://www.eventim-inhouse.de/dokumentation/>.

Gutscheine können als Wertgutscheine oder als Ermäßigungsgutscheine angelegt werden. Den Verkauf von Wertgutscheinen finden Sie in Kapitel 2.5.1 in dieser Dokumentation beschrieben. Ermäßigungsgutscheine können nur dann eingelöst werden, wenn die dazugehörige passive Verkaufsart⁴¹ für die gewünschte Veranstaltung hinterlegt wurde.

→ **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf

Sie befinden sich auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*.

Erfassen Sie einen Auftrag wie in den Kapiteln 2.1.3.1 bis 2.1.3.5 beschrieben oder rufen Sie einen unbezahlten Auftrag über die Auftragsuche auf wie in Kapitel 2.3.3 beschrieben.

Klicken Sie auf den *bezahlen*-Button und wählen Sie im Bereich *Zahlungsarten* die Zahlungsart *Gutschein*⁴² aus. Klicken Sie nun auf den Button *Gutschein zuweisen*.

Barverkauf- Auftrag bearbeiten: Bezahlen

Veranst.-Suche Auftrag 2349 Plätze 1 Betrag 104,50 EUR Kunde Nachname, Vorname

F 1686 Fr 01.03.2030 15:00 1.890 Der eingebildete Kranke (DE) Seating chart DE/EN

Bezahlen: Markieren Sie eine Zahlungsart und wählen Sie die Schaltfläche 'Betrag übernehmen'

Zahlungsarten

- Barzahlung
- Cash2
- Currency mod.
- Customer account
- Customer credit
- Voucher**
- Voucher
- EC-Cash
- Intesa
- Mastercard

bereits bezahlt 0,00 EUR
noch zu zahlen 104,50 EUR

Zahlung stornieren: Markieren Sie eine Zeile und wählen Sie die Schaltfläche 'Zahlung stornieren'

Zahlung ergänzen: Markieren Sie eine Zeile und wählen Sie die Schaltfläche 'Ergänzungen erfassen'

Übernommene Zahlungen

Gutschein zuweisen

Zahlung stornieren

Ergänzungen erfassen ...

Marketingcodes

Das System öffnet das Fenster *Gutschein auswählen*. Dort finden Sie eine Platzliste mit den Plätzen des aktuellen Auftrags. Klicken Sie in das Feld *Gutschein-ID*. Scannen Sie den Gutscheinbarcode oder geben Sie die Gutscheinnummer manuell ein und klicken Sie anschließend auf den Button *Suche starten*. Das System zeigt die Informationen zum gefundenen Gutschein-typ an.

⁴¹ Überprüfen Sie ggf. die Einstellung in **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Veranstaltungen* / *Veranstaltungen bearbeiten* auf der Karteikarte *Verkaufsarten* der betreffenden Veranstaltung.

⁴² Zahlungsarten können unter **Systemverwaltung** / *Stammdaten* / *Zahlungsarten bearbeiten* angelegt bearbeitet werden.

Gutschein auswählen ✕

Zahlungs-Info Virtuelle GS

noch zu zahlen
104,50 EUR

Gutschein-Nr. 9200000005520000002902170 Suche starten

Gutschein-Nr.	Gutscheinart	Wert	gültig von	gültig bis
9200000000552000002902170	WGS o. AZ	250,00 EUR		
ausgegeben 14.01.2021 09:54 durch eventim				
ausgegeben als durch eventim				
letzter Ersatzdruck durch				
Gutscheinkunde 226 Nachname, Vorname				
für Veranstalter schwenn (2020.2) (021)				
einlös. Verkaufsart Standard voucher (1234)				

Gutschein zuweisen: Bitte wählen Sie eine Zeile ohne Gutschein-Nr. für eine manuelle Zuweisung.
Bitte wählen Sie die Schaltfläche 'zuweisen' für eine automatische Zuweisung.
Für eine nicht ticketgebundene Zuweisung als Wertgutschein drücken Sie 'Buchen'.

zuweisen
buchen

Tag	Datum	Uhrzeit	Block	Reihe	Platz	Plgr	Vka	Verkaufsart	Preis	Status	Gutschein-Nr.
Fr	01.03.2030	15:00	PLA	2	19	a	1	Normal	103,00 EUR	A	

Gutschein trennen: Bitte markieren Sie eine Zeile mit Gutschein-Nr. und drücken Sie 'Trennen'.

trennen
beenden

Um den Gutschein einzulösen, gibt es folgende Möglichkeiten:

- Sie entscheiden sich für eine manuelle Zuweisung:
Wenn mehrere Plätze im Auftrag erfasst wurden, können Sie eine manuelle Gutscheinzweisung zu einem bestimmten Platz vornehmen. Klicken Sie hierfür auf den betreffenden Platz (Zeile in der Platzliste). Das System übernimmt den Gutscheinart mit dessen einlösender Verkaufsart automatisch in diese Zeile.
- Sie klicken auf den Button *buchen*⁴³:
INHOUSE löst den Gutschein als reines Zahlungsmittel ein und der Auftrag wird bezahlt. Ist der ausgewählte Gutschein ein Ermäßigungsgutschein, findet in diesem Fall keine Ermäßigung auf die einlösende Verkaufsart statt.
- Sie klicken auf den *zuweisen*-Button:
INHOUSE übernimmt automatisch eine bestmögliche Auswahl des Platzes, auf den der Gutschein eingelöst werden soll.⁴⁴ Wenn keine ticketgebundene Einlösung möglich ist, führt das System – sofern die Berechtigung dazu im jeweiligen Kassiererprofil⁴⁵ vorliegt

⁴³ Voraussetzung für die Nutzung des *buchen*-Buttons ist neben der Aktivierung der Zusatzfunktion *Freie Verwendung von Gutscheinen* im betreffenden Kassiererprofil auch die Aktivierung der Checkbox *Gutscheine frei verwenden* für den verwendeten Gutscheinart im Programm *Gutscheinarten bearbeiten* (**Systemverwaltung** / *Stammdaten*).

⁴⁴ Für die automatische Auswahl werden neben den Einstellungen für die grundsätzliche Einlösbarkeit (Berechtigung und Preisgefüge) auch die maximale Ermäßigung eines Platzes und der Vergleich von Ticketpreis und Gutscheinwert (Ähnlichkeit) herangezogen. Es gilt dabei, Überzahlungen möglichst zu vermeiden.

⁴⁵ **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten* / *Checkbox Freie Verwendung von Gutscheinen* im Bereich *Freischaltung von Zusatzfunktionen*.

– eine freie Einlösung des Gutscheins als reines Zahlungsmittel durch. Bei der Einlösung wechselt das System automatisch auf die einlösende Verkaufsart des Gutschein-typs.

Nach der Zuweisung bzw. Buchung des Gutscheins blendet das System den ggf. offenen Zahlungsbetrag des Vorgangs (*noch zu zahlen*) im Bereich *Zahlungs-Info* ein. Sollte es zu einer Überzahlung kommen, weist Sie das System darauf hin, dass die Gutscheinzuzuweisung beendet werden soll.

Gutschein auswählen

Zahlungs-Info
Überzahlung
145,50 EUR

Gutschein-Nr.

Gutschein zuweisen: Bitte wählen Sie eine Zeile ohne Gutschein-Nr. für eine manuelle Zuweisung.
Bitte wählen Sie die Schaltfläche 'zuweisen' für eine automatische Zuweisung.
Für eine nicht ticketgebundene Zuweisung als Wertgutschein drücken Sie 'Buchten'.

Tag	Datum	Uhrzeit	Block	Reihe	Platz	Plgr	Vka	Verkaufsart	Preis	Status	Gutschein-Nr.
Fr	01.03.2030	15:00	PLA	2	19	a	1234	Standard voucher	103,00 EUR	A	92000000005520000002902170

Gutschein trennen: Bitte markieren Sie eine Zeile mit Gutschein-Nr. und drücken Sie 'Trennen'.

Wenn eine Gutscheinzuzuweisung, z. B. im Fall einer Überzahlung, rückgängig gemacht werden soll, klicken Sie auf die Zeile des entsprechenden Platzes und anschließend auf den *trennen*-Button. Der Gutschein wird aus dem Auftrag entfernt und steht wieder für eine neue Zuweisung zur Verfügung.

Weisen Sie dem Auftrag ggf. andere, zur Verfügung stehende Gutscheine zu.

Klicken Sie auf den *beenden*-Button, um die Zuweisungen der Gutscheine zu bestätigen und den Zahlungsvorgang abzuschließen wie in Kapitel 2.1.3.6 beschrieben.

Wenn der Auftrag überzahlt wurde, finden Sie auf der *Bezahlen*-Ebene des Ticketverkaufs folgende Optionen im Bereich *überzahlt*:

- *neuen Gutschein ausgeben*: Es wird ein Folgegutschein (Überzahlungsgutschein) erstellt, den der Kunde bei seinem nächsten Einkauf verwenden kann.
- *Betrag auszahlen*⁴⁶: Der Kunde erhält eine Barauszahlung des Überzahlungsbetrags.

⁴⁶ Voraussetzung für diese Option ist die Aktivierung der Checkbox *Verkaufsart-Wechsel bei Wertgutscheinen* sowie die Definition eines Wertes im Feld *Barauszahlung bei Überzahlung bis* im Programm *Firmendaten bearbeiten* (**Systemverwaltung** / *Basisdaten*).

- *Betrag als Kundenguthaben*⁴⁷: Der Überzahlungsbetrag wird als Kundenguthaben gutgeschrieben.
- *Lastschrift-Gutschrift*: Damit diese Option ausgewählt werden kann, müssen die Bankdaten des Kunden in der Kundenverwaltung auf der Karteikarte *Bankverbindung* eingetragen sein. Der Überzahlungsbetrag wird hierbei per Lastschrift auf das Bankkonto des Kunden überwiesen.

Wählen Sie die gewünschte Option aus und schließen Sie den Auftrag über den *drucken*-Button ab (siehe Kapitel 2.1.3.7).

2.5.4 Bezahlte Gutscheinaufträge stornieren

Wenn Sie bezahlte Gutscheine stornieren möchten, sind je nach Menge der zu stornierenden Gutscheine verschiedene Wege möglich.

Sie können Gutscheine direkt aus dem *Ticketverkauf* heraus stornieren oder Sie nutzen das Programm *Gutscheine stornieren*. Letzteres bietet sich besonders an, wenn Sie mehrere, nicht zusammenhängende Gutscheinaufträge auf einmal stornieren müssen.

2.5.4.1 Gutscheinauftrag über die Auftragsuche stornieren

Bezahlte Aufträge können nur von Benutzern mit dem Recht *Superuser* storniert werden.⁴⁸

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

Sie befinden sich auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*.

Suchen Sie nach dem gewünschten Auftrag wie in Kapitel 2.3.3 beschrieben. Achten Sie bei der Suche nach einem Gutscheinauftrag auf Ihre Auswahl im Bereich *Status der Aufträge*. Das System findet Gutscheinaufträge ebenfalls über den Druckstatus *gedruckt*.

Klicken Sie auf die Zeile des zu stornierenden Auftrags und anschließend erneut mit der rechten Maustaste, um das Kontextmenü zu öffnen. Wählen Sie hier den Menüpunkt *Aufträge stornieren* aus. Das System öffnet das Dialogfenster *Aufträge stornieren*. Dieses enthält die gleichen Funktionen wie das Dialogfenster *Stornierungen* im gleichnamigen Arbeitsprofil (vgl. Kapitel 2.2).

Wurden für den Auftrag Auftragsgebühren erhoben, fragt das System nach, ob diese bei der Stornierung mit ausgezahlt werden sollen. Die zum Auftrag gehörenden Positionen finden Sie jeweils auf den Karteikarten *Plätze*, *Gutscheine* und *Artikel* aufgelistet.

⁴⁷ Für die Nutzung des Kundenguthabens ist eine entsprechende Aktivierung am Mandanten notwendig (**Systemmandant** / *Datei* / *Mandanten bearbeiten*).

⁴⁸ Superuser-Rechte können über **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerdaten bearbeiten* über die Aktivierung der Checkbox *Superuser* vergeben werden.

Bitte beachten Sie!

Enthält der zu stornierende Auftrag außer Gutscheinen noch Plätze oder Artikel, die nicht mitstorniert werden sollen, dann wechseln Sie auf die entsprechende Karteikarte und entfernen Sie die jeweiligen Positionen aus der Stornierung, indem Sie auf die betreffende Zeile klicken (mehrere Zeilen per [Strg]- und Maustaste auswählen) und anschließend den Button *nicht stornieren* betätigen.

Wechseln Sie auf die Karteikarte *Gutscheine*, um die zum Auftrag gehörenden Gutscheine einzusehen. Die aktuell ausgewählte Zeile wird jeweils im Datenbereich mit den dazugehörigen Daten ausgewiesen.

Wählen Sie im Feld *stornieren als* aus, ob eine direkte Auszahlung (*Bar-Stornierung*) stattfinden soll oder ob eine Gutschrift (per Rechnung) erzeugt werden soll.

Wählen Sie im Feld *Zahlart* aus, wie der Betrag ausgezahlt werden soll. Die Zahlart kann unabhängig von der ursprünglichen Zahlungsmethode gewählt werden.

Klicken Sie auf den *Stornieren*-Button und bestätigen Sie die nachfolgende Hinweismeldung mit *OK*. Das System storniert die ausgewählten Positionen und wechselt zurück auf die Ebene *Barverkauf – Auftrag bearbeiten*.

2.5.4.2 Mehrere Gutscheine auf einmal stornieren

Um mehrere Gutscheinaufträge auf einmal zu stornieren, können Sie das Programm *Gutscheine stornieren* verwenden.

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Gutscheine* / *Gutscheine stornieren*

Sie können nach ausgegebenen, ersatzgedruckten, gültigen oder erfassten Gutscheinen filtern.

Geben Sie ggf. weitere Ihnen bekannte Daten in den Suchbereich ein und klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System zeigt Ihnen entsprechend die Suchergebnisse zu den gefilterten Kriterien an.

Wählen Sie die zu stornierenden Gutscheine per [Strg]- und Maustaste aus.

Klicken Sie auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*. Das System öffnet für jeden zu stornierenden Gutschein nacheinander das Dialogfenster *Gutscheine stornieren*.

Hinweis

Gehören mehrere der ausgewählten Gutscheine zum selben Auftrag, dann werden diese entsprechend in einem Dialog zusammengefasst.

Im Gegensatz zur Auftragsuche (vgl. Kapitel 2.3.3) können hier nur Gutscheine storniert werden. Plätze oder Artikel sind automatisch von der Stornierung ausgeschlossen.

Wählen Sie im Feld *stornieren als* aus, ob eine direkte Auszahlung (*Bar-Stornierung*) stattfinden soll oder ob eine Gutschrift (per Rechnung) erzeugt werden soll.

Wählen Sie im Feld *Zahlart* aus, wie der Betrag ausgezahlt werden soll. Die Zahlart kann unabhängig von der ursprünglichen Zahlungsmethode gewählt werden.

Klicken Sie auf den *Stornieren*-Button und bestätigen Sie die nachfolgende Hinweismeldung. Das System storniert die zum Auftrag gehörenden Gutscheine und wechselt zum nächsten Auftrag.

Wiederholen Sie den Stornierungsvorgang, bis alle für die Stornierung ausgewählten Aufträge abgearbeitet wurden.

Beim Schließen des Programms fragt das System nach, ob ein Journal zum Vorgang auf dem hinterlegten Drucker ausgegeben werden soll.

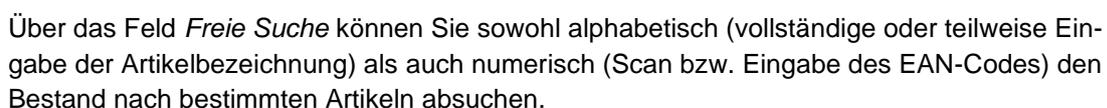
2.6 Artikelverkauf

→ **Kartenverkauf / Platzbuchung / Ticketverkauf**

Sie befinden sich auf der Ebene *Barverkauf: Buchen im Sitzplan*.

2.6.1 Artikel verkaufen

Klicken Sie auf das Icon *Artikel...* (Einkaufstasche) oder wählen Sie über das Menü *Bearbeiten* den Menüpunkt *Artikel...* aus. Das System wechselt auf die Ebene *Barverkauf – Artikel buchen* und listet alle Artikelgruppen und Artikel auf, die im Bestand sind.⁴⁹


 <p>Über das Feld *Freie Suche* können Sie sowohl alphabetisch (vollständige oder teilweise Eingabe der Artikelbezeichnung) als auch numerisch (Scan bzw. Eingabe des EAN-Codes) den Bestand nach bestimmten Artikeln absuchen.</p>
 </div>
 <div data-bbox="138 898 823 915" data-label="Footnote">
 <p>⁴⁹ Artikelgruppen und Artikel werden unter **Artikelverwaltung / Stammdaten** angelegt und bearbeitet.</p>
 </div>
 <div data-bbox="138 941 414 956" data-label="Page-Footer">
 <p>© CTS EVENTIM Solutions GmbH, Bremen</p>
 </div>
 <div data-bbox="722 941 862 956" data-label="Page-Footer">
 <p>Kartenverkauf · 43</p>
 </div>
 </div>

Um die Suche zusätzlich nach Artikeln außerhalb des aktuellen Bestands auszuweiten, aktivieren Sie entsprechend die Checkbox *Artikel ohne Bestand anzeigen*. Es werden zu den buchbaren Artikeln zusätzlich auch solche aufgelistet, die als bestandsgeführt gekennzeichnet, jedoch aktuell nicht im Bestand verfügbar sind. Klicken Sie auf das Lupen-Icon oder auf die [Enter]-Taste auf Ihrer Tastatur, um die Suche zu starten.

Klicken Sie in der Ergebnisliste der gefundenen Artikel auf die Spalte des gewünschten Artikels. Für Artikel mit nur einem gültigen Preis wird dieser in der Spalte *Preis* angezeigt. Für Artikel, die mehrere gültige Preise besitzen (z. B. aufgrund von Sonderrabatten), muss der entsprechende Preis per Klick in die Spalte *Preis* und anschließender Auswahl aus dem Drop-down-Menü bestätigt werden. Ändern Sie ggf. den im Feld *Anzahl* vorgegebenen Wert.

Sie können den gewünschten Artikel durch Doppelklick auf die entsprechende Zeile, durch Drücken der [Enter]-Taste oder durch einen Klick auf das Icon *Buchen* in den Auftrag übernehmen.

The screenshot shows a search interface with a search bar containing 'Sammlung' and a checkbox 'Artikel ohne Bestand anzeigen'. Below the search bar is a table with columns: Lagerort, Standard (1), Artikelgruppe, Artikel, Anzahl, Preis, Währung, and Verkaufsart. The 'Artikelgruppe' column is expanded to show a list of categories like 'Bücher (2)', 'CD (1)', etc. The 'Artikel' column shows 'Sammlung *Die schönsten Liebeszitate der gro' with a price of 8,99 EUR. The 'Anzahl' column shows '2'. The 'Verkaufsart' column shows 'Item (no web) (22225)'. A red box highlights the 'Buchen' icon next to the first article row.

Das System übernimmt den Artikel zur weiteren Verarbeitung in den unteren Programmbereich. Buchen Sie ggf. weitere Artikel in den Auftrag.

Wenn Sie gebuchte Artikel wieder aus dem Auftrag entfernen möchten, klicken Sie im unteren Programmbereich auf die betreffende Zeile und anschließend auf das Icon *Stornieren*.

The screenshot shows a table with columns: St., Artikel-Nr., Bezeichnung, Verkaufsart, Preis, Pack, and N/A gebucht am. The table contains two rows of data. The first row is highlighted in blue. Below the table is a red box containing a 'Stornieren' button with a hand icon over it.

St.	Artikel-Nr.	Bezeichnung	Verkaufsart	Preis	Pack	N/A gebucht am
R	23	Sammlung *Die schönsten Liebeszitate	Item (no web) (22225)	8,99 EUR	N	20.01.2021 11:18
R	23	Sammlung *Die schönsten Liebeszitate	Item (no web) (22225)	8,99 EUR	N	20.01.2021 11:18

Bestätigen Sie die nachfolgende Abfrage mit *Ja*. Das System entfernt den betreffenden Artikel aus der Buchung und führt ihn wieder zurück in den Bestand.

Wie bei der Ticketbuchung können Sie den Auftrag nun über die Buttons *reservieren*, *bezahlen* und *drucken* abschließen (siehe Kapitel 2.3.2, 2.1.3.6 und 2.1.3.7).

2.6.2 Artikel einem Auftrag hinzufügen

Legen Sie einen Auftrag mit Tickets an wie in den Kapiteln 2.1.3.1 bis 2.1.3.5 beschrieben oder rufen Sie einen bestehenden Auftrag auf wie in Kapitel 2.3.3 beschrieben.

Klicken Sie auf den *ändern*-Button. Das System wechselt auf die Ebene *Barverkauf – Auftrag bearbeiten*: Ändern. Diese stellt gleichzeitig den Warenkorb des aktuellen Auftrags dar.

Klicken Sie auf die Karteikarte *Artikel* und buchen Sie den/die gewünschten Artikel in den Auftrag wie in Kapitel 2.6.1 beschrieben.

Schließen Sie den Auftrag über die Buttons *reservieren*, *bezahlen* oder *drucken* wie gewünscht ab (siehe Kapitel 2.3.2, 2.1.3.6 und 2.1.3.7).

2.6.3 Bezahlten Artikel stornieren

Nutzen Sie die Auftragsuche im *Ticketverkauf*, um einen bezahlten Artikelauftrag zu ermitteln und diesen anschließend über die Funktion *Aufträge stornieren*⁵⁰ des Kontextmenüs zu stornieren.

Die Vorgehensweise ist fast die gleiche wie bei der Stornierung von bezahlten Gutscheinaufträgen (siehe Kapitel 2.5.4.1), nur dass sich im Dialogfenster *Aufträge stornieren* die zu stornierenden Positionen auf der Karteikarte *Artikel* befinden.

2.7 Lieferscheinverkauf

Das Arbeitsprofil *Lieferscheinverkauf* unterscheidet sich zum *Barverkauf* darin, dass unbezahlte Tickets gedruckt werden können. Dies ist sinnvoll, wenn Sie beispielsweise Großkundenkontingente führen oder die Tages- bzw. Abendkasse offline arbeitet. Dafür ist der *bezahlen*-Button im Lieferscheinverkauf nicht aktiv und kann nicht betätigt werden.

Voraussetzung für die Nutzung ist eine entsprechende Konfiguration des Arbeitsprofils in der **Systemverwaltung** (siehe Kapitel 4.3).

2.7.1 Lieferscheine verkaufen

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

Klicken Sie auf das Menü *Arbeitsprofil* und wählen Sie den Punkt *Lieferscheinverkauf* aus. Das System wechselt auf die Ebene *Lieferscheinverkauf: Buchen im Sitzplan*.

Beginnen Sie mit dem Verkauf wie in den Kapiteln 2.1.3.1 bis 2.1.3.5 beschrieben (Veranstaltungssuche, Platzauswahl, ggf. Änderung der Preise/Verkaufsarten).

Klicken Sie auf den *reservieren*-Button. Das System wechselt auf die Ebene *Lieferscheinverkauf: Reservieren*.

Geben Sie im Feld *Kunde* die Kundennummer ein, falls bekannt, und bestätigen Sie diese mit der [Tab]-Taste; oder wählen Sie mittels Klick auf den Button *Kundendaten* einen entsprechenden Lieferscheinkunden aus der INHOUSE-Kundenverwaltung aus.

⁵⁰ Bezahlte Aufträge können nur von Benutzern mit dem Recht Superuser storniert werden. Superuser-Rechte können über **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerdaten bearbeiten* über die Aktivierung der Checkbox *Superuser* vergeben werden.

Hinweis

Wenn Sie im Lieferscheinauftrag einen Kunden hinterlegen, für den bisher in INHOUSE noch kein Lieferscheinauftrag generiert wurde, füllt das System bei der Speicherung oder beim Druck des Auftrags automatisch die Karteikarte *Lieferscheinkunde* in der INHOUSE-Kundenverwaltung aus.⁵¹

Wird in der Kundenverwaltung kein passender Kunde gefunden, legen Sie einen neuen Kunden an und fügen Sie auf der Karteikarte *Lieferscheinkunde* einen entsprechenden Datensatz ein. Übernehmen Sie die Einstellungen mit dem Häkchen-Icon *Speichern und Übernehmen der Auswahl*. Das System übernimmt den Kunden in den Auftrag und wechselt zurück auf die *reservieren*-Ebene.

Tragen Sie ggf. einen Ansprechpartner bzw. Abholer⁵² in die entsprechenden Felder ein oder wählen Sie einen bereits in der Kundenverwaltung hinterlegten Ansprechpartner bzw. Abholer per Klick in die jeweilige Dropdown-Liste aus.

Wählen Sie im Feld *Versandart* die gewünschte Versandart aus.

Wählen Sie im Feld *Auftragsgebühr* ggf. eine hinterlegte Auftragsgebühr aus.

Bestimmen Sie im Feld *Bestellart*, wie die Bestellung weiterbehandelt werden soll:

- *Lieferschein & Rechnung*: Der Kunde erhält die Tickets zusammen mit einem Lieferschein. Diese Tickets kann er ggf. wieder zurückgeben. Nachdem der Auftrag freigegeben wurde, erhält der Kunde eine Rechnung über die tatsächlich genutzten Tickets.
- *Sofortrechnung*: Der Kunde erhält zusammen mit den Karten eine Rechnung, die er zu einem späteren Zeitpunkt bezahlen kann.
- *Sofortrechnung mit Ü-Träger*: Der Kunde erhält zusammen mit den Karten eine Rechnung und einen Überweisungsträger, mit dem die Rechnung bezahlt werden kann.

Wählen Sie im Feld *mit Druckdokument* das gewünschte Druckdokument aus.⁵³

Wählen Sie im Feld *Schriftverkehr an* ggf. eine abweichende Adresse aus. Wenn Sie hier die E-Mail-Adresse des Kunden auswählen, dann werden die Druckdokumente automatisch per E-Mail⁵⁴ versandt und nicht ausgedruckt, sobald der Druckvorgang gestartet wird.

Deaktivieren Sie ggf. die Checkbox *Preis andrucken*, um keine Preise auf den Tickets auszugeben.

Deaktivieren Sie ggf. die Checkbox *Karten drucken*, um den Kartendruck zu unterbinden.

Klicken Sie auf Schaltfläche *Memotext*, um auf der Karteikarte *interne Bemerkungen* Informationen für andere Benutzer zu hinterlegen. Auf der Karteikarte *Hinweise für den Kunden* können

⁵¹ Weitere Informationen über die einzelnen Karteikarten innerhalb der INHOUSE-Kundenverwaltung können Sie in der Dokumentation *Kundenverwaltung* nachlesen, verfügbar über unsere Website www.even-tim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

⁵² Das Feld *Abholer* ist nur sichtbar, wenn im Feld *Versandart* der Eintrag *Abholer* eingestellt ist.

⁵³ Standardvorgaben können in **Kartenverkauf Basis** / *Stammdaten* / *Konstanten bearbeiten* auf der Karteikarte *Vorgabewerte für Dokumentlayouts* festgelegt werden.

⁵⁴ Voraussetzung hierfür ist, dass der E-Mail-Versand in Ihrem INHOUSE-System eingerichtet ist.

Sie individuelle auftragsbezogene Informationen für den Kunden festhalten, die auf dem Bestätigungsdokument mit ausgegeben werden.

Wählen Sie im Feld *Preiskennung*⁵⁵ eine der folgenden Optionen aus:

- *Preisgefüge*: Das System errechnet den Rechnungsbetrag auf Grundlage des Preisgefüges.
- *Gesamtpreis*: Geben Sie im Feld *Preis* den Gesamtpreis des Auftrags ein; das System rechnet diesen auf die gebuchten Plätze um.
- *Einzelpreis*: Geben Sie im Feld *Preis* den Einzelpreis pro Platz ein; das System errechnet den Auftragswert aus der Anzahl der gebuchten Plätze multipliziert mit dem Einzelpreis.

Hinweis

Wenn Sie im Feld *Preiskennung* die Einstellung *Preisgefüge* ausgewählt haben, können Sie auf der *Sitzplan*- sowie *Ändern*-Ebene für die einzelnen Plätze zusätzlich Änderungen an der jeweiligen Verkaufsart vornehmen (vgl. Kapitel 2.1.3.2 und 2.1.3.4).

Wenn im Feld *Preiskennung* die Variante *Gesamtpreis* oder *Einzelpreis* eingestellt ist, können keine Anpassungen an den Verkaufsarten für den Auftrag vorgenommen werden.

Geben Sie im Feld *ext. Bestellnummer* ggf. eine externe Kennung ein.

Klicken Sie im Menü *Aufträge* auf eine der folgenden Optionen:

- *Lfs/AB ausgeben*: das System druckt oder mailt das im Feld *mit Druckdokument* hinterlegte Bestelldokument
- *Lfs/AB und Karten ausgeben*: das System druckt bzw. mailt das hinterlegte Bestelldokument sowie die dazugehörigen Tickets
- *Lfs/AB ausgeben via Dialog...*: das System öffnet vor dem E-Mail-Versand des Bestelldokuments den E-Mail-Dialog
- *Lfs/AB und Karten ausgeben via Dialog...*: das System öffnet vor dem E-Mail-Versand des Bestelldokuments sowie der Tickets den E-Mail-Dialog

Wenn Sie den Auftrag lediglich reservieren möchten, ohne ein Bestelldokument bzw. Tickets auszugeben, klicken Sie auf den *speichern*-Button.

Das System springt zurück auf die Sitzplanebene und Sie können einen neuen Auftrag erfassen.

2.7.2 Lieferscheinaufträge bearbeiten

Lieferscheinaufträgen mit dem Status *freigegeben* können keine Plätze mehr hinzugefügt werden (vgl. Kapitel 2.7.3). Es ist jedoch möglich, einzelne Plätze innerhalb eines Lieferscheinauf-

⁵⁵ Das Feld *Preiskennung* ist nur anwählbar, wenn unter **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten* im Bereich *Freischaltung von Zusatzfunktionen* die Checkbox *Freie Preiswahl* aktiv ist. Ist dies nicht der Fall, zieht das System automatisch die Einstellungen im Preisgefüge für die Berechnung heran.

trags zu stornieren und dadurch den Auftrag zu dezimieren. Außerdem können Bestätigungsdokumente und Tickets auch nachträglich ausgedruckt werden, wenn z. B. vor der Freigabe nur ein teilweiser Ausdruck erfolgt ist.

→ **Kartenverkauf / Platzbuchung / Ticketverkauf**

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Lieferscheinverkauf*. Das System wechselt auf die Ebene *Lieferscheinverkauf: Buchen im Sitzplan*.

Klicken Sie entweder direkt im Sitzplan mit der rechten Maustaste auf einen der Plätze im gewünschten Lieferscheinauftrag und klicken Sie anschließend im Kontextmenü auf den Eintrag *Auftrag...*, um den Auftrag aufzurufen (siehe Kapitel 2.3.3).

Oder Sie gehen den Weg über das Icon *Aufträge suchen* in der Toolbar, um sich alle Lieferscheinaufträge für die ausgewählte Veranstaltung anzeigen zu lassen. Das System öffnet das Dialogfenster *Lieferscheinverkauf: Aufträge suchen*. Geben Sie in den Suchkriterien die Ihnen bekannten Suchwerte ein. Wenn Sie z. B. nur nach reservierten, ungedruckten Lieferscheinaufträgen in der aktuellen Veranstaltung suchen möchten, müssen die Checkboxen *aktuelle Veranstaltung* und *reserviert* im Bereich *Status der Aufträge* aktiviert sein. Zusätzlich muss im Feld *Druckstatus* entsprechend der Eintrag *ungedruckt* ausgewählt werden. Um bereits gedruckte Lieferscheinaufträge zu bearbeiten, wählen Sie entsprechend den Druckstatus *gedruckt* aus.

Lieferscheinverkauf: Aufträge suchen

aktuelle Veranstaltung

Status der Aufträge

reserviert

verkauft

storniert

Storno

alle (de-)selektieren

Druckstatus

ungedruckt

gedruckt

ungedruckt

Auftragsnummer * Name, Vorname

Kunde

Abholer

Telefon / E-Mail

Erfasser

Benutzergruppe

Versandart

Bestellart

Klicken Sie auf den Button *Suche starten*. Das System listet Ihnen die gefundenen Lieferscheinaufträge gemäß den von Ihnen eingegebenen Suchkriterien auf. Klicken Sie auf die Zeile des gewünschten Auftrags. Auf der Karteikarte *Plätze* werden die zum Auftrag gehörenden Plätze angezeigt.

Lieferscheinverkauf- Auftrag bearbeiten

Veranst.-Suche Auftrag 2392 Plätze 24 Betrag 1.992,00 EUR Kunde Großkunde Musterfirma (520)

F 1686 Fr 01.03.2030 15:00 1.801 Der eingebildete Kranke (DE) Seating chart DE/EN

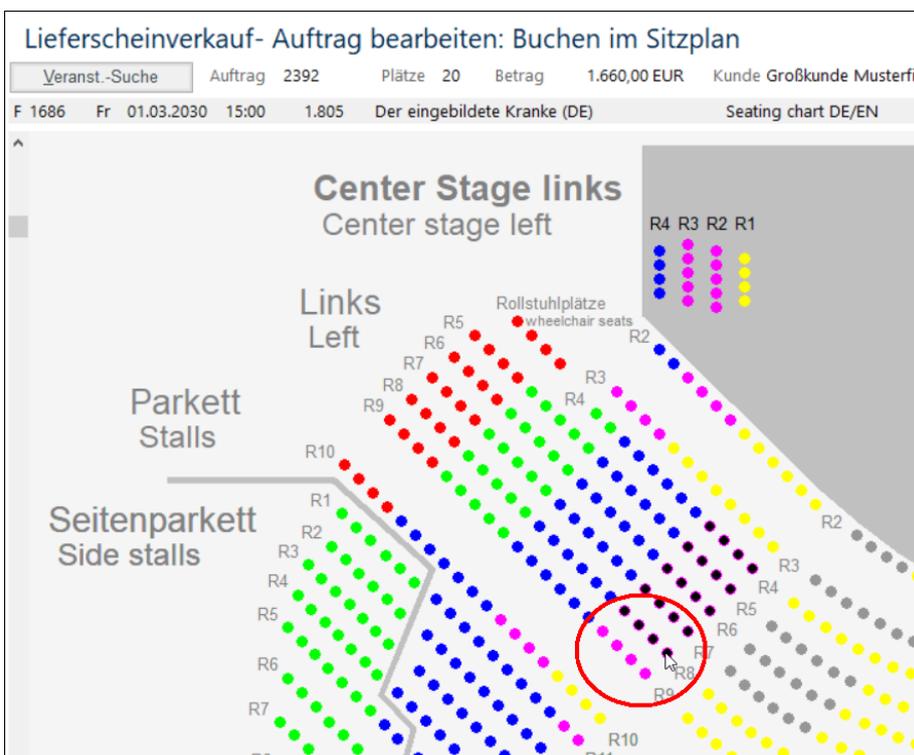
Reservierte Lieferscheinaufträge

Stat.	Auftrag	Kunde	Name	Betrag bezahlt	Bemerkung	B.Art	Anzahl	Datum
R	2391	520	Großkunde Musterfirm	1.854,00	EUR	L	18	01.03.2030
R	2392	520	Großkunde Musterfirm	1.992,00	EUR	L	24	01.03.2030

Plätze Gutscheine Artikel

St.	Datum	Block	Reihe	Platz	Plgr	Vka	Preis	Titel	gebucht am
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	4	9	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	4	10	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	4	11	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	4	12	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	5	16	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	5	17	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	5	18	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	5	19	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	6	16	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	6	17	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	6	18	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23
R	Fr 01.03.2030	15:00	PLC	6	19	b 1	83,00 EUR	Der eingebildete Kranke (DE)	22.01.2021 11:23

Um dem Auftrag weitere Plätze hinzuzufügen, klicken Sie auf den *Sitzplan*-Button und wählen Sie die gewünschten Plätze per Mausklick im Saalplan aus. Auch das Entfernen von Plätzen können Sie über den Sitzplan durchführen, indem Sie die betreffenden Plätze per [Strg] und linker Maustaste aus dem Auftrag abwählen.



Alternativ können Sie, um Plätze wieder aus dem Auftrag zu entfernen, auf den *ändern*-Button klicken und über die Karteikarte *Plätze* die zu entfernenden Plätze per [Strg]- bzw. [Shift]- und linker Maustaste selektieren. Klicken Sie anschließend auf den *Stornieren*-Button. Bestätigen Sie die nachfolgende Hinweismeldung mit *Ja*. Das System entfernt die ausgewählten Plätze aus dem Auftrag und gibt diese wieder frei.

Lieferscheinverkauf- Auftrag bearbeiten: Ändern

Veranst.-Suche Auftrag 2392 Plätze 24 Betrag 1.992,00 EUR Kunde Großkunde Musterfirma (520)

F 1686 Fr 01.03.2030 15:00 1.801 Der eingebildete Kranke (DE) Seating chart DE/EN

Tag	Datum	Uhrzeit	Block	Reihe	Platz	Plgr	Vka	Verkaufsart	Preis	Status	Titel	Bemerkung
Fr	01.03.2030	15:00	PLC	7	19	b	1	Normal	83,00 EUR	A	Der eingebildete Kranke (DE)	
Fr	01.03.2030	15:00	PLC	8	16	b	1	Normal	83,00 EUR	A	Der eingebildete Kranke (DE)	
Fr	01.03.2030	15:00	PLC	8	17	b	1	Normal	83,00 EUR	A	Der eingebildete Kranke (DE)	
Fr	01.03.2030	15:00	PLC	8	18	b	1	Normal	83,00 EUR	A	Der eingebildete Kranke (DE)	
Fr	01.03.2030	15:00	PLC	8	19	b	1	Normal	83,00 EUR	A	Der eingebildete Kranke (DE)	
Fr	01.03.2030	15:00	PLC	9	16	b	1	Normal	83,00 EUR	A	Der eingebildete Kranke (DE)	
Fr	01.03.2030	15:00	PLC	9	17	b	1	Normal	83,00 EUR	A	Der eingebildete Kranke (DE)	
Fr	01.03.2030	15:00	PLC	9	18	b	1	Normal	83,00 EUR	A	Der eingebildete Kranke (DE)	
Fr	01.03.2030	15:00	PLC	9	19	b	1	Normal	83,00 EUR	A	Der eingebildete Kranke (DE)	

Verkaufsarten

- Rentnerin (DE) (9)
- Studentin (DE) (10)
- Ermäßigt (DE) (11)
- Voucher (1235)
- Voucher (1236)
- Normal (1)

Stornieren

Alle markieren

Platzstatistik

Preise ändern

Ermäßigungen

als Ermäßigung

Platzbuchung: Ändern der gebuchten Plätze

Alle markierten Plätze werden wieder freigegeben.
Wollen sie die Freigabe starten?

Ja Nein Abbrechen

Bitte beachten Sie!

Es ist sinnvoll, bereits gedruckte Tickets erst nach bzw. bei deren Rücknahme zu stornieren, um den Überblick zu bewahren und mögliche Missverständnisse zu vermeiden, die bei einer nicht rechtzeitigen Rückgabe auftreten könnten.

Speichern Sie den Auftrag erneut ab oder drucken Sie das Bestelldokument bzw. die Tickets aus wie in Kapitel 2.7.1 beschrieben.

Einen kompletten Lieferscheinauftrag stornieren Sie, indem Sie in der Ergebnisliste der gesuchten Lieferscheinaufträge auf die Zeile des gewünschten Auftrags klicken und anschließend mit der rechten Maustaste das Kontextmenü öffnen. Wählen Sie im Kontextmenü den Eintrag *Aufträge stornieren...* aus. Bestätigen Sie die nachfolgende Hinweismeldung mit *Ja*. Das System storniert den kompletten Auftrag und entfernt ihn aus der Liste der Suchergebnisse.

2.7.3 Lieferscheine freigeben

Damit Sie für einen Lieferschein eine Rechnung erzeugen können, muss dieser freigegeben sein. Lieferscheinaufträge werden in der Regel erst dann freigegeben, wenn keine Änderungen mehr am Auftrag erfolgen.

→ **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Lieferscheinverkauf*. Das System wechselt auf die Ebene *Lieferscheinverkauf: Buchen im Sitzplan*.

Suchen Sie nach dem gewünschten Lieferscheinauftrag wie in Kapitel 2.7.2 beschrieben.

Markieren Sie einen oder mehrere Aufträge in der Ergebnisliste und öffnen Sie per Rechtsklick auf einen der ausgewählten Aufträge das Kontextmenü. Klicken Sie auf den Menüpunkt *Lieferscheine freigeben*.

Lieferscheinverkauf- Auftrag bearbeiten

Veranst.-Suche Auftrag 0 Plätze 0 Betrag 0,00 Kunde

F 1686 Fr 01.03.2030 15:00 1.805 Der eingebildete Kranke (DE) Seating chart DE/EN

Reservierte Lieferscheinaufträge

Stat.	Auftrag	Kunde	Name	Betrag bezahlt	Bemerkung	B.Art
R	2391	520	Großkunde Musterfirm	1.854,00	EUR	
R	2392	520	Großkunde Musterfirm	1.658,00	EUR	

Suchen...
 Letzte Aufträge
 Sortieren...
 Auftragsliste drucken
 Auftragspositionen drucken
 Gruppierete Auftragsliste...
 Aufträge stornieren
 Aufträge zusammenfassen
 Gelöschte Aufträge wiederherstellen
 Artikel umbuchen (eigenes Lager)
 in Bon/Anweisung umwandeln
 in Reservierung umwandeln
 Aufträge exportieren...
 Lfs / AB ausgeben
 Lfs / AB und Karten ausgeben
 Karten ausgeben
 Lfs / AB ausgeben via Dialog...
 Lfs / AB und Karten ausgeben via Dialog...
 Karten ausgeben via Dialog...
Lieferscheine freigeben

Plätze Gutscheine Artikel

St.	Datum	Block	Reihe	Platz
-----	-------	-------	-------	-------

Bestätigen Sie die nachfolgende Hinweismeldung mit *Ja*. Die ausgewählten Aufträge erhalten den Status F für „freigegeben“ und sind nun für die Rechnungserstellung festgeschrieben.

Die Anleitung zur Rechnungserstellung sowie für die Erfassung von Zahlungseingängen finden Sie in den Kapiteln 3.10.4 und 3.10.5.

2.8 Kontingentverkauf

Verschiedene Kontingente werden im Arbeitsprofil *Kontingentverwaltung* angelegt. Sehen Sie sich die Kapitel 3.1.1, 3.1.2 und 3.1.6 an, um zu erfahren, wie verschiedene Kontingentarten in den gewünschten Veranstaltungen eingerichtet werden können.

In den folgenden Kapiteln geht es um die Zuweisung von Plätzen aus einem bereits angelegten Kontingent und um den Druck und die Bezahlung der gewünschten Tickets aus diesem Kontingent.

2.8.1 Tickets aus einem Kontingent verkaufen

Im Arbeitsprofil *Kontingentverkauf* können Sie Tickets aus verschiedenen bestehenden Kontingentaufträgen bezahlen und drucken.⁵⁶

→ **Kartenverkauf / Platzbuchung / Ticketverkauf**

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Kontingentverkauf*. Das System wechselt auf die Ebene *Kontingentverkauf*. Die Funktionen innerhalb des Kontingentverkaufs entsprechen denen des Barverkaufs (vgl. Kapitel 2.1.3), doch im Saalplan werden zusätzlich die für die Veranstaltung hinterlegten Kontingente farb⁵⁷ markiert angezeigt.

Auf der rechten Seite des Fensters können Sie zusätzlich zur Auflistung der Verkaufsarten, der verfügbaren Platzgruppen und der Platzinformation den Bereich *Kontingente* einsehen. Hier finden Sie alle Kontingente aufgeführt, die bereits für die aktuelle Veranstaltung als entsprechende Kontingentaufträge angelegt wurden.

Kontingentverkauf: Buchen im Sitzplan

Veranst.-Suche Auftrag 0 Plätze 0 Betrag 0,00 Kunde

F 1686 Fr 01.03.2030 15:00 1.805 Der eingebildete Kranke (DE) Seating chart DE/EN

reservieren bezahlen
Sitzplan ändern drucken

Verkaufsart

Normal (1)		
a (a)	514	103,00 EU
b (b)	343	83,00 EU
c (c)	454	63,00 EU
d (d)	328	43,00 EU

Platzinformation

Status: Gesamt verfügbar
Plgrp.
Block

Auftrag
Kunde

Kontingente

Freie Plätze	FRP	0	1.805Stk.
Lokale Zeitung	K2	2384	111Stk.
Örtliche Schule	K11	2383	365Stk.

⁵⁶ Voraussetzung für den Zugriff auf die betreffenden Kontingentaufträge ist eine Zuweisung der zu den Kontingentaufträgen zugehörigen *Kontingenttypen* auf der entsprechenden Karteikarte unter **Systemverwaltung / Berechtigungen / Kassiererprofile KV bearbeiten**.

⁵⁷ Die Farben und Rahmenfarben für die verschiedenen Kontingenttypen können unter **Kartenverkauf Basis / Verkaufsstammdaten / Kontingente / Platzstatus bearbeiten** individuell angepasst werden.

Klicken Sie im Bereich *Kontingente* auf das gewünschte Kontingent. Das System zeigt die dazugehörigen Plätze im Sitzplan Schwarz bzw. Weiß⁵⁸ markiert an.

Klicken Sie nun auf die gewünschten Plätze im markierten Bereich, um diese für die Buchung auszuwählen. Die ausgewählten Plätze werden entsprechend in der Auftragszeile angezeigt.



Klicken Sie anschließend auf den *reservieren*-Button und fahren Sie mit dem Verkauf und dem Druck der Tickets fort wie in den Kapiteln 2.3.2, 2.1.3.6 und 2.1.3.7 zum Barverkauf bereits beschrieben.

2.8.2 Tickets aus einem Stehplatz-/Timeslot-Kontingent verkaufen

Rufen Sie die gewünschte Veranstaltung auf, die den Kontingentauftrag mit Stehplätzen bzw. Timeslot-Buchungen enthält (siehe Kapitel 3.1.2) wie in Kapitel 2.8.1 beschrieben.

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

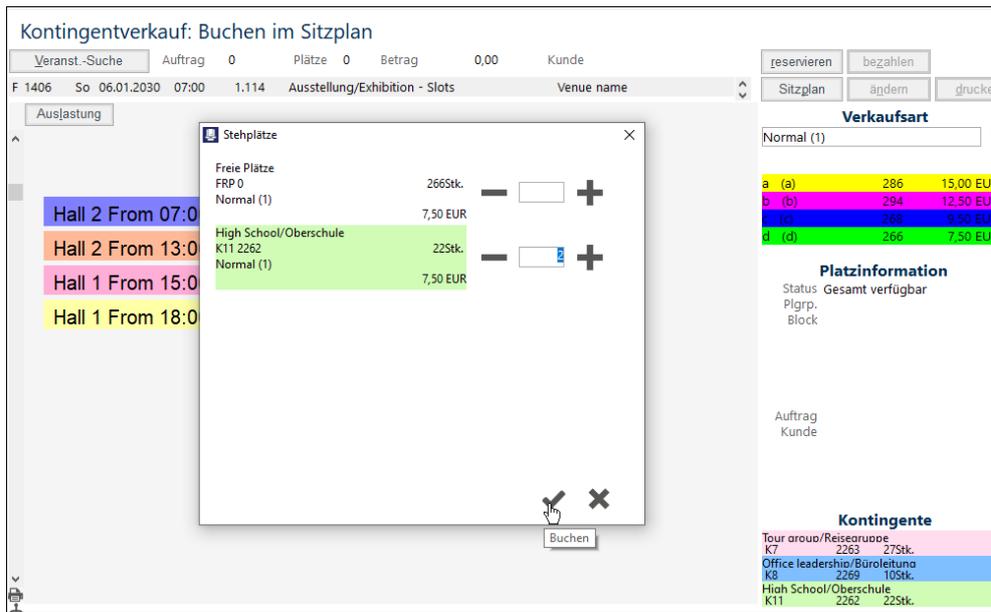
Sie befinden sich in der Ebene *Kartenverkauf: Buchen im Sitzplan*.

Klicken Sie direkt in den gewünschten Stehplatzbereich bzw. Timeslot⁵⁹. Das System öffnet das Dialogfenster *Stehplätze* zum jeweiligen Stehplatzblock bzw. Timeslot. Hier können Sie alle für den Block bestehenden Kontingentaufträge auf einen Blick einsehen.

Sie können den Plus- und Minus-Button verwenden, um Ihre Auswahl zu definieren oder die gewünschte Anzahl Karten direkt in das leere Feld tippen (der Cursor befindet sich standardmäßig im Feld, sobald der Dialog aufgerufen wird). Bestätigen Sie die Auswahl über das *Buchen*-Icon (Häkchen).

⁵⁸ Welche Farbe die ausgewählten Plätze haben, hängt von der eingestellten Saalplan-Hintergrundfarbe ab, die in INHOUSE eingestellt ist. Diese kann einmalig von Schwarz auf Weiß umgestellt werden (**Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Spielstätten* / *Spielstätten bearbeiten* / *Extras* / *Saalplanfarbschema umstellen*).

⁵⁹ Timeslot-Veranstaltungen können nur in Verbindung mit einer spezifischen Timeslot-Spielstätte angelegt werden, die im Vorfeld unter **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Spielstätten* / *Spielstätten bearbeiten* / *Extras* / *Timeslot-Spielstätte hinzufügen* anzulegen ist. Nähere Informationen zum Thema Timeslots finden Sie in der Update-Dokumentation 9.10 auf www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

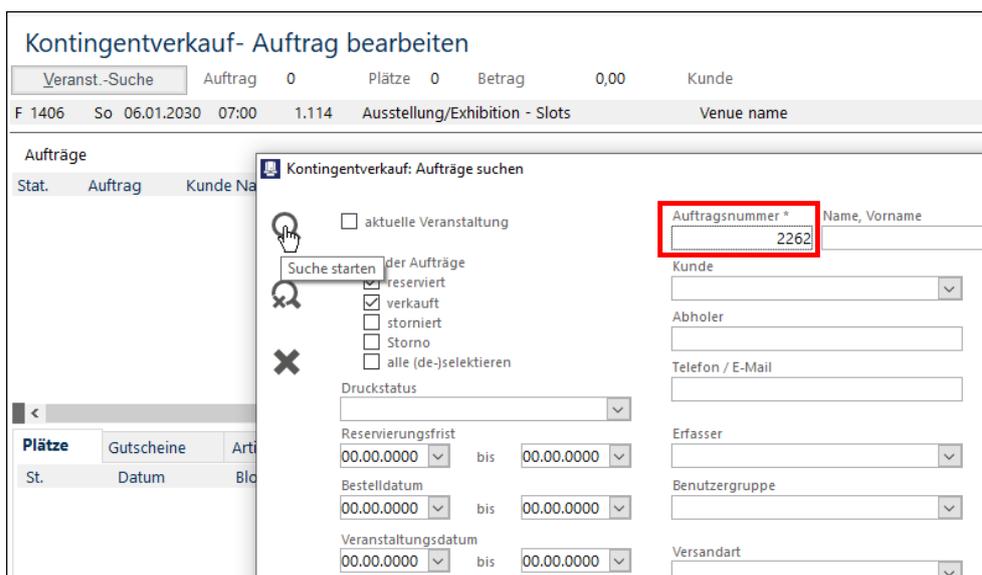


Statt über den Saalplan können Sie einen Kontingent-Auftrag auch über die Auftragsuche aufrufen und entsprechend bearbeiten (vgl. Kapitel 2.3.3 und 3.1.3.1).

Hinweis

Dies bietet sich besonders an, wenn der Saalplan mehrere Stehplatzbereiche bzw. Timeslots mit jeweils unterschiedlichen Kontingenten enthält, die schwer auf einen Blick zugeordnet werden können.

Klicken Sie im Kontingentverkauf (*Arbeitsprofil / Kontingentverkauf*) in der Toolbar einfach auf das Icon *Aufträge suchen* und geben Sie im Dialogfenster *Kontingentverkauf: Aufträge suchen* einfach die betreffende Auftragsnummer ein. Starten Sie die Suche.



Das System öffnet den Auftrag entsprechend auf der Ebene *Kontingentverwaltung – Auftrag bearbeiten*, wo er wie gewünscht weiterbearbeitet werden kann.

Klicken Sie anschließend auf den *reservieren*-Button und fahren Sie mit dem Verkauf und dem Druck der Tickets fort wie in den Kapiteln 2.3.2, 2.1.3.6 und 2.1.3.7 zum Barverkauf beschrieben.

3 WEITERFÜHRENDE PROZESSE IM KARTENVERKAUF

Nachfolgend haben wir Prozesse im INHOUSE-Kartenverkauf zusammengefasst, die sowohl in den Frontoffice- als auch in den Backoffice-Bereich fallen oder nachgelagert durchgeführt werden können.

3.1 Kontingentverwaltung

Mit EVENTIM.Inhouse haben Sie die Möglichkeit, verschiedene Kontingentarten in Ihren Veranstaltungen anzulegen, die vom Kassenspersonal entsprechend im Verkauf weiterbearbeitet werden können.

Für Kontingentaufträge stehen die gleichen Möglichkeiten zur Bearbeitung zur Verfügung wie im Arbeitsprofil *Barverkauf*, jedoch können Tickets nicht bezahlt und gedruckt werden. Dies geschieht im Arbeitsprofil *Kontingentverkauf* (siehe Kapitel 2.8). Sie können Kontingentaufträge auch in Reservierungen oder in Lieferscheinaufträge umwandeln und entsprechend weiterbearbeiten.

Kontingente können in INHOUSE für verschiedene Zwecke verwendet werden.

Beispiel

Sie legen ein Musterkontingent für Pressekarten an und generieren einen Kontingentauftrag, damit das Kassenspersonal diesen Auftrag nicht bearbeiten kann. Aus dem Pressekontingent teilen Sie die gewünschte Anzahl Karten für die Abholung an der Kasse ab. Anschließend wandeln Sie den neuen Auftrag in eine Reservierung um und hinterlegen hier den gewünschten Abholer. Somit kann das Kassenspersonal den Auftrag aufrufen und verkaufen bzw. ausgeben.

3.1.1 Kontingente erstellen

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Kontingentverwaltung*. Das System wechselt auf die Ebene *Kontingentverwaltung*.

Legen Sie einen Auftrag an wie in den Kapiteln 2.1.3.1 bis 2.1.3.5 beschrieben.

Klicken Sie auf den *reservieren*-Button. Das System wechselt auf die Ebene *Kontingentverwaltung: Reservieren*.

Um das Kontingent speichern zu können, tragen Sie im Feld *Kunde* einen Namen oder direkt eine Kundennummer ein, auf den bzw. die das Kontingent gespeichert werden soll.

Wählen Sie im Feld *Kontingenttyp* den gewünschten Kontingenttyp (Vorverkaufskontingent, Dienstkartenkontingent, etc.) aus.⁶⁰

⁶⁰ Kontingenttypen können in **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Profile bearbeiten* unter dem Profi *Platzstatus* definiert werden.

Kontingentsverwaltung: Reservieren

Veranst.-Suche Auftrag 2398 Plätze 12 Betrag 1.236,00 EUR Kunde Förderverein

F 1686 Fr 01.03.2030 15:00 1.793 Der eingebildete Kranke (DE) Seating chart DE/EN

Auftrag 2398 Auftragscode 021-562398 Autom. Auflösung

Kunde: Förderverein Auftragsbesitzer: schwenn (2020.2) (021)

Ansprechpartner: Rückfragen über: Bemerkung:

Reservierungsfrist: 01.03.2030 23:59:59

Kontingenttyp: **Kontingenttyp 10 (K10)**

- Losabo Kontingent (BES)
- CTS-Kontingent (CTS)
- Reisebüro (K7)
- Kontingenttyp 8 (K8)
- Kontingenttyp 9 (K9)
- Kontingenttyp 10 (K10)**
- Schulen (K11)
- Kontingenttyp 12 (K12)

Klicken Sie anschließend auf den *speichern*-Button. Das System speichert für das Kontingent einen entsprechenden Kontingentauftrag ab.

3.1.2 Stehplatz-/Timeslot-Kontingente anlegen

Auch in Timeslot-Veranstaltungen und Veranstaltungen, die mit einer Spielstätte verknüpft sind, die Stehplätze enthält, ist es möglich, Kontingentaufträge zu erfassen.

→ **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf

Suchen Sie nach der gewünschten Veranstaltung wie in Kapitel 2.1.3.1 beschrieben.

Wechseln Sie über das Menü *Arbeitsprofil* in das Profil *Kontingentsverwaltung*. Sie befinden sich nun in der Ebene *Kontingentsverwaltung: Buchen im Sitzplan*.

Klicken Sie auf den gewünschten Stehplatzbereich bzw. Timeslot, in dem ein Kontingentauftrag erfasst werden soll.

Kontingentverwaltung: Buchen im Sitzplan

Veranst.-Suche Auftrag 0 Plätze 0 Betrag 0,00 Kunde

F 1406 So 06.01.2030 07:00 1.114 Ausstellung/Exhibition - Slots Venue name

Auslastung

- Hall 2 From 07:00-11:00 AM
- Hall 2 From 13:00 to 17:00 PM
- Hall 1 From 15:00 to 17:00 PM
- Hall 1 From 18:00 to 21:00 PM

Das System öffnet das Dialogfenster *Stehplätze*. Sie erhalten einen Überblick über die Anzahl der freien bzw. noch verfügbaren Plätze. Sie können den Plus- und Minus-Button verwenden, um Ihre Auswahl zu definieren oder die gewünschte Anzahl Karten direkt in das leere Feld tippen (der Cursor befindet sich standardmäßig im Feld, sobald der Dialog aufgerufen wird).

Bestätigen Sie die Auswahl über den *Buchen*-Button (Häkchen).

Kontingentverwaltung: Buchen im Sitzplan

Veranst.-Suche Auftrag 0 Plätze 0 Betrag 0,00 Kunde

F 1406 So 06.01.2030 07:00 1.114 Ausstellung/Exhibition - Slots Venue name

Auslastung

- Hall 2 From 07
- Hall 2 From 13
- Hall 1 From 15
- Hall 1 From 18

Stehplätze

Freie Plätze	294Stk.	-	<input type="text" value="20"/>	+
FRP 0				
Normal (1)				
Newspaper/Kreiszeitung	6Stk.	-	<input type="text"/>	+
K2 2264				
Normal (1)				

Buchen

Bearbeiten Sie den Auftrag wie gewohnt über die Ebene *reservieren* weiter (siehe Kapitel 3.1.1).

3.1.3 Kontingente weiterbearbeiten

Kontingentaufträge können Sie auf zwei verschiedenen Wegen bearbeiten: einmal wie gewohnt über die Auftragsuche (siehe Kapitel 3.1.3.1) und zusätzlich über die *Sitzplan*-Ebene (siehe Kapitel 3.1.3.2). Wir haben im Folgenden beide Möglichkeiten für Sie aufgeführt.

3.1.3.1 Kontingente über die Auftragsuche bearbeiten

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Kontingentverwaltung*. Das System wechselt auf die Ebene *Kontingentverwaltung*.

Klicken Sie in der Toolbar auf das Icon *Aufträge suchen*. Das System öffnet das Dialogfenster *Kontingentverwaltung: Aufträge suchen*.

Befüllen Sie die Suchkriterien anhand der Ihnen zur Verfügung stehenden Informationen und klicken Sie auf das Icon *Suche starten*. Das System zeigt Ihnen auf der Ebene *Kontingentverwaltung – Auftrag bearbeiten* die Liste der gefundenen Kontingentaufträge an.

Klicken Sie auf die Zeile des gewünschten Kontingentauftrags und anschließend mit der rechten Maustaste, um das Kontextmenü zu öffnen. Folgende Optionen stehen Ihnen nun zur Weiterverarbeitung zur Verfügung:

- *Auftragsliste drucken*: druckt die Ergebnisliste
- *Auftragspositionen drucken*: druckt die Auftragsliste zum aktuell ausgewählten Auftrag
- *Gruppierte Auftragsliste...*: druckt eine Übersicht des aktuell ausgewählten Auftrags in verschiedenen Darstellungsformen
- *Aufträge stornieren*: storniert den aktuell ausgewählten reservierten Auftrag (verkaufte Aufträge können an dieser Stelle nur von Superusern storniert werden)
- *Auftrag teilen...*: teilt einzelne Plätze vom Auftrag ab
- *Artikel umbuchen (eigenes Lager)*: im Auftrag gebuchte Artikel können auf das eigene Lager umgebucht werden, um diese aus dem eigenen Bestand auszugeben
- *In Lieferschein umwandeln*: überführt den Auftrag in einen Lieferscheinauftrag, z. B. um den Auftrag in Zukunft als Großkunden-Auftrag zu behandeln
- *In Bon/Anweisung umwandeln*: selten genutzt; überführt den Auftrag in einen Bon-Auftrag
- *In Reservierung umwandeln*: überführt den Auftrag in eine Reservierung im *Barverkauf* (um ihn z. B. dem Kassenpersonal ohne Verkaufsberechtigung für die Kontingentverwaltung zur Verfügung zu stellen)

3.1.3.2 Kontingentaufträge direkt im Saalplan bearbeiten

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Kontingentverwaltung*. Das System wechselt auf die Ebene *Kontingentverwaltung*. Klicken Sie auf den *Sitzplan*-Button, um den Sitzplan aufzurufen.

Alle vorhandenen Kontingentaufträge, die im rechten Teil des Fensters im Bereich *Kontingente* aufgelistet sind, werden entsprechend farbig hinterlegt im Saalplan angezeigt.

Sie können nun die Plätze der einzelnen Kontingentaufträge beliebig anpassen, z. B. die Verkaufsarten einzelner Plätze direkt über den Bereich *Verkaufsart* ändern oder aus einem vorhandenen Kontingentauftrag Plätze abteilen, indem Sie diese per Klick auswählen und anschließend über den *reservieren*-Button in einem neuen Auftrag abspeichern.

Es ist auch möglich, Plätze aus verschiedenen Kontingenttypen auszuwählen und anschließend über die *reservieren*-Button in einem neuen Auftrag, ggf. als neuen Kontingenttyp, zusammenzuführen.

Um zu den Funktionen des Kontextmenüs der Auftragsuche zu gelangen (vgl. Kapitel 3.1.3.1), klicken Sie einfach in der Liste der Kontingente (Bereich *Kontingente*) auf den gewünschten Kontingentauftrag. Die Plätze des betreffenden Kontingents werden im Sitzplan Schwarz bzw. Weiß markiert angezeigt. Klicken Sie nun mit der rechten Maustaste auf einen beliebigen Platz im markierten Bereich. Wählen Sie aus dem Kontextmenü des Platzes den Menüpunkt *Auftrag* aus.

Das System wechselt auf die Ebene *Kontingentverwaltung – Auftrag bearbeiten*. Nun können Sie den Auftrag, wie in Kapitel 3.1.3.1 auf gezeigt, weiterbearbeiten.

3.1.4 Kontingente auflösen

→ **Kartenverkauf / Platzbuchung / Ticketverkauf**

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Kontingentverwaltung*. Das System öffnet die Ebene *Kontingentverwaltung*.

Suchen Sie nach dem gewünschten Kontingentauftrag wie im Kapitel 3.1.3.1 beschrieben. Sie befinden sich auf der Ebene *Kontingentverwaltung – Auftrag bearbeiten*. Klicken Sie in die Zeile

des zu stornierenden Kontingentauftrags und öffnen Sie per Klick mit der rechten Maustaste das Kontextmenü.

Wählen Sie den Menüpunkt *Aufträge stornieren* aus und bestätigen Sie die nachfolgende Hinweismeldung mit *Ja*. Das System storniert jeweils den gesamten Auftrag, löst dadurch das Kontingent auf und entfernt anschließend Auftrag aus der Liste der Suchergebnisse.

Hinweis

Wenn bereits Plätze aus dem aufzulösenden Kontingent verkauft oder reserviert wurden, werden diese nicht mit aufgelöst, sondern müssen bzw. aufgelöst werden (siehe Kapitel 2.2 und Kapitel 2.3.4).

3.1.5 Einzelne Plätze in einem Kontingent auflösen

Suchen Sie den betreffenden Kontingentauftrag wie im Kapitel 3.1.3.1 beschrieben.

Klicken Sie auf den betreffenden Auftrag in der Ergebnisliste der Kontingentaufträge. Auf der Karteikarte *Plätze* zeigt das System die einzelnen zum Kontingentauftrag zugehörigen Plätze an.

Klicken Sie auf den *Sitzplan*-Button. Das System wechselt auf die Ebene *Kontingentverwaltung – Auftrag bearbeiten: Buchen im Sitzplan*.

Halten Sie die [Strg]-Taste gedrückt und klicken Sie auf die Plätze, die Sie aus dem Kontingentauftrag entfernen möchten. Durch die Demarkierung werden die Plätze aus dem Auftrag storniert.

Hinweis

Bereits verkaufte bzw. reservierte Plätze können auf diesem Weg nicht aus dem Kontingent entfernt werden, sondern müssen extra storniert bzw. aufgelöst werden (siehe Kapitel 2.2 und Kapitel 2.3.4).

Klicken Sie auf den *reservieren*-Button und speichern Sie den Auftrag ab. Das System übernimmt die Änderung und wechselt zurück in die Liste der Suchergebnisse.

3.1.6 Musterkontingente in Veranstaltungen einspielen

EVENTIM.Inhouse bietet Ihnen auch die Möglichkeit, Musterkontingente anzulegen, die in mehrere Veranstaltungen Ihres Hauses eingespielt werden können. Dies ist sinnvoll, wenn in einer Spielstätte für verschiedene Veranstaltungen immer die gleichen Plätze belegt werden sollen, z. B. Dienstplätze, für Ärzte, für die Feuerwehr etc.

Musterkontingente können Sie in nur einem Arbeitsschritt in beliebig viele Veranstaltungen einer Spielstätte einspielen. Die Funktion ist über die Arbeitsprofile Barverkauf, Tel. Reservierung, Bonverkauf, Lieferscheinverkauf und die Kontingentverwaltung abrufbar.

Die gewünschten Musterkontingente legen Sie über **Kartenverkauf Basis** / *Verkaufsstammdaten* / *Kontingente* / *Musterkontingente bearbeiten* an.

Musterkontingente bearbeiten

Bezeichnung

Staff Allocation (1)

Zeitung/Newspaper (2)

Feuerwehr/Fire Service (3)

Fire Service Allocation (4)

VIP-Kontingent/Allocation (9)

Nummer
9

Bezeichnung
VIP-Kontingent/Allocation

Anzahl der Plätze
0

Spielstätte
Exhibitions/Timeslots (101)

Kunde

Kontingenttyp
Kontingenttyp 12 (K12)

Verkaufsart

< >

Timeslot-Blöcke

Kennung	Bezeichnung	Anz. Plätze	Aktiv	Kontingent Plätze
B_3	Hall 2 From 07:00-11:00 AM	300	<input checked="" type="checkbox"/>	0
B_4	Hall 2 From 13:00 to 17:00 PM	300	<input checked="" type="checkbox"/>	0
B_5	Hall 1 From 15:00 to 17:00 PM	300	<input checked="" type="checkbox"/>	0
B_6	Hall 1 From 18:00 to 21:00 PM	300	<input checked="" type="checkbox"/>	0

Vergewissern Sie sich außerdem, dass in den jeweiligen Kassiererprofilen (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten*) auf der Karteikarte *Kontingenttypen* die betreffenden Kontingenttypen⁶¹ für die Kontingentverwaltung und den -Verkauf aktiviert sind.

Es können mehrere Musterkontingente in eine oder mehrere Veranstaltungen eingespielt werden.

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

Klicken Sie im Menü *Arbeitsprofil* auf den Menüpunkt *Kontingentverwaltung*. Das System wechselt auf die Ebene *Kontingentverwaltung*.

Klicken Sie im Menü *Extras* auf den Menüpunkt *Auftragsgenerator (Musterkontingente)*... Das System öffnet das Dialogfenster *Auftragsgenerator (Musterkontingente)*.

Wählen Sie im Feld *Spielstätte* die gewünschte Spielstätte aus und im Feld *Produktion* ggf. die gewünschte Produktion. Das System blendet nur Veranstaltungen ein, die in der Zukunft liegen. Im unteren Bereich werden die verfügbaren Musterkontingente für die ausgewählte Spielstätte angezeigt.

⁶¹ Kontingenttypen können in **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Profile bearbeiten* unter dem Profi *Platzstatus* selbst definiert bzw. bearbeitet werden.

Markieren Sie per [Strg]- und Maustaste die gewünschten Veranstaltungen und klicken Sie auf den gewünschten Kontingenttyp. Wenn mehrere Kontingenttypen gleichzeitig zugewiesen werden sollen, halten Sie einfach wieder die [Strg]-Taste gedrückt und klicken Sie auf die gewünschten Kontingenttypen.

Weisen Sie im Bereich *Verkaufsberechtigung für die Benutzergruppen* die gewünschten Benutzergruppen zu.

Definieren Sie im Bereich *Reservierungsfrist*, wie lange die Reservierung der ausgewählten Kontingente bestehen bleiben soll.

Wählen Sie im Bereich *Beim Buchen im Kontingentverkauf wird folgende Verkaufsart verwendet* eine der folgenden Optionen aus:

- *Die aktuelle Verkaufsart des Benutzers*: die für den Kassierer zugelassene Standardverkaufsart

- *Wenn möglich die Kontingent-Verkaufsart:* die Kontingent-Verkaufsart, wenn diese für den Kassierer zugelassen ist
- *Die Kontingent-Verkaufsart des Platzes:* die Kontingent-Verkaufsart, auch wenn diese nicht für den Kassierer zugelassen ist

Klicken Sie auf den *durchführen*-Button. Das System öffnet das Fenster *Auftragsgenerator Protokollierung*, in welchem Sie die Kontingentübernahme in die ausgewählten Veranstaltungen nachvollziehen können. Anhand des Protokolls können Sie nachprüfen, ob die gewünschten Musterkontingente ordnungsgemäß in die Veranstaltungen übernommen wurden und unter welcher Auftragsnummer die Kontingentaufträge wiedergefunden werden können. Das Protokoll weist ggf. auch solche Plätze aus, die nicht eingespielt werden konnten (z. B. weil die betreffenden Plätze in der jeweiligen Veranstaltung bereits verkauft bzw. reserviert wurden).

Drucken Sie sich das Protokoll ggf. aus und schließen Sie die Auftragsgenerator-Protokollierung.

Klicken Sie im Fenster *Auftragsgenerator (Musterkontingente)* auf den *beenden*-Button oder fahren Sie mit dem Einspielen von Musterkontingenten für weitere Spielstätten bzw. Produktionen fort.

Die Musterkontingentaufträge können Sie genauso weiterbearbeiten wie in den Kapiteln 3.1.3, 3.1.5 und 2.8.1 aufgeführt.

3.2 Ersatzkarten ausgeben

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*

Hinweis

Ersatzkarten können nur ausgegeben werden, wenn der Kassierer die dazugehörige Berechtigung besitzt. Diese kann über **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten* im Bereich *Ersatzausgabe Aufträge/Karten* individuell vergeben werden. Zusätzlich muss im Bereich *Freischaltung von Zusatzfunktionen* die Checkbox *Ersatzausgabe von Aufträgen/Karten* aktiviert sein.

Klicken Sie in der Toolbar auf das Icon *Aufträge suchen*. Das System öffnet das Dialogfenster *Barverkauf: Aufträge suchen*. Suchen Sie den gewünschten Auftrag wie in Kapitel 2.3.3 beschrieben.

Klicken Sie in die Auftragszeile und rufen Sie mit der rechten Maustaste das Kontextmenü auf. Wählen Sie dort den Eintrag *Aufträge/Ersatzkarten ausgeben...* aus. Das System öffnet das Dialogfenster *Aufträge/Ersatzkarten ausgeben*. Unabhängig vom Ausgabeformat des ursprünglichen Tickets, kann zwischen allen im System eingerichteten Ersatzdruck-Optionen gewählt werden.

Barverkauf- Auftrag bearbeiten

Veranst.-Suche Auftrag 2362 Plätze 4 Betrag 413,50 EUR Kunde Nachname, Vorname (226)

F 1724 Fr 29.01.2021 19:00 1.899 Special Season

Verkaufte Aufträge

Stat.	Auftrag	Kunde Name
D	2356	226 Nachname, Vorname
D	2358	226 Nachname, Vorname
D	2359	31 Krüger, Olga-Venla
D	2362	226 Nachname, Vorname
D	2368	518 Nachname, Familie
D	2370	
D	2372	
D	2372	

Aufträge/Ersatzkarten ausgeben

Quittung
 Anschriften-Karte
 mit Aufdruck
 Karten
 Onlinezahlungsbeleg

Versandart für Ersatzausgabe

- Abholer
- Versand
- Ticketdirect
- Ticketdirect-Mobile
- Ticketdirect-Wallet
- Hinterlegung Abendkasse

Plätze

St.	Datum	Block	Reihe	Platz	Plgr
D Fr	01.03.2030	15:00	PLC	2	13 a
D Fr	01.03.2030	15:00	PLC	2	14 a
D Fr	01.03.2030	15:00	PLC	2	15 a
D Fr	01.03.2030	15:00	PLC	2	16 a

- Checkbox *Quittung*: bei Aktivierung wird eine Quittung für die Ersatzkarte ausgegeben
- Checkbox *Anschriften-Karte*: bei Aktivierung wird ein Adressticket ausgegeben
- Checkbox *Mit Aufdruck*: geben Sie nach der Aktivierung rechts ins leere Feld einen Text ein, um die Ersatzkarte eindeutig als solche zu kennzeichnen
- Checkbox *Karten*: standardmäßig aktiv; veranlasst die Ausgabe der Ersatzkarten für den Auftrag
- Checkbox *Onlinezahlungsbeleg*: falls es sich um einen Web-Auftrag handelt, kann ein Zahlungsbeleg für die Webbuchung ausgegeben werden
- Auswahlfeld *Versandart für Ersatzausgabe*: die Auswahl definiert das Ausgabeformat der Ersatzkarten
- *E-Mail-Dialog öffnen*: wird nur eingeblendet, wenn eine der drei TicketDirect-Versandarten ausgewählt wurde. Bei Aktivierung wird vor dem Ersatzdruck der dazugehörige E-Mail-Dialog geöffnet.

Hinweis

Das Auswahlfeld *Versandart für Ersatzausgabe* ist nur verfügbar, wenn für den ursprünglichen Auftrag ein Kunde hinterlegt wurde (siehe Kapitel 2.3.2). Für den Ersatzdruck wird die Standardadresse herangezogen. Ist keine Standardadresse oder keine E-Mail vorhanden, öffnet sich die Auswahlbox der Kundenverwaltung und die entsprechenden Daten können nachträglich erfasst werden.

Wählen Sie ggf. im Feld *Grund für die Ersatzausgabe*⁶² einen Grund für den Ersatzdruck aus. Klicken Sie abschließend auf das *drucken*-Icon (Häkchen), um den Ersatzdruck auf dem hinterlegten Drucker zu starten.

⁶² Mögliche Gründe für die Ersatzdrucke können unter **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Profile bearbeiten* definiert werden.

3.3 Gutscheine nachdrucken

Für den Ersatzdruck von Gutscheinen gibt es in INHOUSE ein Extraprogramm.

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Gutscheine* / *Gutscheine nachdrucken*

Hinweis

Es können nur aktuelle Gutscheine vom Typ Papierticket oder TicketDirect nachgedruckt werden. Der Ersatzdruck ist des Weiteren nur möglich, wenn der Kassierer die dazugehörige Berechtigung besitzt. Diese kann über **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten* im Bereich *Freischaltung von Zusatzfunktionen* über die Check-box *Ersatzausgabe von Aufträgen/Karten* vergeben werden.

Schränken Sie die Suchkriterien gemäß der Ihnen zur Verfügung stehenden Informationen ein und klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System zeigt Ihnen die gefundenen Gutscheine an.

Klicken Sie auf die Zeile des gewünschten Gutscheins (Mehrfachauswahl per Strg- und linker Maustaste) und anschließend auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*. Das System öffnet das Dialogfenster *Ersatzdruck ausführen*.

The screenshot displays the 'Gutscheine nachdrucken' (Print Vouchers) window. At the top, there are search criteria (Suchkriterien) including date ranges and radio buttons for voucher status: 'Ausgegebene Gutscheine' (selected), 'Ersatzgedruckte Gutscheine', 'Gültige Gutscheine', and 'Erfasste Gutscheine'. Below this is a table with columns: Mandant, Benutzergruppe, Gutschein-Nr., Typ, Art, Virtuell, and Status. The table contains three rows of voucher data, with the last row highlighted in blue. Two dialog boxes are overlaid on the table. The 'Ersatzdruck ausführen' dialog has a checked 'mit Aufdruck' checkbox, a text field containing 'Nachdruck', and a 'Grund für die Ersatzausgabe' label. The 'Gutscheine nachdrucken' dialog shows a progress bar at 0% and a close button (X).

Deaktivieren Sie im Dialogfenster ggf. die Checkboxes *Anschrift-Karte* (nur sichtbar, wenn am Gutschein ein Kundendatensatz hinterlegt wurde), um kein Adressticket mit auszugeben. Die Checkbox *mit Aufdruck* ist standardmäßig aktiv. Geben Sie ins leere Feld rechts ggf. einen Text ein, um den Ersatzgutschein eindeutig als solchen zu kennzeichnen. Wählen Sie ggf. im Feld *Grund für die Ersatzausgabe*⁶³ einen Grund für den Ersatzdruck aus.

⁶³ Mögliche Gründe für die Ersatzdrucke können unter **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Profile bearbeiten* definiert werden.

Bestätigen Sie den Ersatzdruck im Anschluss mit dem Häkchen-Icon *Auswahl übernehmen*. Das System startet den Ersatzdruck des Gutscheins auf dem hinterlegten Drucker und entfernt den nachgedruckten Gutschein entsprechend aus der Liste der Suchergebnisse.

Beim Schließen des Programms fragt das System nach, ob ein Journal zum Vorgang auf dem hinterlegten Drucker ausgegeben werden soll.

3.4 Gutscheine entwerten

Zum Ende einer Saison ist es sinnvoll, alle abgelaufenen Gutscheine⁶⁴ in einem Batchlauf zu entwerten. Dabei kann es sich oft um mehrere Hundert Gutscheine handeln.

Rufen Sie hierfür das Programm *Gutscheine entwerten* über **Kartenverkauf / Platzbuchung / Gutscheine** auf.

Schränken Sie die Suchkriterien gemäß der Ihnen zur Verfügung stehenden Informationen ein und klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System zeigt Ihnen entsprechend die gefundenen Gutscheine an.

Wählen Sie die zu entwertenden Datensätze per [Strg]- und Maustaste aus oder nutzen Sie das Icon *Alles markieren*, und klicken Sie auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*.

Gutscheine entwerten					
Suchkriterien					
Datum		bis		<input checked="" type="radio"/> Ausgegebene Gutscheine <input type="radio"/> Ersatzgedruckte Gutscheine <input type="radio"/> Gültige Gutscheine <input type="radio"/> Erfasste Gutscheine	
00.00.0000		01.01.2020			
Mandant	Benutzergruppe	Gutschein-Nr.	Typ	Art	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	75820021	Voucher test (021/20)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	76520021	Voucher test (021/20)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	77220021	Voucher test (021/20)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	78920021	Voucher test (021/20)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	79620021	Voucher test (021/20)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	80220021	Voucher test (021/20)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	81920021	Voucher test (021/20)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	232520021	Voucher test (021/20)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	235620021	Voucher test (021/20)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	14701021	Voucher (021/1)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	66610021	Voucher di regalo (021/10)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	73411021	Voucher esempio (021/11)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	1702021	Gift voucher (021/2)	Wertgutschein o. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	2402021	Gift voucher (021/2)	Wertgutschein o. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	6202021	Gift voucher (021/2)	Wertgutschein o. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	2413021	Voucher (021/13)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	5513021	Voucher (021/13)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	8613021	Voucher (021/13)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	11613021	Voucher (021/13)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	9302021	Gift voucher (021/2)	Wertgutschein o. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	10902021	Gift voucher (021/2)	Wertgutschein o. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	70310021	Voucher di regalo (021/10)	Wertgutschein m. Auszahlung	
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	21517021	Package voucher (021/17)	Wertgutschein o. Auszahlung	

Das System öffnet pro Auftrag das Dialogfenster *Gutscheine entwerten*, in welchem Sie alle zu einem Auftrag gehörenden Gutscheine in nur einem Schritt entwerten können, indem Sie auf den Button *entwerten* klicken.

Beim Schließen des Programms fragt das System nach, ob ein Journal zum Vorgang auf dem hinterlegten Drucker ausgegeben werden soll.

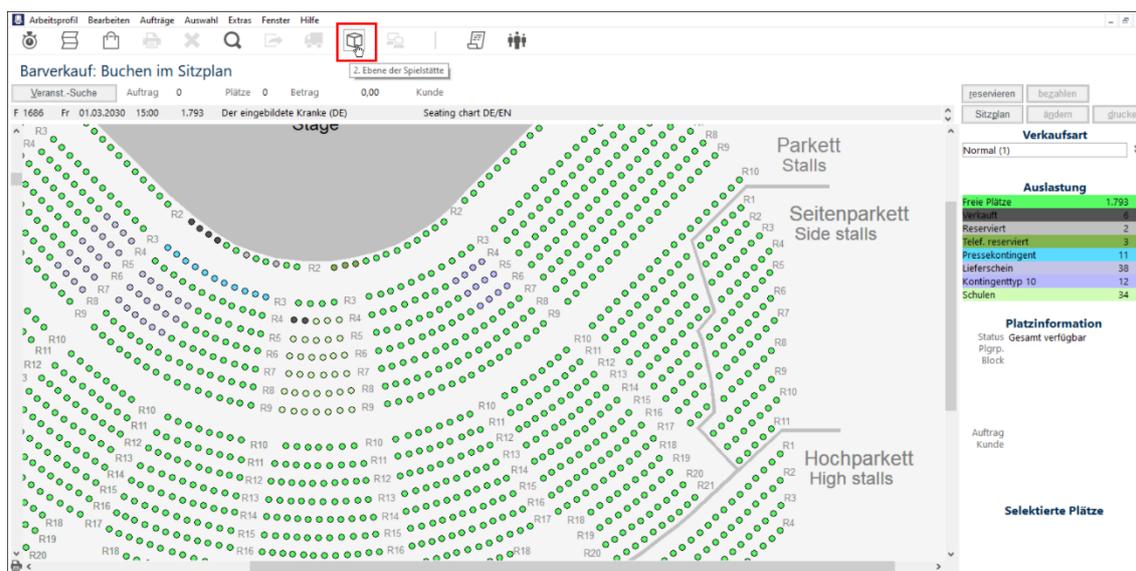
⁶⁴ In der Regel handelt es sich hierbei um Gutscheine aus dem Saisonkartenverkauf, z. B. Wahlabonnement- oder Tauschgutscheine.

3.5 Veranstaltungsauslastung einsehen

→ **Kartenverkauf / Platzbuchung / Ticketverkauf**

Um die Auslastung einer Veranstaltung auf einen Blick einzusehen, klicken Sie in der Toolbar auf das Icon **2. Ebene der Spielstätte** oder öffnen Sie die zweite Ebene der Spielstätte über das Menü *Auswahl*.⁶⁵

Statt der Zuordnung zu Platzgruppen erfolgt nun auf der rechten Seite im Bereich *Auslastung* die Zuordnung nach freien, reservierten, abonnierten und verkauften Plätzen, Kontingenten sowie eventuellen Sonderreservierungen.



Um die Veranstaltungsauslastung zu verlassen und wieder auf die Ansicht der einzelnen Platzgruppen zu gelangen, klicken Sie erneut auf das Icon **2. Ebene der Spielstätte**.

3.6 Preise pro Verkaufsart und Platzgruppe einsehen

→ **Kartenverkauf / Platzbuchung / Ticketverkauf**

Wenn Sie sich einen Überblick über die Preise der aktuell ausgewählten Veranstaltung verschaffen möchten, klicken Sie im Menü *Extras* auf den Menüpunkt *Preisgefüge der aktuellen Veranstaltung*⁶⁶. Das System öffnet das gleichnamige Programm.

Hier können Sie die Gesamtpreise (Summe der einzelnen Preisbestandteile) pro Platzgruppe und Verkaufsart einsehen. Es werden auch die passiven Verkaufsarten angezeigt.

⁶⁵ Die zweite Ebene der Spielstätte ist nur auswählbar, wenn im entsprechenden Kassiererprofil im Bereich *Freischaltung von Zusatzfunktionen* die Checkbox *Ansicht der Veranstaltungsbelegung* aktiviert wurde (**Systemverwaltung / Berechtigungen / Kassiererprofile KV bearbeiten**).

⁶⁶ Das Programm *Preisgefüge der aktuellen Veranstaltung* steht nur zur Verfügung, wenn dem jeweiligen Benutzer in der **Systemverwaltung / Berechtigungen / Benutzerprofile bearbeiten** das Programmrecht *Preisgefüge der aktuellen Veranstaltung* zugewiesen wurde.

Preisgefüge der aktuellen Veranstaltung

Suchkriterien
Veranstaltung
01.03.2030 15:00 Der eingebildete Kranke (DE)
Währung
EUR
 Passive Verkaufsarten anzeigen

CTS Eventim Solutions GmbH, Contrescarpe 75 A, 28195 Bremen

Preisgefüge der aktuellen Veranstaltung
Veranstaltung: 01.03.2030 15:00 Der eingebildete Kranke (DE); Währung: EUR

Verkaufsart	Aktiv	a	b	c	d	e	f	g	h
Normal (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	103,00	83,00	63,00	43,00	33,00	28,00	23,00	18,00
Rentnerin (DE) (9)	<input checked="" type="checkbox"/>	83,00	67,00	51,00	35,00	27,00	23,00	19,00	15,00
Studentin (DE) (10)	<input checked="" type="checkbox"/>	63,00	51,00	39,00	27,00	21,00	18,00	15,00	12,00
Ermäßigt (DE) (11)	<input checked="" type="checkbox"/>	88,00	72,00	48,00	36,00	22,00	13,00		
Standard sub/Red. without fee (204)	<input type="checkbox"/>	103,00	83,00	63,00	43,00	33,00	28,00		
Standard sub/Addition (299)	<input type="checkbox"/>	53,00	43,00	33,00	28,00	23,00	13,00		
Redemption voucher (1233)	<input type="checkbox"/>	16,00	14,00	12,00	10,00	8,00	6,00	4,00	
Standard voucher (1234)	<input type="checkbox"/>	50,00	35,00	25,00	15,00	10,00	5,00		

Hinweis

In der *Seitenansicht* können maximal 15 Platzgruppen pro Seite ausgegeben werden. Schalten Sie für einen Gesamtüberblick ggf. in der Toolbar auf die Listenansicht um, indem Sie die Seitenansicht per Klick deaktivieren.

3.7 Auftragsbestätigungen und Tickets versenden

Auftragsbestätigungen müssen in INHOUSE nicht zwingend aus einem Auftrag heraus ausgegeben werden, sondern können auch per Sammeldruck erzeugt werden.

Voraussetzung hierfür ist, dass Sie bei der Erstellung eines Auftrags im Feld *Auftrag bestätigen (Kartenverkauf / Platzbuchung / Ticketverkauf)* die gewünschte Bestätigungsart auswählen und im Feld *mit Druckdokument* das beizufügende Druckdokument (z. B. eine Versandrechnung mit SEPA-Mandat).

Wenn die Auftragsbestätigung per E-Mail versendet werden soll, müssen Sie im Feld *Schriftverkehr an* die E-Mail-Adresse des Kunden auswählen.

3.7.1 Auftragsbestätigungen per E-Mail versenden

→ **Kartenverkauf / Aufträge / Auftragsbestätigungen drucken**

Wählen Sie in den Suchkriterien im Feld *Produktion* ggf. eine Produktion aus, die exklusiv berücksichtigt werden soll, und schränken Sie im Feld *Veranstaltungsdatum* den gewünschten Veranstaltungszeitraum ein.

Wählen Sie im Feld *Druckdokument* das entsprechende Druckdokument aus.

Wählen Sie im Feld *Zustellart* den Eintrag *Mail* aus.

Aktivieren Sie die Checkbox *E-Mail-Dialog öffnen*, um für jede zu versendende E-Mail einen individuellen⁶⁷ E-Mail-Text einzugeben.

Achten Sie darauf, dass die Checkbox *Nur ungedruckte Auftragsbestätigungen* aktiviert ist.

Auftragsbestätigungen drucken

Suchkriterien

Produktion: Test Production (14) | Druckdokument: __Versandrechnung SEPA dt. (KVAB_VRDE) | Neue Reservierungsfrist setzen: 00.00.0000 00:00:00

Veranstaltungsdatum: 00.00.0000 bis 00.00.0000 | Zustellweg: Mail | Nur ungedruckte Auftragsbestätigungen

E-Mail-Dialog öffnen | Auch verkaufte/freigegebene Aufträge | Dokumente als Kopie kennzeichnen

Auftrags-Nr.	Typ	Status	Kunde	Karten	Gutscheine	Artikel	Gesamtbetrag	Zahlbetrag	VS-Spesen	Währung	Bemerkung

Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System listet Ihnen alle Aufträge auf, die den eingegebenen Suchkriterien entsprechen.

Markieren Sie die gewünschten Aufträge mit der [Strg]- und Maustaste. Wenn alle Aufträge verarbeitet werden sollen, klicken Sie auf das Icon *Alles markieren*.

Klicken Sie anschließend auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*. Das System startet den Versand der E-Mails an die am jeweiligen Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse. Wenn die Checkbox *E-Mail-Dialog öffnen* aktiviert wurde, öffnet das System vor jedem Versand den E-Mail-Dialog und Sie können den E-Mail-Text editieren. Nach dem Versand entfernt das System die jeweils bearbeitete Zeile aus der Ergebnisliste.

3.7.2 Auftragsbestätigungen drucken

→ **Kartenverkauf** / *Aufträge* / *Auftragsbestätigungen drucken*

Wählen Sie in den Suchkriterien im Feld *Produktion* ggf. eine Produktion aus, die exklusiv berücksichtigt werden soll, und schränken Sie im Feld *Veranstaltungsdatum* den gewünschten Veranstaltungszeitraum ein.

Wählen Sie im Feld *Druckdokument* das entsprechende Druckdokument aus.

Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System listet Ihnen alle den Suchkriterien entsprechenden Aufträge auf.

⁶⁷ Andernfalls verwendet das System die E-Mail-Vorlage, die für den E-Mail-Typ *Reservierungsbestätigung (Kartenverkauf)* hinterlegt wurde (**Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *E-Mail-Vorlagen bearbeiten*).

Markieren Sie die gewünschten Aufträge (oder klicken Sie auf das Icon *Alles markieren*, um alle Aufträge auszuwählen) und klicken Sie anschließend auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*.

Das System startet den Druck auf dem hinterlegten Drucker und entfernt die bereits bearbeiteten Aufträge aus der Ergebnisliste.

3.7.3 Ticketdruck und -versand

Der Ticketdruck muss nicht direkt aus einem Auftrag heraus getätigt werden, sondern kann auch später als Sammeldruck erfolgen.

Der Sammeldruck wird häufig eingesetzt, um z. B. telefonisch reservierte Tickets nach Kassenschluss oder Aufträge aus dem INHOUSE-Webshop auszudrucken.

3.7.3.1 Batchdruck von Tickets starten

→ **Kartenverkauf** / *Aufträge* / *Aufträge drucken*

Wählen Sie im Feld *Produktion* ggf. eine Produktion aus, auf die die Suche exklusiv eingeschränkt werden soll. Nehmen Sie ggf. auch Einstellungen in den Feldern *Veranstaltungs-*, *Rechnungs-* und *Zahlungsdatum* vor.

Aktivieren Sie die Checkbox *Nur bezahlte Rechnungen*, um nur bezahlte Aufträge für die Suche zu berücksichtigen. Die Suche wird unabhängig vom Arbeitsprofil durchgeführt. Benutzen Sie die Felder *Aufträge mit verwendeter Zahlart ausschließen* bzw. *Aufträge mit verwendeter Zahlart exklusiv suchen*, um nur Aufträge mit bestimmten Zahlungsarten für die Suche heranzuziehen.

Wählen Sie im Feld *Mit Anschreiben* das gewünschte Begleitdokument (z. B. Lieferschein) zur Rechnung aus.

Bestimmen Sie im Feld *Anschreiben an* den auf das Begleitdokument zu druckenden Anschriftentyp (entweder *Lieferanschrift* oder *Kundenanschrift*).

Wählen Sie im Feld *Karte mit Anschrift drucken* zwischen folgenden Optionen:

- *Ja*: es wird zu allen Aufträgen ein Adressticket gedruckt
- *Nein*: es wird zu keinem Auftrag ein Adressticket ausgegeben
- *Laut Auftrag*: es werden die Einstellungen im jeweiligen Auftrag berücksichtigt (Checkbox *Karten drucken* auf der *Reservieren*-Ebene)

Aktivieren Sie die Checkbox *Karte mit Quittung drucken*, um zu jedem Auftrag eine Quittung auszugeben.

Schränken Sie in der Liste der Suchkriterien in der Spalte *Versandweg* ggf. die zu berücksichtigende Versandart ein:

- *Abholer*: im Auftrag ist die Checkbox *Karten drucken* nicht aktiviert
- *Versand*: im Auftrag ist die Checkbox *Karten drucken* aktiviert
- *Ticketdirect*: die Tickets des Auftrags werden als TicketDirect ausgegeben
- *Ticketdirect-Mobile*: die Tickets des Auftrags werden als MobileTickets ausgegeben

- *Ticketdirect-Wallet*: die Tickets des Auftrags werden als E-Tickets⁶⁸ ausgegeben
- *Hinterlegung Abendkasse*: im Auftrag ist die Checkbox *Karten drucken* nicht aktiviert

Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System listet alle Aufträge auf, die den von Ihnen bestimmten Suchkriterien entsprechen.

Aufträge drucken

Suchkriterien

Produktion: DRAMA (4)

Rechnungsdatum: 00.00.0000 bis 00.00.0000

Veranstaltungsdatum: 00.00.0000 bis 00.00.0000

Zahlungsdatum: 00.00.0000 bis 00.00.0000

Lieferanschrift: nicht relevant

Von - Bis Postleitzahl Warenlieferung: bis

E-Mail-Dialog öffnen

Mit Anschreiben:

Anschreiben an: Lieferanschrift

Karte mit Quittung drucken

Ausgabe als Gruppenkarte

Karte mit Anschrift drucken: Ja

Nur bezahlte Rechnungen

Aufträge mit verwendeter Zahlart ausschließen

Aufträge mit verwendeter Zahlart exklusiv suchen

Aufträge mit Artikel

Auftrags-Nr.	Typ	Status	Kunde	Karten	Gutscheine	Artikel	Gesamtbetrag	Zahlbetrag	VS-Spesen	Währung	Versandweg	Bemerkung
2417	Barverkauf	Aktuell	226	10	10	0	1.031,50 EUR	1.031,50 EUR				

Datensätze verarbeiten

Auftrags-Nr.	Typ	Status	Kunden-Nr.	Auftrags-Nr.	Typ	Status	Karten akt.	Karten verk.	Bestelldatum	Erfasst von
2417	Barverkauf	Aktuell	226	2417	Barverkauf	Aktuell	10	10	26.01.2021 17:39	eventim (eventim)
	Auftragscode				Platzstatus		Gutscheine akt.	Gutscheine verk.	Druckdatum	Gedruckt von
	021-652417				Verkauf		0	0		
	Rechnungs-Nr.				Ext. Bestell-Nr.		Artikel akt.	Artikel verk.	<input type="checkbox"/> Ersatzdruck	
							0	0	Abholfrist	
							Gesamtbetrag	Betrag verk.	01.03.2030 23:59	
							1.031,50 EUR	1.031,50 EUR	<input checked="" type="checkbox"/> Automatische Auflösung nach Fristablauf	

Markieren Sie die gewünschten Aufträge und klicken Sie auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*. Das System startet den Ticketdruck auf dem hinterlegten Drucker und entfernt die bearbeiteten Aufträge aus der Ergebnisliste.

Im Fall der Versandwege *Ticketdirect*, *Ticketdirect-Mobile* oder *Ticketdirect-Wallet* startet das System beim Klick auf das Icon *Datensätze verarbeiten* den E-Mail-Versand an die jeweils am Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse.

Wenn Sie in den Suchkriterien die Checkbox *E-Mail-Dialog öffnen* aktiviert haben, öffnet das System vor dem E-Mail-Versand den E-Mail-Dialog pro Auftrag.

3.7.3.2 Webshop-Aufträge drucken

Auch Webshop-Aufträge können Sie über den Batchdruck abarbeiten.

→ **Kartenverkauf / Aufträge / Aufträge drucken**

Schränken Sie die Suchkriterien ein wie in Kapitel 3.7.3.1 beschrieben.

Um nur die Webaufträge zu filtern, wählen Sie in der Spalte *Erfasser* einfach den entsprechenden Web-Benutzer⁶⁹ aus.

Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System zeigt die gefundenen Aufträge im unteren Programmbereich an.

⁶⁸ Ziehen Sie für die Konfiguration aller TicketDirect-Optionen gerne unsere Prozessdokumentation *Papierlose Tickets mit EVENTIM.Inhouse* zurate, verfügbar über www.eventim-inhouse.de im Bereich Dokumentation.

⁶⁹ Der Web-Benutzer wird ebenfalls in **Systemverwaltung / Berechtigungen / Benutzerdaten bearbeiten** angelegt. Weitere Informationen zur Einrichtung und Nutzung des INHOUSE-Webshops erhalten Sie in unserer Webshop-Dokumentation, verfügbar über www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

Markieren Sie die gewünschten Aufträge und klicken Sie auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*. Das System startet den Ticketdruck auf dem hinterlegten Drucker und entfernt die bearbeiteten Aufträge entsprechend aus der Ergebnisliste.

3.7.4 Versandliste drucken

Die Versandliste gibt Ihnen Auskunft über alle in einem bestimmten Zeitraum gedruckten Aufträge.

→ **Kartenverkauf** / *Aufträge* / *Versandlisten drucken*

Geben Sie im Bereich *Gedruckte Aufträge* den gewünschten Druckzeitraum ein.

Im Feld *Benutzer* ist der aktuell angemeldete Benutzer voreingestellt. Sie können einen anderen Benutzer auswählen oder auch keinen Benutzer (leerer Eintrag), um die gedruckten Aufträge aller Benutzer einzusehen.

Wählen Sie im Feld *Anschreiben an* den gewünschten Adresstyp aus.

Bestimmen Sie ggf. im Feld *Kundenhinterlegung*, ob für die Suche nur Aufträge berücksichtigt werden sollen, für die Kundendaten hinterlegt wurden.

Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System listet Ihnen alle Aufträge gemäß den von Ihnen definierten Suchkriterien auf.

Mit dem Icon *Drucken* in der Toolbar können Sie die Versandliste auf dem hinterlegten Drucker ausdrucken.

3.8 Schnellabrechnung/Tagesabrechnung durchführen

→ **Kartenverkauf** / *Abrechnung* / *Schnellabrechnung durchführen*

→ **Kartenverkauf** / *Abrechnung* / *Tagesabrechnung durchführen*

Bei beiden Programmen handelt es sich um kassiererbezogene Auswertungen zum Tagesumsatz, mit dem Unterschied, dass bei der Schnellabrechnung nur die Aufstellung für den aktuell angemeldeten Benutzer erfolgt, während bei der Tagesabrechnung auch die Umsätze anderer Benutzer eingesehen werden können.

Sie können die Schnell- bzw. Tagesabrechnung individuell für den gewählten Zeitraum durchführen, z. B. für den aktuellen Tag, einen Monat oder die gesamte Saison.

Mithilfe der Checkboxen *Verdichtet*, *Benutzer ohne Umsatz anzeigen*, *Stornos einzeln ausweisen* und *Arbeitsplätze anzeigen* können Sie die Auswertung um detaillierte Ansichten erweitern. Führen Sie nach der Aktivierung der gewünschten Checkbox die Suche einfach erneut durch. Die Daten werden entsprechend aktualisiert.

Sie können sich das Ergebnis Ihrer Suche bequem in der Seitenansicht (Klick auf das Icon *Seitenansicht* in der Toolbar) ausdrucken oder die Daten in ein anderes gewünschtes Format exportieren (Klick auf das Icon *Export* oder *Excel-Export*), um sie anschließend weiterzubearbeiten.

Über das Menü *Auswertungen* können Sie sich dann weitere Auswertungen zu den gefundenen Datensätzen anzeigen lassen:

Einzelaufstellung: listet Ihnen alle in einem bestimmten Zeitraum getätigten Käufe bzw. Stornierungen mit Auftrags-, Rechnungsnummer, Kunde und eventuellen Bemerkungen zum Auftrag einzeln auf.

Einzelaufstellung mit Produktbezug: verschafft Ihnen zusätzliche Informationen zum Produkt (Veranstaltungstitel) und zur Zahlungsart.

Rest- und Anzahlungen anzeigen: liefert Ihnen einen Gesamtüberblick über die in einem bestimmten Zeitraum getätigten Rest- und Anzahlungen.

Rest- und Anzahlungen Einzelaufstellung anzeigen: listet Ihnen jeweils pro Rest- bzw. Anzahlung zusätzliche Daten zum Auftrag auf wie Auftrags- und Rechnungsnummer, Kundendaten, Zahlungsart und eventuelle Bemerkungen.

Auftragsfreigaben und Rechnungen anzeigen: zeigt Ihnen die Beträge der in einem bestimmten Zeitraum getätigten Verkäufe, Gutschriften, Stornierungen sowie Stornogutschriften aus dem Lieferscheinverkauf und aus den Sofortrechnungen an.

Kundenguthabenbewegungen anzeigen: verschafft Ihnen einen Überblick über die Summen der in einem bestimmten Zeitraum getätigten Abbuchungen, Überzahlungen, manuellen Zahlungseingänge, Stornierungen usw. für die ausgewählte Benutzergruppe.

Ersatzdrucke anzeigen: liefert Ihnen eine genaue Aufstellung der in einem bestimmten Zeitraum getätigten Ersatzdrucke pro Ersatzdruckdatum, Auftragsnummer, Veranstaltungsdetails, Platzdetails, Ersatzausgabeform und Ersatzdruckgrund; die Checkbox *Benutzer ohne Ersatzdrucke anzeigen* kann wahlweise aktiviert werden.

Tagesjournal erstellen: gibt Ihnen eine detaillierte Platzliste für den ausgewählten Verkaufszeitraum aus; Sie können die Suche zusätzlich nach einer gewünschten Veranstaltung einschränken.

Artikelumsatz ermitteln: erstellt eine Umsatzübersicht aller in einem bestimmten Zeitraum getätigten Artikelverkäufe; Sie können nach Bar- oder Rechnungverkäufen filtern und über das Feld *Datenbasis* auswählen, ob Sie nur nach Artikelverkäufen aus dem Bereich Kartenverkauf, Mitgliederverwaltung oder Saisonkarten suchen möchten.

Auftragsgebührenumsatz ermitteln: listet Ihnen die Umsätze der Auftragsgebühren für einen bestimmten Verkaufszeitraum auf; Sie können dabei nach Bar- und Rechnungverkäufen filtern.

Gutscheinumsatz ermitteln: listet Ihnen die Umsätze der Gutscheinverkäufe für einen bestimmten Verkaufszeitraum auf; Sie können dabei nach Bar- und Rechnungverkäufen filtern.

Produktionsumsatz ermitteln: ermöglicht Ihnen eine produktionsgebundene Aufstellung aller Umsätze in einem bestimmten Verkaufs- oder Veranstaltungszeitraum; Sie können zwischen einer kompakten, veranstalterbezogenen, preisbestandteilsbezogenen, detaillierten oder benutzergruppenbezogenen Ansicht umschalten und zusätzlich nach Veranstalter, Barverkäufen und Rechnungverkäufen filtern.

Spartenumsatz ermitteln: zeigt Ihnen die Umsätze an, die in verschiedenen Sparten erzielt wurden; Sie können zwischen einer kompakten, veranstalterbezogenen, preisbestandteilsbezogenen oder detaillierten Ansicht umschalten und zusätzlich zum Verkaufs- oder Veranstaltungszeitraum auch nach Bar- und Rechnungsverkäufen filtern.

Verkaufsartenumsatz ermitteln: erstellt für den ausgewählten Zeitraum eine Übersicht der Umsätze, die durch die in Ihrem Haus genutzten Verkaufsarten erzielt wurden; Sie können zusätzlich nach Bar- und Rechnungsverkäufen filtern.

Zahlartenumsatz ermitteln: liefert Ihnen eine zahlungsartenbezogene Übersicht der Umsätze für einen ausgewählten Verkaufszeitraum; wenn Sie die Checkbox *pro Verkaufstag* aktivieren, erhalten Sie eine Einzelaufstellung der Umsätze pro Verkaufstag.

Veranstaltungsumsatz ermitteln: ermöglicht Ihnen eine veranstaltungsgebundene Auflistung aller Umsätze in einem bestimmten Verkaufs- oder Veranstaltungszeitraum; Sie können neben der Veranstaltung und dem Veranstalter zwischen einer kompakten, platzgruppenbezogenen, preisbestandteilsbezogenen oder detaillierten Ansicht umschalten.

Tagesauftragsliste erstellen: listet Ihnen für den gewünschten Zeitraum und für die betreffende Benutzergruppe die Summen der Aufträge pro Tag auf; Sie können im Bereich *Gruppiert nach Datum* zwischen den Ansichten *Erfassung & Kassierer*, *Erfassung*, *Änderung & Kassierer* und *Änderung* umschalten.

Zahlungsvorgänge anzeigen: informiert Sie über die in einem gewünschten Zeitraum erfassten Zahlungssätze pro Zahlungsart, Währung, Betrag, Herkunft (Kartenverkauf, Saisonkarten etc.), Bankname, Kontodaten, Kreditkarten-/Scheckdaten, Kunde und evtl. Bemerkung zum Auftrag; Sie können hierbei nach unterschiedlichen Währungen filtern.

Zahlungsartenumbuchungen durchführen: öffnet das Programm *Zahlungsartenumbuchungen durchführen*, mit dessen Hilfe Sie in einem bestimmten Zeitraum getätigte Zahlungen manuell in andere Zahlungsarten umbuchen können.

Außerordentliche Erlöse ermitteln: gibt Ihnen Auskunft über die in einem bestimmten Zeitraum erfassten außerordentlichen Erlöse aus den Bereichen Veranstaltung, Gutscheintyp, Artikel, Serie und Saison; Sie können die Ergebnisse nach zusätzlichen Erlösbereichen filtern.

Zentrale Verkaufsstatistik erstellen: liefert Ihnen eine Übersicht aller tatsächlichen Verkäufe (ohne die zusätzliche Auflistung von Reservierungen oder Stornierungen!) aus den Bereichen Kartenverkauf, Saisonkarten, Gutscheinverkauf, Artikelverkauf, Auftrags- sowie Servicegebühren, die in einem bestimmten Verkaufs- und/oder Veranstaltungszeitraum stattgefunden haben.

PaymentServer/POS-Terminal Kassenschnitt durchführen: öffnet das Fenster *POS-Terminal Kassenschnitt*. Über diesen Dialog können Zahlungen abgerechnet werden, die über das POS-Terminal gelaufen sind (EC- und Kreditkartenzahlungen); bei der Ausführung über den Button *Schnitt* erfolgt ein Ausdruck des Kassenschnitts auf dem hinterlegten POS-Terminal.

3.9 Verschiedene Gutscheininformationen einsehen

Nutzen Sie die INHOUSE-Gutscheininformation, um verschiedene Details aus Gutscheinaufträgen aus dem Karten- bzw. Saisonkartenverkauf einzusehen.

→ **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf / Extras / Gutscheininformation...

→ **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Gutscheine / Gutschein-Informationen

Das System öffnet das Programm *Gutschein-Information*. Tragen Sie die gewünschten Suchkriterien in den Suchbereich ein und klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System zeigt Ihnen die gefundenen Gutscheine pro Kundennummer, Herkunft, Wert, Gültigkeit usw. an.

Bei Gutscheinen aus dem INHOUSE-Kartenverkauf können Sie per Doppelklick in die betreffende Gutschein-Zeile oder über das Info-Icon *Herkunft/Verwendung* direkt in das Programm *Auftragsinformation* gelangen, um weitere Details zum jeweiligen Auftrag einzusehen.

Bei Gutscheinen aus dem INHOUSE-Saisonkartenverkauf können Sie per Doppelklick in die betreffende Gutschein-Zeile oder per Klick auf das Info-Icon *Herkunft/Verwendung* den Dialog *Herkunft/Verwendung* öffnen, aus dem Sie weitere Details zum betreffenden Saisonkarten-Gutschein entnehmen können.

3.9.1 Gutschein-ID über die Gutscheininformation herausfinden

Alternativ zu den Methoden Scan und Ablesung vom Ausdruck können Sie die Nummer eines Gutscheins auch über das Programm *Gutscheininformation* herausfinden.

→ **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf

Rufen Sie über das Menü *Extras* den Menüpunkt *Gutscheininformation* auf. Klicken Sie in den Suchkriterien doppelt in die Spalte *Kunde*, um die INHOUSE-Kundenverwaltung zu öffnen und den richtigen Kundendatensatz auszuwählen.

Bestätigen Sie die Kundenauswahl mit einem Klick auf das Häkchen-Icon *Speichern und Übernehmen* der Auswahl. Das System wechselt zurück in die *Gutscheininformation*.

Wählen Sie in den Suchkriterien die Option *Gültige Gutscheine* aus und starten Sie die Suche. Das System listet nun alle für den Kunden gefundenen, gültigen Gutscheine mit dazugehöriger Gutscheinnummer (Spalte *Gutschein*) auf.

Mandant	Benutzergruppe	Gutschein-Nr.	Typ	Art
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	92000000005520000002902170	Gift voucher (021/2)	Wertgutschein o. Auszahlung
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	98000000005886000002402150	Gift voucher (021/2)	Wertgutschein o. Auszahlung
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	92000000005921000002502110	Gift voucher (021/2)	Wertgutschein o. Auszahlung
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	99000000006091000002602102	Gift voucher (021/2)	Wertgutschein o. Auszahlung
schwenn (2020.2) (021)	schwenn (2020.2) (021)	21513021	oucher (021/13)	Ermäß.Gutschein mit Auszahlung

Kopieren oder notieren Sie sich die Nummer des einzulösenden Gutscheins und schließen Sie die *Gutscheininformation* wieder.

Die ermittelte Gutschein-ID können Sie nun z. B. für die Bezahlung mit Gutschein im Ticketverkauf verwenden (vgl. Kapitel 2.5.3).

3.9.2 Gutschein-Ausgabeübersicht erstellen

Um sich eine Übersicht über die aktuellen, eingelösten, stornierten oder entwerteten Gutscheine zu verschaffen, können Sie das Programm *Gutschein-Ausgabeübersicht* nutzen.

→ **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Gutscheine* / *Gutschein-Ausgabeübersicht*

Aktivieren Sie in den Suchkriterien die gewünschten Checkboxen und schränken Sie ggf. das Ausgabedatum für die zu ermittelnden Gutscheine ein. Zusätzlich können Sie nach *Mandant* und *Benutzergruppe* filtern.

Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System zeigt Ihnen die gefundenen Gutscheinarten pro Verkaufsart, Gutscheinart, Status und Anzahl mit dem jeweiligen Betrag an. Wechseln Sie ggf. über das Icon *Seitenansicht* in der Toolbar die Ansicht der Daten.

Suchkriterien

Ausgabedatum: 01.01.2021 bis 26.01.2021

Mandant: []

Benutzergruppe: []

aktuelle Gutscheine
 eingelöste Gutscheine
 stornierte Gutscheine
 entwertete Gutscheine

CTS Eventim Solutions GmbH, Contrescarpe 75 A, 28195 Bremen

Gutschein-Ausgabeübersicht

Ausgabedatum: 01.01.2021 bis 26.01.2021; aktuelle Gutscheine = J; eingelöste Gutscheine = J; stornierte Gutscheine = J; entwertete Gutscheine = J

Mandant / Benutzergruppe	Gutscheinart	Status	Ausgabe	Anzahl	Betrag
021 / 021					
Gift voucher (2)	Voucher Standard (1234) WGS o. AZ	Aktiv	1 / 2021	5	770,00 EUR
Gift voucher (2)	Voucher Standard (1234) WGS o. AZ	Storniert	1 / 2021	2	300,00 EUR
Gesamt				7	1.070,00 EUR
Voucher (1)	EGS m. AZ	Aktiv	1 / 2021	4	106,20 EUR
Voucher (1)	EGS m. AZ	Storniert	1 / 2021	2	60,60 EUR
Gesamt				6	166,80 EUR
Voucher (13)	Gutschein bei Einlösung (D EGS m. AZ)	Aktiv	1 / 2021	1	150,00 EUR
Gesamt				1	150,00 EUR
Gesamt				14	1.386,80 EUR

Wählen Sie ggf. im Menü *Datei* den Menüpunkt *Drucken...* aus, um sich die Gutschein-Ausgabeübersicht auf einem hinterlegten Drucker ausgeben zu lassen.

3.9.3 Gutscheinsalden

Es besteht die Möglichkeit, die Salden Ihrer Gutscheinkonten zu einem frei wählbaren Stichtag abzurufen.

→ **Kartenverkauf / Platzbuchung / Gutscheine / Gutscheinsalden**

Es werden sowohl Gutscheinerlöse aus dem Bereich Kartenverkauf als auch aus den Saisonkarten berücksichtigt und entsprechend voneinander abgegrenzt. Die Gutscheinwerte werden in der Seitenansicht übersichtlich nach dem Status (*Aktiv, Reserviert, Eingelöst*) angezeigt.

In den Feldern *Typ* und *Art* kann per Mehrfachauswahl eine Einschränkung auf mehrere Gutscheinarten bzw. -arten vorgenommen werden. Optional können über die Checkbox *Gutscheine ohne Umsatz anzeigen* auch Gutscheine mit dem Wert „0“ angezeigt werden.

Durch die Eingabe eines Datums in das Feld *ab* wird die Anzeige auf die Gutscheine eingegrenzt, die nach dem angegebenen Datum erfasst wurden.

Gutscheinsalden

Suchkriterien

Bis Stichtag: 26.01.2021 00:00:00 ab: 00.00.0000 00:00:00

Typ: Aboschein 5x Oper 2010/11 (0), Voucher (1), Gift voucher (2), Ermäßigungsgutschein (o.A.) (3)

Art: Wertgutschein o. Auszahlung (0), Wertgutschein m. Auszahlung (1), Ermäß.Gutschein o. Ausz. (2), Ermäß.Gutschein o. Ausz/o. Zuzahlg. (3)

Gutscheine ohne Umsatz anzeigen
 Gutscheinswerte nach Status getrennt anzeigen

CTS Eventim Solutions GmbH, Contrescarpe 75 A, 28195 Bremen

Gutscheinsalden

für den Zeitraum vom bis zum 26.01.2021 00:00:00, Gutscheine ohne Umsatz anzeigen: N

Gutscheinart	Gesamtbetrag	Anzahl Gutscheine	Summe Stornierte/Entwertete/Eingelöste	Summe Aktive und Reservierte
Ersatzgutschein (55)	532,00 EUR	16	0,00	532,00
Aktiv	532,00 EUR	16		
Gift voucher (2)	5.395,00 EUR	26	0,00	5.395,00
Aktiv	5.395,00 EUR	26		
Optional voucher (6)	73,00 EUR	5	0,00	73,00
Aktiv	73,00 EUR	5		
Package voucher (17)	50,00 EUR	5	0,00	50,00
Aktiv	50,00 EUR	5		
Replacement voucher (5)	1.030,00 EUR	20	0,00	1.030,00
Aktiv	1.030,00 EUR	20		
Tauschgutschein (77)	108,50 EUR	3	0,00	108,50
Aktiv	108,50 EUR	3		
Voucher (1)	450,20 EUR	10	0,00	450,20
Aktiv	450,20 EUR	10		
Voucher (13)	772,50 EUR	11	0,00	772,50
Aktiv	572,50 EUR	9		
Reserviert	200,00 EUR	2		

Das Programm kann außerdem in der Applikation Finanzbuchhaltungsdaten aufgerufen werden (**Finanzbuchhaltungsdaten / Auswertungen zum Jahresabschluss / Gutscheinsalden**).⁷⁰

3.10 Abrechnung

Bei der Erstellung von Abrechnungen in INHOUSE sind einige Prozessschritte zu berücksichtigen, damit Sie zum dem gewünschten Ergebnis gelangen. Wir haben im Folgenden eine Checkliste zusammengestellt, die Sie bei der Erstellung Ihrer Abrechnungen unterstützen soll.

Fragen zur Herangehensweise	Erledigt
<ul style="list-style-type: none"> Sind alle Lieferscheinaufträge freigegeben und wurde die Veranstaltung geprüft und abgeschlossen? 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Gibt es Rechnungen für Bonverkäufe? 	<input type="checkbox"/>

⁷⁰ Um das Programm nutzen zu können, ist die Zuweisung des Programmrechts *Gutscheinsalden* in den betreffenden Benutzerprofilen erforderlich (**Systemverwaltung / Berechtigungen / Benutzerprofile bearbeiten**).

• Gibt es Rechnungen für Onlinedebitor-Verkäufe?	<input type="checkbox"/>
• Beachtung des Abrechnungszeitraums (Veranstaltungszeitraum vs. Verkaufszeitraum)	<input type="checkbox"/>
• Einzel- oder Sammelrechnung?	<input type="checkbox"/>

Bitte beachten Sie!

Die Rapporteübergabe/-übernahme ist nicht Bestandteil dieser Dokumentation. Bitte ziehen Sie für weitere Informationen diesbezüglich unsere eigens für das Rapporte-Modul bereitgestellte Dokumentation zurate, verfügbar über www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

3.10.1 Fibu-Aufbereitung durchführen

→ **Kartenverkauf** / Abrechnung / Fibu-Aufbereitung durchführen

Nutzen Sie dieses Programm, um alle buchhaltungsrelevanten Daten für die Übergabe in die Schnittstellendatei Ihrer angeschlossenen Finanzbuchhaltung aufzubereiten.⁷¹

Sie können in nur einem Arbeitsschritt sowohl die Einnahmen als auch die Erlöse aufbereiten lassen oder diese Arbeitsschritte separat durchführen.

Das Feld *Für den* ist jeweils mit dem Datum nach der letzten Fibu-Aufbereitung vorbelegt. Im Feld *bis* hat das System automatisch das Datum des Vortages hinterlegt, weil die Fibu-Aufbereitung in der Regel morgens für den vorherigen Tag durchgeführt wird. Sie können die Datumsangaben beider Felder jedoch beliebig überschreiben.

Aktivieren Sie die Checkbox *Aufbereitung der Einnahmen* bzw. *Aufbereitung der Erlöse* und klicken Sie auf den *ausführen*-Button. Das System bereitet die entsprechenden Datensätze für die Übergabe auf. Sie können den Status der Aufbereitung am unteren Bildschirmrand (Statuszeile) mitverfolgen.

Danach können Sie das Programm schließen.

3.10.2 Fibu-Übergabe durchführen

→ **Kartenverkauf** / Abrechnung / Fibu-Übergabe durchführen

Nutzen Sie dieses Programm, um buchungsrelevante Daten in die Schnittstellendatei Ihrer angeschlossenen Finanzbuchhaltung zu übergeben.

Ändern Sie im Feld *Datum bis* ggf. das mit dem Vortag belegte Datum, um zu entscheiden, bis zu welchem Zeitpunkt das System die Daten für die Übergabe mitberücksichtigen soll.

Wählen Sie im Feld *Sortierung* aus, nach welchen Kriterien das System die Darstellung des zu erzeugenden Übergabejournals anlegen soll.

⁷¹ Voraussetzung hierfür ist eine Anbindung an das Modul Finanzbuchhaltungsdaten.

Klicken Sie im Menü *Datei* auf den Menüpunkt *Übernahme*, um die Übergabe der Verkaufsdaten zu starten. Das System zeigt die resultierenden Daten im Fibu-Übergabe-Journal direkt auf dem Bildschirm an.

Wählen Sie im Menü *Datei* den Menüpunkt *Drucken* aus, um das Fibu-Journal auf dem hinterlegten Drucker auszugeben.

Hinweis

Über das Programm *Fibu-Journal ersatzdrucken (Kartenverkauf / Abrechnung)* können Sie das Fibu-Journal jederzeit ersatzdrucken.

Eine Fibu-Übergabe kann auch rückgängig gemacht werden. Nutzen Sie hierfür das Programm *Fibu-Übergabe zurücksetzen (Kartenverkauf / Abrechnung)*.

3.10.3 Buchhaltungskonten-Statistik erstellen

→ **Kartenverkauf** / Abrechnung / *Buchhaltungskonten-Statistik*

Mithilfe der Buchhaltungskonten-Statistik können Sie sich einen Überblick über Buchungen und Erlöse auf verschiedenen Konten verschaffen. Sie ermöglicht Ihnen einen Abgleich der Daten aus Ihrer angeschlossenen Finanzbuchhaltung mit denen in INHOUSE.

Sie können für die Suche eine Einschränkung der Daten nach einem bestimmten Buchungszeitraum vornehmen, nach einem bestimmten Bereich in INHOUSE filtern, z. B. *Kartenverkauf* oder *Saisonkarten*, oder im Feld *Fibu-Übergabe-Journal-Nr.* ein bestimmtes Fibu-Journal für die Betrachtung heranziehen.

Wenn in den Feldern *Bereich* und *Fibu-Übergabe-Journal-Nr.* keine Einschränkung vorgenommen wird, sucht das System nach Daten aus allen verfügbaren Bereichen für den angegebenen Buchungszeitraum.

Im Bereich *Anzeige* können Sie zwischen unterschiedlichen Darstellungsformen der Daten umschalten.

Sie können sich das Suchergebnis ausdrucken oder die Daten in ein anderes gewünschtes Format exportieren (Klick auf das Icon *Export* oder *Excel-Export* in der Toolbar), um sie anschließend weiterzubearbeiten.

3.10.4 Rechnungen erstellen

→ **Kartenverkauf** / Abrechnung / *Rechnungen erstellen*

Grenzen Sie die Suchkriterien ggf. nach Kunde und Verkaufs- bzw. Veranstaltungszeitraum ein.

Wählen Sie im Bereich *Rechnungsart* zwischen folgenden drei Optionen:

- *Sammelrechnungen*: mehrere Aufträge von einem Kunden werden auf einer Sammelrechnung zusammengefasst
- *Einzelrechnung*: für jeden Auftrag eines Kunden wird eine separate Rechnung erstellt
- *Vorabaufstellung*: es wird noch keine Rechnung, sondern eine Vorabaufstellung erzeugt

Aktivieren Sie ggf. die Checkbox *mit Überweisungsträger*, um einen zusätzlichen Überweisungsträger mit zu erzeugen.

Aktivieren Sie für einen Rechnungsversand per E-Mail die Checkbox *Versand per E-Mail* und ggf. die Checkbox *E-Mail-Dialog öffnen*, um vor dem Versand den E-Mail-Dialog einzusehen bzw. anzupassen.

Hinweis

Für den E-Mail-Versand von Rechnungen können nur Aufträge ausgewählt werden, bei denen auf der *Reservieren-Ebene* (**Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf*) im Feld *Schriftverkehr an* die E-Mail-Adresse des betreffenden Kunden eingetragen wurde.

Legen Sie im Bereich *Rechnungsfrist* eine der folgenden Optionen fest:

- *keine*: ohne Rechnungsfrist
- *laut Vorgabe*: wie im Auftrag hinterlegt
- *Tage*: nach einer festen Anzahl von Tagen nach dem *Rechnungsdatum*
- *Datum*: Eingabe eines festen Datums

Passen Sie ggf. das mit dem aktuellen Tagesdatum vorbelegte Datum in den Feldern *Rechnungsdatum* und *Fibu-Belegdatum* an.

Wählen Sie im Bereich *Rechnungsformulare* das gewünschte Rechnungslayout für die jeweiligen Rechnungen aus dem Arbeitsprofil *Lieferscheinverkauf* (*Lieferschein-Rechnungen*) aus.

Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System listet Ihnen alle, den Suchkriterien entsprechenden Aufträge auf.

Markieren Sie die gewünschten Aufträge per [Strg]- und Maustaste und klicken Sie anschließend auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*. Das System startet, je nach Einstellung, den Rechnungsdruck auf dem hinterlegten Drucker oder aber den E-Mail-Versand.

3.10.5 Zahlungseingang für Rechnungen erfassen

→ **Kartenverkauf** / *Abrechnung* / *Zahlungseingang für Rechnungen*

Tragen Sie im Feld *suche Rechnung zu Auftrag* die betreffende Auftragsnummer ein. Alternativ können Sie auch direkt in den Spalten der Suchkriterien (*Rechnung*, *Kunde* usw.) entsprechende Daten eingeben.

Klicken Sie auf den Button *Suche starten*. Das System listet Ihnen die gefundenen Rechnungen auf.

Klicken Sie auf die Zeile der gewünschten Rechnung und anschließend auf den *bezahlen*-Button. Das System öffnet das Dialogfenster *Bezahlung einer Rechnung*.

Wählen Sie aus der Liste im Bereich *Zahlungsarten* die gewünschte Zahlungsart aus.

Ändern Sie im Feld *noch zu zahlen* ggf. den Betrag auf den tatsächlich eingegangenen Wert.

Klicken Sie auf den Button *Betrag übernehmen*. Das System übernimmt die Zahlung. Um eine Korrektur vorzunehmen, klicken Sie auf den Button *Zahlung stornieren* und wiederholen Sie den Zahlungsvorgang wie gewünscht.

Klicken Sie auf den Button *Geldeingabe beenden*, um die Zahlung in den Auftrag zu buchen und das Dialogfenster wieder zu verlassen.

Mit dem *Zahlungen*-Button können Sie sich alle Zahlungen für die aktuell ausgewählte Rechnung anzeigen lassen und diese ggf. stornieren.

Öffnen Sie für stornierte Zahlungen über den *auszahlen*-Button den Dialog *Auszahlung von Rechnungsgutschriften*. Wählen Sie die gewünschte Zahlungsart aus und klicken Sie auf den *auszahlen*-Button.

3.10.6 Rechnungsinformation

Mithilfe des Programms *Rechnungsinformation* ist es möglich, detaillierte Informationen zu einer ausgewählten Rechnung einzusehen.

→ **Kartenverkauf** / *Abrechnung* / *Rechnungsinformation*⁷²

Tragen Sie in den Spalten der *Suchkriterien* die gewünschten Suchwerte ein, z. B. direkt die Rechnungsnummer im Feld *Rechnung* oder die Kundennummer im Feld *Kunde*. Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System listet Ihnen die gefundenen Rechnungen auf.

Schalten Sie für eine bessere Übersicht ggf. zur Formularansicht die Navigationsliste über die Toolbar hinzu.

Im Detailbereich können Sie zusätzliche Informationen zu den Auftragspositionen und geleisteten Zahlungen einsehen.

3.11 Lastschriftdatei erzeugen (SEPA)

→ **Kartenverkauf** / *Aufträge* / *Lastschriftdateien erzeugen*

Wählen Sie im Feld *Status* den Eintrag *Nein* aus, um nur nach Lastschriftdatensätzen zu suchen, die noch nicht in eine Lastschriftdatei geschrieben wurden.

Wählen Sie im Bereich *Dateiart* aus, ob Sie Lastschriften oder Gutschriften erzeugen möchten.

Wählen Sie im Feld *Lastschriftart* den gewünschten Lastschrifttyp aus:

- *Basislastschrift* (Direct Debit CORE)
- *Eillastschrift* (Direct Debit COR1): SEPA-Basislastschrift als Eillastschrift mit verkürzter Vorlagefrist
- *Firmenlastschrift* (Direct Debit B2B): SEPA-Firmenlastschrift für den Zahlungsverkehr mit Geschäftskunden

⁷² Das Programm *Rechnungsinformation* ist nur verfügbar, wenn unter **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten* dem jeweiligen Benutzer das Programmrecht *Rechnungsinformation* zugewiesen wurde.

Bitte beachten Sie!

Im Feld *Lastschriftart* ist der Eintrag *Basislastschrift* standardmäßig vorausgewählt. Beachten Sie, dass Lastschriften aus dem Bereich **Kartenverkauf** in der Regel Eillastschriften sind. Unter *Basislastschriften* finden Sie im Kartenverkauf ggf. ausländische Lastschriften.

Wählen Sie im Feld *Bankverbindung Empfänger* die gewünschte Bankverbindung aus.⁷³

Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System zeigt Ihnen die gefundenen Datensätze zu den von Ihnen definierten Suchkriterien an.

Markieren Sie die Datensätze, die das System in der Lastschriftdatei ausgeben soll und klicken Sie anschließend auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*.

Das System öffnet den Dialog *SEPA-Datei speichern*. Speichern Sie die Datei ab.

Klicken Sie in der Toolbar auf das Icon *Seitenansicht Journal* in der Toolbar. Das System zeigt die Bankbegleitliste an. Diese können Sie sich über das *Drucken*-Icon ausgeben lassen.

3.12 Überweisungen verarbeiten

Die Zahlungseingänge aus dem Kartenverkauf und aus dem Saisonkartenverkauf werden im selben Programm verarbeitet.

→ **Kartenverkauf** / *Aufträge / Überweisungen verarbeiten*⁷⁴

Das Programm *Überweisungen verarbeiten* kann in den Modulen Kartenverkauf, Saisonkarten und Mitgliederverwaltung genutzt werden.⁷⁵

Für eine erfolgreiche Verarbeitung sind Voreinstellungen notwendig, die wir nachfolgend für Sie zusammengestellt haben.

3.12.1 Suchmuster für die Analyse des Verwendungszwecks anlegen

Voraussetzung für eine effektive Nutzung des Programms *Überweisungen verarbeiten* ist die Anlage von **eindeutigen Suchmustern** für die Bereiche Kartenverkauf und Saisonkarten im Programm *Suchmuster für Überweisungen*⁷⁶.

Die Suchmuster umfassen alle möglichen Bezeichnungen, die im Verwendungszweck einer Lastschriftzahlung aus den Bereichen Kartenverkauf, Saisonkarten und Mitgliederverwaltung

⁷³ Verschiedene Empfänger-Bankverbindungen können Sie unter **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Bankverbindungen bearbeiten* anlegen bzw. pflegen.

⁷⁴ Für die Nutzung des Programms ist die Zuweisung des Programmrechts *Überweisungen verarbeiten* in den Benutzerprofilen erforderlich (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten*).

⁷⁵ Das Programm *Überweisungen verarbeiten* finden Sie im Saisonkarten-Modul unter **Saisonkarten** / *Kontoführung* wieder.

⁷⁶ Für die Nutzung des Programms ist die Zuweisung des Programmrechts *Suchmuster für Überweisungen* in den Benutzerprofilen erforderlich (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten*)

vorkommen können. Datensätze, die nach erfolgreichem Abgleich des Verwendungszwecks mit den Suchmustern zugeordnet werden können, werden entsprechend verarbeitet.

Der erste Schritt besteht also darin, solche eindeutige Bezeichnungen (Suchmuster) zu hinterlegen. Es dürfen hierbei **nicht** die gleichen Suchmuster für die Typen *Kundennummer* und *Abonummer* angelegt werden. Der Typ *Kundennummer* betrifft Zahlungen aus dem Bereich Kartenverkauf, der Typ *Abonummer* betrifft Zahlungen aus dem Bereich Saisonkarten. Für den Typ *Rechnungsnummer* sollten ebenfalls verschiedene Einträge erfasst werden.

→ **Systemverwaltung** / *Basisdaten* / *Suchmuster für Überweisungen*

Suchmuster für Überweisungen					
Suchkriterien					
Nummer	Typ	Suchmuster	Aktiv	Benutzer letzte Änderung	Letzte Änderung
			<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>		
1	Kundennummer	Kd.-Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	19.04.2018 09:29:40
2	Rechnungsnummer	Rg.-Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	11.01.2018 13:08:41
3	Abonummer	Abo Kd.-Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	19.04.2018 09:29:36
4	Abonummer	Abo-Kd.-Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	19.04.2018 09:29:59
5	Abonummer	Abo-Kunden-Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	19.04.2018 09:30:13
6	Abonummer	Abo-Kundennummer	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	19.04.2018 09:30:23
7	Kundennummer	Kundennummer	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	19.04.2018 09:31:13
8	Kundennummer	Kunden-Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	19.04.2018 09:31:42
9	Rechnungsnummer	Rechnungsnummer	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	19.04.2018 11:48:19
10	Rechnungsnummer	Rechnung Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	eventim (eventim)	19.04.2018 11:48:31

Bei korrekter Einrichtung erkennt das Programm bei der Verarbeitung einer Bankdatei automatisch, ob es sich um eine KV- oder um eine ABO-/MV-Zahlung handelt. Kann der Verwendungszweck nicht eindeutig zugeordnet werden, wird die Verarbeitung abgebrochen (Status *Fehler*⁷⁷).

Hinweis

Teilen Sie Ihren Kunden am besten den Verwendungszweck für die Bezahlung im jeweiligen Anschreiben bzw. auf dem Überweisungsträger mit, damit die Verarbeitung möglichst effizient durchgeführt werden kann.

Sollte ein Verwendungszweck auftreten, der noch nicht in den Suchmustern enthalten ist, sollten Sie diesen nachpflegen, damit er bei nochmaligem Auftreten automatisch erkannt wird.

3.12.2 Aufbau des Verwendungszwecks bestimmen

Die Analyse des Verwendungszwecks orientiert sich an der eingestellten Option in der Auswahlliste *Aufbau des Verwendungszwecks* (siehe Kapitel 3.12.1):

⁷⁷ Ausnahme: KV-Datensätze, die als ABO-Zahlung verarbeitet werden sollen bzw. ABO-Zahlungen, die als KV-Zahlung verarbeitet werden sollen, werden mit dem Status *Nein* abgebrochen.

→ **Kartenverkauf / Aufträge / Überweisungen verarbeiten**

- *ESR Einzahlungsschein* (gebräuchlich in der Schweiz): Festes Format, Suchmuster sind nicht relevant.
- *MT940 Überweisungsträgerformat* (gebräuchlich in Finnland): Festes Format, Suchmuster sind nicht relevant.
- *Überweisungsträgertext* (Standardeinstellung am deutschen Markt): Bei Verwendung dieser Option ist die Hinterlegung von Suchmustern wichtig. Ist diese Option eingestellt, wird unabhängig vom eingelesenen Format der Verwendungszweck unter Berücksichtigung der hinterlegten Suchmuster überprüft.

Wählen Sie die Option *Überweisungsträgertext* auch aus und legen Sie die entsprechenden Suchmuster an, wenn Sie noch das MT940-Format nutzen (die Option *MT940 Überweisungsträgerformat* in der Auswahlliste betrifft nur das o. g. spezielle Format).

Im Programm *Konstanten bearbeiten (Kartenverkauf Basis / Stammdaten)* lässt sich unter *Suchmuster für Überweisungen* einstellen, dass beim Öffnen des Programms *Überweisungen verarbeiten* die Option *Überweisungsträgertext* vorgelegt ist.

3.12.3 Verarbeitungseinstellungen definieren

→ **Kartenverkauf / Aufträge / Überweisungen verarbeiten**

Die Auswahlliste *Aktion* bietet Ihnen folgende Verarbeitungsmöglichkeiten an:

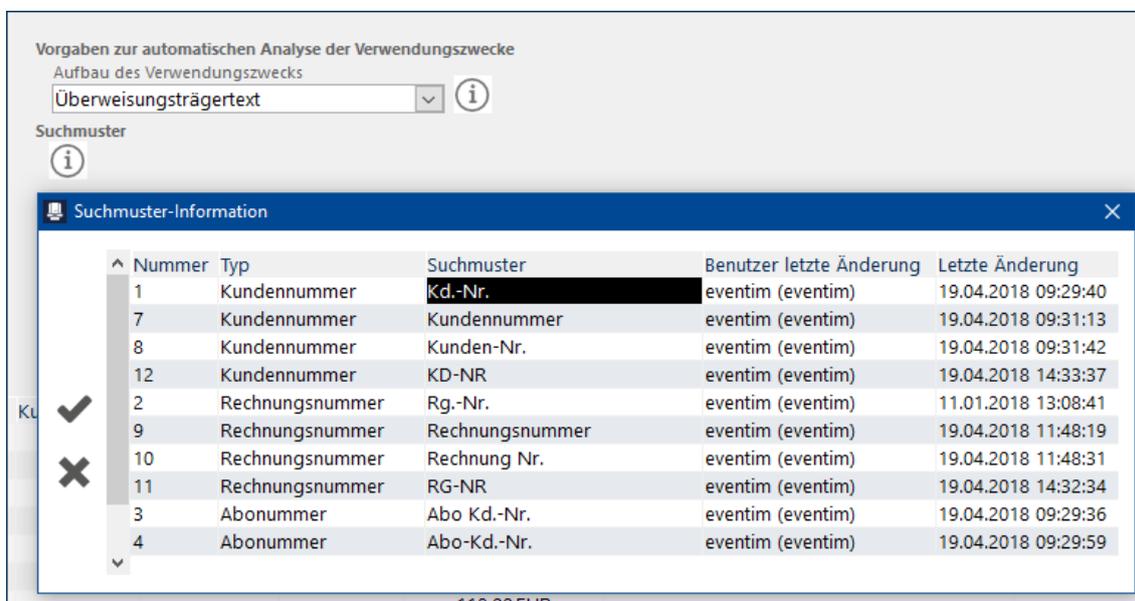
<i>Aktivieren</i>	Deaktivierte Datensätze können wieder aktiviert werden.
<i>Auftragsbezahlung (KV)</i>	Ist diese Option eingestellt, werden die markierten Datensätze auf offene KV-Aufträge bzw. -Rechnungen verbucht.
<i>Bezahlung (KV/ABO)</i>	Diese Option ist beim Öffnen des Programms voreingestellt. Bei der Verarbeitung der Datensätze werden diese auf den entsprechenden Bereich (KV/ABO/MV) verbucht (Steuerung durch die Suchmuster).
<i>Deaktivieren</i>	Datensätze, die nicht gelöscht werden können, lassen sich deaktivieren.
<i>Kundenguthaben</i>	Ist diese Option eingestellt, werden alle markierten Datensätze bei der Verarbeitung auf das Kundenguthaben des jeweiligen Kunden gebucht.
<i>Manuelle löschen</i>	Manuell erfasste Datensätze können gelöscht werden, jedoch nur, wenn nach dem Erfassen des Datensatzes keine weitere Aktion durchgeführt wurde. Jede Aktion ändert den Status eines manuell erfassten Eintrags: Wird das Programm z. B. direkt nach der Eingabe geschlossen oder wird eine erneute Suche durchgeführt, ändert sich der Status auf <i>Nein</i> . Ein Löschen ist nur im Status <i>Manuell</i> möglich.
<i>Saisonkarten (ABO)</i>	Ist diese Option eingestellt, werden die markierten Datensätze auf offene ABO-Aufträge bzw. -Rechnungen verbucht.
<i>Verwahrkonto</i>	Für die „Zwischenspeicherung“ von nicht zuzuordnenden Datensätzen. Diese werden auf die Kundennummer „0“ verbucht.

Im unteren Verarbeitungsbereich können über das Icon *Manuelle Datensätze einfügen* manuelle Einzahlungen erfasst werden, z. B. bei Barzahlung eines Auftrags oder Einzahlung auf das Kundenguthaben.

Der Verwendungszweck kann bei Bedarf editiert werden, entweder über das Icon *Bearbeiten* oder per Doppelklick in die zu bearbeitende Zeile. Dadurch lassen sich fehlerhafte Einträge im Verwendungszweck, die eine Verarbeitung verhindert haben, korrigieren.



Über das Info-Icon *Suchmuster* können Sie die bisher angelegten Suchmuster aufrufen, ohne in das Programm *Suchmuster für Überweisungen* wechseln zu müssen. Das Fenster *Suchmuster-Information* zeigt Ihnen an, welche Suchmuster bereits angelegt wurden. So können Sie beim Bearbeiten des Verwendungszwecks aus den vorhandenen Suchmustern auswählen.



Mehrere Datensätze können wie gewohnt bei gedrückter Strg-Taste markiert werden bzw. alle Datensätze mit dem bekannten Icon *Alles markieren* (die Markierung aller Datensätze lässt sich über das Icon *Markierung löschen* wieder aufheben).

Durch Klicken auf das Icon *Verarbeiten* werden alle markierten Datensätze verarbeitet.

Hinweis

Wurden keine Datensätze markiert, so wird der gelb hinterlegte Datensatz nach Bestätigen der Hinweismeldung verarbeitet. Beim Klicken auf *Nein*, verarbeitet das Programm alle Datensätze.

Alternativ sind diese Funktionen auch im Menü *Datensatz* auswählbar.

3.13 Kundenguthaben

In INHOUSE haben Sie die Möglichkeit, Kundenguthaben vielseitig zu verwalten. Kundenguthaben entsteht z. B. beim Stornierungsvorgang, wenn ein Kassierer den Stornierungsbetrag auf das Kundenguthaben bucht (siehe Kapitel 2.2). Des Weiteren kann Kundenguthaben manuell eingezahlt werden, um beim nächsten Kartenerwerb als Zahlungsmittel herangezogen zu werden.

Hinweis

Grundvoraussetzung für die Nutzung der Kundenguthaben-Programme ist, dass die Funktion *Kundenguthaben* im INHOUSE-Systemmandanten aktiviert ist.

3.13.1 Kundenguthaben einsehen

Sie können das Guthaben eines Kunden auf zweierlei Wegen einsehen bzw. prüfen:

- **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf* / *Extras* / *Kundenguthaben...*
- **Kartenverkauf** / *Aufträge* / *Kundenguthaben bearbeiten*

Das System öffnet das Programm *Kundenguthaben bearbeiten*.

Geben Sie im Feld *Kunde* die gewünschte Kundennummer ein oder klicken Sie doppelt in das Feld, um eine Suche nach dem gewünschten Kunden über den Dialog *Auswahlbox der Kundenverwaltung* auszuführen. Übernehmen Sie den gewünschten Kunden in die Auswahl.

Tragen Sie in den Feldern für den *Zeitraum* ggf. einen bestimmten Zeitraum für die Betrachtung des Kundenguthabens ein.

Klicken Sie auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System zeigt die gefundenen Datensätze gemäß den Einstellungen in den Suchkriterien an.

Wenn für einen zu analysierenden Vorgang eine Rechnungsnummer vorliegt, können Sie per Doppelklick in die betreffende Zeile direkt in das Programm *Rechnungsinformation* gelangen, um ggf. weitere Details zur Rechnung einzusehen (siehe Kapitel 3.10.6). Ansonsten gelangen Sie per Doppelklick in die gewünschte Zeile oder mittels Klick auf das Info-Icon *Auftragsinformation* direkt in das Programm *Auftragsinformation*, in welchem Sie weitere Details zum betreffenden Auftrag nachvollziehen können.

3.13.2 Saldenliste – Kundenguthaben

Um sich das aktuelle Saldo verschiedener Kunden anzeigen zu lassen, können Sie das Programm *Saldenliste Kundenguthaben*⁷⁸ heranziehen.

⁷⁸ Das Programm *Saldenliste Kundenguthaben* steht nur zur Verfügung, wenn dem jeweiligen Benutzer in **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten* das Programmrecht *Saldenliste – Kundenguthaben* zugewiesen wurde.

- **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf / Extras / Kundenguthaben... / Auswertungen / Saldenliste Kundenguthaben
- **Kartenverkauf** / Aufträge / Kundenguthaben bearbeiten / Auswertungen / Saldenliste Kundenguthaben

Schränken Sie in den Feldern *Kundennummer* ggf. den Kundennummernkreis für die Betrachtung ein.

Schränken Sie in den Feldern *Saldo* ggf. den Saldo-Betrag ein.

Im Feld *Stichtag* können Sie einen Tag definieren, bis zu welchem das System die einzelnen Salden berücksichtigen soll, z. B. einschließlich bis zum „31.12.2020“ (Endzeitpunkt der Betrachtung).

Im Feld *ohne Bewegung seit* können Sie für die Saldenanalyse ein bestimmtes Datum eingeben, um beispielsweise herauszufinden, welche Kunden schon seit längerem nicht von ihrem Guthaben Gebrauch gemacht haben und z. B. mittels Mailing über ihr vorhandenes Guthaben informiert werden sollten.

3.13.3 Kundenguthaben auszahlen

Über das Programm *Kundenguthaben bearbeiten* können Sie das für einen Kunden vorhandene Guthaben auszahlen.⁷⁹

- **Kartenverkauf** / Platzbuchung / Ticketverkauf / Extras / Kundenguthaben...
- **Kartenverkauf** / Aufträge / Kundenguthaben bearbeiten

Suchen Sie nach einem gewünschten Kundendatensatz wie in Kapitel 3.13.1 beschrieben.

Klicken Sie im Menü *Extras* auf den Menüpunkt *Guthaben auszahlen*. Das System öffnet das Programm *Kundenguthaben auszahlen*. Der ausgewählte Kundendatensatz befindet sich als vordefinierter Wert im Feld *Kundennummer*.

Wählen Sie im Feld *Zahlart* eine gewünschte Zahlart für die Auszahlung aus und erfassen Sie im Feld *Bemerkung* ggf. eine Bemerkung zum Vorgang.

Klicken Sie im Anschluss auf das Lupen-Icon *Suche starten*. Das System listet die gefundenen Datensätze auf.

Markieren Sie ggf. mehrere Datensätze per Strg- und Maustaste oder mithilfe eines Klicks auf das Icon *Alles markieren*. Bestätigen Sie die Auswahl anschließend per Klick auf das Zahnrad-Icon *Datensätze verarbeiten*. Das System zeigt die Verarbeitung der Auszahlung per Fortschrittsbalken an.

Sie können sich abschließend das Journal zum Vorgang auf einem hinterlegten Drucker ausgeben lassen.

⁷⁹ Kundenguthaben kann nur ausgezahlt werden, wenn das entsprechende Programmrecht *Kundenguthaben auszahlen* dem jeweiligen Benutzer zugewiesen wurde (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten*).

3.13.4 Kundenguthaben umbuchen

Im Programm *Kundenguthaben bearbeiten* können Sie das für einen Kunden vorhandene Guthaben auf eine andere Kundennummer umbuchen.⁸⁰

- **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf* / *Extras* / *Kundenguthaben...*
- **Kartenverkauf** / *Aufträge* / *Kundenguthaben bearbeiten*

Suchen Sie nach einem gewünschten Kundendatensatz wie in Kapitel 3.13.1 beschrieben. Das System listet die gefundenen Datensätze zu den Kundenguthaben-Bewegungen auf.

Klicken Sie in die gewünschte Guthaben-Zeile, um einen Datensatz für die Umbuchung auszuwählen und klicken Sie im Menü *Datensatz* auf den Menüpunkt *Umbuchung*. Das System öffnet den Dialog *Kundenguthaben umbuchen*.

Im oberen Bereich des Dialogs finden Sie die Daten zum Kunden und zum Auftrag, aus dem das Guthaben stammt, angezeigt. Wählen Sie im unteren Bereich *Umbuchung auf Kunde* per Doppelklick in das Feld *Kunde* einen Kunden aus, auf den das Guthaben umgebucht werden soll. Das System öffnet die *Auswahlbox der Kundenverwaltung*, in der Sie nach der gewünschten Kundennummer suchen können. Übernehmen Sie die Kundennummer per Klick auf das Häkchen-Icon *Speichern und Übernehmen der Auswahl* in die Umbuchung.

Tragen Sie im Feld *Bemerkung* ggf. eine Bemerkung zum Vorgang ein.

Bestätigen Sie die Umbuchung per Enter-Taste oder per Klicke auf das Häkchen-Icon *Auswahl übernehmen*.

Hinweis

Wenn Sie die Kundennummer, auf die das Guthaben umgebucht werden soll, aus dem Kopf wissen, können Sie diese alternativ auch direkt in das Feld *Kunde* eintragen und mit der Enter-Taste bestätigen. Die Umbuchung wird dann umgehend durchgeführt.

⁸⁰ Kundenguthaben kann nur umgebucht werden, wenn das entsprechende Programmrecht *Kundenguthaben umbuchen* dem jeweiligen Benutzer zugewiesen wurde (**Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten*).

4 VOREINSTELLUNGEN (BACKEND)

4.1 Layouts bereitstellen

Um im INHOUSE-Kartenverkauf Einzelkarten, Lieferscheine, Rechnungen, Gutscheine, Quittungen, Stornierungsbelege usw. ausgeben zu können, ist es notwendig, im **Layouteditor** entsprechende Layouttypen zu hinterlegen.

→ **Layouteditor** / *Datei* / *Layoutelemente bearbeiten*

Folgende Layouttypen sollten hinterlegt sein:

- *Adresslabel Kartenverkauf*
- *Besucheränderung: Einzelkarte*
- *Eintrittskarte Kartenverkauf*
- *Entwertete Karte*
- *Gutschein Kartenverkauf*
- *Gruppenkarte*
- *Kartenverkauf Dokumentvorlage*
- *Kundenguthaben*
- *Lastschrift-Einzugsermächtigung (A4)*
- *Lastschrift-Einzugsermächtigung (Ticketmaterial)*
- *Lieferschein*
- *Lieferschein/Sofortrechnung*
- *Verschiedene PS-Layouts je nach Gebrauch:*
 - *PS Diagnose*
 - *PS Gutschriftbeleg*
 - *PS Kassenschnitt*
 - *PS Resynchronisation*
 - *PS Stornobeleg*
 - *PS Zahlungsbeleg*
- *Quittung*
- *Schnellabrechnung Kartenverkauf*
- *Stornierungsbelege „STOBEL“ und „STOBEL_KGA“ für Kartenverkauf-Aufträge mit Gutscheinen oder Artikeln⁸¹*
- *Verschiedene Terminal-Layouts je nach Gebrauch:*
 - *Gutschriftbeleg*
 - *Initialisierungsbeleg*
 - *Kassenschnitt*
 - *Konfigurationsbeleg*
 - *Schichtbeginnbeleg*
 - *Schichtendebeleg*
 - *Zahlungsbeleg*

⁸¹ Im Zuge der Optimierungen für Stornierungsprozesse mit INHOUSE-Version 11.4 bieten wir auf www.eventim-inhouse.de zwei neue Standard-Layouts für den Stornierungsbeleg zum Download an. Bitte beachten Sie, dass bei der Implementierung in Ihr INHOUSE-System die Kennungen „STOBEL“ und „STOBEL_KGA“ unbedingt beibehalten werden müssen, damit das System korrekterweise zwischen Aufträgen, die nur Karten enthalten und solchen, die zusätzlich Gutscheine und Artikel enthalten, unterscheidet. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation [Gutscheine mit INHOUSE](#), verfügbar über www.eventim-inhouse.de im Bereich *Dokumentation*.

- *Überweisungsträger Kartenverkauf*

Bei der Erstinstallation von EVENTIM.Inhouse werden standardmäßig Layouts mitgeliefert, die Sie als Vorlage für Ihre eigenen Layouts verwenden können. Sie können die einzelnen Layouts im **Layouteditor** selbst anpassen oder Sie geben spezielle Layouts bei unserem Support in Auftrag.

4.2 Kassiererprofile bearbeiten

Damit Sie die Platzbuchung im **Kartenverkauf** starten können, benötigen Sie wenigstens ein Kartenverkauf-Kassiererprofil.

→ **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten*

Legen Sie einen neuen Datensatz an und vergeben Sie im Feld *Bezeichnung* einen Namen für das Profil. Vergewissern Sie sich, dass die Checkbox *Aktiv* angehakt ist, damit Sie das Kassiererprofil bestimmten Benutzern (Kassierern) zuweisen können. Die Benutzer wählen Sie im Detailbereich auf der Karteikarte *Benutzer* aus.⁸²

Definieren Sie im Bereich *Verkaufstage* entsprechende Werte. Diese Einstellung steuert die Sichtbarkeit von Veranstaltungen in der Veranstaltungsliste (vgl. Kapitel 2.1.3.1). Legen Sie im Feld *Anzeige* fest, wie viele Veranstaltungen in der Veranstaltungsliste insgesamt sichtbar sein sollen.

Beispiel

Der Kassierer soll im Verkauf nur die Veranstaltungen der vergangenen 30 Tage angezeigt bekommen und diejenigen der nächsten 60 Tage, dann definieren Sie die Felder *Ab* und *Bis* wie folgt:

Verkaufstage		
Ab	Bis	Anzeige
-30	60	1000

In diesem Fall übersteuert dann die Einstellung im Feld *Bis* die Gesamtanzahl der Veranstaltungen im Feld *Anzeige*.

Wählen Sie auf der Karteikarte *Arbeitsprofile* die Arbeitsprofile aus, die die Kassierer später im Verkauf benutzen dürfen (siehe Kapitel 4.3).

Weisen Sie dem Profil auf der Karteikarte *Verkaufsarten* alle Verkaufsarten zu, in denen die Kassierer später verkaufen dürfen. Anschließend können Sie im Datenbereich im Auswahlfeld *Standard-Verkaufsart* auch eine Standard-Verkaufsart festlegen, die in der Kartenverkauf-Platzbuchung angezeigt wird (vgl. Kapitel 4.3).

Weisen Sie dem Kassiererprofil nach Bedarf auf den Karteikarten *Kontingenttypen* und *Artikel-Verkaufsarten* die gewünschten Kontingenttypen und Artikel-Verkaufsarten zu.

⁸² Einzelne INHOUSE-Benutzer legen Sie in **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten* an.

Aktivieren Sie im Bereich *Zugriff auf Veranstaltungen mit Status* die entsprechenden Veranstaltungsstatus, auf die die Kassierer im Verkauf später zugreifen dürfen.

Im Bereich *Freischaltung von Zusatzfunktionen* können Sie weitere Funktionen für die Kassierer erlauben. Wenn Sie beispielsweise die Checkbox *Individuelle Zuweisung der Zahlarten* aktivieren, können Sie im Detailbereich auf der Karteikarte *Zahlarten* manuell Zahlarten für das Kassiererprofil festlegen.

4.3 Arbeitsprofile freischalten

Im INHOUSE-Kartenverkauf können Sie Ihren Kassierern verschiedene Arbeitsprofile zuweisen. Welche Kassierer-Arbeitsprofile Sie zulassen möchten, hängt von dem Konzept Ihres Hauses ab.

Weisen Sie den Kassierern die gewünschten Kartenverkauf-Arbeitsprofile über **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten* auf der Karteikarte *Arbeitsprofile* zu.

Der Kassierer kann dann die für ihn möglichen Arbeitsprofile über **Kartenverkauf** / *Platzbuchung* / *Ticketverkauf* über das Menü *Arbeitsprofil* einsehen. Je nach Definition im Kassiererprofil sind folgende Arbeitsprofile möglich:

- *Barverkauf*: direkter Verkauf an der Tages- bzw. Abendkasse
- *Telefonische Reservierung*: Reservierungen werden am Telefon angenommen; kein Kartendruck möglich
- *Bonverkauf*: selten genutzt; Bonverkäufe werden von Vorverkaufsstellen durchgeführt, die keinen eigenen EVENTIM.Inhouse-Arbeitsplatz besitzen. Die Vorverkaufsstelle gibt die Bon-Nummer telefonisch an die Theaterkasse weiter, die dann die Platzbuchung vornimmt.
- *Lieferscheinverkauf*: Reservierung auf Lieferschein mit nachfolgender Rechnungsausstellung
- *Onlinedebitor-Verkauf*: selten genutzt; Barverkauf über Vorverkaufsstellen, die einen EVENTIM.Inhouse-Arbeitsplatz mit eingeschränkten Verkaufsrechten einsetzen. Die Aufträge werden per Lieferschein und Rechnung erzeugt.
- *Kontingentverwaltung*: ermöglicht das Einspielen von verschiedenen Kontingenten sowie Musterkontingenten für den Verkauf
- *Kontingentverkauf*: Verkauf aus den angelegten Kontingenten und Musterkontingenten
- *Stornierungen*: ermöglicht die Stornierung verkaufter Tickets

Sie können pro Kassierer ein *Standard-Arbeitsprofil* festlegen, welches beim Starten des Programms *Ticketverkauf* standardmäßig aufgerufen wird.

→ **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Kassiererprofile KV bearbeiten*

Kassiererprofile KV bearbeiten

Bezeichnung
eventim-kv

Kennung aktiv
1

Für die Benutzergruppe
schwenn (900) (021)

Verkaufstage

Ab	Bis	Anzeige
-200	1000	1000

Standard-Arbeitsprofil
Barverkauf

Standard-Verkaufsart
Normal (1)

Verkaufsberechtigung über Schablonenprofil

4.4 Benutzerprofile anpassen

In den Benutzerprofilen können pro INHOUSE-Modul Programmrechte für die einzelnen Benutzer, die einem Kassiererprofil zugewiesen sind, freigeschaltet werden.

→ **Systemverwaltung** / *Berechtigungen* / *Benutzerprofile bearbeiten*

Mit den INHOUSE-Versionen 11.4 und 2020.1 sind insbesondere Sonderrechte für die Gutscheinausgabe bei Stornierungen hinzugekommen, die wir entsprechend in der Dokumentation [Gutscheine mit INHOUSE](#) ausführlich beschrieben haben.

Um für mehrere Kassierer auf einmal das *Superuser*-Recht freizuschalten, wählen Sie in den Suchkriterien im Feld *Applikation* den Eintrag *Kartenverkauf* aus und führen Sie die Suche aus. Ihnen werden alle verfügbaren Kassiererprofile mit den ihnen zugewiesenen Programmrechten und zugehörigen Benutzern (Kassierern) aufgelistet.

Aktivieren Sie auf der Karteikarte *Benutzer* ggf. bei den gewünschten, fehlenden Benutzern die Checkbox *Superuser* und weisen Sie diese anschließend der Liste von Benutzern zu.

Benutzerprofile bearbeiten

Suchkriterien

Applikation	Profil	Kennung
Kartenverkauf		

Profil
admin-kv
KV-Aushilfe
KV-VVK1
student-kv

Applikation
Kartenverkauf

Profil
admin-kv

Kennung
2

Programme
Benutzer

Benutzername	Name 1	Name 2	Benutzergruppe	Superuser	Gült	Benutzername	Name 1
aushilfe	Aushilfe		Anja (Dokumentation)	<input type="checkbox"/>	12/3	00	Test00
VVK1	KV-VVK1		Anja (Dokumentation)	<input type="checkbox"/>	01/1	787	Anja (Virtuell)
				<input type="checkbox"/>	12/2	anja	anja
				<input type="checkbox"/>		eventim	eventim
				<input type="checkbox"/>		Student	Mustermann

Um z. B. die Möglichkeit der Schnellstornierung mit Stornobeleg nutzen zu können, die mit INHOUSE-Version 11.4 implementiert wurde, müssen entsprechend auf der Karteikarte *Programmrechte* das Recht *Stornierungen ohne Meldungen aus Auftragsliste* zugewiesen werden (vgl. Kapitel 2.2).⁸³

⁸³ Eine ausführliche Beschreibung des Features finden Sie in der Update-Dokumentation zu INHOUSE 11.4, verfügbar über www.eventim-inhouse.de im Bereich Dokumentation.

5 INDEX

A

Adressticket 26
 Arbeitsprofile 91, 92
 Standard-Arbeitsprofil 92
 Artikelverkauf 43
 Artikel entfernen 44
 Artikelbestand 43
 Artikelzubuchung 45
 Auftragsbestätigung
 Batchdruck 70
 E-Mail 70
 Versand 70
 Auftragsgebühr 24, 29
 Auftragsuche 30
 Artikelauftrag 45
 Auftragsstatus 33
 Gedruckte Aufträge 64
 Gutscheinantrag 41
 Kontextmenü 32
 Kontingentantrag 59
 Lieferscheinantrag 48
 Auswertungen 73
 Artikelumsatz 74
 Auftragsfreigaben und Rechnungen 74
 Auftragsgebührenumsatz 74
 Außerordentliche Erlöse 75
 Buchhaltungskonten-Statistik 80
 Einzelanstellung 74
 Ersatzdrucke 74
 Gutschein-Ausgabeübersicht 77
 Gutscheinumsatz 74
 Kundenguthabenbewegungen 74
 Produktionsumsatz 74
 Rest- und Anzahlungen 74
 Schnellabrechnung 73
 Spartenumsatz 75
 Tagesabrechnung 73
 Tagesauftragsliste 75
 Tagesjournal 74
 Veranstaltungsumsatz 75
 Verkaufsartenumsatz 75
 Zahlartenumsatz 75
 Zahlungsvorgänge 75
 Zentrale Verkaufsstatistik 75

B

Barverkauf 8, 14
 Bezahlung 20
 Platzauswahl 17
 Preisänderung 20
 Reservierung 25
 Schnellbuchung 10

Stornierung 22
 TicketDirect-Versand 35
 Ticketdruck 22
 Veranstaltungsliste 14, 91
 Veranstaltungssuche 14
 Verkauf per [Enter]-Taste 8
 Verkaufsart-Änderung 18
 Warenkorb 18
 Benutzerprofile bearbeiten 93
 Bezahlung 20
 Gutscheineinlösung 37
 Teilzahlung 20
 Überzahlung 40
 Zahlstatus 20
 Zahlungsarten 20
 Zahlungsrücknahme 20

E

Ermäßigungen 11

F

Fibu-Aufbereitung 79
 Fibu-Übergabe 79

G

Gutscheinverkauf 35
 Automatische Gutscheinzusweisung 39
 Batch-Stornierung 42
 Gutschein entfernen 36
 Gutschein-Ausgabeübersicht 77
 Gutscheineinlösung 37
 Gutscheinwertung 67
 Gutscheinersatzdruck 66
 Gutscheininformation 76
 Gutscheinsalden 77
 Gutschein-Stornierung 41
 Gutschein-Typ 37
 Kundenzusweisung 36
 Manuelle Zusweisung 39
 Virtuelle Gutscheine 36, 37

I

INHOUSE-Kundenverwaltung 27
 Kundenauswahl 27, 76
 Kundendatensatz 27, 76
 Kundennummer 27
 Lieferscheinkunde 45
 Suchkriterien 27

K

Kassiererprofile 91
Arbeitsprofile 91
Kontextmenü 32, 59
Kontingentverkauf 52
Stehplatzkontingente 53
Timeslot-Kontingente 53
Kontingentverwaltung 56
Kontingentauflösung 60
Kontingentbearbeitung 59
Kontingenterstellung 56
Kontingenttypen 56
Musterkontingente 61
Plätze entfernen 61
Stehplatzkontingente 57
Timeslot-Kontingente 57
Kundenguthaben 87

L

Lastschriftdateienerzeugung 82
Layouts 90
Lieferscheinverkauf 45
Auftragsbearbeitung 47
Auftragsstornierung 50
Bestellart 46
Lieferscheinfreigabe 50
Plätze entfernen 50
Preiskennung 47

P

PaymentServer/POS-Terminal
Kassenschnitt 75
Platzauswahl 17
Platzstatistik 19
Preisänderung 20
Preisandruck 29, 46
Preise einsehen 68

Q

Quittung 20, 71

R

Rechnungserstellung 80
Rechnungsinformation 82
Reservierung 25
Abholer 28, 46
Ansprechpartner 28, 46
Auftragsgebühr 29
Bestellart 46
Kontingentauftrag 56
Kundennummer 27
Marketingcodes 30
Memotext 29, 46
Reservierungsauflösung 34

Reservierungsbestätigung 29, 30
Reservierungsfrist 26, 29
Sonderreservierung 29
Telefonische Reservierung 34

S

Schnellabrechnung 34, 73
Schnellbuchung 10
Schnellstornierungen 93
Sitzplan 15
Auftragsinfo 17
Platzauswahl 17
Platzhistorie 17
Platzinformation 16
Platzstatus 16, 29, 34
Schnellinfo 17
Standard-Verkaufsart 15
Zweite Ebene 29, 68
Sonderreservierung 29, 68
Stornierung 22
Auftragsgebühr 24
Auszahlung 24
Bezahlte Artikel 45
Bezahlte Gutscheine 41
Bezahlte Tickets 22
Kontingente 61
Kulanz-Stornierung 22
Schnellstornierungen 93
Servicegebühr 24
Stornoauftrag 25
Superuser-Recht 93

T

Tagesabrechnung 34, 73
Telefonische Reservierung 34
Telefonischer Verkauf 35
TicketDirect 35, 72
Ticketdruck 22, 71
Batchdruck 71
Ersatzgutscheine 66
Ersatzkarte 64
Lieferscheine 47
Preisandruck 29
Quittung 20, 71
Webshop-Aufträge 72
Ticketstornierung 22
Ticketversand 71

U

Überweisungen verarbeiten 83
Suchmuster 83
Verarbeitungsmöglichkeiten 85
Verwendungszweck 84
Überzahlung 40

V

Veranstaltungsauslastung 68
Veranstaltungsliste 14, 91
Veranstaltungssuche 14
Verkaufsart 18
 Standard-Verkaufsart 91
Versandart 28
Versandliste 73
Verwendungszweck 84

W

Warenkorb 18, 20, 45
Webshop-Aufträge 72

Z

Zahlstatus 20, 40
Zahlungsartenumbuchungen 75
Zahlungseingang für Rechnungen 81
Zweite Ebene der Spielstätte 29, 68

6 KONTAKT

CTS EVENTIM AG & Co. KGaA

Vertrieb **INHOUSE**

Contrescarpe 75A

D-28195 Bremen

T +49 (0) 4 21 / 36 66 876

F +49 (0) 4 21 / 36 66 98 887

E-Mail vertrieb@eventim.de

CTS EVENTIM Solutions GmbH

Support **INHOUSE**

Contrescarpe 75A

D-28195 Bremen

T +49 (0) 4 21 / 36 66 650

F +49 (0) 4 21 / 36 66 98 650

E-Mail inhousesupport@eventim.de

Internet:

www.eventim-inhouse.de