

TourOps Backoffice — Feature-Übersicht

Verwaltungsplattform für Reiseveranstalter — alle operativen, kaufmännischen und vertrieblichen Prozesse in einem System.

Inhaltsverzeichnis

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

Dashboard

Zentraler Einstiegspunkt mit Echtzeit-Kennzahlen und Handlungsempfehlungen.

- **Kennzahlen** — Buchungen, Umsatz und Kundenentwicklung auf einen Blick
- **Buchungsstatus** — Verteilung nach Status (Neu, Bestätigt, Storniert etc.)
- **Finanz-Übersicht** — Offene Rechnungen, ausstehende Zahlungen, Belegstatus
- **Vertriebspartner-Umsatz** — Grafische Auswertung nach Vertriebspartner (*Zusatzpaket Vertriebspartner-System*)

- **Warnhinweise** — Ablaufende Kontingente und fast ausgebuchte Termine
 - **Helpdesk-Status** — Offene Tickets und aktuelle Bearbeitungslage
 - **Aufgabenliste** — Persönliche To-dos und Schnellzugriff auf häufige Aktionen
-

CRM

Zentrale Verwaltung aller Geschäftsbeziehungen: Endkunden und Leistungsträger.

Direktkunden

Vollständige Kundenverwaltung mit allen buchungsrelevanten Informationen.

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

Vertriebspartner (*Zusatzpaket Vertriebspartner-System*)

Verwaltung externer Vertriebspartner inkl. Provisionsmodell und Kontingentsteuerung.

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

Leistungsträger

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

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

Buchungen

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

Reiseanfragen

Erfassung und Bearbeitung eingehender Kundenanfragen.

- Anfragen über die Website werden automatisch erfasst

- Status-Workflow: Neu, Bearbeitet, Beantwortet, Geschlossen
- Zuordnung zu einer konkreten Reise

Buchungsverwaltung

Verwaltung aller Buchungen mit vollständigem Lifecycle.

- Online-Buchung über die integrierte Online-Buchungsplattform
- Manuelle Buchung direkt im Backoffice
- Teilnehmer-Verwaltung mit Passdaten und Kontaktinformationen
- Gruppen- und Einzelleistungen pro Buchung
- Gutschein- und Coupon-Einlösung
- Buchungs-Lifecycle: Neu → Bestätigt → In Bearbeitung → Abgeschlossen / Storniert
- Änderungshistorie — alle Bearbeitungen nachvollziehbar dokumentiert
- Stornierung mit konfigurierbarer Storno-Staffel (prozentuale Berechnung nach Tagen vor Abreise)
- Automatischer Zahlungsplan mit Anzahlung und Restzahlung
- Online-Zahlung per Kreditkarte und SEPA-Lastschrift (Stripe-Integration)
- Überweisung als manuelle Zahlungsmethode
- Automatisches Mahnwesen bei überfälligen Zahlungen

Buchungsdokumente

Erzeugung und Versand aller buchungsrelevanten Dokumente.

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

Kontingente & Termine

Steuerung von Kapazitäten, Abreiseterminen und Auslastung.

Kontingentliste

Übersicht aller Vertriebspartner-Kontingente — reservierte Plätze pro Vertriebspartner und Abreisetermin. (*Zusatzpaket Vertriebspartner-System*)

Abreisetermine

Verwaltung aller Abreisetermine mit zugehörigen Flugdaten und Zimmerkapazitäten.

- Datum, Status und Gesamtkapazität pro Termin
- Status-Workflow: Geplant, Bestätigt, Ausgebucht, Storniert

- Flugsegmente mit Airline, Flugnummer, Abflug- und Ankunftszeiten
- Mehrere Abflughäfen pro Termin
- Zimmer-Inventar pro Termin und Zimmertyp

Terminauslastung

Echtzeit-Übersicht über Belegung und Restkapazität.

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

Reiseverwaltung

Erstellung und Pflege des gesamten Reiseprogramms — bis zu 100 Reisen (erweiterbar als Zusatzpaket).

Reisen

Verwaltung aller Reiseprodukte mit sämtlichen Detailinformationen.

- Name, Beschreibung, Dauer (Tage/Nächte) und Bildmaterial
- Tagesweiser Reiseverlauf mit Beschreibung pro Tag — per Drag & Drop sortierbar
- Reise-Fakten: Kompaktdarstellung wichtiger Merkmale (z. B. Hotelkategorie, Verpflegung, Sprache, Gruppengröße)
- Zusatzleistungen pro Reise (z. B. Einzelzimmerzuschlag, Ausflüge, Transfers)
- Ergänzende Reiseinformationen (Einreisebestimmungen, Hinweise, Reisetipps)
- Buchungsmodus: Direkt buchbar oder auf Anfrage
- Status-Workflow: Entwurf → Veröffentlicht → Archiviert
- Bildergalerie mit Titelbild und Detailbildern
- Zuordnung zu Destinationen, Kontinenten und Reisearten

Dynamic Packaging (*Zusatzpaket Dynamic Packaging*)

Dynamische Zusammenstellung individueller Reisepakete.

- Paket-Konfiguration aus Flug, Hotel und Transfer
 - Live-Preisabfrage über Amadeus GDS (Flüge, Hotels, Mietwagen)
 - Individuelle Pakete pro Kundenwunsch zusammenstellen
-

Abwicklung

Operative Durchführung bevorstehender Abreisen.

Abreisen

Übersicht und Koordination aller anstehenden Abreisetermine.

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

Reiseunterlagen & Voucher

Erstellung und Versand aller Reisedokumente.

- Voucher und Reiseunterlagen pro Buchung erstellen
 - Einzel- und Sammelversand per E-Mail
 - Dokumenten-Ausgabe-Tracking (Wer hat wann welches Dokument erhalten)
-

Buchhaltung

Kaufmännische Verwaltung: Rechnungswesen, Zahlungsverkehr, FIBU und Belegmanagement.

Rechnungen

Vollständige Rechnungsverwaltung mit automatischer Erstellung.

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

Zahlungsliste

Verwaltung und Freigabe von Sammel-Zahlungsaufträgen.

- Zahlungsaufträge erstellen und bündeln
- Genehmigungsworkflow mit Freigabe

FIBU-Journal

Automatische Buchungssätze für die Finanzbuchhaltung.

- Buchungssätze bei Rechnungsstellung und Stornierung
- DATEV-kompatibler Export (Debitoren, Kreditoren, Buchungsjournal)

Zahlungseingänge

Abgleich eingehender Zahlungen mit offenen Rechnungen.

- Kontoauszüge importieren
- Automatischer und manueller Abgleich mit offenen Posten

Belege (Eingangsrechnungen)

Erfassung und Prüfung eingehender Lieferantenrechnungen.

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

Provisionsabrechnungen (*Zusatzpaket Vertriebspartner-System*)

Automatische Abrechnung von Vertriebspartner-Provisionen.

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

Produktkalkulation

Preisfindung und Kalkulation für Reiseprodukte.

- Kalkulationsprodukte mit Saisons und Verpflegungsarten
 - Komponenten: Flug, Hotel, Transfer, Reiseleitung u. a.
 - Preisregeln, Zuschläge und Rabatte
 - Verfügbarkeitssteuerung pro Komponente
 - Änderungsprotokoll für alle Kalkulationsschritte
-

Marketing

Werkzeuge für Katalogverwaltung, Gutscheine, Bewertungen und Kampagnenplanung.

Kataloge

Verwaltung und Veröffentlichung von Reisekatalogen (Print und Digital).

Kataloganfragen

Bearbeitung eingehender Katalog-Bestellungen.

- Automatische Bestätigungs-E-Mail an den Besteller

Coupons & Gutscheine

Rabattaktionen und Geschenkgutscheine.

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

Bewertungen

Verwaltung von Kundenbewertungen pro Reise.

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

Mediaplanung

Planung und Steuerung von Werbekampagnen.

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

Newsletter

DSGVO-konforme Newsletter-Verwaltung.

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

Helpdesk

Integriertes Ticketsystem für Kundenanfragen und internen Support.

Tickets

- Tickets erstellen, zuweisen und bearbeiten
- Kommentar-Verlauf pro Ticket
- Automatische E-Mail-Benachrichtigung bei neuen Tickets und Antworten
- Kontaktformular-Nachrichten werden automatisch als Ticket erfasst

Konfiguration

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

Mediathek

Zentrale Verwaltung aller Bilder und Dateien.

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

Stammdaten

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

Stammleistungen

Wiederverwendbarer Leistungskatalog für Reise-Zusatzleistungen.

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

Länder & Kontinente

Verwaltung von Ländern und Kontinenten als Grundlage für Destinationen.

Flughäfen

Flughafen-Datenbank mit IATA-Codes.

Destinationen

Reiseziele mit Zuordnung zu Land und Kontinent.

Klimatabelle

Klimadaten pro Destination — Temperatur und Niederschlag je Monat.

Reisetypen

Frei definierbare Reisearten (z. B. Rundreise, Kreuzfahrt, Städtereise, Sport-Camp, Wellness).

- Mehrere Reisearten pro Reise zuweisbar

Unterkünfte

Hotels und Unterkünfte mit allen buchungsrelevanten Details.

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

Stornopauschalen

Storno-Staffeln für automatische Stornogebührenberechnung.

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

FIBU-Konten

Kontenplan für die Finanzbuchhaltung.

Dokumente

Zentrale Dokumentenbibliothek für reiseübergreifende Unterlagen.

Medienkanäle & Outlets

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

Berichte

Fünf vordefinierte Report-Typen für operative und strategische Auswertungen.

Bericht	Inhalt
Umsatz pro Abreisetermin	Umsatz je Termin
Monatsvergleich	Jahresvergleich (Vorjahr vs. aktuelles Jahr)
Mindestumsätze	Soll-/Ist-Vergleich pro Reise
Zielgebietsstatistik	Buchungen und Umsatz pro Destination
Buchungseingang	Buchungsentwicklung im Zeitverlauf

Weitere Berichte (z. B. Vertriebspartnerstatistik, Vertriebspartner-Report) sind im Zusatzpaket **Vertriebspartner-System** enthalten.

Import & Export

Standardisierte Schnittstellen für den Datenaustausch mit externen Systemen.

Import

- **OTDS-Reisedaten** — Reisen im Branchenstandard Open Travel Data Standard importieren
- **OTDS-Kalkulation** — Kalkulationsdaten im OTDS-Format importieren
- **FIBU-Zahlungseingänge** — Kontoauszüge im DATEV- oder FIBU-Format importieren

Export

- **DATEV** — Debitoren, Kreditoren und Buchungsjournal für den Steuerberater
- **FIBU CSV** — Buchungsdaten im FIBU-CSV-Format
- **FibuNet** — Export im BDW/SDW-Format für FibuNet
- **OTDS** — Reisedaten im Branchenstandard exportieren
- **Abreise-Exporte** — 7 Listen pro Abreisetermin als CSV oder PDF:
 - Hinflüge (Passagierliste Outbound)
 - Rückflüge (Passagierliste Inbound)
 - Transfer Deutschland
 - Zubringerflüge
 - Buseinteilung
 - Unterkunftsliste (Rooming-List)
 - Leistungsliste
- **Provisionsabrechnungen** — als PDF pro Vertriebspartner (*Zusatzpaket Vertriebspartner-System*)

Einstellungen

Systemweite Konfiguration und Benutzerverwaltung.

Benutzer

Bis zu 10 Benutzer anlegen und verwalten (erweiterbar als Zusatzpaket).

Rollen & Berechtigungen

Feingranulare Zugriffskontrolle auf Bereichsebene.

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

CMS-Seiten

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

- Rich-Text-Editor für formatierte Inhalte

FAQ

Häufig gestellte Fragen verwalten.

- Sortierbar und automatisch auf der Website dargestellt

E-Mail-Vorlagen

Bis zu 10 E-Mail-Vorlagen pro Anlass (Buchungsbestätigung, Mahnung, Voucher etc.) — erweiterbar als Zusatzpaket.

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

PDF-Vorlagen

Bis zu 10 PDF-Vorlagen für Rechnungen, Buchungsbestätigungen, Voucher u. a. — erweiterbar als Zusatzpaket.

- Platzhalter-System analog zu E-Mail-Vorlagen

Firmenkonfiguration

Zentrale Einstellungen: Firmenname, Logo, E-Mail-Absender, Footer etc.

Geplante Aufgaben

Übersicht und Konfiguration aller automatisierten Aufgaben.

- Pro Veranstalter aktivier-/deaktivierbar

Aktivitätsprotokoll

Lückenlose Änderungshistorie: Wer hat wann welche Aktion ausgeführt.

Automatisierungen

Regelmäßig und ereignisgesteuert ausgeführte Prozesse — ohne manuellen Eingriff.

Zahlungserinnerungen & Mahnwesen

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

Reiseunterlagen & Voucher

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

Buchhaltungs-Exporte

- Täglicher automatischer DATEV-Export (Debitoren, Kreditoren, Buchungsjournal)

Belegungsrechnung

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

Rechnungserstellung

- Automatische Rechnung bei neuer Buchung
- Automatische FIBU-Buchungssätze bei Rechnungen und Stornos
- Automatische Provisionsberechnung bei Vertriebspartner-Buchungen (*Zusatzpaket Vertriebspartner-System*)

E-Mail-Benachrichtigungen

- Neue Helpdesk-Tickets und Kommentare
- Buchungsbestätigungen
- Newsletter-Bestätigungen (Double Opt-In)
- Katalog-Bestellbestätigungen

Monitoring

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

Integrationen

Anbindung externer Systeme und Dienste.

System	Funktion
Stripe	Online-Zahlungen per Kreditkarte, SEPA-Lastschrift
Amadeus GDS	Live-Flugsuche, Hotelsuche, Mietwagen (<i>Zusatzpaket Dynamic Packaging</i>)
Rail&Fly	Bahnreise-Voucher als Zubringerleistung (<i>Zusatzpaket Rail&Fly-Voucher</i>)
DATEV	Buchhaltungs-Export für den Steuerberater
OTDS	Reisedaten-Austausch im Branchenstandard
KI-Rechnungserkennung	Automatische Datenübernahme aus Lieferantenrechnungen (<i>Zusatzpaket KI-Rechnungserkennung</i>)

Sicherheit & Datenschutz

Umfassende Sicherheitsarchitektur auf Plattform-, Daten- und Zugriffsebene.

- **Datentrennung** — Eigene Datenbank pro Kunde, vollständige Datenisolation
 - **Rollenbasierte Zugriffskontrolle** — Jeder Benutzer sieht und bearbeitet nur freigegebene Bereiche
 - **Zahlungssicherheit** — Verschlüsselte Online-Zahlungen über Stripe (PCI-DSS-konform)
 - **Authentifizierung** — Passwort-Login und passwortloser Zugang per Einmal-Link (Magic-Link)
 - **Aktivitätsprotokoll** — Alle Änderungen lückenlos und nachvollziehbar dokumentiert
 - **Spam-Schutz** — Schutz aller öffentlichen Formulare
 - **DSGVO-Konformität** — Double Opt-In für Newsletter, Einwilligungsverwaltung, Datenverarbeitung auf deutschen Servern
 - **API-Sicherheit** — Token-basierte Authentifizierung für alle Schnittstellen
-

White-Label & Individualisierung

Jeder Kunde betreibt eine eigenständige Instanz mit individuellem Erscheinungsbild.

- Eine Domain inklusive (weitere Domains als Zusatzpaket)
 - Individuelle Firmenfarben, Logo und Favicon
 - Vollständig getrennte Datenhaltung (eigene Datenbank pro Kunde)
 - Unabhängige Konfiguration (E-Mail-Vorlagen, PDF-Layouts, CMS-Inhalte)
-

TourOps — Die komplette Softwarelösung für moderne Reiseveranstalter

Aburok Softwareentwicklung — Version 1.1 — Stand: 24. Februar 2026