

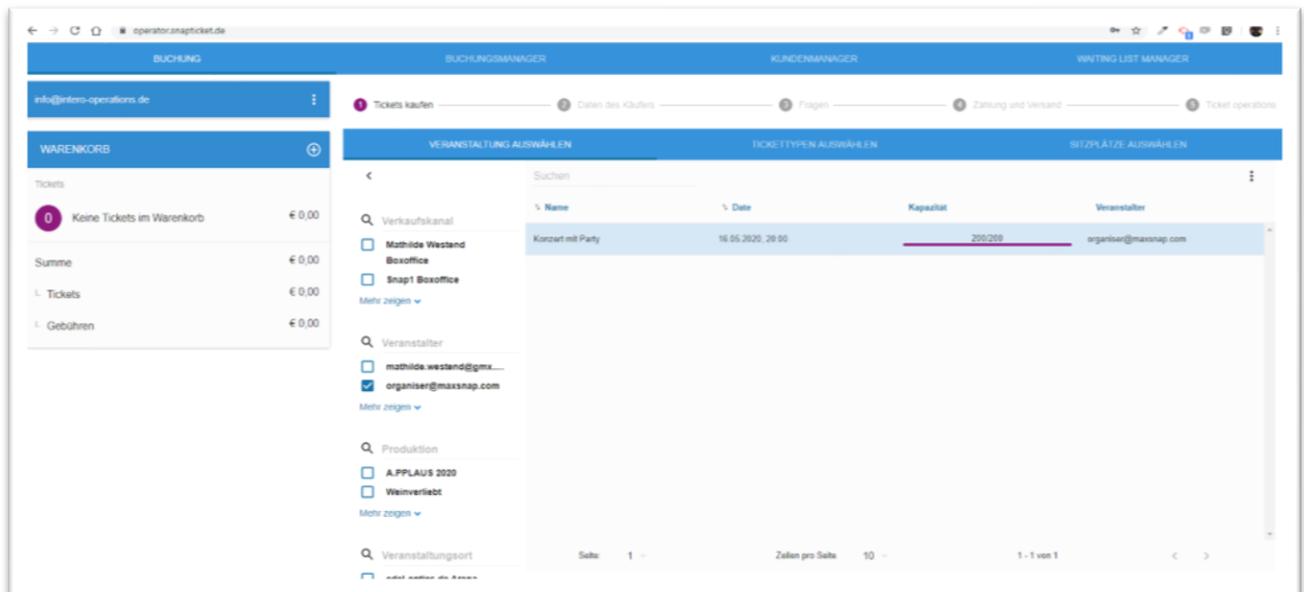
Operator – Buchungs- und Kundenmanagement

<https://operator.snapticket.de>

Inhalt

Operator – Buchungs- und Kundenmanagement	1
Startseite	2
Buchungen vornehmen	2
Buchungsmanager	2
Übersicht	2
Buchungsstatus	3
Buchungsaktionen im Operator	3
Buchung bearbeiten	3
Buchung löschen	4
Massenaktionen	4

Startseite



Der Operator teilt sich in drei Bereiche ein, die in der oberen Menüleiste aufgerufen werden können:

- **BUCHUNG** – hier kann der Veranstalter selbst aus eigenen Veranstaltungen Tickets buchen und mit selbst definierten Bezahlmethoden die Zahlung entgegennehmen.
- **BUCHUNGSMANAGER** – hier können Sie alle Buchungen Ihrer Verkaufskanäle sehen, sowie Tickets und Zahlungsbestätigungen erneut zusenden.
- **KUNDENMANAGER** – finden Sie hier die Daten Ihrer Kunden.
- *NICHT MEHR UNTERSTÜTZT: WAITING LIST MANAGER*

Buchungen vornehmen

Diese Funktion des Operator wird in einer separaten Anleitung erklärt.

Buchungsmanager

Übersicht

Hier haben Sie zwei Bereiche, mit denen Sie arbeiten können:

- Filter- und Suchbereich
- Ergebnisbereich

Im Filter- und Suchbereich können Sie nach mehreren Kriterien suchen. Die Eingabe ist eine Volltextsuche und schlägt Ihnen auf Basis Ihrer Eingabe Ergebnisse vor.

Die Ergebnisse werden im Ergebnisbereich automatisch gefiltert. Unten links können Sie die Filter zurücksetzen.

Buchungsstatus

Das Ticketsystem kennt verschiedene Buchungsstatus:

CREATED	Diese Buchung ist noch nicht abgeschlossen/bezahlt. Nach Ende des Buchungsfensters werden Buchungen mit diesem Status gelöscht und die Tickets aus dem Warenkorb wieder in den Verkauf gegeben. Beachten Sie
CONFIRMED	Diese Buchung ist bezahlt.
RESERVED	Diese Buchung wurde vom Veranstalter als „reserviert“ markiert oder befindet sich im Bezahlprozess.
RELEASED	Diese Buchung wurde nach Zahlungsablauf wieder in den Verkauf gegeben. Dieser Status wird temporär vergeben, bevor diese Transaktion entgültig gelöscht wird.

Buchungsaktionen im Operator

Buchung bearbeiten

Im Ergebnisbereich können Sie jede Buchung mit Klick auf das Bleistiftsymbol ansehen und bearbeiten.

The screenshot displays a multi-step booking process interface. At the top, a progress bar shows five steps: 1. Tickets kaufen, 2. Daten des Käufers, 3. Fragen, 4. Zahlung und Versand (highlighted in purple), and 5. Ticket operations.

The main content area is divided into three sections:

- Versand:** A section for selecting a shipping method. It shows 'E-Mail / eTicket (+ € 0,00)' selected and the customer's email 'n.pham@intero-operations.de'.
- Zahlung(en):** A section for payment details. It shows a total amount of '€ 156', the payment method 'Adyen - Paypal (+ € 0,00)', and a 'Bestätigt' (Confirmed) status with a toggle switch.
- Kommentare:** A section for adding comments. It includes a dropdown for 'Einen Typ auswählen' and a text input field labeled 'Hier Kommentar schreiben'.

At the bottom, there is an 'Aktionen' (Actions) section with two toggleable options: 'Ticket(s) senden' and 'Zahlungsbestätigung senden'. To the right of these actions are two buttons: 'TICKET(S) HERUNTERLADEN' and 'KAUF ABSCHLIESSEN'.

Sie sehen im linken Bereich die bestellten Tickets sowie Gebührenanteile. Im Rechten Bereich können Sie drei Aktionen durchführen:

TICKETS SENDEN	durch verschieben des Reglers werden und darauffolgendem Klick auf „KAUF ABSCHLIESSEN“ die Bestellbestätigungsmail erneut versendet. Verschieben des Reglers allein zieht keine Aktion nach sich!
ZAHLUNGSBESTÄTIGUNG SENDEN	Siehe „TICKETS SENDEN“
TICKETS HERUNTERLADEN	Tickets dieser Bestellung werden als PDF heruntergeladen
KAUF ABSCHLIESSEN	Führt Sie zurück zur Übersicht

Buchung löschen

Buchungen, die Veranstalter selbst im Operator getätigt haben, können durch Klick auf den Mülleimer im Ergebnisbereich gelöscht werden. Online getätigte Buchungen können durch den Veranstalter selbst nicht storniert werden.

Massenaktionen

Im Ergebnisbereich können Buchungen einzeln oder komplett markiert werden.

Unterhalb der Suchergebnisse stehen dann zwei Aktionen zur Verfügung:

DOWNLOAD SELECTED – für alle Tickets der markierten Bestellungen wird EIN PDF erstellt, das Sie herunterladen können.

SEND TICKETS – Klick auf diese Funktion wird allem markierten Bestellern die Bestellbestätigungsmail mit Downloadlink nochmals zu. TIPP: Nutzen Sie diese Funktion wenige Tage vor der Veranstaltung, um zu gewährleisten, dass alle Besucher einfach Ihre Tickets wiederfinden.

