

Das Buchungs- und Reservierungssystem von A bis Z erklärt

Dieses Handbuch führt Sie durch das gesamte System – vom ersten Klick des Kunden über die tägliche Arbeit des Personals bis zu den Admin-Einstellungen und dem, was sie bewirken. Alle Abbildungen sind echte Bildschirmfotos aus dem laufenden System.

Stand: August 2026 · Für Betreiber, Mitarbeiter und Administratoren · Keine technischen Vorkenntnisse erforderlich

Inhalt

1. Überblick: Was ist das System & wer macht was?

2. Buchen aus Kundensicht

Schritt für Schritt · Pakete & Verlängerung · Bezahlen · Verwaltungslink · Konto & DSGVO

3. Der Mitarbeiter-Bereich

Tagesübersicht · Telefon-Reservierung · Belegungsplan · Wartungsmodus · Küche · Postfach mit KI-Antworten · Angebote & Rechnungen · Voicemail

4. Administration & Einstellungen

Spiele, Preise & Extras · Design · Alle Einstellungs-Tabs erklärt · Benutzer · Statistik · Audit-Log

5. Rezepte: Komplizierte Preis-Pakete abbilden

Zeitabhängige Bahnpreise · Bowl & Drink · Buffets · Kindergeburtstag · Feiertage · Ferien

6. Die Steltronic-Schnittstelle

7. Telefonie: Anruferkennung am Tresen

VoIP-Konto einrichten · Anbieter-Hinweise · eingebauter Anrufbeantworter · Bestätigung per SMS

8. Das Küchen-Feature

9. PIN-Login & Bildschirmsperre

Anmelden per 4-stelligem PIN · automatische Sperre · Schichtwechsel · PUK

10. Die öffentliche Buchungs-API

Tokens · kompletter Buchungsflow · Beispiele in cURL, JavaScript, Node.js und PHP

11. FAQ – Häufige Fragen

12. Anhang: PDF erstellen & Glossar

1. Überblick: Was ist das System & wer macht was?

iambowl ist ein Online-Buchungssystem für Freizeitbetriebe mit „Einheiten“ – also Bowlingbahnen, Dart-Boards, Billardtische und Ähnliches. Kunden buchen selbstständig über die Website (oder über ein eingebettetes Buchungsfenster auf Ihrer bestehenden Website), das Personal verwaltet den Tagesbetrieb, und Administratoren stellen Preise, Öffnungszeiten und Angebote ein.

Die drei Rollen

Rolle	Was sie kann
Kunde	Bucht online (mit Konto oder als Gast), verwaltet seine Buchungen über einen persönlichen Link aus der Bestätigungsmail, kauft Gutscheine, kann sein Konto DSGVO-konform einsehen und löschen.
Mitarbeiter	Sieht Tagesübersicht und Belegungsplan, nimmt Telefon-Reservierungen an, verschiebt Buchungen per Drag & Drop, ändert Status, beantwortet E-Mails im Postfach, erstellt Angebote, pflegt den Wartungsmodus einzelner Bahnen und den Küchenplan.
Administrator (Superadmin)	Alles, was Mitarbeiter können – plus: Spiele, Preise und Extras anlegen, Design anpassen, Zahlungsarten und Automatik-Mails konfigurieren, Benutzer verwalten und das Audit-Log einsehen.

Die Anmeldung für Mitarbeiter und Administratoren erfolgt über dieselbe Login-Seite wie für Kunden. Nach dem Login erscheint für Personal automatisch die zusätzliche **Backoffice-Navigation** (dunkle Leiste mit Tagesübersicht, Belegungsplan usw.).

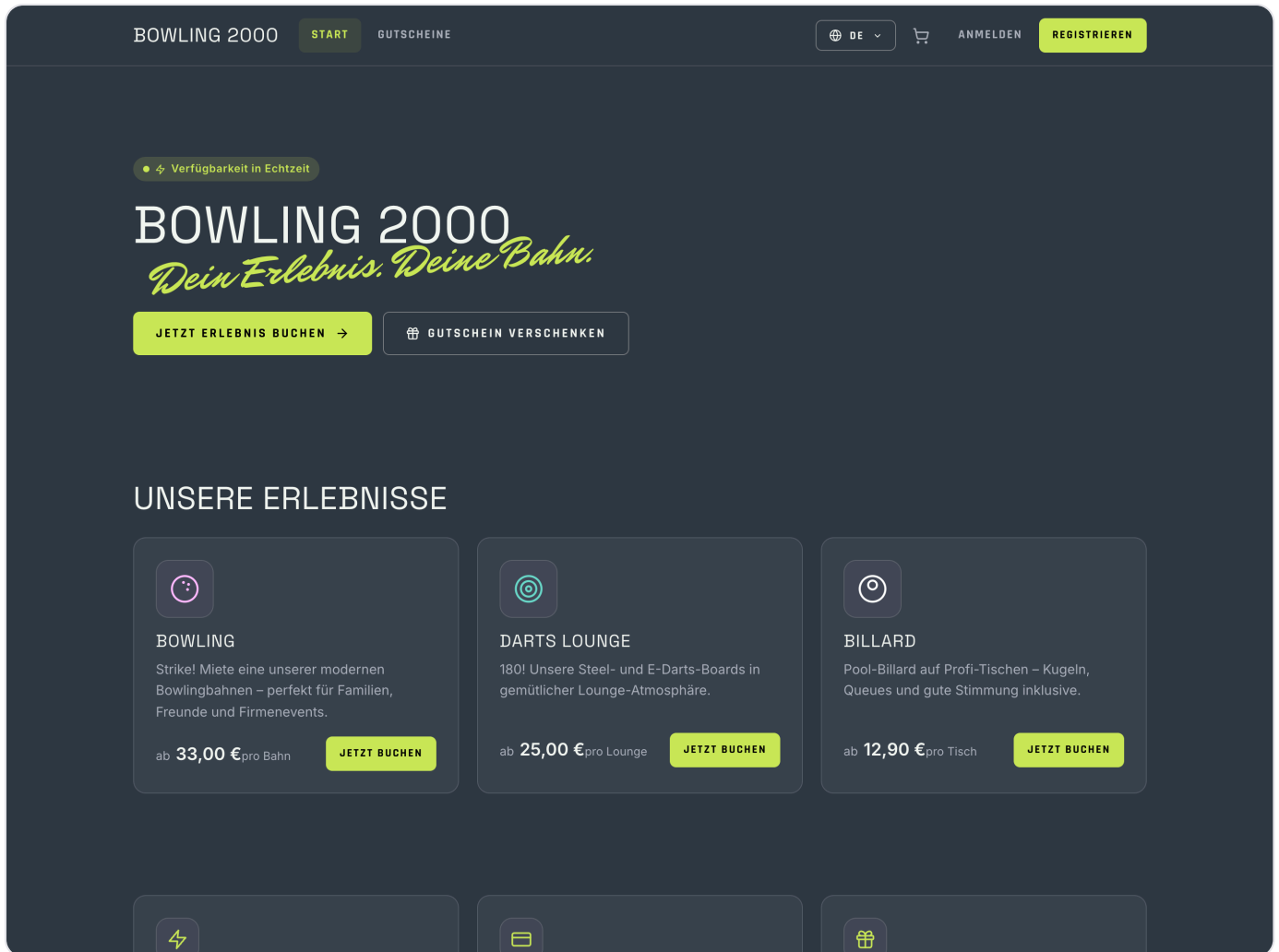


Abbildung: Die Startseite, wie Kunden sie sehen. Name, Farben, Schriften und Texte stellen Sie im Admin-Bereich unter „Design“ ein.

Tipp

Das komplette System läuft in Ihrem Design: Logo, Farben, Schriften und alle Texte (Deutsch und Englisch) sind unter **Design** frei einstellbar – auch das Buchungsfenster zum Einbetten auf Ihrer bestehenden Website übernimmt dieses Design automatisch.

2. Buchen aus Kundensicht

Der Buchungsablauf ist bewusst in sechs einfache Schritte aufgeteilt: **Personen** → **Datum** → **Angebot** → **Uhrzeit** → **Extras & Details** → **Übersicht**. Der Kunde sieht immer nur, was tatsächlich buchbar ist – ausgebuchte Zeiten, geschlossene Tage und Pakete, die am gewählten Tag nicht gelten, werden automatisch ausgeblendet bzw. ausgegraut.

The screenshot shows the 'BOWLING 2000' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'BOWLING 2000', 'START', 'GUTSCHEINE', a language selector 'DE', a shopping cart icon, 'ANMELDEN', and a yellow 'REGISTRIEREN' button. Below this, the main header features a 'BOWLING' logo with a smiley face icon and the text 'Strike! Miete eine unserer modernen Bowlingbahnen – perfekt für Familien, Freunde und Firmenevents.' A horizontal progress bar contains six steps: '1 PERSONEN' (highlighted in yellow), '2 DATUM', '3 ANGEBOT', '4 UHRZEIT WÄHLEN', '5 EXTRAS & DETAILS', and '6 ÜBERSICHT'. The main content area is titled 'WIE VIELE PERSONEN SEID IHR?' and includes a numeric input field with minus, '6', and plus buttons. Below this is a checkbox labeled '✓ Wir planen 1x Bahn für euch' with its own minus, '1', and plus buttons. A large yellow 'WEITER →' button is at the bottom of the form. The footer contains '© 2026 Bowling 2000' on the left and 'Essen' on the right.

Abbildung: Schritt 1: Wie viele Personen seid ihr? Aus der Personenzahl plant das System automatisch die passende Anzahl Bahnen („Wir planen 1x Bahn für euch“) – auf Wunsch manuell änderbar.

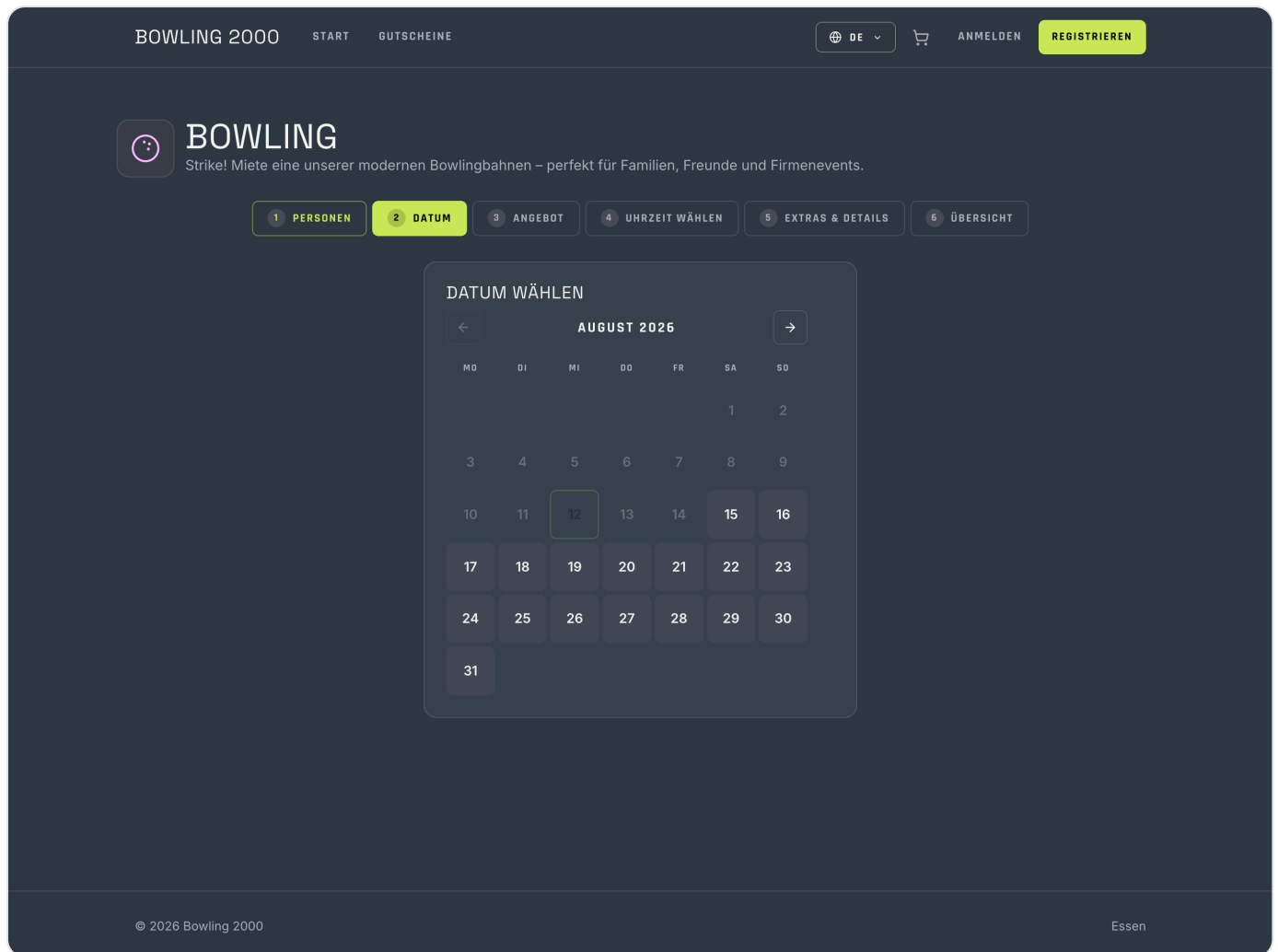


Abbildung: Schritt 2: Datum wählen. Geschlossene Tage sind ausgegraut – fährt man mit der Maus darüber, erscheint der Grund (z. B. der Hinweistext eines Sondertags wie „Betriebsferien“). Komplette ausgebuchte Tage werden ebenfalls ausgegraut und als „Ausgebucht“ markiert.

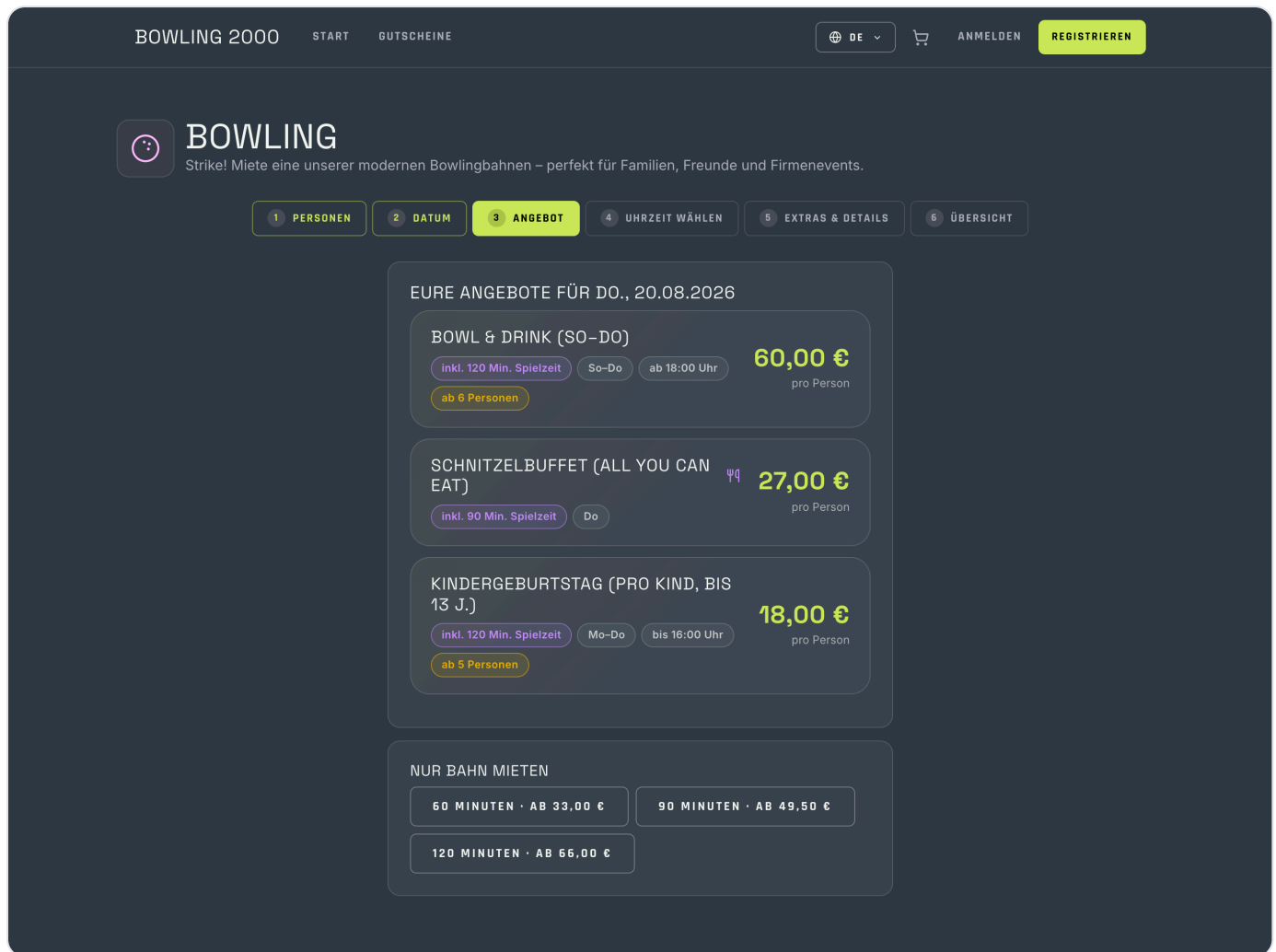


Abbildung: Schritt 3: Das Angebot. Ganz oben stehen die Pakete, die am gewählten Tag gelten – mit allen Bedingungen als Chips („inkl. 90 Min. Spielzeit“, „Do“, „ab 18:00 Uhr“, „ab 6 Personen“) und dem Preis pro Person. Darunter kompakt „Nur Bahn mieten“ mit den Spielzeiten. Pakete, für die die Gruppe noch zu klein ist, erscheinen ausgegraut – ein Klick darauf führt zurück zur Personenzahl (Cross-Selling: die Gruppe sieht, was ihr mit zwei Freunden mehr offensteht).

2.1 Uhrzeit und Bahnen

- **Uhrzeiten** erscheinen im Raster, das Sie pro Spiel einstellen (z. B. alle 30 Minuten). Zu jeder Zeit steht, wie viele Bahnen noch frei sind und was sie kostet – der Preis berücksichtigt automatisch Ihre Preispakete (z. B. teurere Abendtarife). Ist ein Paket gewählt, steht statt des Preises „im Paket“, und es erscheinen nur Zeiten im gültigen Paket-Zeitfenster (z. B. ab 18 Uhr).
- **Vergangene Uhrzeiten** des heutigen Tages werden nicht mehr angeboten.
- Endet Ihre Öffnungszeit nach Mitternacht (z. B. 01:00 Uhr), sind auch Buchungen möglich, die **über Mitternacht hinausgehen** – etwa 23:30 bis 00:30 Uhr.
- Die Anzahl der **Bahnen** wird aus der Personenzahl geplant; das System vergibt die konkreten Bahnnummern automatisch und bevorzugt bei mehreren Bahnen **nebeneinanderliegende**

Bahnen.

2.2 Pakete, Extras und Verlängerung

Das Herzstück des neuen Ablaufs sind die **Pakete** (All-inclusive-Angebote wie Bowl & Drink, Buffet-Abende oder Kindergeburtstage). Sie werden im Angebots-Schritt zuerst vorgeschlagen – aber nur die, die am gewählten Tag gelten. Wählt der Kunde ein Paket:

- steht die **enthaltene Spielzeit** sofort fest (z. B. 90 Minuten beim Schnitzelbuffet) – keine Spielzeit-Frage mehr nötig,
- kostet die **Bahn nichts extra** (Badge **inkl. Bahnpreis**) – der Paketpreis pro Person deckt alles ab,
- werden **enthaltene Leistungen** wie Leihschuhe als „✓ Leihschuhe inklusive“ angezeigt statt doppelt verkauft,
- und im Details-Schritt erscheint das **Verlängerungs-Angebot**: „Noch mehr Spielzeit?“ – z. B. „120 Min. · +16,50 €“. Der Aufpreis ist die Differenz des regulären Bahnpreises, und die Option erscheint nur, wenn der Belegungsplan die Verlängerung am gewählten Termin wirklich hergibt (Live-Prüfung).

BOWLING 2000
START
GUTSCHEINE
DE
ANMELDEN
REGISTRIEREN

BOWLING

Strike! Miete eine unserer modernen Bowlingbahnen – perfekt für Familien, Freunde und Firmenevents.

1 PERSONEN
2 DATUM
3 ANGEBOT
4 UHRZEIT WÄHLEN
5 EXTRAS & DETAILS
6 ÜBERSICHT

Schnitzelbuffet (All you can eat)
inkl. Bahnpreis
Ändern

Für 6 Personen ✓
Leihschuhe inklusive

NOCH MEHR SPIELZEIT?
Euer Termin ist noch frei – jetzt direkt verlängern.

90 MIN. (IM PAKET)
120 MIN. • +16,50 €

EXTRAS

Socken • 1,00 € pro Person
- 0 +

WANN MÖCHTET IHR ESSEN?

VOR DEM SPIEL
NACH DEM SPIEL (CA. 17:30)

BEMERKUNG (OPTIONAL)

z. B. Kindergeburtstag, besondere Wünsche ...

WEITER →

DEINE AUSWAHL

Datum	Do., 20.08.2026
Uhrzeit	16:00
Spielzeit	90 Minuten
Personen	6
Bahn	1
Gesamt	162,00 €

Abbildung: Schritt 5 mit gewähltem Schnitzelbuffet: Die Paket-Box zeigt „inkl. Bahnpreis“ und „✓ Leihschuhe inklusive“, darunter das Verlängerungs-Angebot mit exaktem Aufpreis. Rechts läuft die Preisübersicht live mit (6 Personen × 27 € = 162 €).

Daneben gibt es weiterhin klassische Extras – nur, wenn ihre Bedingungen zum Termin passen:

- Ein einfacher **Stück-Artikel** wie Socken (Menge frei wählbar).
- Eine **Pauschale für die ganze Gruppe** („Für 6 Personen ✓“) – An/Aus statt Menge, der Preis gilt automatisch pro Person für alle.
- **Paketgebundene Extras:** z. B. Chicken Nuggets, die nur zusammen mit dem Kindergeburtstags-Paket erscheinen und buchbar sind.

Pakete mit Mindest-Personenzahl erscheinen für zu kleine Gruppen ausgegraut mit dem Hinweis **ab 6 Personen** – ein Klick darauf führt zurück zur Personen-Frage.

Enthält die Auswahl **Essen** (z. B. Chicken Nuggets), fragt das System automatisch: „*Wann möchtet ihr essen?*“ – vor dem Spiel zu einer Wunschuhrzeit oder nach dem Spiel (die Uhrzeit berechnet das System aus dem Spielende). Diese Angabe landet später im Küchenplan (siehe Kapitel 8).

2.3 Warenkorb, Gast-Buchung und Bezahlen

- Buchungen und Gutscheine landen im **Warenkorb**; mehrere Positionen sind möglich.
- Ein Konto ist **keine Pflicht**: Als Gast genügen Name und E-Mail-Adresse. Registriert sich der Gast später mit derselben E-Mail-Adresse, werden seine bisherigen Buchungen automatisch mit dem neuen Konto verknüpft.
- Die Zahlungsarten hängen von Ihren Einstellungen ab: **Online-Zahlung** (Stripe: Karte, Apple/Google Pay ...) und/oder **Zahlung vor Ort** (bar/Karte). Ist Stripe deaktiviert, heißt der Knopf schlicht „Reservieren“ statt „Kasse“.
- Beim Bezahlen können **Gutscheine** eingelöst werden.

2.4 Bestätigungsmail und Verwaltungslink

Nach der Buchung erhält der Kunde eine Bestätigungsmail mit allen Details, einem **Kalendereintrag zum Anklicken (.ics)** und einem persönlichen **Verwaltungslink**. Über diesen Link kann der Kunde – ganz ohne Konto und Passwort:

- seine Buchung ansehen,
- **umbuchen** (neues Datum/neue Uhrzeit, das System prüft die Verfügbarkeit – und dass gebuchte Pakete auch am neuen Termin gelten: eine Donnerstags-Buffer-Buchung lässt sich nicht zum Paketpreis auf den Samstag verschieben),
- **stornieren**,
- und – falls die Steltronic-Schnittstelle aktiv ist – vorab die **Spieler mit Namen, Schuhgröße und Bumper** anmelden (siehe Kapitel 6).

Standardmäßig 24 Stunden vor dem Termin (einstellbar) verschickt das System automatisch eine **Erinnerungsmail** mit denselben Links.

2.5 Gutscheine

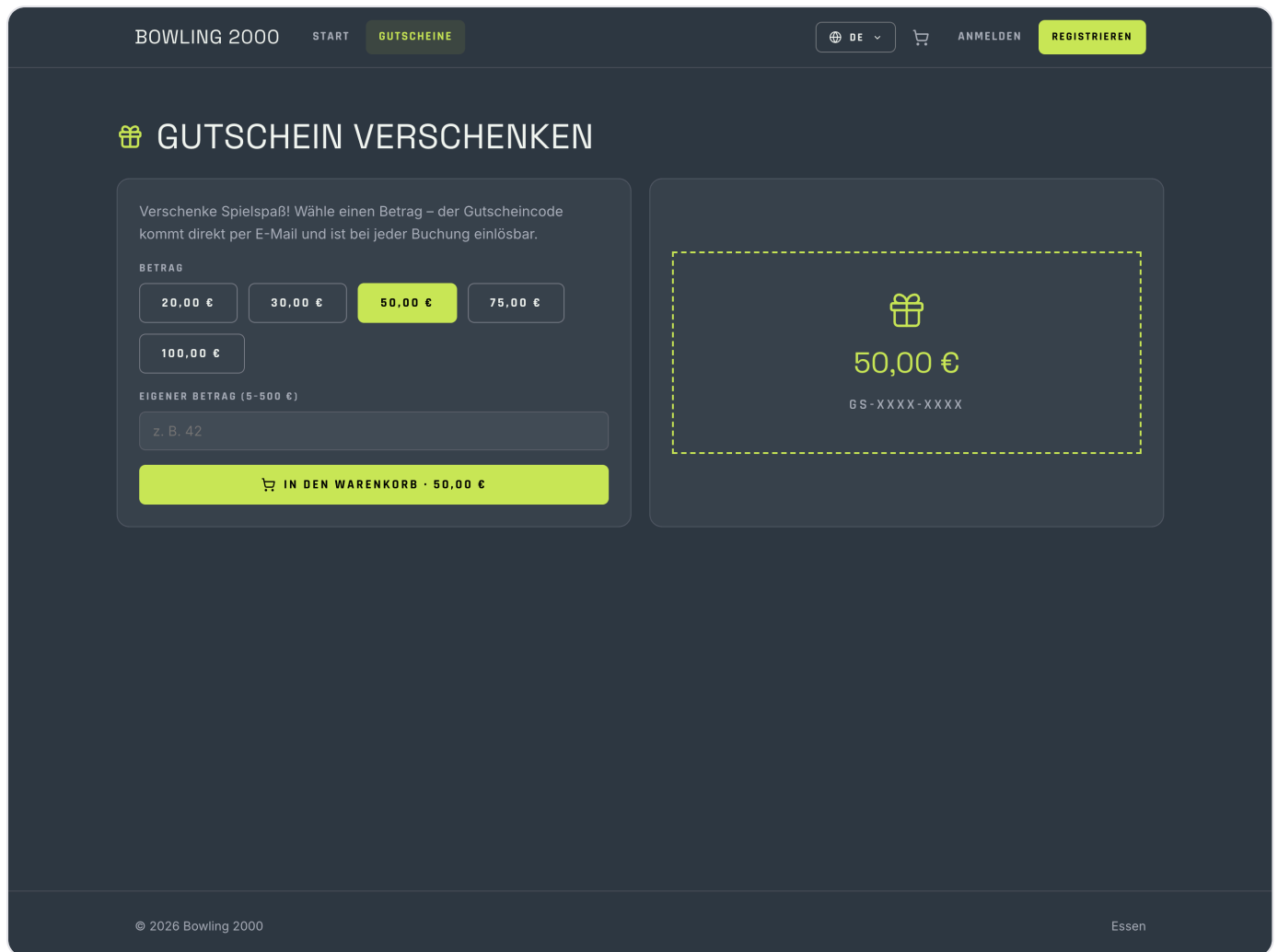


Abbildung: Der Gutschein-Shop. Er erscheint nur, wenn Sie den Gutscheinverkauf in den Einstellungen aktiviert haben. Gekaufte Gutscheine kommen als E-Mail mit ansprechendem PDF – ideal zum Verschenken.

2.6 Konto, Profil und DSGVO

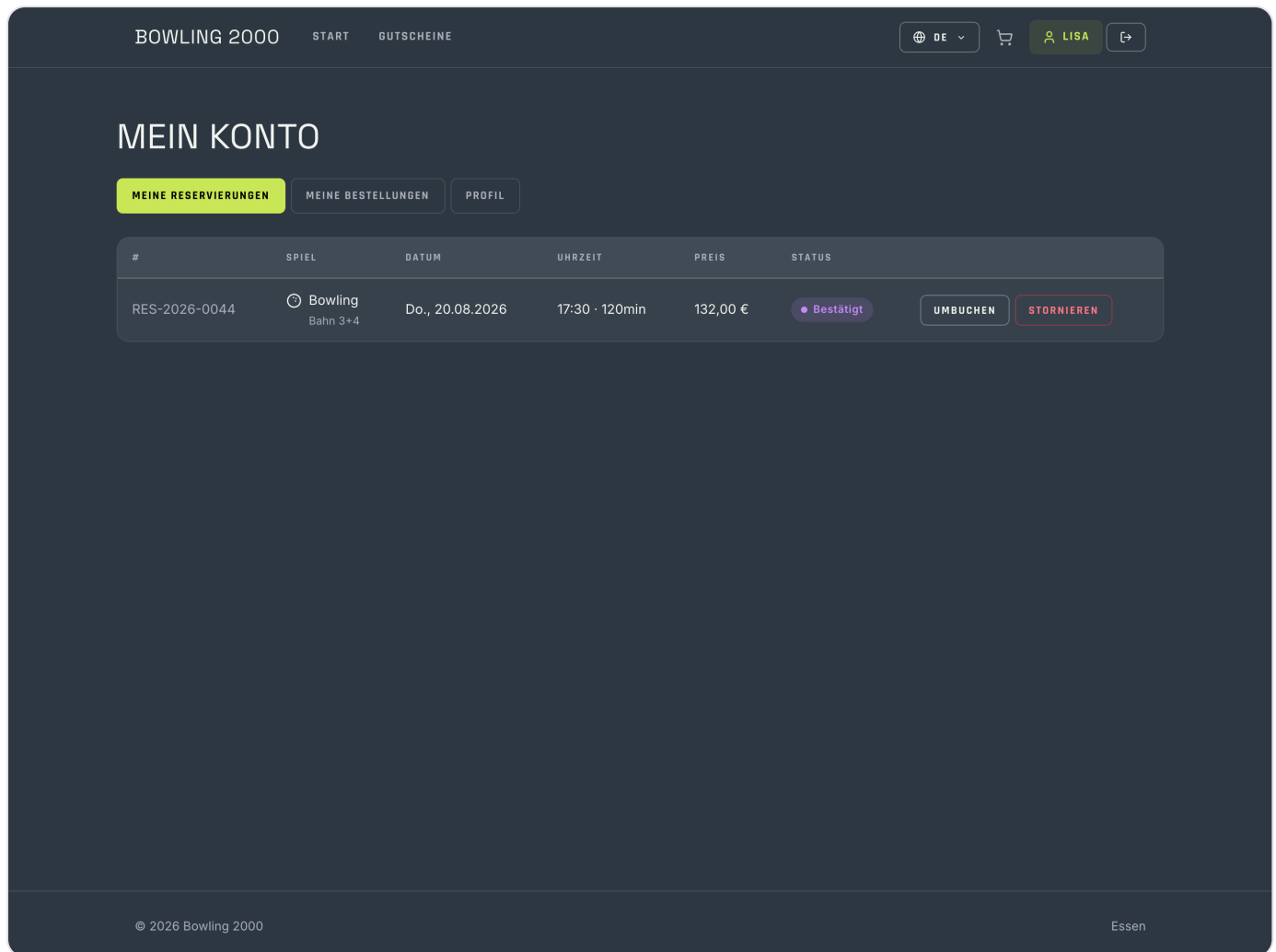


Abbildung: Das Kundenkonto: Stammdaten und Passwort ändern, Bestellungen und Reservierungen einsehen und stornieren.

- **Passwort vergessen:** Über den Link auf der Login-Seite; der Kunde erhält eine E-Mail mit einem 60 Minuten gültigen Zurücksetz-Link.
- **Datenexport (DSGVO):** Der Kunde kann alle über ihn gespeicherten Daten als Datei herunterladen.
- **Konto löschen (DSGVO):** Rot markiert, mit doppelter Sicherheitsabfrage. Das Konto wird anonymisiert – persönliche Daten werden entfernt, die Buchungshistorie bleibt als anonymer Datensatz für Ihre Statistik erhalten. Der letzte Administrator des Systems kann sich nicht selbst löschen (Schutz vor Aussperren).

3. Der Mitarbeiter-Bereich

3.1 Tagesübersicht

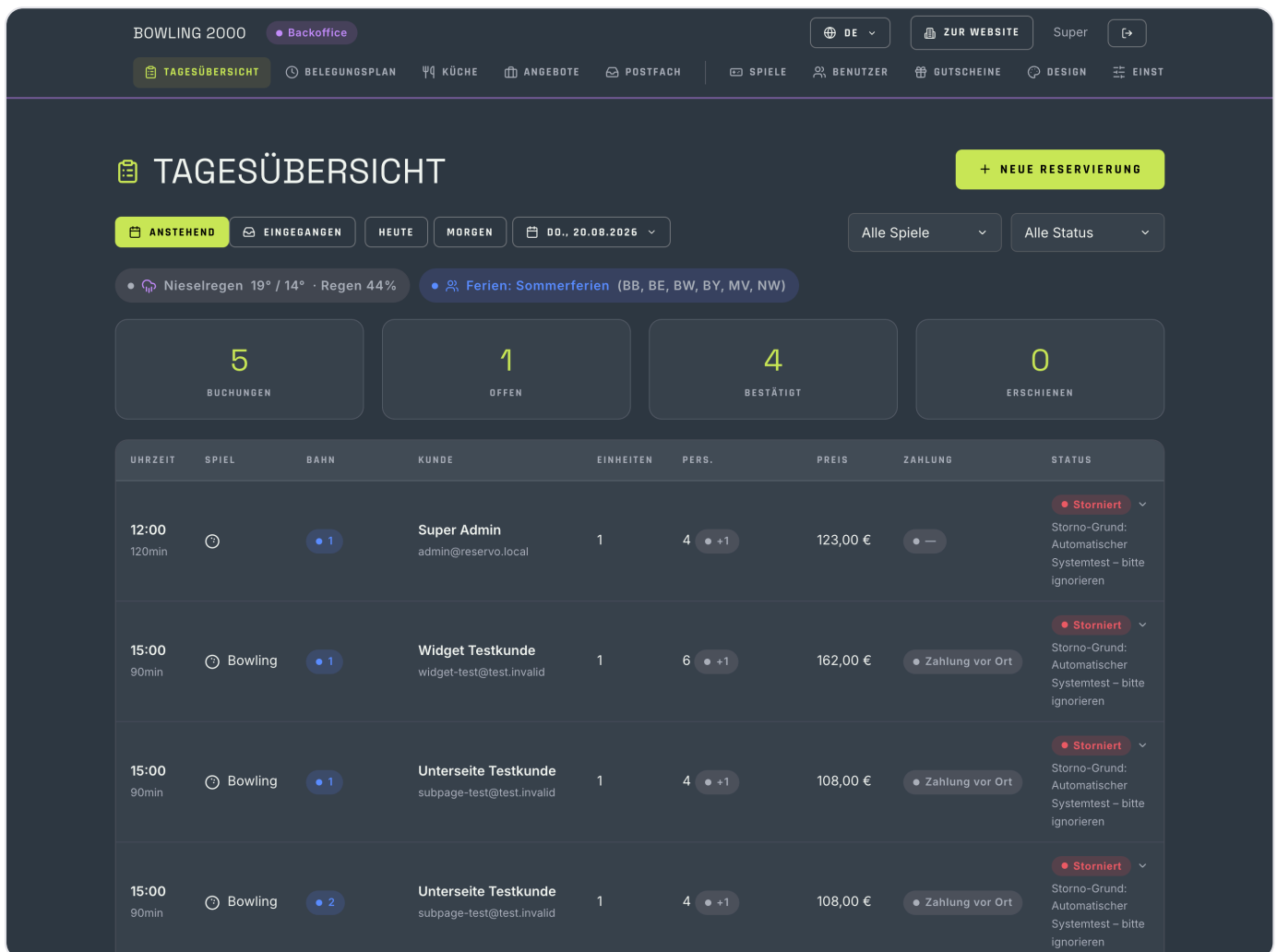


Abbildung: Die Tagesübersicht: Kennzahlen, Wetter- und Feiertagsinfo, alle Buchungen des Tages mit Status, Bahn, Zahlung und Notizen.

- **Zwei Ansichten:** „Anstehende Buchungen“ zeigt, was an dem Tag *gespielt* wird; „Eingegangene Buchungen“ zeigt, was an dem Tag *gebucht wurde* – praktisch, um den Buchungseingang zu verfolgen.
- **Datumsfilter** mit Heute/Morgen-Knöpfen und Kalender; dazu Filter nach Spiel und Status.
- **Tages-Infos:** Wettervorhersage (inkl. Regenwahrscheinlichkeit), Feiertage (mit Bundesländern) und Schulferien werden automatisch angezeigt – gut für die Personalplanung.

- **Status direkt ändern:** gebucht → bestätigt → erschienen → abgeschlossen, oder „Nicht erschienen“. Beim **Stornieren verlangt das System immer einen Grund**; dieser wird überall angezeigt und im Audit-Log protokolliert.
- **Personen & Extras:** Ein Klick auf die Personenzahl einer Buchung öffnet den Dialog, in dem Personenzahl und Extras nachträglich geändert werden können – der Preis wird automatisch neu berechnet (siehe 3.4).
- **Notizen:** Zu jeder Buchung gibt es eine interne Mitarbeiter-Notiz; Bemerkungen des Kunden aus der Buchung werden dort ebenfalls angezeigt.

3.2 Neue Reservierung (Telefon / vor Ort)

Abbildung: Der Dialog „Neue Reservierung“: bestehenden Kunden suchen oder Gast anlegen, dann Spiel, Termin, Personen und Extras wählen – mit Live-Preis.

- 1 **Kunde wählen:** Entweder per Suche einen bestehenden Kunden übernehmen oder einen neuen Gast mit Name (Telefon/E-Mail optional) anlegen. Gibt es die E-Mail-Adresse schon, wird automatisch der vorhandene Kunde verwendet – keine Duplikate.

- 2 **Termin wählen:** Spiel, Spielzeit, Datum und Uhrzeit – angezeigt werden nur freie Zeiten mit Preis.
- 3 **Details:** Bahnen, Personen, Extras (mit denselben Regeln und Pauschalen wie im Kundenshop), Essenszeit und Notiz.
- 4 **Anlegen:** Die Reservierung ist sofort „bestätigt“, Bahnen werden automatisch zugewiesen. Der Preis wird immer vom System berechnet – Tippfehler beim Preis sind ausgeschlossen.

3.3 Der Belegungsplan

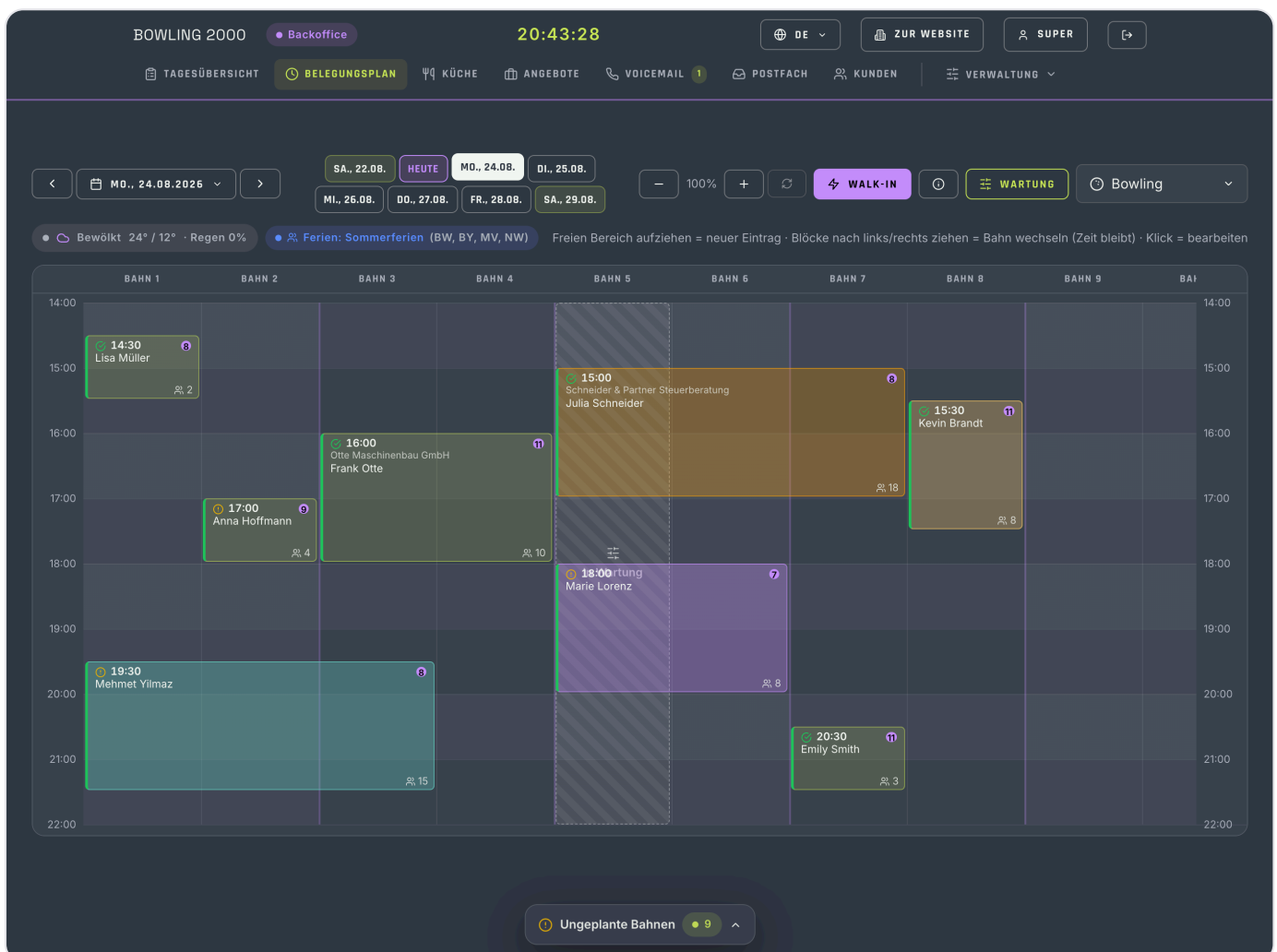


Abbildung: Der Belegungsplan: Uhrzeiten von oben nach unten, jede Bahn eine Spalte. Die schraffierte Spalte ist eine Bahn im Wartungsmodus, die orangefarbene Kachel eine Betriebsfeier aus einem Angebots-Paket mit eigener Farbe. Der farbige Balken links am Block zeigt den Status (blau = gebucht, grün = bestätigt, türkis = erschienen, gelb = Zahlung offen).

Der Belegungsplan ist die Schaltzentrale für den Tagesbetrieb:

- **Schnellwahl-Tage:** Über dem Plan liegt eine Leiste mit gestern, Heute und den nächsten Tagen. „Heute“ bleibt dauerhaft farblich markiert – auch wenn gerade ein anderer Tag

angezeigt wird – und **Wochenend-Tage sind getönt**. Daneben: Pfeile für Tag vor/zurück und der Kalender für alles Weitere. Wetter, Feiertage und Schulferien des gewählten Tages stehen direkt darunter.

- **Farbige Kacheln:** Buchungen mit einem farbigen Paket/Extra übernehmen dessen Farbe; Buchungen aus **Angebots-Paketen** (z. B. Betriebsfeiern) leuchten in der Paket-Farbe, sonstige Angebots-Buchungen und normale Buchungen in den Spiel-Farben aus Kapitel 4.1. Das **Info-Symbol** in der Werkzeugleiste öffnet die Farb-Legende.
- **Übersicht beim Scrollen:** Die Bahn-Überschriften bleiben oben stehen, die Uhrzeiten stehen links *und* rechts – auch bei vielen Bahnen und langen Tagen verliert man nie die Orientierung.
- **Neue Buchung per Maus:** Einfach einen freien Bereich in einer Bahn-Spalte aufziehen – auch **quer über mehrere Bahnen** für Gruppen. Danach wählen Sie: direkt eine Reservierung anlegen (Dialog öffnet sich mit Termin und Bahnen vorbelegt) oder ein **Angebot** für den Zeitraum erstellen.
- **Verschieben:** Blöcke lassen sich per Drag & Drop auf andere Uhrzeiten und Bahnen ziehen. Das System prüft dabei Kapazität und Kollisionen – belegte oder gewartete Bahnen werden mit einer klaren Meldung abgelehnt. Auch gebuchte Pakete müssen zur neuen Uhrzeit weiter gelten (Bowl & Drink „ab 18 Uhr“ lässt sich nicht auf 15 Uhr ziehen).
- **Verlängern/Verkürzen:** Am unteren Rand jedes Blocks sitzt ein Anfasser zum Ziehen der Spielzeit.
- **„Ohne Zuweisung“:** Die letzte Spalte sammelt Buchungen ohne feste Bahn (z. B. wenn keine eindeutige automatische Zuweisung möglich war). Ziehen Sie den Block einfach auf eine Bahn.
- **Klick auf einen Block** öffnet den Bearbeiten-Dialog: Kundenname mit **Besuchszähler** (kleine Zahl = wie oft war er schon da), Knopf „Kunde öffnen“ für die komplette Kundenakte, Status, Notizen, Personen & Extras, Bahn-Zuweisung, Umbuchen und – falls aktiv – die Steltronic-Funktionen.

Wartungsmodus für einzelne Bahnen

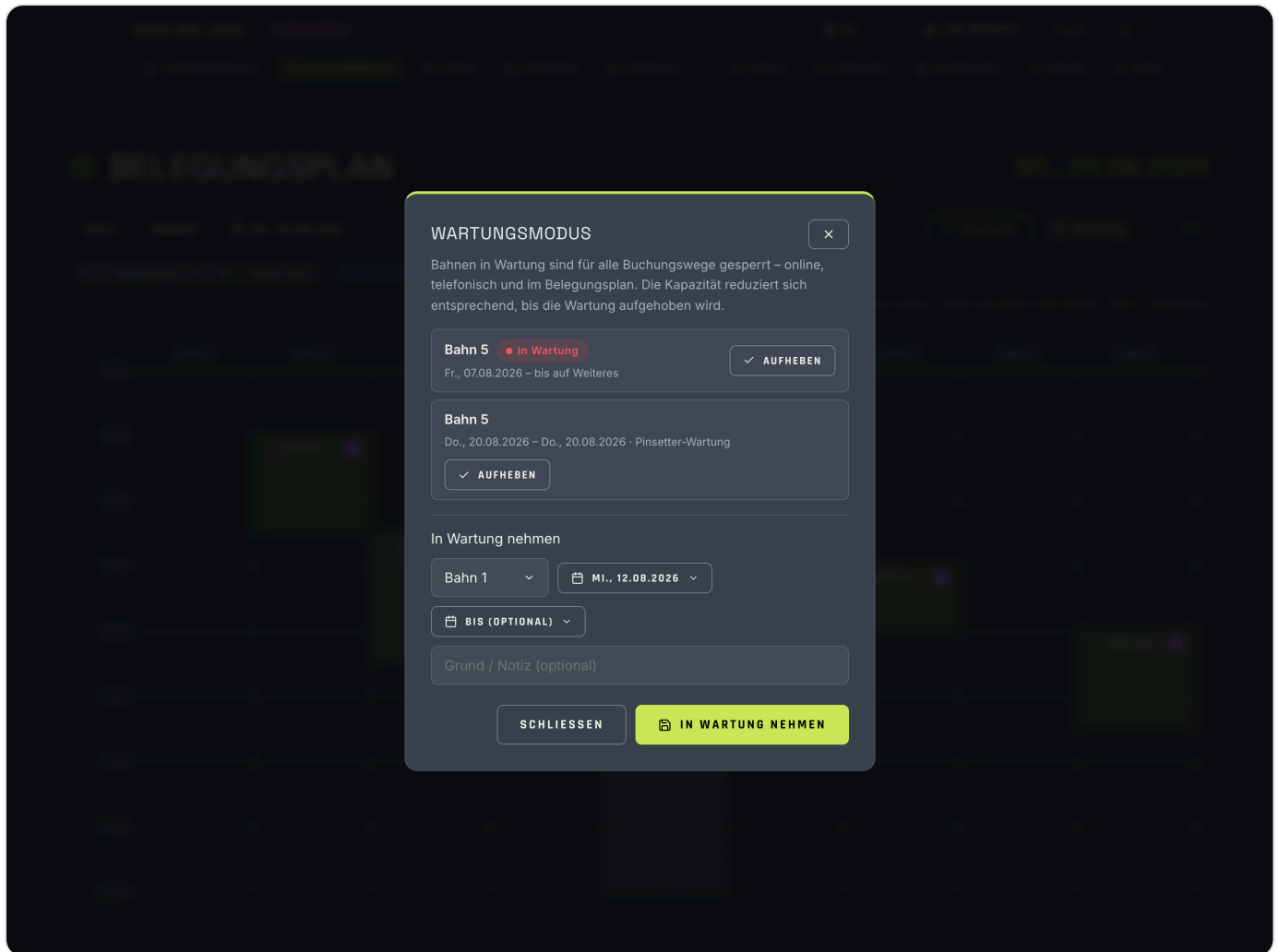


Abbildung: Der Wartungs-Dialog: Bahn wählen, Zeitraum festlegen (Ende offen = „bis auf Weiteres“), optional einen Grund notieren. Aktive Wartungen lassen sich hier jederzeit aufheben.

Ist eine Bahn defekt, nehmen Sie sie über den Knopf „**Wartung**“ aus dem Verkauf:

- Die Bahn erscheint im Plan als schraffierte Spalte („In Wartung“, mit Ihrer Notiz).
- Im gesamten Zeitraum wird sie **nirgendwo mehr verkauft** – die Online-Verfügbarkeit sinkt automatisch um diese Bahn, Telefon-Buchungen und Drag & Drop auf die Bahn werden abgelehnt, die automatische Bahnvergabe überspringt sie.
- Kunden sehen davon nur die geringere Verfügbarkeit – Ihre interne Notiz („Pinsetter defekt“) bleibt intern.
- Nach dem **Aufheben** ist die Bahn sofort wieder buchbar. Anlegen und Aufheben werden im Audit-Log protokolliert.

3.4 Personen & Extras nachträglich ändern

Ob aus der Tagesübersicht (Klick auf die Personenzahl) oder aus dem Belegungsplan-Dialog („Personen & Extras → Bearbeiten“): Der Dialog zeigt Personenzähler, alle für den Termin verfügbaren Extras und die Essenszeit. Dabei gilt:

- Der Preis wird **live als Vorschau** angezeigt und beim Speichern vom Server verbindlich neu berechnet.
- Der **Grundpreis bleibt erhalten** – auch Sonderpreise aus Angeboten werden durch eine Extra-Änderung nicht überschrieben. Wird ein All-inclusive-Paket entfernt, stellt das System den regulären Bahnpreis automatisch wieder her.
- Extras, die es im Spiel nicht mehr gibt oder deren Bedingungen nicht mehr passen, bleiben als „Weitere gebuchte Extras“ erhalten – sie können nur bewusst entfernt, aber nicht versehentlich verändert werden.
- Paket-Regeln gelten auch hier: paketgebundene Extras (z. B. Nuggets) erscheinen nur mit ihrem Paket, und ein Paket mit mehr enthaltener Spielzeit als die Buchung wird mit einer klaren Warnung abgelehnt – erst Spielzeit anpassen, dann Paket hinzufügen.
- Jede Änderung (Personen, Extras, Preis) wird im **Audit-Log** mit Vorher/Nachher festgehalten.

3.5 Küche

BOWLING 2000 • Backoffice 20:43:30 ZUR WEBSITE SUPER

TAGESÜBERSICHT BELEGUNGSPLAN **KÜCHE** ANGEBOTE VOICEMAIL 1 POSTFACH KUNDEN VERWALTUNG

Ψ KÜCHENPLAN

MO., 24.08.2026

HEUTE MORGEN MO., 24.08.2026 2 Bestellungen - 16 Essen + EINTRAG HINZUFÜGEN

FERTIG UM	ESSEN	KUNDE	SPIEL	PERS.	STATUS
12:30	6× Pizza Margherita	Abholung Fam. Weber Vorbestellung telefonisch (Demo)	Manuell	—	[Edit] [Delete]
15:30 vor dem Spiel	10× Schnitzelbuffet	Frank Otte RES-2026-0436	Bowling 3+4 16:00 - 120 min	10	Bestätigt

Abbildung: Der Küchenplan: Buchungen mit Essens-Extras und manuelle Einträge (Badge „Manuell“), gemischt sortiert nach Essenszeit – die Küche sieht auf einen Blick, wann was fertig sein muss.

Details zum Küchen-Feature – inklusive manueller Einträge für Walk-ins und Abholungen – in Kapitel 8.

3.6 Postfach

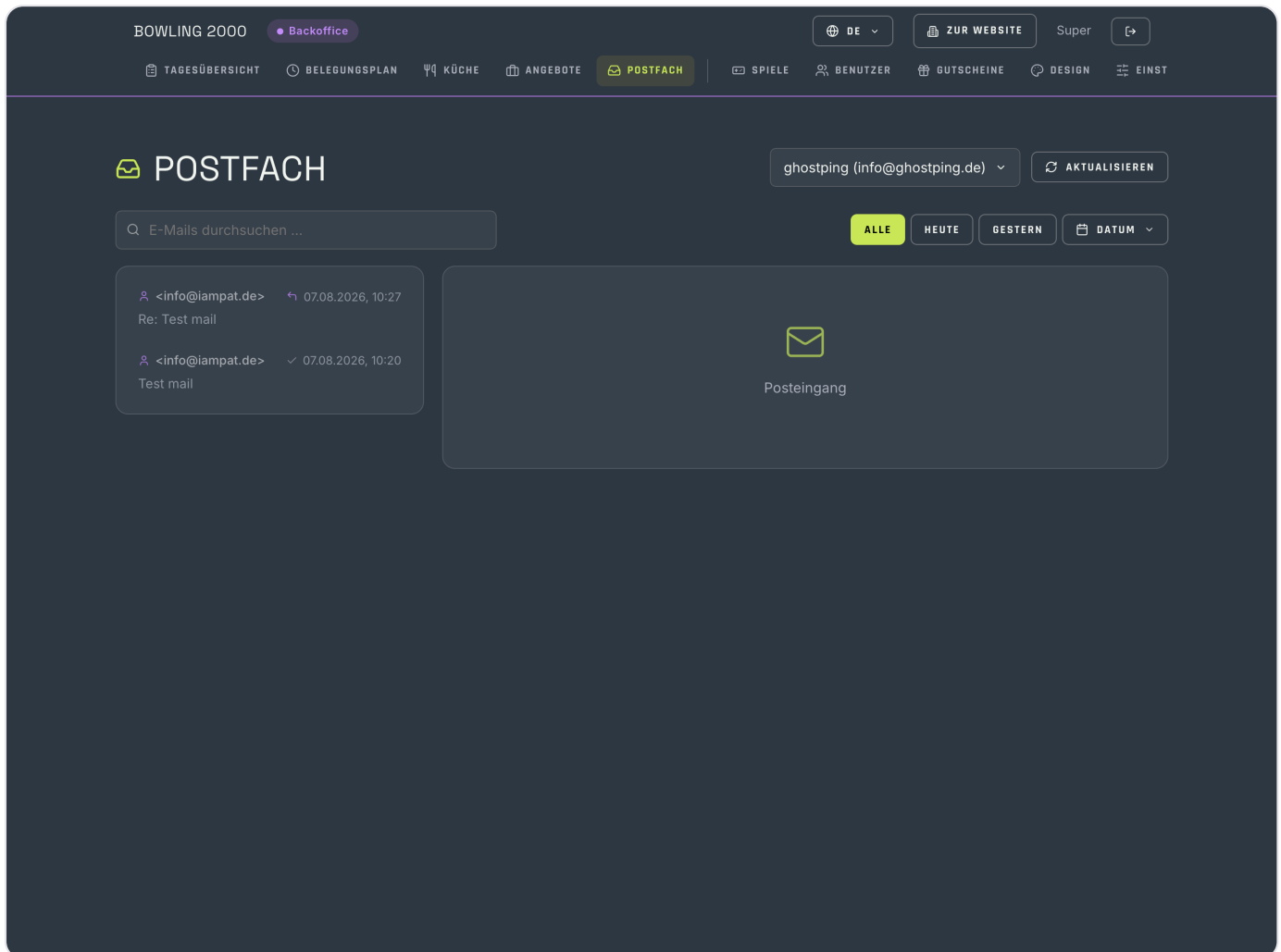


Abbildung: Das zentrale Postfach: alle angebundenen E-Mail-Konten in einer Ansicht, mit Volltextsuche, Datumsfiltern und Kundenverknüpfung.

- Bindet Ihre bestehenden E-Mail-Postfächer (IMAP) ein – Kundenmails landen direkt im System und aktualisieren sich alle 10 Sekunden im Hintergrund.
- Postfächer können gezielt **einzelnen Mitarbeitern zugeordnet** werden – jeder sieht nur die Konten, für die er zuständig ist.
- Kleine Symbole zeigen den Bearbeitungsstand jeder Mail: **gelesen** und **beantwortet** – inklusive der Info, *wer* geantwortet hat, mit aufklappbarem Antworttext. So antwortet niemand doppelt.
- Ist der Absender als Kunde bekannt, wird die Mail automatisch **mit dem Kunden verknüpft** – „Kunde öffnen“ zeigt die komplette Akte inklusive aller bisherigen Mails.

- **Antworten** werden direkt aus dem System verschickt und im „Gesendet“-Ordner Ihres Mailkontos abgelegt.
- Aus einer Mail heraus lässt sich mit einem Klick eine **neue Reservierung** für den Absender anlegen.

KI-Antworten: Aus Stichpunkten wird eine fertige E-Mail

Das Postfach hat einen eingebauten Schreibassistenten (Claude KI). Statt jede Antwort selbst auszuformulieren, tippt der Mitarbeiter nur **Stichpunkte** – die KI macht daraus eine vollständige, freundliche Antwort:

- 1 Mail öffnen und auf „**KI-Antwort**“ klicken.
- 2 Stichpunkte eintragen, z. B.: „*Samstag 19 Uhr ist frei, 2 Bahnen reserviert, Schuhe inklusive, freuen uns*“.
- 3 „**E-Mail generieren**“ – die KI formuliert Betreff und Text mit passender Anrede und Grußformel, unterschrieben mit dem Namen des Mitarbeiters. Sie antwortet automatisch in der **Sprache der Kundenanfrage** (Deutsch oder Englisch).
- 4 Text prüfen, bei Bedarf anpassen – und erst dann senden. **Nichts geht automatisch raus.**

⚠ **Wichtig**

Die KI übernimmt ausschließlich die Inhalte aus Ihren Stichpunkten – sie erfindet keine Preise, Termine oder Zusagen dazu. Was nicht in den Stichpunkten steht, steht auch nicht in der Mail. Die Funktion erscheint nur, wenn unter Einstellungen → E-Mail & KI ein API-Schlüssel hinterlegt ist (siehe Kapitel 4.3).

3.7 Angebote & Rechnungen

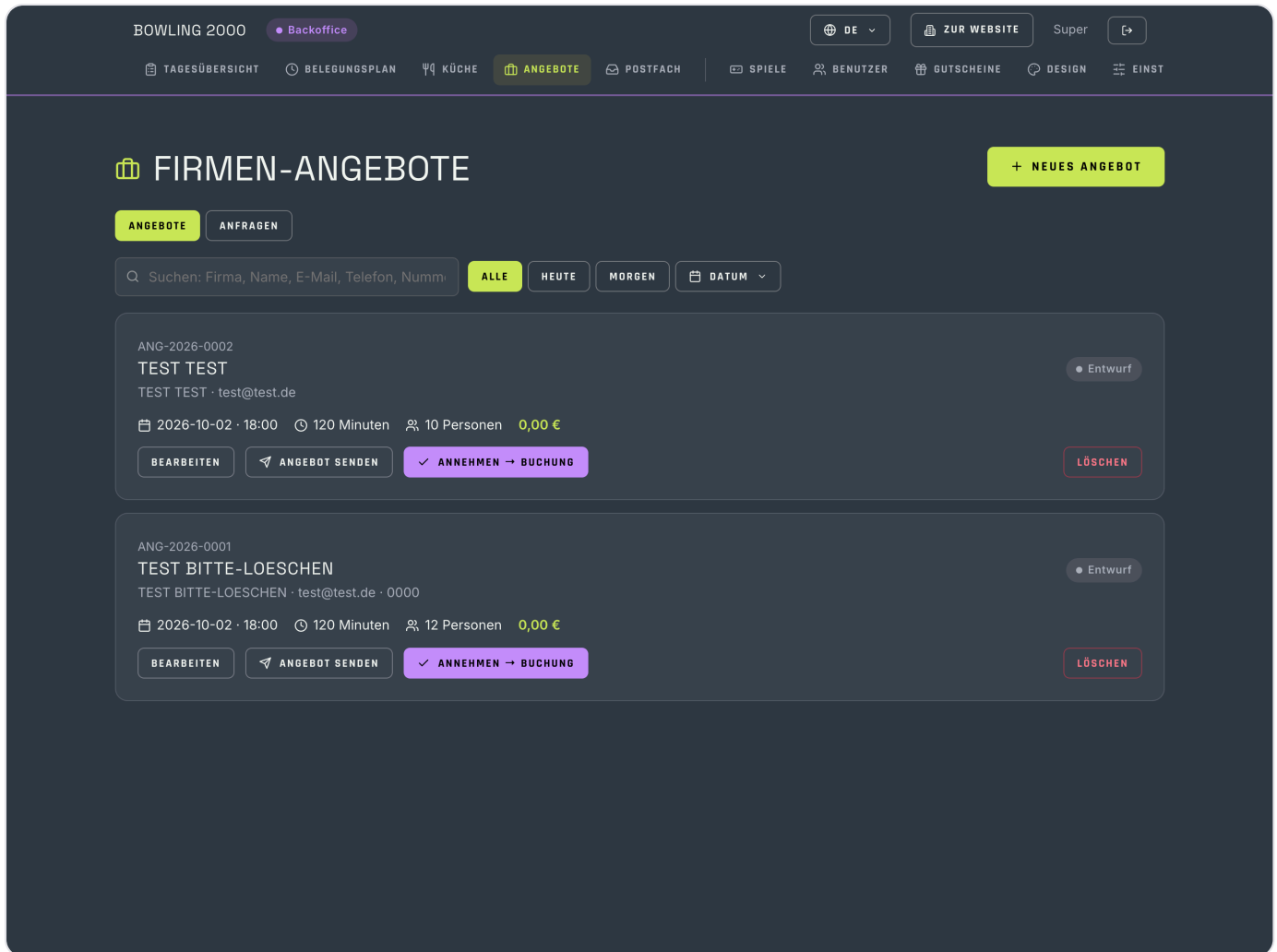


Abbildung: Angebotsverwaltung: Angebote für Firmen und Gruppen erstellen, nachfassen und mit einem Klick in Rechnung und verbindliche Buchung umwandeln.

- Für Firmenfeiern, Schulklassen und Gruppen erstellen Sie **Angebote mit freien Positionen und Preisen** (hier dürfen Sie vom Systempreis abweichen). Positionen lassen sich aus vordefinierten **Angebots-Paketen** zusammenstellen (Verwaltung → Angebots-Pakete): Überschrift, Preis pro Person oder pauschal, optional ein Spiel (blockt bei Annahme Bahnen) oder „Essen“ (erscheint im Küchenplan) – und eine eigene **Farbe für den Belegungsplan**, damit z. B. Betriebsfeiern sofort ins Auge fallen.
- Das Feld **„Anmerkungen (intern)“** ist nur fürs Team: Es erscheint weder auf dem Angebots-PDF noch in E-Mails an den Kunden.
- Nimmt der Kunde an, entsteht per Klick die **verbindliche Buchung** und der Kunde erhält eine Angebotsbestätigung als PDF. Das System prüft dabei live die Kapazität: Ist der Zeitraum inzwischen nicht mehr frei, stoppt es mit dem Hinweis, den Kunden anzurufen – es entsteht nie eine Überbuchung.

Angebot versenden: der Versand-Dialog

ANGEBOT ANG-2026-0017 VERSENDEN

BEARBEITEN

VORSCHAU

EMPFÄNGER *

frank.otte@example.com

BETREFF

Ihr Angebot ANG-2026-0017 · Bowling 2000

ANSCHREIBEN

vielen Dank für Ihre Anfrage! Anbei erhalten Sie unser Angebot als PDF – alle Leistungen, Termin und Gesamtpreis auf einen Blick.

Bei Fragen oder Änderungswünschen melden Sie sich jederzeit – wir passen das Angebot gerne an.

Steht oben in der Mail nach der Anrede. Angebots-Übersicht, Gesamtpreis und PDF-Hinweis werden automatisch ergänzt.

ANMERKUNG DES KUNDEN (WIRD ZITIERT)

Hallo, wir möchten unser Sommerfest mit ca. 24 Kollegen bei Ihnen feiern – gerne mit Buffet und 4 Bahnen. Was würde das kosten?

Erscheint unten in der Mail als zitierter Verlauf – so sieht der Kunde, worauf sich das Angebot bezieht. Leer lassen = kein Zitat.

ANHÄNGE

angebot-ANG-2026-0017.pdf

+ ANHANG HOCHLADEN

Das Angebots-PDF (und ein ggf. hinterlegtes Zusatz-PDF) hängt automatisch an. Bis zu 5 weitere Dateien à 10 MB. Klick auf einen Anhang entfernt ihn.

ABBRECHEN

ANGEBOT SENDEN

Abbildung: Der Versand-Dialog: Empfänger, Betreff und Anschreiben frei anpassbar, darunter die zitierte Kunden-Anfrage und die Anhänge – mit Vorschau der fertigen Mail.

„Angebot senden“ öffnet einen Dialog, in dem Sie die E-Mail vor dem Versand vollständig in der Hand haben:

- **Empfänger und Betreff** sind vorbelegt und frei änderbar (eine geänderte Adresse wird gleich am Angebot gespeichert).
- Das **Anschreiben** kommt mit Vorschlagstext und lässt sich frei formulieren – Angebots-Übersicht, Gesamtpreis und PDF-Hinweis ergänzt das System automatisch darunter.
- Die **Anmerkung des Kunden** (z. B. seine Nachricht aus dem Anfrage-Formular) wird unten in der Mail **als Zitat** angehängt – der Kunde sieht sofort, worauf sich Ihr Angebot bezieht. Das Feld ist vorbefüllt und editierbar; leer lassen = kein Zitat.
- **Anhänge:** Das Angebots-PDF (und ein in den Einstellungen hinterlegtes Zusatz-PDF) hängt automatisch an; bis zu 5 weitere Dateien (z. B. Speisekarte, Anfahrt) laden Sie direkt im Dialog hoch.
- Die **Vorschau** zeigt die Mail exakt so, wie sie beim Kunden ankommt. Nach dem Versand wechselt der Status automatisch von „Entwurf“ auf „Versendet“ – so behalten Sie den

Überblick beim Nachfassen.

Anfragen (Tab neben den Angeboten)

- Über die öffentliche API (`POST /offer-requests` , Kapitel 10) können externe Websites **Angebotsanfragen** einreichen – etwa Formulare für JGA, Firmenevents oder Schulklassen. Dabei entsteht noch kein Angebot, sondern nur eine Anfrage mit Wunschdaten (Termin, Personen, Budget, Nachricht).
- Die Anfragen erscheinen in der Angebotsverwaltung im Tab „**Anfragen**“; die Zahl am Tab zeigt, wie viele noch offen sind.
- Per „**In Angebot umwandeln**“ entsteht daraus ein Angebots-Entwurf mit den übernommenen Kontakt- und Wunschdaten; er öffnet sich direkt zum Bearbeiten (Preis und Termin ergänzen). Die Anfrage bleibt als Beleg erhalten und verweist auf das Angebot.
- Nicht passende Anfragen lassen sich **schließen** (und bei Bedarf wieder öffnen) oder löschen; bereits umgewandelte Anfragen sind unveränderlich.

Rechnungen

- Der Menüpunkt „**Rechnungen**“ erscheint nur, wenn das Online-Rechnungssystem in den Einstellungen aktiviert ist. Für Online-Zahlungen entstehen Rechnungen automatisch; aus angenommenen Angeboten ebenfalls.
- Jede Rechnung lässt sich als **PDF** öffnen und herunterladen; offene Rechnungen können per Klick als **bezahlt** markiert werden (mit Zahldatum).
- **CSV-Export für den Steuerberater:** Alle Rechnungen eines frei wählbaren Zeitraums als Tabellen-Datei – mit Semikolon-Trennung und deutschem Dezimalkomma, sodass sie sich direkt in Excel & Co. öffnen lässt.
- Wie in der Tagesübersicht stehen Datumsfilter (Heute/Gestern/Kalender) und Suche bereit.

3.8 Voicemail: Anrufe, die nicht verloren gehen

Wer außerhalb der Öffnungszeiten anruft oder niemanden erreicht, spricht auf den Anrufbeantworter – und diese Nachrichten landeten bisher irgendwo in der Telefonanlage. Der Menüpunkt **Voicemail** holt sie ins System: mit Text zum Mitlesen, der Sprachaufnahme zum Anhören und zwei Knöpfen, mit denen aus dem Anruf direkt eine Buchung oder eine Angebotsanfrage wird.

- **Zähler in der Leiste:** Am Menüpunkt steht, wie viele Nachrichten noch offen sind – auch dann, wenn Sie gerade im Belegungsplan arbeiten. Neue Nachrichten erscheinen ohne Neuladen in der Liste und werden kurz hervorgehoben.

- **Anrufer erkannt:** Gehört die Rufnummer zu einem bestehenden Kundenkonto, steht dort statt der Nummer der Name mit Firma und E-Mail. Schreibweise, Vorwahl und Ländercode spielen dabei keine Rolle. Eine Buchung aus dieser Nachricht wird direkt auf dieses Konto gebucht, statt einen zweiten Kunden anzulegen.
- **Sprachaufnahme anhören:** Play-Knopf, Fortschrittsbalken zum Hineinspringen, Laufzeit – hilfreich bei undeutlichen Nachrichten, die der automatische Text nur halb erfasst. Daneben steht, in wie vielen Tagen die Aufnahme gelöscht wird (siehe unten).
- **Interne Notiz:** Ein Feld pro Nachricht für Vermerke wie „zurückgerufen, Termin steht“.
- **Erledigt-Kennzeichen:** Wer eine Nachricht abhakt, wird mit festgehalten – so sieht das Team, was noch offen ist.
- Suche über Text, Rufnummer und Nebenstelle sowie Filter für Heute, Datum und „nur unerledigte“.

Aus einem Anruf wird eine Buchung

Der Knopf **„KI Buchung erzeugen“** liest aus dem Gesprochenen heraus, was für eine Reservierung nötig ist: Spiel, Datum, Uhrzeit, Spielzeit, Personenzahl und Name. Relative Angaben werden dabei vom Anrufzeitpunkt aus gerechnet – „kommenden Samstag“ ergibt das richtige Datum, auch wenn die Nachricht zwei Tage liegen geblieben ist. Anschließend öffnet sich die gewohnte Buchungsmaske mit den Daten, und Sie prüfen und speichern wie immer selbst.

Angelegt wird nichts automatisch.

Tipp

Was der Anrufer nicht gesagt hat, wird auch nicht erfunden. Das System meldet ausdrücklich, welche Angaben aus der Nachricht übernommen wurden und welche nicht – bei den fehlenden stehen in der Maske Standardwerte, die Sie prüfen sollten. Die Auswertung wird pro Nachricht einmal ermittelt und danach gemerkt; ein zweiter Klick öffnet die Maske sofort.

Geht es nicht um eine gewöhnliche Reservierung, sondern um eine Gruppe – JGA, Firmenfeier, Schulklasse –, führt der Knopf **„Als Angebotsanfrage“** zum Ziel: Daraus entsteht ein Eintrag im Tab „Anfragen“ bei den Angeboten (Kapitel 3.7), inklusive Art der Gruppe, Personenzahl, Wunschtermin und dem vollständigen Text als Nachricht. Die Voicemail gilt damit als erledigt und verweist auf die Anfragenummer.

Bestätigung per SMS

Wer nachts auf den Anrufbeantworter spricht, wartet am nächsten Tag auf eine Rückmeldung – und ruft im Zweifel noch einmal an. Der Knopf **„Per SMS bestätigen“** neben „Als erledigt

markieren“ erspart das: Er öffnet einen kurzen Text an die Rufnummer des Anrufers, den Sie vor dem Senden noch ändern können.

- **Vorgeschriebener Text:** Die Vorlage aus den Einstellungen wird mit den Daten dieser Nachricht gefüllt – Datum, Uhrzeit, Name, Personenzahl und so weiter (Kapitel 7). Standard ist „Wir bestätigen Ihre Reservierung vom 15.08.2026. Ihr Bowling 2000.“
- **Lücken werden benannt:** Was der Anrufer nicht gesagt hat, steht als [Uhrzeit] im Text, und darüber erscheint ein Hinweis, welche Angaben fehlen. So geht keine SMS mit einer halben Klammer raus.
- **Zeichenzähler:** Bis 160 Zeichen ist es eine SMS, danach wird sie geteilt und jeder Teil einzeln berechnet. Der Dialog zeigt beides an.
- **Nachweis:** Nach dem Senden steht an der Nachricht, wann, an welche Nummer und mit welchem Wortlaut bestätigt wurde. Mehrfaches Senden wird mitgezählt.

Tipp

Der Knopf erscheint nur, wenn der SMS-Versand eingerichtet ist – Absender und Zugang werden einmalig unter *Verwaltung → Einstellungen → Telefonie* hinterlegt (Kapitel 7).

Woher die Nachrichten kommen

Die Nachrichten nimmt der **systemeigene Anrufbeantworter** auf – eine Zusatzsoftware oder ein externer Dienst ist nicht nötig. Nimmt niemand ab, hebt das System selbst ab, spielt Ihre Ansage und zeichnet die Nachricht auf; unmittelbar danach wird sie **direkt im System auf deutschen Servern** in Text umgewandelt und erscheint hier in der Liste. Eingerichtet wird das in wenigen Minuten unter *Verwaltung → Einstellungen → Telefonie* – Zeitfenster, Wartezeit und Ansage, mehr braucht es nicht (Kapitel 7).

Aufnahmen und Datenschutz

- Aufnahme und Text bleiben vollständig **auf deutschen Servern** und werden DSGVO-konform verarbeitet – auch die Umwandlung in Text läuft direkt im System, ohne Cloud-Dienste von Drittanbietern.
- Die Aufnahmen liegen in einem geschützten Bereich und werden nur über signierte, kurzlebige Links an angemeldetes Personal ausgeliefert – nie über eine öffentliche Adresse.
- Nach der eingestellten Aufbewahrungsfrist (Standard 90 Tage) wird die Audiodatei automatisch **DSGVO-konform gelöscht**. Text, Kundenzuordnung und interne Notiz bleiben als Vorgang erhalten.

Wird die Voicemail nicht gebraucht, lässt sie sich unter *Verwaltung* → *Einstellungen* → *Allgemein* mit „Voicemail anzeigen“ abschalten – der Menüpunkt verschwindet dann aus der Leiste.

4. Administration & Einstellungen

4.1 Spiele: Preise, Zeiten und Extras

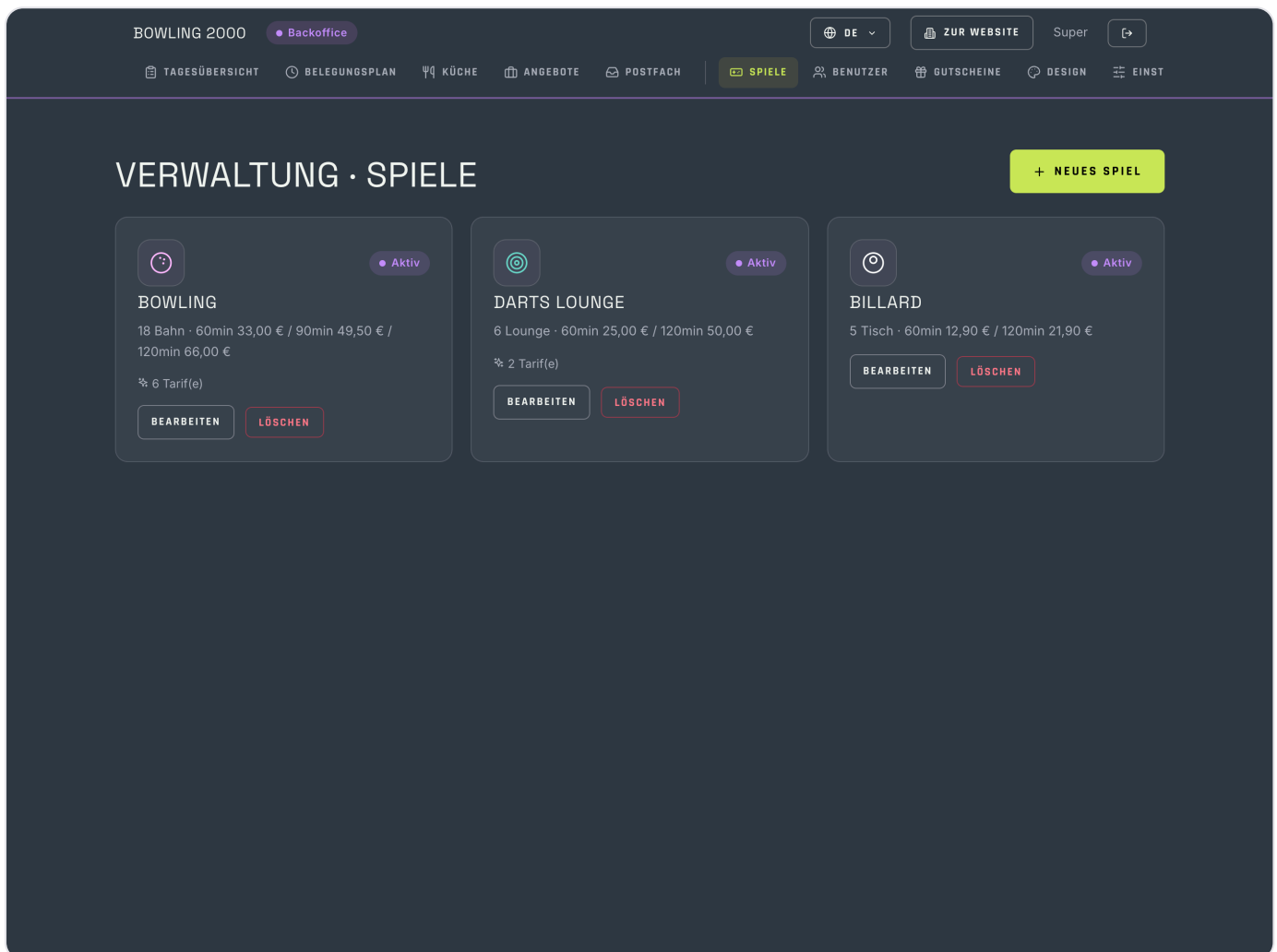


Abbildung: Die Spielverwaltung: Jedes „Spiel“ (Bowling, Darts, Billard ...) hat eigene Bahnen, Preise, Öffnungszeiten und Extras.

BOWLING 2000
Backoffice
DE
ZUR WEBSITE
Super

TAGESÜBERSICHT
BELEGUNGSPLAN
KÜCHE
ANGEBOTE
POSTFACH
SPIELE
BENUTZER
GUTSCHEINE
DESIGN
EINST

← ZUR ÜBERSICHT
NEUES SPIEL
SPEICHERN

STAMMDATEN
DE
EN

NAME (DE) *
EINHEITEN-NAME (DE)

BESCHREIBUNG (DE)

ICON
bowling

URL-KÜRZEL

ANZAHL EINHEITEN (BAHNEN/BOARDS/TISCHE) *
SORTIERUNG
AKTIV

SPIELZEITEN & GRUNDPREISE

Diese Preise gelten immer, wenn kein Tarif zutrifft.

60
Minuten
20
€ Preis pro Einheit

+ SPIELZEIT HINZUFÜGEN

TARIFE (PREISE NACH WOCHENTAG & UHRZEIT)

Tarife überschreiben den Grundpreis für bestimmte Wochentage und Zeitfenster – z. B. Happy Hour oder Wochenend-Tarif. Trifft mehr als ein Tarif zu, gewinnt der oberste in der Liste. Leere Preisfelder = Grundpreis gilt. Tarife sind keine buchbaren Angebote – All-inclusive-Pakete legen Sie unten unter „Extras & Pakete“ an.

Abbildung: Der Spiel-Editor mit Tabs für Deutsch/Englisch. Hier werden Grundpreise, Spielzeiten und Öffnungszeiten gepflegt.

Die wichtigsten Einstellungen und ihre Wirkung

Einstellung	Wirkung
Einheiten (z. B. Bahnen)	Anzahl der buchbaren Bahnen/Tische. Bestimmt die Gesamtkapazität und die Spalten im Belegungsplan.
Spielzeiten mit Grundpreis	Welche Dauer buchbar ist (60/90/120 min ...) und was sie pro Bahn im Normalfall kostet.
Öffnungszeiten je Wochentag	Wann gebucht werden kann. Eine Schließzeit nach Mitternacht (z. B. 01:00) erlaubt Buchungen, die über Mitternacht hinausgehen. „Letzter Start“ begrenzt zusätzlich die späteste Startzeit (z. B. Öffnung bis 01:00, letzter Start 23:00).
Zeitraster	Abstand der angebotenen Startzeiten (z. B. alle 30 Minuten).
Max. Einheiten pro Buchung	Wie viele Bahnen ein Kunde in einer Buchung nehmen darf.
Max. Personen pro Einheit	Obergrenze für die Personenzahl (Personen × Bahnen).
Farben im Belegungsplan	Zwei optionale Kachelfarben: eine für <i>Buchungen ohne Paket</i> und eine für <i>Buchungen aus Angeboten</i> . Ohne Haken bleiben die Kacheln neutral. Farbige Pakete/Extras und Angebots-Pakete mit eigener Farbe haben immer Vorrang – die Rangfolge: Paket-Farbe → Angebots-Paket-Farbe → Angebots-Farbe des Spiels → Standard-Farbe.

Preispakete: andere Preise je Wochentag und Uhrzeit

BOWLING 2000
Backoffice
DE
ZUR WEBSITE
Super

TAGESÜBERSICHT
BELEGUNGSPLAN
KÜCHE
ANGEBOTE
POSTFACH
SPIELE
BENUTZER
GUTSCHEINE
DESIGN
EINST

← ZUR ÜBERSICHT
NEUES SPIEL
SPEICHERN

STAMMDATEN
DE
EN

NAME (DE) *
EINHEITEN-NAME (DE)

BESCHREIBUNG (DE)

ICON
URL-KÜRZEL

ANZAHL EINHEITEN (BAHNEN/BOARDS/TISCHE) *
SORTIERUNG
AKTIV

SPIELZEITEN & GRUNDPREISE
Diese Preise gelten immer, wenn kein Tarif zutrifft.
60 Minuten 20 € Preis pro Einheit
+ SPIELZEIT HINZUFÜGEN

TARIFE (PREISE NACH WOCHENTAG & UHRZEIT)
Tarife überschreiben den Grundpreis für bestimmte Wochentage und Zeitfenster – z. B. Happy Hour oder Wochenend-Tarif. Trifft mehr als ein Tarif zu, gewinnt der oberste in der Liste. Leere Preisfelder = Grundpreis gilt. Tarife sind keine buchbaren Angebote – All-inclusive-Pakete legen Sie unten unter „Extras & Pakete“ an.

Abbildung: Preispakete überschreiben den Grundpreis für bestimmte Wochentage und Zeitfenster – z. B. „Fr & Sa ab 18 Uhr: 41 € statt 33 €“.

- Jedes Paket hat: Namen, Wochentage, ein Zeitfenster („von–bis“, auch über Mitternacht, z. B. 18:00–01:00) und eigene Preise je Spielzeit.
- Regel:** Maßgeblich ist die **Startzeit** der Buchung. Das **erste passende Paket in der Liste gewinnt** – sortieren Sie speziellere Pakete daher nach oben. Passt keines, gilt der Grundpreis.
- Der Kunde sieht die Paketpreise automatisch bei der Uhrzeit-Auswahl; in der Spielzeit-Auswahl erscheint dann ein „ab“-Preis.

Extras: vom Leihschuh bis zum All-inclusive-Paket

BOWLING 2000

Backoffice

DE

ZUR WEBSITE

Super

TAGESÜBERSICHT

BELEGUNGSPLAN

KÜCHE

ANGEBOTE

POSTFACH

SPIELE

BENUTZER

GUTSCHEINE

DESIGN

EINST

SPIELZEITEN & GRUNDPREISE

Diese Preise gelten immer, wenn kein Tarif zutrifft.

60

Minuten

20

€ Preis pro Einheit

x

+ SPIELZEIT HINZUFÜGEN

TARIFE (PREISE NACH WOCHENTAG & UHRZEIT)

Tarife überschreiben den Grundpreis für bestimmte Wochentage und Zeitfenster – z. B. Happy Hour oder Wochenend-Tarif. Trifft mehr als ein Tarif zu, gewinnt der oberste in der Liste. Leere Preisfelder = Grundpreis gilt. Tarife sind keine buchbaren Angebote – All-inclusive-Pakete legen Sie unten unter „Extras & Pakete“ an.

Noch keine Tarife – es gelten immer die Grundpreise.

+ TARIF HINZUFÜGEN

EXTRAS & PAKETE

Mit dem Haken „All-inclusive (ersetzt Bahnpreis)“ wird ein Extra zum Paket: Es erscheint dem Kunden als Angebots-Karte im Buchungsablauf und der Preis pro Person deckt die Bahn mit ab. Ohne Haken ist es ein klassisches Extra, das zusätzlich zur Bahn gebucht wird.

+ EXTRA HINZUFÜGEN

ÖFFNUNGSZEITEN

		Öffnet		Schließt		Letzte Buchung
Montag	☐ Geschlossen	14:00	–	23:00		--:--
Dienstag	☐ Geschlossen	14:00	–	23:00		--:--
Mittwoch	☐ Geschlossen	14:00	–	23:00		--:--
Donnerstag	☐ Geschlossen	14:00	–	23:00		--:--

Abbildung: Der Extras-Bereich im Spiel-Editor: Preis, Berechnungsart und die Bedingungs-Optionen je Extra.

Option am Extra	Wirkung
Beschreibung	Kurztext, der Gästen direkt unter dem Namen angezeigt wird – im Buchungsflow und im Website-Widget. Gedacht für die Frage „was ist da eigentlich drin?“, z. B. „Alles aus der Mini Party · Chicken Nuggets mit Pommes“. Zeilenumbrüche bleiben erhalten, Sie können also jede Leistung in eine eigene Zeile setzen. Bei Paketen mit Fantasienamen (Mini/Maxi/Jubel) praktisch unverzichtbar.
Preis & „pro“	Preis pro Person, pro Einheit oder pauschal.
Essen (🍴)	Markiert das Extra als Speise: Der Kunde muss eine Essenszeit angeben, die Buchung erscheint im Küchenplan.
„pro“: pro Person / pro Einheit / pauschal (einmalig)	Bestimmt, wie abgerechnet wird. pauschal (einmalig) ist ein Festbetrag, der genau einmal berechnet wird – unabhängig von Personenzahl und Menge (z. B. Reinigungspauschale 10 € pro Gruppe). Der Gast schaltet ihn nur an oder aus, eine Mengenangabe gibt es nicht.
Preis x alle Personen (👤)	Für Pauschalen, die <i>pro Kopf</i> gelten, aber für die ganze Gruppe gebucht werden müssen (z. B. All-you-can-drink 5 €/Person). Statt einer Menge gibt es An/Aus, der Preis wird mit der Personenzahl multipliziert und passt sich an, wenn sich diese ändert. Nicht verwechseln: Für einen einmaligen Festbetrag ist „pauschal (einmalig)“ richtig – diese Option würde ihn mit der Personenzahl vervielfachen.
All-inclusive (ersetzt Bahnpreis) (✨)	Macht das Extra zum Paket : Es erscheint im Angebots-Schritt als Karte, die Bahn kostet 0 € – der Paketpreis deckt alles ab. Beim Kunden erscheint das grüne Badge „inkl. Bahnpreis“. Bei Stück-Extras mit Mindestpersonen gilt die Mindestzahl auch als Mindestmenge (wichtig für Kindergeburtstage).
inkl. Spielzeit (nur bei All-inclusive)	Die im Paket enthaltene Spielzeit in Minuten (muss als Spielzeit des Spiels existieren). Sie wird bei Paketwahl automatisch gesetzt; bucht der Kunde länger, zahlt er nur die Differenz des regulären Bahnpreises – daraus entsteht das automatische Verlängerungs-Angebot „Noch mehr Spielzeit?“. Kürzer als die enthaltene Spielzeit geht nicht. 0 = die komplette Buchung ist frei, egal wie lang.

In Paketen enthalten (✓)	Für Leistungen, die in Ihren Paketen sowieso drin sind (klassisch: Leihschuhe). Bei Paketwahl wird das Extra nicht extra verkauft, sondern als „✓ inklusive“ angezeigt – kein Doppelverkauf. Ohne Paket bleibt es normal buchbar.
Nur mit Paket	Bindet das Extra an bestimmte Pakete (z. B. Chicken Nuggets nur beim Kindergeburtstag). Es erscheint und funktioniert nur zusammen mit einem der gewählten Pakete – auch serverseitig abgesichert. Nichts gewählt = immer buchbar.
Wochentage	Extra nur an bestimmten Tagen anbieten (leer = immer).
Zeitfenster „von–bis“	Extra nur bei Buchungs- <i>Startzeiten</i> in diesem Fenster anbieten (auch über Mitternacht möglich, z. B. „ab 18:00“).
Mindestpersonen	Unterhalb der Grenze wird das Extra gesperrt angezeigt („ab 6 Personen“).



Tipp

Konkrete Kombinationen dieser Optionen für echte Angebote wie Bowl & Drink oder Kindergeburtstage finden Sie fertig durchgerechnet in den Rezepten (Kapitel 5).

4.2 Design

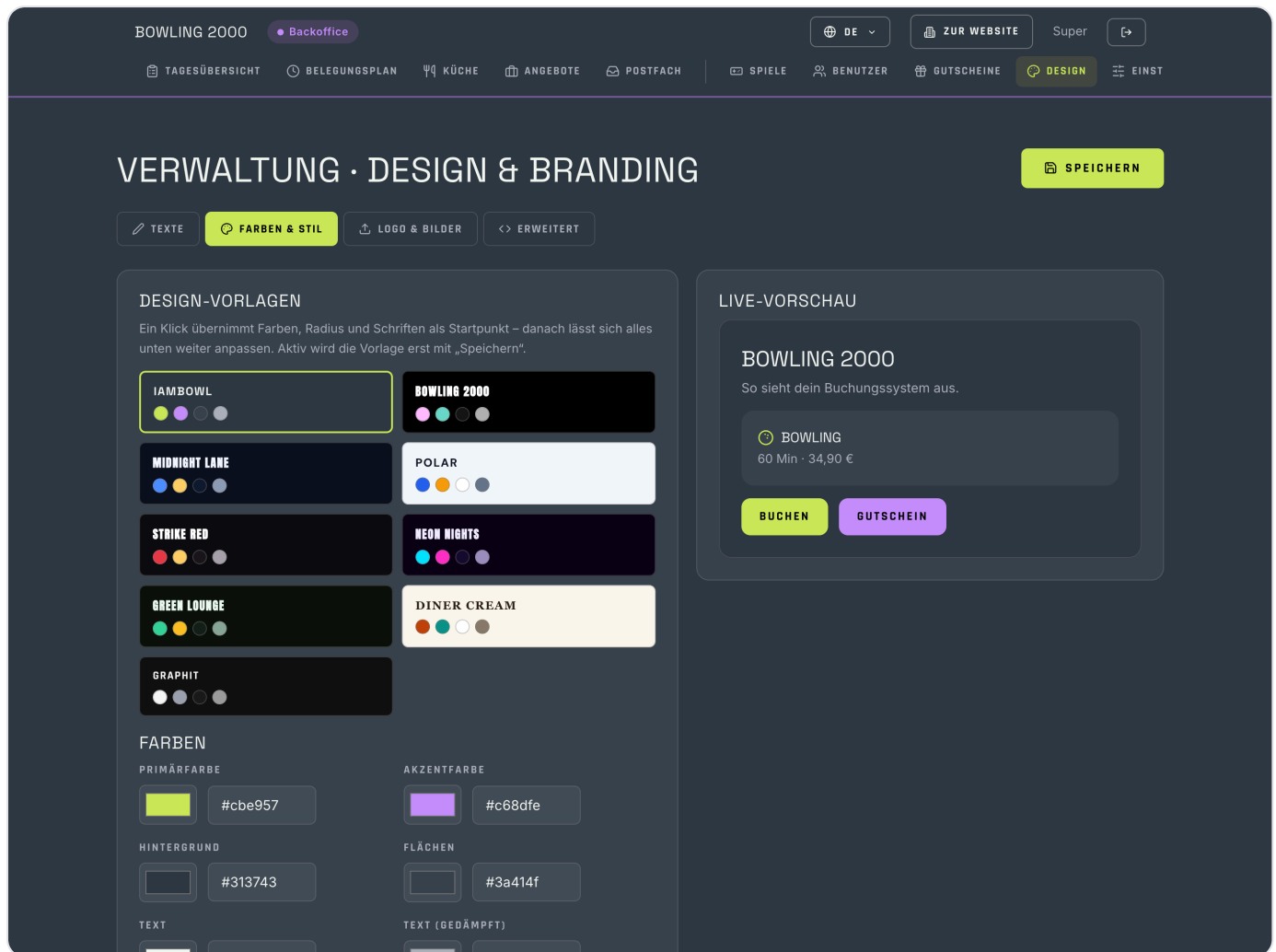


Abbildung: Der Design-Bereich: Texte (DE/EN), Farben, Logos und Hintergrundbild mit Live-Vorschau – alles ohne Programmierung.

- Systemname, Slogan und alle Texte in Deutsch und Englisch.
- Farben (Primär-, Akzent-, Hintergrund-, Textfarben), Eckenradius, Schriften und Ausrichtung.
- Logo und Hero-Hintergrundbild hochladen; optional eigenes CSS für Feinschliff.

4.3 Einstellungen – Tab für Tab

Zahlungen & Verkauf

BOWLING 2000

Backoffice

DE

ZUR WEBSITE

Super

TAGESÜBERSICHT

BELEGUNGSPLAN

KÜCHE

ANGEBOTE

POSTFACH

SPIELE

BENUTZER

GUTSCHEINE

DESIGN

EINST

SYSTEM-EINSTELLUNGEN

SPEICHERN

ZAHLUNGEN & VERKAUF

BETRIEB & ALLGEMEIN

SONDERTAGE

E-MAIL & KI

EINBINDUNG

ZAHLUNGEN

Online-Zahlung per Stripe aktivieren

Stripe-Keys unten bei „Stripe (Online-Zahlung)“ hinterlegen.

Rechnungssystem aktivieren

Nur mit aktivierter Online-Zahlung möglich. Erzeugt für jede Online-Zahlung automatisch eine Rechnung mit fortlaufender Nummer und USt.-Ausweis; das PDF wird an die Bestätigungs-Mail angehängt. Vor-Ort-Zahlungen laufen weiterhin über eure Kasse (Beleg/TSE dort).

Barzahlung vor Ort

EC-/Kartenzahlung vor Ort

Gutschein-Verkauf aktivieren

Blendet den Gutschein-Shop für Kunden ein bzw. aus. Bereits gekaufte Gutscheine bleiben einlösbar.

Preise im Reservierungsflow anzeigen

Reines Anzeige-Kennzeichen: Es wird als „showPrices“ über die öffentliche API und die Frontend-Einstellungen zurückgegeben, damit Website/Frontend die Preisanzeige steuern können. Die Preise selbst werden in den API-Antworten unverändert mitgeliefert.

Bahn-Zuweisung automatisch bestätigen

Vom System gewählte Bahnen gelten sofort als korrekt – der Ungeplant-Dialog im Belegungsplan zeigt nur noch Buchungen, für die keine zusammenhängenden Bahnen gefunden wurden. Das System darf unbestätigte Zuweisungen weiterhin automatisch umsortieren, um Platz für größere Gruppen zu schaffen; vom System zugeteilte Plätze sind nicht mehr frei.

STRIPE (ONLINE-ZAHLUNG)

API-Keys aus dem Stripe-Dashboard. Aktivierung oben unter „Zahlungen“.

PUBLISHABLE KEY

pk_live_...

SECRET KEY

sk_live_...

WEBHOOK SECRET (OPTIONAL)

whsec_...

Abbildung: Zahlungen & Verkauf: Online-Zahlung, Rechnungssystem, Vor-Ort-Zahlung und Gutscheinverkauf.

Einstellung	Wirkung
Online-Zahlung (Stripe)	Schaltet Kartenzahlung im Checkout frei. Benötigt Ihre Stripe-Schlüssel (werden verschlüsselt gespeichert und nie wieder angezeigt).
Automatisches Rechnungssystem	Erstellt für Online-Zahlungen automatisch PDF-Rechnungen und blendet den Menüpunkt „Rechnungen“ im Backoffice ein. Setzt aktivierte Online-Zahlung voraus – ohne Stripe ist die Option gesperrt.
Barzahlung / Kartenzahlung vor Ort	Bietet „Zahlung vor Ort“ im Checkout an. Ist Stripe aus und vor Ort an, heißt der Abschluss-Knopf „Reservieren“.
Gutscheinverkauf	Blendet den Gutschein-Shop für Kunden ein oder aus. Das Einlösen vorhandener Gutscheine funktioniert immer.

Betrieb & Allgemein

BOWLING 2000

Backoffice

DE

ZUR WEBSITE

Super

TAGESÜBERSICHT

BELEGUNGSPLAN

KÜCHE

ANGEBOTE

POSTFACH

SPIELE

BENUTZER

GUTSCHEINE

DESIGN

EINST

SYSTEM-EINSTELLUNGEN

SPEICHERN

ZAHLUNGEN & VERKAUF

BETRIEB & ALLGEMEIN

SONDERTAGE

E-MAIL & KI

EINBINDUNG

BETRIEBSDATEN (FÜR E-MAILS & RECHNUNGEN)

NAME DES SYSTEMS

Bowling 2000

Wird überall als Name angezeigt: Navigation, Startseite, E-Mails, PDFs und Browser-Titel.

SLOGAN (DE)

Dein Erlebnis. Deine Bahn.

SLOGAN (EN)

Your experience. Your lane.

FIRMENNAME

Bowling 2000

STRASSE

PLZ

ORT

Essen

LAND

Deutschland

TELEFON

E-MAIL

UST-ID

ALLGEMEIN

UST.-SATZ (%)

19

STANDARDSPRACHE

Deutsch

Küchenplan anzeigen

☒ Blendet die „Küche“-Ansicht in der Mitarbeiter-Navigation ein oder aus – z. B. ausschalten, wenn es keine Küche gibt oder ein eigenes System genutzt wird.

PIN-Login & Bildschirmsperre

☐ Mitarbeiter melden sich mit ihrem 4-stelligen PIN an; bei Inaktivität sperrt das Backoffice automatisch. Ohne PIN bleibt der Login per E-Mail und Passwort.

RECHTLICHES

Verlinke Impressum, Datenschutzerklärung und AGB deiner bestehenden Website – nichts doppelt pflegen. Die Links erscheinen im Footer; sind AGB/Datenschutz hinterlegt, müssen Kunden sie im Checkout per Häkchen akzeptieren.

IMPRESSUM (URL)

https://deine-website.de/impressum

DATENSCHUTZ (URL)

https://deine-website.de/datenschutz

Abbildung: Betrieb & Allgemein: Stammdaten, Mehrwertsteuer, Standardsprache, Küchenplan und die rechtlichen Links.

Einstellung	Wirkung
Betriebsdaten	Name, Adresse, Kontakt, Steuernummer – erscheinen u. a. auf Rechnungen und im Footer.
MwSt.-Satz & Standardsprache	Steuersatz für Rechnungen; Sprache, in der die Website startet.
Küchenplan anzeigen	Blendet die „Küche“-Ansicht in der Mitarbeiter-Navigation ein/aus – ausschalten, wenn es keine Küche gibt oder ein eigenes System genutzt wird.
PIN-Login & Bildschirmsperre	Mitarbeiter melden sich per 4-stelligem PIN an; bei Inaktivität sperrt das Backoffice automatisch. Mit Sperrzeit in Minuten und 6-stelligem PUK – Details in Kapitel 9.
Rechtliches (Impressum, Datenschutz, AGB)	Links zu Ihren bestehenden Seiten. Sie erscheinen im Footer, und die AGB werden im Checkout per Pflicht-Häkchen bestätigt.

Sondertage & Betriebsferien

BOWLING 2000 • Backoffice

DE ZUR WEBSITE Super

TAGESÜBERSICHT BELEGUNGSPLAN KÜCHE ANGEBOTE POSTFACH SPIELE BENUTZER GUTSCHEINE DESIGN EINST

SYSTEM-EINSTELLUNGEN

SPEICHERN

ZAHLUNGEN & VERKAUF BETRIEB & ALLGEMEIN SONDERTAGE **E-MAIL & KI** <> EINBINDUNG

AUTOMATISCHE E-MAILS

Erinnerung vor dem Termin senden

☒ Kunden erhalten automatisch eine Erinnerungs-Mail mit den Buchungsdetails und dem Verwaltungs-Link.

STUNDEN VOR DEM TERMIN

24

Feedback-Mail nach dem Besuch senden

☐ Ca. 2 Stunden nach dem Termin: freundliche Bitte um eine Bewertung mit Button zu deinem Bewertungs-Link.

BENACHRICHTIGUNG BEI NEUER ANGEBOTSANFRAGE

events@example.com

Geht über die öffentliche API (z. B. ein Formular Ihrer Website) eine Angebotsanfrage ein, wird eine E-Mail an diese Adresse gesendet. Leer lassen, um keine Benachrichtigung zu erhalten.

STELTRONIC-SCHNITTSTELLE

Steltronic-Schnittstelle aktivieren

☒ Kunden können vorab Spieler (Name + Schuhgröße) anmelden; das Personal überträgt Buchungen beim Check-in per Klick an die Bahnanlage.

KUNDEN-ID

1234

MQTT-Namespace der Bridge – identisch mit der ID aus dem Bridge-Installer.

SYSTEM-E-MAILS (SMTP)

Für Buchungsbestätigungen, Gutscheine, Angebote und Rechnungen. Wird hier zentral gepflegt.

HOST

smtp.example.com

PORT

587 ☐ SSL/TLS

BENUTZER

PASSWORT (LEER = UNVERÄNDERT)

ABSENDER (FROM)

iambowl <noreply@example.com>

Abbildung: E-Mail & KI: Postfächer, automatische Erinnerungs- und Feedback-Mails, die Claude-KI für E-Mail-Antworten sowie die Steltronic-Schnittstelle.

- **Postfächer** haben einen eigenen Menüpunkt in der Verwaltung: Dort legen Sie Ihre bestehenden Mail-Konten (IMAP/SMTP) an und bestimmen, **welche Mitarbeiter** das jeweilige Postfach sehen dürfen. Die „Testen“-Funktion verschickt eine Probemail an eine Adresse Ihrer Wahl und zeigt Verbindungsfehler sofort an.
- **Erinnerungsmail:** an/aus und Vorlaufzeit (Standard 24 Stunden vor dem Termin).
- **Feedback-Mail:** Nach dem Besuch automatisch um eine Bewertung bitten – mit Link zu Ihrer Google-/Bewertungsseite.
- **Claude KI (E-Mail-Antworten):** Hier hinterlegen Sie den API-Schlüssel (Anthropic). Er wird – wie alle Schlüssel im System – **verschlüsselt gespeichert und nie wieder im Klartext angezeigt**. Sobald ein Schlüssel gesetzt ist, erscheint im Postfach der Knopf „KI-Antwort“ (Kapitel 3.6); ohne Schlüssel ist die Funktion ausgeblendet. Es entstehen nur Kosten, wenn die Funktion tatsächlich genutzt wird (Abrechnung über Ihr Anthropic-Konto).
- **Steltronic:** siehe Kapitel 6.

Einbindung (Buchung auf Ihrer Website)

Unter „Einbindung“ finden Sie zwei Wege, die Buchung auf Ihre eigene Website zu bringen: den fertigen `<iframe>`-Schnipsel (komplettes Buchungsfenster inklusive Warenkorb und Kasse) – und die **öffentliche Buchungs-API** mit Token-Verwaltung für frei gestaltete Buchungstrecken auf Landingpages (Kapitel 10).

4.4 Benutzerverwaltung

The screenshot displays the 'KUNDEN' (Customers) management page. At the top, the header includes the application name 'BOWLING 2000', the user 'Backoffice', a clock showing '20:34:23', and navigation links for 'ZUR WEBSITE', 'SUPER', and 'KUNDEN'. Below the header, there's a search bar, a role filter 'Rolle: *', and an 'AKTUALISIEREN' button. A table lists 12 customers with columns for Firma, Name, E-Mail, Telefon, Rolle, and Status. Each row has 'BEARBEITEN' and delete icons. A '+ NEUER BENUTZER' button is in the top right.

FIRMA	NAME	E-MAIL	TELEFON	ROLLE	STATUS
—	Daniel Krause	daniel.krause@example.com	0161 7654321	Kunde	Aktiv
—	Emily Smith	emily.smith@example.com	0160 1234567	Kunde	Aktiv
Otte Maschinenbau GmbH	Frank Otte	frank.otte@example.com	02871 123456	Kunde	Aktiv
—	Marie Lorenz	marie.lorenz@example.com	0178 9999999	Kunde	Aktiv
—	Kevin Brandt	kevin.brandt@example.com	0177 8888888	Kunde	Aktiv
Schneider & Partner Steuerberatung	Julia Schneider	julia.schneider@example.com	0176 7777777	Kunde	Aktiv
—	Mehmet Yilmaz	mehmet.yilmaz@example.com	0175 6666666	Kunde	Aktiv
—	Anna Hoffmann	anna.hoffmann@example.com	0174 5555555	Kunde	Aktiv
—	Tim Wagner	tim.wagner@example.com	0173 4444444	Kunde	Aktiv
—	Sarah Klein	sarah.klein@example.com	0172 3333333	Kunde	Aktiv
—	Jonas Becker	jonas.becker@example.com	0171 2222222	Kunde	Aktiv
—	Lisa Müller	lisa.mueller@example.com	0170 1111111	Kunde	Aktiv

Abbildung: Die Benutzerverwaltung: Kunden und Personal mit Rollen. Ein Klick öffnet die Kundenakte.

- Rollen: **Kunde, Mitarbeiter, Superadmin.**
- Die **Kundenakte** (Dialog) bündelt alles: Profil, alle Reservierungen, Bestellungen, Gutscheine und den kompletten E-Mail-Verkehr mit dem Kunden (mit Auge-Symbol zum Aufklappen der Mailtexte).
- Bei Mitarbeitern und Admins verwalten Sie hier auch den **Backoffice-PIN** fürs PIN-Login: „Zufalls-PIN erzeugen“ (wird einmalig angezeigt) und „PIN entfernen“ (Kapitel 9).
- Telefonisch angelegte Gäste erscheinen hier automatisch; registriert sich der Gast später, übernimmt er sein Konto per Aktivierungslink.

- Rechts neben der Suche steht die **Gesamtzahl Ihrer Kunden**; bei aktiver Suche „X Treffer von Y Kunden“. Die Liste lädt **seitenweise** (50 pro Seite, blättern unten) – die **Suche durchsucht dabei immer den kompletten Bestand** (Name, Firma, E-Mail, Telefon) und reagiert direkt beim Tippen.

4.5 Gutscheine

Unter „Gutscheine“ legen Sie Rabatt- und Wertgutscheine an (fester Betrag oder Prozent, mit Einlöse-Limit). Vom Kunden gekaufte Geschenkgutscheine erscheinen hier automatisch.

4.6 Statistik

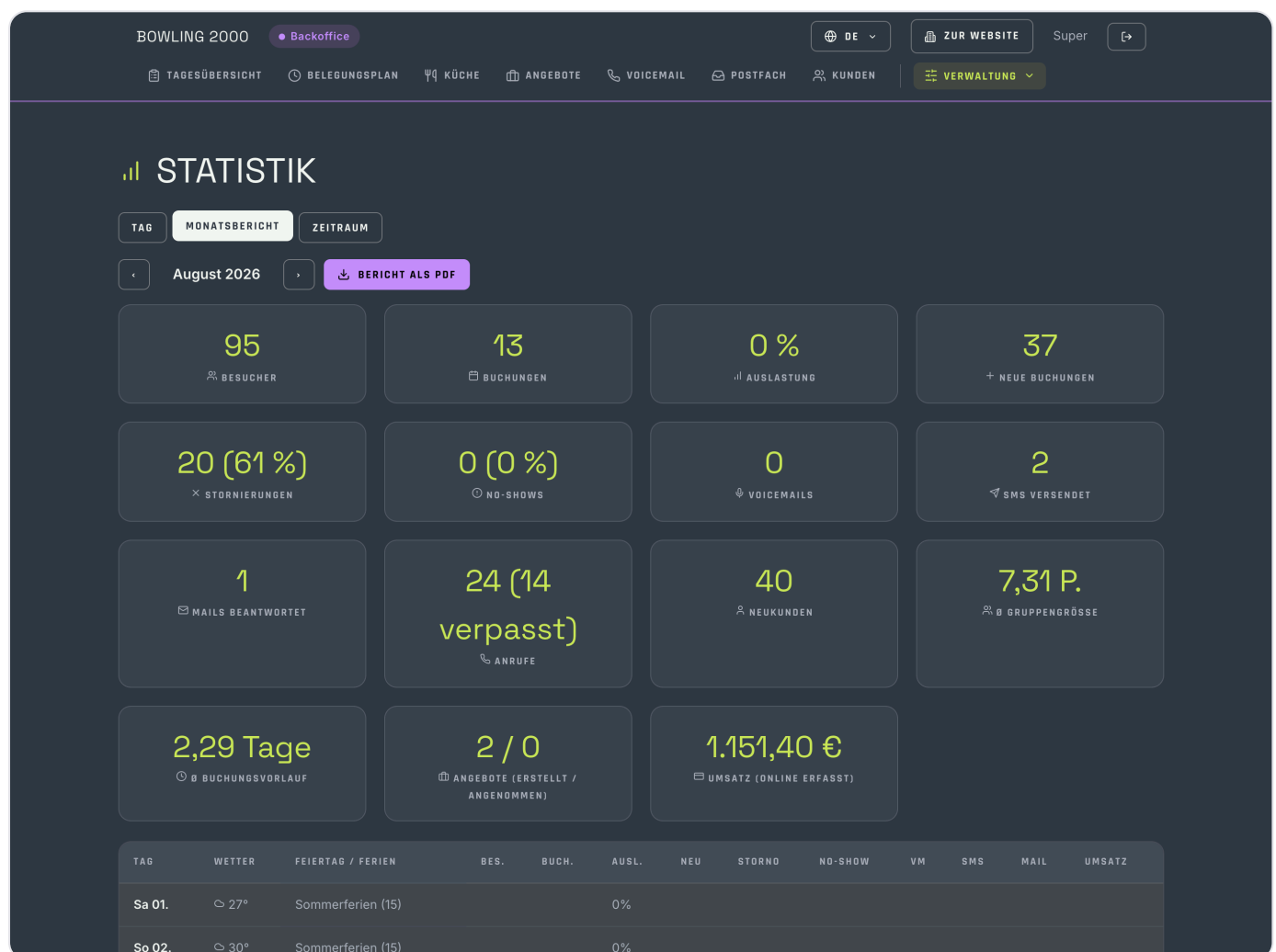


Abbildung: Der Monatsbericht in der Statistik: Kennzahlen-Kacheln und darunter jeder Tag des Monats mit Wetter, Ferien, Besuchern, Stornos und mehr.

Die Statistik hat drei Ansichten:

- Tag** – Heute, Gestern oder ein beliebiges Datum. Zeigt neben Wetter, Feiertagen und Schulferien alle Kennzahlen des Tages: Besucher, Buchungen, Auslastung, neu

eingegangene Buchungen, Stornierungen, No-Shows, Voicemails, versendete SMS, beantwortete E-Mails, Anrufe (mit verpassten) und Neukunden – dazu Tabellen pro Spiel sowie für gebuchte Pakete und Extras.

- **Monatsbericht** – dieselben Kennzahlen als Monatssummen, ergänzt um Werte für die Geschäftsführung: durchschnittliche Gruppengröße, durchschnittlicher Buchungsvorlauf, Storno- und No-Show-Quote sowie erstellte/angenommene Angebote. Darunter eine Tabelle mit **jedem Kalendertag** des Monats inklusive Wetter und Ferien/Feiertagen – so sehen Sie auf einen Blick, warum ein Samstag schwach war (Dauerregen?) oder ein Dienstag stark (Ferienbeginn?). Der Button „**Bericht als PDF**“ lädt den kompletten Bericht im Design Ihres Centers herunter.
- **Zeitraum** – frei wählbarer Zeitraum mit Diagrammen: Umsatz pro Tag, Buchungen nach Wochentag und nach Uhrzeit.

Tipp

Monatsbericht automatisch per E-Mail: Hinterlegen Sie unter *Einstellungen* → *E-Mail & KI* → *Monatsbericht* eine Empfängeradresse – dann kommt der Bericht automatisch am 1. jedes Monats um 10 Uhr für den Vormonat, als PDF im Anhang. Über „Bericht jetzt testweise senden“ prüfen Sie den Versand sofort.

Tipp

Umsatz ausblenden: Wird bei Ihnen vor Ort kassiert, sind die online erfassten Beträge unvollständig (Speisen, Getränke usw.). Mit dem Haken „*Umsatz & Bestellwert in Statistiken anzeigen*“ in denselben Einstellungen verschwinden Umsatz und Bestellwert aus allen Ansichten und aus dem Bericht.

4.7 Audit-Log (nur Superadmin)

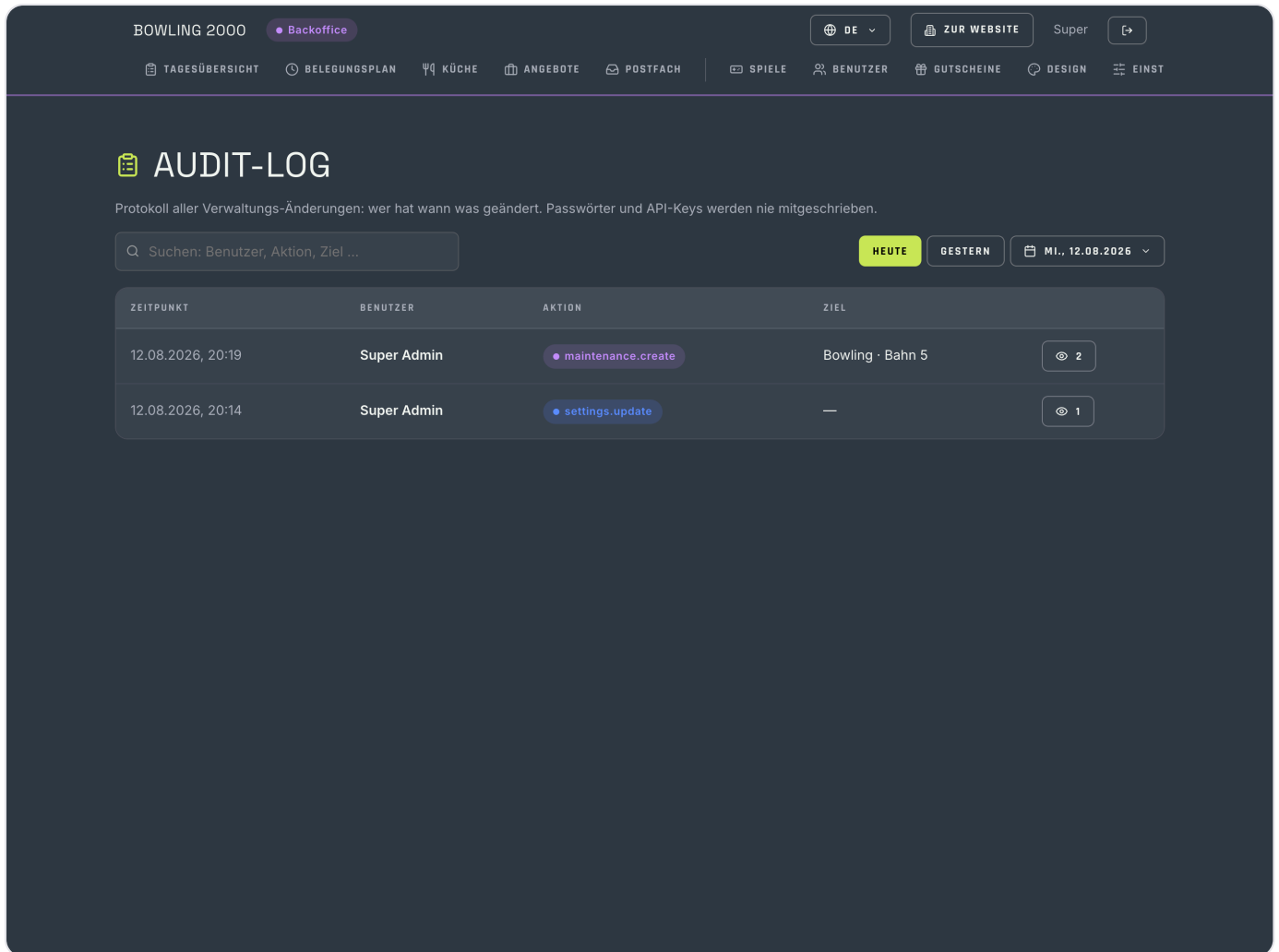


Abbildung: Das Audit-Log: Wer hat wann was geändert – mit Vorher/Nachher-Ansicht je Feld.

- Protokolliert u. a.: Einstellungs- und Preisänderungen, Spiel-Änderungen, Benutzer- und Postfach-Verwaltung, Angebote (erstellen/annehmen), **Stornierungen mit Grund**, Änderungen an Personen/Extras/Preis einer Buchung, Wartungen und Steltronic-Übertragungen.
- Filter: **Heute / Gestern / Datum** plus Volltextsuche (Aktion, Ziel, Benutzer).
- Das Auge-Symbol öffnet die Detailansicht: durchgestrichener alter Wert → neuer Wert.
- Passwörter und API-Schlüssel werden **nie** protokolliert (nur „wurde geändert“).

5. Rezepte: Komplizierte Preis-Pakete abbilden

Dieses Kapitel zeigt an realen Beispielen (angelehnt an ein Bowlingcenter), wie typische Angebote im System eingestellt werden. Das Muster ist immer gleich: **Grundpreise + Preispakete** regeln den Bahnpreis, **Extras mit Bedingungen** bilden die Specials ab.

Rezept 1: Bahnpreise nach Wochentag und Uhrzeit

Ziel: Mo–Do 33 €/Stunde · Fr 15–18 Uhr 35 € · Fr ab 18 Uhr 41 € · Sa 11–18 Uhr 35 € · Sa ab 18 Uhr 41 € · So 37 €.

1. Beim Spiel als **Grundpreis** der Spielzeit „60 Minuten“ den Mo–Do-Preis eintragen:
33 €.
2. Fünf **Preispakete** anlegen:
 - „Fr früh“ – Wochentag Fr, 15:00–18:00, 60 min = 35 €
 - „Fr abend“ – Wochentag Fr, 18:00–01:00, 60 min = 41 €
 - „Sa früh“ – Wochentag Sa, 11:00–18:00, 60 min = 35 €
 - „Sa abend“ – Wochentag Sa, 18:00–01:00, 60 min = 41 €
 - „Sonntag“ – Wochentag So, ohne Zeitfenster, 60 min = 37 €
3. Bieten Sie auch 90/120 Minuten an, tragen Sie in jedem Paket die passenden Preise je Spielzeit ein (z. B. 120 min = 2 × Stundenpreis).

Ergebnis: Der Kunde sieht bei jeder Uhrzeit automatisch den richtigen Preis.

Wenn eine Buchung über eine Tarifgrenze läuft

Beispiel: mittwochs gilt 15–17 Uhr ein günstigerer Tarif, ab 17 Uhr ein teurerer. Ein Gast bucht um 16:00 Uhr zwei Stunden – er spielt also eine Stunde günstig und eine Stunde teuer. Standardmäßig rechnet das System das **anteilig** ab: Die Buchung wird im Buchungsraster (Feld „Zeitraster“ beim Spiel, üblicherweise 30 Minuten) zerlegt, und jeder Abschnitt zählt zu dem Tarif, der zu seiner Uhrzeit gilt.

Abschnitt	Tarif	Anteil
16:00–16:30	Nachmittag (2 Std. = 40 €)	10,00 €
16:30–17:00	Nachmittag	10,00 €
17:00–17:30	Abend (2 Std. = 70 €)	17,50 €
17:30–18:00	Abend	17,50 €
Gesamt		55,00 €

Jeder Abschnitt wird also mit dem *anteiligen Preis seines eigenen Tarifs für die gebuchte Gesamtdauer* berechnet. Dadurch bleiben Mengenrabatte erhalten: Wer zwei Stunden bucht, profitiert weiter vom günstigeren 2-Stunden-Preis – nur eben je Tarif.

Tipp

Umschaltbar pro Spiel: Unter den Preispaketen gibt es den Haken „*Tarifwechsel anteilig berechnen*“. Nehmen Sie ihn heraus, gilt wieder allein die **Startzeit** für die komplette Buchung – im Beispiel also 40 € statt 55 €. Das ist einfacher zu erklären, öffnet aber eine Lücke: Wer den teuren Abendtarif umgehen will, startet einfach kurz vorher.

Wichtig

Achten Sie auf Lücken zwischen den Tarifen: Läuft eine Buchung in eine Zeit, für die *kein* Preispaket greift, gilt dort der **Grundpreis** der Spielzeit. Endet Ihr Spätabend-Tarif z. B. um 01:00 Uhr und eine Buchung reicht bis 01:30 Uhr, wird die letzte halbe Stunde zum Grundpreis berechnet. Setzen Sie die Zeitfenster Ihrer Tarife deshalb lückenlos bis zum Betriebsende.

Rezept 2: „Bowl & Drink“ – All-you-can-drink-Pauschale

Ziel: So–Do ab 18 Uhr 60 € pro Person, Fr & Sa 70 € pro Person – jeweils ab 6 Personen, inklusive Bahn, Leihschuhen und Getränken.

Zwei Extras am Spiel anlegen:

	„Bowl & Drink (So–Do)“	„Bowl & Drink (Fr–Sa)“
Preis	60 € pro Person	70 € pro Person
Pauschale ganze Gruppe 👥	✓	✓
All-inclusive ✨	✓	✓
inkl. Spielzeit	120 Min.	120 Min.
Wochentage	So, Mo, Di, Mi, Do	Fr, Sa
Zeitfenster	ab 18:00	ab 18:00
Mindestpersonen	6	6

Ergebnis: Wählt eine Gruppe mit 6+ Personen einen passenden Tag, erscheint das Paket als Karte im Angebots-Schritt – die 120 Minuten Spielzeit sind automatisch gesetzt, und die Gruppe zahlt exakt 60 € (bzw. 70 €) × Personen, Bahn und Leihschuhe inklusive. Angeboten werden nur Uhrzeiten ab 18 Uhr; zu kleine Gruppen sehen das Paket ausgegraut mit „ab 6 Personen“.

Rezept 3: Buffet-Abende (Burger mittwochs, Schnitzel donnerstags)

Ziel: Mittwochs Burgerbuffet 29 €/Person, donnerstags Schnitzelbuffet 27 €/Person – inkl. 1,5 Stunden Bowling und Leihschuhen.

1. Sicherstellen, dass die Spielzeit **90 Minuten** beim Spiel angeboten wird.
2. Extra „Burgerbuffet (All you can eat)“: 29 € pro Person, **Essen** 🍴 , **Pauschale ganze Gruppe** 👥 , **All-inclusive** ✨ , **inkl. Spielzeit 90**, Wochentag: Mi.
3. Extra „Schnitzelbuffet“: 27 € pro Person, gleiche Häkchen, Wochentag: Do.

Ergebnis: Mittwochs/donnerstags erscheint das Buffet als Paket-Karte, die 90 Minuten sind automatisch gesetzt, gezahlt wird nur der Personenpreis. Im Details-Schritt bietet das System von selbst die **Verlängerung auf 120 Minuten gegen Aufpreis** an (Differenz des regulären Bahnpreises), sofern der Plan frei ist. Durch das Essen-Häkchen fragt das System die Essenszeit ab und die Küche sieht die Buffet-Gäste im Küchenplan.

Rezept 4: Kindergeburtstag (pro Kind, Begleitpersonen frei)

Ziel: 14,50 € pro Kind (mind. 5 Kinder), 2 Stunden inkl. Leihschuhe und Softgetränk, spätester Start 16:00 Uhr. Begleitpersonen zahlen nichts. Optional Chicken Nuggets mit Pommes für 5,90 €.

1. Extra „Kindergeburtstag (pro Kind)“: 14,50 €, **All-inclusive** ✨ (aber *nicht* „ganze Gruppe“ – die Menge = Anzahl der Kinder!), **inkl. Spielzeit 120**, Zeitfenster **bis 16:00**, Mindestpersonen **5**.
2. Extra „Chicken Nuggets mit Pommes“: 5,90 €, **Essen** 🍴 , **Nur mit Paket: Kindergeburtstag** – so erscheinen die Nuggets ausschließlich bei Geburtstags-Buchungen.
3. Extra „Leihschuhe“: Häkchen **„In Paketen enthalten“** setzen – bei jeder Paketwahl steht dann „✓ Leihschuhe inklusive“ statt eines Doppelverkaufs.

Ergebnis: Die Familie bucht z. B. 8 Personen (5 Kinder + 3 Erwachsene), wählt beim Extra die Menge „5“ – bezahlt werden $5 \times 14,50 \text{ €} = 72,50 \text{ €}$, die Bahn ist inklusive, die Erwachsenen schauen kostenlos zu. Das System verhindert automatisch, dass weniger als 5 Kinder gewählt werden, und bietet das Paket nur bei Startzeiten bis 16 Uhr an.

Hinweis: Die Altersgrenze („bis 13 Jahre“) prüft kein System – das bleibt wie bisher Vertrauenssache bzw. Sache des Personals vor Ort.

Rezept 5: Feiertage – Samstagstarif & Specials-Sperre

Ziel: „Vor Feiertagen und an Feiertagen gelten die Samstags-Tarife. Spezialangebote sind an Feiertagen nicht verfügbar.“

1. Einstellungen → **Sondertage** → Sondertag anlegen: Zeitraum = Vortag bis Feiertag (z. B. 24.12.–26.12.), *nicht* geschlossen, ggf. Sonderzeiten.
2. „**Preise wie**“ → **Samstag** wählen.
3. Häkchen bei „**Specials an diesem Tag deaktivieren**“.
4. Hinweistext eintragen, z. B. „Feiertag – Samstagstarif“.

Ergebnis: An diesen Tagen gelten automatisch die Samstag-Preispakete, Bowl & Drink & Co. sind nicht buchbar – normale Buchungen und Leihschuhe funktionieren weiter.

Rezept 6: Schulferien mit früherer Öffnung

Ziel: „In den Schulferien immer ab 13:00 Uhr geöffnet.“

Pro Ferienzeitraum einen **Sondertag** anlegen (von–bis = Ferienzeitraum, geöffnet, Öffnung 13:00, Schließzeit leer lassen = wie regulär, Hinweis „Sommerferien“). Die Ferien-Termine Ihres Bundeslands zeigt Ihnen das System übrigens in Tagesübersicht und Belegungsplan automatisch an.

Rezept 7: Gruppen & Firmen (Betriebsfeiern, Schulklassen)

Individuelle Gruppenangebote („ab 69 €/Person all-inclusive“, Upgrades, Sonderwünsche) bilden Sie am besten über den **Angebots-Workflow** ab (Kapitel 3.7): Angebot mit freien Positionen und Preisen erstellen → Kunde nimmt an → Rechnung + verbindliche Buchung entstehen automatisch mit Kapazitätsprüfung. So bleiben Sie bei Preis und Leistungen völlig frei, ohne die Online-Preise anzufassen.

6. Die Steltronic-Schnittstelle

Steltronic ist der Hersteller Ihrer Bahnsteuerung (Scoring-System). Die Schnittstelle überträgt eine Buchung samt Spielernamen mit einem Klick an die Bahnen – das Personal muss die Namen nicht mehr von Hand am Steltronic-Terminal eintippen.

So läuft es ab

- 1 **Kunde bucht** ganz normal online oder telefonisch.
- 2 Mit der **Erinnerungsmail** (24 h vorher) erhält der Kunde einen Link „Spieler anmelden“: Dort trägt er bequem vorab die **Namen, Schuhgrößen und Bumper** (Banden für Kinder, pro Spieler an/aus) ein – ohne Konto, direkt über den Link.
- 3 **Beim Eintreffen** öffnet der Mitarbeiter die Buchung im Belegungsplan. Hat der Kunde nichts eingetragen, kann der Mitarbeiter die Spielerliste hier selbst anlegen oder ergänzen – gleiche Felder, inklusive Bumper.
- 4 Klick auf „**An Steltronic senden**“: Die Buchung mit allen Spielern wird an die zugewiesenen Bahnen übertragen; bei mehreren Bahnen verteilt das System die Spieler gleichmäßig. Ein grünes Badge „Gesendet“ bestätigt die Übertragung (und wird im Audit-Log protokolliert).

Wichtig

Der Senden-Knopf ist erst aktiv, wenn (1) der Buchung **Bahnen zugewiesen** sind und (2) mindestens **ein Spieler mit Namen** angelegt ist – so kommt nie eine leere Übertragung an den Bahnen an.

Einrichtung

Abbildung: Die Steltronic-Karte in den Einstellungen (Tab „E-Mail & Automatik“): Schnittstelle aktivieren und Kunden-ID eintragen.

1. Die Verbindungsdaten zum Vermittlungs-Server (MQTT) trägt Ihr Techniker einmalig in die Server-Konfiguration ein (Datei `.env` : `MQTT_URL` , `MQTT_USERNAME` , `MQTT_PASSWORD`).
2. In den Einstellungen die Schnittstelle **aktivieren** und Ihre **Kunden-ID** (von Steltronic/Ihrem Integrator) eintragen.
3. Ab dann erscheinen die Spieler-Funktionen automatisch: der Link in der Erinnerungsmail und der Spieler-Bereich im Belegungsplan-Dialog.

Ist die Schnittstelle **deaktiviert**, verschwinden alle Steltronic-Elemente aus der Oberfläche – das System funktioniert ganz normal ohne.

7. Telefonie: Anruferkennung am Tresen

Klingelt das Telefon, weiß Ihr Team schon beim Abheben, wer dran ist: Das System hängt sich als **stille Nebenstelle** an Ihre bestehende Telefonanlage und blendet bei jedem eingehenden Anruf sofort eine Karte im Backoffice ein – mit Rufnummer, Kundenname und der nächsten Buchung des Anrufers. Angenommen wird der Anruf ganz normal am Telefon; das System hört nie mit, es sieht nur, *dass* und *von wem* es klingelt.



Abbildung: Die Einblendung bei einem eingehenden Anruf: Rufnummer, erkannte Kundin, Anzahl bisheriger Anrufe und die nächste Buchung – ein Klick darauf öffnet sie direkt.

Was Ihr Team davon hat

- **Kundenerkennung:** Die Rufnummer wird mit den Kundenkonten abgeglichen – egal ob dort „+49 201...“, „0201...“ oder mit Leerzeichen steht. Bei eindeutigem Treffer erscheint der Name; passt die Nummer auf mehrere Konten, zeigt das System bewusst keinen an, statt den falschen zu raten.
- **Nächste Buchung verlinkt:** Ein Klick auf die angezeigte Buchung springt in den Belegungsplan, auf den richtigen Tag, mit geöffnetem Bearbeiten-Dialog – „Ich wollte wegen Samstag anrufen“ ist damit in einer Sekunde auf dem Schirm.
- **„Kunde öffnen“** führt direkt in die Kundenakte; bei unbekannten Nummern stattdessen in den Belegungsplan, um gleich eine neue Buchung anzulegen.

- **Anrufjournal:** Jeder Anruf wird protokolliert – angenommen, aufgelegt oder verpasst. So sehen Sie morgens, wer gestern Abend vergeblich angerufen hat. (Nimmt eine Mailbox ab, zählt das technisch als „angenommen“ – aus Sicht der Telefonanlage hat ein Gerät den Anruf übernommen.)

Die Einblendung verschwindet von selbst: sofort ausgegraut, sobald abgenommen oder aufgelegt wird, spätestens nach einer einstellbaren Frist (Standard 25 Sekunden) – ein kleiner Ablauf-Balken am unteren Rand zeigt, wann. Ob als Karte in einer Bildschirmecke oder als schmale Leiste am oberen/unteren Rand, entscheiden Sie in den Einstellungen; eine Vorschau zeigt Lage und Form direkt beim Umstellen.

Einrichtung

ANRUFRERKENNUNG

Meldet sich an euren VoIP-Konten wie ein zusätzliches Telefon an. Klingelt es, blendet das Backoffice sofort ein, wer anruft – mit Kundendaten und kommenden Buchungen. Angenommen wird der Anruf nie; das macht weiterhin euer Telefon.

Bitte für jedes Konto eine eigene Nebenstelle anlegen und diese in dieselbe Klingelgruppe aufnehmen. Werden die Zugangsdaten eines echten Telefons eingetragen, verdrängt diese Anmeldung bei vielen Anbietern dessen Registrierung – dann klingelt am Tresen nichts mehr.

☒ **Zentrale**

ANGEMELDET

BEZEICHNUNG

SIP-SERVER

Zentrale

voip.easybell.de

BENUTZER / NEBENSTELLE

PASSWORT

bowling2000-zentrale

.....

▶ ERWEITERTE EINSTELLUNGEN

+ KONTO HINZUFÜGEN

Abbildung: Einstellungen → Telefonie: VoIP-Konto mit Zugangsdaten des Anbieters; der Registrierungsstand („Angemeldet“) wird live angezeigt.

- 1 In den **Einstellungen → Telefonie** ein Konto hinzufügen und die **SIP-Zugangsdaten** Ihres Telefonanbieters eintragen (Server, Benutzer, Passwort – dieselben Daten, mit denen sich auch ein IP-Telefon anmelden würde).

- 2 Unter „Erweiterte Einstellungen“ den **Transport** wählen – **TLS wird empfohlen**:
verschlüsselt, keine Portfreigabe nötig (üblicher Port 5061).
- 3 **Speichern**. Das Konto meldet sich sofort an; der Status daneben springt auf „Angemeldet“.
Bei Problemen steht dort eine Klartext-Fehlermeldung.

Hinweise zu gängigen Anbietern

Anbieter	Das ist zu beachten
1&1 / Versatel	Eine eigene Nebenstelle für das System anlegen und in dieselbe Klingelgruppe aufnehmen (Zugangsdaten eines echten Telefons würden dessen Anmeldung verdrängen). Die Eigenheiten der 1&1-Server-Cluster behandelt das System automatisch.
easybell	Erlaubt bis zu fünf Geräte gleichzeitig auf einem SIP-Konto – hier dürfen die Zugangsdaten des Telefons mitbenutzt werden. Für TLS: Server <code>voip.easybell.de</code> , Port 5061.
sipgate, Placetel & andere	Jeder standardkonforme SIP-Anschluss funktioniert – auch lokale Telefonanlagen (z. B. eine Fritz!Box mit angelegtem IP-Telefon-Benutzer).

⚠ Wichtig

Bei Anbietern, die nur **eine Anmeldung pro Konto** erlauben (z. B. 1&1), unbedingt eine eigene Nebenstelle verwenden – sonst verdrängt die Anruferkennung die Anmeldung des echten Telefons, und am Tresen klingelt nichts mehr. Die Einstellungen zeigen diesen Hinweis auch direkt an.

Transport: TLS oder UDP?

TLS (empfohlen): Die Signalisierung ist verschlüsselt – Rufnummern Ihrer Anrufer laufen nicht im Klartext durchs Netz – und es genügt eine *ausgehende* Verbindung, an Firewalls und Docker muss nichts geöffnet werden. **UDP** ist der klassische Standard und funktioniert überall; läuft das System in Docker, muss dann allerdings ein fester UDP-Port veröffentlicht werden (vorbereiteter Eintrag in der `docker-compose.yml`, denselben Port unter „Lokaler Port“ eintragen).

Der eingebaute Anrufbeantworter

Nimmt niemand ab, kann das System **selbst abheben**: Es spielt Ihre Ansage, gibt einen Piepton und zeichnet die Nachricht auf. Unmittelbar danach wird sie **direkt im System in Text umgewandelt** und erscheint als Voicemail im Backoffice (Kapitel 3.8) – mit Kundenerkennung, Abspielen im Browser und den KI-Knöpfen, die aus dem Gesprochenen eine vorbereitete Buchung oder Angebotsanfrage machen. Eine Anbieter-Mailbox, Zusatzsoftware oder ein externer Dienst ist dafür nicht nötig; auch die Spracherkennung läuft direkt im System – DSGVO-konform auf deutschen Servern, ohne Cloud-Dienste von Drittanbietern.

Eingerichtet wird alles unter *Einstellungen* → *Telefonie* → *Anrufbeantworter*:

- **Aktiv-Zeitfenster** – z. B. 23:00–09:00 (auch über Mitternacht) oder „immer“. So springt der Anrufbeantworter nachts sofort ein, tagsüber gar nicht oder erst spät.
- **Wartezeit** – so viele Sekunden klingelt es, bevor abgehoben wird. Das Personal hat damit immer Vorrang.
- **Ansage** – als MP3 oder WAV hochladen; das System wandelt sie einmalig ins Telefonformat um und zeigt eine Vorschau zum Anhören. Erwähnen Sie in der Ansage, dass aufgezeichnet wird.
- **Maximale Aufnahmedauer** und **Aufbewahrungsfrist** – nach der Frist (Standard 90 Tage) wird die Audiodatei automatisch gelöscht, Text und Vorgang bleiben erhalten.

⚠ **Wichtig**

Die **Mailbox Ihres Telefonanbieters** deaktivieren oder deutlich später schalten – sonst nimmt sie den Anruf an, bevor der eigene Anrufbeantworter dran ist. Und: Das Sprach-Audio läuft immer über UDP, auch bei TLS-Signalisierung – der nötige Portbereich ist in der mitgelieferten `docker-compose.yml` bereits freigegeben.

Beim allerersten Einsatz lädt der Server einmalig das Sprachmodell für die Transkription herunter und speichert es dauerhaft; ab dann arbeitet die Umwandlung komplett offline.

💡 **Tipp**

Fehlersuche: Mit `SIP_DEBUG=1` in der Server-Konfiguration (`.env`) protokolliert das System jede SIP-Nachricht samt Antwort – damit lässt sich in Minuten klären, was eine Telefonanlage tatsächlich schickt. Danach wieder ausschalten, das Log wird sonst sehr Gesprächig.

Bestätigung per SMS

Auf eine Nachricht vom Anrufbeantworter lässt sich mit zwei Klicks per SMS antworten (Kapitel 3.8). Verschickt wird über **seven.io**, einen deutschen SMS-Dienst mit Guthabenkonto – Sie zahlen pro verschickter SMS, es gibt keinen Vertrag und keine Grundgebühr.

- 1 Bei seven.io ein Konto anlegen und Guthaben aufladen.
- 2 Dort unter *Entwickler* → *API-Schlüssel* einen Schlüssel erzeugen.
- 3 In den **Einstellungen** → **Telefonie** → **SMS-Versand** den **Absender** und den **API-Schlüssel** eintragen und speichern.

Der **Absender** ist das, was beim Empfänger im Display steht – Ihr Centername statt einer Rufnummer. Erlaubt sind **höchstens 11 Zeichen**, Buchstaben und Ziffern; ein Zähler im Feld zeigt, wie viele noch übrig sind. Sobald ein Schlüssel hinterlegt ist, steht darunter Ihr **aktuelles Guthaben** mit einem Aktualisieren-Knopf daneben – wird es knapp, weist das System darauf hin.

Den Text selbst schreiben

Im selben Bereich steht die **Vorlage für die Bestätigung**. Was dort steht, erscheint fertig ausgefüllt im Dialog, wenn das Personal auf „Per SMS bestätigen“ klickt – ändern lässt es sich dort trotzdem noch. Bleibt das Feld leer, gilt der Standardtext. Platzhalter in doppelten geschweiften Klammern werden durch die Daten der jeweiligen Nachricht ersetzt; ein Klick auf einen der Bausteine setzt ihn an die Cursorposition, und eine Vorschau darunter zeigt mit Beispielwerten, wie die fertige SMS aussieht.

Platzhalter	Wird ersetzt durch
{{datum}}	Datum der gewünschten Reservierung, z. B. 15.08.2026
{{uhrzeit}}	Gewünschte Uhrzeit, z. B. 18:00
{{name}}	Vor- und Nachname des Anrufers
{{vorname}}	Nur der Vorname – für die persönliche Anrede
{{personen}}	Personenzahl
{{spiel}}	Bowling, Darts, Billard ...
{{dauer}}	Spielzeit, z. B. 120 Min.
{{rufnummer}}	Rufnummer des Anrufers
{{firma}}	Ihr Betriebsname aus den Einstellungen

Beispiel: Hallo {{vorname}}, wir haben {{spiel}} am {{datum}} um {{uhrzeit}} für {{personen}} Personen notiert. Ihr {{firma}}.

 Tipp

Namen und Termin kommen aus derselben Auswertung wie die KI-Buchung – ist der Anrufer als Kunde bekannt, wird sein hinterlegter Name bevorzugt. Was der Anrufer nicht gesagt hat, erscheint als [Uhrzeit] im Text und wird dem Personal ausdrücklich gemeldet, statt still zu verschwinden. Ein vertippter Platzhalter bleibt ebenfalls sichtbar stehen.

 Wichtig

Ein SIP-Anschluss kann **keine SMS verschicken** – auch nicht der von easybell. SIP überträgt Anrufe, für SMS ist ein eigener Dienst nötig; deshalb der separate Zugang bei seven.io.

Datenschutz: Die Anruferkennung verarbeitet ausschließlich Verbindungsdaten (wer ruft wann an) und kann technisch nicht mithören. Der Anrufbeantworter zeichnet erst nach Ansage und Piepton auf; Aufnahmen und Transkripte bleiben DSGVO-konform auf deutschen Servern, werden nur über signierte Links an angemeldetes Personal ausgeliefert und nach der Aufbewahrungsfrist automatisch gelöscht. Passwörter der VoIP-Konten liegen verschlüsselt in der Datenbank. Für eine Bestätigungs-SMS werden Rufnummer und Text an seven.io übergeben – nur dann, wenn das Personal den Versand auslöst. Der API-Schlüssel liegt verschlüsselt in der Datenbank.

8. Das Küchen-Feature

Sobald ein Extra als „**Essen**“ markiert ist (Häkchen  im Spiel-Editor), kümmert sich das System um die Essensplanung:

- Der Kunde (oder Mitarbeiter) gibt bei der Buchung an, **wann gegessen werden soll**: *vor dem Spiel* zu einer Wunschuhrzeit oder *nach dem Spiel* – dann errechnet das System die Uhrzeit automatisch aus dem Spielende.
- Wird die Buchung später **verschoben, verlängert oder umgebucht**, wandert die Essenszeit automatisch mit – die Küche arbeitet nie mit veralteten Zeiten.
- Der **Küchenplan** (Menüpunkt „Küche“) listet alle Essens-Buchungen des Tages sortiert nach Essenszeit: Uhrzeit groß und farbig, Gerichte mit Mengen, Kunde, Bahn und Status. Eine Zusammenfassung („X Bestellungen · Y Gerichte“) hilft bei der Vorbereitung. Die Ansicht aktualisiert sich live, wenn neue Buchungen eingehen.
- **Manuelle Einträge**: Über „Eintrag hinzufügen“ landet auch Essen ohne Bahn-Buchung im Plan – Walk-in-Gruppen, telefonische Vorbestellungen zum Abholen, das Vereinsheim. Mit Datum, Uhrzeit, beliebig vielen Speisen samt Mengen, Anlass/Name und Notiz. Solche Einträge tragen das Badge „**Manuell**“, zählen in der Tages-Zusammenfassung mit und lassen sich jederzeit bearbeiten oder löschen (jede Änderung landet im Audit-Log).
- Betriebe ohne Küche blenden den Menüpunkt in den Einstellungen einfach aus („Küchenplan anzeigen“, Kapitel 4.3).

BOWLING 2000

Backoffice

20:43:30

DE

ZUR WEBSITE

SUPER

TAGESÜBERSICHT

BELEGUNGSPLAN

KÜCHE

ANGEBOTE

VOICEMAIL 1

POSTFACH

KUNDEN

VERWALTUNG

Ψ KÜCHENPLAN

MO., 24.08.2026

HEUTE

MORGEN

MO., 24.08.2026

2 Bestellungen - 16 Essen

+ EINTRAG HINZUFÜGEN

FERTIG UM	ESSEN	KUNDE	SPIEL	PERS.	STATUS
12:30	6× Pizza Margherita	Abholung Fam. Weber Vorbestellung telefonisch (Demo)	Manuell	—	
15:30 vor dem Spiel	10× Schnitzelbuffet	Frank Otte RES-2026-0436	Bowling 3+4 16:00 - 120 min	10	Bestätigt

Abbildung: Der Küchenplan aus Sicht der Küche: „Was muss wann fertig sein?“

9. PIN-Login & Bildschirmsperre

An der Theke wechseln sich Mitarbeiter ständig ab – niemand tippt dort jedes Mal E-Mail und Passwort. Das PIN-Login macht das Backoffice zum Kassensystem: Jeder Mitarbeiter hat einen **eigenen 4-stelligen PIN**, der ihn eindeutig identifiziert. Damit meldet er sich an, entsperrt den Bildschirm und übernimmt mit zwei Fingertipps die Schicht eines Kollegen.

8.1 Einrichtung in drei Schritten

- 1 Feature einschalten:** Einstellungen → Betrieb & Allgemein → „PIN-Login & Bildschirmsperre“. Dort legen Sie auch die **Sperrzeit** fest (Minuten ohne Aktivität, 0 = nie) und den **PUK** – einen 6-stelligen Notfall-Code, der nach drei falschen PIN-Eingaben zum Entsperren nötig ist. Ohne gesetzten PUK lässt sich das Feature bewusst nicht aktivieren.
- 2 PINs vergeben:** Benutzerverwaltung → Mitarbeiter öffnen → „Zufalls-PIN erzeugen“. Der PIN wird **genau einmal angezeigt** (danach nur noch verschlüsselt gespeichert) und ist **systemweit einmalig** – zwei Mitarbeiter können nie denselben PIN haben. „PIN entfernen“ nimmt ihn wieder weg.
- 3 Fertig:** Auf der Login-Seite erscheint der Umschalter „Mit PIN“, im Backoffice das Status-Banner.

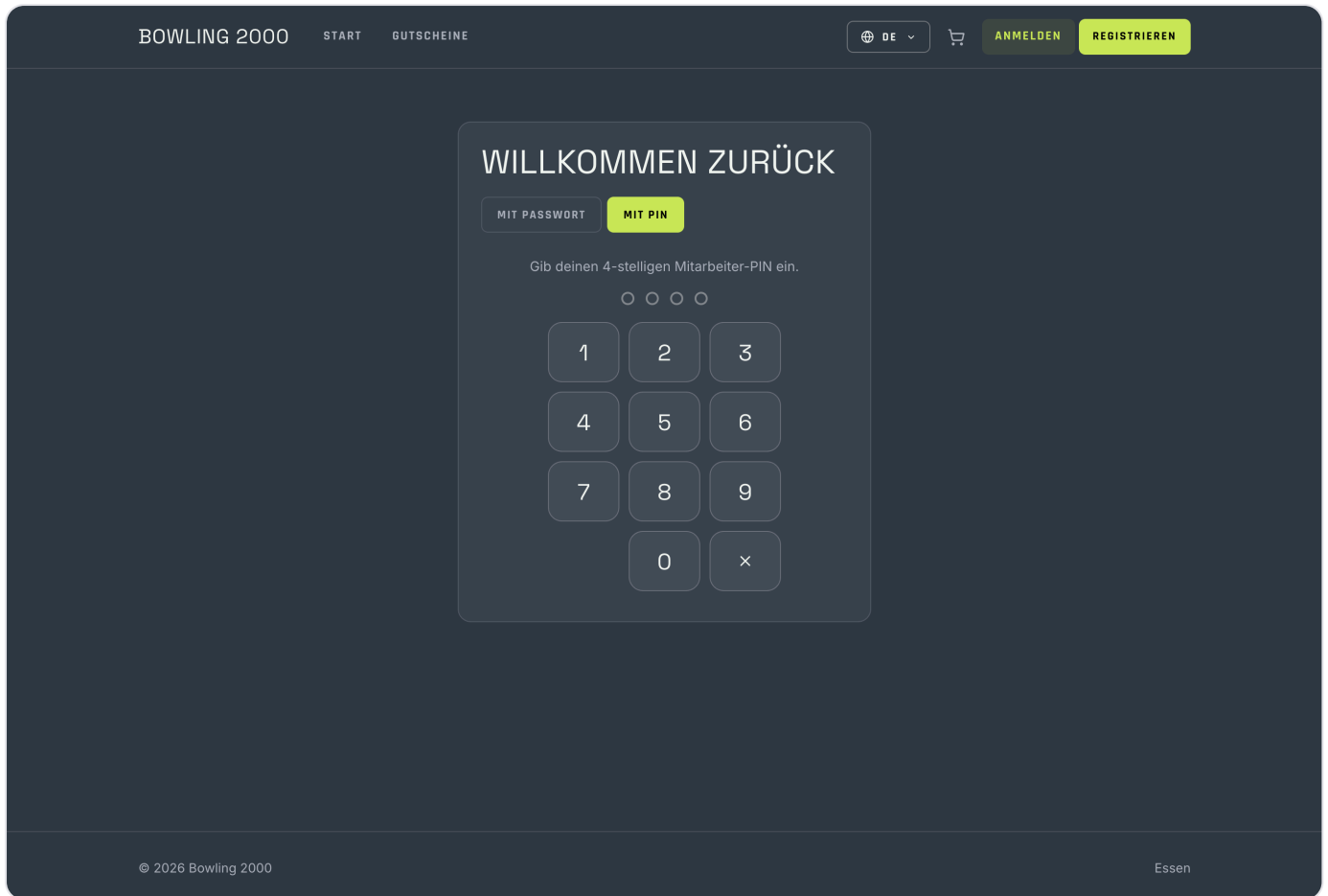


Abbildung: Die Login-Seite mit aktiviertem PIN-Login: Nummernfeld für Touch, Maus oder Tastatur – 4 Ziffern tippen, fertig. Mitarbeiter ohne PIN nutzen weiterhin E-Mail + Passwort.

8.2 Der Alltag: Banner, Sperre, Schichtwechsel

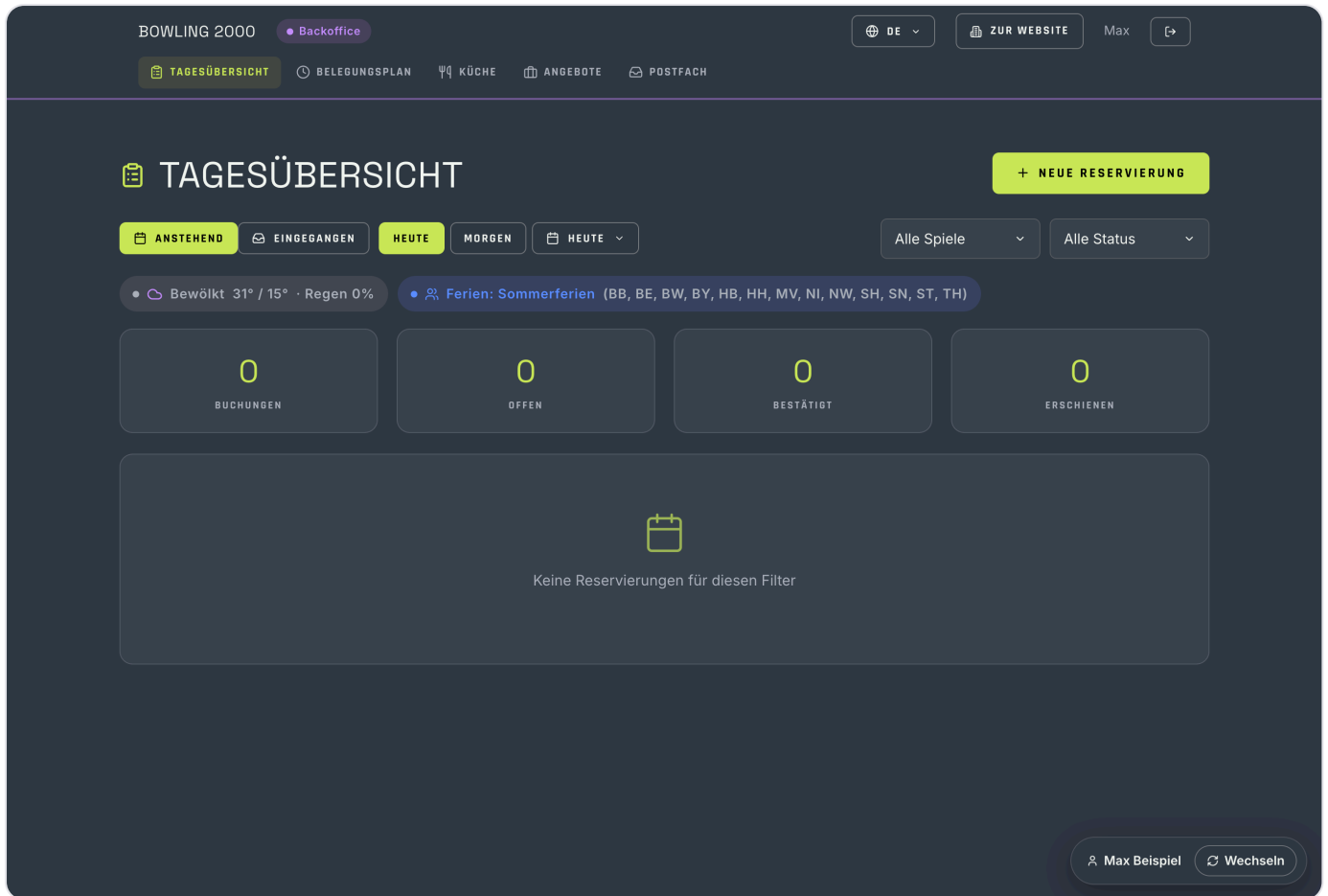


Abbildung: Unten rechts das Status-Banner: wer gerade angemeldet ist und der „Wechseln“-Knopf. In den letzten 60 Sekunden vor der automatischen Sperre erscheint zusätzlich ein Countdown – erst ruhig orange, in den letzten 30 Sekunden rot pulsierend.

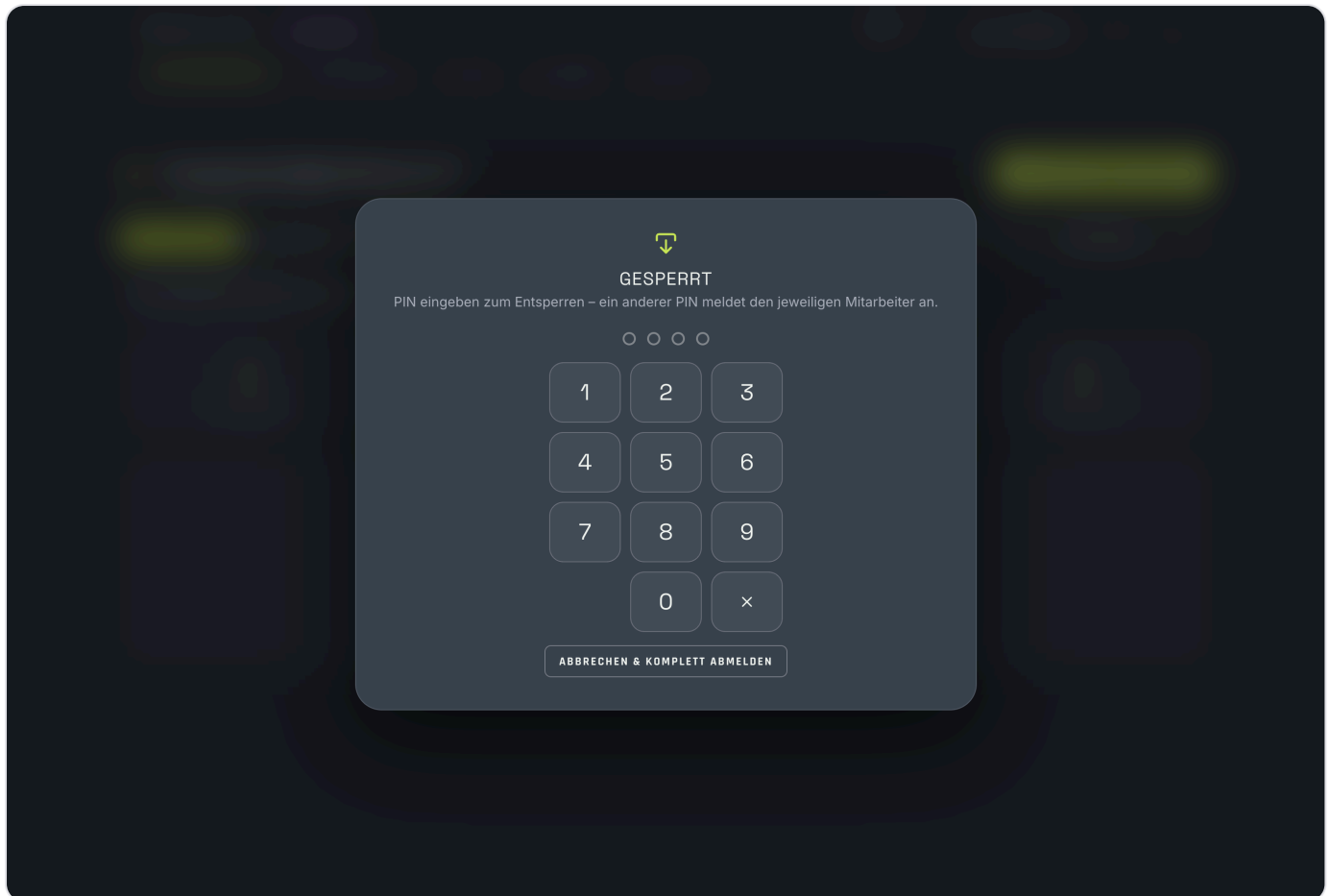


Abbildung: Die Bildschirmsperre: Der Inhalt dahinter wird unscharf, das Nummernfeld erscheint. Der eigene PIN entsperrt – der PIN eines Kollegen meldet nahtlos den Kollegen an (Schichtwechsel in zwei Sekunden). „Abbrechen“ meldet komplett ab.

- **Automatische Sperre:** Ohne Maus-, Tastatur- oder Touch-Aktivität sperrt das Backoffice nach der eingestellten Zeit. Mitarbeiter *ohne* PIN werden stattdessen ganz abgemeldet (eine Sperre, die sie nicht entsperren könnten, wäre eine Sackgasse).
- **Sofort sperren/wechseln:** Der „Wechseln“-Knopf im Banner sperrt jederzeit manuell – ideal beim Verlassen der Theke.
- **Drei Fehlversuche → PUK:** Danach verlangt das System den 6-stelligen PUK aus den Einstellungen. Erst nach korrektem PUK ist die PIN-Eingabe wieder frei.

Wichtig

Die Sperre lässt sich nicht durch einen Seiten-Reload umgehen: Der Sperrstatus und die Fehlversuche überleben das Neuladen, und der Fehlversuchszähler läuft zusätzlich **serverseitig** – auch wer die Oberfläche umgeht, kann nicht alle 10.000 PIN-Kombinationen durchprobieren. PINs und PUK werden ausschließlich verschlüsselt gespeichert; alle Änderungen landen im Audit-Log (ohne Klartext-Werte).

10. Die öffentliche Buchungs-API

Mit der Buchungs-API holen Sie den kompletten Buchungsflow auf Ihre eigene Website oder Landingpage: Spiele und Preise abfragen, freie Tage und Uhrzeiten anzeigen, tagesgültige Pakete einblenden – und die verbindliche Buchung direkt anlegen. Der Kunde bleibt auf Ihrer Seite, die Buchung landet ganz normal im Backoffice (Zahlung vor Ort), und er bekommt automatisch die Bestätigungsmail mit Verwaltungslink.

9.1 API-Zugänge (Tokens)

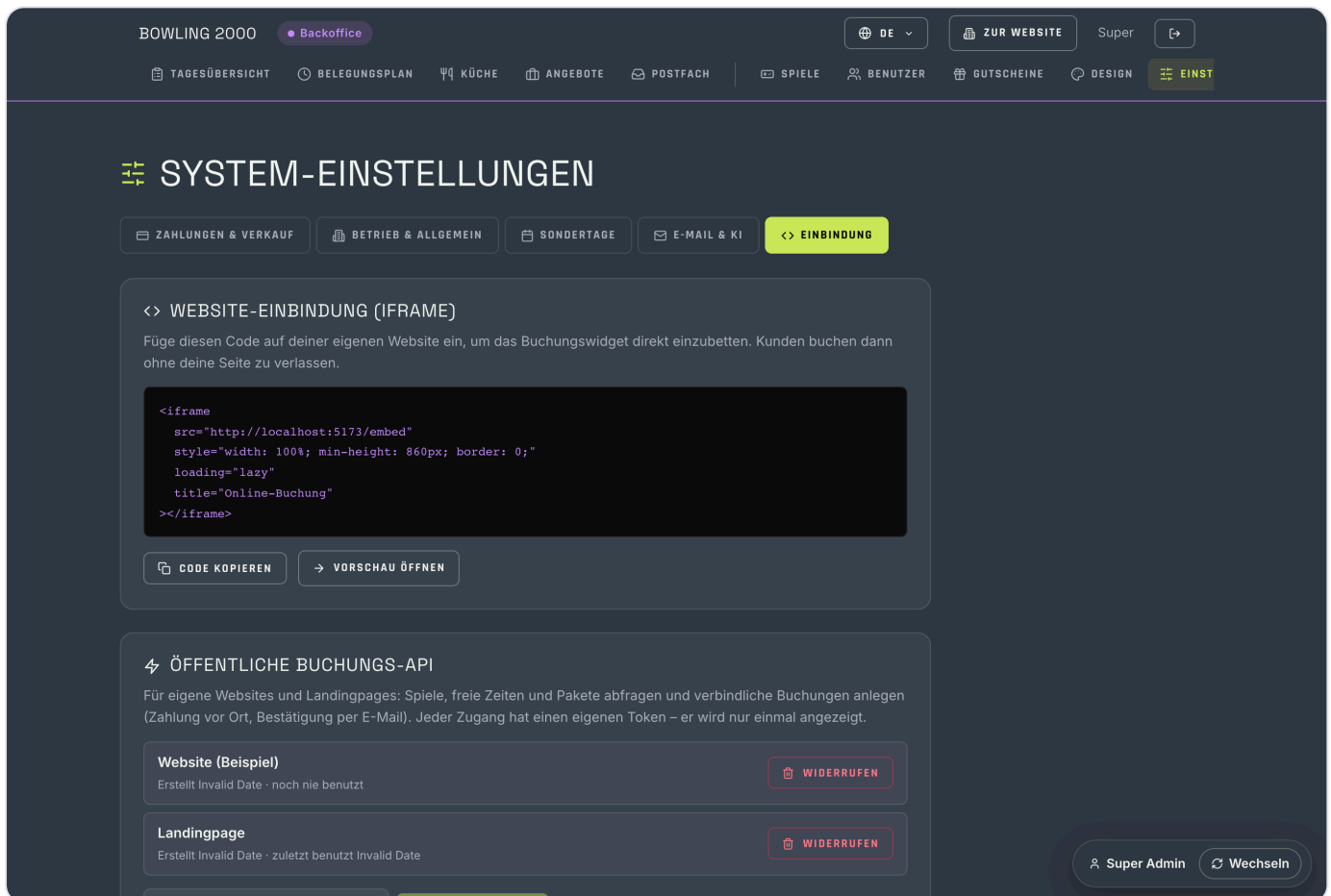


Abbildung: Einstellungen → Einbindung: API-Zugänge mit Namen anlegen, „zuletzt benutzt“ im Blick behalten und jederzeit widerrufen. Darunter die eingebaute Kurz-Referenz.

- Jeder Zugang bekommt einen **Namen** (z. B. „Landingpage“) und einen Token im Format `b2k_...`. Der Token wird **genau einmal angezeigt** und nur als Hash gespeichert – wie ein Passwort.
- **Widerrufen** wirkt sofort; Anlegen und Widerrufen stehen im Audit-Log.

- Jede Anfrage schickt den Token im Header `X-API-Key` mit.

⚠ Wichtig

Ein Token, der direkt im Browser-JavaScript einer öffentlichen Website steckt, ist für Besucher einsehbar. Das ist hier bewusst vertretbar – der Token kann nur lesen und normale Buchungen anlegen (dasselbe, was jeder Besucher im Shop auch kann) – aber: pro Website einen **eigenen Token** verwenden, damit Sie ihn gezielt widerrufen können, und die API nur über **HTTPS** aufrufen.

9.2 Der Buchungsflow in fünf Schritten

Schritt	Endpoint	Liefert
1. Spiele	GET /games	Buchbare Spiele mit Spielzeiten, Grundpreisen, max. Bahnen/Personen.
2. Tage (optional)	GET /games/:id/days? year=&month=	Für den Kalender: welcher Tag geschlossen oder ausgebucht ist (inkl. Hinweistext).
Tarife (optional)	GET /games/:id/price-tiers	Zeitabhängige Bahnpreis-Tarife (Wochentage, Zeitfenster, Preise je Spielzeit) – z. B. für eine Event-Landingpage, die nur die Tage und Uhrzeiten eines Tarifs wie „Bowl & Beats“ anbietet. Reihenfolge = Priorität.
3. Pakete	GET /games/:id/packages? date=&players=	Tagesgültige Pakete (All-inclusive) und Extras mit allen Bedingungen. Ohne date : alle Pakete inkl. Wochentagen – für Paket-Unterseiten.
4. Uhrzeiten	GET /games/:id/availability? date=&duration=	Freie Startzeiten mit Anzahl freier Bahnen und tagesaktuellem Preis. Mit &extensions=1&units= bekommt jede Uhrzeit zusätzlich canExtend und maxDurationMinutes – so lässt sich schon in der Uhrzeit-Liste zeigen, wo mehr Spielzeit möglich wäre.
Verlängern (optional)	GET /games/:id/extensions? date=&start=&duration=&units=	Upselling: alle längeren Spielzeiten, die zu diesem Termin noch frei sind – je Option mit surcharge (Aufpreis) und unitPrice . Statt duration kann packageId übergeben werden; dann zählt die im Paket enthaltene Spielzeit als Basis. Siehe 9.3.
5. Buchen	POST /bookings	Verbindliche Buchung; Antwort mit Buchungsnummer, Preis und Verwaltungslink.
Anfrage (optional)	POST /offer-requests	Angebotsanfrage für JGA, Firmenevents oder Schulklassen – erzeugt noch keine Buchung und kein Angebot, sondern eine

Anfrage, die Mitarbeiter im Tab „Anfragen“ der Angebotsverwaltung sichten und in ein Angebot umwandeln. Felder: `type` (`jga` , `company` , `school` , `other`), `firstName` *, `lastName` *, `email` *, `company` , `phone` , `gameId` , `date` , `start` , `foodTime` (Wunsch-Essenszeit), `durationMinutes` , `persons` , `message` .

Basis-URL: `https://ihre-buchungsdomain.de/api/public/v1` – alle Preise und Regeln (Preispakete, Feiertagstarife, Mindestpersonen, Paket-Zeitfenster) rechnet immer der Server; die Website zeigt nur an.

Tipp

Preise immer aus `availability` nehmen. Die Spielzeiten in `GET /games` enthalten die *Grundpreise* – also den Stand ohne Tarife. Der tatsächliche Preis eines Termins steht am jeweiligen Slot in `GET /games/:id/availability` ; dort sind Wochentags- und Uhrzeit-Tarife, Feiertagsregeln und die anteilige Berechnung über Tarifgrenzen hinweg bereits eingerechnet. Weil derselbe Tag dadurch mehrere Preise haben kann, empfiehlt sich in Übersichten eine „ab“-Anzeige (niedrigster Slot-Preis des Tages).

9.3 Mehr Spielzeit anbieten (Upselling)

Hat ein Gast Datum und Uhrzeit gewählt, lohnt die Frage: *Wollt ihr für einen kleinen Aufpreis länger spielen?* Der Endpoint `GET /games/:id/extensions` beantwortet genau das – er prüft für jede längere Spielzeit, ob der Belegungsplan sie zu diesem Start noch hergibt, und rechnet den Aufpreis aus. Angeboten wird nur, was auch wirklich frei ist.

Parameter	Bedeutung
<code>date</code> , <code>start</code>	Der gewählte Termin (<code>2026-08-20</code> , <code>18:00</code>).
<code>units</code>	Wie viele Bahnen gebraucht werden (Standard 1).
<code>duration</code>	Die aktuell gewählte Spielzeit – die Basis für den Aufpreis.
<code>packageId</code>	Alternativ zu <code>duration</code> : bei einem All-inclusive-Paket zählt die im Paket enthaltene Spielzeit als Basis.

```
curl -H "X-API-Key: b2k_IHR_TOKEN" \
  "https://ihre-buchungsdomain.de/api/public/v1/games/SPIEL_ID/extensions?date=2026-
08-20&start=18:00&duration=60&units=1"

{
  "baseDurationMinutes": 60,
  "canExtend": true,
  "options": [
    { "durationMinutes": 90, "extraMinutes": 30, "surcharge": 17.5, "unitPrice": 5
2.5, "totalPrice": 52.5 },
    { "durationMinutes": 120, "extraMinutes": 60, "surcharge": 35, "unitPrice": 7
0, "totalPrice": 70 }
  ]
}
```

Wie der Aufpreis entsteht: Er ist immer die Differenz der regulären Bahnpreise zwischen neuer und bisheriger Spielzeit – inklusive aller Tarife (Wochentag, Uhrzeit, Feiertags-Regeln). Bei einem Paket zahlt der Gast also nur die zusätzliche Spielzeit, nicht das Paket doppelt. Zum Buchen wird anschließend einfach das gewählte `durationMinutes` an `POST /bookings` übergeben – den Endpreis rechnet der Server ohnehin selbst.

Tipp

Schon in der Uhrzeit-Liste zeigen: Mit `GET /games/:id/availability?date=&duration=&units=&extensions=1` bekommt jede Uhrzeit die Felder `canExtend` und `maxDurationMinutes`. So lässt sich direkt an den Slots ein Hinweis wie „bis 120 Min. möglich“ setzen – ohne einen Aufruf pro Uhrzeit.

9.4 Beispiel: cURL

```
# Spiele abfragen
curl -H "X-API-Key: b2k_IHR_TOKEN" \
  https://ihre-buchungsdomain.de/api/public/v1/games

# Pakete für einen Donnerstag, 6 Personen
curl -H "X-API-Key: b2k_IHR_TOKEN" \
  "https://ihre-buchungsdomain.de/api/public/v1/games/SPIEL_ID/packages?date=2026-08-20&players=6"

# Freie Uhrzeiten für 90 Minuten
curl -H "X-API-Key: b2k_IHR_TOKEN" \
  "https://ihre-buchungsdomain.de/api/public/v1/games/SPIEL_ID/availability?date=2026-08-20&duration=90"

# Verbindlich buchen (Schnitzelbuffet für 4 Personen)
curl -X POST -H "X-API-Key: b2k_IHR_TOKEN" -H "Content-Type: application/json" \
  -d '{
    "gameId": "SPIEL_ID",
    "date": "2026-08-20",
    "start": "19:00",
    "durationMinutes": 90,
    "players": 4,
    "extras": [{ "extraId": "PAKET_ID", "qty": 1 }],
    "customer": { "firstName": "Max", "lastName": "Mustermann",
                  "email": "max@example.de", "phone": "0151 2345678" },
    "foodWhen": "after",
    "note": "Tisch in Bahnnähe wäre super"
  }' \
  https://ihre-buchungsdomain.de/api/public/v1/bookings
```

Antwort der Buchung (Status 201):

```
{
  "ok": true,
  "reservation": {
    "number": "RES-2026-0042", "date": "2026-08-20", "start": "19:00",
    "durationMinutes": 90, "units": 1, "players": 4, "price": 108,
    "game": { "de": "Bowling", "en": "Bowling" }
  },
  "order": { "number": "ORD-2026-0042", "total": 108 },
  "manageUrl": "https://ihre-buchungsdomain.de/manage/..."
}
```

9.5 Beispiel: JavaScript im Browser


```

const API = "https://ihre-buchungsdomain.de/api/public/v1";
const KEY = "b2k_IHR_TOKEN";

async function api(pfad, optionen = {}) {
  const res = await fetch(API + pfad, {
    ...optionen,
    headers: { "X-API-Key": KEY, "Content-Type": "application/json", ...(optionen.headers || {}) }
  });
  const daten = await res.json();
  if (!res.ok) throw new Error(daten.error); // deutsche Fehlermeldung vom Server
  return daten;
}

// Freie Zeiten anzeigen
const { slots } = await api("/games/SPIEL_ID/availability?date=2026-08-20&duration=60");
slots.forEach(s => console.log(s.start, "→", s.free, "Bahnen frei,", s.price, "€"));

// Buchen
const buchung = await api("/bookings", {
  method: "POST",
  body: JSON.stringify({
    gameId: "SPIEL_ID", date: "2026-08-20", start: "19:00",
    durationMinutes: 60, players: 4,
    customer: { firstName: "Max", lastName: "Mustermann", email: "max@example.de" }
  })
});
console.log("Gebucht:", buchung.reservation.number);

```

9.6 Beispiel: Node.js

```

// Node 18+ (fetch eingebaut) – kompletter Flow: Pakete → Slot → Buchung
const API = "https://ihre-buchungsdomain.de/api/public/v1";
const KEY = process.env.IAMBOWL_API_KEY; // Token nie fest in den Code schreiben

const api = async (pfad, optionen = {}) => {
  const res = await fetch(API + pfad, {
    ...optionen,
    headers: { "X-API-Key": KEY, "Content-Type": "application/json" }
  });
  const daten = await res.json();
  if (!res.ok) throw new Error(daten.error);
  return daten;
};

const { games } = await api("/games");
const bowling = games.find(g => g.name.de === "Bowling");

const { packages } = await api(`/games/${bowling.id}/packages?date=2026-08-20&players=4`);
const schnitzel = packages.find(p => p.name.de.includes("Schnitzel"));

const dauer = schnitzel.includedDurationMinutes; // 90 – im Paket enthalten
const { slots } = await api(`/games/${bowling.id}/availability?date=2026-08-20&duration=${dauer}`);
const slot = slots.find(s => s.free > 0);

const buchung = await api("/bookings", {
  method: "POST",
  body: JSON.stringify({
    gameId: bowling.id, date: "2026-08-20", start: slot.start,
    durationMinutes: dauer, players: 4,
    extras: [{ extraId: schnitzel.id, qty: 1 }],
    customer: { firstName: "Max", lastName: "Mustermann", email: "max@example.de" },
    foodWhen: "after"
  })
});
console.log(buchung.reservation.number, buchung.reservation.price, "€");

```

9.7 Beispiel: PHP

```

<?php
// z. B. in einem WordPress-Theme oder eigenem Formular-Handler
$api = "https://ihre-buchungsdomain.de/api/public/v1";
$key = getenv("IAMBOWL_API_KEY");

function iambowlRequest($url, $key, $daten = null) {
    $ch = curl_init($url);
    curl_setopt($ch, CURLOPT_RETURNTRANSFER, true);
    curl_setopt($ch, CURLOPT_HTTPHEADER, [
        "X-API-Key: $key",
        "Content-Type: application/json"
    ]);
    if ($daten !== null) {
        curl_setopt($ch, CURLOPT_POST, true);
        curl_setopt($ch, CURLOPT_POSTFIELDS, json_encode($daten));
    }
    $antwort = json_decode(curl_exec($ch), true);
    $status = curl_getinfo($ch, CURLINFO_HTTP_CODE);
    curl_close($ch);
    if ($status >= 400) {
        throw new Exception($antwort["error"] ?? "Fehler $status");
    }
    return $antwort;
}

// Freie Zeiten
$zeiten = iambowlRequest("$api/games/SPIEL_ID/availability?date=2026-08-20&duration=60", $key);

// Buchen
$buchung = iambowlRequest("$api/bookings", $key, [
    "gameId"      => "SPIEL_ID",
    "date"        => "2026-08-20",
    "start"       => "19:00",
    "durationMinutes" => 60,
    "players"     => 4,
    "customer"    => [
        "firstName" => "Max",
        "lastName"  => "Mustermann",
        "email"     => "max@example.de"
    ]
]);
echo "Gebucht: " . $buchung["reservation"]["number"];

```

9.8 Fehler verstehen

Status	Bedeutung	Typische Meldung
401	Token fehlt, ist falsch oder widerrufen	„API-Token ungültig oder widerrufen“
400	Eingaben unvollständig oder Regeln verletzt	„Im Paket ‚Schnitzelbuffet‘ sind 90 Minuten Spielzeit enthalten ...“
409	Zeitraum inzwischen belegt	„Dieser Zeitraum ist leider bereits ausgebucht“

Alle Fehlermeldungen kommen als `{ "error": "..." }` auf Deutsch und sind so formuliert, dass Sie sie direkt dem Besucher anzeigen können.

Tipp

Eine fertige Referenz-Implementierung liegt im Landingpage-Projekt (`bowling2000/v5`): `static/js/iambowl-booking.js` setzt den kompletten Flow um – auf der Startseite mit Paket-Auswahl, auf den Paket-Unterseiten vorbelegt über `data-rv-offer="schnitzel"`, sodass Kunden dort nur noch Datum, Personen und Uhrzeit wählen. Konfiguriert wird per `window.IAMBOWL_CONFIG = { api, key } .`

9.9 KI-Schlüssel: eigener Zugang oder über iambowl

Die KI-Antworten im Postfach laufen über Claude von Anthropic. Dafür braucht das System einen API-Schlüssel, den Sie unter **Einstellungen → E-Mail & KI** hinterlegen. Sie haben zwei Möglichkeiten:

- **Eigener Zugang:** Bei Anthropic registrieren, Schlüssel erzeugen, hier eintragen. Die Abrechnung läuft dann direkt zwischen Ihnen und Anthropic (in US-Dollar, per Kreditkarte).
- **Über iambowl:** Wir stellen einen Schlüssel bereit und rechnen den Verbrauch mandantengenau über Ihre monatliche Rechnung ab – in Euro, mit deutscher Umsatzsteuer. Den Link dazu finden Sie direkt unter dem Eingabefeld („Sie haben keinen Claude-API-Schlüssel?“).

Was kostet das? Abgerechnet wird nach tatsächlichem Verbrauch. Als Richtwert: rund **2 € je 100 KI-Antworten**. Sehr lange E-Mail-Verläufe liegen darüber, kurze Anfragen darunter. Zum Vergleich: Schon eine einzige von Hand geschriebene Antwort kostet mehr Arbeitszeit, als 100 KI-Entwürfe an Gebühren kosten.

Tipp

Der Schlüssel wird verschlüsselt gespeichert und niemals angezeigt – auch nicht im Konfigurations-Export (siehe 9.10).

9.10 Konfiguration sichern & übertragen

Unter **Verwaltung** → **Einstellungen** → **Einbindung** lässt sich die komplette Konfiguration als Datei herunterladen und in einer anderen Instanz wieder einspielen. Das spart die Neueingabe von Preisen, Paketen und Öffnungszeiten – etwa wenn ein zweiter Standort dazukommt oder Sie erst auf einem Testsystem einrichten und dann live gehen.

Enthalten	Nicht enthalten
Alle Spiele mit Spielzeiten, Grundpreisen, Tarifen, Extras und Paketen (inklusive Bedingungen und Verknüpfungen), Öffnungszeiten, Sondertage, Design und Texte, Zahlungs- und Storno-Einstellungen, Firmendaten, Benachrichtigungen.	Zugangsdaten aller Art (SMTP, Stripe, KI-Schlüssel, API-Tokens, PIN/PUK), Kunden, Buchungen, Rechnungen, Gutscheine sowie eingetragene Wartungen. Diese Daten verlassen die Instanz nie über den Export.

Beim Einspielen wählen Sie, ob Einstellungen, Spiele oder beides übernommen werden sollen. Spiele werden über ihr Kürzel (Slug) zugeordnet: Ein bereits vorhandenes Spiel wird aktualisiert, ein unbekanntes neu angelegt. **Gelöscht wird nie etwas** – Spiele, die es nur in der Zielinstanz gibt, bleiben unverändert. Bestehende Buchungen sind nicht betroffen, da sie ihre Positionen und Preise eigenständig gespeichert haben.

Tipp

Als Sicherung nutzen: Laden Sie die Datei vor größeren Umbauten an Preisen oder Paketen einmal herunter. Geht etwas schief, spielen Sie einfach den alten Stand wieder ein. Jeder Export und jeder Import wird im Audit-Log protokolliert.

11. FAQ – Häufige Fragen

Warum beginnen die Uhrzeiten heute erst später, obwohl wir früher öffnen?

Vergangene Startzeiten des heutigen Tages werden automatisch ausgeblendet. Ist es z. B. 16:20 Uhr, ist der erste angebotene Slot 16:30 – für morgen sehen Sie wieder alle Zeiten ab Öffnung. Das ist kein Fehler, sondern verhindert Buchungen in der Vergangenheit.

Warum ist ein Tag im Kalender ausgegraut?

Entweder ist der Tag laut Öffnungszeiten geschlossen, ein Sondertag (der Hinweistext erscheint beim Überfahren mit der Maus, z. B. „Betriebsferien“) – oder der Tag ist schlicht komplett ausgebucht („Ausgebucht“).

Kann es Doppelbuchungen geben, wenn zwei Kunden gleichzeitig buchen?

Nein. Jede Buchung durchläuft eine zentrale Kapazitätsprüfung, die pro Spiel immer nur eine Buchung gleichzeitig abschließt. Ist der letzte Platz gerade vergeben worden, erhält der zweite Kunde sofort die Meldung, dass der Zeitraum ausgebucht ist.

Ein Kunde hat ohne Konto gebucht – wie verwaltet er seine Buchung?

Über den persönlichen **Verwaltungslink** in seiner Bestätigungs- und Erinnerungsmail: ansehen, umbuchen, stornieren und (bei aktivem Steltronic) Spieler anmelden – alles ohne Konto. Registriert er sich später mit derselben E-Mail-Adresse, werden alle bisherigen Buchungen automatisch seinem Konto zugeordnet.

Wie storniere ich als Mitarbeiter richtig?

Status der Buchung auf „Storniert“ setzen – das System verlangt dabei immer einen **Storno-Grund**. Der Grund wird bei der Buchung angezeigt und im Audit-Log festgehalten. Die Bahn ist sofort wieder frei buchbar.

Eine Bahn ist defekt – was tun?

Im Belegungsplan auf „**Wartung**“ klicken, Bahn und Zeitraum wählen (Ende offen = „bis auf Weiteres“). Die Bahn wird sofort überall aus dem Verkauf genommen; nach dem „Aufheben“ ist sie wieder buchbar. Details in Kapitel 3.3.

Ein Extra erscheint beim Kunden nicht – warum?

Prüfen Sie die Bedingungen des Extras im Spiel-Editor: Passt der **Wochentag**? Liegt die **Startzeit** der Buchung im Zeitfenster? Ist die **Mindestpersonenzahl** erreicht (sonst erscheint es gesperrt mit „ab X Personen“)? Und: Ist für den Tag ein Sondertag mit „Specials deaktivieren“ aktiv?

Warum heißt der Knopf im Warenkorb „Reservieren“ statt „Kasse“?

Weil die Online-Zahlung (Stripe) deaktiviert ist. Kunden reservieren dann verbindlich und zahlen vor Ort. Sobald Stripe aktiv ist, wird daraus die normale Kasse mit Kartenzahlung.

Der Menüpunkt „Rechnungen“ fehlt in der Navigation.

Das Online-Rechnungssystem ist nicht aktiviert. Einstellungen → Zahlungen & Verkauf → „Automatisches Rechnungssystem“ einschalten (setzt aktivierte Stripe-Zahlung voraus).

Die Gutschein-Karte wird Kunden nicht angezeigt.

Der Gutscheinverkauf ist in den Einstellungen deaktiviert. Das *Einlösen* bereits vorhandener Gutscheine funktioniert unabhängig davon immer.

Ändert sich der Preis, wenn ich eine Buchung verschiebe oder Personen/Extras ändere?

Beim **Verschieben/Umbuchen** bleibt der ursprüngliche Preis bewusst bestehen (keine Überraschungen für den Kunden). Voraussetzung: Gebuchte Pakete und bedingte Extras müssen am neuen Termin weiterhin gelten – sonst lehnt das System die Umbuchung mit einem klaren Hinweis ab, damit ein Donnerstags-Paketpreis nicht auf den Samstagabend wandert. Beim Ändern von **Personen/Extras** berechnet das System die Extras neu, lässt den Grundpreis aber unangetastet – auch Sonderpreise aus Angeboten bleiben erhalten. Entfernen Sie ein All-inclusive-Paket, wird der reguläre Bahnpreis automatisch wiederhergestellt.

Sieht der Kunde meine Wartungs- oder Buchungsnotizen?

Nein. Interne Notizen (Mitarbeiter-Notiz, Wartungsgrund) bleiben intern. Der Kunde sieht nur die allgemeine Verfügbarkeit. Umgekehrt sehen Sie die Kunden-Bemerkung aus der Buchung überall deutlich markiert.

Können Buchungen über Mitternacht gehen?

Ja. Endet die Öffnungszeit nach Mitternacht (z. B. 01:00), sind Buchungen möglich, die über Mitternacht hinauslaufen (z. B. 23:30–00:30). Die Startzeit liegt dabei immer noch am „Geschäftstag“ – so bleiben Tagesübersicht, Küche und Abrechnung übersichtlich.

Was passiert beim DSGVO-Löschen eines Kundenkontos?

Das Konto wird **anonymisiert**: Name, E-Mail und Kontaktdaten werden entfernt bzw. unkenntlich gemacht, das Login erlischt. Die Buchungshistorie bleibt als anonymer Datensatz für Statistik und Buchhaltung erhalten. Der letzte Superadmin kann sich nicht selbst löschen.

E-Mails kommen nicht an – wo suche ich?

Einstellungen → E-Mail & Automatik: Stimmen die Postfach-Zugangsdaten? Nutzen Sie den eingebauten „**Testen**“-Knopf – er verschickt eine Probemail an eine Adresse Ihrer Wahl und zeigt Fehler direkt an. Platzhalter-Adressen von anonymisierten oder telefonisch angelegten Gästen ohne E-Mail werden vom System generell nie angeschrieben.

Wo sehe ich, wer eine Einstellung oder einen Preis geändert hat?

Im **Audit-Log** (nur für Superadmins sichtbar): mit Datum, Person, Aktion und Vorher/Nachher-Werten je Feld. Filterbar nach Heute/Gestern/Datum plus Volltextsuche.

Der Steltronic-Senden-Knopf ist ausgegraut.

Zwei Voraussetzungen prüfen: Sind der Buchung **Bahnen zugewiesen**? Und ist mindestens **ein Spieler mit Namen** angelegt (vom Kunden über den Link oder von Ihnen über „Spieler anlegen“)? Erst dann lässt sich senden.

Eine Umbuchung wird abgelehnt – „gilt am neuen Termin nicht“?

Die Buchung enthält ein Paket oder Extra mit Bedingungen (Wochentag, Uhrzeit, Specials-Sperre am Feiertag), die am Wunschtermin nicht erfüllt sind – z. B. Schnitzelbuffet (nur donnerstags) auf einen Freitag. Entweder einen passenden Termin wählen, oder zuerst über „Personen & Extras“ das Paket entfernen (der reguläre Bahnpreis wird automatisch wiederhergestellt) und dann umbuchen.

Im Postfach fehlt der „KI-Antwort“-Knopf (oder er meldet einen Fehler).

Dann ist kein KI-Schlüssel hinterlegt: Einstellungen → E-Mail & KI → „Claude KI (E-Mail-Antworten)“ → Anthropic-API-Schlüssel eintragen und speichern. Danach steht die Funktion allen Mitarbeitern im Postfach zur Verfügung.

Schreibt die KI einfach irgendetwas an meine Kunden?

Nein – dreifach abgesichert: Die KI formuliert **nur** aus den Stichpunkten des Mitarbeiters (sie erfindet keine Preise, Termine oder Zusagen), der Entwurf wird **vor dem Senden angezeigt und ist frei bearbeitbar**, und ohne Klick auf „Senden“ verlässt keine Mail das Haus. Die KI ist ein Schreibassistent, kein Autopilot.

Kann ich mit meinem VoIP-Konto auch SMS verschicken?

Nein. Ein SIP-Anschluss überträgt Anrufe – SMS gehören technisch nicht dazu, und kein gängiger deutscher Anbieter (auch easybell nicht) bietet das über die SIP-Zugangsdaten an. Für die Bestätigungs-SMS gibt es deshalb einen eigenen Zugang bei **seven.io**: Konto anlegen, Guthaben aufladen, API-Schlüssel in *Einstellungen* → *Telefonie* → *SMS-Versand* eintragen (Kapitel 7). Abgerechnet wird pro SMS, ohne Vertrag.

In der Voicemail fehlt der Knopf „Per SMS bestätigen“.

Der Knopf erscheint erst, wenn **beides** hinterlegt ist: ein Absender (max. 11 Zeichen) und der seven.io-API-Schlüssel unter *Einstellungen* → *Telefonie* → *SMS-Versand*. Fehlt eines davon, meldet das System das beim Klick. Schlägt der Versand fehl, steht der Grund im Klartext da – meist ein aufgebrauchtes Guthaben; den Stand sehen Sie in denselben Einstellungen.

Ein Mitarbeiter hat seinen PIN vergessen.

PINs werden nie im Klartext gespeichert und können daher nicht „nachgeschaut“ werden. Der Superadmin erzeugt in der Benutzerverwaltung einfach einen neuen Zufalls-PIN – der alte verliert damit sofort seine Gültigkeit. Bis dahin funktioniert immer der Login per E-Mail und Passwort.

Der PIN-Sperrbildschirm verlangt plötzlich einen PUK.

Es wurden dreimal falsche PINs eingegeben. Der 6-stellige PUK steht in den Superadmin-Einstellungen (Betrieb & Allgemein) – nach korrekter Eingabe ist die PIN-Eingabe wieder frei. Der Zähler gilt pro Gerät und zusätzlich serverseitig.

Ist mein API-Token in falsche Hände geraten – was tun?

Einstellungen → Einbindung → beim betroffenen Zugang „Widerrufen“ – der Token ist sofort ungültig. Danach einen neuen Token erzeugen und auf der Website austauschen. Da jeder Zugang einen eigenen Token hat, bleiben andere Anbindungen unberührt. API-Buchungen selbst können nichts löschen oder auslesen, was ein normaler Shop-Besucher nicht auch könnte.

Wo landen Buchungen, die über die API reinkommen?

Ganz normal im System: als „gebucht“ in Tagesübersicht und Belegungsplan, mit automatischer Bahnzuweisung, Bestätigungsmail samt Verwaltungslink und – falls der Kunde neu ist – einem automatisch angelegten Gastkonto. Es gibt keinen Unterschied zu einer Buchung über Ihren Shop.

Ein Mitarbeiter sieht ein Postfach nicht.

Postfächer werden gezielt zugeordnet: Verwaltung → Postfächer → beim jeweiligen Postfach die berechtigten Mitarbeiter auswählen. Ohne Zuordnung erscheint für den Mitarbeiter der Hinweis „Dir sind keine Postfächer zugeordnet“.

12. Anhang

11.1 Dieses Handbuch als PDF erzeugen

Im Ordner `Dokumentation` liegt das Skript `pdf-erstellen.mjs`. Es benötigt nur Node.js und einen installierten Google Chrome – keine weiteren Installationen. Aufruf im Terminal:

```
node Dokumentation/pdf-erstellen.mjs
```

Danach liegt die Datei `Handbuch.pdf` im selben Ordner – mit Deckblatt, Kapitel-Seitenumbrüchen und allen Abbildungen. Alternativ können Sie diese HTML-Datei in jedem Browser öffnen und über *Datei* → *Drucken* → *Als PDF sichern* ausgeben.

11.2 Kleines Glossar

Begriff	Bedeutung
Einheit / Bahn	Die buchbare Ressource eines Spiels – Bowlingbahn, Dartboard, Billardtisch ...
Slot	Eine angebotene Startzeit (z. B. 18:30) im eingestellten Zeitraster.
Preispaket	Preisregel je Wochentag/Zeitfenster, die den Grundpreis überschreibt.
Extra	Zubuchbare Leistung – vom Leihschuh bis zum All-inclusive-Paket.
Pauschale (ganze Gruppe)	Extra, das automatisch für alle Personen gilt (An/Aus statt Menge).
Paket / All-inclusive	Extra, dessen Preis den Bahnpreis bereits enthält (Bahn = 0 €); erscheint als Karte im Angebots-Schritt, meist mit enthaltener Spielzeit.
Verlängerungs-Angebot	Automatischer Vorschlag, die Paket-Spielzeit gegen Aufpreis (Differenz des regulären Bahnpreises) zu verlängern – nur wenn der Plan frei ist.
Sondertag	Datumsregel für alle Spiele: geschlossen, Sonderzeiten, Feiertagstarif, Specials-Sperre.
Wartungsmodus	Einzelne Bahn für einen Zeitraum aus dem Verkauf nehmen.
Verwaltungslink	Persönlicher Link des Kunden zum Ansehen/Umbuchen/Stornieren ohne Konto.
Audit-Log	Protokoll aller wichtigen Änderungen mit Vorher/Nachher (nur Superadmin).
Steltronic	Hersteller der Bahnsteuerung; die Schnittstelle überträgt Buchung + Spieler an die Bahnen.
KI-Antwort	Schreibassistent im Postfach: formt Stichpunkte des Mitarbeiters in eine fertige, vor dem Senden bearbeitbare Antwort-Mail um.
Voicemail	Nachrichten des systemeigenen Anrufbeantworters im Backoffice: Text (lokal transkribiert), Sprachaufnahme, Kundenerkennung über die Rufnummer sowie Knöpfe für Buchung und Angebotsanfrage (Kapitel 3.8 und 7).
seven.io	Deutscher SMS-Dienst mit Guthabenkonto, über den die Bestätigungs-SMS aus der Voicemail verschickt wird (Kapitel 7).

Webhook	Adresse, an die ein anderes System Daten schickt – hier z. B. die Zahlungsbestätigung von Stripe.
PIN / PUK	4-stelliger Mitarbeiter-Code für Login und Bildschirmsperre / 6-stelliger Notfall-Code, der nach drei Fehlversuchen entsperrt.
API-Token	Zugangsschlüssel (<code>b2k_...</code>) für die öffentliche Buchungs-API; wird einmalig angezeigt, ist jederzeit widerrufbar.

iambowl-Handbuch · erstellt August 2026 · Alle Bildschirmfotos stammen aus dem laufenden System. Bei Fragen zur Einrichtung einzelner Pakete: Kapitel 5 „Rezepte“ zeigt die gängigsten Fälle Schritt für Schritt.