einlasspilot

SOFTWAREDOKUMENTATION

Einlasspilot

Tickets, Einlass und Abendkasse aus der Cloud

app.einlasspilot.de · tickets.einlasspilot.de

Handbuch für Veranstalter

Stand: 23. November 2026 · 51 Artikel

Online mit Suche: **wiki.einlasspilot.de**

Einlasspilot GbR · einlasspilot.de

Inhalt

1 Einstieg 6

1.1 Was ist Einlasspilot? 7
1.2 Erste Schritte 10
1.3 Rollen und Rechte 12
1.4 Begriffe von A bis Z 14

2 Konto und Anmeldung 16

2.1 Einladung annehmen 17
2.2 Anmelden und Zwei-Faktor 19
2.3 Zugang verloren 22
2.4 Portal und Bereiche 24

3 Cockpit 26

3.1 Cockpit-Übersicht 27
3.2 Einstellungen 30
3.3 Aussehen der Buchungsseite 32
3.4 Benutzer und Rollen verwalten 34
3.5 AGB und AV-Vertrag 37
3.6 Archivierung und Löschfristen 39
3.7 Sicherheit und Datenschutz im Überblick 41

4 Veranstaltungen und Buchungen 43

4.1 Veranstaltungsliste 44
4.2 Veranstaltung anlegen und bearbeiten 46
4.3 Ticket-Kategorien und Kontingente 51
4.4 Veröffentlichen, Status und Preis 53
4.5 Buchungen verwalten 56
4.6 Buchung von Hand anlegen 59
4.7 Gästeliste 60
4.8 Buchungen importieren (Excel, CSV) 62
4.9 Export und Abschlussbericht 64
4.10 Reservierung und Warteliste 66
4.11 Personalisierte Tickets und Namensänderung 68
4.12 Stornierung durch Gäste 70

5 Online-Verkauf 72

5.1 Eure Buchungsseiten 73
5.2 Buchungsseite auf der eigenen Website einbinden 76
5.3 Online-Zahlung einrichten (Mollie oder PayPal) 78
5.4 Überweisung (Vorkasse) 81
5.5 Gutscheincodes 83
5.6 Saalpläne und Sitzplätze 85

6 Was eure Gäste erleben 87

6.1 Tickets buchen 88
6.2 Ticket-Mail und Tickets 90
6.3 Buchung verwalten (für Gäste) 93
6.4 Ticket-Mail kommt nicht an 95

7 Einlass (Gate und Scanner) 97
7.1 Einlass am Veranstaltungstag 98
7.2 Gate – Einlass am PC 100
7.3 Scanner koppeln 103
7.4 Scannen und Ergebnisse 106
7.5 Einlassbeginn und früherer Einlass 109
7.6 Bezahlung vor Ort am Einlass 111
7.7 Offline-Betrieb 113
7.8 Einlass-Stop 115
7.9 Probleme am Einlass lösen 117

8 Abendkasse (Schalter) 120
8.1 Abendkasse 121
8.2 Tickets drucken 124

9 Abrechnung und Support 126
9.1 Abrechnung, Rechnungen und Service-Abo 127
9.2 Support-Tickets 130

10 Häufige Fragen 132
10.1 Häufige Fragen (FAQ) 133

Über diese Dokumentation

Diese Dokumentation beschreibt alle Funktionen von **Einlasspilot** unter app.einlasspilot.de und tickets.einlasspilot.de: was es gibt, wie es funktioniert und was dabei zu beachten ist. Die gleichen Texte stehen mit Suche online unter **wiki.einlasspilot.de**. Dort sind sie immer auf dem neuesten Stand.

Aufbau

Die Kapitel folgen dem Weg einer Veranstaltung: vom **Einstieg** und dem **Konto** über das **Cockpit**, **Veranstaltungen und Buchungen**, den **Online-Verkauf** und das, was **eure Gäste erleben**, bis zum **Einlass**, zur **Abendkasse** und zur **Abrechnung**. Am Ende stehen **häufige Fragen**.

So liest du die Artikel

Jeder Artikel beginnt mit einem Kopf:

Angabe	Bedeutung
Stand	Datum der letzten inhaltlichen Anpassung
Aufruf	wo die Funktion zu finden ist, z. B. **Cockpit** › **Veranstaltungen** › **Bearbeiten**
Wer darf das	welche Rollen die Funktion nutzen können, siehe Rollen und Rechte (S. 12)
Inhalt	die Abschnitte des Artikels

Im Text gilt:

- **Cockpit** › **Einstellungen** ist ein **Menüpfad**: erst „Cockpit“, dann „Einstellungen“.
- **Speichern** steht für einen **Knopf** mit dieser Beschriftung.
- Verweise auf andere Artikel nennen in Klammern die Seite, z. B. Scanner koppeln (S. 103).

Hinweis

Blaue Kästen enthalten ergänzende Hinweise.

Gut zu wissen

Grüne Kästen enthalten Tipps aus der Praxis.

Achtung

Gelbe Kästen weisen auf Stolperfallen hin.

Wichtig

Rote Kästen enthalten Dinge, die ihr unbedingt beachten solltet.

Ansprache

Die Texte sprechen euch als Veranstalter mit „ihr“ an und die Person am Bildschirm mit „du“, genau wie Einlasspilot selbst. Alle Namen in Beispielen und Screenshots sind erfunden.

KAPITEL 1

Einstieg

Was Einlasspilot ist, wie die Bereiche zusammenspielen und wie du in einer Stunde startklar bist.

Einlasspilot ist ein Ticketsystem aus der Cloud: Ihr legt Veranstaltungen an, Gäste buchen online, die Tickets kommen mit QR-Code per Mail, und am Einlass scannt ihr mit iPads oder Handys. Dieses Kapitel gibt dir den Überblick und eine Checkliste für den Start.

1.1 Was ist Einlasspilot? 7
1.2 Erste Schritte 10
1.3 Rollen und Rechte 12
1.4 Begriffe von A bis Z 14

1.1

Was ist Einlasspilot?

Überblick über die Bereiche Cockpit, Gate, Scanner, Schalter und Buchungsseiten – und wie sie zusammenspielen.

Stand: 23.11.2026

Inhalt: Die Bereiche auf einen Blick · So läuft eine Veranstaltung ab · Was Einlasspilot besonders macht · Technische Voraussetzungen

Einlasspilot ist ein Ticketsystem aus der Cloud für Vereine, Veranstalter, Clubs, Bühnen und Festivals. Ihr legt eure Veranstaltungen im Browser an, eure Gäste buchen online. Die Tickets kommen mit QR-Code per Mail, und am Einlass scannt ihr mit iPads oder Handys. Installieren müsst ihr nichts: Alles läuft im Browser, auf PC, Mac, Tablet und Smartphone.

Die Bereiche auf einen Blick

Bereich	Adresse	Wofür	Wer
Cockpit	app.einlasspilot.de/backend/	Veranstaltungen anlegen, Buchungen verwalten, Einstellungen, Benutzer, Abrechnung	Admins, Mitarbeiter (Kasse nur lesend)
Gate	app.einlasspilot.de/einlass/	Einlass live am PC: Zahlen, Suche, manuell einlassen, Scanner koppeln, Einlass-Stop	Admins, Mitarbeiter, Einlass-Leitung, Kasse
Scanner	app.einlasspilot.de/scan/	QR-Codes mit iPad oder Handy prüfen, funktioniert auch offline	gekoppelte Geräte, ohne eigenes Login
Schalter	app.einlasspilot.de/schalter/	Abendkasse: Tickets vor Ort verkaufen und drucken	Admins, Mitarbeiter, Kasse
Buchungsseiten	tickets.einlasspilot.de/euer-kuerzel/	Hier buchen eure Gäste. Dort liegen auch Ticket-Links und die Buchungsverwaltung für Gäste	öffentlich

Wer angemeldet ist und mehrere Bereiche nutzen darf, wechselt oben über die Bereichsleiste (Cockpit · Gate · Schalter). Nach dem Login zeigt die Startseite alle Bereiche, die für dich freigeschaltet sind.

Zwei Adressen, ein System

Alles, wofür man sich anmelden muss, liegt auf **app.einlasspilot.de**. Alles für eure Gäste liegt auf **tickets.einlasspilot.de**. Ruft jemand eine Seite unter der falschen Adresse auf, leitet Einlasspilot automatisch richtig weiter. Alte Links aus Mails funktionieren also weiter.

So läuft eine Veranstaltung ab

1. **Einrichten (einmalig):** Einladung annehmen, Zwei-Faktor-Anmeldung einrichten, AGB bestätigen und AV-Vertrag abschließen, in den Einstellungen die Anbieterangaben (Impressum) eintragen. Siehe Erste Schritte (S. 10).
2. **Veranstaltung anlegen:** Titel, Termin, Ort, Ticket-Kategorien mit Preisen und Kontingenten. Optional kommen dazu: Vorverkaufszeitraum, Stornofrist, Einlassbeginn, personalisierte Tickets, Abendkasse, Sitzplan. Siehe Veranstaltung anlegen (S. 46).
3. **Veröffentlichen:** Mit dem Status „Veröffentlicht“ geht die Buchungsseite online. Einlasspilot berechnet die Veranstaltung beim ersten Veröffentlichen, siehe Preise und Abrechnung (S. 127).
4. **Verkaufen:** Gäste buchen auf der Buchungsseite oder über das Widget auf eurer eigenen Website. Sie bezahlen online, per Überweisung oder vor Ort, je nach Einstellung. Ihr könnt Buchungen auch selbst anlegen, Listen importieren oder eine Gästeliste führen.
5. **Tickets:** Jede Person bekommt ein eigenes Ticket mit eigenem QR-Code, per Mail und als PDF.
6. **Einlass:** Am Veranstaltungstag öffnet ihr am PC das Gate und koppelt eure Scanner. Dann scannt ihr die QR-Codes. Grün heißt rein, Gelb heißt schon drin, Rot heißt kein Einlass.
7. **Abschluss:** Nach der Veranstaltung speichert ihr den Abschlussbericht (PDF) und bei Bedarf die Buchungsliste (CSV). Nach 90 Tagen löscht Einlasspilot die Gästedaten automatisch, siehe Archivierung und Löschfristen (S. 39).



Abb. 1 Vom Anlegen bis zum Einlass: die Stationen einer Veranstaltung

Was Einlasspilot besonders macht

- **Ein QR-Code pro Person.** Jedes Ticket ist einzeln gültig und wird einzeln eingelassen. Eine Familie mit vier Tickets kann also nacheinander durch den Einlass, und jeder Scan zählt genau eine Person.
- **Keine Doppel-Einlässe.** Scannen zwei Geräte denselben Code gleichzeitig, entscheidet der Server: Nur ein Scan ist grün, der andere zeigt „Schon drin“ mit Uhrzeit und Gerät.
- **Weiter scannen ohne Internet.** Fällt das Netz aus, prüfen die Scanner mit einer gespeicherten Liste weiter und gleichen später ab. Siehe Offline-Betrieb (S. 113).
- **Einlass-Stop.** Mit einem Klick stoppt ihr alle Scanner gleichzeitig, z. B. wenn der Saal voll ist. Siehe Einlass-Stop (S. 115).
- **Sicher.** Jede Anmeldung braucht einen zweiten Faktor (Authenticator-App oder Passkey). Die QR-Codes enthalten keine persönlichen Daten, nur eine zufällige, nicht erratbare Kennung.
- **Eure Gäste, eure Daten.** Ihr seid Verkäufer der Tickets. Online-Zahlungen gehen direkt auf euer eigenes Mollie- oder PayPal-Konto. Einlasspilot verarbeitet die Gästedaten nur in eurem Auftrag (AV-Vertrag).

Technische Voraussetzungen

Gerät	Voraussetzung
PC oder Laptop (Cockpit, Gate, Schalter)	Aktueller Browser (Chrome, Edge, Firefox oder Safari), Internetverbindung
Scanner (iPad, iPhone, Android)	Aktueller Browser mit Kamera, Kamera-Zugriff erlauben. Für den Offline-Betrieb muss die Scanner-Seite einmal online geöffnet worden sein
Drucker (optional)	Für Abendkasse oder gedruckte Tickets: jeder Drucker, den der Browser kennt (A4 oder Bondrucker)
Anmeldung	E-Mail-Adresse und ein Gerät mit Authenticator-App (z. B. Google Authenticator, Microsoft Authenticator, 1Password) oder ein Passkey

1.2

Erste Schritte

Checkliste vom ersten Login bis zum ersten Einlass – in dieser Reihenfolge seid ihr in rund einer Stunde startklar.

> **Stand:** 23.11.2026

Inhalt: 1. Zugang einrichten · 2. Pflichtangaben im Cockpit · 3. Aussehen und Verkauf vorbereiten · 4. Erste Veranstaltung · 5. Einlass vorbereiten

---

Diese Checkliste führt euch einmal durch alles, was vor der ersten Veranstaltung erledigt sein sollte. Jeder Punkt verweist auf den passenden Artikel mit allen Details.

---

1. Zugang einrichten

1. **Einladung annehmen:** Ihr bekommt eine Mail „Einladung: … bei Einlasspilot“. Über den Link legt ihr euer Passwort fest. Der Link gilt 3 Tage. Siehe Einladung annehmen (S. 17).
2. **Zwei-Faktor-Anmeldung:** Beim ersten Login richtet ihr eine Authenticator-App oder einen Passkey ein. Ohne zweiten Faktor geht es nicht weiter. Siehe Anmelden und Zwei-Faktor (S. 19).
3. **Wiederherstellungscodes sichern:** Ladet die Codes herunter und bewahrt sie getrennt vom Handy auf. Mit ihnen kommt ihr rein, falls das Handy verloren geht.

---

2. Pflichtangaben im Cockpit

Solange etwas fehlt, zeigt das Cockpit oben den Kasten **Noch einzurichten**.

1. **AGB bestätigen:** einmalig per Häkchen. Sie sind nötig, bevor ihr eine Veranstaltung veröffentlicht. Siehe AGB und AV-Vertrag (S. 37).
2. **AV-Vertrag abschließen:** Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Er ist online in wenigen Minuten erledigt.
3. **Anbieterangaben (Impressum) eintragen:** unter **Einstellungen** › **Rechtliches für eure Gäste**. **Ohne Impressum lässt sich keine Veranstaltung veröffentlichen.** Siehe Einstellungen (S. 30).
4. **Kontakt-E-Mail prüfen:** Antworten eurer Gäste auf Ticket-Mails gehen an diese Adresse.

---

3. Aussehen und Verkauf vorbereiten

1. **Logo, Farben, Hintergrundbild** für eure Buchungsseiten festlegen. Die Vorschau zeigt sofort, wie es aussieht. Siehe Aussehen der Buchungsseite (S. 32).
2. **Online-Zahlung verbinden**, falls ihr Geld online annehmen wollt: Mollie oder PayPal, alternativ Überweisung. Siehe Online-Zahlung einrichten (S. 78).
3. **Stornofrist für Gäste** als Standard festlegen, z. B. „bis 14 Tage vorher“. Siehe Stornierung durch Gäste (S. 70).
4. **Team einladen:** Kolleginnen und Kollegen mit passender Rolle hinzufügen. Siehe Benutzer und Rollen verwalten (S. 34).

4. Erste Veranstaltung

1. Unter **Veranstaltungen** › **+ Neue Veranstaltung** Titel, Termin, Ort und Ticket-Kategorien eintragen. Speichert sie zuerst als **Entwurf**. Siehe Veranstaltung anlegen (S. 46).
2. Prüfen: Stimmen Preise, Kontingente, Einlassbeginn und Vorverkaufszeitraum?
3. Status auf **Veröffentlicht** setzen und die Bestellung bestätigen. Die Buchungsseite ist dann online, der Link steht in der Veranstaltung.
4. Eine **Testbuchung** auf eure eigene Mail-Adresse machen. Kommt die Ticket-Mail an? Sieht das Ticket gut aus? Danach könnt ihr die Testbuchung im Cockpit stornieren.
5. Buchungsseite oder Ticket-Knopf in eure Website einbinden. Siehe Buchungsseite auf der eigenen Website einbinden (S. 76).

5. Einlass vorbereiten

1. Im Cockpit unter **Veranstaltung** › **Scanner** die Geräte anlegen und benennen, z. B. „Haupteingang 1“. Koppeln könnt ihr sie schon Tage vorher. Siehe Scanner koppeln (S. 103).
2. Einen Probelauf machen: die eigene Testbuchung scannen. Vor Einlassbeginn zeigt der Scanner den blauen Countdown „Einlass noch nicht gestartet“. Das ist richtig so.
3. Am Veranstaltungstag: siehe Einlass am Veranstaltungstag (S. 98).

Generalprobe lohnt sich

Legt eine kleine Test-Veranstaltung an, bucht ein paar Tickets auf eure eigenen Adressen und scannt sie mit allen Geräten, die ihr am Abend nutzen wollt. So seht ihr vorher, ob Kamera, WLAN und Lautstärke passen. Als Entwurf kostet eine Veranstaltung nichts.

1.3

Rollen und Rechte

Was Admin, Mitarbeiter, Einlass-Leitung und Kasse jeweils sehen und dürfen – und wie man den Zugriff auf einzelne Veranstaltungen beschränkt.

Stand: 23.11.2026

Inhalt: Die vier Rollen · Was welche Rolle darf · Zugriff auf bestimmte Veranstaltungen beschränken · Mehrere Veranstalter mit einem Login · Und die Scanner?

Jede Person in eurem Team hat genau **eine Rolle** bei eurem Veranstalter. Die Rolle legt fest, welche Bereiche sie öffnen darf. Admins vergeben die Rollen unter **Cockpit** › **Benutzer**, siehe Benutzer und Rollen verwalten (S. 34).

Die vier Rollen

Rolle	Kurz gesagt
Admin (Vollzugriff)	Das ganze Cockpit inklusive Benutzer, Einstellungen, Online-Zahlung, Gutscheine, Saalpläne, Abrechnung und AV-Vertrag. Sieht immer alle Veranstaltungen.
Mitarbeiter	Veranstaltungen anlegen und bearbeiten, Buchungen verwalten, Gästeliste, Import, Scanner. Außerdem Gate und Schalter.
Einlass-Leitung	Nur das Gate: Einlass live am PC, Scanner koppeln, Einlass-Stop. Kein Zugang zum Cockpit.
Kasse	Schalter (Abendkasse, Tickets drucken) und Gate. Das Cockpit nur ansehen, nichts ändern.

Was welche Rolle darf

Funktion	Admin	Mitarbeiter	Einlass-Leitung	Kasse
Cockpit-Übersicht und Veranstaltungsliste	✓	✓	–	ansehen
Veranstaltung anlegen	✓	✓ [1]	–	–
Veranstaltung bearbeiten, veröffentlichen, kopieren	✓	✓	–	–
Buchungen ansehen, suchen, exportieren, Abschlussbericht	✓	✓	–	✓
Buchung anlegen, stornieren, „Bezahlt" umschalten, Überweisung bestätigen	✓	✓	–	–
Ticket-Mail erneut senden, Tickets drucken	✓	✓	–	✓
Gästeliste, Import, Warteliste bearbeiten	✓	✓	–	–
Scanner im Cockpit anlegen, sperren, neu koppeln	✓	✓	–	–
Einlass-Stop auslösen und aufheben	✓	✓	✓ (am Gate)	✓

Funktion	Admin	Mitarbeiter	Einlass-Leitung	Kasse
Gate: Live-Zahlen, Suche, manuell einlassen, zurücknehmen, Scanner koppeln	✓	✓	✓	✓
Schalter (Abendkasse) und Tickets drucken	✓	✓	–	✓
Einstellungen, Aussehen, Rechtliches	✓	–	–	–
Benutzer einladen und Rollen ändern	✓	–	–	–
Online-Zahlung, Gutscheincodes, Saalpläne	✓	–	–	–
Abrechnung, Service-Abo, AV-Vertrag, AGB	✓	–	–	–
Support-Tickets schreiben	✓	✓	–	✓

[1] Neue Veranstaltungen anlegen dürfen nur Personen mit Zugriff auf **alle** Veranstaltungen.

Zugriff auf bestimmte Veranstaltungen beschränken

Mitarbeiter, Einlass-Leitung und Kasse sehen standardmäßig **alle** Veranstaltungen, auch künftige. Mit dem Häkchen **Nur bestimmte Veranstaltungen** gebt ihr einer Person gezielt einzelne Veranstaltungen frei, etwa einer Aushilfe nur für das Sommerfest.

- Andere Veranstaltungen sind für diese Person dann unsichtbar: im Cockpit, am Gate und am Schalter.
- Für Admins gilt die Beschränkung nie, sie sehen immer alles.
- Eine beschränkte Person kann keine neuen Veranstaltungen anlegen und keine kopieren.

Mehrere Veranstalter mit einem Login

Arbeitet ihr für mehrere Veranstalter, die Einlasspilot nutzen, braucht ihr nur **ein** Login. In der Seitenleiste des Cockpits wählt ihr oben aus, für wen ihr gerade arbeitet. Jeder Veranstalter sieht nur seine eigenen Daten. Rolle und Freigaben gelten jeweils pro Veranstalter.

> **„Keine Berechtigung“ oder Seite nicht gefunden?**
> Erscheint beim Öffnen einer Seite „Keine Berechtigung“ (403) oder „Nicht gefunden“ (404), fehlt euch die passende Rolle oder die Freigabe für diese Veranstaltung. Fragt einen Admin eures Veranstalters. Er kann eure Rolle unter **Cockpit** › **Benutzer** anpassen.

Und die Scanner?

Scanner-Geräte (iPads, Handys) haben **kein eigenes Login**. Sie werden für genau eine Veranstaltung gekoppelt und dürfen nur scannen und suchen. Sie sehen keine Buchungsdaten außer Name, Kategorie und Buchungsnummer des gescannten Tickets. Siehe Scanner koppeln (S. 103).

1.4

Begriffe von A bis Z

Kurz erklärt – die Begriffe, die in Einlasspilot und in dieser Dokumentation vorkommen.

> **Stand:** 23.11.2026

Begriff	Bedeutung
Abendkasse	Verkauf direkt vor Ort am **Schalter**. Pro Veranstaltung einschaltbar. Siehe Abendkasse (S. 121).
Abgelaufen	Eine Veranstaltung gilt ab Mitternacht nach ihrem Tag als abgelaufen, frühestens aber 12 Stunden nach Beginn. Danach geht kein Scannen und kein Koppeln mehr, die Buchungen bleiben sichtbar.
Abschlussbericht	PDF mit allen Zahlen, Gästen und Tickets einer Veranstaltung, für eure Unterlagen.
Anbieterangaben	Euer Impressum: Wer verkauft die Tickets? Pflicht vor dem ersten Veröffentlichen.
AV-Vertrag (AVV)	Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO zwischen euch und Einlasspilot.
Buchung	Ein Kauf bzw. eine Reservierung einer Person mit einem oder mehreren Tickets und einer achtstelligen **Buchungsnummer** (z. B. `K7QDP82M`).
Buchungslink	Persönlicher Link für Gäste (`/buchung/…`), über den sie alle Tickets ihrer Buchung sehen, herunterladen, stornieren oder umbenennen.
Buchungsseite	Die öffentliche Seite eurer Veranstaltung auf tickets.einlasspilot.de, auf der Gäste buchen.
Cockpit	Euer Verwaltungsbereich: Veranstaltungen, Buchungen, Einstellungen, Benutzer.
Einlass-Stop	Sperrt mit einem Klick alle Scanner einer Veranstaltung, z. B. wenn der Saal voll ist.
Einlassbeginn	Ab hier lassen die Scanner Tickets ein („Einlass ab"). Ohne eigene Angabe ist es der Beginn der Veranstaltung.
Früherer Einlass	Erlaubt bestimmten oder allen Tickets, schon vor dem Einlassbeginn hineinzugehen, z. B. VIP.
Gate	Die Einlass-Ansicht am PC mit Live-Zahlen, Suche und Gerätesteuerung.
Gästeliste	Namen ohne Ticket-Kauf (Freikarten, Helfer, Presse), die am Gate per Suche eingelassen werden. Muss in den Einstellungen eingeschaltet werden.
Gesamtkontingent	Höchstzahl aller Tickets einer Veranstaltung über alle Kategorien.
Gutscheincode	Rabattcode (Prozent oder Euro) pro Ticket, z. B. für Freikarten oder Aktionen.
Kategorie (Ticket-Kategorie)	Ticketart mit eigenem Preis und optional eigenem Kontingent, z. B. Erwachsene, Kinder, VIP.
Kontingent	Wie viele Tickets einer Kategorie höchstens verkauft werden. Leer bedeutet unbegrenzt.
Kopplung	Ein iPad oder Handy wird per QR-Code einmalig einer Veranstaltung als Scanner zugeordnet.
Kundennummer	Eure feste Nummer bei Einlasspilot (z. B. `K-00012`), steht auf jeder Rechnung.
Offline-Betrieb	Scanner prüfen ohne Internet mit einer gespeicherten Liste weiter und gleichen später ab.

Begriff	Bedeutung
Personalisierte Tickets	Für jedes Ticket muss der Name der Person angegeben werden, die damit hereinkommt. Der Scanner zeigt „Ausweis prüfen“.
QR-Code	Steht auf jedem Ticket. Er enthält nur einen Link mit einer zufälligen Kennung, keine persönlichen Daten.
Reservierung	Modus ohne Online-Zahlung: Gäste reservieren kostenlos oder zahlen vor Ort. Mit Warteliste, wenn alles vergeben ist.
Rolle	Admin, Mitarbeiter, Einlass-Leitung oder Kasse. Bestimmt, was jemand darf.
Saalplan	Plan mit nummerierten Plätzen. Gäste und Kasse wählen ihre Plätze darin aus.
Schalter	Die Kassenansicht für die Abendkasse.
Scanner	Ein gekoppeltes iPad oder Handy, das QR-Codes prüft.
Status (Veranstaltung)	Entwurf, Veröffentlicht, Verkauf beendet oder Abgesagt.
Ticket	Berechtigt genau eine Person zum Einlass und hat einen eigenen QR-Code.
Tower	Verwaltungsbereich des Einlasspilot-Teams (nicht für Veranstalter).
Veranstaltungsnummer	Feste Nummer einer Veranstaltung (z. B. `V-00042`), steht auch auf der Rechnung.
Warteliste	Bei Reservierungen: Gäste tragen sich ein, wenn alles vergeben ist, und rücken bei Absagen automatisch nach.
Widget	Code-Schnipsel, mit dem ihr die Buchung direkt in eure eigene Website einbaut.

KAPITEL 2

Konto und Anmeldung

Einladung annehmen, anmelden mit Zwei-Faktor, Passwort und Authenticator verwalten.

Zugänge zu Einlasspilot gibt es nur per Einladung, eine öffentliche Registrierung gibt es nicht. Jede Anmeldung ist mit einem zweiten Faktor geschützt: einer Authenticator-App oder einem Passkey. So kommt niemand mit einem erratenen oder gestohlenen Passwort an eure Gästedaten.

2.1 Einladung annehmen 17
2.2 Anmelden und Zwei-Faktor 19
2.3 Zugang verloren 22
2.4 Portal und Bereiche 24

2.1

Einladung annehmen

Aus der Einladungs-Mail zum eigenen Zugang – Passwort festlegen, anmelden, Zwei-Faktor einrichten.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Mail „Einladung: … bei Einlasspilot“ › Link

Inhalt: Ablauf · Anforderungen an das Passwort · Du hast schon ein Konto? · Keine Einladung bekommen?

Neue Personen kommen nur per Einladung zu Einlasspilot. Das erste Admin-Konto eines Veranstalters lädt das Einlasspilot-Team ein, alle weiteren Personen laden eure Admins im Cockpit ein, siehe Benutzer und Rollen verwalten (S. 34).

Ablauf

1. Du bekommst eine Mail mit dem Betreff **„Einladung: *Name des Veranstalters* bei Einlasspilot“**.
2. Klick auf den Link in der Mail. Es öffnet sich die Seite **Passwort festlegen** auf app.einlasspilot.de.
3. Gib dein neues Passwort zweimal ein und speichere es.
4. Danach landest du auf der Anmeldeseite. Melde dich mit **deiner E-Mail-Adresse** und dem neuen Passwort an.
5. Beim ersten Login richtest du die Zwei-Faktor-Anmeldung ein, siehe Anmelden und Zwei-Faktor (S. 19). Vorher ist kein anderer Bereich erreichbar.

Der Link gilt 3 Tage und nur einmal

Sobald das Passwort gespeichert ist, ist der Einladungslink verbraucht. Nach 3 Tagen verfällt er ebenfalls. Beim Öffnen erscheint dann „Einladung ungültig“. Bitte einen Admin deines Veranstalters, die Einladung unter Cockpit › Benutzer **erneut zu senden**. Ein neuer Link wird sofort verschickt.

Anforderungen an das Passwort

Einlasspilot prüft das Passwort beim Speichern. Es muss **mindestens 12 Zeichen** lang sein, darf nicht nur aus Ziffern bestehen, nicht zu ähnlich zu deinem Namen oder deiner E-Mail-Adresse sein und nicht auf einer Liste häufig genutzter Passwörter stehen. Ein Passwort-Manager erzeugt dir ein gutes Passwort.

Du hast schon ein Konto?

Wirst du von einem weiteren Veranstalter eingeladen und hast bereits ein Einlasspilot-Konto mit derselben E-Mail-Adresse, brauchst du kein neues Passwort. Die Mail enthält dann einen Link direkt zum Cockpit. Nach der Anmeldung wählst du den neuen Veranstalter oben in der Seitenleiste aus.

Keine Einladung bekommen?

- Schau im **Spam-Ordner** nach. Absender ist Einlasspilot.
- Prüfe mit dem Admin, ob die E-Mail-Adresse richtig geschrieben ist. In der Benutzerliste steht bei dir „Einladung offen“.

- Der Admin kann die Einladung unter **Cockpit** › **Benutzer** jederzeit **erneut senden**.
- Wer die Einladung nicht erwartet hat, kann die Mail einfach ignorieren. Ohne Passwort kann sich niemand anmelden.

2.2

Anmelden und Zwei-Faktor

Login mit E-Mail und Passwort plus Code aus der Authenticator-App oder Passkey – einrichten, nutzen, weitere Geräte hinzufügen.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: app.einlasspilot.de › Anmelden Seitenleiste › Konto

Inhalt: Anmelden · Zwei-Faktor beim ersten Login einrichten · Wiederherstellungscodes · Konto-Seite · Neues Handy

Einlasspilot schützt jedes Konto mit **Zwei-Faktor-Anmeldung**. Neben dem Passwort brauchst du einen zweiten Nachweis: einen sechsstelligen Code aus einer Authenticator-App oder einen Passkey. Das gilt für alle Rollen und ist nicht abschaltbar.

Anmelden

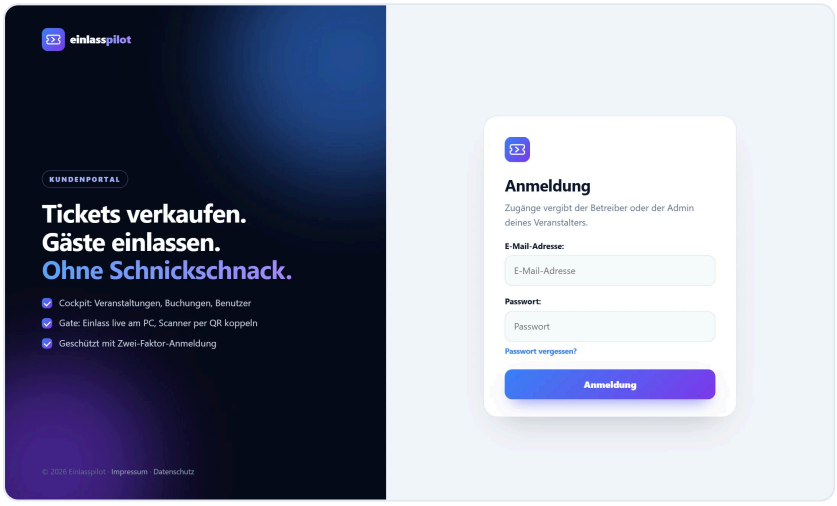

Abb. 2 Die Anmeldeseite auf app.einlasspilot.de

1. Öffne **app.einlasspilot.de**. Ohne Anmeldung landest du auf der Anmeldeseite. Von der Website einlasspilot.de kommst du über den Knopf **Kunden-Login** dorthin.
2. Gib **E-Mail-Adresse** und **Passwort** ein und klick auf **Anmelden**.
3. Gib den **sechsstelligen Code** aus deiner Authenticator-App ein oder bestätige mit deinem Passkey.
4. Du landest auf der Startseite mit allen Bereichen, die du nutzen darfst, siehe Portal und Bereiche (S. 24).

Automatische Abmeldung nach 8 Stunden

Aus Sicherheitsgründen endet jede Anmeldung spätestens nach 8 Stunden. Danach meldest du dich einfach neu an. Gekoppelte **Scanner** betrifft das nicht, sie haben kein Login und laufen bis zum Ende der Veranstaltung weiter.

Zwei-Faktor beim ersten Login einrichten

Hast du noch keinen zweiten Faktor, leitet Einlasspilot dich nach dem Login automatisch zur Einrichtung. Andere Seiten sind bis dahin gesperrt.

Mit Authenticator-App (empfohlen)

1. Installiere eine Authenticator-App auf deinem Handy, z. B. Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy, 1Password oder Bitwarden.
2. Einlasspilot zeigt einen **QR-Code**. Scanne ihn in der App über „Konto hinzufügen“ bzw. das Plus-Symbol. Der Eintrag heißt danach **Einlasspilot** und deine E-Mail-Adresse.
3. Die App zeigt einen sechsstelligen Code, der alle 30 Sekunden wechselt. Gib den aktuellen Code ein und bestätige.
4. Lade anschließend die **Wiederherstellungscodes** herunter (siehe unten).

> **Kein QR-Scan möglich?**
> Unter dem QR-Code steht der Schlüssel auch als Text. Du kannst ihn in der App von Hand eingeben („Schlüssel eingeben“, zeitbasiert).

Mit Passkey

Ein Passkey nutzt die Entsperrung deines Geräts: Fingerabdruck, Gesichtserkennung, Windows Hello oder einen Sicherheitsschlüssel wie YubiKey. Einen Passkey fügst du unter `Konto` › `Zwei-Faktor` hinzu. Bei der Anmeldung bestätigst du dann am Gerät, statt einen Code einzutippen.

Wiederherstellungscodes

Nach der Einrichtung bekommst du eine Liste mit **Wiederherstellungscodes**. Jeder Code funktioniert genau einmal anstelle des App-Codes, falls das Handy verloren, kaputt oder gewechselt ist.

- Lade die Codes als Textdatei herunter oder drucke sie aus.
- Bewahre sie **getrennt vom Handy** auf, z. B. im Passwort-Manager oder im Büro-Tresor.
- Unter `Konto` › `Zwei-Faktor` › `Wiederherstellungscodes` kannst du sie jederzeit ansehen und neu erzeugen. Dabei werden die alten ungültig.

> **Wiederherstellungscodes allein genügen nicht**
> Als dauerhafter zweiter Faktor zählen nur Authenticator-App oder Passkey. Wer nur noch Wiederherstellungscodes hat, wird nach dem Login wieder zur Einrichtung geschickt.

Konto-Seite

Über **Konto** unten in der Seitenleiste (oder oben auf den Konto-Seiten) erreichst du:

Menüpunkt	Wofür
Portal	Zurück zur Startseite mit deinen Bereichen

Menüpunkt	Wofür
Zwei-Faktor	Authenticator-App neu einrichten, Passkeys hinzufügen oder entfernen, Wiederherstellungscodes
Passwort	Passwort ändern (altes Passwort nötig)
Abmelden	Sitzung beenden. Auf geteilten PCs am Ende immer abmelden.

Neues Handy

Ziehst du auf ein neues Handy um, richte dort zuerst die Authenticator-App neu ein: Melde dich an, öffne **Konto** › **Zwei-Faktor** und richte die App neu ein. Viele Apps (z. B. Microsoft Authenticator, 1Password) übertragen Einträge auch selbst. Erst danach die alte App löschen. Ist das alte Handy schon weg, siehe Zugang verloren (S. 22).

2.3

Zugang verloren

Passwort vergessen, Handy mit Authenticator weg, Code wird nicht akzeptiert – so kommst du wieder rein.

> **Stand:** 23.11.2026

Inhalt: Passwort vergessen · Code aus der App wird nicht akzeptiert · Handy verloren oder neu – mit Wiederherstellungscode · Ohne Wiederherstellungscode · Konto deaktiviert

Passwort vergessen

1. Klick auf der Anmeldeseite auf **Passwort vergessen?**.
2. Gib deine E-Mail-Adresse ein. Du bekommst eine Mail mit einem Link zum Zurücksetzen.
3. Leg über den Link ein neues Passwort fest und melde dich an. Der zweite Faktor (App oder Passkey) bleibt unverändert.

Kommt keine Mail an, prüfe den Spam-Ordner und ob du die richtige Adresse verwendest. Es ist die, an die damals die Einladung ging.

Code aus der App wird nicht akzeptiert

Der häufigste Grund ist eine **falsche Uhrzeit auf dem Handy**. Die Codes hängen von der Uhrzeit ab.

- Stell in den Handy-Einstellungen **Datum und Uhrzeit automatisch** ein.
- Gib den Code zügig ein. Er wechselt alle 30 Sekunden.
- Prüfe, ob du den richtigen Eintrag nimmst. Er heißt „Einlasspilot“. Hast du mehrere Einträge (alte Testkonten), nimm den neuesten.

Handy verloren oder neu – mit Wiederherstellungscode

1. Melde dich mit E-Mail und Passwort an.
2. Wähl statt des App-Codes die Möglichkeit, einen **Wiederherstellungscode** zu verwenden, und gib einen deiner gespeicherten Codes ein.
3. Öffne sofort **Konto** › **Zwei-Faktor** und richte die Authenticator-App auf dem neuen Handy ein. Erzeuge danach neue Wiederherstellungscodes.

Ohne Wiederherstellungscode

Hast du weder App noch Wiederherstellungscodes, kann dich niemand aus deinem Team freischalten, auch kein Admin. Das ist Absicht: So kann auch niemand anderes dein Konto übernehmen.

- **Melde dich beim Einlasspilot-Support** (über eine Kollegin oder einen Kollegen im Cockpit unter `Support` oder per Mail). Nach Prüfung deiner Identität setzt das Einlasspilot-Team den zweiten Faktor zurück, und du richtest ihn beim nächsten Login neu ein.

- Ist es eilig (Einlass heute Abend!), kann ein Admin deines Veranstalters euch eine andere Person mit der Rolle Einlass-Leitung oder Kasse einladen. Gekoppelte Scanner laufen ohnehin ohne Login weiter.

Vorbeugen

Richte zusätzlich zur App einen **Passkey** ein, z. B. Windows Hello am Büro-PC. Dann hast du zwei unabhängige Wege hinein.

Konto deaktiviert

Wurdest du aus dem letzten Team entfernt, ist dein Konto deaktiviert und die Anmeldung schlägt fehl. Lädt dich ein Veranstalter erneut ein, wird es wieder aktiviert, mit deinem bisherigen Passwort.

2.4

Portal und Bereiche

Startseite nach dem Login, Bereichsleiste (Cockpit · Gate · Schalter), Veranstalter wechseln, Menü auf dem Handy, Hell/Dunkel.

> **Stand:** 23.11.2026
> **Aufruf:** `app.einlasspilot.de nach dem Login`

Inhalt: Startseite · Bereichsleiste · Veranstalter wechseln · Unten in der Seitenleiste · Auf dem Handy oder Tablet · Infos per Fragezeichen · Hell oder dunkel · Kleine Extras

Startseite

Nach dem Login zeigt app.einlasspilot.de eine Kachel für jeden Bereich, den du nutzen darfst:

Kachel	Inhalt
Cockpit	Veranstaltungen, Buchungen, Scanner, Benutzer
Gate	Einlass live am PC und Scanner koppeln
Schalter	Abendkasse: Tickets vor Ort verkaufen und drucken
Tower	Nur für das Einlasspilot-Team
Buchhaltung	Nur für das Einlasspilot-Team

Welche Kacheln erscheinen, hängt von deiner Rolle ab, siehe Rollen und Rechte (S. 12). Eine Person mit der Rolle Einlass-Leitung sieht zum Beispiel nur das Gate.

Bereichsleiste

Oben in der dunklen Seitenleiste sitzt die **Bereichsleiste** mit den Bereichen, die du öffnen darfst. Ein Klick wechselt direkt dorthin, beim Wechsel fliegt kurz ein Raketen-Übergang. Darunter steht in einer Zeile, wofür der aktuelle Bereich da ist.

Veranstalter wechseln

Arbeitest du für mehrere Veranstalter, steht oben im Cockpit eine **Auswahlliste** mit allen Veranstaltern. Die Auswahl gilt sofort für alle Seiten. Darunter steht die **Kundennummer** des gewählten Veranstalters (z. B. `K-00012`). Sie steht auch auf jeder Rechnung von Einlasspilot.

Unten in der Seitenleiste

- Dein Name bzw. deine E-Mail-Adresse
- **Konto:** Zwei-Faktor, Passwort, siehe Anmelden und Zwei-Faktor (S. 19)
- **Abmelden**

Auf dem Handy oder Tablet

Auf schmalen Bildschirmen klappt die Seitenleiste ein. Über den Knopf **Menü** oben öffnest du sie, mit **Schließen** klappst du sie wieder zu. Cockpit, Gate und Schalter lassen sich so auch unterwegs bedienen. Für den Einlass selbst nutzt du auf dem Handy aber den Scanner (S. 106), nicht das Gate.

Infos per Fragezeichen

Neben vielen Überschriften und Feldern steht ein kleines ⓘ. Fährst du mit der Maus darüber oder tippst darauf, erscheint eine kurze Erklärung zu dem Feld.

Hell oder dunkel

Oben rechts sitzt ein kleiner Knopf mit Mond bzw. Sonne. Er schaltet zwischen hellem und dunklem Modus um. Die Wahl merkt sich der Browser. Ohne eigene Wahl folgt Einlasspilot der Einstellung deines Geräts.

Kleine Extras

- **Konfetti:** Beim Anlegen einer neuen Veranstaltung und bei jedem erfolgreichen Scan gibt es eine kleine Konfetti-Animation, bei VIP-Tickets mit goldenen Sternen.
- **Begrüßung:** Nach dem Login begrüßt dich das Portal mit einer kurzen Animation.

KAPITEL 3

Cockpit

Euer Verwaltungsbereich – Übersicht, Einstellungen, Aussehen der Buchungsseite, Benutzer, AGB und AV-Vertrag, Löschfristen.

Im Cockpit verwaltet ihr alles rund um euren Veranstalter-Account. Die Seitenleiste ist in Gruppen geteilt: **Übersicht** und **Veranstaltungen** für alle, **Verkauf** (Online-Zahlung, Gutscheincodes, Saalpläne) und **Verein & Konto** (Einstellungen, Benutzer, Abrechnung, AV-Vertrag) nur für Admins, dazu **Hilfe** mit dem Support.

3.1 Cockpit-Übersicht 27
3.2 Einstellungen 30
3.3 Aussehen der Buchungsseite 32
3.4 Benutzer und Rollen verwalten 34
3.5 AGB und AV-Vertrag 37
3.6 Archivierung und Löschfristen 39
3.7 Sicherheit und Datenschutz im Überblick 41

3.1

Cockpit-Übersicht

Die Startseite des Cockpits – Kennzahlen, Verkaufsverlauf, nächste Veranstaltungen, neueste Buchungen und laufende Einlässe.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Übersicht
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter, Kasse (nur ansehen)

Inhalt: Kasten „Noch einzurichten" · Laufende Einlässe · Kennzahlen · Gebuchte Tickets, letzte 14 Tage · Nächste Veranstaltungen und neueste Buchungen · Kundennummer

---

Die Übersicht ist die erste Seite im Cockpit. Sie begrüßt dich mit Namen und zeigt die wichtigsten Zahlen deines Veranstalters auf einen Blick. Siehst du nur bestimmte Veranstaltungen (Freigabe pro Person), beziehen sich alle Zahlen nur auf diese.

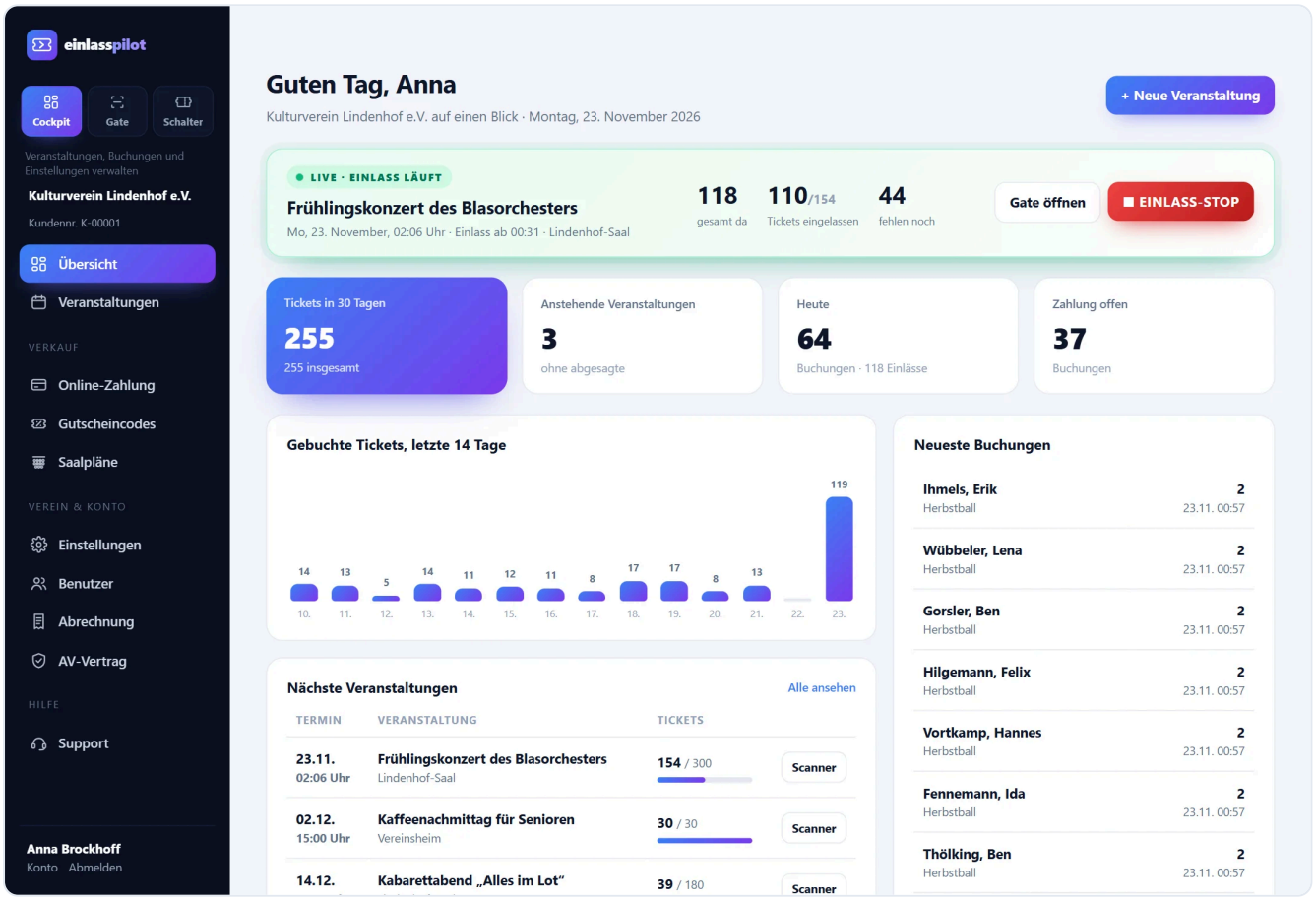

Abb. 3 Cockpit › Übersicht mit Kennzahlen, Verkaufsverlauf und neuesten Buchungen

Kasten „Noch einzurichten"

Fehlt noch etwas Wichtiges, steht ganz oben ein Kasten **Noch einzurichten** (nur für Admins):

Punkt	Was zu tun ist
AGB	Häkchen setzen und **AGB bestätigen**. Einmalig nötig.
AV-Vertrag	Den Vertrag zur Auftragsverarbeitung ansehen und abschließen, siehe AGB und AV-Vertrag (S. 37).
Anbieterangaben (Impressum)	Unter **Einstellungen** › **Rechtliches für eure Gäste** eintragen. Ohne sie lässt sich keine Veranstaltung veröffentlichen.

Der Kasten erscheint auf jeder Cockpit-Seite, bis alles erledigt ist.

Laufende Einlässe

Läuft gerade der Einlass einer Veranstaltung, erscheint oben eine **Live-Karte** mit *LIVE · Einlass läuft*, Titel, Uhrzeit, Einlassbeginn und Ort. Darunter stehen drei Zahlen:

- **gesamt da:** alle Personen inklusive Gästeliste,
- **Tickets eingelassen:** z. B. 143/220,
- **fehlen noch:** gültige Tickets, die noch nicht gescannt sind.

Daneben gibt es die Knöpfe **Gate öffnen** und **■ EINLASS-STOP**, siehe Einlass-Stop (S. 115). Ist der Einlass gestoppt, ist die Karte rot und zeigt seit wann und mit welcher Nachricht.

„Läuft" heißt: vom frühestmöglichen Einlass (ggf. inklusive früherem Einlass) bis 12 Stunden nach Beginn bzw. bis die Veranstaltung abgelaufen ist.

Kennzahlen

Kachel	Bedeutung
Tickets in 30 Tagen	Gültige Tickets aus Buchungen der letzten 30 Tage (ohne Gästeliste), darunter die Gesamtzahl
Anstehende Veranstaltungen	Veranstaltungen in der Zukunft, ohne abgesagte
Heute	Heute angelegte Buchungen und heutige Einlässe
Zahlung offen	Bestätigte Buchungen, deren Zahlung noch auf „Offen" steht, z. B. Bezahlung vor Ort oder Buchungen ohne Online-Zahlung

Gebuchte Tickets, letzte 14 Tage

Ein Balkendiagramm zeigt pro Tag, wie viele Tickets gebucht wurden. Fährst du mit der Maus über einen Balken, siehst du Datum und Anzahl.

Nächste Veranstaltungen und neueste Buchungen

- **Nächste Veranstaltungen:** die nächsten sechs mit Datum, Ort, verkauften Tickets und Fortschrittsbalken bis zum Gesamtkontingent, dazu der Knopf **Scanner**. **Alle ansehen** führt zur Veranstaltungsliste (S. 44).

- **Neueste Buchungen:** die letzten acht Buchungen mit Name, Veranstaltung, Anzahl Tickets und Zeitpunkt. Gästeliste ist markiert.
- **Schnellzugriff:** Veranstaltungen, Gate und (für Admins) Benutzer.

Kundennummer

Unter dem Namen deines Veranstalters steht in der Seitenleiste die **Kundennummer** (z. B. `K-00012`). Sie steht auf jeder Rechnung von Einlasspilot. Gib sie bei Rückfragen an den Support an.

3.2

Einstellungen

Kontakt-E-Mail, Stornostandard, Funktionen (Gästeliste, Gutscheine) und die rechtlichen Angaben für eure Gäste.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Einstellungen
Wer darf das: Admin

Inhalt: Kontakt · Aussehen eurer Buchungsseiten · Stornierung durch Gäste · Funktionen · Rechtliches für eure Gäste · Weitere Einstellungen an anderer Stelle

Die Einstellungen gelten für alle Veranstaltungen eures Veranstalters. Gespeichert wird alles zusammen mit Speichern am Ende der Seite.

Kontakt

Feld	Beschreibung
Kontakt-E-Mail	Antworten eurer Gäste auf Ticket-Mails gehen an diese Adresse („Antwort an"). Ohne Wert antworten Gäste ins Leere. Bei Reservierungen ohne eigene Benachrichtigungsadresse gehen auch Hinweise zu neuen Reservierungen, Absagen und der Warteliste hierhin.

Aussehen eurer Buchungsseiten

Grundfarbe, Akzentfarbe, Logo und Hintergrundbild mit Live-Vorschau. Siehe Aussehen der Buchungsseite (S. 32).

Stornierung durch Gäste

Feld	Beschreibung
Standard: Käufer können stornieren bis … Tage vor Beginn	Wird bei **neuen** Veranstaltungen vorausgefüllt. Beispiel: 14 bedeutet, Gäste können bis 14 Tage vor Beginn selbst stornieren, danach nicht mehr. 0 bedeutet bis zum Beginn. **Leer:** Gäste können nicht selbst stornieren. Pro Veranstaltung lässt sich die Frist abweichend einstellen.

Bestehende Veranstaltungen ändern sich dadurch nicht. Ihr selbst könnt im Cockpit jederzeit stornieren. Details: Stornierung durch Gäste (S. 70).

Funktionen

Feld	Beschreibung
Gästeliste nutzen	Blendet im Cockpit die Gästeliste ein: Namen ohne Ticket, die am Gate per Suche eingelassen werden. Dazu erscheinen eine Spalte in der Veranstaltungsliste und die Kachel „Gästeliste da“ am Gate. Siehe Gästeliste (S. 60).
Gutscheincodes nutzen	Käufer und Abendkasse können pro Ticket einen Gutscheincode einlösen. Die Codes legt ihr unter `Gutscheincodes` an, siehe Gutscheincodes (S. 83).

Rechtliches für eure Gäste

Ihr seid **Anbieter der Tickets** und für die Daten eurer Gäste verantwortlich. Auf jeder Buchungsseite, im Widget, auf den Tickets und in den Ticket-Mails verlinkt Einlasspilot deshalb **„Anbieter“** und **„Datenschutz“**. Über **Vorschau Anbieter** und **Vorschau Datenschutzhinweis** seht ihr beide Seiten so, wie Gäste sie sehen.

Feld	Beschreibung
Anbieterangaben (Impressum)	Wer verkauft die Tickets? Name bzw. Verein oder Firma, Anschrift, Vertretungsberechtigte, E-Mail und Telefon, ggf. Registernummer und USt-IdNr. **Pflicht:** Ohne Anbieterangaben lässt sich keine Veranstaltung zum ersten Mal veröffentlichen.
Link zu eurer Datenschutzerklärung (optional)	Habt ihr eine eigene Datenschutzerklärung, wird sie zusätzlich verlinkt.
Ergänzungen zum Datenschutzhinweis (optional)	Z. B. Datenschutzbeauftragte, Foto- und Videoaufnahmen bei der Veranstaltung, Weitergabe an Mitveranstalter. Wird an den Standardtext von Einlasspilot für Buchungen angehängt.

Darunter steht der Stand eures **AV-Vertrags** mit Einlasspilot und ein Link dorthin, siehe AGB und AV-Vertrag (S. 37).

Anbieterangaben eines Vereins

Musikverein Beispiel e.V. Hauptstraße 1, 12345 Musterstadt Vertreten durch: Vorname Nachname (1. Vorsitzende) E-Mail: info@beispiel.de · Telefon: 01234 56789 Registergericht: Amtsgericht Musterstadt, VR 1234

Standard-Datenschutzhinweis

Einlasspilot stellt einen Datenschutzhinweis für Buchungen bereit: was gespeichert wird, wozu, wie lange und welche Rechte Gäste haben. Er enthält auch die automatische Löschung nach 90 Tagen. Er ersetzt keine Rechtsberatung. Prüft, ob er zu euch passt, und ergänzt ihn bei Bedarf.

Weitere Einstellungen an anderer Stelle

- **Bankverbindung für Überweisungen:** unter **Online-Zahlung** › **Überweisung**, siehe Überweisung (S. 81).
- **Online-Zahlung (Mollie/PayPal):** siehe Online-Zahlung einrichten (S. 78).
- **Benachrichtigung bei Buchungen:** pro Veranstaltung, siehe Veranstaltung anlegen (S. 49).

3.3

Aussehen der Buchungsseite

Grundfarbe hell oder dunkel, eigene Akzentfarbe, Logo und Hintergrundbild – mit Live-Vorschau.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Einstellungen › Aussehen eurer Buchungsseiten
Wer darf das: Admin

Inhalt: Grundfarbe · Akzentfarbe · Bilder

Eure Buchungsseiten auf tickets.einlasspilot.de und das Ticket-Widget auf eurer Website tragen eure Farben und euer Logo. Rechts neben den Einstellungen zeigt eine **Vorschau** jede Änderung sofort. Gespeichert wird erst mit Speichern. **Echte Seite öffnen** ↗ zeigt eure öffentliche Veranstalterseite.

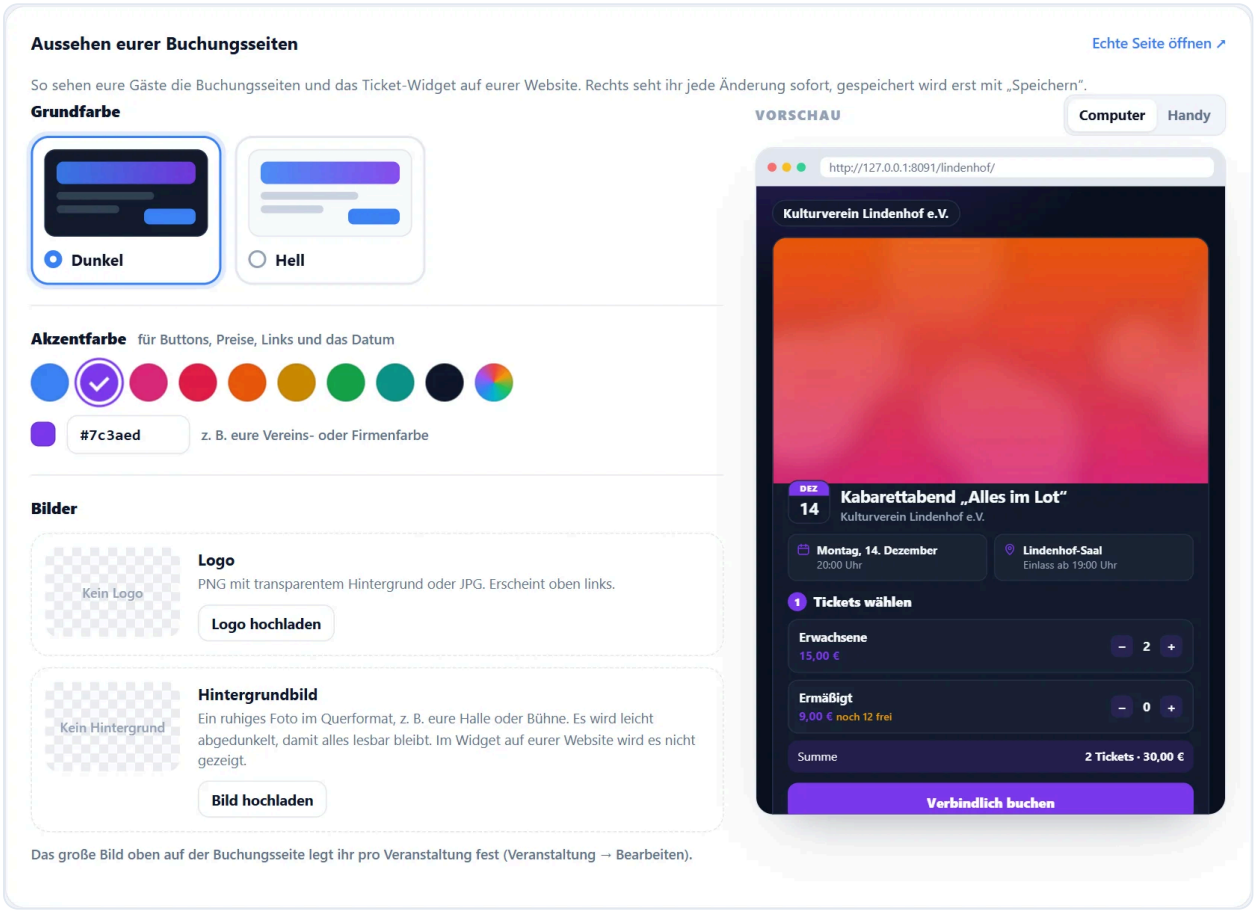

Abb. 4 Einstellungen › Aussehen: links die Auswahl, rechts die Vorschau

Grundfarbe

Option	Wirkung
Dunkel (Standard)	Dunkler Hintergrund, helle Schrift
Hell	Heller Hintergrund, dunkle Schrift

Akzentfarbe

Die Akzentfarbe färbt Knöpfe, Preise, Links und das Datum. Ihr könnt

- eine der Vorschläge wählen: Blau, Violett, Pink, Rot, Orange, Gold, Grün, Petrol, Schwarz,
- über das Farbfeld eine eigene Farbe wählen oder
- den Hex-Wert direkt eingeben, z. B. `#1f6feb`.

Einlasspilot wählt die Schriftfarbe auf Knöpfen automatisch, Weiß oder fast Schwarz, je nachdem, was auf eurer Farbe besser lesbar ist.

Bilder

Bild	Hinweise
Logo	PNG mit transparentem Hintergrund oder JPG, max. 10 MB. Erscheint oben links auf den Buchungsseiten. Wird automatisch verkleinert.
Hintergrundbild	Ein ruhiges Foto im Querformat, z. B. eure Halle oder Bühne, max. 10 MB. Es wird leicht abgedunkelt, damit alles lesbar bleibt. Im Widget auf eurer Website wird es **nicht** gezeigt.

Mit **Entfernen** und **Speichern** löscht ihr ein Bild wieder. Erlaubt sind JPG, PNG und WebP.

Bild pro Veranstaltung

Neben dem Hintergrund kann jede Veranstaltung ein eigenes **Bild** haben, z. B. ein Plakat oder Bandfoto. Es erscheint oben auf ihrer Buchungsseite. Ihr ladet es in der Veranstaltung unter **Bild zur Veranstaltung** hoch, siehe Veranstaltung anlegen (S.46).

3.4

Benutzer und Rollen verwalten

Team einladen, Rollen vergeben, Zugriff auf einzelne Veranstaltungen beschränken, Einladung erneut senden, Personen entfernen.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Benutzer
Wer darf das: Admin

Inhalt: Die Benutzerliste · Jemanden einladen · Rolle und Freigaben ändern · Einladung erneut senden · Jemanden entfernen

Unter `Benutzer` seht ihr, wer für euren Veranstalter arbeitet, mit welcher Rolle und für welche Veranstaltungen. Hier ladet ihr neue Personen ein. Welche Rolle was darf, erklärt Rollen und Rechte (S. 12).

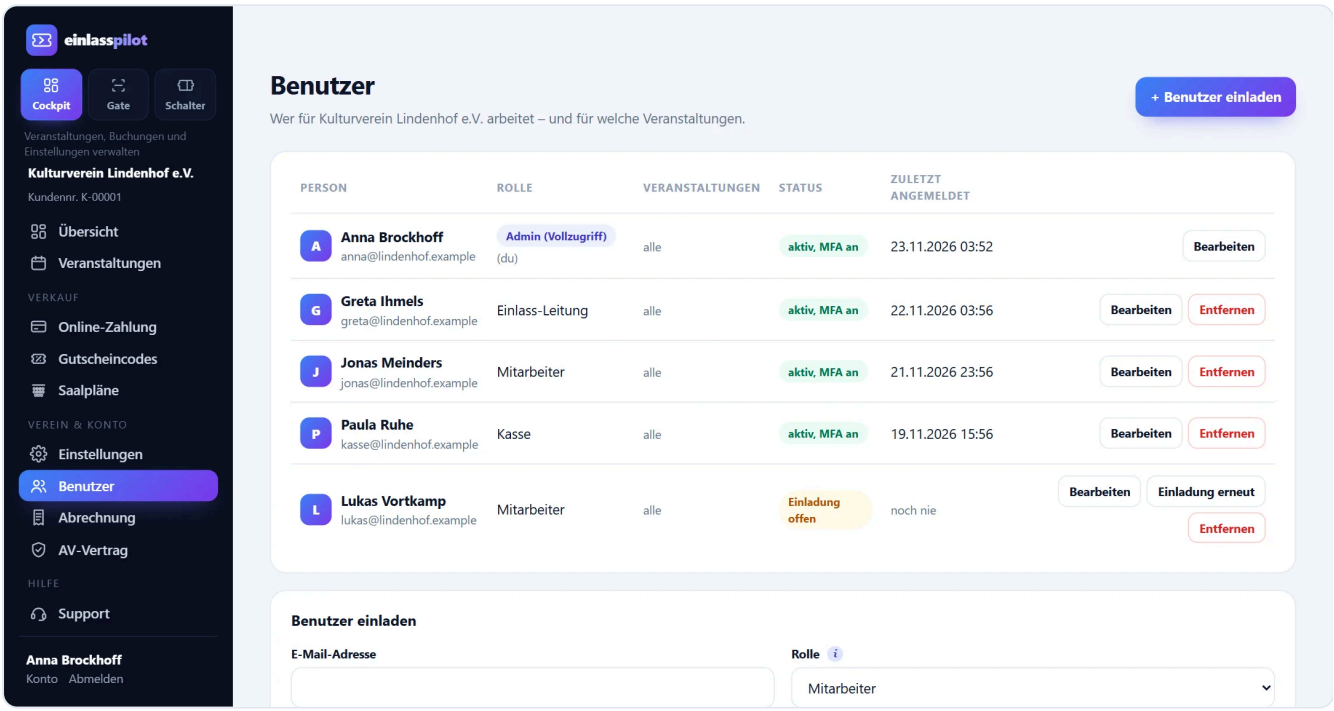

Abb. 5 Cockpit › Benutzer: Rollen, Freigaben, Status der Zwei-Faktor-Anmeldung und offene Einladungen

Die Benutzerliste

Spalte	Inhalt
Person	Name und E-Mail-Adresse, „(du)“ bei dir selbst
Rolle	Admin (Vollzugriff), Mitarbeiter, Einlass-Leitung oder Kasse
Veranstaltungen	„alle“ oder die freigegebenen Veranstaltungen
Status	*Einladung offen* (Passwort noch nicht festgelegt), *MFA noch nicht eingerichtet*, *aktiv, MFA an* oder *deaktiviert*
Zuletzt angemeldet	Datum und Uhrzeit des letzten Logins oder „noch nie“

Aktionen pro Zeile: **Bearbeiten**, bei offenen Einladungen **Einladung erneut**, und **Entfernen**.

Jemanden einladen

1. Klick auf **+ Benutzer einladen** oder scroll zu **Benutzer einladen**.
2. Gib **E-Mail-Adresse**, **Rolle** und optional **Vorname** und **Nachname** ein.
3. Optional: Setz das Häkchen **Nur bestimmte Veranstaltungen** und wähle die Veranstaltungen aus. Ohne Häkchen darf die Person alle Veranstaltungen sehen, auch künftige.
4. Klick auf **Einladung senden**.

Die Person bekommt eine Mail mit einem Link, über den sie ihr Passwort festlegt. Der Link gilt 3 Tage. Beim ersten Anmelden richtet sie die Zwei-Faktor-Anmeldung ein. Antworten auf die Einladungs-Mail gehen an dich. Siehe Einladung annehmen (S. 17).

> **Hat die Person schon ein Einlasspilot-Konto?**
> Dann wird kein neues Konto angelegt. Sie bekommt eine Mail und findet euren Veranstalter nach der Anmeldung in der Auswahl oben im Cockpit. Ein deaktiviertes Konto wird dabei wieder aktiviert.

Rolle und Freigaben ändern

Über **Bearbeiten** änderst du Rolle und Veranstaltungs-Freigaben einer Person und speicherst mit **Speichern**. Änderungen gelten sofort, auch für eine bereits angemeldete Person beim nächsten Seitenaufruf.

Regeln:

- Die **eigene Rolle** kann man nicht selbst ändern.
- Es muss immer **mindestens ein Admin** bleiben.
- Für Admins gilt die Freigabe nur bestimmter Veranstaltungen nicht. Sie sehen immer alles.
- Bei „Nur bestimmte Veranstaltungen“ muss mindestens eine Veranstaltung ausgewählt sein.

Einladung erneut senden

Ist der Link abgelaufen oder die Mail verloren gegangen: **Einladung erneut** in der Zeile der Person schickt eine neue Mail mit frischem Link.

Jemanden entfernen

Entfernen nimmt die Person aus eurem Team. Sie hat sofort keinen Zugriff mehr auf eure Daten.

- Sich selbst kann man nicht entfernen.
- Der letzte Admin kann nicht entfernt werden.
- Gehört die Person zu keinem anderen Veranstalter mehr, wird ihr Konto deaktiviert. Was sie getan hat, bleibt im Protokoll erhalten.

Helfer nur für einen Abend

Für Aushilfen am Einlass reicht oft ein gekoppelter **Scanner** ganz ohne Konto, siehe Scanner koppeln (S. 103). Braucht jemand das Gate am PC, ladet ihn mit der Rolle **Einlass-Leitung** und **Nur bestimmte Veranstaltungen** ein. Nach der Veranstaltung entfernt ihr die Person wieder.

3.5

AGB und AV-Vertrag

Die einmalige AGB-Bestätigung und der Vertrag zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO) – online abschließen, als PDF speichern.

> **Stand:** 23.11.2026
> **Aufruf:** **Cockpit** › **AV-Vertrag** `Kasten „Noch einzurichten“`
> **Wer darf das:** Admin

Inhalt: AGB · AV-Vertrag · Wozu das Ganze?

AGB

Für die Nutzung von Einlasspilot gelten die AGB unter einlasspilot.de/agb. Sie werden an zwei Stellen bestätigt:

1. **Einmalig für die Nutzung der Plattform:** im Kasten **Noch einzurichten** per Häkchen „Ich akzeptiere die AGB von Einlasspilot für die Nutzung der Plattform“ und **AGB bestätigen**. Dasselbe Häkchen erscheint auch beim ersten Veröffentlichen einer Veranstaltung.
2. **Bei jeder kostenpflichtigen Bestellung:** beim Veröffentlichen bzw. Vergrößern einer Veranstaltung, beim Annehmen eines Angebots und beim Buchen eines bezahlten Service-Abos. Dort steht: „Es gelten die AGB. Ich verlange, dass Einlasspilot sofort mit der Leistung beginnt. Mir ist bekannt, dass ich als Verbraucher mein Widerrufsrecht verliere, sobald der Vertrag vollständig erfüllt ist.“ Ohne Häkchen wird nicht bestellt.

Jede Bestätigung wird mit Person und Zeitpunkt im Protokoll festgehalten und in der Bestell- bzw. Rechnungsmail erwähnt.

AV-Vertrag

Ihr verkauft über Einlasspilot Tickets und speichert dabei Daten eurer Gäste. Damit Einlasspilot diese Daten **in eurem Auftrag** verarbeiten darf, braucht es einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO (AV-Vertrag). Ihr seid Verantwortliche, Einlasspilot ist Auftragsverarbeiter.

Abschließen

1. Öffne `AV-Vertrag` in der Seitenleiste. Solange er fehlt, trägt der Menüpunkt die Markierung *offen*.
2. Lies den **Vertragstext**. Er enthält beide Vertragsparteien, alle Regelungen und die Anlagen (Art der Daten, betroffene Personen, technische und organisatorische Maßnahmen, Unterauftragsverarbeiter).
3. Trag unter **Abschließen** deinen Namen ein, bestätige per Häkchen und klick auf **AV-Vertrag abschließen**.

Der Vertrag wird digital geschlossen, eine handschriftliche Unterschrift ist nicht nötig. Als Nachweis speichert Einlasspilot das Benutzerkonto, den Namen, den Zeitpunkt und die IP-Adresse. Danach steht oben **Abgeschlossen – gültig** mit Datum und Name. Wurde er schriftlich vereinbart, steht dort „schriftlich bzw. persönlich“.

PDF

Mit **PDF ansehen** bzw. **PDF herunterladen** bekommt ihr den Vertrag als PDF, nach dem Abschluss inklusive Nachweis der Zustimmung. Legt es zu euren Datenschutzunterlagen.

> **Nur Admins**
> Abschließen können nur Admins eures Veranstalters. Andere Rollen sehen den Menüpunkt nicht.

Wozu das Ganze?

Die AGB regeln das Verhältnis zwischen euch und Einlasspilot: Leistungen, Preise, Laufzeiten. Der AV-Vertrag regelt den Umgang mit den Daten eurer Gäste. Gegenüber euren Gästen seid ihr selbst der Verkäufer. Deshalb braucht ihr eigene **Anbieterangaben** und ggf. eigene Bedingungen, siehe Einstellungen (S. 31).

3.6

Archivierung und Löschfristen

Was nach einer Veranstaltung passiert – abgelaufen, Hinweis-Mail, automatische Löschung der Gästedaten nach 90 Tagen.

> **Stand:** 23.11.2026

Inhalt: 1. Abgelaufen · 2. Hinweis-Mail 14 Tage vorher · 3. Archivierung nach 90 Tagen

Einlasspilot speichert Gästedaten nur so lange wie nötig. Nach einer Veranstaltung durchläuft sie drei Stufen.

1. Abgelaufen

Ab **Mitternacht nach dem Veranstaltungstag**, frühestens aber 12 Stunden nach Beginn, gilt eine Veranstaltung als *abgelaufen*:

- Scannen, Koppeln und Einlassen sind nicht mehr möglich, alle Scanner werden ungültig.
- Die Buchungsseite ist offline. Alte Links zeigen „nicht mehr verfügbar“.
- Im Cockpit rutscht die Veranstaltung in die Liste **Abgelaufene Veranstaltungen**. Buchungen, Export und Abschlussbericht bleiben verfügbar.
- Ein Hinweis im Kopf der Veranstaltung nennt das **Löschdatum** der Gästedaten.

2. Hinweis-Mail 14 Tage vorher

14 Tage vor dem Löschdatum bekommen alle Admins eures Veranstalters eine Mail: „Gästedaten werden am *Datum* gelöscht – *Veranstaltung*“. Gibt es keine Admins, geht sie an die Kontakt-E-Mail. Darin steht der Link zur Veranstaltung, damit ihr Abschlussbericht und Buchungsliste rechtzeitig sichern könnt.

3. Archivierung nach 90 Tagen

90 Tage nach dem Ablauf löscht Einlasspilot automatisch die personenbezogenen Daten eurer Gäste. Mindestens 14 Tage nach der Hinweis-Mail.

Wird gelöscht	Bleibt erhalten
Namen der Käufer und auf den Tickets	Anzahl Buchungen und Tickets
E-Mail-Adressen, Telefonnummern	Kategorien und Preise
Notizen, Rechnungsadressen (Klarna)	Einlasszeiten, Einlass-Statistik
Antworten auf eure Checkboxen	Umsatzzahlen
Warteliste (komplett)	Veranstaltungsdaten (Titel, Termin, Ort)
Personenbezogene Angaben in Protokolleinträgen zu diesen Buchungen	–

Danach ist die Veranstaltung **nicht mehr im Cockpit** zu sehen. Eine veröffentlichte Veranstaltung wird dabei auf „Verkauf beendet“ gesetzt. Sicherungskopien (Backups) enthalten die Daten noch höchstens drei weitere Monate.

Vorher sichern

Braucht ihr die Daten länger, etwa für eure Buchhaltung oder Mitgliederverwaltung, speichert vor dem Löschdatum den **Abschlussbericht (PDF)** und die **Buchungsliste (CSV)**, siehe Export und Abschlussbericht (S. 64). Nach der Archivierung kann auch das Einlasspilot-Team die Daten nicht wiederherstellen.

Gäste werden informiert

Der Datenschutzhinweis auf euren Buchungsseiten nennt die Löschfrist von 90 Tagen nach der Veranstaltung.

3.7

Sicherheit und Datenschutz im Überblick

Wie Einlasspilot Konten, Kunden, Tickets und Gästedaten schützt – für Rückfragen von Kunden und Datenschutzbeauftragten.

Stand: 23.11.2026

Inhalt: Konten und Anmeldung · Trennung der Kunden · Tickets und QR-Codes · Verbindung und Hosting · Daten der Gäste

Diese Übersicht beantwortet die häufigsten Fragen zur Sicherheit. Verbindlich sind der AV-Vertrag und seine Anlage zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen, siehe AGB und AV-Vertrag (S. 37).

Konten und Anmeldung

- Zugänge gibt es **nur per Einladung**, eine öffentliche Registrierung gibt es nicht.
- **Zwei-Faktor-Anmeldung** ist für alle Pflicht (Authenticator-App oder Passkey).
- Passwörter werden nur als sicherer Hash gespeichert (Argon2), mindestens 12 Zeichen.
- Anmeldeversuche sind begrenzt. Sitzungen enden spätestens nach 8 Stunden.

Trennung der Kunden

- Jeder Datensatz gehört genau einem Veranstalter. Jede Seite im Cockpit, am Gate und am Schalter zeigt nur Daten des gewählten Veranstalters und nur Veranstaltungen, die für die Person freigegeben sind.
- Ein Scanner einer Veranstaltung erkennt Tickets anderer Veranstaltungen nur als „Code ungültig“ und verrät nichts über sie.

Tickets und QR-Codes

- Jedes Ticket hat eine zufällige, **nicht erratbare Kennung** (128 Bit). Der QR-Code enthält nur einen Link damit, keine persönlichen Daten.
- Jedes Ticket wird nur **einmal** eingelassen. Den Zeitpunkt entscheidet der Server, auch bei gleichzeitigen Scans.
- Bei Namensänderungen wird ein **neuer** QR-Code erzeugt, der alte wird ungültig.
- Scanner speichern für den Offline-Betrieb nur **Fingerabdrücke** (Hashes) der Codes, nicht die Codes selbst. Gesperrte Geräte löschen ihre Liste.

Verbindung und Hosting

- Alle Seiten laufen ausschließlich über **HTTPS** (verschlüsselt).
- Die Plattform läuft auf einem Server in **Deutschland**.
- Die Datenbank wird **nächtlich gesichert**. Sicherungen werden nach höchstens drei Monaten überschrieben.
- Server-Logs werden nach 7 Tagen gelöscht.

Daten der Gäste

- Gäste geben nur an, was für Buchung und Einlass nötig ist: Name, E-Mail, optional Telefon, bei personalisierten Tickets Namen pro Ticket, bei Klarna eine Rechnungsadresse.
- Zahlungsdaten (Karten, Konten) verarbeiten ausschließlich Mollie bzw. PayPal. Einlasspilot sieht und speichert sie nicht.
- Gästedaten werden **90 Tage nach der Veranstaltung automatisch gelöscht**, siehe Archivierung und Löschfristen (S. 39).
- Änderungen an wichtigen Daten werden protokolliert (wer, wann, was). Das Protokoll sieht nur das Einlasspilot-Team.
- Die Buchungsseiten setzen keine Werbe- oder Tracking-Cookies.

KAPITEL 4

Veranstaltungen und Buchungen

Veranstaltungen anlegen und veröffentlichen, Ticket-Kategorien, Buchungen verwalten, Gästeliste, Import, Export, Reservierung und Warteliste.

Hier steht alles, was ihr im Cockpit unter `Veranstaltungen` erledigt: vom Anlegen über das Veröffentlichen bis zur Verwaltung der Buchungen. Jede Veranstaltung hat eigene Reiter: **Buchungen** (bzw. Reservierungen), **Gästeliste**, **Warteliste**, **Import**, **Scanner** und **Bearbeiten**.

4.1 Veranstaltungsliste 44
4.2 Veranstaltung anlegen und bearbeiten 46
4.3 Ticket-Kategorien und Kontingente 51
4.4 Veröffentlichen, Status und Preis 53
4.5 Buchungen verwalten 56
4.6 Buchung von Hand anlegen 59
4.7 Gästeliste 60
4.8 Buchungen importieren (Excel, CSV) 62
4.9 Export und Abschlussbericht 64
4.10 Reservierung und Warteliste 66
4.11 Personalisierte Tickets und Namensänderung 68
4.12 Stornierung durch Gäste 70

4.1

Veranstaltungsliste

Alle anstehenden und abgelaufenen Veranstaltungen mit Status, verkauften Tickets und Schnellzugriff auf Schalter, Scanner und Gate.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltungen
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter, Kasse (nur ansehen)

Inhalt: Anstehende Veranstaltungen · Abgelaufene Veranstaltungen · Code für eure Website · In eine Veranstaltung

Unter `Veranstaltungen` siehst du oben die Anzahl **anstehend** und **abgelaufen** und den Knopf + Neue Veranstaltung. Den Knopf sehen nur Personen mit Zugriff auf alle Veranstaltungen.

Anstehende Veranstaltungen

Spalte	Inhalt
Termin	Tag und Monat
Veranstaltung	Titel (Link zur Veranstaltung), Wochentag, Uhrzeit, Ort
Status	*Entwurf*, *Veröffentlicht*, *Verkauf beendet* oder *Abgesagt*, zusätzlich ● *LIVE* während des Einlasses bzw. *Einlass gestoppt*
Tickets	Verkaufte gültige Tickets (ohne Gästeliste), bei Gesamtkontingent „/ Kontingent" mit Fortschrittsbalken
Gästeliste	Personen auf der Gästeliste (nur wenn eingeschaltet)
–	Knöpfe Schalter (wenn Abendkasse an), Scanner, Gate öffnen

Laufende Einlässe stehen zusätzlich als Live-Karte über der Liste, siehe Cockpit-Übersicht (S. 27).

Abgelaufene Veranstaltungen

Darunter stehen die letzten 20 abgelaufenen Veranstaltungen mit Datum, Titel, *Abgelaufen* bzw. *Abgesagt*, Tickets und Gästen. Über Buchungen seht ihr weiterhin alle Buchungen, Export und Abschlussbericht. Scanner sind nicht mehr möglich. 90 Tage nach dem Ablauf werden die Gästedaten gelöscht und die Veranstaltung verschwindet aus der Liste, siehe Archivierung und Löschfristen (S. 39).

Code für eure Website

Unter der Liste steht der Einbau-Code für **alle** anstehenden Veranstaltungen eures Veranstalters: als Buchungsformular oder als Ticket-Knopf. Siehe Buchungsseite auf der eigenen Website einbinden (S. 76).

In eine Veranstaltung

Ein Klick auf den Titel öffnet die Veranstaltung mit ihren Reitern:

Reiter	Inhalt	Wer
Buchungen bzw. **Reservierungen**	Kennzahlen, Buchungsliste, Suche, Export, Abschlussbericht	alle Cockpit-Rollen
Gästeliste	Namen ohne Ticket hinzufügen	Admin, Mitarbeiter (wenn eingeschaltet)
Warteliste	Wer auf einen Platz wartet	bei Reservierungen
Import	Buchungen aus Excel/CSV	Admin, Mitarbeiter
Scanner	Geräte anlegen und koppeln	alle Cockpit-Rollen (anlegen nur Admin, Mitarbeiter)
Bearbeiten	alle Einstellungen der Veranstaltung	Admin, Mitarbeiter
Kopieren für neuen Termin	neue Veranstaltung mit gleichen Angaben	Admin, Mitarbeiter mit Zugriff auf alle

Im Kopf stehen Titel, Status, Datum, Ort und die **Veranstaltungsnummer** (z. B. `V-00042`, steht auch auf der Rechnung). Rechts sitzen die Knöpfe **Zum Gate (Einlass)**, **Zum Schalter (Abendkasse)** (wenn eingeschaltet) und **+ Buchung anlegen**.

4.2

Veranstaltung anlegen und bearbeiten

Alle Felder einer Veranstaltung erklärt – Termin, Ort, Bild, Tickets und Preise, Vorverkauf, Checkboxen, Einlass, Abendkasse, Sitzplan, Benachrichtigung.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltungen › + Neue Veranstaltung Veranstaltung › Bearbeiten
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Preis dieser Veranstaltung · Abschnitt Veranstaltung · Abschnitt Ticket-Kategorien · Abschnitt Vorverkauf · Abschnitt Checkboxen auf der Buchungsseite · Abschnitt Einlass · Abschnitt Abendkasse und Sitzplan · Abschnitt Benachrichtigung · Was beim Speichern geprüft wird · Kopieren für einen neuen Termin

Eine neue Veranstaltung legst du unter `Veranstaltungen` mit **+ Neue Veranstaltung** an. Bestehende änderst du im Reiter **Bearbeiten**. Das Formular ist in Abschnitte gegliedert. Die Sprungleiste oben (*Veranstaltung* · *Tickets & Preise* · *Vorverkauf* · *Buchungsseite* · *Einlass* · *Abendkasse & Sitzplan* · *Benachrichtigung*) springt direkt dorthin. Gespeichert wird alles zusammen mit **Speichern** unten.

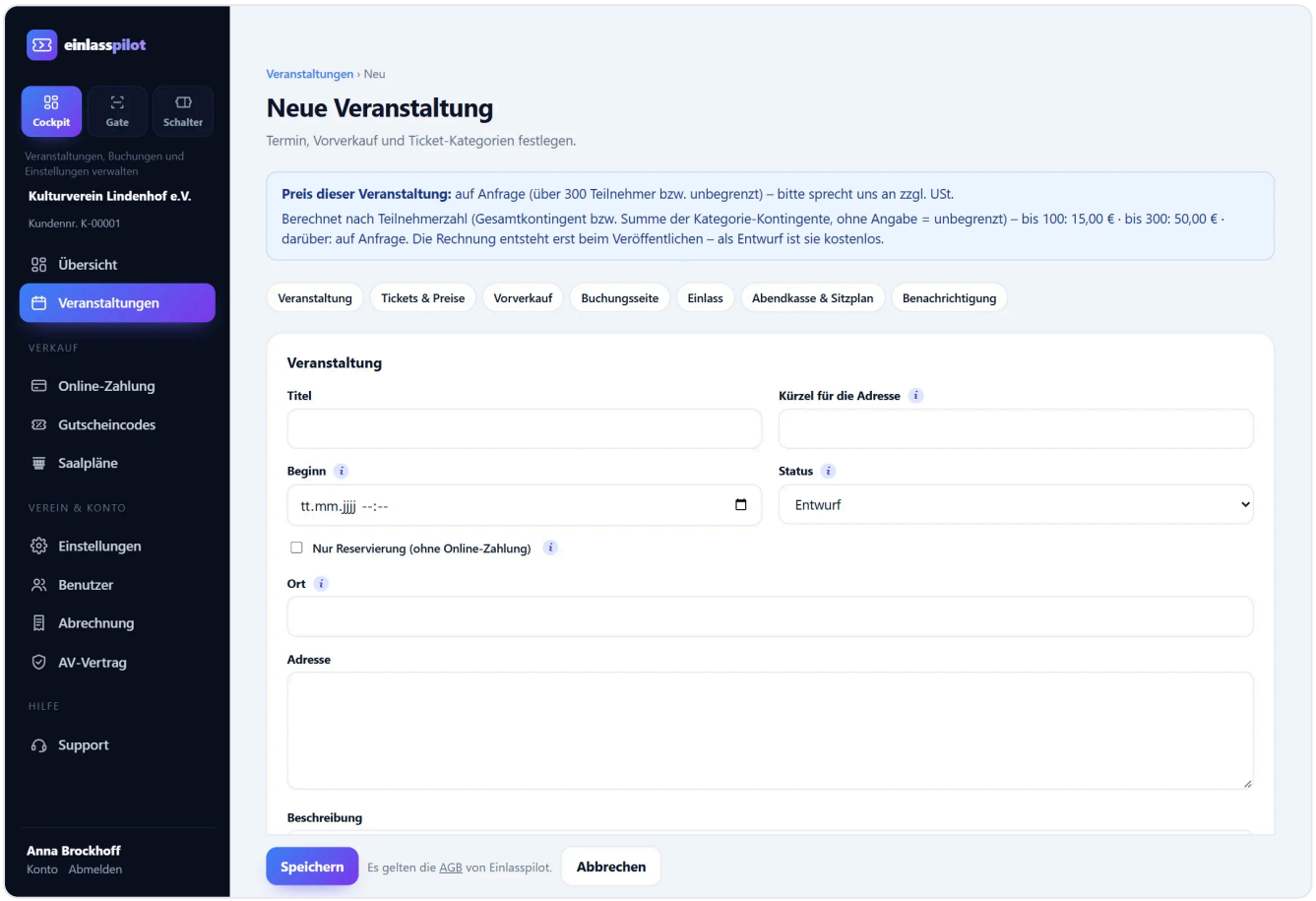

Abb. 6 Neue Veranstaltung: Preisanzeige oben, darunter die Abschnitte des Formulars

Erst als Entwurf

Speichert eine neue Veranstaltung zuerst mit dem Status **Entwurf**. Entwürfe sind nur im Cockpit sichtbar und kostenlos. Veröffentlicht wird erst, wenn alles stimmt, siehe Veröffentlichen, Status und Preis (S. 53).

Preis dieser Veranstaltung

Ganz oben zeigt ein Kasten, was die Veranstaltung bei Einlasspilot kostet. Der Preis richtet sich nach der Teilnehmerzahl und aktualisiert sich live, während du Kontingente einträgst. Details unter Veröffentlichen, Status und Preis (S. 53). In der Testversion steht dort „Diese Veranstaltung ist für euch kostenlos“.

Abschnitt Veranstaltung

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Veranstaltung, z. B. „Frühlingskonzert 2027“. Erscheint auf Buchungsseite, Tickets und in Mails.
Kürzel für die Adresse	Teil der Adresse der Buchungsseite: tickets.einlasspilot.de/*euer-kuerzel*/**fruehlingskonzert-2027**/. Leer lassen, dann wird es aus dem Titel gebildet. Muss bei euch eindeutig sein.
Beginn	Datum und Uhrzeit. Ab Mitternacht nach diesem Tag gilt die Veranstaltung als abgelaufen.
Status	Entwurf, Veröffentlicht, Verkauf beendet oder Abgesagt, siehe Veröffentlichen, Status und Preis (S. 53).
Nur Reservierung (ohne Online-Zahlung)	Reservierungsmodus mit automatischer Warteliste, siehe Reservierung und Warteliste (S. 66).
Bezahlung vor Ort	Nur bei Reservierung: Gäste sehen die Preise und zahlen beim Einlass. Ohne Häkchen ist die Reservierung kostenlos.
Ort	Name des Veranstaltungsorts, z. B. „Stadthalle“. Erscheint auf Buchungsseite, Tickets und in der Mail.
Adresse	Anschrift, mehrzeilig möglich
Beschreibung	Freitext für die Buchungsseite. Leerzeilen erzeugen Absätze.
Bild zur Veranstaltung (optional)	Erscheint oben auf der Buchungsseite. JPG, PNG oder WebP, am besten Querformat, max. 10 MB. Mit **Bild entfernen** löschst du es wieder.

Abschnitt Ticket-Kategorien

Jede Zeile ist eine Ticketart mit eigenem Preis, z. B. Erwachsene, Kinder, VIP. Mindestens eine Kategorie ist nötig. Alle Spalten erklärt Ticket-Kategorien (S. 51). Mit **+ Weitere Kategorie** fügst du Zeilen hinzu.

Abschnitt Vorverkauf

Feld	Beschreibung
Vorverkauf ab	Leer: Der Vorverkauf startet sofort mit dem Veröffentlichen. Vorher zeigt die Buchungsseite „Der Vorverkauf startet am …“.

Feld	Beschreibung
Vorverkauf bis	Leer: online buchbar bis zum Beginn. Danach zeigt die Buchungsseite „Der Online-Vorverkauf endete am …". Die Abendkasse verkauft auch danach weiter.
Gesamtkontingent	Höchstzahl aller Tickets über alle Kategorien. Leer lassen, wenn nur die Kategorien begrenzt sind. Auch die Gästeliste zählt hier mit.
Max. Tickets pro Buchung	Wie viele Tickets ein Käufer online höchstens in einer Buchung bekommt (Standard 10). Gilt auch für die Warteliste.
Käufer können stornieren bis … Tage vor Beginn	Leer: keine Stornierung durch Käufer. 0: bis zum Beginn. Bei neuen Veranstaltungen ist euer Standard aus den Einstellungen vorausgefüllt. Siehe Stornierung durch Gäste (S. 70).

Abschnitt Checkboxen auf der Buchungsseite

Eigene Bestätigungen, die Gäste beim Buchen ankreuzen, z. B. Teilnahmebedingungen, Foto-Einverständnis oder Hausordnung.

Spalte	Beschreibung
Text	Der Text neben dem Häkchen. Links (https://…) im Text werden anklickbar.
Pflicht	Ohne Häkchen kann nicht gebucht werden („Bitte bestätigen – ohne dieses Häkchen geht es nicht."). Ohne Pflicht ist das Häkchen freiwillig.
Reihenfolge	Kleinere Zahl steht weiter oben.
Löschen	Entfernt die Checkbox beim Speichern.

Was angekreuzt wurde, steht in der Buchungsliste (✓/✗ unter dem Namen), im CSV-Export (Spalte „Bestätigungen") und in der Benachrichtigungs-Mail. Die Checkboxen gelten auch für die Warteliste.

Abschnitt Einlass

Feld	Beschreibung
Einlass ab	Ab hier lassen die Scanner Tickets ein. Leer: ab Beginn. Muss vor dem Beginn liegen.
Früherer Einlass	Nein / Ja, für alle Tickets / Nur für ausgewählte Ticket-Kategorien, siehe Einlassbeginn und früherer Einlass (S. 109).
Früherer Einlass: Minuten vorher	Zeitfenster vor dem Einlassbeginn, 5 bis 720 Minuten (Standard 120).
Personalisierte Tickets	Für jedes Ticket muss der Name der Person angegeben werden. Der Scanner zeigt den Namen groß an. Siehe Personalisierte Tickets und Namensänderung (S. 68).
Käufer dürfen Namen ändern	Nur bei personalisierten Tickets: Käufer ändern den Namen bis zum Einlassbeginn selbst. Der QR-Code wird dabei neu erzeugt.
Umbuchungsgebühr berechnen	Pro Namensänderung durch Käufer wird eine Gebühr von 2,50 € fällig.

Abschnitt Abendkasse und Sitzplan

Feld	Beschreibung
Abendkasse	Am Schalter können Tickets direkt vor Ort verkauft werden, solange Kontingent frei ist, auch nach dem Vorverkaufsende, bis die Veranstaltung abgelaufen ist. Siehe Abendkasse (S. 121).
Zahlung an der Abendkasse	Bar und EC-Karte / Nur Bar / Nur EC-Karte
Saal- und Sitzplan	Optional: Käufer und Kasse wählen ihre Plätze im Saalplan. „Kein Sitzplan (freie Platzwahl)“ ist Standard. Sitzpläne legst du unter `Saalpläne` an, siehe Saalpläne (S. 85). Sind schon Plätze gebucht, lässt sich der Plan nicht mehr wechseln.

Abschnitt Benachrichtigung

Feld	Beschreibung
Bei jeder Online-Buchung per E-Mail benachrichtigen	Bei jeder neuen Online-Buchung geht eine kurze Mail an die angegebene Adresse, z. B. an den Vorstand oder das Kassenteam. Betreff: „Es wurden Tickets für … verkauft! (2 × Name)“. Sie enthält Kategorien, Betrag, Gesamtzahl verkaufter Tickets und den Link ins Cockpit.
E-Mail-Adresse für die Benachrichtigung	Pflicht, wenn das Häkchen gesetzt ist

Bei Reservierungen benachrichtigt Einlasspilot immer: an diese Adresse oder, falls leer, an die Kontakt-E-Mail aus den Einstellungen.

Was beim Speichern geprüft wird

Meldung	Lösung
„Dieses Kürzel ist bei euch schon vergeben.“	Anderes Kürzel wählen, z. B. mit Jahreszahl.
„Der Einlass muss vor dem Beginn liegen.“	„Einlass ab“ korrigieren.
„Das Vorverkaufsende liegt vor dem Vorverkaufsbeginn.“	Daten tauschen bzw. korrigieren.
„Mindestens eine Ticket-Kategorie ist nötig.“	Eine Kategorie mit Namen eintragen.
„… hat schon Tickets und kann nicht gelöscht werden.“	Kategorien mit Tickets bleiben. Setzt stattdessen das Kontingent auf die verkaufte Zahl.
„Setze bei mindestens einer Ticket-Kategorie das Häkchen „Früher rein“.“	Bei „Nur für ausgewählte Kategorien“ nötig
„Vor dem Veröffentlichen bitte unter Einstellungen → Rechtliches eure Anbieterangaben eintragen.“	Impressum in den Einstellungen (S. 31) eintragen
„Reservierung mit Warteliste geht nur mit freier Platzwahl (ohne Sitzplan).“	Sitzplan entfernen oder Reservierung abschalten

Meldung	Lösung
„Es gibt schon bezahlte oder zu zahlende Buchungen – der Modus kann nicht mehr gewechselt werden.“	Der Reservierungsmodus lässt sich nach den ersten Buchungen mit Preis nicht mehr umstellen.
„Es sind schon Plätze gebucht – der Sitzplan kann nicht mehr gewechselt werden.“	Neue Veranstaltung anlegen oder Buchungen stornieren
„Bitte bestätigt vor dem Veröffentlichen einmal die AGB (Häkchen unten).“	Häkchen bei den AGB setzen

Wurde ein Bild hochgeladen und das Formular hatte einen Fehler, bleibt das Bild erhalten. Du musst es nicht erneut auswählen.

Kopieren für einen neuen Termin

Wiederholt sich eine Veranstaltung, nutzt den Reiter **Kopieren für neuen Termin**. Die neue Veranstaltung übernimmt alle Angaben, Ticket-Kategorien, Checkboxen und das Bild. Neu eintragen musst du **Kürzel, Beginn, Einlass und Vorverkaufszeitraum**. Der Status startet als Entwurf. Nach einer stattgefundenen Veranstaltung ist das sogar nötig, siehe Termin fest nach der Veranstaltung (S. 54).

4.3

Ticket-Kategorien und Kontingente

Ticketarten mit eigenem Preis anlegen – Kontingente, kostenlose Tickets, Reihenfolge, „Früher rein" und VIP.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltung › Bearbeiten › Ticket-Kategorien
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Die Spalten · Wie Kontingente zusammenwirken · Kategorien ändern, wenn schon verkauft wurde · Kategorien und Preis bei Einlasspilot

Jede Veranstaltung hat mindestens eine **Ticket-Kategorie**. Eine Kategorie ist eine Ticketart mit eigenem Preis und optional eigenem Kontingent, z. B. Erwachsene, Kinder, Ermäßigt, VIP.

Die Spalten

Spalte	Beschreibung
Name	z. B. „Erwachsene". Innerhalb einer Veranstaltung eindeutig. Erscheint auf Buchungsseite, Ticket und am Scanner.
Preis (€)	Preis pro Ticket. **0 = kostenlos.** Bei Preisen über 0 steht die Zahlung einer Buchung ohne Online-Zahlung auf „Offen".
Kontingent	Wie viele Tickets dieser Kategorie höchstens verkauft werden. Leer = unbegrenzt (es gilt nur das Gesamtkontingent).
Reihenfolge	Kleinere Zahl steht weiter oben auf der Buchungsseite.
Früher rein	Tickets dieser Kategorie dürfen vor Einlassbeginn hinein, wenn bei der Veranstaltung „Nur für ausgewählte Kategorien" gewählt ist, siehe Einlassbeginn und früherer Einlass (S. 109).
VIP	Wird am Scanner und am Gate deutlich als VIP angezeigt, mit goldenem Hinweis und eigenem Ton.
Löschen	Entfernt die Kategorie beim Speichern. Geht nur, solange sie keine Tickets hat.

Wie Kontingente zusammenwirken

Es gelten immer **beide** Grenzen:

- das **Kontingent der Kategorie** (falls gesetzt) und
- das **Gesamtkontingent der Veranstaltung** (falls gesetzt, im Abschnitt Vorverkauf).

Beispiel
Gesamtkontingent 300, „Sitzplatz" mit Kontingent 200, „Stehplatz" ohne Kontingent. Es gibt höchstens 200 Sitzplätze. Stehplätze gibt es so viele, bis insgesamt 300 Tickets vergeben sind.

Mitgezählt werden alle gültigen Tickets und solche, deren Online-Zahlung oder Überweisung gerade läuft (reserviert). Die **Gästeliste** zählt nur gegen das Gesamtkontingent, nicht gegen Kategorien.

Auf der Buchungsseite steht bei knappen Kategorien **„noch 12 frei“** (ab 20 freien Plätzen abwärts), bei vergriffenen **„ausgebucht“**. Sind alle Kategorien vergriffen, ist die Veranstaltung ausgebucht. Bei Reservierungen erscheint dann die Warteliste.

Niemand kann überbuchen: Gleichzeitige Buchungen werden vom Server nacheinander geprüft.

Kategorien ändern, wenn schon verkauft wurde

- **Umbenennen** und **Preis ändern** geht jederzeit. Bereits verkaufte Tickets behalten ihren bezahlten Preis.
- **Kontingent senken** unter die verkaufte Zahl ist möglich. Es wird dann einfach nichts mehr verkauft.
- **Löschen** geht nicht, sobald es Tickets gibt: „… hat schon Tickets und kann nicht gelöscht werden. Setz das Kontingent stattdessen auf die verkaufte Zahl.“

Kategorien und Preis bei Einlasspilot

Die Kontingente bestimmen die **Teilnehmerzahl**, nach der Einlasspilot die Veranstaltung berechnet: das Gesamtkontingent oder, wenn jede Kategorie ein Kontingent hat, deren Summe (der kleinere Wert). Ohne jede Begrenzung gilt die Veranstaltung als unbegrenzt. Siehe Veröffentlichen, Status und Preis (S. 54).

4.4

Veröffentlichen, Status und Preis

Die vier Status einer Veranstaltung, was das Veröffentlichen kostet, Vergrößern, Absagen und warum der Termin nach der Veranstaltung fest ist.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltung › Bearbeiten › Status
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Die vier Status · Veröffentlichen · Was eine Veranstaltung kostet · Vergrößern (Upgrade) · Termin verschieben und „Termin fest" · Absagen

Die vier Status

Status	Buchungsseite	Online buchen	Einlass und Abendkasse
Entwurf	nicht sichtbar (Link ergibt „nicht gefunden")	nein	nur zum Testen am Gate sichtbar
Veröffentlicht	online	ja, im Vorverkaufszeitraum	ja
Verkauf beendet	bleibt sichtbar mit Hinweis „Der Online-Vorverkauf ist beendet."	nein	laufen weiter
Abgesagt	„nicht mehr verfügbar"	nein, auch keine Abendkasse und keine Selbst-Stornierung	Veranstaltung verschwindet aus Gate- und Schalterliste

Den Status änderst du unter `Bearbeiten` im ersten Abschnitt und speicherst.

Veröffentlichen

1. Prüfe Termin, Ort, Kategorien, Preise und Kontingente.
2. Stelle den Status auf **Veröffentlicht** und klick auf **Speichern**.
3. Beim **ersten** Veröffentlichen erscheint unten der Kasten **Veranstaltung veröffentlichen**: „Mit dem Veröffentlichen bestellt ihr diese Veranstaltung (*Stufe*) für *Preis*. Die Rechnung kommt direkt per Mail."
4. Setz das Häkchen bei den AGB und klick auf **Zahlungspflichtig bestellen**.

Danach ist die Buchungsseite online. Ihre Adresse steht im Reiter Buchungen: „Buchungsseite: https://tickets.einlasspilot.de/…".

Voraussetzungen fürs erste Veröffentlichen:

- **Anbieterangaben (Impressum)** sind in den Einstellungen (S. 31) eingetragen.
- Die **AGB** sind einmal bestätigt (das Häkchen erscheint bei Bedarf direkt über dem Speichern-Knopf).

Wollt ihr doch noch nicht bestellen, lasst den Status auf „Entwurf" bzw. passt das Kontingent an und speichert erneut.

Was eine Veranstaltung kostet

Einlasspilot hat **keinen Grundpreis**. Ihr zahlt nur, wenn ihr eine Veranstaltung veröffentlicht, einmalig und nach ihrer Größe. Entwürfe sind kostenlos.

Teilnehmerzahl	Preis pro Veranstaltung
bis 100	15,00 €
bis 300	50,00 €
über 300 oder unbegrenzt	auf Anfrage

Stand der Preise: 23.11.2026. Verbindlich ist der Preis, den das Cockpit anzeigt. Ob Umsatzsteuer hinzukommt, steht direkt dabei.

Teilnehmerzahl ist das Gesamtkontingent oder, wenn jede Kategorie ein Kontingent hat, deren Summe (der kleinere Wert). Ohne jede Begrenzung gilt die Veranstaltung als unbegrenzt. Der Preiskasten oben im Formular rechnet beim Tippen live mit.

- **Über 300 bzw. unbegrenzt:** Solche Veranstaltungen bietet Einlasspilot individuell an. Ohne vereinbarten Preis erscheint: „Veranstaltungen mit mehr als 300 Teilnehmern (oder ohne Begrenzung) bieten wir individuell an – sprecht uns an …". Bis dahin könnt ihr sie als Entwurf speichern oder das Kontingent auf höchstens 300 setzen.
- **Testversion:** Ist euer Konto als Testversion eingerichtet, kostet keine Veranstaltung etwas.
- **Eine Veranstaltung = ein Termin.** Wiederholungen an anderen Tagen sind neue Veranstaltungen.

Vergrößern (Upgrade)

Erhöht ihr nach dem Veröffentlichen das Kontingent so, dass die Veranstaltung in eine höhere Stufe rutscht, erscheint beim Speichern der Kasten **Größere Veranstaltung bestellen**. Berechnet wird nur die **Differenz** zur bereits bezahlten Stufe, z. B. 35,00 € von 15 auf 50. Verkleinern bringt kein Geld zurück.

Termin verschieben und „Termin fest"

Solange eine Veranstaltung nicht stattgefunden hat, könnt ihr ihren Termin frei verschieben, z. B. bei einer Verlegung. Bucher behalten ihre Tickets.

Sobald sie **stattgefunden hat** (jemand wurde eingelassen, oder der Beginn ist vorbei und es gibt Buchungen), sind **Beginn** und **Einlass ab** gesperrt. Der Hinweis lautet „Termin fest: Diese Veranstaltung hat stattgefunden …". Für eine Wiederholung nutzt ihr **Als neue Veranstaltung kopieren** bzw. den Reiter **Kopieren für neuen Termin**. Angaben und Ticket-Kategorien werden übernommen.

Absagen

Setzt ihr den Status auf **Abgesagt**, stoppt sofort jeder Verkauf, auch die Abendkasse. Gäste können nicht mehr selbst stornieren.

Buchungen werden nicht automatisch storniert

Das Absagen ändert die bestehenden Buchungen **nicht**. Informiert eure Gäste und storniert die Buchungen im Reiter Buchungen einzeln. Bei Online-Zahlung erstattet Einlasspilot dabei den Betrag automatisch, siehe Buchungen verwalten (S. 58). Bei Überweisung oder Barzahlung erstattet ihr selbst.

Für eine **Verschiebung** ist Absagen der falsche Weg. Verschiebt stattdessen den Termin (siehe oben). Die Tickets bleiben dann gültig.

4.5

Buchungen verwalten

Die Buchungsliste einer Veranstaltung – Kennzahlen, Suche, Zahlungsstatus, Mail erneut senden, Tickets drucken, stornieren und erstatten.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltungen › Veranstaltung › Buchungen
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter (Kasse nur ansehen, Mail senden, drucken)

Inhalt: Kennzahlen · Die Buchungsliste · Zahlungsstatus · Mail erneut senden · Tickets drucken · Stornieren · Buchung anlegen

Der Reiter **Buchungen** (bei Reservierungen **Reservierungen**) ist die Startseite jeder Veranstaltung.

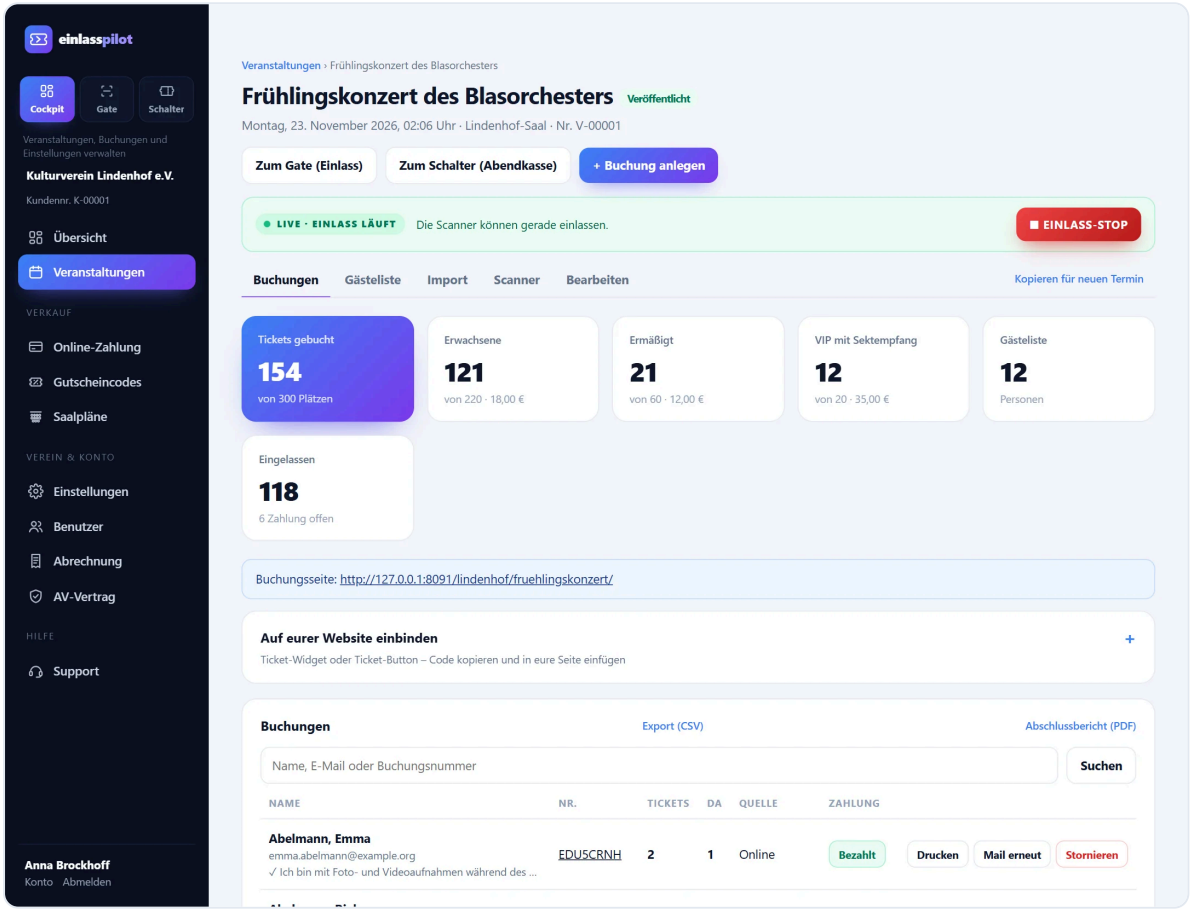

Abb. 7 Veranstaltung › Buchungen: Live-Leiste, Kennzahlen je Kategorie, Einbau-Code und Buchungsliste

Kennzahlen

Kachel	Inhalt
Tickets gebucht bzw. Plätze reserviert	gültige Tickets bestätigter Buchungen ohne Gästeliste, „von *N* Plätzen" bzw. „ohne Kapazitätsgrenze"
je Kategorie	belegte Tickets pro Kategorie „von *Kontingent*" bzw. „unbegrenzt" und der Preis
Gästeliste	Personen auf der Gästeliste (wenn eingeschaltet)

Kachel	Inhalt
Warteliste	wartende Personen, bei Reservierungen
Eingelassen	bereits gescannte Tickets, darunter ggf. „*N* Zahlung offen“

Darunter stehen der Link zur **Buchungsseite** (wenn veröffentlicht) und der Einbau-Code fürs Widget (S. 76).

Die Buchungsliste

Sortiert nach Name, maximal 500 Einträge. Mit dem Suchfeld findest du Buchungen nach **Name, E-Mail, Buchungsnummer** (genau) oder **Name auf einem Ticket**.

Spalte	Inhalt
Name	Name der Buchung, darunter E-Mail, interne Notiz und die Antworten auf eure Checkboxen (✓/✗). Bei personalisierten Tickets die Namen auf den Tickets.
Nr.	Buchungsnummer. Der Link öffnet die Buchungsseite des Gastes mit allen Tickets (neuer Tab).
Tickets	Anzahl gültiger Tickets
Da	Anzahl bereits eingelassener Tickets
Quelle	Online, Manuell, Import, *Gästeliste*, *Abendkasse* (mit Zahlart) oder *Warteliste*
Zahlung	Zahlungsstatus, siehe unten
–	Aktionen: **Drucken**, **Mail erneut**, **Stornieren**

Stornierte Buchungen bleiben in der Liste und sind als *storniert* markiert.

Zahlungsstatus

Anzeige	Bedeutung	Aktion
–	Keine Zahlung nötig (kostenlos)	–
Offen / Bezahlt (Knopf)	Buchung mit Preis ohne Online-Zahlung, z. B. manuell angelegt	Ein Klick schaltet zwischen *Offen* und *Bezahlt* um.
Zahlung läuft	Gast bezahlt gerade online. Die Plätze sind 30 Minuten reserviert.	warten
Nicht bezahlt	Online-Zahlung nicht abgeschlossen, Reservierung abgelaufen, Plätze wieder frei	keine, die Buchung ist ungültig
Überweisung bis 12.12.	Gast überweist. Die Plätze sind bis zur Frist reserviert.	**Geld eingegangen**, sobald das Geld auf eurem Konto ist
Überweisung verfallen	Frist abgelaufen, Plätze wieder frei	**Doch eingegangen**, falls das Geld doch kam (nur wenn noch Plätze frei sind)

Anzeige	Bedeutung	Aktion
… € vor Ort	Reservierung mit Bezahlung vor Ort	wird am Einlass erledigt, siehe Bezahlung vor Ort am Einlass (S. 111)
Bezahlt (Online)	Online-Zahlung bestätigt	–

Nach **Geld eingegangen** werden die Tickets gültig und gehen sofort per Mail an den Gast, siehe Überweisung (S. 81).

Mail erneut senden

Mail erneut schickt die Ticket-Mail mit allen gültigen Tickets noch einmal an die hinterlegte Adresse. Bei offenen Überweisungen geht stattdessen die Mail mit der Bankverbindung erneut raus. Ohne E-Mail-Adresse erscheint „Mail konnte nicht gesendet werden“. Siehe auch Ticket-Mail kommt nicht an (S. 95).

Tickets drucken

Drucken öffnet alle Tickets der Buchung im Ticketformat in einem neuen Tab und startet den Druckdialog. Praktisch für Gäste ohne E-Mail oder für Abholer an der Kasse.

Stornieren

1. Klick in der Zeile auf **Stornieren** und bestätige „Buchung … stornieren? Die Tickets werden ungültig.“
2. Alle noch nicht eingelassenen Tickets werden sofort ungültig, die Plätze sind wieder frei. Ein gescannter QR-Code zeigt danach **STORNIERT**.
3. **Online bezahlt?** Einlasspilot erstattet den Betrag der stornierten Tickets automatisch über Mollie bzw. PayPal und meldet „… werden über Mollie erstattet“. Klappt die Erstattung nicht, steht dort „Die automatische Erstattung hat nicht geklappt: … Bitte direkt beim Zahlungsanbieter (Mollie bzw. PayPal) erstatten.“
4. Bei Bar, EC-Karte, Überweisung oder Vor-Ort-Zahlung erstattet ihr selbst.

> **Hinweis**
> Als Veranstalter könnt ihr **jederzeit** stornieren, unabhängig von der Stornofrist für Gäste. Bereits eingelassene Tickets bleiben gültig. Bei Reservierungen mit Warteliste rücken nach einer Stornierung automatisch Wartende nach.

Gäste selbst stornieren über ihren Buchungslink, siehe Stornierung durch Gäste (S. 70).

Buchung anlegen

Über **+ Buchung anlegen** im Kopf der Veranstaltung trägst du eine Buchung von Hand ein, siehe Buchung von Hand anlegen (S. 59).

4.6

Buchung von Hand anlegen

Tickets für Anrufer, Vorverkaufsstellen oder Abholer selbst eintragen – mit oder ohne Ticket-Mail.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltung › + Buchung anlegen
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Felder · Was anders ist als bei Online-Buchungen

Mit + Buchung anlegen im Kopf einer Veranstaltung erstellst du eine Buchung im Namen eines Gastes, z. B. nach einer telefonischen Bestellung oder für eine Vorverkaufsstelle.

Felder

Feld	Beschreibung
Anzahl je Kategorie	Für jede Ticket-Kategorie die gewünschte Anzahl (0 bis 500)
Namen auf den Tickets	Nur bei personalisierten Tickets: ein Name pro Ticket, Pflicht
Name	Name des Gastes, z. B. „Nachname, Vorname“
E-Mail (optional)	Dorthin gehen die Tickets, wenn „Tickets per Mail senden“ angehakt ist
Telefon (optional)	Für Rückfragen
Notiz (intern)	Nur im Cockpit sichtbar, z. B. „bezahlt bar am 12.11.“
Tickets per Mail senden	Standard an. Schickt die Ticket-Mail sofort an die E-Mail-Adresse.

Mit dem Speichern entsteht die Buchung mit Quelle **Manuell** und eigener Buchungsnummer. Es erscheint „Buchung *Nummer* angelegt, Tickets per Mail gesendet.“

Was anders ist als bei Online-Buchungen

- **Kontingente gelten**, Vorverkaufszeitraum und „Max. Tickets pro Buchung“ dagegen nicht. Ihr könnt also auch vor dem Vorverkaufsstart oder nach dem Vorverkaufsende buchen.
- **Keine Online-Zahlung:** Hat die Buchung einen Preis, steht die Zahlung auf **Offen**. Kassiert ihr selbst, schaltet sie in der Buchungsliste auf **Bezahlt**.
- **Ohne E-Mail** bekommt der Gast keine Mail. Druckt die Tickets in der Buchungsliste über Drucken aus.
- Eine abgesagte Veranstaltung nimmt keine Buchungen mehr an.

Freikarten

Für Freikarten legt eine Kategorie mit Preis 0 an (z. B. „Freikarte“), vergebt Gutscheincodes mit 100 % Rabatt, siehe Gutscheincodes (S. 83), oder nutzt die Gästeliste (S. 60).

4.7

Gästeliste

Namen ohne Ticket – Helfer, Presse, Ehrengäste, Freiliste – schnell eintragen und am Gate per Suche einlassen.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltung › Gästeliste
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Einschalten · Namen eintragen · Was zu beachten ist

Die Gästeliste ist für Personen ohne gekauftes Ticket: Helfer, Presse, Künstler-Begleitung, Ehrengäste. Ihr tragt nur Namen ein. Am Einlass werden die Gäste über die **Suche** am Scanner oder am Gate eingelassen. Sie bekommen kein Ticket per Mail.

Einschalten

Die Gästeliste ist standardmäßig aus. Ein Admin schaltet sie unter **Einstellungen** › **Funktionen** › **Gästeliste nutzen** ein. Danach erscheinen

- der Reiter **Gästeliste** in jeder Veranstaltung,
- die Spalte **Gästeliste** in der Veranstaltungsliste und die Kachel in der Buchungsübersicht,
- die Kachel **Gästeliste da** am Gate.

Namen eintragen

1. Öffne in der Veranstaltung den Reiter **Gästeliste**.
2. Trag die Namen ins Textfeld ein, **ein Eintrag pro Zeile**. Mehrere Personen unter einem Namen schreibst du als `Name; Anzahl` (Beispiel unten).
3. Klick auf Speichern. Es erscheint „3 Einträge zur Gästeliste hinzugefügt (5 Personen)."

```
Hubert
Monika
Familie Rickermann; 3
```

Jeder Eintrag wird eine eigene Buchung mit der Quelle **Gästeliste**. Darunter siehst du alle bisherigen Einträge mit Personenzahl.

Was zu beachten ist

- Gäste der Liste haben **keine Kategorie und keinen Preis**.
- Sie zählen gegen das **Gesamtkontingent** der Veranstaltung, nicht gegen Kategorien. Ist das Gesamtkontingent voll: „Es sind nur noch *N* Plätze frei."
- Einträge können Gäste nicht selbst stornieren. Ändern oder entfernen könnt nur ihr: Eintrag in der Buchungsliste stornieren und ggf. neu eintragen.

- Am Scanner und am Gate sind Gästelisten-Einträge mit „(Gästeliste)“ bzw. farbig markiert. Bei „Familie Rickermann; 3“ lasst ihr die drei Personen einzeln über die drei Tickets im Suchtreffer ein.

Gästeliste mit QR-Code?

Sollen eure Gäste trotzdem einen QR-Code bekommen, legt stattdessen eine Kategorie „Gästeliste“ mit Preis 0 an und erstellt Buchungen von Hand (S. 59) mit E-Mail-Versand oder per Import (S. 62).

4.8

Buchungen importieren (Excel, CSV)

Bestehende Listen aus Excel, LibreOffice oder CSV als Buchungen übernehmen – optional mit Ticket-Mail an jede Adresse.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltung › Import
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Ablauf · So muss die Tabelle aussehen · Alles oder nichts

Habt ihr Reservierungen schon in einer Tabelle, z. B. aus einer Vorverkaufsstelle oder einer früheren Saison, übernehmt ihr sie im Reiter **Import** auf einmal als Buchungen.

Ablauf

1. Öffne in der Veranstaltung den Reiter **Import**.
2. Wähle die **Datei**: Excel (.xlsx), LibreOffice (.ods) oder CSV, höchstens 5 MB.
3. Wähle die **Ticket-Kategorie**, die alle importierten Tickets bekommen.
4. Optional: **Tickets per Mail senden, wo eine E-Mail-Adresse in der Liste steht.**
5. Klick auf Importieren. Es erscheint „*N* Buchungen mit *M* Tickets importiert, *K* Mails gesendet."

So muss die Tabelle aussehen

Einlasspilot erkennt die Spalten selbst, am besten über eine Kopfzeile:

Spalte	Erkannt an Überschriften wie	Pflicht
Name	„Name", „Nachname", „Kunde", „Besteller", „Gebucht von"	ja
Vorname	„Vorname". Wird zu „Nachname, Vorname" zusammengesetzt	nein
Anzahl	„Anzahl", „Tickets", „Karten", „Personen", „Plätze"	nein (Standard 1)
E-Mail	alles mit „Mail"	nein

- Ohne Kopfzeile nimmt Einlasspilot die erste Spalte als Name und eine Spalte, die fast nur Zahlen enthält, als Anzahl.
- Bei Excel wird das **erste Tabellenblatt** gelesen, bei LibreOffice das Blatt, das am besten passt.
- CSV darf Semikolon, Komma oder Tabulator als Trenner haben, in UTF-8 oder Windows-Zeichensatz.
- Leere Zeilen werden übersprungen. Ungültige E-Mail-Adressen werden ignoriert, die Zeile wird trotzdem importiert.

Beispiel

Nachname	Vorname	Anzahl	E-Mail
Rickermann	Petra	4	petra@example.org
Hüls	Bernd	2	

Alles oder nichts

Der Import ist **ganz oder gar nicht**: Passt eine Zeile nicht, etwa weil das Kontingent nicht reicht, wird **nichts** importiert und die Meldung beginnt mit „Nichts importiert:“. Korrigiere die Datei bzw. das Kontingent und versuch es erneut.

Meldung	Lösung
„Altes .xls-Format: bitte in Excel als .xlsx speichern.“	In Excel „Speichern unter“ › Excel-Arbeitsmappe (.xlsx)
„Die Datei ist größer als 5 MB.“	Datei verkleinern bzw. aufteilen
„Keine Namen in der Datei gefunden.“	Spalte mit Namen bzw. Kopfzeile prüfen
„Für „…“ sind nur noch *N* Tickets frei.“ / „Es sind nur noch *N* Plätze frei.“	Kontingent erhöhen oder Liste kürzen
„Die Tickets sind personalisiert: Bitte pro Zeile genau eine Person (Anzahl 1) mit ihrem Namen angeben.“	Bei personalisierten Tickets jede Person in eine eigene Zeile
„Die Datei konnte nicht gelesen werden.“	Datei in Excel/LibreOffice öffnen und neu speichern

Importierte Buchungen haben die Quelle **Import**. Hat die Kategorie einen Preis, steht ihre Zahlung auf „Offen“. Kontingente gelten, Vorverkaufszeitraum und Höchstzahl pro Buchung nicht.

4.9

Export und Abschlussbericht

Buchungsliste als CSV für Excel und Abschlussbericht als PDF – was drinsteht und wann ihr sie speichern solltet.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltung › Buchungen › Export (CSV) / Abschlussbericht (PDF)
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter, Kasse

Inhalt: Buchungsliste als CSV · Abschlussbericht als PDF

Buchungsliste als CSV

Der Link **Export (CSV)** über der Buchungsliste lädt eine Datei *kuerzel*-buchungen.csv herunter. Sie öffnet sich direkt in Excel, mit Umlauten und Semikolon als Trenner. Eine Zeile pro Buchung, sortiert nach Name, auch stornierte Buchungen:

Spalte	Inhalt
Buchungsnummer	z. B. K7QDP82M
Name, E-Mail, Telefon	Angaben des Gastes
Tickets	Anzahl gültiger Tickets
Kategorien	z. B. „2x Erwachsene, 1x Kinder“ (Gästeliste als „Gästeliste“)
Eingelassen	Anzahl eingelassener Tickets
Quelle	Online, Manuell, Import, Gästeliste, Abendkasse, Warteliste
Status	Bestätigt, Storniert, Zahlung läuft, Nicht bezahlt
Zahlung	Keine Zahlung nötig, Offen, Bezahlt, Erstattet
Betrag	Summe der gültigen Tickets nach Gutscheinen
Gebucht am	Datum und Uhrzeit
Notiz	interne Notiz
Namen auf den Tickets	bei personalisierten Tickets
Bestätigungen	eure Checkboxen, z. B. „ja: Ich akzeptiere die Teilnahmebedingungen | nein: Fotos erlaubt“

Abschlussbericht als PDF

Der Link **Abschlussbericht (PDF)** erzeugt einen Bericht für eure Unterlagen, z. B. für Vorstand, Kassenprüfung oder Mitveranstalter. Er enthält:

- **Veranstaltung:** Titel, Termin, Ort, Veranstalter, Erstellungsdatum
- **Zahlen:** verkaufte Tickets, Gästeliste, Eingelassene, Umsatz, Buchungen nach Quelle

- **Tickets je Kategorie**
- **Gäste und Tickets:** alle Buchungen mit Namen, Tickets und Status

Nach dem Ablauf der Veranstaltung erscheint im Kopf zusätzlich der Knopf **Abschlussbericht speichern (PDF)**.

Vor der Löschung speichern

90 Tage nach der Veranstaltung löscht Einlasspilot die Gästedaten. Speichert Bericht und CSV vorher, wenn ihr sie länger braucht, siehe Archivierung und Löschfristen (S. 39). Ihr seid für die Daten in euren eigenen Ablagen verantwortlich. Bewahrt sie also nur so lange auf, wie ihr sie wirklich braucht.

4.10

Reservierung und Warteliste

Plätze kostenlos oder mit Bezahlung vor Ort reservieren lassen – mit automatischer Warteliste, die bei Absagen nachrückt.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltung › Bearbeiten › Nur Reservierung `Reiter Warteliste`
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Einschalten · Was Gäste sehen · Die Warteliste · Benachrichtigungen an euch

Nicht jede Veranstaltung braucht Online-Zahlung. Für Vereinsabende, Vorträge, Kaffeenachmittage oder Workshops gibt es den Modus **Nur Reservierung (ohne Online-Zahlung)**. Gäste reservieren, bekommen sofort ihre Tickets per Mail und können bis zum Beginn absagen. Ist alles vergeben, tragen sie sich auf die **Warteliste** ein und rücken bei Absagen automatisch nach.

Einschalten

Unter Bearbeiten › Veranstaltung :

Feld	Wirkung
Nur Reservierung (ohne Online-Zahlung)	Gäste reservieren, die Tickets kommen sofort per Mail, ohne Online-Zahlung, Überweisung und Gutscheine. Ihr bekommt bei jeder Reservierung eine Mail.
Bezahlung vor Ort	Gäste sehen die Preise der Kategorien und den Betrag, den sie vor Ort bezahlen. Der Knopf heißt dann „Zahlungspflichtig reservieren“. Ohne Häkchen ist die Reservierung kostenlos („Kostenlos reservieren“).

Einschränkungen:

- Reservierung mit Warteliste geht nur mit **freier Platzwahl** (ohne Sitzplan).
- Gibt es schon Buchungen mit Preis, lässt sich der Modus nicht mehr umschalten. Dasselbe gilt für „Bezahlung vor Ort“, sobald es Reservierungen gibt.

Was Gäste sehen

- Schritt 1 heißt **Plätze reservieren**. Die Kategorien zeigen „kostenlos“ bzw. den Preis mit „vor Ort zu zahlen“.
- Bei Bezahlung vor Ort zeigt die Seite die Summe „Vor Ort zu zahlen“ und den Hinweis, dass beim Einlass bezahlt wird. Steht in der Veranstaltung „Nur Bar“ oder „Nur EC-Karte“, wird das dazugeschrieben.
- Die Mail heißt „Deine Reservierung: *Titel*“. Auf der Buchungsseite steht „Vor Ort zu zahlen: *Betrag* – bitte beim Einlass bezahlen“.
- **Absagen** können Gäste immer bis zum Beginn über ihren Link: „Du kannst doch nicht kommen? Bitte sag bis … ab – dann bekommt jemand von der Warteliste deinen Platz.“ Habt ihr eine eigene Stornofrist eingetragen, gilt diese.

Die Warteliste

Eintragen

Sind alle Plätze vergeben (oder nicht mehr genug für die gewünschte Anzahl), zeigt die Buchungsseite **„Ausgebucht – auf die Warteliste“** bzw. „Nicht genug Plätze frei? Auf die Warteliste“. Gäste geben Name, E-Mail, optional Telefon, **Personenzahl** (bis zur Höchstzahl pro Buchung) und ggf. die Kategorie an. Eure Checkboxen gelten auch hier.

Der Gast bekommt die Mail „Du stehst auf der Warteliste: *Titel*“ mit seiner **Position** und einem Link zum Austragen. Ihr bekommt die Mail „Warteliste *Titel*: *Name* (*N* Pers.)“. Mit derselben E-Mail-Adresse kann man nur einmal gleichzeitig auf der Liste stehen.

Automatisch nachrücken

Wird ein Platz frei, weil ein Gast absagt, ihr eine Buchung storniert oder das Kontingent erhöht, rückt die Warteliste **automatisch** nach:

- Es geht der Reihe nach, älteste Einträge zuerst.
- Passt ein Eintrag mit mehreren Personen nicht in die freien Plätze, wartet er weiter, und kleinere Einträge dahinter dürfen vor.
- Wer nachrückt, bekommt sofort eine Buchung (Quelle **Warteliste**) und die Mail **„Du bist nachgerückt: *Titel*“** mit den Tickets.
- Ihr bekommt die Mail „Von der Warteliste nachgerückt“.

Nachgerückt wird nur, solange die Veranstaltung veröffentlicht ist und noch nicht begonnen hat.

Reiter Warteliste im Cockpit

Der Reiter **Warteliste** zeigt unter **Wartet** alle Wartenden mit Position (#), Name, Personenzahl und Eintragungszeitpunkt. Darüber stehen die Zahl der freien Plätze und der wartenden Personen. Pro Eintrag gibt es zwei Aktionen:

Aktion	Wirkung
Nachrücken lassen	Gibt diesem Eintrag sofort Plätze, unabhängig von der Reihenfolge, wenn genug frei ist. Sonst: „Für … sind nicht genug Plätze frei (*N* benötigt). Erhöht das Kontingent oder wartet auf eine Absage.“
Entfernen	Nimmt den Eintrag von der Liste (Status „Vom Veranstalter entfernt“)

Darunter steht unter **Erledigt** der Verlauf mit Status (Nachgerückt, Abgemeldet, Vom Veranstalter entfernt) und Zeitpunkt.

Benachrichtigungen an euch

Bei Reservierungen benachrichtigt Einlasspilot **immer**, an die Benachrichtigungsadresse der Veranstaltung oder ersatzweise an die Kontakt-E-Mail. Es gibt Mails zu jeder neuen Reservierung, jeder Absage durch Gäste, jedem Warteliste-Eintrag und jedem Nachrücken, jeweils mit aktuellem Stand (reserviert, frei, wartend).

4.11

Personalisierte Tickets und Namensänderung

Ein Name pro Ticket für Ausweiskontrollen – und wie Käufer den Namen später selbst ändern können (optional mit Gebühr).

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltung › Bearbeiten › Einlass
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Personalisierte Tickets · Namensänderung durch Käufer

Personalisierte Tickets

Mit **Personalisierte Tickets** muss beim Kauf für **jedes** Ticket der Name der Person angegeben werden, die damit hereinkommt. Das hilft gegen Weiterverkauf und bei Veranstaltungen mit Ausweispflicht.

- **Buchungsseite:** Nach der Ticketauswahl erscheint pro Ticket ein Namensfeld. Hinweis an die Gäste: „Personalisierte Tickets: … Bitte Ausweis zum Einlass mitbringen."
- **Buchung von Hand:** Auch im Cockpit sind die Namen Pflicht.
- **Import:** Jede Zeile ist genau eine Person (Anzahl 1). Der Name der Zeile kommt aufs Ticket.
- **Abendkasse** und **Warteliste:** Namen sind dort nicht Pflicht.
- **Ticket, PDF und Mail** zeigen den Namen auf jedem Ticket.
- **Scanner:** Zeigt den Namen groß an und blendet **AUSWEIS PRÜFEN** ein.
- **Cockpit:** Die Buchungsliste zeigt alle Namen. Die Suche findet auch Namen auf Tickets.

Namensänderung durch Käufer

Kann jemand doch nicht kommen, darf der Käufer das Ticket auf eine andere Person umschreiben, wenn ihr das erlaubt.

Feld	Wirkung
Käufer dürfen Namen ändern	Nur bei personalisierten Tickets: Auf der Buchungsseite erscheint bei jedem Ticket **Name ändern**, bis zum **Einlassbeginn**.
Umbuchungsgebühr berechnen	Pro Änderung durch Käufer fallen 2,50 € an.

So läuft es für den Gast:

1. Buchungslink aus der Mail öffnen und beim Ticket **Name ändern** aufklappen.
2. Neuen Vor- und Nachnamen eingeben und **Ändern**.
3. Das Ticket bekommt einen **neuen QR-Code**. Das alte Ticket (auch ein weitergeleiteter Screenshot) ist sofort ungültig. Die neuen Tickets kommen per Mail.

Nicht möglich ist die Änderung bei stornierten oder bereits eingelassenen Tickets, nach Einlassbeginn und wenn der Name schon gleich ist.

Umbuchungsgebühr

Die Gebühr stellt Einlasspilot derzeit **euch als Veranstalter** in Rechnung, gesammelt einmal im Monat, siehe Abrechnung (S. 127). Auf der Buchungsseite wird sie dem Gast angezeigt („Umbuchungsgebühr: 2,50 €"). Ob ihr sie euch vom Gast zurückholt, entscheidet ihr. Jede Namensänderung wird mit altem und neuem Namen protokolliert.

4.12

Stornierung durch Gäste

Stornofrist festlegen, was Gäste selbst stornieren können, automatische Erstattung bei Online-Zahlung.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: **Cockpit** › **Einstellungen** › **Stornierung durch Gäste** **Veranstaltung** › **Bearbeiten** › **Vorverkauf**
Wer darf das: Admin (Standard), Admin und Mitarbeiter (pro Veranstaltung)

Inhalt: Frist festlegen · Wie Gäste stornieren · Geld zurück? · Ihr selbst könnt immer stornieren

Ihr entscheidet selbst, ob und bis wann eure Gäste Tickets **selbst** stornieren dürfen. So kann z. B. niemand kurz vor der Veranstaltung absagen und sein Geld zurückverlangen.

Frist festlegen

Wo	Feld	Wirkung
`Einstellungen`	**Standard: Käufer können stornieren bis ... Tage vor Beginn**	Vorgabe für **neue** Veranstaltungen
Veranstaltung › **Bearbeiten** › **Vorverkauf**	**Käufer können stornieren bis ... Tage vor Beginn**	gilt für diese Veranstaltung

Wert	Bedeutung
leer	Gäste können **nicht** selbst stornieren
0	bis zum Beginn der Veranstaltung
14	bis 14 Tage vor Beginn (gleiche Uhrzeit)

Die Regel steht in einem Satz auf der Buchungsseite, in der Ticket-Mail und auf der Buchungsseite des Gastes, z. B. „Tickets können bis 14 Tage vor der Veranstaltung (01.03.2027, 20:00 Uhr) über den Buchungslink storniert werden.“ bzw. „Gebuchte Tickets können nicht selbst storniert werden.“

Wie Gäste stornieren

1. Buchungslink aus der Ticket-Mail öffnen.
2. Unter **Stornierung** die gewünschten Tickets ankreuzen und **Ausgewählte stornieren** oder direkt **Alle stornieren**.
3. Rückfrage bestätigen: „Wirklich stornieren? Die QR-Codes werden sofort ungültig.“
4. Der Gast bekommt die Mail „Stornierung bestätigt: *Titel*“.

Nicht stornieren lassen sich bereits **eingelassene** Tickets und Einträge der **Gästeliste**. Bei abgesagten Veranstaltungen ist keine Selbst-Stornierung möglich. Ist die Frist vorbei: „Eine Stornierung ist nicht (mehr) möglich.“ plus die Regel.

Geld zurück?

Zahlweg	Was passiert
Online (Mollie/PayPal)	Der Betrag der stornierten Tickets wird **automatisch** auf dem ursprünglichen Zahlungsweg erstattet. Der Gast sieht „… gehen auf dem Zahlungsweg zurück". Klappt das nicht, steht dort „Die Erstattung klärt der Veranstalter mit dir."
Überweisung, Bar, EC-Karte, vor Ort	Keine automatische Erstattung, das regelt ihr selbst mit dem Gast.
kostenlos	–

Gebühren der Zahlungsanbieter werden bei Erstattungen in der Regel nicht zurückgezahlt. Das regeln eure Verträge mit Mollie bzw. PayPal.

Ihr selbst könnt immer stornieren

Unabhängig von der Frist storniert ihr jede Buchung im Cockpit, siehe Buchungen verwalten (S. 58). Auch dabei wird eine Online-Zahlung automatisch erstattet.

Kein gesetzliches Widerrufsrecht

Für Tickets zu einem festen Termin gibt es kein gesetzliches Widerrufsrecht (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB). Darauf weist die Buchungsseite hin. Eure Stornofrist ist also ein freiwilliges Angebot.

Bei Reservierungen

Bei Veranstaltungen im Reservierungsmodus können Gäste ohne eigene Frist **bis zum Beginn** absagen. So kann die Warteliste nachrücken, siehe Reservierung und Warteliste (S. 66).

KAPITEL 5

Online-Verkauf

Buchungsseiten, Einbau in die eigene Website, Online-Zahlung mit Mollie oder PayPal, Überweisung, Gutscheincodes und Saalpläne.

Eure Gäste buchen auf euren **Buchungsseiten** unter tickets.einlasspilot.de oder direkt auf eurer eigenen Website über das **Widget**. Bezahlt wird online direkt an euch (Mollie oder PayPal), per Überweisung auf euer Konto, vor Ort oder gar nicht. Einlasspilot fasst euer Geld nie an.

5.1 Eure Buchungsseiten 73
5.2 Buchungsseite auf der eigenen Website einbinden 76
5.3 Online-Zahlung einrichten (Mollie oder PayPal) 78
5.4 Überweisung (Vorkasse) 81
5.5 Gutscheincodes 83
5.6 Saalpläne und Sitzplätze 85

5.1

Eure Buchungsseiten

Veranstalterseite und Veranstaltungsseite auf tickets.einlasspilot.de – Adressen, Inhalte, Hinweise wenn nicht gebucht werden kann.

> **Stand:** 23.11.2026
> **Aufruf:** `tickets.einlasspilot.de/euer-kuerzel/ und /euer-kuerzel/veranstaltung/`

Inhalt: Die Veranstaltungsseite · Wenn nicht gebucht werden kann · Schutz vor Missbrauch

---

Jeder Veranstalter hat eigene, öffentliche Buchungsseiten in seinem Aussehen, siehe Aussehen der Buchungsseite (S. 32).

Seite	Adresse	Inhalt
Veranstalterseite	tickets.einlasspilot.de/**euer-kuerzel**/	alle veröffentlichten, anstehenden Veranstaltungen
Veranstaltungsseite	tickets.einlasspilot.de/euer-kuerzel/**veranstaltung**/	Bild, Datum, Ort, Beschreibung und das Buchungsformular
Anbieter	…/euer-kuerzel/-/anbieter/	eure Anbieterangaben (Impressum)
Datenschutz	…/euer-kuerzel/-/datenschutz/	Datenschutzhinweis für Buchungen inklusive eurer Ergänzungen

Den Link einer Veranstaltung findet ihr im Cockpit im Reiter **Buchungen**: „Buchungsseite: https://…“. Euer Kürzel (z. B. `musikverein-xy`) legt das Einlasspilot-Team beim Einrichten fest.

Die Veranstaltungsseite

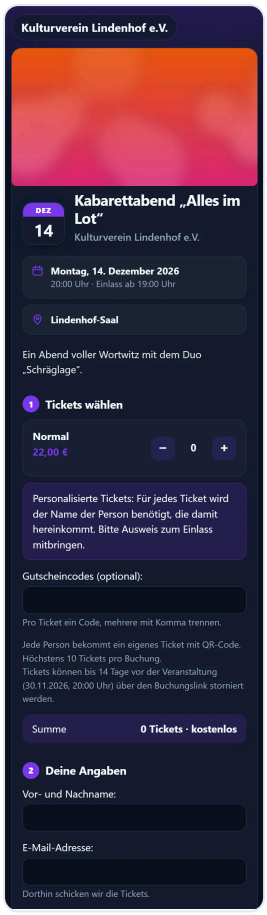

Abb. 8 Buchungsseite mit Bild, Daten, Ticketauswahl und Angaben

Von oben nach unten:

1. **Bild** der Veranstaltung (falls hochgeladen), **Datum**, **Titel** und euer Name
2. **Datum und Uhrzeit**, „Einlass ab“ (falls eingetragen), **Ort** und Adresse
3. **Beschreibung**
4. **Schritt 1 – Tickets wählen** (bei Reservierung: Plätze reservieren): pro Kategorie Preis, ggf. „noch 12 frei“ oder „ausgebucht“, Plus/Minus zum Wählen, darunter die Summe
5. ggf. **Plätze wählen** im Saalplan und das Feld **Gutscheincodes**
6. **Schritt 2 – Deine Angaben:** Name, E-Mail, Telefon (optional), Datenschutz-Häkchen, eure Checkboxen, bei personalisierten Tickets die Namen
7. ggf. **Schritt 3 – Bezahlen:** Auswahl Online oder Überweisung
8. der Buchungsknopf und der Hinweis „Vertragspartner ist *euer Name* (Anbieter)“

Wie das für eure Gäste abläuft, beschreibt Tickets buchen (S. 88).

Wenn nicht gebucht werden kann

Statt des Formulars erscheint dann ein Hinweis:

Hinweis	Grund
„Der Vorverkauf startet am 01.03.2027 um 10:00 Uhr.“	„Vorverkauf ab“ liegt in der Zukunft
„Der Online-Vorverkauf endete am …“	„Vorverkauf bis“ ist vorbei
„Der Online-Vorverkauf ist beendet.“	Status „Verkauf beendet“
„Die Veranstaltung hat bereits begonnen – online können keine Tickets mehr gebucht werden.“	Beginn ist vorbei
zusätzlich „Restkarten gibt es an der Abendkasse.“	Abendkasse ist eingeschaltet
Seite „nicht gefunden“	Entwurf oder falscher Link
Seite „nicht mehr verfügbar“	abgesagt, abgelaufen oder archiviert

Bei einem Saalplan wird er auch außerhalb des Vorverkaufs angezeigt, dann nur zum Ansehen.

Schutz vor Missbrauch

- Pro Internetanschluss ist die Zahl der Buchungen pro Stunde begrenzt („Zu viele Buchungen von diesem Anschluss …“). Normale Gäste merken davon nichts.
- Ein unsichtbares Feld hält automatische Spam-Buchungen fern.
- Gleichzeitige Buchungen werden nacheinander geprüft. Überbuchen ist ausgeschlossen.

5.2

Buchungsseite auf der eigenen Website einbinden

Ticket-Widget (Formular direkt in eurer Seite) oder Ticket-Button (Fenster über eurer Seite) – Code kopieren und einfügen.

Stand: 23.11.2026

Aufruf: **Cockpit** › **Veranstaltung** › **Buchungen** › **Auf eurer Website einbinden**
Cockpit › **Veranstaltungen (für alle)**

Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Variante 1: Ticket-Widget · Variante 2: Ticket-Button · Wo füge ich den Code ein? · Gut zu wissen

---

Eure Gäste müssen nicht auf tickets.einlasspilot.de wechseln: Mit zwei Zeilen Code bucht man direkt auf eurer Website. Den fertigen Code findet ihr im Cockpit:

- in einer Veranstaltung im Reiter **Buchungen** unter **Auf eurer Website einbinden** (für diese Veranstaltung),
- in der **Veranstaltungsliste** ganz unten (eure Veranstalterseite mit allen anstehenden Veranstaltungen).

Klick auf **Code kopieren** und füge den Code in eure Seite ein.

Variante 1: Ticket-Widget

Das Buchungsformular erscheint direkt in eurer Seite. Die Höhe passt sich automatisch an.

```
<div data-einlasspilot="euer-kuerzel/veranstaltung"></div>
<script src="https://tickets.einlasspilot.de/widget.js" async></script>
```

Steht nur `euer-kuerzel` drin (ohne Veranstaltung), zeigt das Widget alle anstehenden Veranstaltungen zur Auswahl.

Variante 2: Ticket-Button

Ein Knopf, der die Buchung als Fenster über eurer Seite öffnet:

```
<a href="https://tickets.einlasspilot.de/euer-kuerzel/veranstaltung/" data-einlasspilot-
button>Tickets sichern</a>
<script src="https://tickets.einlasspilot.de/widget.js" async></script>
```

- Den Text „Tickets sichern“ könnt ihr frei ändern.
- Wollt ihr euer eigenes Button-Design behalten, ergänzt `data-style="none"`.
- Ohne JavaScript funktioniert der Button als normaler Link zur Buchungsseite.

Wo füge ich den Code ein?

Baukasten	Wo
WordPress	Block „Individuelles HTML“

Baukasten	Wo
Wix	Element „HTML einbetten“ bzw. „Einbetten › Code“
Jimdo	Element „Widget/HTML“
andere	jedes Feld für eigenen HTML-Code

Gut zu wissen

- Sichtbar wird das Widget erst, wenn die Veranstaltung **veröffentlicht** ist.
- **Online-Zahlungen** öffnen sich in einem eigenen Fenster bzw. Tab, denn Zahlungsseiten laufen aus Sicherheitsgründen nicht innerhalb einer anderen Website. Danach geht es auf der Bestätigungsseite weiter.
- Das **Hintergrundbild** eurer Buchungsseiten wird im Widget nicht gezeigt, Farben und Logo schon.
- Nach der Buchung zeigt das Widget eine Bestätigung mit Buchungsnummer und den Knöpfen „Tickets anzeigen“ und „Als PDF“.
- Rechtliche Hinweise (Anbieter, Datenschutz) erscheinen auch im Widget.

5.3

Online-Zahlung einrichten (Mollie oder PayPal)

Euer eigenes Mollie- oder PayPal-Konto verbinden – Ablauf beim Bezahlen, Reservierung für 30 Minuten, Testmodus, Erstattungen.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Online-Zahlung
Wer darf das: Admin

Inhalt: Mollie verbinden · PayPal verbinden · Testmodus · So bezahlen eure Gäste · Sonderfälle, die Einlasspilot automatisch regelt · Erstattungen · Letzte Zahlungen · Trennen

Mit Online-Zahlung bezahlen eure Gäste direkt beim Buchen. Die Tickets kommen erst, wenn die Zahlung bestätigt ist. Das Geld geht **direkt auf euer eigenes Konto** beim Zahlungsanbieter. Einlasspilot fasst es nie an. Die Gebühren pro Zahlung rechnet der Anbieter direkt mit euch ab.

Ihr verbindet **einen** Anbieter:

Anbieter	Zahlarten für Gäste	Voraussetzung
Mollie	PayPal, Kreditkarte, Apple Pay, Klarna, Überweisungsdienste und mehr, je nachdem, was ihr im Mollie-Dashboard einschaltet	Mollie-Konto (wird beim Verbinden angelegt: Angaben zum Verein bzw. zur Firma, Bankkonto, Ausweis)
PayPal	PayPal	PayPal-**Geschäftskonto**. Ein privates Konto reicht nicht.

Ist auf der Plattform gerade keiner der beiden eingerichtet, steht dort „Die Online-Zahlung wird auf der Plattform gerade eingerichtet“.

Mollie verbinden

1. Öffne `Online-Zahlung` und klick auf **Mit Mollie verbinden**.
2. Melde dich bei Mollie an oder leg ein Konto an und erlaube Einlasspilot den Zugriff.
3. Du kommst zurück ins Cockpit. Die Karte **Verbunden mit Mollie** zeigt Konto, Website-Profil, **Prüfung durch Mollie** („kann Zahlungen empfangen“ bzw. „noch nicht freigegeben“ mit Hinweis, was fehlt), die eingeschalteten **Zahlarten** und wann und von wem verbunden wurde.
4. Fehlen Zahlarten, schalte sie im **Mollie-Dashboard** unter „Zahlungsmethoden“ ein und klick dann auf **Angaben aktualisieren**.

PayPal verbinden

1. Klick auf **Mit PayPal verbinden** und melde dich mit eurem PayPal-Geschäftskonto an.
2. Erteile die Berechtigung. Danach zeigt die Karte **Verbunden mit PayPal** das Konto und den **Stand**.
3. Steht dort noch etwas offen (z. B. E-Mail bei PayPal nicht bestätigt), erledigst du das bei PayPal und klickst dann auf **Stand prüfen**. Wurde die Anmeldung unterbrochen: **Anmeldung bei PayPal fortsetzen**.

Testmodus

Neue Verbindungen laufen zunächst im **Testmodus**. Zahlungen werden nur simuliert, es fließt kein echtes Geld, und gebuchte Tickets sind nur Testtickets. Auf der Buchungsseite steht dann „Testbetrieb: Die Online-Zahlung ist im Testmodus …". Für den echten Verkauf schaltet euch das **Einlasspilot-Team** frei. Sprecht uns an, sobald Mollie euer Konto geprüft hat. Bei PayPal heißt der Testmodus „Sandbox".

> **Vor dem Verkaufsstart prüfen**
> Steht auf der Karte noch **Testmodus** bzw. **Sandbox**, sind alle Online-Buchungen nur Tests. Erst im Live-Modus ist das Geld echt.

So bezahlen eure Gäste

1. Der Gast wählt Tickets, gibt seine Daten ein und klickt auf **Zahlungspflichtig bestellen**.
2. Die Plätze werden **30 Minuten** für ihn reserviert (Buchung „Zahlung läuft").
3. Er bezahlt auf der Seite von Mollie bzw. PayPal und kommt zurück zu Einlasspilot.
4. Sobald der Anbieter die Zahlung bestätigt, wird die Buchung gültig und die Ticket-Mail geht raus. Ist sie noch nicht bestätigt, zeigt die Seite, dass die Zahlung verarbeitet wird, und lädt sich selbst neu.
5. Zahlt der Gast nicht innerhalb von 30 Minuten, verfällt die Reservierung („Nicht bezahlt"), und die Plätze sind wieder frei. Über seinen Link kann er es erneut versuchen, solange noch Plätze frei sind.

Kostenlose Buchungen (Summe 0 €) werden immer sofort bestätigt, ohne Bezahlseite.

Klarna verlangt eine Rechnungsadresse. Bietet ihr Klarna über Mollie an, erscheint auf der Buchungsseite ein aufklappbares Feld „Mit Klarna bezahlen? Dann hier deine Adresse angeben". Ohne Adresse bietet Mollie Klarna nicht an. Die Adresse geht nur an den Zahlungsdienst.

Sonderfälle, die Einlasspilot automatisch regelt

Fall	Was passiert
Zahlung kommt **nach** Ablauf der 30 Minuten, Plätze noch frei	Buchung wird trotzdem gültig, Tickets gehen raus
Zahlung kommt nach Ablauf, Plätze inzwischen vergeben	Betrag wird automatisch erstattet
Gast bezahlt versehentlich **zweimal**	die zweite Zahlung wird automatisch erstattet
Buchung wurde storniert, bevor die Zahlung ankam	Betrag wird automatisch erstattet
Zahlung konnte gar nicht gestartet werden	„Die Bezahlung konnte gerade nicht gestartet werden. Es wurde nichts gebucht …"

Erstattungen

Storniert ein Gast innerhalb eurer Frist oder storniert ihr eine Buchung im Cockpit, erstattet Einlasspilot den Betrag der stornierten Tickets **automatisch** über den Anbieter. Klappt das einmal nicht, etwa weil euer Guthaben beim Anbieter nicht reicht, zeigt das Cockpit einen Hinweis. Dann erstattet ihr direkt im Dashboard von Mollie bzw. PayPal.

Letzte Zahlungen

Neben der Verbindung listet **Letzte Zahlungen** die jüngsten Online-Zahlungen: Buchungsnummer (Link zur Buchung), Betrag und erstatteter Betrag, Zahlart und Status (*bezahlt*, *läuft* usw.), Testzahlungen mit „Test“.

Trennen

Trennen löst die Verbindung. Neue Buchungen werden dann **ohne** Online-Zahlung angelegt, mit Zahlung „Offen“, sofern ihr keine Überweisung anbietet. Bereits bezahlte Buchungen bleiben gültig. Erstattungen für sie müsst ihr dann direkt beim Anbieter vornehmen.

5.4

Überweisung (Vorkasse)

Gäste zahlen per Überweisung auf euer Konto – Bankverbindung hinterlegen, GiroCode, Zahlungsfrist, Zahlungseingang bestätigen.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Online-Zahlung › Überweisung
Wer darf das: Admin (Einstellung), Admin und Mitarbeiter (Zahlung bestätigen)

Inhalt: Einrichten · Wie es für Gäste aussieht · Zahlungseingang bestätigen · Wenn die Frist abläuft · Bankverbindung erneut senden

Mit **Überweisung** bezahlen Gäste ohne Zahlungsanbieter direkt auf euer Bankkonto. Es fallen keine Gebühren an. Einlasspilot hat keinen Zugriff auf euer Konto, den Zahlungseingang prüft und bestätigt ihr selbst.

Einrichten

Unter Online-Zahlung › Bankverbindung :

Feld	Beschreibung
Überweisung anbieten	Gäste können per Überweisung bezahlen
Kontoinhaber	Name wie bei der Bank
IBAN	wird auf Gültigkeit geprüft
BIC (optional)	
Zahlungsfrist in Tagen	So lange bleiben die Plätze reserviert (2 bis 30, Standard 7). Endet spätestens 2 Tage vor der Veranstaltung.

Neben der Karte steht **wird angeboten** bzw. **aus**.

Wie es für Gäste aussieht

- Ist **nur** Überweisung aktiv, bestellen Gäste mit Zahlungspflichtig bestellen und bekommen danach die Bankverbindung.
- Sind Online-Zahlung **und** Überweisung aktiv, wählen Gäste in **Schritt 3 – Bezahlen** zwischen „Online bezahlen“ und „Überweisung (bis *Datum* überweisen …)“.
- **Ab 3 Tagen vor Beginn** wird Überweisung nicht mehr angeboten, weil das Geld nicht rechtzeitig ankäme. Dann gibt es nur noch Online-Zahlung, sofern verbunden.

Nach der Bestellung bekommt der Gast sofort:

- eine Seite und die Mail **„Bitte überweisen: *Titel* (Buchung *Nummer*)“** mit Kontoinhaber, IBAN, BIC, Betrag, Frist und Verwendungszweck,
- einen **GiroCode**: ein QR-Code, den Banking-Apps scannen und daraus die Überweisung fertig ausfüllen,

- als Verwendungszweck „Ticket *Buchungsnummer Titel*“. Die Buchungsnummer steht vorne, so findet ihr sie leicht auf dem Kontoauszug.

Die Plätze sind bis zum Ende der Frist reserviert. Im Cockpit steht die Buchung auf „Überweisung bis *Datum*“.

Zahlungseingang bestätigen

Seht ihr das Geld auf eurem Konto:

1. Öffne `Online-Zahlung`. Oben steht die Liste **Offene Überweisungen** mit Buchung, Gast, Veranstaltung, Betrag und Frist, älteste Frist zuerst. Alternativ findest du die Buchung in der Buchungsliste der Veranstaltung.
2. Klick auf **Geld eingegangen** und bestätige.
3. Die Tickets werden gültig und gehen **sofort per Mail** an den Gast. Die Buchung steht auf *Bezahlt*.

Wenn die Frist abläuft

Ohne Bestätigung verfällt die Reservierung automatisch nach Ablauf der Frist:

- Die Plätze werden wieder frei.
- Der Gast bekommt die Mail „Reservierung abgelaufen: *Titel*“.
- Im Cockpit steht „Überweisung verfallen“. Die Buchung bleibt noch 14 Tage in der Liste der offenen Überweisungen.

Kommt das Geld doch noch, klickt ihr auf **Doch eingegangen**. Sind die Plätze noch frei, wird die Buchung gültig. Sind sie inzwischen vergeben, erscheint: „Die Reservierung ist abgelaufen und die Plätze sind inzwischen vergeben. Bitte das Geld an den Gast zurücküberweisen.“

Bankverbindung erneut senden

Hat der Gast die Mail verloren: In der Buchungsliste schickt **Mail erneut** bei offenen Überweisungen die Bankverbindung noch einmal.

> **Erstattungen**
> Storniert ein Gast eine per Überweisung bezahlte Buchung oder storniert ihr sie, erstattet ihr den Betrag selbst. Einlasspilot kann keine Überweisungen auslösen.

5.5

Gutscheincodes

Rabattcodes in Prozent oder Euro erzeugen – für Freikarten, Sponsoren, Aktionen; einlösen online und an der Abendkasse.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Gutscheincodes
Wer darf das: Admin

Inhalt: Einschalten · Codes erzeugen · Stapel verwalten · Einlösen · Fehlermeldungen für Gäste

Mit Gutscheincodes gewährt ihr Rabatt auf einzelne Tickets, von „10 % für Mitglieder“ bis „100 % Freikarte für Sponsoren“. Codes werden in **Stapeln** angelegt, z. B. 50 Codes mit je 100 % Rabatt.

Einschalten

Gutscheincodes sind standardmäßig aus. Schaltet sie ein über **Einstellungen** › **Funktionen** › **Gutscheincodes nutzen** oder direkt auf der Seite `Gutscheincodes`. Erst dann erscheint auf den Buchungsseiten das Feld **Gutscheincodes (optional)**.

Codes erzeugen

Unter `Gutscheincodes` füllst du das Formular für einen neuen Stapel aus:

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	z. B. „Freikarten Sponsoren“. Nur für euch.
Rabatt-Art	Prozent oder Euro-Betrag
Rabatt	Prozent (z. B. 100 = gratis, 50 = halber Preis, höchstens 100) oder Euro-Betrag **pro Ticket**
Gültig für	eine bestimmte Veranstaltung oder „Alle Veranstaltungen“
Einlösungen pro Code	wie oft ein Code insgesamt eingelöst werden kann (Standard 1, bis 10.000)
Gültig bis	optionales Ablaufdatum
Anzahl Codes	1 bis 1.000
Präfix (optional)	z. B. SOMMER → `SOMMER-K7QD-82MX`
Eigener Code (nur bei Anzahl 1)	z. B. `FREUNDE2027`, sinnvoll mit mehreren Einlösungen

Nach dem Speichern siehst du die Liste aller Codes des Stapels. Zufällige Codes haben die Form `K7QD-82MX`, ohne leicht verwechselbare Zeichen wie 0/O oder 1/I.

Stapel verwalten

- **Übersicht:** Alle Stapel mit Rabatt, Gültigkeit, Anzahl Codes und Anzahl eingelöster Tickets.
- **Codes als CSV:** Lädt die Codes mit Rabatt, Gültigkeit, erlaubten und erfolgten Einlösungen herunter, z. B. für einen Serienbrief.
- **Deaktivieren / Aktivieren:** Ein deaktivierter Stapel lässt sich nicht mehr einlösen. Schon gebuchte Tickets bleiben gültig.

Einlösen

- **Online:** Gäste tragen Codes ins Feld **Gutscheincodes** ein. Mehrere Codes trennen sie mit Komma, **ein Code pro Ticket**.
- **Abendkasse:** Die Kasse trägt Codes beim Verkauf ein, siehe Abendkasse (S. 121).
- Jeder Code gilt für **ein Ticket**, und zwar für das **teuerste** Ticket der Buchung, das noch keinen Code hat.
- Der Rabatt ist nie größer als der Ticketpreis. 100 % oder ein Betrag über dem Preis ergibt ein kostenloses Ticket.
- Bei Veranstaltungen im **Reservierungsmodus** gibt es keine Gutscheine.

Fehlermeldungen für Gäste

Meldung	Bedeutung
„Der Gutscheincode „…“ ist ungültig.“	Code gibt es nicht (oder er gehört einem anderen Veranstalter)
„… ist deaktiviert.“	Stapel wurde deaktiviert
„… gilt nicht für diese Veranstaltung.“	Stapel für eine andere Veranstaltung
„… ist abgelaufen.“	„Gültig bis“ ist vorbei
„… wurde schon eingelöst.“	alle Einlösungen verbraucht
„Pro Ticket kann nur ein Gutscheincode eingelöst werden.“	mehr Codes als Tickets
„Für diese Veranstaltung können keine Gutscheincodes eingelöst werden.“	Gutscheine sind ausgeschaltet

Hinweis

Storniert jemand ein Ticket mit Code, wird die Einlösung wieder frei. Der Code kann dann erneut genutzt werden.

5.6

Saalpläne und Sitzplätze

Säle mit Blöcken, Reihen und nummerierten Plätzen anlegen – Gäste und Kasse wählen ihre Plätze im Saalplan.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Saalpläne
Wer darf das: Admin

Inhalt: Saalplan anlegen · Block bearbeiten · Saalplan einer Veranstaltung zuordnen · Wie Gäste Plätze wählen · Saalplan ändern oder löschen

Habt ihr nummerierte Plätze, legt ihr unter `Saalpläne` einen Plan eures Saals an. Ein Saalplan gehört eurem Veranstalter und kann für beliebig viele Veranstaltungen genutzt werden.

Saalplan anlegen

1. Öffne `Saalpläne` und leg einen neuen Plan an.
2. Gib den **Namen des Saals** ein, z. B. „Stadthalle Meppen“, und die **Beschriftung der Bühne** (Standard „BÜHNE“).
3. Ein neuer Plan startet mit **Block A** (10 Reihen à 20 Plätze). Weitere Blöcke fügst du mit **+ Block hinzufügen** hinzu.
4. Bearbeite jeden Block im Bereich **Block bearbeiten** (siehe unten). In der Saal-Ansicht gilt: **Block ziehen** verschiebt ihn, **antippen** wählt ihn zum Bearbeiten aus, **Pfeiltasten** verschieben fein (mit Umschalttaste in größeren Schritten). Oben steht die Gesamtzahl der Plätze.
5. **Speichern**.

Block bearbeiten

Feld	Beschreibung
Name	z. B. „Block A“, „Parkett“, „Empore“. Erscheint auf Ticket und Scanner.
Neigung	Dreht den Block schräg (bis ±45°). Seitenblöcke um 15 bis 25° geneigt ergeben einen Fächer wie im Theater.
Reihen und Plätze	eine Zeile pro Reihe, von der Bühne nach hinten, siehe unten

Weitere Knöpfe: **Schnell-Erzeuger** („10 Reihen, erste 20 Plätze, +1 je Reihe“ › **Erzeugen**), **Plätze ansehen**, **Duplizieren**, **Block entfernen**.

Reihen schreiben

Eine Zeile pro Reihe im Format `Reihe: Plätze`:

Zeile	Bedeutung
`1: 1-24`	Reihe 1, Plätze 1 bis 24
`3: 20`	Reihe 3, Plätze 1 bis 20

Zeile	Bedeutung
`2: 1-10, 15-26`	Reihe 2 mit Gang (Plätze 11 bis 14 fehlen)
`21: 1-6, 7-12R`	Plätze 7 bis 12 sind Rollstuhlplätze (R)
`3: 1-10, 14`	Plätze 1 bis 10 und einzeln Platz 14

Reihen dürfen auch Buchstaben haben (z. B. `A: 1-30`). Pro Saalplan sind höchstens **5.000 Plätze** möglich. Fehler zeigt der Editor direkt an, z. B. „Zeile 3: Reihe 2 kommt doppelt vor." oder „„1-x" verstehe ich nicht".

Saalplan einer Veranstaltung zuordnen

In der Veranstaltung unter **Bearbeiten** › **Abendkasse & Sitzplan** › **Saal- und Sitzplan** den Plan wählen. Ohne Plan gilt freie Platzwahl.

- Sind schon Plätze gebucht, lässt sich der Plan **nicht mehr wechseln**.
- Saalplan und **Reservierung mit Warteliste** schließen sich aus.
- Die Zahl der Plätze im Plan begrenzt zusätzlich die Tickets online und an der Abendkasse.

Wie Gäste Plätze wählen

1. Zuerst die Anzahl der Tickets wählen.
2. Dann im Saalplan einen Block antippen und **genau so viele Plätze** auswählen. Grau = schon vergeben.
3. Die gewählten Plätze stehen darunter in einer Liste und lassen sich mit × wieder abwählen.
4. Beim Buchen prüft Einlasspilot erneut. War jemand schneller: „Block A · Reihe 3 · Platz 12 ist leider gerade vergeben worden. Bitte einen anderen Platz wählen."

Der Platz steht auf dem Ticket (Block, Reihe, Platz), im PDF und auf dem Scanner.

Saalplan ändern oder löschen

- Ändern geht jederzeit, solange keine **bereits verkauften Plätze** wegfallen. Sonst verweigert der Editor das Speichern.
- **Saalplan löschen** geht nur, wenn keine Veranstaltung ihn nutzt.

KAPITEL 6

Was eure Gäste erleben

Buchen, bezahlen, Ticket-Mail, Ticket und PDF, Buchung verwalten, stornieren und Namen ändern – aus Sicht der Gäste.

Dieses Kapitel beschreibt Einlasspilot aus Sicht eurer Gäste. So wisst ihr genau, was sie sehen, und könnt Fragen am Telefon oder per Mail schnell beantworten. Gäste brauchen kein Konto. Alles läuft über die Buchungsseite, die Ticket-Mail und ihren persönlichen Buchungslink.

6.1 Tickets buchen 88
6.2 Ticket-Mail und Tickets 90
6.3 Buchung verwalten (für Gäste) 93
6.4 Ticket-Mail kommt nicht an 95

6.1

Tickets buchen

Der Buchungsablauf für Gäste Schritt für Schritt – Tickets wählen, Angaben, bezahlen, Bestätigung.

> **Stand:** 23.11.2026
> **Aufruf:** `tickets.einlasspilot.de/veranstalter/veranstaltung/ oder Widget auf eurer Website`

Inhalt: 1. Tickets wählen · 2. Angaben · 3. Bezahlen und abschicken · 4. Bestätigung · Typische Fehlermeldungen beim Buchen

So bucht ein Gast auf eurer Buchungsseite oder im Widget.

1. Tickets wählen

- Pro Kategorie mit **+** und **−** die Anzahl wählen. Die **Summe** erscheint darunter, z. B. „3 Tickets · 54,00 €“.
- Höchstens so viele Tickets pro Buchung, wie ihr erlaubt (Standard 10).
- Bei knappen Kategorien steht „noch 8 frei“, vergriffene sind als „ausgebucht“ markiert.
- **Saalplan:** danach die Plätze im Plan wählen, genau so viele wie Tickets.
- **Gutscheincodes:** falls aktiv, im Feld „Gutscheincodes (optional)“ eintragen, ein Code pro Ticket, mehrere mit Komma.

Darunter stehen die Hinweise „Jede Person bekommt ein eigenes Ticket mit QR-Code“ und eure Stornoregel.

2. Angaben

Feld	Hinweis
Vor- und Nachname	Pflicht
E-Mail-Adresse	Pflicht, „Dorthin schicken wir die Tickets.“
Telefon	optional
Datenschutzhinweise gelesen	Pflicht-Häkchen, mit Link zu eurem Datenschutzhinweis
eure Checkboxen	Pflicht-Häkchen sind mit * markiert
Namen auf den Tickets	nur bei personalisierten Tickets, ein Name pro Ticket

3. Bezahlen und abschicken

Der Knopf und das, was danach passiert, hängen von euren Einstellungen ab:

Einstellung	Knopf	Danach
kostenlos oder ohne Zahlungsart	**Verbindlich buchen**	Bestätigung, Tickets sofort per Mail
Online-Zahlung (Mollie/PayPal)	**Zahlungspflichtig bestellen**	Bezahlseite des Anbieters. Plätze 30 Minuten reserviert, Tickets nach bestätigter Zahlung.

Einstellung	Knopf	Danach
Überweisung	**Zahlungspflichtig bestellen**	Seite und Mail mit Bankverbindung und GiroCode, Tickets nach Zahlungseingang
Online und Überweisung	Auswahl in **3 Bezahlen**, dann **Zahlungspflichtig bestellen**	je nach Wahl
Reservierung, kostenlos	**Kostenlos reservieren**	Bestätigung, Tickets sofort
Reservierung mit Bezahlung vor Ort	**Zahlungspflichtig reservieren**	Bestätigung, Tickets sofort, Betrag „vor Ort zu zahlen“

Unter dem Knopf steht: „Vertragspartner ist *euer Name* (Anbieter)“ und bei kostenpflichtigen Tickets der Hinweis, dass für Tickets zu einem festen Termin kein gesetzliches Widerrufsrecht besteht.

Kostenlose Buchungen werden immer sofort bestätigt, auch wenn Online-Zahlung aktiv ist.

4. Bestätigung

Nach erfolgreicher Buchung landet der Gast auf seiner **Buchungsseite**: „Deine Buchung ist bestätigt. Die Tickets sind auch per Mail an … unterwegs.“ Dort sieht er alle Tickets mit QR-Codes. Im Widget erscheint stattdessen „Danke, *Name*!“ mit Buchungsnummer und den Knöpfen **Tickets anzeigen** und **Als PDF**.

Weiter geht es mit Ticket-Mail und Tickets (S. 90) und Buchung verwalten (S. 93).

Typische Fehlermeldungen beim Buchen

Meldung	Bedeutung
„Bitte mindestens ein Ticket auswählen.“	keine Anzahl gewählt
„Für „…“ sind nur noch *N* Tickets frei.“ / „Es sind nur noch *N* Plätze frei.“	Kontingent reicht nicht mehr
„Pro Buchung sind höchstens *N* Tickets möglich.“	Höchstzahl pro Buchung überschritten
„Bitte genau *N* Plätze im Saalplan auswählen.“	Anzahl Plätze passt nicht zur Ticketzahl
„Bitte für jedes Ticket den Namen der Person angeben …“	personalisierte Tickets
„Bitte bestätige, dass du die Datenschutzhinweise gelesen hast.“	Häkchen fehlt
„Bitte wähle, wie du bezahlen möchtest.“	Online oder Überweisung nicht gewählt
„Für diese Veranstaltung können gerade keine Tickets gebucht werden.“	außerhalb des Vorverkaufs
„Zu viele Buchungen von diesem Anschluss. Bitte später noch einmal versuchen.“	Schutz vor Massenbuchungen. Später erneut versuchen oder bei euch melden.

6.2

Ticket-Mail und Tickets

Was in der Ticket-Mail steht, Ticket-PDF, Einzelticket-Seite, QR-Code – und alle weiteren Mails, die Gäste bekommen können.

> **Stand:** 23.11.2026

Inhalt: Die Ticket-Mail · Das Ticket · Alle Mails an Gäste im Überblick

Die Ticket-Mail

Nach jeder bestätigten Buchung bekommt der Gast die Mail **„Deine Tickets: *Titel*“** (bei Reservierungen „Deine Reservierung: *Titel*“, beim Nachrücken „Du bist nachgerückt: *Titel*“).

- **Absender:** „*euer Name* über Einlasspilot“
- **Antwort an:** eure Kontakt-E-Mail aus den Einstellungen. Antworten landen also direkt bei euch.
- **Inhalt:** Veranstaltung, Datum mit Uhrzeit und „Einlass ab“, Ort, **Buchungsnummer**, und für **jedes Ticket** ein QR-Code mit Kategorie, ggf. Name und Sitzplatz und eigenem Link
- **Anhang:** alle Tickets als **PDF**, eine Seite pro Ticket, zum Ausdrucken
- **Link „Alle Tickets auf einen Blick“:** der persönliche Buchungslink
- eure **Stornoregel**, ggf. „Vor Ort zu zahlen: *Betrag*“ bzw. „Die Zahlung ist noch offen. Wie du bezahlst, teilt dir *Veranstalter* mit.“
- Links zu euren **Anbieterangaben** und zum **Datenschutzhinweis**

Ist auf der Plattform Wallet eingerichtet, gibt es zusätzlich Links für **Apple Wallet** und **Google Wallet**.

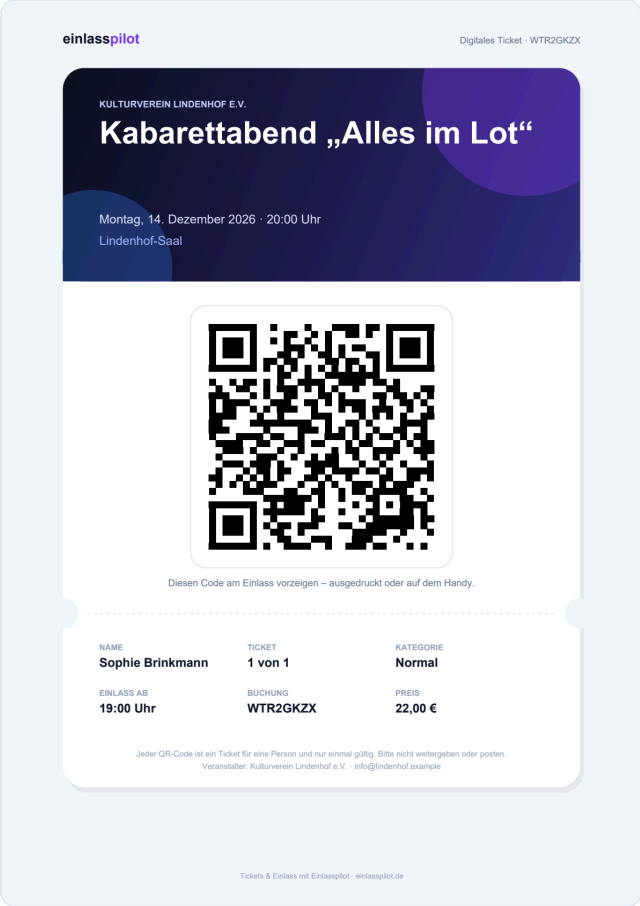

Abb. 9 Ticket-PDF: eine Seite pro Person mit großem QR-Code

Das Ticket

Jede Person braucht am Einlass ihren eigenen QR-Code. Ein Ticket gilt für genau einen Einlass. Der Gast kann vorzeigen:

- den QR-Code aus der Mail,
- das PDF, ausgedruckt oder auf dem Handy,
- die **Einzelticket-Seite** (Link pro Ticket in der Mail bzw. „Einzeln öffnen“ auf der Buchungsseite). Sie zeigt den QR-Code groß mit „Ticket 2 von 4“, Kategorie, ggf. Sitzplatz und Name sowie den Hinweis „Bildschirmhelligkeit hochdrehen“. Daneben gibt es „Ticket als PDF“.

Tickets an Begleitpersonen weitergeben: Den Link eines einzelnen Tickets („Einzeln öffnen“) an die Person schicken. So kann jede Person selbst herein, auch wenn sie getrennt ankommt.

Die Einzelticket-Seite zeigt auch den Zustand: „Mit diesem Ticket wurde um 19:42 Uhr eingelassen.“ bzw. „Dieses Ticket ist storniert und nicht mehr gültig.“

> **Was steckt im QR-Code?**
>
> Nur ein Link der Form `https://tickets.einlasspilot.de/t/…` mit einer zufälligen, nicht erratbaren Kennung. Es stehen keine Namen und keine anderen persönlichen Daten darin.

Alle Mails an Gäste im Überblick

Mail	Wann
Deine Tickets: …	Buchung bestätigt (sofort, nach Online-Zahlung oder nach bestätigter Überweisung)
Deine Reservierung: …	Reservierung bestätigt
Bitte überweisen: … (Buchung …)	Bestellung mit Überweisung, mit Bankverbindung und GiroCode
Reservierung abgelaufen: …	Überweisungsfrist ohne Zahlung abgelaufen
Stornierung bestätigt: …	Gast hat selbst storniert
Du stehst auf der Warteliste: …	Eintrag auf der Warteliste, mit Position
Du bist nachgerückt: …	Platz von der Warteliste bekommen, mit Tickets
erneute Ticket-Mail	wenn ihr im Cockpit „Mail erneut“ klickt oder ein Name geändert wurde

Storniert ihr eine Buchung im Cockpit, bekommt der Gast keine automatische Mail. Informiert ihn bei Bedarf selbst.

6.3

Buchung verwalten (für Gäste)

Der persönliche Buchungslink – Tickets ansehen und herunterladen, einzeln weitergeben, stornieren, Namen ändern, Zahlung nachholen.

> **Stand:** 23.11.2026
> **Aufruf:** `Link „Alle Tickets auf einen Blick“ in der Ticket-Mail (tickets.einlasspilot.de/buchung/…)`

Inhalt: Was die Seite zeigt · Stornieren · Namen ändern · Online-Zahlung nicht abgeschlossen · Überweisung offen · Warteliste · Link verloren?

Jede Buchung hat einen **persönlichen Buchungslink**, der in der Ticket-Mail unter „Alle Tickets auf einen Blick“ steht. Wer den Link hat, sieht die Buchung. Ein Login gibt es für Gäste nicht. Der Link sollte deshalb nicht öffentlich geteilt werden.

Was die Seite zeigt

- oben den Stand: „Deine Buchung ist bestätigt“, „Du bist von der Warteliste nachgerückt …“ oder „Diese Buchung ist storniert“,
- Veranstaltung, Datum, Ort, **Buchungsnummer** und Name,
- bei Reservierungen mit Bezahlung vor Ort: **„Vor Ort zu zahlen: *Betrag*“**,
- **Deine Tickets:** jedes Ticket mit QR-Code, Kategorie, ggf. Name und Platz, Zustand (*storniert*, *eingelassen 19:42 Uhr*) und dem Link **Einzeln öffnen**,
- **Alle Tickets als PDF**,
- **Stornierung** bzw. **Absagen** mit eurer Regel.

Stornieren

Ist es innerhalb eurer Frist erlaubt, kreuzt der Gast Tickets an und klickt auf **Ausgewählte stornieren** oder **Alle stornieren**. Details: Stornierung durch Gäste (S. 70).

Namen ändern

Bei personalisierten Tickets mit erlaubter Namensänderung gibt es bei jedem Ticket **Name ändern**, bis zum Einlassbeginn. Das Ticket bekommt einen neuen QR-Code, siehe Personalisierte Tickets und Namensänderung (S. 68).

Online-Zahlung nicht abgeschlossen

Hat der Gast die Bezahlseite abgebrochen, zeigt der Buchungslink statt der Tickets eine Zahlungsseite:

Anzeige	Bedeutung
Zahlung wird verarbeitet	Der Anbieter hat noch nicht bestätigt. Die Seite lädt sich selbst neu.

Anzeige	Bedeutung
Noch nicht bezahlt, mit Knopf zum erneuten Bezahlen	Die Plätze sind noch reserviert. Der Gast kann es noch einmal versuchen.
Reservierung abgelaufen	Die 30 Minuten sind um, die Plätze sind wieder frei. Der Gast bucht neu.

Überweisung offen

Bei Überweisung zeigt der Link bis zum Zahlungseingang die **Bankverbindung** mit Betrag, Verwendungszweck, Frist und GiroCode. Danach erscheinen die Tickets.

Warteliste

Wer auf der Warteliste steht, hat einen eigenen Link aus der Wartelisten-Mail. Er zeigt die aktuelle **Position** und hat einen Knopf zum **Austragen**. Rückt der Gast nach, führt derselbe Link direkt zur neuen Buchung.

Link verloren?

Den Buchungslink enthält jede Ticket-Mail. Ist die Mail weg, schickt ihr sie im Cockpit mit **Mail erneut** noch einmal, siehe Buchungen verwalten (S. 56). Sucht die Buchung dazu nach Name oder E-Mail.

6.4

Ticket-Mail kommt nicht an

Gast hat keine Tickets bekommen? Die häufigsten Ursachen und wie ihr in einer Minute helft.

Stand: 23.11.2026

Inhalt: In einer Minute helfen · Ursachen nach Status der Buchung · Tipps für Gäste

In einer Minute helfen

1. Im Cockpit die Veranstaltung öffnen und im Reiter **Buchungen** nach **Name**, **E-Mail** oder **Buchungsnummer** suchen.
2. Prüfen, **ob es die Buchung gibt** und welchen **Status** sie hat (siehe Tabelle unten).
3. Ist die Buchung bestätigt: **E-Mail-Adresse prüfen**. Steht dort ein Tippfehler (z. B. `gmial.com`), öffnet ihr die Tickets über **Drucken**, speichert sie im Druckdialog als PDF und schickt sie dem Gast selbst. Oder ihr storniert und bucht mit richtiger Adresse neu über Buchung von Hand anlegen (S. 59).
4. Adresse richtig? **Mail erneut** klicken und den Gast bitten, im **Spam-Ordner** nachzusehen.

Ursachen nach Status der Buchung

Status im Cockpit	Ursache	Lösung
Bestätigt	Mail im Spam, Tippfehler in der Adresse, Postfach voll	Spam prüfen lassen, **Mail erneut**, Adresse prüfen
Zahlung läuft	Gast hat die Online-Zahlung noch nicht abgeschlossen	Gast soll die Zahlung über seinen Link abschließen. Die Mail kommt nach der Zahlung.
Nicht bezahlt	Online-Zahlung abgebrochen, 30 Minuten abgelaufen	Gast muss neu buchen
Überweisung bis …	Geld noch nicht bestätigt	Kontoauszug prüfen, dann **Geld eingegangen**
Überweisung verfallen	Frist abgelaufen	Wenn das Geld doch da ist: **Doch eingegangen**
Storniert	Buchung wurde storniert	–
keine Buchung gefunden	Buchung nie abgeschlossen (Fehler, Abbruch) oder bei einem anderen Veranstalter bzw. für eine andere Veranstaltung	Gast nach Bestätigungsseite oder Buchungsnummer fragen, ggf. neu buchen

Tipps für Gäste

- Im **Spam- bzw. Werbung-Ordner** nachsehen und den Absender „*Veranstalter* über Einlasspilot“ als sicher markieren.

- Bei Gmail auch die Reiter „Werbung“ und „Benachrichtigungen“ prüfen.
- Die Bestätigungsseite nach der Buchung zeigt die Tickets ebenfalls. Wer sie noch offen hat, kann die Tickets dort als PDF speichern.

Am Einlass ist die Mail nicht nötig

Hat ein Gast gar keine Tickets dabei, lasst ihn über die **Suche** am Scanner oder am Gate ein, nach Name oder Buchungsnummer. Siehe Gate – Einlass am PC (S. 100).

KAPITEL 7

Einlass (Gate und Scanner)

Am Veranstaltungstag: Gate am PC, Scanner koppeln, scannen, Ergebnisse verstehen, offline weiterarbeiten, Einlass stoppen.

Der Einlass besteht aus zwei Teilen. Das **Gate** ist die Ansicht am PC: Live-Zahlen, Suche, manuell einlassen, Geräte verwalten. Die **Scanner** sind iPads oder Handys, die die QR-Codes prüfen. Scanner brauchen kein Login: Sie werden einmal per QR-Code gekoppelt und dürfen dann bis zum Ende der Veranstaltung scannen.

Jedes Ticket lässt genau eine Person ein. Scannen mehrere Geräte denselben Code, entscheidet der Server, wer zuerst war. Doppelte Einlässe gibt es online nicht.

7.1 Einlass am Veranstaltungstag 98
7.2 Gate – Einlass am PC 100
7.3 Scanner koppeln 103
7.4 Scannen und Ergebnisse 106
7.5 Einlassbeginn und früherer Einlass 109
7.6 Bezahlung vor Ort am Einlass 111
7.7 Offline-Betrieb 113
7.8 Einlass-Stop 115
7.9 Probleme am Einlass lösen 117

7.1

Einlass am Veranstaltungstag

Praktische Checkliste für den Abend – vom Aufbau über den laufenden Einlass bis zum Feierabend.

Stand: 23.11.2026

Inhalt: Am Tag vorher · Vor Ort, vor Einlassbeginn · Während des Einlasses · Nach dem Einlass

Am Tag vorher

- [ ] **Scanner anlegen und koppeln:** im Cockpit unter **Veranstaltung** › **Scanner** jedes Gerät mit Namen anlegen und den Kopplungscode scannen, siehe Scanner koppeln (S. 103). Gekoppelte Geräte bleiben bis zum Ende der Veranstaltung gültig.
- [ ] **Geräte laden.** Netzteile und Powerbanks einpacken. Displayhelligkeit und Kamera brauchen Akku.
- [ ] **Scanner-Seite einmal online öffnen.** Danach liegt die Ticketliste auf dem Gerät, und der Offline-Betrieb (S. 113) funktioniert auch, wenn das Netz später ausfällt.
- [ ] **Einlassbeginn prüfen:** Stimmt „Einlass ab“ in der Veranstaltung? Vorher lassen die Scanner niemanden ein, siehe Einlassbeginn und früherer Einlass (S. 109).
- [ ] **Abendkasse?** Wenn ihr vor Ort verkauft: Abendkasse in der Veranstaltung einschalten und den Schalter-PC testen, siehe Abendkasse (S. 121).

Vor Ort, vor Einlassbeginn

1. Am PC anmelden und das **Gate** öffnen: **Gate** › **Veranstaltung** › **Einlass öffnen**. Unter **Heute** steht eure Veranstaltung ganz oben.
2. Prüfen, ob unter **Gekoppelte Geräte** alle Scanner als *aktiv* erscheinen. Spontan hinzukommende Geräte koppelt ihr direkt über den QR-Code im Gate.
3. Auf jedem Scanner die Scanner-Seite öffnen. Oben steht grün **ONLINE · Liste von …**. Erlaubt den Kamerazugriff, falls der Browser fragt.
4. **Probescan:** Ein Testticket scannen. Vor Einlassbeginn erscheint blau „Einlass noch nicht gestartet“ mit Countdown. Das ist korrekt.
5. Lautstärke am Gerät hochstellen. Die Scanner piepen unterschiedlich für OK, Fehler und Warten. Mit 🔊 unten links lässt sich der Ton ein- und ausschalten.

Während des Einlasses

- **Grün = rein, Gelb = schon drin, Rot = kein Einlass.** Alle Anzeigen erklärt Scannen und Ergebnisse (S. 106).
- Hat jemand das Ticket nicht dabei, sucht ihr am Scanner unter **Name suchen** oder am Gate-PC per Suche und lasst die Person direkt von dort ein.
- Bei **personalisierten Tickets** zeigt der Scanner „AUSWEIS PRÜFEN“ und den Namen groß an.
- Das Gate zeigt live, wie viele schon da sind und wie viele fehlen. Falsch eingelassen? Mit ↺ in der Liste **Zuletzt eingelassen** nehmt ihr den Einlass zurück.
- Saal voll oder Störung? **EINLASS-STOP** drücken. Alle Scanner sperren sofort, siehe Einlass-Stop (S. 115).
- Fällt das Internet aus, scannen die Geräte offline weiter. Oben steht dann rot **OFFLINE**. Siehe Offline-Betrieb (S. 113).

Nach dem Einlass

- Scanner können einfach liegen bleiben. Sie werden um Mitternacht nach dem Veranstaltungstag (frühestens 12 Stunden nach Beginn) automatisch ungültig.
- Haben Scanner offline gearbeitet, öffnet sie noch einmal mit Internet, damit alle Einlässe abgeglichen werden. Erst dann stimmen die Zahlen.
- Im Cockpit den **Abschlussbericht (PDF)** speichern, siehe Export und Abschlussbericht (S. 64).

Bewährte Aufteilung

Ein PC mit dem Gate am Eingangstisch für Problemfälle (Suche, Gästeliste, Rücknahmen) und pro Eingangsspur ein Scanner. Bei 200 bis 300 Gästen in einer Stunde reichen zwei Scanner gut aus. Ein Scan dauert mit Internet unter einer Sekunde.

7.2

Gate – Einlass am PC

Die Einlass-Zentrale am PC – Live-Zahlen, zuletzt eingelassen, Suche, manuell einlassen, zurücknehmen, Geräte, Einlass-Stop.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Gate › Veranstaltung › Einlass öffnen Cockpit › Veranstaltung › Zum Gate (Einlass)
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter, Einlass-Leitung, Kasse

Inhalt: Veranstaltung auswählen · Kopfzeile · Live-Zahlen · Zuletzt eingelassen · Suche und manuell einlassen · Scanner koppeln (Schnellkopplung) · Gekoppelte Geräte · Konflikte aus dem Offline-Betrieb · Einlass-Stop · Wenn die Verbindung wegbricht · Nach der Veranstaltung

Das Gate ist die Einlass-Zentrale am PC oder Laptop. Es aktualisiert sich alle 2 Sekunden von selbst. Ein Neuladen ist nie nötig.

Veranstaltung auswählen

Unter `Gate` siehst du alle Veranstaltungen, deren Einlass du steuern darfst, gruppiert nach **Heute**, **Demnächst** und **Vorbei (noch 7 Tage sichtbar)**. Abgesagte Veranstaltungen erscheinen nicht. Eine Markierung zeigt den Zustand: ● *Live* (Einlass läuft), *Einlass gestoppt*, *Entwurf* oder *Abgelaufen*. Mit Einlass öffnen geht es in die Einlass-Ansicht.

Aus dem Cockpit kommst du über Zum Gate (Einlass) in jeder Veranstaltung direkt hierher.

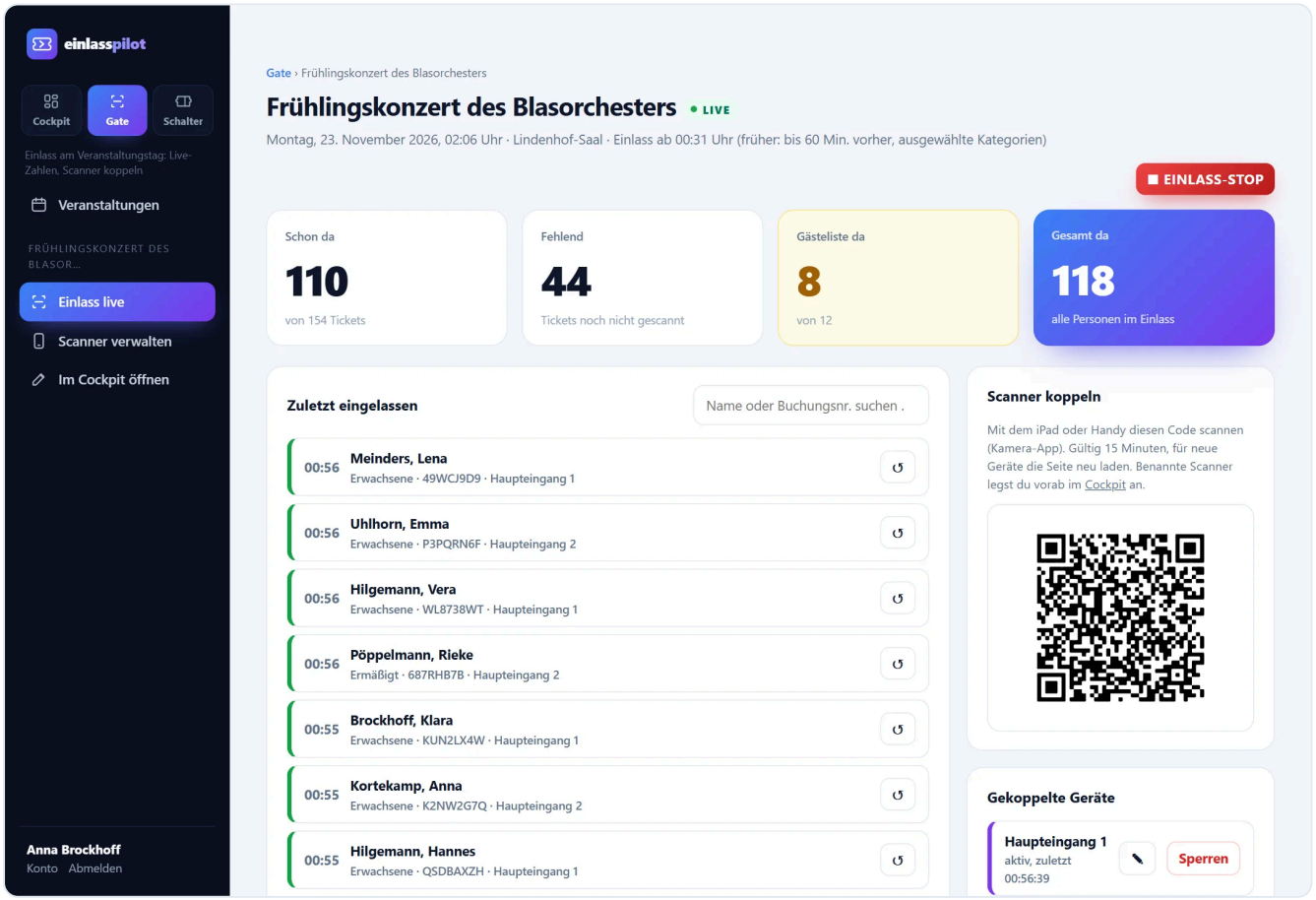

Abb. 10 Gate am PC: oben die Live-Zahlen, links die zuletzt Eingelassenen mit Suche, rechts Kopplungs-QR und Geräte

Kopfzeile

Neben dem Titel zeigt eine Plakette **live**, **gestoppt** oder **abgelaufen**. Darunter stehen Datum, Ort und **Einlass ab** mit Uhrzeit. Ist früherer Einlass erlaubt, steht dort auch, wie viele Minuten vorher.

Live-Zahlen

Kachel	Bedeutung
Schon da	Eingelassene Tickets (ohne Gästeliste), dazu „von *Gesamtzahl* Tickets"
Fehlend	Gültige Tickets, die noch nicht gescannt wurden
Gästeliste da	Eingelassene Personen der Gästeliste von deren Gesamtzahl (nur wenn die Gästeliste eingeschaltet ist)
Gesamt da	Alle Personen im Einlass: Tickets plus Gästeliste

Gezählt werden nur gültige Tickets bestätigter Buchungen. Stornierte Tickets und Buchungen, deren Online-Zahlung noch läuft, zählen nicht mit.

Zuletzt eingelassen

Die Liste zeigt die letzten 60 Einlässe mit Uhrzeit, Name (bei personalisierten Tickets der Name auf dem Ticket), Kategorie, *VIP*-Markierung, Buchungsnummer und womit eingelassen wurde: Gerätename oder Name der Person am PC. Einträge der Gästeliste sind farbig markiert.

Einlass zurücknehmen

Wurde jemand versehentlich eingelassen, z. B. das falsche Ticket einer Familie gescannt, klick in der Zeile auf ↺ und bestätige. Das Ticket gilt dann wieder als *nicht eingelassen* und kann erneut gescannt werden. Die Rücknahme steht im Protokoll.

Suche und manuell einlassen

Für Gäste ohne Handy, mit leerem Akku oder für die Gästeliste:

1. Tippe in das Suchfeld **Name oder Buchungsnr. suchen …** mindestens zwei Zeichen. Gesucht wird im Namen der Buchung, in den Namen auf den Tickets und in der genauen Buchungsnummer.
2. Unter jedem Treffer stehen die Tickets der Buchung einzeln.
   - **„1 Erwachsene einlassen"** usw.: Ein Klick lässt genau dieses Ticket ein.
   - Bereits eingelassene Tickets sind mit ✓ markiert und nicht mehr klickbar.
3. Das Ergebnis erscheint unten als kurze Meldung, z. B. „Einlass OK" oder „Schon eingelassen um 19:42 Uhr (Scanner 2)".

Es gelten dieselben Regeln wie am Scanner: Vor Einlassbeginn kommt der Hinweis „noch nicht gestartet". Bei Reservierungen mit Bezahlung vor Ort fragt das Gate, ob bezahlt wurde, siehe Bezahlung vor Ort am Einlass (S. 111).

Scanner koppeln (Schnellkopplung)

Rechts steht ein **QR-Code zum Koppeln**. Scanne ihn mit der Kamera-App eines iPads oder Handys: Das Gerät öffnet sofort den Scanner und heißt automatisch „Scanner 1“, „Scanner 2“ usw. Der Code ist **15 Minuten** gültig. Für weitere Geräte lädst du die Seite neu, dann erscheint ein frischer Code. Geräte mit eigenem Namen legst du vorab im Cockpit an, siehe Scanner koppeln (S. 103).

Gekoppelte Geräte

Unter **Gekoppelte Geräte** siehst du jedes Gerät mit Zustand und wann es sich zuletzt gemeldet hat.

- ✎ **Umbenennen:** z. B. in „Haupteingang links“. Der Name erscheint in der Liste der Eingelassenen.
- **Sperren:** Das Gerät kann sofort nicht mehr scannen, etwa wenn ein Handy verloren ging. Wieder freischalten geht im Cockpit unter `Scanner` (neu koppeln).

Konflikte aus dem Offline-Betrieb

Haben Scanner ohne Internet Tickets eingelassen, die schon drin oder storniert waren, erscheint ein roter Kasten **Konflikte aus dem Offline-Betrieb** mit Uhrzeit, Name, Buchung und Gerät. Das kann auf einen weitergegebenen Screenshot hindeuten. Mehr dazu unter Offline-Betrieb (S. 113).

Einlass-Stop

Über **■ EINLASS-STOP** sperrst du alle Scanner dieser Veranstaltung auf einmal, optional mit einer kurzen Nachricht an die Geräte. Mit **▶ Einlass fortsetzen** geht es weiter. Siehe Einlass-Stop (S. 115).

Wenn die Verbindung wegbricht

Verliert der PC die Verbindung, erscheint oben **„Verbindung zum Server verloren – versuche erneut …“**. Das Gate versucht es alle 2 Sekunden neu. Die Scanner arbeiten unabhängig davon weiter.

Nach der Veranstaltung

Ist die Veranstaltung abgelaufen (ab Mitternacht nach dem Veranstaltungstag, frühestens 12 Stunden nach Beginn), zeigt das Gate nur noch die Zahlen. Scannen, Koppeln, Einlassen und Rücknahmen sind dann gesperrt. Sieben Tage lang bleibt die Veranstaltung in der Gate-Liste unter *Vorbei*.

7.3

Scanner koppeln

iPads und Handys als Scanner freischalten – vorab mit Namen im Cockpit oder spontan per QR-Code am Gate; sperren, neu koppeln, entfernen.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltungen › Veranstaltung › Scanner Gate › Veranstaltung › Scanner koppeln
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter (Cockpit); alle Einlass-Rollen (Gate)

Inhalt: Vorab im Cockpit anlegen · Spontan am Gate koppeln · Wie lange ist ein Scanner gültig? · Gerät verloren oder in falschen Händen · Fehlermeldungen beim Koppeln

Ein **Scanner** ist ein iPad oder Handy, das für genau eine Veranstaltung freigeschaltet ist. Es braucht kein Login und keine App. Die Freischaltung steckt in einem geschützten Cookie im Browser des Geräts. Die Datenbank speichert davon nur einen Fingerabdruck (Hash), nie den Schlüssel selbst.

Es gibt zwei Wege zum Koppeln:

Weg	Wo	Name des Geräts	Gültigkeit des Codes
Vorab im Cockpit (empfohlen)	Veranstaltung › Scanner	frei wählbar, z. B. „Haupteingang 1“	einmalig, bis die Veranstaltung abgelaufen ist
Spontan am Gate	Gate-Ansicht am PC	automatisch „Scanner 1“, „Scanner 2“ …	15 Minuten, beliebig viele Geräte

Vorab im Cockpit anlegen

1. Öffne die Veranstaltung und wechsle zum Reiter **Scanner**.
2. Gib unter **Scanner anlegen** einen Namen ein, z. B. „Mitarbeiter 013 – Haupteingang 1“, und klick auf **+ Anlegen**.
3. Unter dem neuen Scanner erscheint ein **QR-Code** und der **Kopplungslink**.
4. Scanne den QR-Code mit der **Kamera-App** des iPads oder Handys und öffne den Link. Du kannst den Link auch kopieren und per Messenger aufs Gerät schicken.
5. Das Gerät öffnet sofort den Scanner. Der Eintrag im Cockpit springt auf **Aktiv**.

Jeder Code funktioniert genau einmal

Das Gerät, das den Kopplungscode **zuerst** öffnet, wird dieser Scanner. Danach ist der Code verbraucht. Schick den Link also nur an die richtige Person, und kopple jedes Gerät mit seinem eigenen Code.

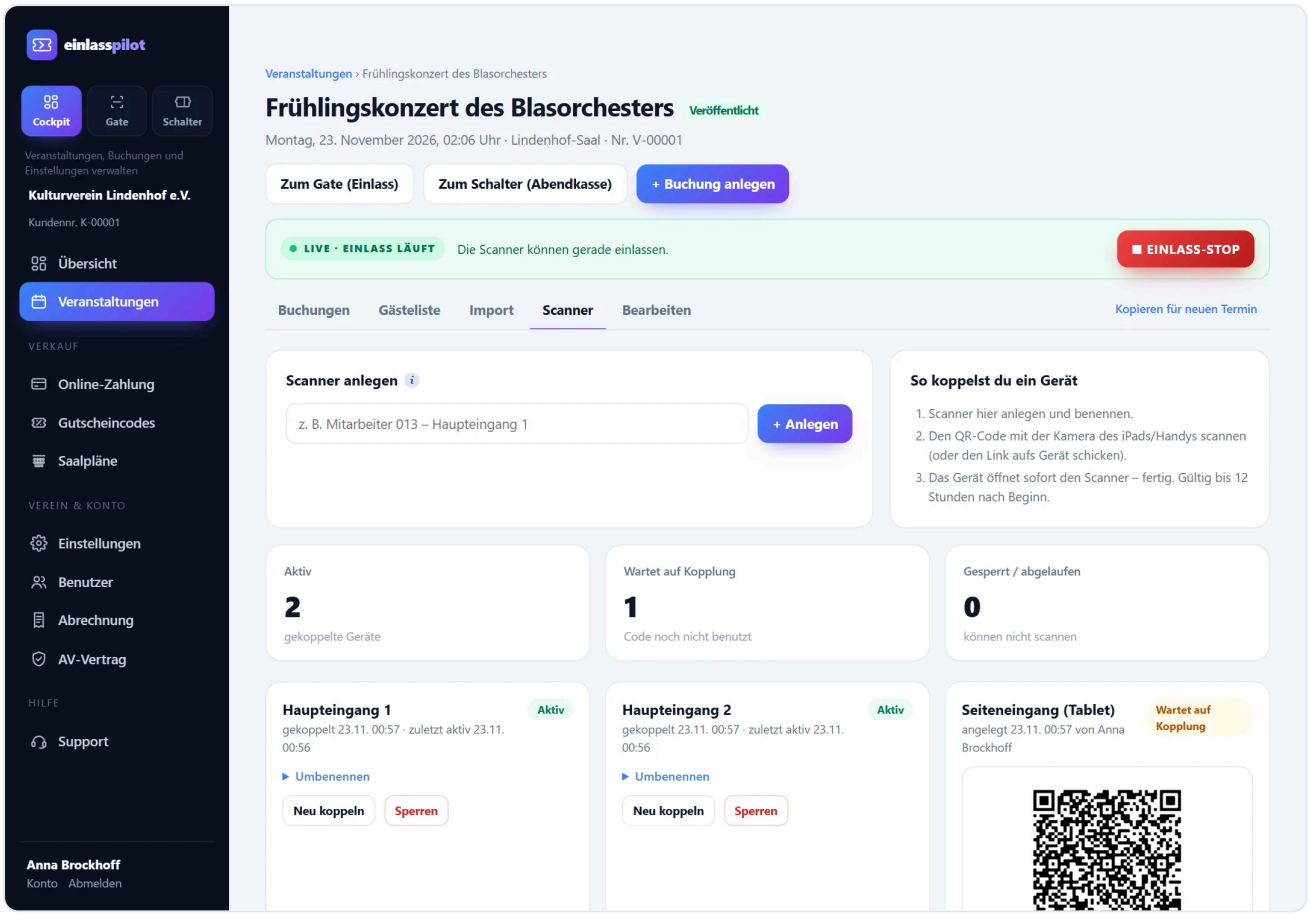

Abb. 11 Cockpit › Scanner: angelegte Geräte mit Kopplungscode, Zustand und Aktionen

Zustände und Aktionen

Zustand	Bedeutung	Mögliche Aktionen
Wartet auf Kopplung	angelegt, Code noch nicht benutzt	**Neuer Code** (alter Code wird ungültig), **Entfernen**, Umbenennen
Aktiv	gekoppelt, kann scannen. Angezeigt werden „gekoppelt am" und „zuletzt aktiv"	**Neu koppeln** (das bisherige Gerät wird sofort abgemeldet, ein neuer Code erscheint), **Sperren**, Umbenennen
Gesperrt	kann nicht mehr scannen	**Wieder freischalten** (erzeugt einen neuen Kopplungscode)
Abgelaufen	die Veranstaltung ist vorbei	keine

Die Kacheln oben zählen **Aktiv**, **Wartet auf Kopplung** und **Gesperrt / abgelaufen**.

Entfernen geht nur bei Scannern, die nicht aktiv sind und noch nichts eingelassen haben. So bleibt das Einlass-Protokoll vollständig.

Spontan am Gate koppeln

1. Öffne am PC das Gate (S. 100) der Veranstaltung.
2. Scanne rechts den QR-Code **Scanner koppeln** mit der Kamera-App des Geräts.
3. Das Gerät öffnet den Scanner und erscheint unter **Gekoppelte Geräte** als „Scanner *N*".

Der Gate-Code gilt 15 Minuten und für beliebig viele Geräte. Danach lädst du die Gate-Seite neu, dann erscheint ein frischer Code. Wer den Code erzeugt hat, muss den Einlass weiterhin steuern dürfen. Sonst erscheint auf dem Gerät „Keine Berechtigung“.

Wie lange ist ein Scanner gültig?

Alle Scanner einer Veranstaltung funktionieren, bis die Veranstaltung **abgelaufen** ist: ab Mitternacht nach dem Veranstaltungstag, aber frühestens 12 Stunden nach Beginn. Ihr könnt also schon Tage vorher koppeln. Danach zeigt das Gerät „Veranstaltung abgelaufen“. Für die nächste Veranstaltung koppelt ihr neu.

Ein Gerät, eine Veranstaltung

Ein Browser kann immer nur für **eine** Veranstaltung gekoppelt sein. Koppelt ihr dasselbe iPad für eine andere Veranstaltung, ersetzt die neue Kopplung die alte. Für zwei parallele Veranstaltungen braucht ihr getrennte Geräte. Alternativ nutzt ihr auf einem Gerät zwei verschiedene Browser, z. B. Safari und Chrome.

Gerät verloren oder in falschen Händen

Sperrt das Gerät sofort: im Gate unter **Gekoppelte Geräte › Sperren** oder im Cockpit unter **Scanner** › **Sperren**. Ein gesperrtes Gerät kann weder scannen noch suchen. Beim nächsten Kontakt löscht es auch seine gespeicherte Ticketliste.

Fehlermeldungen beim Koppeln

Meldung auf dem Gerät	Ursache und Lösung
Kopplung fehlgeschlagen: „Dieser Kopplungscode wurde schon benutzt, ist gesperrt oder abgelaufen.“	Code schon verbraucht oder ersetzt. Im Cockpit **Neuer Code** bzw. **Neu koppeln** drücken und den neuen Code scannen.
Kopplung fehlgeschlagen: „Der Code ist ungültig oder abgelaufen.“	Der Gate-Code ist älter als 15 Minuten. Gate-Seite am PC neu laden und erneut scannen.
Keine Berechtigung	Wer den Gate-Code erzeugt hat, darf den Einlass nicht mehr steuern, z. B. weil die Rolle geändert wurde. Code von einer berechtigten Person erzeugen lassen.
Scanner nicht gekoppelt	Das Gerät hat keine gültige Kopplung, z. B. weil Cookies gelöscht wurden, ein privates Fenster genutzt wurde oder das Gerät gesperrt ist. Neu koppeln.
Veranstaltung abgelaufen	Die Veranstaltung ist vorbei. Für eine neue Veranstaltung neu koppeln.

Kein privates Fenster

Öffnet den Kopplungslink nicht im privaten bzw. Inkognito-Modus. Dort wird die Kopplung beim Schließen des Fensters vergessen.

7.4

Scannen und Ergebnisse

Den Scanner bedienen und alle Anzeigen verstehen – Grün, Gelb, Rot, Blau, VIP, Ausweis prüfen, Töne, Namenssuche.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: `Scanner-Seite auf dem gekoppelten Gerät (app.einlasspilot.de/scan/)`

Inhalt: So wird gescannt · Die Ergebnisse · Töne · Name suchen · Zähler und Verbindungsanzeige · Kamera

Nach dem Koppeln zeigt das Gerät die Scanner-Seite: oben Veranstaltung und Gerätename, darunter das Kamerabild mit Rahmen und die Liste **Zuletzt gescannt**.



Abb. 12 Scanner auf dem Handy: grüne Anzeige EINLASS OK mit Name, Kategorie und Position in der Buchung

So wird gescannt

1. Halte den QR-Code des Tickets in den Rahmen, auf Papier oder auf dem Handy-Display. Es muss nichts gedrückt werden, der Scanner erkennt den Code von selbst.
2. Das Ergebnis erscheint bildschirmfüllend in Farbe, mit Ton und Vibration.
3. Bei **Einlass OK** verschwindet die Anzeige nach rund 1,5 Sekunden von selbst, bei Fehlern nach 4 Sekunden. Antippen schließt sie sofort, dann geht es weiter.

Derselbe Code wird 4 Sekunden lang nicht erneut ausgewertet. Hält jemand das Handy zu lange in die Kamera, wird nicht doppelt gezählt.

Die Ergebnisse

Anzeige	Farbe	Bedeutung	Was tun?
EINLASS OK	Grün	Ticket gültig, Person ist jetzt eingelassen	Durchlassen
SCHON DRIN	Gelb	Ticket wurde schon eingelassen, mit Uhrzeit und Gerät („Schon eingelassen um 19:42 Uhr (Scanner 2)“)	Nachfragen: zweites Ticket der Gruppe? Weitergegebener Screenshot? Im Zweifel am Gate klären
STORNIERT	Rot	Ticket oder Buchung wurde storniert	Kein Einlass, an die Abendkasse oder das Gate verweisen
CODE UNGÜLTIG	Rot	Code gehört zu keinem Ticket **dieser** Veranstaltung (falscher Tag, andere Veranstaltung, kein Einlasspilot-Code)	Ticket prüfen lassen. Der Scanner verrät absichtlich nicht, zu welcher Veranstaltung ein fremder Code gehört
ABGELAUFEN	Rot	Die Veranstaltung ist vorbei, Scannen ist nicht mehr möglich	–
KEIN EINLASS	Rot	Bezahlung vor Ort wurde mit „Nein“ beantwortet	Erst bezahlen lassen, dann erneut scannen
EINLASS NOCH NICHT GESTARTET	Blau	Ticket gültig, aber der Einlassbeginn ist noch nicht erreicht. Mit Countdown	Warten lassen, siehe Einlassbeginn und früherer Einlass (S. 109)
VOR ORT ZU ZAHLEN	Blau	Reservierung mit Bezahlung vor Ort, noch offen. Mit Betrag	Kassieren, dann „Ja“, siehe Bezahlung vor Ort am Einlass (S. 111)
STOP	Rot, ganzer Bildschirm	Einlass-Stop ist aktiv	Auf Anweisungen warten, siehe Einlass-Stop (S. 115)

Zusatzangaben auf der Anzeige

- **Name:** bei personalisierten Tickets der Name auf dem Ticket, sonst der Name der Buchung. Gästeliste ist mit „(Gästeliste)“ markiert.
- **Kategorie**, ggf. **Sitzplatz** und **„Ticket 2 von 4“**: die Position des Tickets in seiner Buchung.
- **„3 weitere aus der Buchung noch draußen“**: Wer zur Gruppe gehört, aber noch nicht gescannt ist.
- **★ VIP ★:** goldene Plakette bei Kategorien, die als VIP markiert sind. Dazu gibt es einen eigenen Ton mit Hall und goldenes Konfetti.
- **AUSWEIS PRÜFEN:** bei personalisierten Tickets. Vergleicht den Namen auf der Anzeige mit dem Ausweis.
- **„früher Einlass“:** Das Ticket durfte schon vor Einlassbeginn hinein.
- **OFFLINE geprüft:** Das Ergebnis kam aus der gespeicherten Liste, weil keine Verbindung bestand, siehe Offline-Betrieb (S. 113).

Töne

Ton	Bedeutung
Zwei helle Glockentöne	Einlass OK
Zwei Glockentöne mit Hall	Einlass OK für VIP
Zwei mittlere Töne („ding ding“)	Warten: noch nicht gestartet oder Bezahlung offen
Tiefer, rauer Ton	Fehler: schon drin, storniert, ungültig usw.

Der Knopf 🔊 / 🔇 unten links schaltet den Ton ein und aus. Die Einstellung merkt sich das Gerät. Auf iPhones muss zusätzlich der Stummschalter aus sein, und der erste Ton kommt erst nach der ersten Berührung des Bildschirms (Vorgabe von iOS).

Name suchen

Für Gäste ohne lesbares Ticket wechselst du oben auf den Reiter **Name suchen**:

1. Gib mindestens zwei Buchstaben des Namens oder die genaue Buchungsnummer ein.
2. Unter jedem Treffer stehen die Tickets der Buchung. Ein Tipp auf **„1 Erwachsene einlassen“** lässt genau dieses Ticket ein.
3. Bereits eingelassene Tickets sind mit ✓ markiert.

Die Suche funktioniert auch offline mit der gespeicherten Liste. Dann wird nur im Namen der Buchung bzw. dem Namen auf dem Ticket und in der genauen Buchungsnummer gesucht.

Zähler und Verbindungsanzeige

- **Unten rechts:** „*N* da · *M* Tickets fehlen“, alle 4 Sekunden aktualisiert. Offline steht dort „*N* laut Liste da (offline)“.
- **Oben:** grüne Leiste **ONLINE · Liste von 19:30** bzw. rote Leiste **OFFLINE – prüfe mit gespeicherter Liste**. Warten offline gemachte Einlässe auf den Abgleich, steht dort auch, wie viele.

Kamera

Der Scanner nutzt die **Rückkamera**. Beim ersten Öffnen fragt der Browser, ob er die Kamera verwenden darf. Bitte erlauben. Erscheint „Kein Kamerazugriff“, siehe Probleme am Einlass (S. 117).

> **Helligkeit**
> Handy-Tickets mit voller Bildschirmhelligkeit scannen sich am schnellsten. Bei gedruckten Tickets im Dunkeln hilft eine kleine Lampe am Einlasstisch.

7.5

Einlassbeginn und früherer Einlass

Warum der Scanner vor „Einlass ab“ blau zeigt, wie ihr VIPs oder Helfer früher hineinlasst und was VIP-Kategorien bewirken.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Veranstaltung › Bearbeiten › Einlass
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter

Inhalt: Einlassbeginn · Früherer Einlass erlauben · VIP-Kategorien · Offline gilt dasselbe

Einlassbeginn

Jede Veranstaltung hat einen **Einlassbeginn**: das Feld **Einlass ab** in der Veranstaltung. Ist es leer, gilt der **Beginn** der Veranstaltung. Vor diesem Zeitpunkt sind Tickets zwar gültig, werden aber **noch nicht eingelassen**. Der Scanner zeigt dann blau:

> **EINLASS NOCH NICHT GESTARTET** Ticket gültig … – kann aber noch nicht gescannt werden. Der Einlass startet in 25 Min.

Der Countdown läuft live weiter. Ist der Einlassbeginn erreicht, steht dort „Der Einlass hat begonnen – bitte neu scannen“. Mit Abbrechen geht es zurück zur Kamera. Das Ticket wurde dabei **nicht** eingelassen und kann später normal gescannt werden.

Das schützt vor versehentlichen Einlässen beim Aufbau oder beim Testen und vor Gästen, die mit dem Ticket eines späteren Tages kommen.

Früherer Einlass erlauben

Unter Veranstaltung › Bearbeiten › Einlass legt ihr fest, ob Tickets schon vor dem Einlassbeginn hinein dürfen:

Einstellung	Wirkung
Nein, erst ab Einlassbeginn (Standard)	Kein Ticket kommt vor „Einlass ab“ hinein.
Ja, für alle Tickets	Alle Tickets dürfen im Zeitfenster vor dem Einlassbeginn hinein.
Nur für ausgewählte Ticket-Kategorien	Nur Kategorien mit dem Häkchen **Früher rein** dürfen im Zeitfenster hinein. Mindestens eine Kategorie muss das Häkchen haben, sonst lässt sich nicht speichern.

Früherer Einlass: Minuten vorher legt das Zeitfenster fest, z. B. 120 für bis zu 2 Stunden vor dem Einlassbeginn. Erlaubt sind 5 bis 720 Minuten. Das Fenster beginnt **nie vor 0:00 Uhr am Einlasstag**.

Tickets mit früherem Einlass gehen im Zeitfenster **ganz normal grün** durch. Auf der Anzeige steht zusätzlich „früher Einlass“. Vor dem Zeitfenster zeigt auch für sie der Scanner blau, mit dem Hinweis, ab wann früherer Einlass möglich ist.

Beispiel

Beginn 20:00 Uhr, Einlass ab 19:00 Uhr, früherer Einlass „Nur für ausgewählte Kategorien“ mit 120 Minuten, Kategorie „VIP“ mit Häkchen **Früher rein**. VIP-Tickets kommen ab 17:00 Uhr hinein, alle anderen ab 19:00 Uhr.

Hinweise auf der blauen Anzeige

Hinweis	Bedeutung
„Früherer Einlass ist nicht freigegeben.“	Für dieses Ticket gibt es keinen früheren Einlass.
„Früherer Einlass für dieses Ticket ab 17:00 Uhr möglich.“	Das Zeitfenster hat noch nicht begonnen.
„Früherer Einlass ist für dieses Ticket erlaubt.“	Das Ticket darf hinein. Ältere Scanner-Versionen zeigen dazu einen kleinen Knopf **trotzdem schon einbuchen**.

VIP-Kategorien

Setzt ihr bei einer Ticket-Kategorie das Häkchen **VIP**, wird jedes Ticket dieser Kategorie am Einlass hervorgehoben:

- goldene Plakette ★ **VIP** ★ auf dem Scanner,
- eigener Ton mit Hall und goldenes Konfetti beim Einlass,
- Markierung *VIP* in der Gate-Liste und in der Suche.

VIP allein erlaubt **keinen** früheren Einlass. Dafür ist das Häkchen **Früher rein** zuständig.

Offline gilt dasselbe

Die Scanner kennen Einlassbeginn und Zeitfenster auch ohne Internet, siehe Offline-Betrieb (S. 113). Lässt ein Gerät mit falsch gestellter Uhr offline zu früh ein, lehnt der Server diesen Einlass beim Abgleich ab und vermerkt ihn als Konflikt.

7.6

Bezahlung vor Ort am Einlass

Reservierungen, die erst am Eingang bezahlt werden – die Abfrage „Bezahlt?“, alle zusammen oder jeder einzeln.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: `Scanner bzw. Gate bei Reservierungen mit „Bezahlung vor Ort“`

Inhalt: Ablauf am Scanner · Am Gate-PC · Was im Cockpit passiert · Offline

Bei Veranstaltungen im Modus **Nur Reservierung** mit der Option **Bezahlung vor Ort** reservieren Gäste online und zahlen erst am Eingang. Siehe Reservierung und Warteliste (S. 66). Scanner und Gate fragen dann beim Einlass nach der Bezahlung.

Ablauf am Scanner

1. Ticket scannen. Ist für die Buchung noch etwas offen, erscheint blau **VOR ORT ZU ZAHLEN** mit dem Betrag.
2. **Bei mehreren offenen Tickets in einer Buchung** fragt der Scanner zuerst: **Wie wird bezahlt?**
   - **Alle zusammen**: zeigt die Summe aller offenen Tickets der Buchung, z. B. „4 Tickets · 32,00 €“.
   - **Jeder einzeln**: zeigt nur den Preis dieses Tickets.
3. Dann kommt die Frage **Bezahlt?**
   - **Ja**: Die Person wird eingelassen. Bei „Alle zusammen“ gilt die ganze Buchung als bezahlt, die anderen Tickets der Gruppe gehen danach ohne Frage durch.
   - **Nein**: **KEIN EINLASS – Kein Einlass, da nicht bezahlt.** Es ändert sich nichts. Beim nächsten Scan wird erneut gefragt.

Die Anzeige bleibt bis zu 2 Minuten stehen und lässt sich nur mit Ja oder Nein schließen. So wird nichts versehentlich weggetippt.

> **Hat einer einzeln bezahlt, zahlen alle einzeln**
> Sobald ein Ticket einer Buchung einzeln bezahlt wurde, fragt der Scanner bei den übrigen Tickets dieser Buchung nur noch nach dem **Einzelpreis**.

Am Gate-PC

Bei der Suche am Gate erscheinen dieselben Fragen als Dialog: zuerst „Alle *N* Tickets zusammen bezahlt: *Betrag*?“ (OK = Ja, alle zusammen; Abbrechen = nein bzw. jeder zahlt einzeln), dann gegebenenfalls „Nur dieses Ticket bezahlt?“.

Was im Cockpit passiert

- In der Buchungsliste steht in der Spalte **Zahlung vor Ort** der offene Betrag, z. B. „16,00 € vor Ort“.
- Ist alles bezahlt, springt die Buchung auf **Bezahlt**.
- Ihr könnt den Zahlungsstatus im Cockpit auch von Hand umschalten, z. B. wenn jemand vorab überwiesen hat. Siehe Buchungen verwalten (S. 56).

Offline

Auch ohne Internet fragt der Scanner nach der Bezahlung, mit den Beträgen aus der gespeicherten Liste. Beim Abgleich wird die Zahlung mit übertragen.

7.7

Offline-Betrieb

Was passiert, wenn das Internet am Einlass ausfällt – gespeicherte Ticketliste, Abgleich, Konflikte.

Stand: 23.11.2026

Inhalt: Wie es funktioniert · Anzeige · Grenzen des Offline-Betriebs · Konflikte

Die Scanner sind dafür gebaut, auch **ohne Internet** weiterzuarbeiten. Kein Gast muss warten, weil das WLAN in der Halle hakt.

Wie es funktioniert

- **Ticketliste auf dem Gerät:** Sobald die Scanner-Seite online geöffnet ist, lädt das Gerät die Liste aller gültigen Tickets der Veranstaltung und aktualisiert sie alle 30 Sekunden. Die Liste enthält **keine QR-Codes**, nur deren Fingerabdrücke (Hashes), dazu Name, Kategorie, Buchungsnummer und ob schon eingelassen.
- **Erst online, dann lokal:** Jeder Scan geht zuerst an den Server. Antwortet der nicht innerhalb von 3 Sekunden, prüft das Gerät selbst mit der Liste. Die Anzeige trägt dann den Vermerk **OFFLINE geprüft**.
- **Warteschlange:** Offline eingelassene Tickets merkt sich das Gerät mit der genauen Scan-Uhrzeit. Ist die Verbindung zurück, überträgt es sie automatisch, alle 5 Sekunden.
- **Seite neu laden geht auch offline:** Die Scanner-Seite ist auf dem Gerät zwischengespeichert. Ein versehentliches Neuladen ohne Netz ist kein Problem.

Anzeige

Leiste oben	Bedeutung
Grün: **ONLINE · Liste von 19:30**	Verbindung steht, die gespeicherte Liste ist von 19:30 Uhr
Grün: **… · gleiche 12 ab …**	Verbindung wieder da, 12 offline gemachte Einlässe werden gerade übertragen
Rot: **OFFLINE – prüfe mit gespeicherter Liste (Liste von 19:30) · 12 warten auf Abgleich**	Keine Verbindung, das Gerät prüft selbst

Grenzen des Offline-Betriebs

- **Doppelte Einlässe zwischen Geräten:** Offline weiß ein Gerät nicht, was ein anderes Gerät gerade eingelassen hat. Zeigt jemand denselben Code (z. B. einen Screenshot) nacheinander an zwei Geräten, können beide grün zeigen. Beim Abgleich bemerkt der Server das und meldet einen **Konflikt**. Die Person ist dann trotzdem drin.
- **Neue Buchungen** der letzten Minuten kennt die gespeicherte Liste noch nicht. Gibt es kein Netz, zeigt der Scanner für sie **CODE UNGÜLTIG**. Dann hilft das Gate am PC (mit Mobilfunk) oder die Suche, sobald wieder Netz da ist.
- **Stornierungen** nach dem letzten Listen-Update kennt das Gerät ebenfalls noch nicht. Solche Einlässe werden beim Abgleich als Konflikt gemeldet.

- **Ohne jemals geladene Liste** geht nichts: „Keine Verbindung und noch keine Ticketliste auf dem Gerät." Deshalb jeden Scanner vor dem Einlass einmal online öffnen.

Konflikte

Konflikte erscheinen am Gate in einem roten Kasten **Konflikte aus dem Offline-Betrieb**, mit Uhrzeit, Name, Buchung und Gerät. Auf dem Scanner erscheint nach dem Abgleich unten der Hinweis „*N* Konflikt(e) beim Abgleich – siehe Einlass-PC".

Als Konflikt zählt ein offline gemachter Einlass, wenn das Ticket

- schon von einem anderen Gerät eingelassen war (möglicher Screenshot-Missbrauch),
- inzwischen storniert war,
- nach dem Ende der Veranstaltung gescannt wurde,
- nach einem Einlass-Stop gescannt wurde, oder
- vor dem erlaubten Einlassbeginn gescannt wurde, etwa wegen falsch gestellter Uhr am Gerät.

Im zweiten bis fünften Fall wird der Einlass **nicht** gezählt, nur protokolliert.

Mobilfunk als Reserve

Für den Gate-PC lohnt sich ein Handy-Hotspot als Reserve. Die Scanner selbst brauchen offline nichts, sollten nach dem Einlass aber einmal mit Netz geöffnet werden, damit alle Einlässe beim Server ankommen.

Nicht den Browser-Speicher löschen

Die Warteschlange liegt im Browser des Geräts. Wer offline Browserdaten löscht oder das private Fenster schließt, verliert noch nicht abgeglichene Einlässe. Die Gäste sind dann zwar drin, fehlen aber in der Zählung.

7.8

Einlass-Stop

Alle Scanner einer Veranstaltung mit einem Klick sperren – z. B. bei vollem Saal oder einer Störung – und wieder freigeben.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Gate › Veranstaltung › EINLASS-STOP Cockpit › Übersicht oder Veranstaltung › EINLASS-STOP
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter, Einlass-Leitung, Kasse

Inhalt: Auslösen · Was die Scanner zeigen · Was das Cockpit zeigt · Fortsetzen · Offline-Scanner

Mit dem **Einlass-Stop** sperrt ihr alle Scanner einer Veranstaltung gleichzeitig. Niemand wird mehr eingelassen, bis ihr den Einlass fortsetzt.

Auslösen

Den roten Knopf ■ EINLASS-STOP gibt es an drei Stellen:

- im **Gate** der Veranstaltung,
- in der **Cockpit-Übersicht** auf der Live-Karte der laufenden Veranstaltung,
- im Kopf der **Veranstaltung im Cockpit**, solange der Einlass läuft.

Nach dem Klick fragt Einlasspilot zur Sicherheit nach. Danach kannst du eine **kurze Nachricht an die Scanner** eingeben (optional, bis 200 Zeichen), z. B. „Bitte zum Haupteingang kommen“.

Was die Scanner zeigen

Spätestens nach 4 Sekunden wechselt jeder Scanner auf einen **roten Vollbildschirm**:

> **STOP – EINLASS-STOP!** Bitte warte auf weitere Anweisungen vom Veranstalter. Scannen ist nicht mehr möglich.
> „Bitte zum Haupteingang kommen“ – seit 21:14 Uhr

Dazu kommen ein Warnton und Vibration. Scannen, Suchen und Einlassen sind gesperrt, auch am Gate. Jeder Versuch ergibt „Einlass-Stop“.

Was das Cockpit zeigt

- Die Live-Karte und der Veranstaltungskopf zeigen ■ **EINLASS GESTOPPT seit 21:14** und die Nachricht.
- Im Gate erscheint der Balken „EINLASS-STOP aktiv – alle Scanner sind gesperrt, niemand wird eingelassen“.
- In der Veranstaltungsliste steht die Markierung *Einlass gestoppt*.

Fortsetzen

Mit ▶ Einlass fortsetzen im Gate oder im Cockpit geben alle Scanner wieder frei. Sie springen innerhalb weniger Sekunden zurück zur Kamera und bestätigen das mit einem kurzen Ton.

Offline-Scanner

Ein Scanner ohne Verbindung erfährt vom Stop erst, wenn er wieder Netz hat. Scannt er in der Zwischenzeit offline weiter, werden diese Einlässe beim Abgleich **nicht** gezählt, sondern als Konflikt gemeldet, sofern sie nach dem Stop lagen.

> **Protokoll**
> Jeder Stop und jede Freigabe wird mit Uhrzeit, Person und Nachricht im Protokoll festgehalten.

7.9

Probleme am Einlass lösen

Kamera startet nicht, Code wird nicht erkannt, falsches Ergebnis, Gerät gesperrt – schnelle Hilfe für den Abend.

Stand: 23.11.2026

Inhalt: Kamera startet nicht · QR-Code wird nicht erkannt · „Code ungültig", obwohl der Gast gebucht hat · „Schon drin" – aber der Gast war noch nicht drin · Gast hat kein Ticket dabei · Scanner zeigt „Scanner nicht gekoppelt" · Kein Ton · Die Zahlen am Gate stimmen nicht mit dem Saal überein · Der Scanner hängt · Immer noch ein Problem?

Kamera startet nicht

Auf dem Scanner steht „Kein Kamerazugriff. Bitte in den Browser-Einstellungen erlauben und Seite neu laden." oder das Bild bleibt schwarz.

- **iPhone/iPad (Safari):** Einstellungen › Safari › Kamera auf „Fragen" oder „Erlauben" stellen. Alternativ in Safari auf „aA" in der Adressleiste tippen, dann **Website-Einstellungen › Kamera › Erlauben**. Danach die Seite neu laden.
- **Android (Chrome):** auf das Schloss bzw. Einstellungssymbol links in der Adressleiste tippen, dann **Berechtigungen › Kamera › Zulassen**. Seite neu laden.
- Nutzt gerade eine andere App die Kamera (Videoanruf, Kamera-App)? Diese schließen.
- Die Scanner-Seite braucht eine sichere Verbindung (https). Über den Kopplungslink ist das immer der Fall.

QR-Code wird nicht erkannt

- Display-Helligkeit des Gast-Handys ganz hoch drehen, Abstand etwa 15 bis 25 cm.
- Gesprungene Displays und starke Spiegelungen erschweren das Lesen. Leicht kippen.
- Ausdruck zerknittert oder zu klein? Notfalls am Scanner unter **Name suchen** einlassen.
- Der Scanner erkennt nur Einlasspilot-Tickets. Codes anderer Anbieter ergeben „Code ungültig".

„Code ungültig", obwohl der Gast gebucht hat

Mögliche Ursache	So prüft ihr es
Ticket gehört zu einer **anderen Veranstaltung** (anderer Tag, andere Show)	Auf dem Ticket stehen Veranstaltung und Datum.
Der **Name wurde geändert**, das alte Ticket ist ungültig	Bei einer Namensänderung entsteht ein neuer QR-Code. Der Gast soll das neue Ticket aus der Mail oder vom Buchungslink nehmen.
Buchung ist **ganz frisch** und der Scanner ist offline	Oben steht rot OFFLINE. Am Gate-PC suchen oder warten, bis wieder Netz da ist.
Online-Zahlung wurde nie abgeschlossen	Die Buchung steht im Cockpit auf „Nicht bezahlt" oder „Zahlung läuft". Der Gast hat keine Ticket-Mail bekommen. Abendkasse oder Zahlung nachholen lassen.

Mögliche Ursache	So prüft ihr es
Gast zeigt die **Bestätigungsseite** statt des Tickets	Der QR-Code steht auf dem Ticket bzw. im PDF, nicht auf der Bezahlseite.

Am schnellsten klärt ihr das am Gate-PC über die **Suche** nach Name oder Buchungsnummer.

„Schon drin“ – aber der Gast war noch nicht drin

- In Gruppen wurde oft ein anderes Ticket derselben Buchung zweimal gescannt. Die Anzeige nennt „Ticket 2 von 4“ und die Uhrzeit des ersten Scans.
- Prüft am Gate in **Zuletzt eingelassen**, wann und mit welchem Gerät das Ticket eingelassen wurde.
- War es ein Fehler, nehmt den Einlass am Gate mit ↺ zurück und scannt dann neu.

Gast hat kein Ticket dabei

Am Scanner unter **Name suchen** oder am Gate über die Suche den Namen bzw. die Buchungsnummer eingeben und das passende Ticket einlassen. Bei personalisierten Tickets den Ausweis prüfen.

Scanner zeigt „Scanner nicht gekoppelt“

Das Gerät hat seine Kopplung verloren (Cookies gelöscht, privates Fenster, gesperrt). Neu koppeln, siehe Scanner koppeln (S. 103). Am schnellsten geht es über den QR-Code am Gate.

Kein Ton

- Ton am Scanner ist aus (unten links): antippen.
- iPhone: Stummschalter an der Seite aus, Lautstärke hoch. Der erste Ton kommt erst nach der ersten Berührung des Bildschirms.

Die Zahlen am Gate stimmen nicht mit dem Saal überein

- Haben Scanner offline gearbeitet? Dann die Geräte mit Netz öffnen, damit alle Einlässe abgeglichen werden.
- Gästeliste und Tickets werden getrennt gezählt. **Gesamt da** ist die Summe.
- Buchungen mit noch laufender Online-Zahlung zählen nicht mit.

Der Scanner hängt

Seite neu laden: am Handy die Adresszeile antippen und neu laden. Die Kopplung, die Ticketliste und nicht abgeglichene Offline-Einlässe bleiben dabei erhalten.

Immer noch ein Problem?

Schreibt uns im Cockpit unter `Support` ein Ticket, am besten mit Foto des Scanner-Bildschirms. Für den laufenden Einlass gilt: Im Zweifel über die Suche am Gate-PC einlassen. Dort seht ihr alle Details der Buchung.

KAPITEL 8

Abendkasse (Schalter)

Tickets direkt vor Ort verkaufen – bar oder mit EC-Karte, mit Rückgeld, Gutscheinen, Sitzplätzen und Ticketdruck.

Mit dem **Schalter** verkauft ihr Tickets direkt am Veranstaltungsort, solange Kontingent frei ist. Das geht auch nach dem Ende des Online-Vorverkaufs, bis die Veranstaltung abgelaufen ist. Die verkauften Tickets sind echte Einlasspilot-Tickets mit QR-Code. Sie werden gedruckt und am Einlass gescannt wie alle anderen.

8.1 Abendkasse 121
8.2 Tickets drucken 124

8.1

Abendkasse

Schalter einrichten und bedienen – Tickets wählen, bar oder EC kassieren, Rückgeld, Tickets drucken, nachdrucken, Kassenstand.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: **Schalter** › **Veranstaltung** **Cockpit** › **Veranstaltung** › **Zum Schalter (Abendkasse)**
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter, Kasse

Inhalt: Einschalten · Schalter öffnen · Verkaufen · Kassenstand · Tickets nachdrucken · Regeln an der Abendkasse

Einschalten

Pro Veranstaltung unter **Bearbeiten** › **Abendkasse & Sitzplan** :

Feld	Beschreibung
Abendkasse	Am Schalter können Tickets verkauft werden, solange Kontingent frei ist
Zahlung an der Abendkasse	Bar und EC-Karte / Nur Bar / Nur EC-Karte

Danach gibt es in der Veranstaltung den Knopf **Zum Schalter (Abendkasse)**, und in der Veranstaltungsliste den Knopf **Schalter**.

Wer darf kassieren?

Admins, Mitarbeiter und die Rolle **Kasse**. Die Kasse sieht im Cockpit nur, ändern kann sie dort nichts, siehe Rollen und Rechte (S. 12).

Schalter öffnen

Unter `Schalter` stehen alle Veranstaltungen, für die du verkaufen darfst: **heute** zuerst, dann demnächst. Abgelaufene und abgesagte Veranstaltungen fehlen. Ist die Abendkasse für eine Veranstaltung nicht eingeschaltet, weist der Schalter darauf hin und verlinkt die Einstellung.

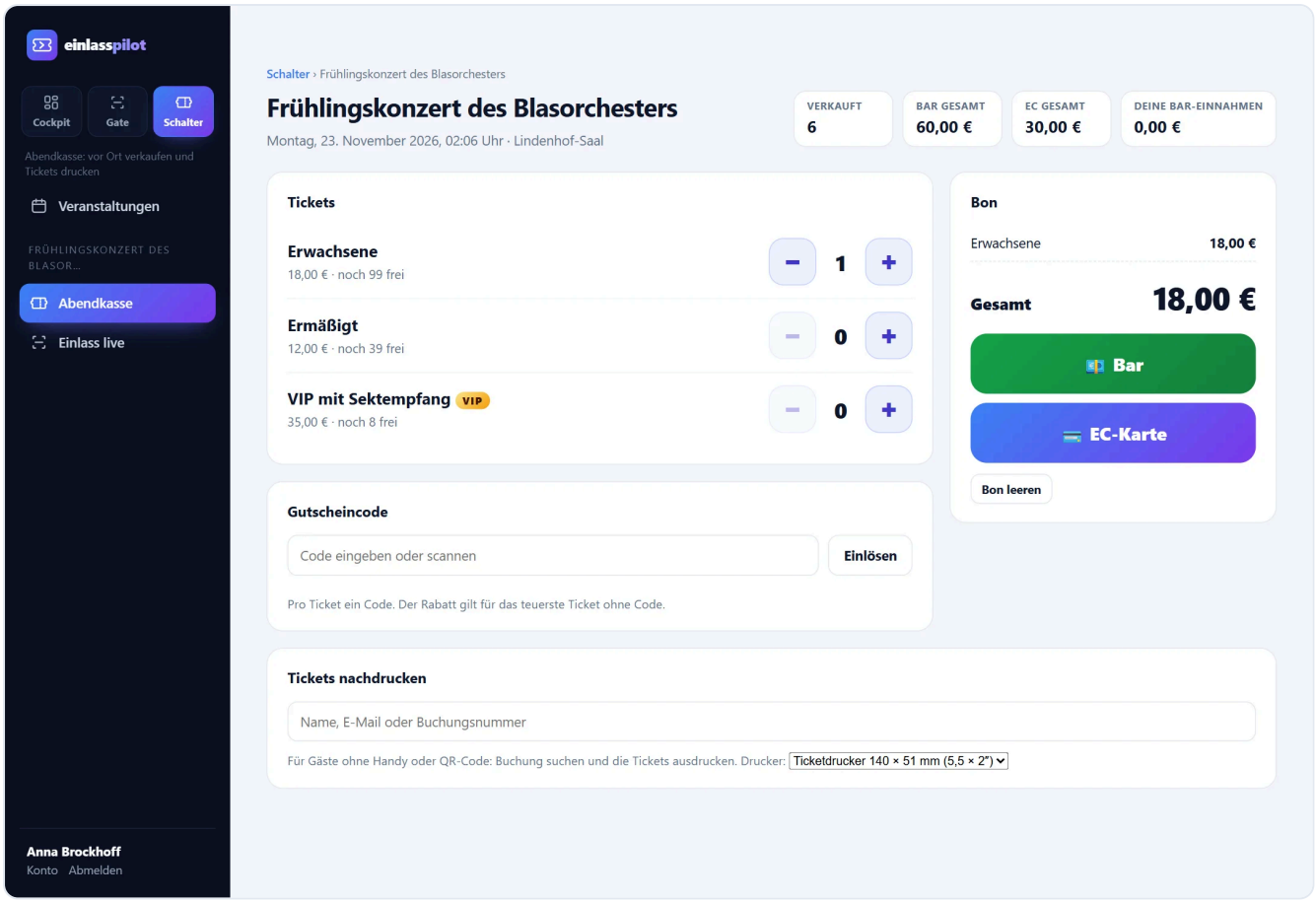

Abb. 13 Schalter: links Tickets und Gutscheine, rechts der Bon mit Zahlarten

Verkaufen

1. **Tickets** wählen: pro Kategorie mit **+** und **−**. Angezeigt werden Preis und freie Plätze.
2. Bei **Saalplan:** im Abschnitt **Plätze** genau so viele Plätze antippen.
3. Optional **Gutscheincode** eingeben und **Einlösen**. Der Rabatt gilt für das teuerste Ticket ohne Code.
4. Rechts der **Bon:** jede Position mit Preis (Gutscheine mit durchgestrichenem Originalpreis) und **Gesamt**.
5. Zahlart wählen:
   - 💶 **Bar:** Betrag eingeben, den du erhalten hast. Das **Rückgeld** wird sofort angezeigt. Dann **Bezahlt – Tickets drucken**.
   - 💳 **EC-Karte:** Betrag am EC-Terminal kassieren, dann die Frage „Wurde die Zahlung am EC-Terminal erfolgreich durchgeführt?“ mit **Ja, bezahlt** beantworten. Bei **Nein** kannst du es erneut versuchen, stattdessen bar kassieren oder den Verkauf abbrechen.
   - **Ohne Zahlung abschließen:** erscheint nur, wenn der Bon 0,00 € beträgt (z. B. Freikarte per Gutschein).
6. **Verkauf abgeschlossen:** Rückgeld groß angezeigt, die Tickets werden gedruckt. Mit **Nächster Kunde** beginnt der nächste Verkauf. **Erneut drucken** druckt noch einmal.

Mit **Bon leeren** setzt du die Auswahl zurück, ohne zu verkaufen.

Das EC-Terminal ist nicht mit Einlasspilot verbunden. Ihr kassiert wie gewohnt an eurem Gerät, und der Schalter merkt sich nur, dass mit Karte bezahlt wurde.

Kassenstand

Oben zeigt der Schalter laufend:

Kachel	Inhalt
Verkauft	an der Abendkasse verkaufte Tickets
Bar gesamt	Summe aller Barverkäufe dieser Veranstaltung
EC gesamt	Summe aller EC-Verkäufe
Deine Bar-Einnahmen	was **du** bar kassiert hast, hilfreich bei mehreren Kassen

Im Cockpit erscheinen Abendkassen-Verkäufe als Buchungen mit der Quelle **Abendkasse** und der Zahlart. Sie stehen auch im Export und im Abschlussbericht.

Tickets nachdrucken

Im Bereich **Tickets nachdrucken** suchst du jede bestätigte Buchung dieser Veranstaltung nach Name, E-Mail, Buchungsnummer oder Name auf dem Ticket. Ein Klick auf **Drucken** druckt ihre Tickets, z. B. für Gäste ohne Handy. **Ansehen** öffnet die Druckansicht ohne Drucken.

Regeln an der Abendkasse

- Verkauft wird bis die Veranstaltung **abgelaufen** ist, unabhängig vom Online-Vorverkaufsende.
- Kontingente und Saalplan gelten wie online, Überbuchen ist nicht möglich.
- Die Höchstzahl pro Buchung gilt an der Kasse nicht (bis 200 je Kategorie).
- Bei **personalisierten Tickets** werden an der Kasse keine Namen verlangt.
- Abendkassen-Verkäufe gelten als **bezahlt**. Gäste können sie nicht selbst stornieren. Ihr könnt sie im Cockpit stornieren, erstattet dann aber selbst.

Wie gedruckt wird und welche Drucker passen, steht unter Tickets drucken (S. 124).

8.2

Tickets drucken

Hardtickets im Ticketformat, auf dem Bondrucker oder auf A4 drucken – aus der Abendkasse, der Buchungsliste oder per Nachdruck.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Schalter › Verkauf abgeschlossen Cockpit › Buchungen › Drucken
Schalter › Tickets nachdrucken
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter, Kasse

Inhalt: Von wo aus drucken? · Druckformate · Was auf dem Ticket steht · Tipps

Jede Buchung lässt sich als gedruckte Tickets ausgeben, mit QR-Code wie im PDF. Die Druckansicht öffnet sich in einem neuen Tab und startet den Druckdialog des Browsers.

Von wo aus drucken?

Wo	Wann
Schalter, nach jedem Verkauf	automatisch, „Tickets werden gedruckt …“
Schalter › Tickets nachdrucken	Buchung suchen, Drucken
Cockpit › Buchungen › Drucken	für jede bestätigte Buchung, z. B. Abholer oder Gäste ohne E-Mail

Druckformate

Oben in der Druckansicht wählst du unter **Drucker** das Format. Der Browser merkt es sich für die nächsten Drucke (ein Jahr lang).

Format	Für
Ticketdrucker 140 × 51 mm (5,5 × 2“)	klassische Hardtickets auf Thermo-Ticketdruckern, mit Abriss rechts
Bondrucker 80 mm	Kassenbon-Drucker, ein Ticket untereinander pro Abschnitt
A4 (Normalpapier, 4 pro Seite)	jeder normale Drucker

Was auf dem Ticket steht

- „*Veranstalter* präsentiert“, Titel, Datum, Uhrzeit, ggf. Einlass, Ort mit Adresse,
- **Platz:** Block, Reihe und Platz bei Saalplan, sonst „Freie Platzwahl“ bzw. der Name bei personalisierten Tickets,
- Kategorie (Gästeliste ohne Kategorie), ggf. „Gutschein“, und der Preis,
- auf dem Abschnitt der **QR-Code**, „Ticket 2/4“ und eine Kennung aus Buchungsnummer und Ticketnummer,
- bei Abendkassen-Verkäufen der Stempel **Abendkasse**.

Tipps

- Im Druckdialog **Kopf- und Fußzeilen** ausschalten und Ränder auf „Keine“ bzw. „Standard“ lassen. Das Format bringt seine eigene Seitengröße mit.
- Für Ticket- und Bondrucker im Druckdialog den richtigen Drucker und die passende Papiergröße wählen.
- Stornierte Tickets werden nie gedruckt. Hat eine Buchung keine gültigen Tickets mehr, erscheint „Keine gültigen Tickets in dieser Buchung.“
- Ein gedrucktes Ticket ist genauso gültig wie das Handy-Ticket desselben Gastes. Beide haben denselben QR-Code, eingelassen wird nur einmal.

KAPITEL 9

Abrechnung und Support

Was Einlasspilot kostet, Rechnungen und E-Rechnung, Service-Abos – und wie ihr das Einlasspilot-Team erreicht.

Einlasspilot berechnet keinen Grundpreis. Ihr zahlt pro veröffentlichter Veranstaltung und optional ein Service-Abo für schnelleren Support. Alle Rechnungen findet ihr im Cockpit unter `Abrechnung`, als PDF und als E-Rechnung. Fragen und Störungen meldet ihr über `Support`.

9.1 Abrechnung, Rechnungen und Service-Abo 127
9.2 Support-Tickets 130

9.1

Abrechnung, Rechnungen und Service-Abo

Preise pro Veranstaltung, Service-Abos Economy, Business und First Class, Rechnungen als PDF und XRechnung, Rechnungsadresse.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Abrechnung
Wer darf das: Admin

Inhalt: Kennzahlen · Preis pro Veranstaltung · Service-Abo · Rechnungen · Rechnungsadresse

Unter `Abrechnung` seht ihr Preise, euer Service-Abo, alle Rechnungen und eure Rechnungsadresse. Die Seite ist nur für Admins.

Kennzahlen

Kachel	Inhalt
Dein Service-Abo	gebuchtes Abo mit Monatspreis, ggf. „ab nächstem Monat …“
Veranstaltungen *Jahr*	Zahl der berechneten Veranstaltungen im laufenden Jahr und Summe
Offen	Summe noch nicht bezahlter Rechnungen

Testversion: Ist euer Konto als Testversion eingerichtet, steht oben „Ihr könnt Einlasspilot vollständig nutzen – es entstehen keine Kosten.“ Dann werden auch keine Veranstaltungen berechnet.

Preis pro Veranstaltung

Kein Grundpreis: Ihr zahlt nur, wenn ihr eine Veranstaltung veröffentlicht, einmalig und nach ihrer Größe. Entwürfe sind kostenlos. Wird eine Veranstaltung später größer, berechnet Einlasspilot nur die Differenz.

Teilnehmer	Preis
bis 100	15,00 €
bis 300	50,00 €
über 300 / unbegrenzt	auf Anfrage

Stand: 23.11.2026. Maßgeblich sind die Preise im Cockpit, dort steht auch, ob Umsatzsteuer hinzukommt. Wie die Teilnehmerzahl ermittelt wird, steht unter Veröffentlichen, Status und Preis (S. 54). Die Rechnung kommt beim Veröffentlichen direkt per Mail.

Service-Abo

Das Service-Abo legt fest, wann und wie schnell das Einlasspilot-Team für euch da ist. Monatlich kündbar.

Abo	Preis	Support	Kanäle	Antwort meist innerhalb von
Economy Class	kostenlos	Mo–Fr 9–16 Uhr	E-Mail und Support-Ticket	einem Werktag
Business Class	29,95 € / Monat	täglich 9–20 Uhr, auch am Wochenende	E-Mail und Support-Ticket	1 Stunde
First Class	auf Anfrage	an Veranstaltungstagen rund um die Uhr	Telefon, E-Mail und Support-Ticket	30 Minuten

Business und First Class enthalten alles aus der Klasse darunter, eure Support-Tickets stehen bei uns ganz oben. First Class umfasst zusätzlich eine Wunschfunktion für eure Veranstaltung: Wir prüfen sie und setzen sie zeitnah um.

- **Upgrade** (z. B. Economy → Business): gilt **sofort**. Für den laufenden Monat wird die Differenz berechnet. Vorher bestätigt ihr die AGB per Häkchen und die Rückfrage „… verbindlich buchen?“.
- **Wechsel nach unten:** gilt ab dem **nächsten Monat** („ab nächstem Monat“).
- **First Class:** über **Angebot anfragen** ein Support-Ticket schreiben. Das Team macht euch ein Angebot.
- Abgerechnet wird monatlich im Voraus, jeweils am Monatsanfang.

Rechnungen

Die Tabelle zeigt alle Rechnungen mit Nummer, Leistung, Datum, Fälligkeit (bei offenen), Betrag und Status (*offen*, *bezahlt*, *storniert*, *Gutschrift*).

Knopf	Inhalt
PDF	Rechnung als PDF mit eingebetteter E-Rechnung (ZUGFeRD)
XRechnung	reine E-Rechnung als XML, z. B. für Behörden oder eure Buchhaltungssoftware

Rechnungsarten:

- **Veranstaltung:** beim ersten Veröffentlichen, bzw. Upgrade-Differenz beim Vergrößern
- **Service-Abo:** monatlich
- **Umbuchungsgebühren:** Namensänderungen durch Käufer mit Gebühr, gesammelt pro Monat, siehe Personalisierte Tickets (S. 68). Unter der Tabelle steht, wie viele noch nicht abgerechnet sind.
- **Gutschrift:** bei einer Stornierung einer Rechnung durch Einlasspilot. Die ursprüngliche Rechnung bleibt erhalten und wird als *storniert* markiert.

Jede Rechnung geht zusätzlich per Mail an die Rechnungs-E-Mail. Eure **Kundennummer** steht auf jeder Rechnung.

Rechnungsadresse

Feld	Beschreibung
Firma / Verein, Ansprechpartner	Empfänger der Rechnung. Ohne Angabe steht euer Veranstaltername auf der Rechnung.
Straße und Hausnummer, PLZ, Ort, Land	Pflicht. Solange etwas fehlt, erscheint oben ein Hinweis.

Feld	Beschreibung
USt-IdNr. (falls vorhanden)	erscheint auf der Rechnung
E-Mail für Rechnungen	dorthin gehen die Rechnungen
Käuferreferenz / Leitweg-ID	für Behörden und Kommunen bei E-Rechnungen

Speichern mit **Speichern**. Die Adresse gilt für alle künftigen Rechnungen.

Bezahlen

Bankverbindung, Zahlungsziel und Verwendungszweck stehen auf jeder Rechnung. Fragen zu einer Rechnung stellt ihr am einfachsten über ein Support-Ticket (S. 130).

9.2

Support-Tickets

Fragen, Störungen und Wünsche an das Einlasspilot-Team – Ticket schreiben, Screenshots anhängen, Antworten im Cockpit und per Mail.

Stand: 23.11.2026
Aufruf: Cockpit › Support
Wer darf das: Admin, Mitarbeiter, Kasse

Inhalt: Neues Ticket · Antworten und Verlauf · Ohne Cockpit-Zugang

Über `Support` im Cockpit erreicht ihr das Einlasspilot-Team direkt. Alle Anfragen eures Veranstalters stehen dort als **Support-Tickets** mit Nummer (z. B. `T-00042`), Status und Verlauf.

Neues Ticket

Unter Support › Neues Ticket. Oben steht, wann und wie schnell geantwortet wird, je nach eurem Service-Abo (S. 127).

Feld	Beschreibung
Anfragetyp	Kritische Störung, Störung, Angebot, Funktionswunsch oder Allgemeine Anfrage
Priorität	Niedrig, Normal, Hoch, Dringend. Bei „Kritische Störung“ springt sie auf Dringend, bei „Störung“ auf Hoch (änderbar).
Betreff	kurz und genau, z. B. „Scanner zeigt ‚Code ungültig‘ bei Online-Tickets“
Betrifft Veranstaltung	optional, hilft beim schnellen Nachsehen
Beschreibung	Was ist passiert, was hast du erwartet? Je genauer, desto schneller kann geholfen werden.
Fotos / Screenshots	bis zu 6 Dateien, je max. 10 MB (JPG, PNG, HEIC, PDF). Große Handyfotos werden automatisch verkleinert.

Ticket senden schickt die Anfrage. Das Team wird sofort benachrichtigt.

Störung während einer Veranstaltung

Wählt **Kritische Störung**. Diese Tickets werden immer zuerst bearbeitet. Den Einlass selbst könnt ihr währenddessen weiterlaufen lassen: Scanner arbeiten auch offline, und die Suche am Gate hilft bei fast allen Einzelfällen, siehe Probleme am Einlass lösen (S. 117).

Antworten und Verlauf

- Antworten des Teams erscheinen im Ticket und kommen zusätzlich **per Mail**. Ihr könnt direkt auf die Mail antworten, die Antwort landet im selben Ticket.
- Im Ticket könnt ihr mit **Nachricht** und weiteren Dateien antworten.

- **Status:** *Neu*, *In Bearbeitung*, *Wartet auf Rückmeldung* (das Team braucht eine Antwort von euch) oder *Gelöst*.
- Die Liste zeigt alle Tickets eures Veranstalters, auch die eurer Kolleginnen und Kollegen.

Ohne Cockpit-Zugang

Allgemeine Fragen erreichen das Team auch über einlasspilot.de/kontakt. Für Fragen zu euren Daten oder Veranstaltungen ist das Support-Ticket im Cockpit der schnellste Weg, weil das Team dort direkt sieht, wer fragt.

KAPITEL 10

Häufige Fragen

Schnelle Antworten auf die Fragen, die uns am häufigsten erreichen – sortiert nach Thema.

Hier stehen kurze Antworten mit Verweisen auf die ausführlichen Artikel. Findest du dein Problem nicht, nutze die Suche oben oder schreib uns im Cockpit unter `Support`.

10.1 Häufige Fragen (FAQ) 133

10.1

Häufige Fragen (FAQ)

Die häufigsten Fragen zu Veranstaltungen, Buchungen, Zahlung, Einlass und Konto – kurz beantwortet.

Stand: 23.11.2026

Inhalt: Veranstaltungen · Buchungen · Zahlung · Einlass · Konto und Team · Datenschutz

Veranstaltungen

Warum kann ich meine Veranstaltung nicht veröffentlichen?

Meist fehlen eure **Anbieterangaben (Impressum)** unter **Einstellungen** › **Rechtliches**. Oder die AGB sind noch nicht bestätigt. Bei mehr als 300 Teilnehmern bzw. ohne Begrenzung ist der Preis „auf Anfrage“, dann meldet euch beim Support. Siehe Veröffentlichen, Status und Preis (S. 53).

Kann ich den Termin einer Veranstaltung ändern?

Ja, solange sie nicht stattgefunden hat. Danach ist der Termin fest. Für eine Wiederholung kopiert ihr sie mit **Kopieren für neuen Termin**. Siehe Termin fest (S. 54).

Wie lege ich dieselbe Veranstaltung an mehreren Tagen an?

Jeder Tag ist eine eigene Veranstaltung. Legt die erste an und kopiert sie dann für jeden weiteren Termin.

Kann ich eine Ticket-Kategorie löschen?

Nur solange sie keine Tickets hat. Sonst setzt ihr ihr Kontingent auf die verkaufte Zahl. Siehe Ticket-Kategorien (S. 51).

Was kostet eine Veranstaltung?

Bis 100 Teilnehmer 15 €, bis 300 Teilnehmer 50 €, darüber auf Anfrage. Entwürfe sind kostenlos. Siehe Abrechnung (S. 127).

Buchungen

Ein Gast hat keine Ticket-Mail bekommen.

Siehe Ticket-Mail kommt nicht an (S. 95). In den meisten Fällen hilft **Mail erneut** plus ein Blick in den Spam-Ordner.

Wie storniere ich eine Buchung und erstatte das Geld?

Im Reiter Buchungen auf **Stornieren**. Online-Zahlungen werden automatisch erstattet, alles andere erstattet ihr selbst. Siehe Buchungen verwalten (S. 58).

Kann ich eine Buchung ändern (andere Kategorie, mehr Tickets)?

Eine bestehende Buchung lässt sich nicht umbauen. Storniert sie und legt eine neue an, siehe Buchung von Hand anlegen (S. 59). Bei personalisierten Tickets kann der Name geändert werden, siehe Personalisierte Tickets (S. 68).

Kann ich eine Telefonbestellung annehmen?

Ja, mit **+ Buchung anlegen** in der Veranstaltung, siehe Buchung von Hand anlegen (S. 59).

Wie verschenke ich Freikarten?

Mit einer Kategorie zum Preis 0, mit Gutscheincodes mit 100 % Rabatt oder über die Gästeliste. Siehe Gutscheincodes (S. 83) und Gästeliste (S. 60).

Zahlung

Wann bekomme ich das Geld aus Online-Zahlungen?

Das Geld geht direkt auf euer Konto bei Mollie bzw. PayPal. Wann es auf euer Bankkonto ausgezahlt wird, regelt euer Vertrag mit dem Anbieter. Einlasspilot fasst das Geld nie an. Siehe Online-Zahlung einrichten (S. 78).

Warum sind meine Online-Buchungen „Testtickets“?

Eure Verbindung ist noch im **Testmodus**. Das Einlasspilot-Team schaltet sie live, sobald Mollie bzw. PayPal euer Konto geprüft hat.

Ein Gast hat überwiesen – wie bekommt er seine Tickets?

Online-Zahlung › **Offene Überweisungen** › **Geld eingegangen**. Die Tickets gehen sofort raus. Siehe Überweisung (S. 81).

Einlass

Was bedeuten die Farben am Scanner?

Grün = Einlass OK, Gelb = schon drin, Rot = kein Einlass (storniert, ungültig, nicht bezahlt), Blau = noch nicht gestartet oder Bezahlung vor Ort offen. Siehe Scannen und Ergebnisse (S. 106).

Der Scanner zeigt „Einlass noch nicht gestartet“.

Der Einlassbeginn („Einlass ab“) ist noch nicht erreicht. Siehe Einlassbeginn und früherer Einlass (S. 109).

Was, wenn das Internet ausfällt?

Die Scanner prüfen offline weiter und gleichen später ab. Siehe Offline-Betrieb (S. 113).

Brauchen die Scanner ein eigenes Login?

Nein. Scanner werden einmal per QR-Code gekoppelt und gelten bis zum Ende der Veranstaltung. Siehe Scanner koppeln (S. 103).

Wie viele Scanner kann ich nutzen?

So viele ihr wollt. Es gibt keine Begrenzung und keine Kosten pro Gerät.

Kann ein Ticket zweimal benutzt werden?

Nein. Online entscheidet der Server, wer zuerst gescannt hat. Der zweite Scan zeigt „Schon drin“. Offline kann es in seltenen Fällen doppelt grün geben. Das wird beim Abgleich als Konflikt gemeldet, siehe Offline-Betrieb (S. 113).

Konto und Team

Ich habe mein Handy mit der Authenticator-App verloren.

Melde dich mit einem Wiederherstellungscode an und richte die App neu ein. Ohne Codes hilft der Einlasspilot-Support. Siehe Zugang verloren (S. 22).

Wie gebe ich einer Aushilfe nur Zugriff auf eine Veranstaltung?

Beim Einladen **Nur bestimmte Veranstaltungen** ankreuzen. Siehe Benutzer und Rollen verwalten (S. 34).

Kann ich mit einem Login für mehrere Vereine arbeiten?

Ja. Jeder Verein lädt dich mit derselben E-Mail-Adresse ein. Im Cockpit wählst du oben aus, für wen du gerade arbeitest.

Datenschutz

Wer ist für die Daten der Gäste verantwortlich?

Ihr als Veranstalter. Einlasspilot verarbeitet sie in eurem Auftrag, geregelt im AV-Vertrag (S. 37).

Wie lange werden die Gästedaten gespeichert?

Bis 90 Tage nach der Veranstaltung, dann werden sie automatisch gelöscht. Siehe Archivierung und Löschfristen (S. 39).