FAQ: Häufig gestellte Fragen zu der neuen Version von availio

24.03.2026 - FAQ

Häufig gestellte Fragen zu availio - dem Platzreservationsmodul von Fairgate

1) Wechsel zu availio / Mitgliederonboarding

1.1 Seid Ihr auf diese grossen Migration per 1. April vorbereitet, wenn 300 Tennisclubs auf einmal zu euch wechseln?

- Klar, wir würden uns sehr freuen, alle zur neuen Saison bei availio zu begrüssen. Wir empfehlen eine frühzeitige Einrichtung, um genügend Zeit zur Einführung zu haben. Das Onboarding der Mitglieder auf die WebApp kann mit unserer Einladefunktion bereits früh und unkompliziert gestartet werden.

1.2 Können Sie beim Systemwechsel unterstützen, z.B bei Übertragung von Kontakten, Rechnungshistorie etc.

- Ja, melden Sie sich unter support@fairgate.ch für entsprechende Unterstützung bei der Importierung Ihrer Daten in Fairgate. Kontakte können übertragen werden, die Rechnungshistorie leider nicht.

1.3 Könnte man die Migration auch so lösen, dass wir im Namen aller Mitglieder die Registrierung vornehmen und sie nicht mehr mail bestätigen müssten?

- Dies ist leider rechtlich heikel, da jeder Kontakt selbst die AGB der Software akzeptieren muss. Dank unserer Einladefunktion sind aber für die Mitglieder nur wenige Klicks nötig, um sich schnell und unkompliziert in availio zu registrieren

1.4 Kann man alle Mitglieder automatisch registrieren und ihnen das Login schicken? Oder muss sich jedes Mitglied selber registrieren?

- Jedes Mitglied kann sich selbst registrieren, aber Sie können auch mithilfe unserer Einladefunktion eine Einladung inkl. vorgefülltes Registrationsformular an alle Ihre Mitglieder zusenden.

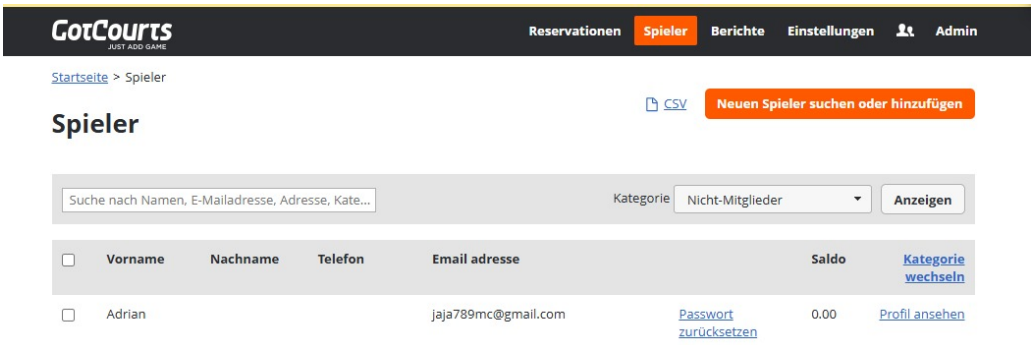
1.5 Kann man auch per SMS / Whatsapp die Mitglieder zu availio einladen?

- Aktuell funktioniert die Einladefunktion nur per E-Mail. SMS können aus dem Fairgate Kommunikationsmodul versendet werden, müssen aber selbst aufgesetzt werden. Whatsapp können auch selbst ausgelöst werden, aber bei beiden Varianten funktioniert der individuelle Link der Einladefunktion entsprechend nicht.

1.6 Wir haben viele Gäste, die über GotCourts bei uns buchen. Wie können wir diese nun erreichen, wenn wir auf availio wechseln?

- Die externen Kontakte können aus GotCourts exportiert werden, und in der Fairgate Kontaktverwaltung als eine spezifische Gästerolle hochgeladen werden. Danach können sie mit unserer Einladefunktion von

Fairgate unkompliziert zu **availio** eingeladen werden.



1.7 Was passiert, wenn sich Mitglieder mit einer anderen E-Mailadresse anmelden in availio?

- Kriegen Buchungsrichtlinien der Externen, da die Mitgliedschaft über die E-Mailadresse anerkannt werden. Dank der Einladefunktion weiss das Mitglied welche E-Mail in Fairgate erfasst ist, da dieses Kontaktfeld im Registrationsformular bereits vorgefüllt ist.

2) Spielermanagement und Benutzerverwaltung

2.1 Können auch externe als "Gast" (Gästetennis) reservieren (und ggf. mit anderen Gästen spielen)?

- Ja, wenn Sie dies für Ihren Club entsprechend zulassen.

2.2 Wie wird sichergestellt, dass nur Mitglieder buchen können, falls ich keine Externen Buchenden erlaube?

- Das Mitglied sollte sich mit der gleichen E-Mail Adresse registrieren mit der es in Fairgate erfasst ist. Wenn in der **availio**-Verwaltung festgelegt wurde, dass nur Mitglieder buchen dürfen, so haben entsprechend auch nur diese Zugriff auf die Organisation und sind in der Lage eine Buchung zu tätigen. Diese Validierung erfolgt über die E-Mailadresse.

2.3 Müssen Nichtmitglieder, welche eine Buchung machen wollen, zwingend als Kontakt in Fairgate erfasst werden?

- Nein, nur die Registrierung in **availio** ist für die Nicht-Mitglieder zur Buchung nötig.

2.4 Wie gehen wir mit Schülern oder Lebenspartnern um, die keine eigene Mailadresse haben?

- Um zu reservieren braucht es zwingend ein Konto, inkl. einer E-Mailadresse. Kinder mit Handy haben bereits eine E-Mail, weil für das Betriebssystem eine E-Mail nötig ist. Ansonsten müssten Eltern für den Schüler buchen, oder es können auch bei vielen Anbietern einfach und kostenlos eine E-Mailadresse erstellt werden. Die neue E-Mail kann dann auch an eine eigene umgeleitet werden.

2.5 Wenn ein Erwachsener mit einem Junior ausserhalb der Spezialzeiten für Junioren bucht, wird dies akzeptiert da der Buchende ein Erwachsener ist oder wird auch auf die Mitglieder in der Buchung geschaut?

- Dies wird normalerweise nicht akzeptiert, da der Junior da keine Buchungsberechtigung mehr hat. Dies kann abgebildet werden, indem eine Benutzergruppe “Junioren als Gäste” erstellt wird, die abends nicht selber buchen dürfen, aber zu Buchungen hinzugefügt werden können.

2.6 Gibt es eine Beschränkung, wie viele Reservationen auf einmal (generell) oder pro Tag möglich sind?

- Dies kann mithilfe der Kontingente limitiert werden - flexibel pro Benutzergruppe, Objekt oder Standort.

2.7 Kann ich einstellen, dass mind. eine Mitspielerin hinzugefügt werden muss / oder eine Ballmaschine?

- Ja, dies ist möglich.

2.8 Werden Benutzergruppen farblich unterschieden, so dass man dies als Admin besser verwalten kann?

- Aktuell noch nicht möglich, schauen wir uns gerne kurzfristig an.

2.9 Wer verwaltet die Adressänderungen in Fairgate. Der User, also normales TC Mitglied? Oder der Admin?

- Wenn das Mitglied in der **availio** WebApp die Adresse ändert, spiegelt sich das in der Fairgate Kontaktverwaltung wider. Die Änderung kann bestätigt, oder abgelehnt werden. Die Adressänderungen können ansonsten auch jederzeit auf Administratorseite erfolgen.

2.10 Gibt es die Möglichkeit, Anzahl spielen mit Gästen zu limitieren?

- Ja, dies ist möglich und kann pro Tag, Woche, Monat oder Saison limitiert werden.

2.11. Zählen Gastkontakte dann auch für die Anzahl Kontakte, die die Lizenzgrösse für Fairgate bestimmen?

- Nein, diese werden nicht automatisch der Kontaktverwaltung hinzugefügt.

2.12 Wie können Gäste, die sich bei availio registrieren, zur Stammdatenverwaltung in Fairgate hinzugefügt werden?

- Aktuell ist dies nur möglich, wenn Sie ein Beitrittsgesuchsformular verlinken, welches Ihre Neumitglieder zusätzlich ausfüllen können. Dies ist separat, da nicht jeder Gast automatisch Mitglied werden möchte.

2.13 Hat die Mail Adresse beim Reservationssystem Einfluss auf die Primäre Mail Adresse in der Kontaktverwaltung?

- Idealerweise registriert sich das Mitglied mit der gleichen E-Mailadresse wie in der Fairgate Kontaktverwaltung, damit die Buchungsregeln genau gesteuert werden können. Nutzen Sie die Einladefunktion von Fairgate, damit die Registration fehlerfrei verläuft.

2.14 Funktioniert availio nur bei der Eingabe eines korrekten Namens bei der Registrierung, oder sind auch Fantasienamen möglich?

- Es sollte ein korrekter Name verwendet werden, da besonders bei Angabe von Gästen dies von zentraler Bedeutung ist.

2.15 Kann ich meinen Club auch nur für Mitglieder freigeben?

- Ja, dies ist möglich. Ob Gäste zugelassen werden, können Sie selbst frei bestimmen.

2.16 Kann ich einstellen, dass Gäste selbst nur Mo-Fr buchen dürfen, und am Wochenende nur mit Mitgliedern spielen dürfen?

- Ja, dies ist möglich.

2.17 Gibt es eine Möglichkeit, Spielerdaten aus GotCourts zu übernehmen?

- Mitgliederdaten sind bereits in der Fairgate Kontaktverwaltung, falls Sie bei uns Kunde sind. Gäste können einfach in die Kontaktverwaltung importiert werden, oder mithilfe der Einladefunktion zu **availio** eingeladen werden.

3) Bedienung und Benutzeroberfläche

3.1 Auf dem Benutzerprofil braucht es dringend einen Button/Funktion um auf die Plätzeübersicht zurückzukehren.

- Um auf diese Übersicht zurückzukehren, kann man einfach zum Club zurück und dort in den Buchungskalender schauen. Dies ist jederzeit möglich.

3.2 Ich sehe bei meinem Fairgate availio noch die "alte" Version. Ist die "neue" Version noch gar nicht freigeschaltet?

- Die neue Version ist ab dem 17. November 2025 als Testversion erhältlich. Um die Zugangsdaten dafür zu erhalten, können Sie sich bei uns unter support@fairgate.ch melden. Die Live-Version wird dann am 17. Dezember 2025 veröffentlicht.

3.3 Gibt es nun auch eine App für iPhone oder nicht?

- Die WebApp funktioniert im Browser, auf Android sowie auch auf IOS. Über die Seite Fairgate - availio kann jederzeit von überall darauf zugegriffen werden. Das ist der grosse Vorteil einer WebApp.

3.4 Wir haben bei uns einen stationären Bildschirm im Club für Spontanbuchungen/-reservationen vor Ort. Ich gehe davon aus availio ist dafür auch kompatibel?

- Ja, dies ist möglich.

3.5 Gibt es einen Touchscreen vor Ort? Zum Beispiel damit Junioren (jünger als 10 und ohne Handy/App), spontan auf dem Areal buchen können?

- Dies ist dank unserem Kooperationspartner DAP IT-Solutions GmbH möglich. Für mehr Informationen, klicken Sie hier: availio BookingStation - DAP IT-Solutions GmbH

3.6 Gibt es eine Kalender-Ansicht, die wir im Kiosk-Mode auf der Anlage in einem Monitor anzeigen können.

- Ja, dies ist möglich.

3.7 Ist die Kioskfunktion auch über einen Touchscreen möglich?

- Ja, dies ist möglich.

3.8 Ist der Kioskmode so gestalltet, dass ich mich einloggen muss oder ist er offen?

- Man muss sich einloggen. Offener Kiosk wäre sehr riskant, da Plätze auch kostenpflichtig sein könnten.

3.9 Was sind die Kosten für den Kiosk?

- Ein entsprechendes Angebot ist bei der DAP IT-Solutions GmbH einholbar: availio BookingStation - DAP IT-Solutions GmbH

3.10 Der Kiosk mit dem Partner ist aber nur, wenn man Hardware braucht, richtig? Wir haben die Hardware nämlich schon und würden nur eine entsprechende Ansicht brauchen

- Ja, dies ist auch möglich.

3.11 Ist auch eine App für das Platzreservationssystem geplant?

- Dies ist nicht nötig, da die availio WebApp mit dessen Icon auch auf dem Handy oder Desktop installiert werden kann, und viele Vorteile gegenüber einer native App verfügt. Die Plattform kann unabhängig vom Browser und Gerät jederzeit genutzt werden.

3.12 Ist das Modul in verschiedenen Sprachen verfügbar? Sprich, kann der Anwender es in Englisch, Französisch oder Deutsch einstellen, wenn es im Back-end definiert ist?

- availio ist wie die gesamte Fairgate Lösung in DE, FR, IT, EN erhältlich. Der Benutzer kann eine dieser Sprachen selbst auswählen.

3.13 Gibt es die Möglichkeit, die WebApp als Testbenutzer auszuprobieren?
Ja, man kann sich in der WebApp registrieren und beim TC Musterheim Testbuchungen tätigen. Hier klicken zum testen: Fairgate - Availio

3.14 Wann kommt die neue Version raus?

- Zum Testen am 17. November, veröffentlicht anschliessend am 17. Dezember 2025.

4) Kostenpflichtige Plätze verwalten

4.1 Ist eine Annullation bei Regen mit automatischer Stornierung der Belastung möglich?

- Buchungen können vom Administrator zu jeder Zeit storniert werden, die Belastung muss entsprechend in RaiseNow zurückerstattet werden. An einer Refund Funktion direkt aus Fairgate arbeiten wir gerade

4.2 Kann ich einem Platz eine Ballmaschine zuweisen, welche mit einem Preis der Buchung direkt belastet wird?

- Feature ist ab Q1/2026 verfügbar. Aktuell können Sie aber auch eine Ballmaschine “als Mitspieler” hinzufügen, und entsprechend abrechnen.

4.3 Welche Zusatzmodule benötigt es insgesamt für die Zahlung mit Kreditkarten und/oder TWINT (bspw. für Gästebuchungen)?

- Für Zahlungen von kostenpflichtigen Plätzen benötigen Sie unser Modul Instant Payment und die RaiseNow Schnittstelle, damit Buchungen direkt in Ihre Buchhaltung importiert werden. Die Kosten belaufen sich dabei auf CHF 120.- / Jahr und CHF 100.- einmalige Aktivierungsgebühr. Die

Transaktionsgebühren hiervon belaufen sich bei availio nur auf total 3.9% Umsatz und CHF 0.30.- pro Buchung. Diese Transaktionskosten fallen nur bei Buchungen mit dem Fairgate Instant Payment an.

4.4 Gehe ich richtig davon aus, dass wenn ich einen Platz auf dem Handy buche und per TWINT bezahlten möchte, dass ich dann die TWINT App wählen kann und nicht den QR Code scannen muss?

- Ja dies ist richtig. Bei der Auswahl von TWINT kommt man nach dem "Buchen"-Knopf direkt zu dem Bezahlknopf der TWINT-App.

4.5 Wie sind die Kosten pro Jahr nach 2026 vorgesehen?

- Ab 2027 kostet availio CHF 90.- Grundgebühr / Jahr inkl. der Verwaltung eines Platzes. Für jeden weiteren Platz entstehen zusätzliche Kosten von CHF 50.- / Jahr pro Platz.

4.6 Gibt es Transaktionskosten für den Nutzer bei direkter Zahlung bei der Buchung? (Bsp. Twint, Kreditkarte, etc.)

- Wenn kostenpflichtige Plätze mit dem Fairgate Instant Payment bezahlt werden, fallen Transaktionsgebühren von 3.9% auf den Umsatz plus CHF 0.30 pro Buchung an. Die Transaktionsgebühren werden nur dem Club verrechnet, und nicht dem Buchenden.

4.7 Kann man auch mit Paypal bezahlen?

- Aktuell arbeiten wir mit unserem Technologiepartner RaiseNow an der Implementierung von Paypal. Dies wird in Kürze möglich sein.

4.8 Ist bei einer Buchung eine Mischung aus Mitgliedern und zahlungspflichtigen Gästen möglich?

- Ja, es können unterschiedliche Preise für Gäste oder Mitglieder hinterlegt werden. Der Preis aller Teilnehmer wird dann vom Organisator getragen. Es kann auch nur ein Preis für Gäste hinterlegt werden, wenn die Platzreservation für Mitglieder kostenlos sind.

4.9 Ist es möglich, dass eine gewisse Mitgliedschaft ab dem 3. Spiel bezahlen muss, sprich dass das System erkennt, dass ab dem 4. Spiel bezahlt werden muss?

- Dies ist aktuell leider noch nicht möglich.

4.10 Kann ich mit einem Wallet bezahlen (Guthaben)?

- Dies ist aktuell noch nicht möglich.

4.11 Kann ich auch eine Ballmaschine mit entsprechendem Preis dazubuchen?

- Ja, dies ist möglich.

4.12 Aber können z.B. Gästebuchungen extrahiert und für andere Systeme zur Rechnungsstellung zur Verfügung gestellt werden, wenn Mitglieder Twint oder Kreditkarte nicht nutzen wollen? Bisher nutzen wir das Gästebuch mit nachgelagerter Verrechnung auf Treu und Glauben.

- Buchungen können exportiert werden. Gästebuchungen können auch über das Fairgate Finanzmodul automatisch fakturiert werden. Falls ein anderes Buchhaltungssystem verwendet werden soll, können Buchungen auch exportiert werden.

4.13 Kann man definieren, dass obwohl zu einer bestimmten Zeit keine Gästebuchungen möglich sind, Last-Minute Buchungen mit Gästen trotzdem möglich sind?

- Aktuell nicht möglich, wir schauen den Wunsch aber gerne an.

4.14 Wie ist die Last-Minute-Buchung definiert?

- Mithilfe der Last-Minute-Buchung kann ein Zeitraum definiert werden (z.B 1. Std vor Buchungsbeginn), bei welchem die Preise und Kontingente variieren.

4.15 Ist es möglich, die Buchung erst definitiv zu registrieren, wenn diese bezahlt wurde?

- Ja, dies ist möglich mit dem Fairgate Instant Payment.

4.16 Kann man einstellen, dass fixplatzbuchungen über rechnung bezahlt werden und einmalige buchungen mit der instant payment funktion bezahlt werden?

- Fixbuchungen können nur in der Administration erstellt werden, dort ist Bezahlung auf Rechnung oder in Bar möglich. Für Einzelbuchungen in der WebApp können die Zahlungsmethode je nach Benutzergruppe oder Standort flexibel variiert werden.

4.17 Können auch kostenfreie Plätze angeboten werden?

- Ja, dies ist möglich.

4.18 Ist es möglich, eine Gästeliste herunterzuladen, um Gästekosten am Ende der Saison zu fakturieren?

- Es können Spielerlisten heruntergeladen werden, jedoch ist das dank der Anbindung an das Fairgate Finanzmodul nicht nötig. Rechnungen für Gästekosten können bei Buchung automatisch erstellt werden, und zu Saisonende automatisch als Rechnung an alle Mitglieder versendet werden.

5) Administratorfunktionen & Clubverwaltung

5.1 Sind Fixbuchungen für die ganze Saison für IC Mannschaften möglich?

- Ja, dies ist möglich.

5.2 Wie kann man als Admin Buchungen hinzufügen und Buchungen stornieren?

- Unter Buchungen & Buchende im availio-Modul.

5.3 Gibt es die Möglichkeit für den Admin, bestehende Buchungen von Usern abzuändern oder zu löschen?

- Die Buchungen können jederzeit vom Administrator gelöscht werden.

5.4 Gibt es eine Funktion, dass man eine Buchung vor Spielbeginn bestätigen muss, sonst verfällt Sie?

- Dies ist leider aktuell nicht möglich. Wir denken auch, dass dies zu sehr vielen freien Plätzen führen würde, da oft die Bestätigung vergessen wird .

5.5 Gibt es eine Beschränkung der Anzahl Admins um Einstellungen für availio vorzunehmen oder ist dies identisch mit den bereits erfassten Admins im Fairgate selbst? (Beispiel Platzbuchungen, Sperrungen für Platzwart, Tennistrainer etc.)

- Nein, wie immer bei Fairgate gibt es das spezifische availio-Administrator Recht, welches unlimitiert verteilbar ist.

5.6 Kann man einstellen, dass Buchungen von Mitgliedern mit Gästen kosten, wenn ansonsten Buchungen von Mitgliedern kostenfrei sein sollen?

- Ja, dies ist möglich.

5.7 Werden Organisator und Mitspieler gleich behandelt, bei der Anzahl der möglichen aktiven Buchungen?

- Ja, dies ist korrekt, da sonst die Kontingentberechnung nicht mehr korrekt wäre.

5.8 Können die wiederkehrenden Buchungen von den Mitgliedern selber auch gelöscht werden?

- Nein, dies ist nicht möglich. Für Tennislehrer / IC-Captains etc. empfehlen wir einen availio Backend Zugang, damit die Buchungen dort gelöscht werden können.

5.9 Gibt es eine Funktion, dass die Person, welche die Swiss Tennis Lizenzen verwaltet nur dieses bearbeiten kann und sonst keine weitere Adminrechte hat?

- Die SwissTennis-Lizenzen können durch den Kontaktverwalter gepflegt werden.

5.10 Kann ich Trainern Zugriff auf das availio Modul geben?

- Ja, dies ist möglich.

5.11 Kann man die Platzsperre nur bestimmten Nutzergruppen zur Verfügung stellen?

- Die Platzsperren sind nur in der Fairgate Administration möglich. Einzelnen Personen kann Zugriff auf das availio Modul gewährt werden.

5.12 Können allgemeine Push Nachrichten versendet werden an alle Benutzer/Bestimmte Gruppen?

- Aktuell können keine individualisierten Push-Benachrichtigungen versendet werden. Die WebApp selbst verschickt aktuell ausschliesslich Buchungsbestätigungen und -stornierungen.

5.13 Wie kann ich Berichte / Auswertungen erstellen?

- In der Kontaktverwaltung können Buchende, Buchungen und Sperren exportiert werden.

5.14 Ist einstellbar, wie viel im Voraus Platzreservationen getätigt werden können?

- Ja, dies kann flexibel eingestellt werden.

5.15 Gibt es eine Möglichkeit, ein Mitglied aus availio auszuschliessen weil es z.B den Jahresbeitrag nicht gezahlt hat?

- Es kann in der Fairgate Kontaktverwaltung eine neue Mitgliedschaft “Nichtzahler” erstellt werden und der Kontakt dorthin verschoben werden. Wenn er der Mitgliedschaft nicht mehr zugewiesen ist, kann er entsprechend auch keine Buchung tätigen.

5.16 Kann ich den Buchungskalender auf der Homepage anzeigen lassen?

- Dies ist aktuell noch nicht möglich, nehmen wir aber gerne auf die Liste zukünftiger Entwicklungen auf.

6) Technische Informationen und Verfügbarkeit

6.1 Ab wann ist die aktuelle Version zum Testen online?

- Die Testversion ist ab dem 17. November 2025 für Sie verfügbar. Melden Sie sich gerne unter support@fairgate.ch für einen Testzugang.

6.2 Ab wann sind die neuen Features für availio - Bestandeskunden verfügbar?

- Für diese werden die Daten auf availio ebenfalls am 17. Dezember 2025 migriert, und alle Funktionen sind ab dann verfügbar. Weitere Details zur Migration der Bestandeskunden kommunizieren wir in Kürze.

6.3 Erhalten auch die Mitspieler eine Benachrichtigung der Buchung und Stornierung?

- Ja.

6.4 Kostet es zusätzlich, wenn man die SwissTennis-Lizenzverwaltung über Fairgate aktiviert?

- Nein, keine zusätzliche Kosten fallen an.

6.5 Gibt es bei der SwissTennis-Schnittstelle neue Felder in den Stammdaten?

- Nein, es werden keine neuen Kontaktfelder angelegt. Die Fakturierung erfolgt über die live synchronisierten Filterrollen von SwissTennis.

6.6 Wie viele End-Nutzer nutzen availio bereits?

- Ca. 5’000 registrierte Konten, täglich steigernd. Unser Ziel bis Mai 2026 sind mind. 30’000 Nutzer.

6.7 Warum wird GotCourts ab April 2026 nicht mehr unterstützt?

- Die Schnittstelle ist mittlerweile bereits zehn Jahre alt, und wurde dementsprechend auch nicht nach heutigen Standards umgesetzt. Dies hat zur Folge, dass immer mehr Probleme auftauchen, welche nur mit grösstem Aufwand gelöst werden können. Zusätzlich ist GotCourts eher schwer erreichbar. Weil auch zentrale Finanzdaten transferiert werden, erachten wir das Fortbestehen dieser Schnittstelle als Risiko.

6.8 Was sind die Vorteile von availio gegenüber GotCourts neben der Integration in Fairgate?

- Mit availio bieten Sie Ihren Mitgliedern und Gästen eine moderne, günstigere und flexible Platzreservationslösung. Zudem bietet es einen zuverlässigen Support und ist besonders benutzerfreundlich – auch für Seniorinnen und Senioren, da der Zugriff ganz einfach auch über eine normale URL möglich ist.

6.9 Helft Ihr beim Onboarding?

- Sicher, dafür können Sie sich gerne unter support@fairgate.ch melden.