Benutzerhandbuch Auftragsverwaltung

Dauergrabpflege-Angebote und -Aufträge online erfassen, berechnen und drucken · für Mitgliedsbetriebe der FGÖ

Friedhofsgärtnergenossenschaft Österreichs für Dauergrabpflege · Hütteldorfer Straße 259/4, 1140 Wien · www.grabpflege.at · Stand: November 2026

Inhalt

1. Was ist neu?
2. Anmelden
3. Passwort vergessen
4. Mein Konto
5. Übersicht der Aufträge
6. Der Ablauf im Überblick
7. Neuen Auftrag erfassen
8. Jahres- und Einzelleistungen
9. Summen, Korrektur und Hinweise
10. Angebot drucken und versenden
11. Auftrag abschließen
12. Der gedruckte Vertrag
13. Ansehen, kopieren, löschen
14. Am Tablet und Handy
15. Neue Kunden über die Homepage
16. Anbindung an Ihre eigene Software (API)
17. Häufige Fragen und Kontakt

1. Was ist neu?

Die bisherige Auftragserfassung unter *auftrag.grabpflege.at* wurde durch die neue **Auftragsverwaltung im Mitgliederbereich von www.grabpflege.at** ersetzt. Die Arbeitsweise bleibt gleich: Sie erfassen den Dauergrabpflegevertrag am Bildschirm, das System rechnet mit und druckt den Vertrag auf das gewohnte Formular.

- **Alle bisherigen Daten sind übernommen:** zwischengespeicherte Aufträge, Angebote und abgeschlossene Aufträge finden Sie in der Übersicht wieder.
- **Gleiche Zugangsdaten:** Benutzername ist Ihre Mitgliedsnummer, das Passwort ist Ihr bisheriges Passwort.
- **Rechnet live:** Summen, Bearbeitungskosten und fehlende Angaben sehen Sie schon während der Eingabe.
- **Kein Zusatzprogramm nötig:** funktioniert in jedem aktuellen Browser (Edge, Chrome, Firefox, Safari), auch am Tablet. Die PDF-Verträge öffnet der Browser selbst.
- **Neue Kunden über die Homepage:** Interessenten stellen auf www.grabpflege.at ihre Grabpflege zusammen. Die Anfrage erscheint direkt bei Ihnen im Portal und wird mit einem Klick zum vorausgefüllten Angebot (Kapitel 15).
- **Anbindung an Ihre Software:** Auf Wunsch ruft Ihre eigene Software Aufträge über eine gesicherte Schnittstelle ab und ändert sie (Kapitel 16).
- **Datumsfelder mit Kalender**, Beträge mit Komma (z. B. `120,50`), der Ort wird aus der Postleitzahl ergänzt.

2. Anmelden

Öffnen Sie **www.grabpflege.at** und klicken Sie rechts oben auf **Anmelden**, oder öffnen Sie direkt **www.grabpflege.at/my/auftraege**. Die Anmeldeseite sieht so aus:

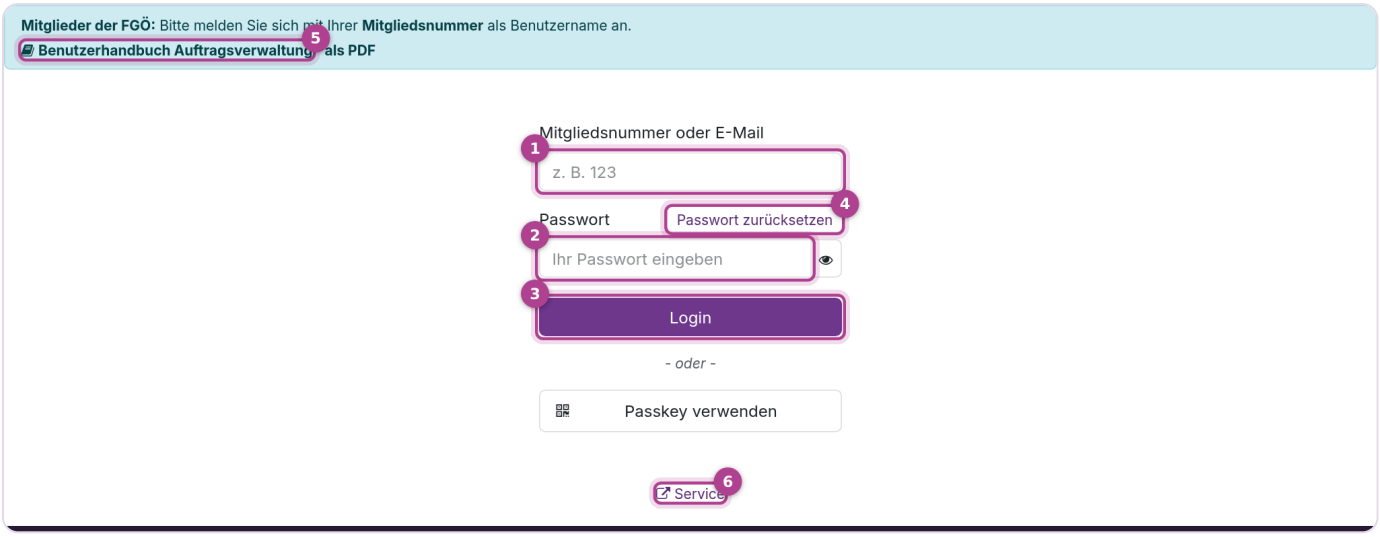


Abb. 1 – Die Anmeldeseite

- **Mitgliedsnummer** eintragen, z. B. 123, ohne Leerzeichen und ohne führende Nullen.
- **Passwort** eintragen. Über das Augen-Symbol rechts daneben können Sie das Passwort sichtbar machen und Tippfehler erkennen.
- Auf **Login** klicken. Sie gelangen direkt zu Ihren Aufträgen.
- **Passwort zurücksetzen**, falls Sie Ihr Passwort nicht mehr wissen (siehe Kapitel 3).
- Den Link zu **diesem Handbuch** finden Sie jederzeit auf der Anmeldeseite.
- **Service** öffnet service.grabpflege.at in einem neuen Fenster.

> **Tipp**
> Lassen Sie den Browser das Passwort speichern, dann sind Sie mit einem Klick angemeldet. Auf gemeinsam genutzten Computern sollten Sie das nicht tun. Melden Sie sich dort nach der Arbeit über Ihren Namen rechts oben und **Abmelden** ab.

> **Kein Zugang?**
> Neue Zugänge legt das Büro der FGÖ an. Eine Selbstregistrierung gibt es nicht. Rufen Sie an unter +43 1 616 70 91 oder schreiben Sie an office@grabpflege.at.

3. Passwort vergessen

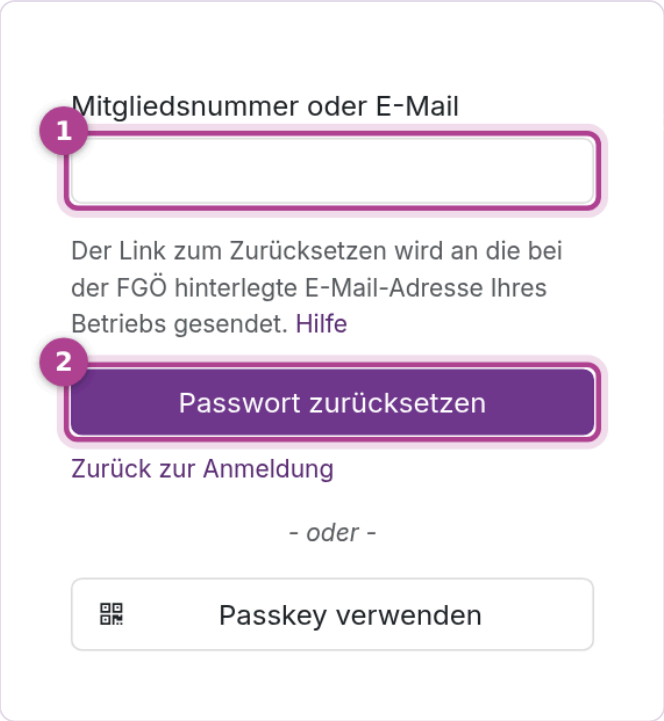


Abb. 2 – Passwort zurücksetzen

- Tragen Sie Ihre **Mitgliedsnummer** ein (das Feld heißt „Mitgliedsnummer oder E-Mail“).
- Klicken Sie auf **Passwort zurücksetzen**.

Sie erhalten eine E-Mail mit einem Link an die E-Mail-Adresse, die die FGÖ für Ihren Betrieb gespeichert hat. Über den Link vergeben Sie ein neues Passwort. Der Link ist nur kurze Zeit gültig.

Kommt keine E-Mail an, sehen Sie im Spam-Ordner nach. Ist dort auch nichts, ist vermutlich keine oder eine veraltete E-Mail-Adresse hinterlegt. Das Büro der FGÖ hilft Ihnen dann gerne weiter.

4. Mein Konto

Nach der Anmeldung sehen Sie **Mein Konto** mit diesen Kacheln:

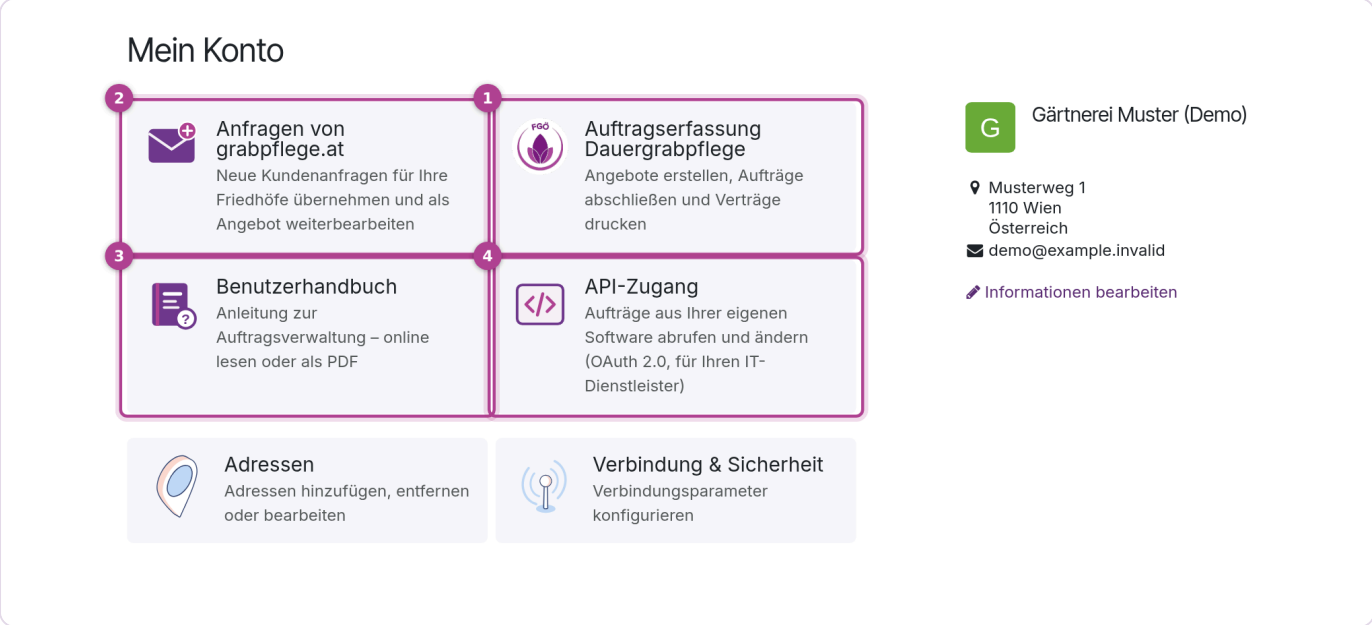


Abb. 3 – Mein Konto

- **Auftragserfassung Dauergrabpflege** öffnet Ihre Aufträge (Kapitel 5).

- **Anfragen von grabpflege.at** zeigt Kundenanfragen von der Homepage für Ihre Friedhöfe (Kapitel 15). Die Zahl davor nennt die offenen Anfragen.
- **Benutzerhandbuch** öffnet dieses Handbuch.
- **API-Zugang** verbindet Ihre eigene Software mit der Auftragsverwaltung (Kapitel 16).

Unter **Verbindung & Sicherheit** können Sie Ihr Passwort selbst ändern. Unter **Informationen bearbeiten** pflegen Sie die Kontaktdaten Ihres Betriebs, zum Beispiel die E-Mail-Adresse für das Zurücksetzen des Passworts und für die Benachrichtigung über neue Anfragen.

5. Übersicht der Aufträge

Die Übersicht ordnet alle Ihre Verträge in drei Bereiche. Ganz oben sehen Sie, mit welchem Betrieb und welcher Mitgliedsnummer Sie angemeldet sind.

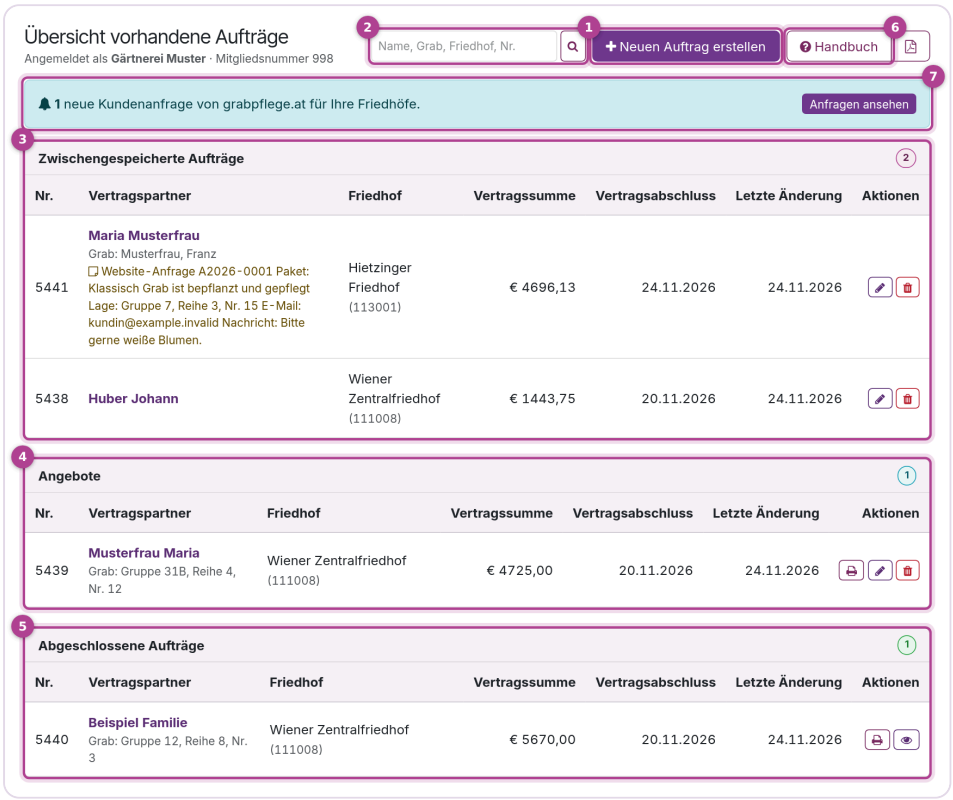


Abb. 4 – Übersicht vorhandene Aufträge

- **Neuen Auftrag erstellen** öffnet ein leeres Formular.
- **Suche** nach Name, Grabstätte, Friedhof oder Auftragsnummer.
- **Zwischengespeicherte Aufträge**: angefangene, noch unvollständige Erfassungen.
- **Angebote**: vollständig, gedruckt mit dem Vermerk „ANGEBOT“, aber noch nicht abgeschlossen. Sie können weiter geändert werden.
- **Abgeschlossene Aufträge**: verbindlich abgeschlossen und nur noch lesbar.
- **Handbuch** online öffnen, daneben als PDF.
- Hinweis auf **neue Kundenanfragen** von der Homepage, mit Link zu den Anfragen (Kapitel 15). Er erscheint nur, wenn Anfragen offen sind.

Die Schaltflächen in der Spalte „Aktionen“

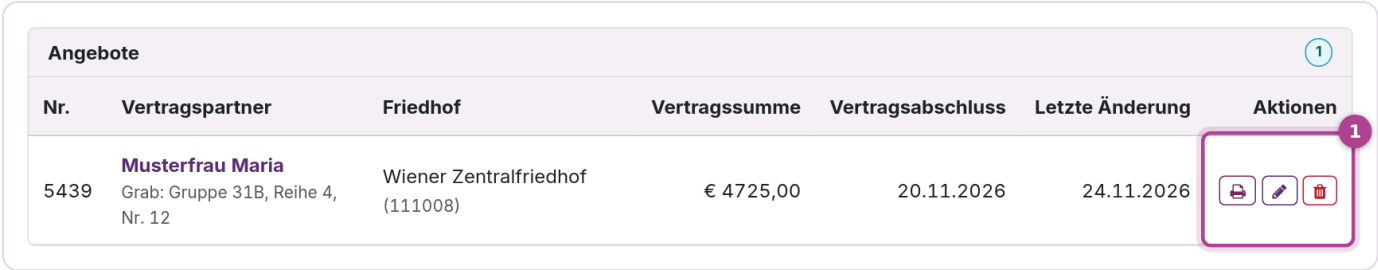


Abb. 5 – Aktionen bei einem Angebot

Symbol	Funktion	verfügbar bei
	Vertrag als PDF öffnen und drucken	Angebot, Auftrag
	Bearbeiten	Zwischengespeichert, Angebot
	Löschen (mit Sicherheitsabfrage)	Zwischengespeichert, Angebot
	Ansehen	abgeschlossener Auftrag

Auch ein Klick auf den **Namen des Vertragspartners** öffnet den Auftrag.

6. Der Ablauf im Überblick



Automatisch beim Abschließen: Die FGÖ erhält eine Nachricht mit dem Vertrag als PDF, dass ein Pflegevertrag in Kürze eintrifft.

Abb. 6 – Vom Entwurf zum unterschriebenen Vertrag

Status	Bedeutung	änderbar?
Zwischengespeichert	angefangene Erfassung, noch keine Prüfung der Pflichtfelder	ja
Angebot	vollständig erfasst, Ausdruck mit dem Vermerk „ANGEBOT“	ja, beliebig oft
Abgeschlossener Auftrag	verbindlicher Vertrag, die FGÖ ist informiert	nein. Nur die Druckangaben (Ort, Datum) lassen sich bis 24 Stunden nach dem Abschluss ändern.

7. Neuen Auftrag erfassen

Klicken Sie in der Übersicht auf **Neuen Auftrag erstellen**. Felder mit einem * sind für ein Angebot oder einen Auftrag Pflicht. Zwischenspeichern ist jederzeit möglich, auch mit leeren Pflichtfeldern.

Stammdaten Auftraggeber

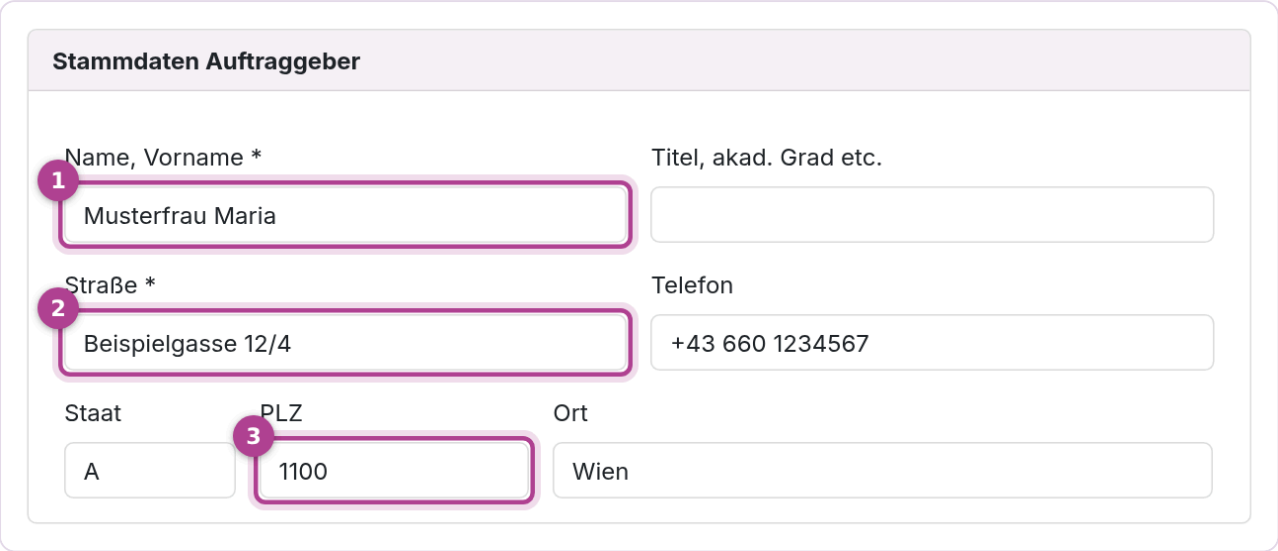


Abb. 7 – Stammdaten des Auftraggebers

- **Name, Vorname**: zuerst den Nachnamen, dann Komma und Leerzeichen, dann den Vornamen, z. B. `Maier, Anna`. Titel oder akademische Grade tragen Sie in das Feld daneben ein.
- **Straße** mit Hausnummer, Stiege und Tür. Die Zeile *Titel, akad. Grad etc.* können Sie auch für eine zweite Person verwenden.
- **PLZ**: Sobald Sie das Feld verlassen, wird der **Ort automatisch ergänzt**. Bei Adressen im Ausland tragen Sie unter *Staat* das internationale Kennzeichen ein, z. B. `D` oder `CH`.

Friedhof und Grab

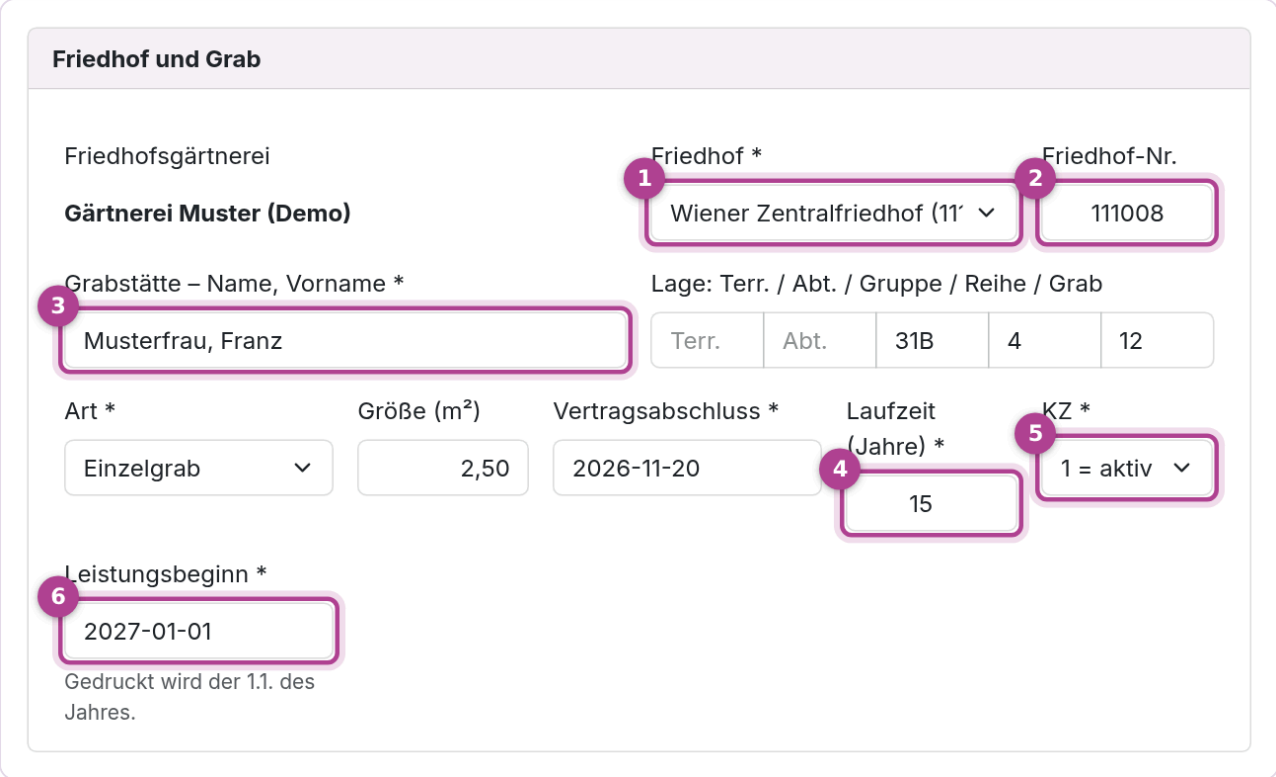


Abb. 8 – Friedhof, Grabstätte, Laufzeit und Kennzeichen

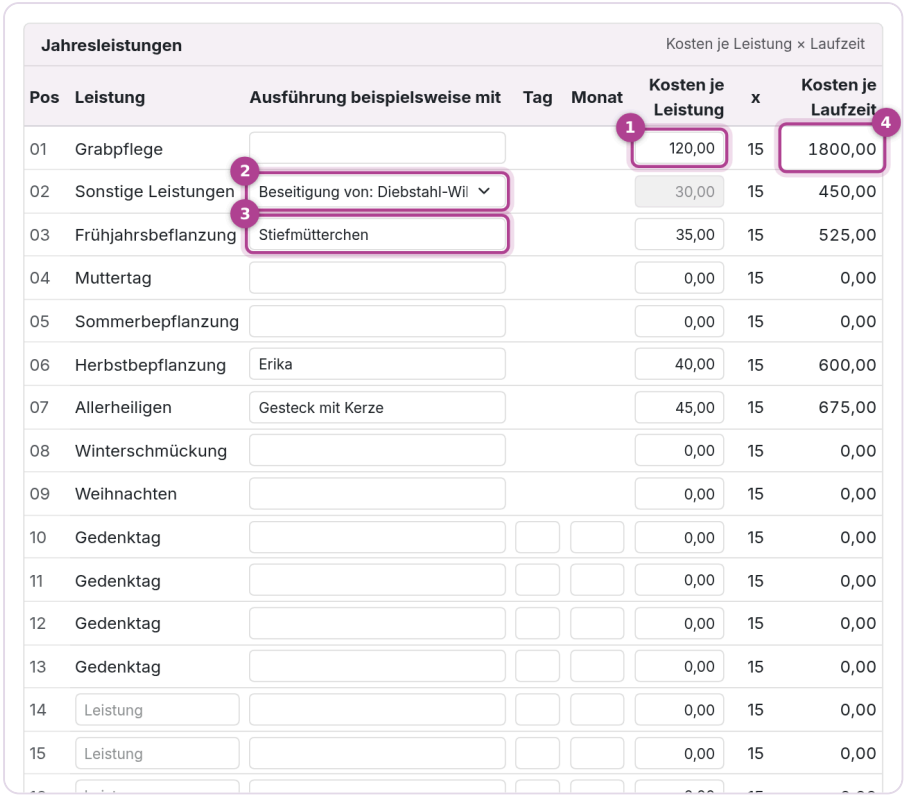
- **Friedhof**: Zur Auswahl stehen nur die Friedhöfe, die die FGÖ Ihrem Betrieb zugeordnet hat. Fehlt ein Friedhof, melden Sie das bitte dem Büro.
- **Friedhof-Nr.**: Wird bei der Auswahl automatisch eingetragen. Sie können auch die Nummer eintippen, dann wird der Friedhof ausgewählt.
- **Grabstätte – Name, Vorname**: der Name auf der Grabstätte, wieder in der Form *Nachname, Vorname*. Die **Lage** (Terrasse, Abteilung, Gruppe, Reihe, Grab) tragen Sie in die fünf Felder daneben ein, nach dem Raster Ihres Friedhofs. Bei Doppelgräbern genügt die erste Grabnummer. Ist die Nummer noch nicht bekannt, tragen Sie `0` ein.
- **Laufzeit (Jahre)**: für wie viele Jahre der Vertrag abgeschlossen wird. Die Jahresleistungen werden damit multipliziert.
- **KZ (Kennzeichen)**: **1 = aktiv**, wenn der Beginn der Leistungen schon feststeht. **0 = ruhend** bei vorsorglich abgeschlossenen Verträgen, z. B. für die Zeit nach dem Ableben. Bei KZ 0 entfällt der Leistungsbeginn.
- **Leistungsbeginn** (bei KZ 1): Auf dem Vertrag wird immer der **1. Jänner** des gewählten Jahres gedruckt.

Art (Einzel-, Doppel-, Urnengrab …), **Größe** in m² mit Komma (z. B. `2,50`) und das Datum des **Vertragsabschlusses** vervollständigen den Block. Datumsfelder füllen Sie per Tastatur (`20.11.2026`) oder über den Kalender aus.

8. Jahres- und Einzelleistungen

Die Leistungen entsprechen genau den Zeilen des gedruckten Vertragsformulars. Sie tragen nur die **Kosten je Leistung** ein (brutto, die Umsatzsteuer ist bereits einkalkuliert). Alles andere rechnet das

System.



Jahresleistungen — Kosten je Leistung × Laufzeit

Pos	Leistung	Ausführung beispielsweise mit	Tag	Monat	Kosten je Leistung	x	Kosten je Laufzeit
01	Grabpflege				120,00	15	1800,00
02	Sonstige Leistungen	Beseitigung von: Diebstahl-Wil			30,00	15	450,00
03	Frühjahrsbeflanzung	Stiefmütterchen			35,00	15	525,00
04	Muttertag				0,00	15	0,00
05	Sommerbepflanzung				0,00	15	0,00
06	Herbstbepflanzung	Erika			40,00	15	600,00
07	Allerheiligen	Gesteck mit Kerze			45,00	15	675,00
08	Winterschmückung				0,00	15	0,00
09	Weihnachten				0,00	15	0,00
10	Gedenktag				0,00	15	0,00
11	Gedenktag				0,00	15	0,00
12	Gedenktag				0,00	15	0,00
13	Gedenktag				0,00	15	0,00
14	Leistung				0,00	15	0,00
15	Leistung				0,00	15	0,00

Abb. 9 – Jahresleistungen (Ausschnitt, Positionen 01–15)

- **Pos. 01 Grabpflege**: Kosten für die laufende Pflege pro Jahr.
- **Pos. 02** wird **automatisch** aus Pos. 01 berechnet. Wählen Sie den Satz: *25 %* (Diebstahl-, Wild-, Wetter- und Senkschäden), *10 %* (ohne Senkschäden) oder *0 %*, z. B. bei Plattengräbern.
- **Ausführung**: In den Positionen 03–07 schlägt das Feld beim Tippen passende Pflanzen vor, Sie können aber jeden Text eingeben.
- **Kosten je Laufzeit** = Kosten je Leistung × Laufzeit. Der Wert wird sofort berechnet.

- **Pos. 10–13 Gedenktage**: Tragen Sie bitte **Tag und Monat** ein, z. B. Geburts- oder Todestag.
- **Pos. 14–19** sind freie Zeilen. Die Bezeichnung der Leistung tragen Sie selbst ein.

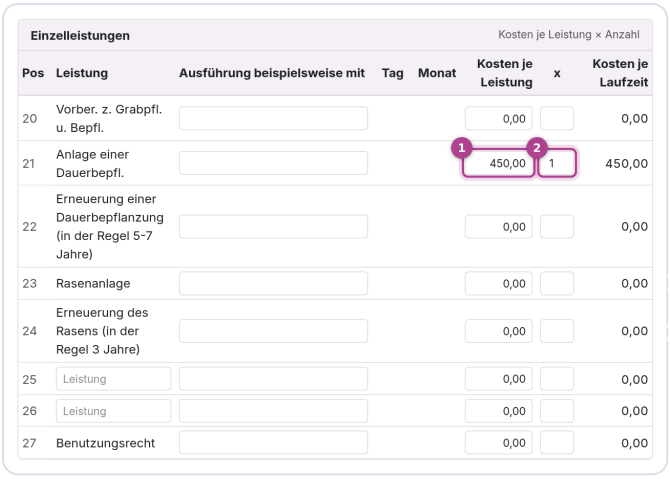


Abb. 10 – Einzelleistungen

Einzelleistungen (Pos. 20–27)

Einmalige oder wiederkehrende Leistungen wie die *Anlage einer Dauerbepflanzung*, die *Erneuerung des Rasens* oder das *Benützungsrecht*.

- **Kosten je Leistung**
- **x = Anzahl**, also wie oft die Leistung in der Laufzeit erbracht wird. Bei Einzelleistungen wird *nicht* mit der Laufzeit multipliziert, sondern mit dieser Anzahl.

9. Summen, Korrektur und Hinweise



Abb. 11 – Summen und Speichern

Der Kasten **Auftrag** rechts (am Handy unterhalb) zeigt laufend alle Summen.

- **Korrektur**: rundet die Endsumme, z. B. `-0,50`. Erlaubt ist höchstens der Betrag der Bearbeitungskosten, nach oben wie nach unten.
- **Gesamt** = Vertragssumme brutto.
- **Zwischenspeichern**: speichert ohne Prüfung.
- **Als Angebot speichern**: prüft alle Pflichtfelder und führt dann zum Drucken.
- **Auftrag abschließen**: verbindlich, mit Rückfrage.

Unter **Alte Vertrags-Nr.** tragen Sie die Nummer des Stammvertrags ein, wenn ein Ersatz-, Anschluss- oder Zusatzvertrag erfasst wird.

So wird gerechnet

Zeile	Berechnung	Beispiel aus Abb. 9–11

Jahresleistungen (Summe A)	Summe der Kosten je Leistung der Pos. 01–19 × Laufzeit	270,00 × 15 = 4.050,00
Einzelleistungen (Summe B)	Kosten je Leistung × Anzahl, Pos. 20–27	450,00 × 1 = 450,00
Bearbeitungskosten der FGÖ	5 % von (A + B), kaufmännisch gerundet	225,00
Korrektur	höchstens ± Bearbeitungskosten	0,00
Vertragssumme brutto	**A + B + Bearbeitung + Korrektur**	**4.725,00**

Hinweise zu fehlenden Angaben

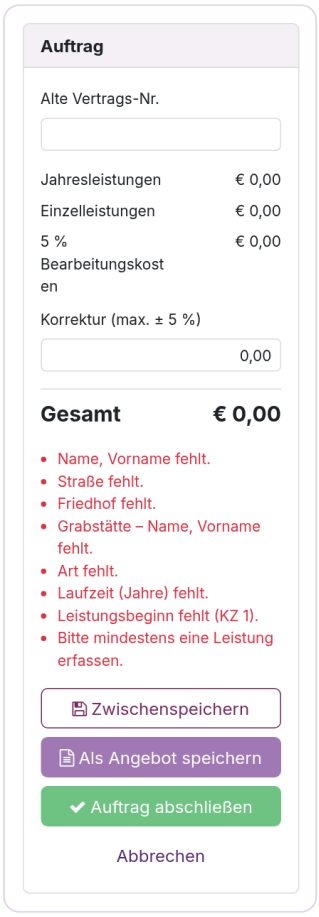


Abb. 12 – Was noch fehlt

Solange Pflichtangaben fehlen, zeigt der Kasten **in Rot, was noch fehlt**. Die Schaltflächen *Als Angebot speichern* und *Auftrag abschließen* sind bis dahin ausgegraut. Zwischenspeichern funktioniert immer.

Mindestens eine Leistung mit einem Betrag ist notwendig. Bei Einzelleistungen mit Betrag muss auch die Anzahl (x) ausgefüllt sein.

> **Bedienung**
>
> Wechseln Sie mit der **Tab**-Taste oder der Maus von Feld zu Feld. Die **Enter**-Taste schickt das Formular *nicht* ab, damit nicht versehentlich gespeichert wird.

10. Angebot drucken und versenden

Nach **Als Angebot speichern** öffnet sich die Seite für Druckangaben und den optionalen E-Mail-Versand:

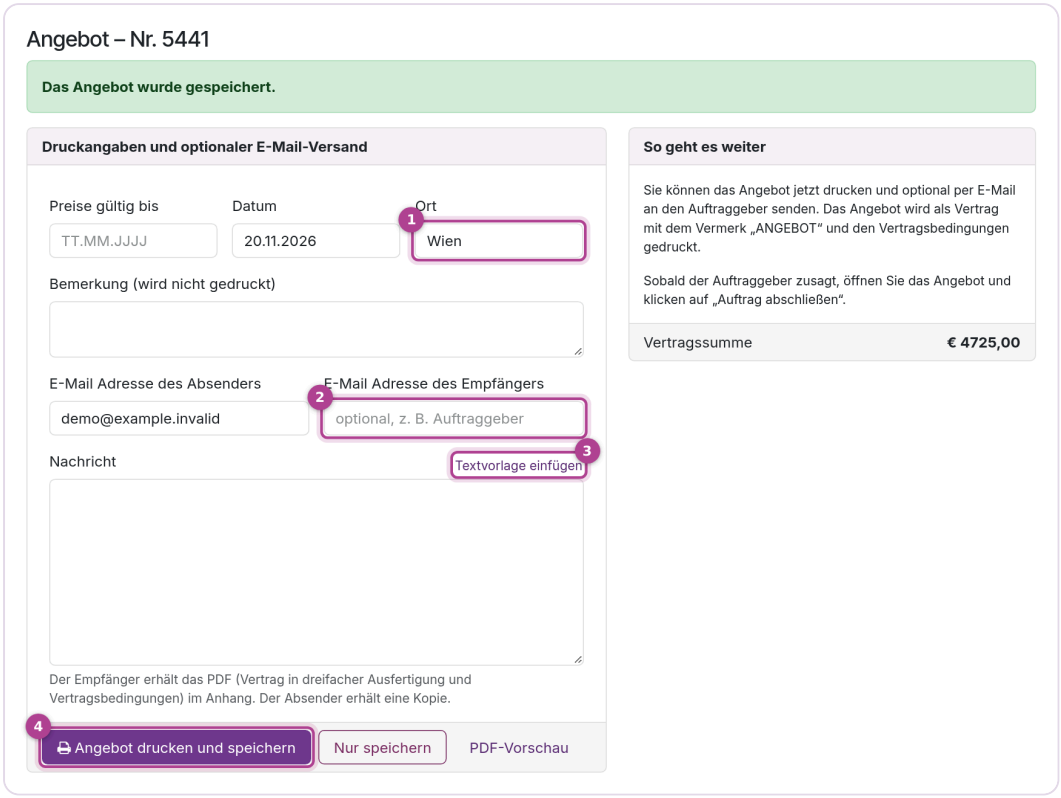


Abb. 13 – Angebot drucken und per E-Mail senden

- **Ort** und **Datum** werden unten auf den Vertrag gedruckt, **Preise gültig bis** im Feld daneben. Die *Bemerkung* wird nicht gedruckt, sie hilft Ihnen beim Wiederfinden in der Übersicht.
- **E-Mail Adresse des Empfängers** (optional): Der Auftraggeber erhält das Angebot als PDF im Anhang, Sie als Absender eine Kopie. Antworten des Kunden landen direkt bei Ihnen.
- **Textvorlage einfügen**: Fügt einen höflichen Standardtext in die Nachricht ein, den Sie anpassen können.
- **Angebot drucken und speichern**: speichert, versendet gegebenenfalls die E-Mail und bietet das PDF zum Drucken an. *Nur speichern* speichert ohne Druck, *PDF-Vorschau* zeigt das Dokument vorab.

> **Tipp**
> Das Angebot bleibt änderbar. Sagt der Kunde zu, öffnen Sie es in der Übersicht mit ✎ und klicken auf **Auftrag abschließen**.

11. Auftrag abschließen

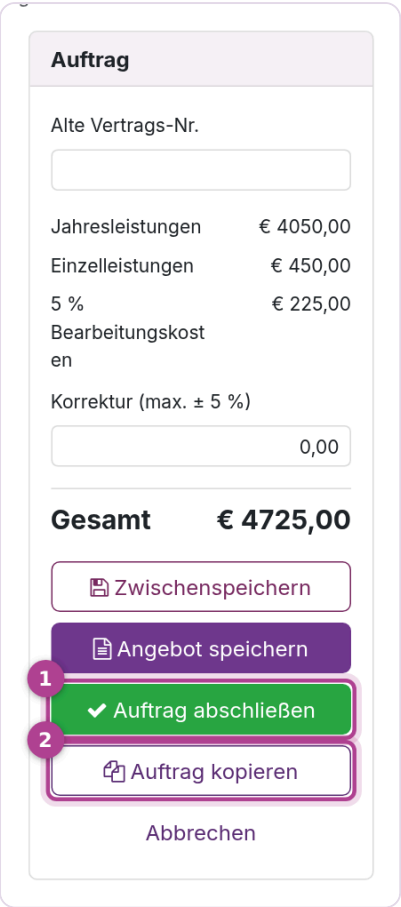


Abb. 14 – Ein Angebot abschließen

- **Auftrag abschließen**: Nach der Sicherheitsabfrage ist der Vertrag verbindlich und kann nicht mehr geändert werden.
- **Auftrag kopieren**: legt ein neues Angebot mit denselben Daten an, z. B. für ein zweites Grab desselben Auftraggebers.

Beim Abschließen passiert Folgendes:

- Die FGÖ erhält **automatisch eine Nachricht** mit dem Vertrag als PDF, dass ein Pflegevertrag in Kürze eintrifft.
- Sie gelangen zur Seite für Druckangaben und E-Mail-Versand (wie in Abb. 13) und drucken dort den Vertrag.
- Ort und Datum können Sie dort noch **bis 24 Stunden** nach dem Abschluss korrigieren.

Nach dem Druck – bitte unbedingt beachten

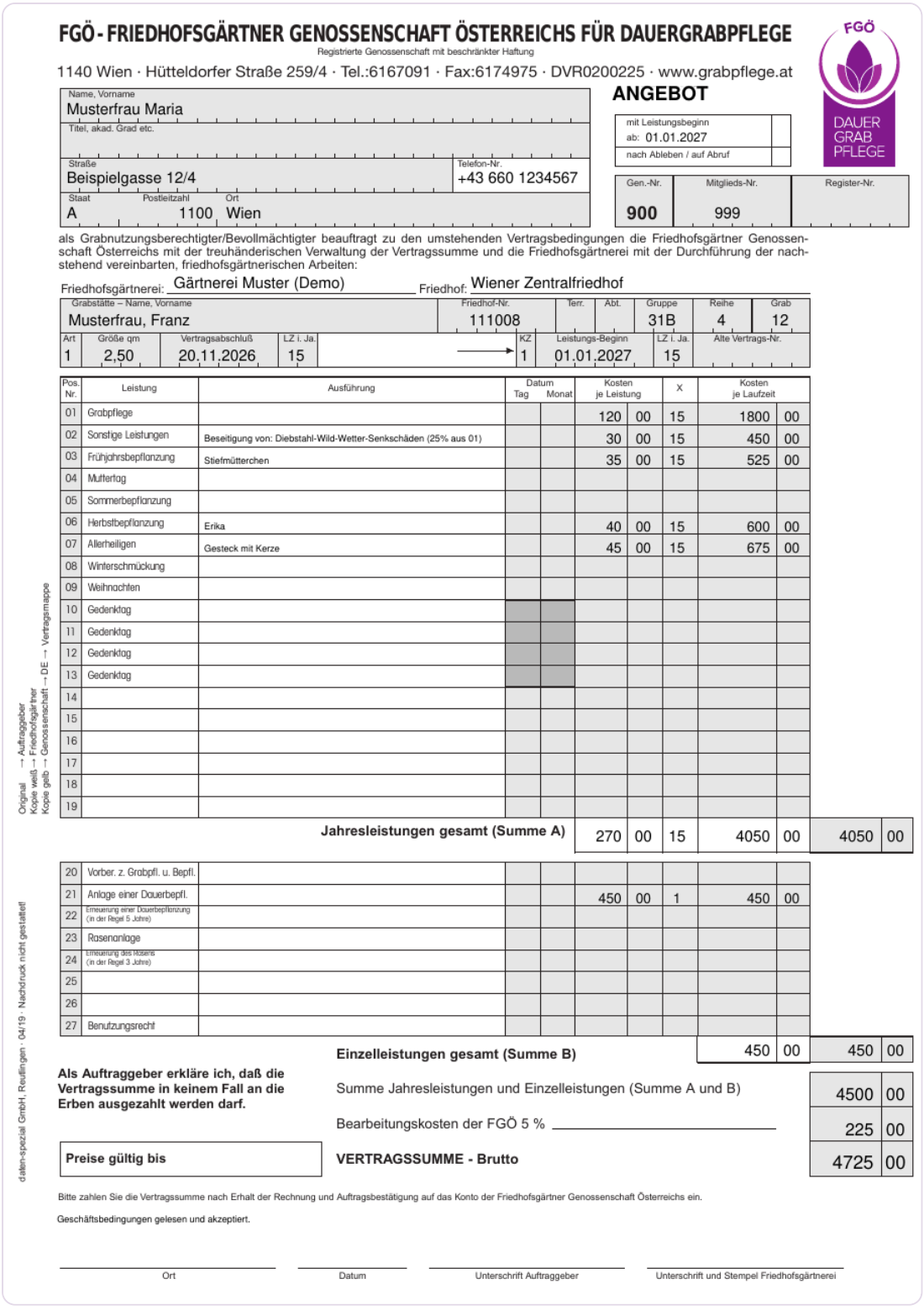
Der Auftrag wird in **dreifacher Ausfertigung** gedruckt, die Vertragsbedingungen in **zweifacher Ausfertigung**.

1. Der Auftraggeber unterschreibt **alle drei Ausfertigungen** des Auftrags und **beide** Vertragsbedingungen.
2. Sie unterschreiben und stempeln als Friedhofsgärtnerei.
3. Der Auftraggeber erhält eine Ausfertigung des Auftrags und einen Satz Vertragsbedingungen.
4. Die beiden übrigen Ausfertigungen senden Sie mit einem Satz unterschriebener Vertragsbedingungen an die **FGÖ, Hütteldorfer Straße 259/4, 1140 Wien** .

12. Der gedruckte Vertrag

Der Vertrag wird auf das gewohnte Formular der FGÖ gedruckt. Jede Seite trägt oben rechts den Vermerk **ANGEBOT** (bzw. **ENTWURF**), solange der Auftrag nicht abgeschlossen ist. Drucken Sie im

Druckdialog des Browsers in **Originalgröße (100 %)** auf A4, nicht „an Seite anpassen“, damit die Felder genau sitzen.



FGÖ - FRIEDHOFSGÄRTNER GENOSSENSCHAFT ÖSTERREICHS FÜR DAUERGRABPFLEGE

Registrierte Genossenschaft mit beschränkter Haftung

1140 Wien · Hütteldorfer Straße 259/4 · Tel.:6167091 · Fax:6174975 · DVR0200225 · www.grabpflege.at

FGÖ DAUER GRAB PFLEGE

Name, Vorname: Musterfrau Maria
Titel, akad. Grad etc.:
Straße: Beispielgasse 12/4 — Telefon-Nr.: +43 660 1234567
Staat: A — Postleitzahl: 1100 — Ort: Wien

ANGEBOT

mit Leistungsbeginn ab: 01.01.2027
nach Ableben / auf Abruf

Gen.-Nr.	Mitglieds-Nr.	Register-Nr.
900	999	

als Grabnutzungsberechtigter/Bevollmächtigter beauftragt zu den umstehenden Vertragsbedingungen die Friedhofsgärtner Genossenschaft Österreichs mit der treuhänderischen Verwaltung der Vertragssumme und die Friedhofsgärtnerei mit der Durchführung der nachstehend vereinbarten, friedhofsgärtnerischen Arbeiten:

Friedhofsgärtnerei: Gärtnerei Muster (Demo) — Friedhof: Wiener Zentralfriedhof

Grabstätte – Name, Vorname	Friedhof-Nr.	Terr.	Abt.	Gruppe	Reihe	Grab
Musterfrau, Franz	111008			31B	4	12

Art	Größe qm	Vertragsabschluß	LZ i. Ja.	KZ	Leistungs-Beginn	LZ i. Ja.	Alte Vertrags-Nr.
1	2,50	20.11.2026	15	1	01.01.2027	15	

Pos. Nr.	Leistung	Ausführung	Datum Tag	Datum Monat	Kosten je Leistung		X	Kosten je Laufzeit		
01	Grabpflege				120	00	15	1800	00	
02	Sonstige Leistungen	Beseitigung von: Diebstahl-Wild-Wetter-Senkschäden (25% aus 01)			30	00	15	450	00	
03	Frühjahrsbepflanzung	Stiefmütterchen			35	00	15	525	00	
04	Muttertag									
05	Sommerbepflanzung									
06	Herbstbepflanzung	Erika			40	00	15	600	00	
07	Allerheiligen	Gesteck mit Kerze			45	00	15	675	00	
08	Winterschmückung									
09	Weihnachten									
10	Gedenktag									
11	Gedenktag									
12	Gedenktag									
13	Gedenktag									
14										
15										
16										
17										
18										
19										
	Jahresleistungen gesamt (Summe A)				270	00	15	4050	00	4050 00
20	Vorber. z. Grabpfl. u. Bepfl.									
21	Anlage einer Dauerbepfl.				450	00	1	450	00	
22	Erneuerung einer Dauerbepflanzung (in der Regel 5 Jahre)									
23	Rasenanlage									
24	Erneuerung des Rasens (in der Regel 3 Jahre)									
25										
26										
27	Benutzungsrecht									
	Einzelleistungen gesamt (Summe B)							450	00	450 00

Als Auftraggeber erkläre ich, daß die Vertragssumme in keinem Fall an die Erben ausgezahlt werden darf.

Summe Jahresleistungen und Einzelleistungen (Summe A und B)	4500 00
Bearbeitungskosten der FGÖ 5 %	225 00
VERTRAGSSUMME - Brutto	4725 00

Preise gültig bis

Bitte zahlen Sie die Vertragssumme nach Erhalt der Rechnung und Auftragsbestätigung auf das Konto der Friedhofsgärtner Genossenschaft Österreichs ein.

Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiert.

Ort | Datum | Unterschrift Auftraggeber | Unterschrift und Stempel Friedhofsgärtnerei

Original → Auftraggeber
Kopie weiß → Friedhofsgärtner
Kopie gelb → Genossenschaft → DE → Vertragsmappe

daten-spezial GmbH, Reutlingen · 04/19 · Nachdruck nicht gestattet!

Abb. 15 – Erste Seite eines gedruckten Angebots (Beispieldaten)

13. Ansehen, kopieren, löschen

Abgeschlossenen Auftrag ansehen und nachdrucken

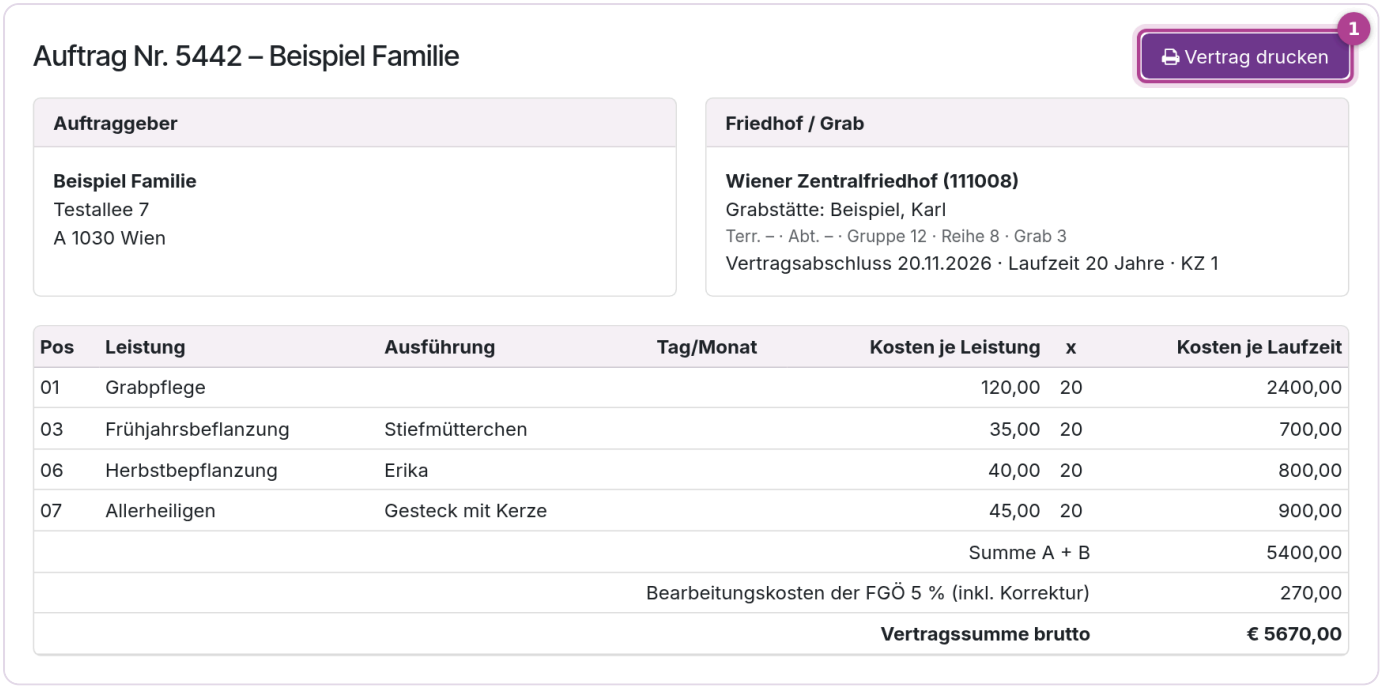


Abb. 16 – Ein abgeschlossener Auftrag

Abgeschlossene Aufträge öffnen Sie mit ▯. Mit 1 **Vertrag drucken** drucken Sie jederzeit erneut. Ist an einem abgeschlossenen Vertrag etwas zu ändern, wenden Sie sich bitte an das Büro der FGÖ.

Löschen



Abb. 17 – Sicherheitsabfrage vor dem Löschen

Zwischengespeicherte Aufträge und Angebote können Sie mit ▯ löschen. Erst nach **Ja, endgültig löschen** wird gelöscht. Abgeschlossene Aufträge lassen sich nicht löschen.

14. Am Tablet und Handy

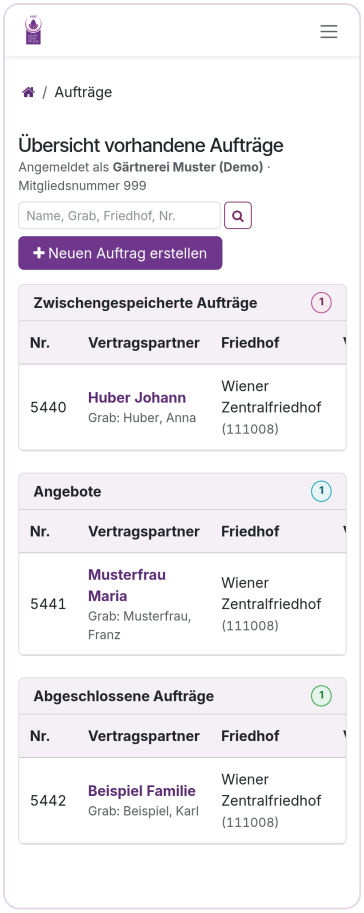


Abb. 18 – Übersicht am Handy

Die Auftragsverwaltung passt sich an kleinere Bildschirme an. So können Sie zum Beispiel beim Kunden am Tablet ein Angebot erfassen.

- Das Menü öffnen Sie über die drei Striche rechts oben.
- Breite Tabellen wie die Übersicht und die Leistungen **wischen Sie seitlich**, um die weiteren Spalten und die Aktionen zu sehen.
- Der Kasten mit den Summen und Schaltflächen steht am Handy unter den Leistungen.
- Für die Erfassung längerer Verträge empfehlen wir ein Tablet im Querformat oder einen PC.

15. Neue Kunden über die Homepage

Auf **www.grabpflege.at** können Interessenten eine Dauergrabpflege auf zwei Wegen anfragen:

Weg	Was der Kunde macht	Wo die Anfrage landet
Anfrage-Assistent www.grabpflege.at/grabpflege-anfrage	stellt Friedhof, Grab, Pflege, Blumenschmuck und Laufzeit mit Mausklicks zusammen (Richtpreise nur, wenn die FGÖ die Preisanzeige eingeschaltet hat)	**direkt in Ihrem Portal**, wenn Sie Vertragsgärtner des gewählten Friedhofs sind
Angebotsformular www.grabpflege.at/angebot-einholen	schreibt formlos Name, Kontakt, Friedhof und Wünsche	im **Büro der FGÖ**, das die Anfrage an einen Betrieb an diesem Friedhof weitergibt

Alle Schaltflächen „Angebot einholen“ auf der Homepage führen zum Anfrage-Assistenten. Das Formular bleibt für Kunden, die lieber formlos schreiben.

So stellt der Kunde seine Grabpflege zusammen

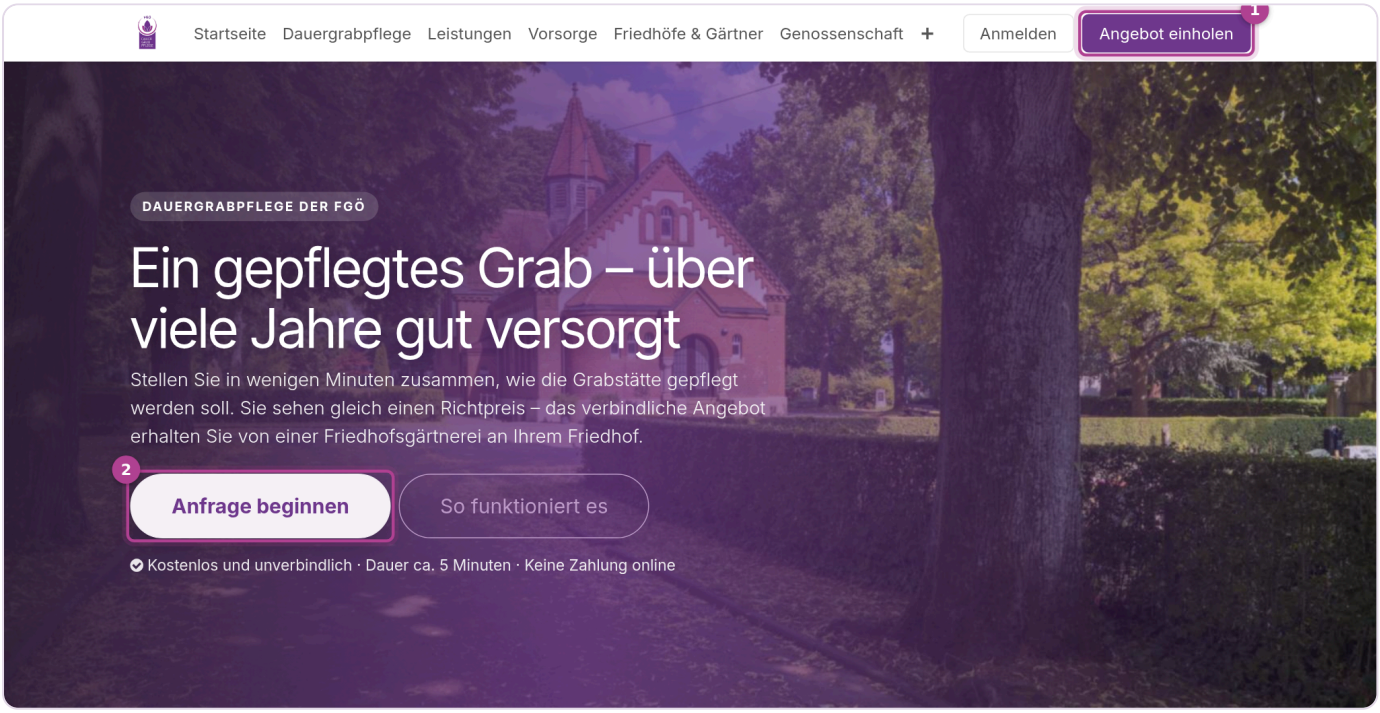


Abb. 19 – Einstieg in den Anfrage-Assistenten

- **Angebot einholen** steht auf jeder Seite der Homepage rechts oben.
- **Anfrage beginnen** startet den Assistenten. Darunter erklärt die Seite den Ablauf, zeigt eine Bildstrecke „Ein Jahr am gepflegten Grab“ mit Richtpreisen und beantwortet häufige Fragen.

Der Assistent führt in sieben Schritten durch die Anfrage: **Friedhof** → **Grab** (Grabart, Größe, Zustand) → **Pflegepaket** (Basis, Klassisch oder Rundum) → **Blumen durch das Jahr** → **Extras** (z. B. Grablicht, Dauerbepflanzung, Rasen) → **Laufzeit** → **Kontakt**.

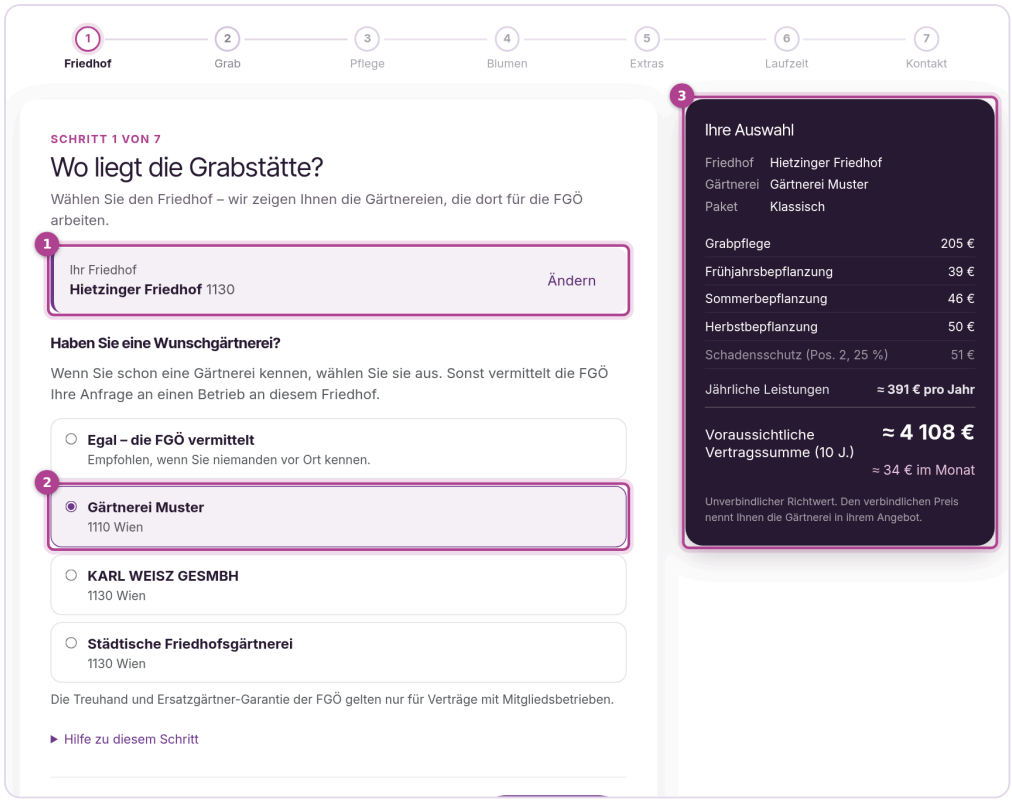


Abb. 20 – Schritt 1: Friedhof und Wunschgärtnerei

- Der Kunde sucht seinen **Friedhof** nach Name, Ort oder Postleitzahl.
- Er sieht alle **Vertragsgärtner dieses Friedhofs**, also auch Ihren Betrieb, und kann eine Wunschgärtnerei wählen. Wählt er „Egal – die FGÖ vermittelt“, sehen alle Vertragsgärtner des Friedhofs die Anfrage.
- Die **Zusammenfassung** mit dem Richtpreis bleibt immer sichtbar, am Handy als Leiste unten.

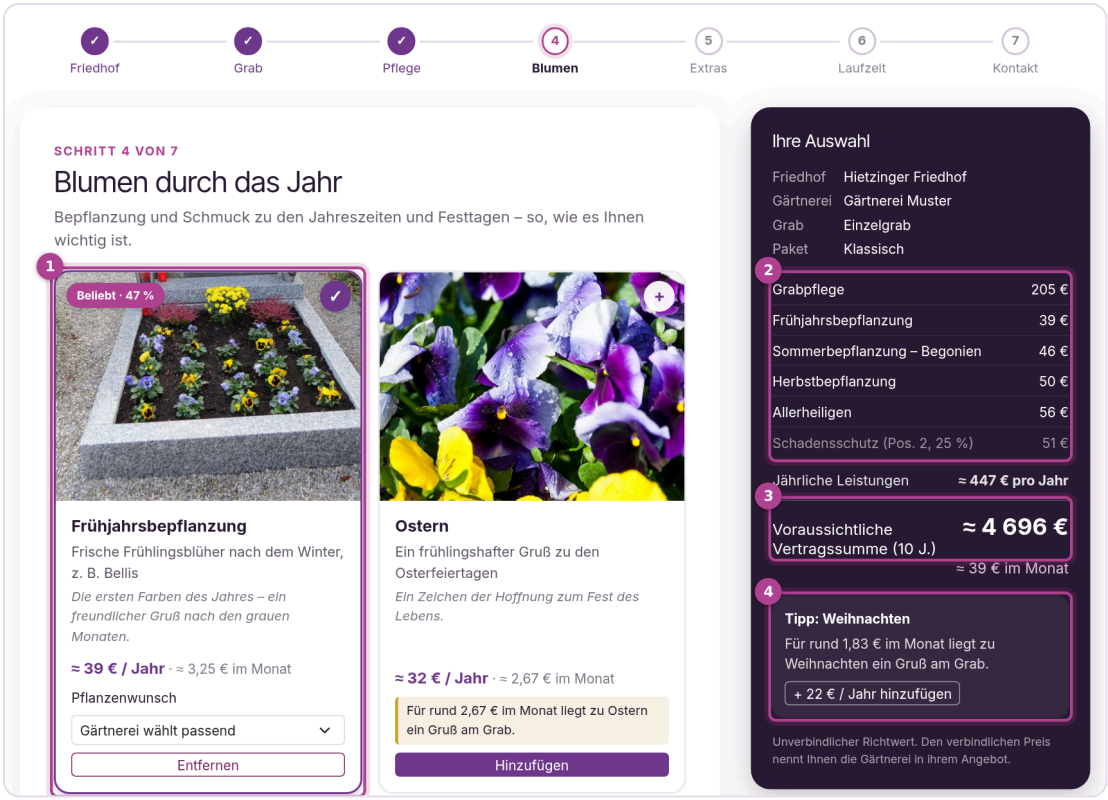


Abb. 21 – Schritt 4: Leistungen mit Bild und Richtpreis

- Jede Leistung hat ein Bild, eine kurze Beschreibung, den **Richtpreis pro Jahr und pro Monat** und auf Wunsch einen Pflanzenwunsch, z. B. Begonien.
- Die gewählten Leistungen mit Richtpreis. Der Schadensschutz (Pos. 02, 25 % der Grabpflege) ist immer dabei.
- Die voraussichtliche **Vertragssumme** für die gewählte Laufzeit, einschließlich 5 % Bearbeitungskosten der FGÖ.
- Ein **Tipp** schlägt eine passende Ergänzung vor, z. B. Weihnachtsschmuck, wenn Allerheiligen gewählt ist.

Preisanzeige derzeit ausgeschaltet.

Ob Kundinnen und Kunden im Assistenten Richtpreise, Monatswerte und die voraussichtliche Vertragssumme sehen, legt die FGÖ im Backend unter *Dauergrabpflege › Konfiguration › Anfragewizard: Preisanzeige* fest. Derzeit ist die Anzeige **aus**: Der Assistent und die Bestätigungsmail an den Kunden zeigen keine Preise und keine Summe. Abb. 21 zeigt den Assistenten mit eingeschalteter Preisanzeige. **Sie** sehen die Richtwerte im Portal und in Ihrer Benachrichtigung in jedem Fall, siehe Abb. 24.

Woher kommen die Richtpreise?

Aus der Auswertung aller bisherigen Dauergrabpflegeverträge der FGÖ, hochgerechnet auf den aktuellen Preisstand und angepasst an die Grabart (z. B. Einzelgrab, Klassisch: rund 410 € im Jahr). Der Kunde sieht bei jedem Preis den Hinweis, dass er **unverbindlich** ist und den verbindlichen Preis die Gärtnerei im Angebot nennt. Ihre eigenen Preise bestimmen Sie wie gewohnt selbst.

Im letzten Schritt gibt der Kunde Name, Adresse, E-Mail und auf Wunsch Telefon, Grablage und eine Nachricht an und stimmt der Weitergabe an die Gärtnerei zu. Er erhält eine Bestätigung mit seiner Auswahl.

Das Angebotsformular

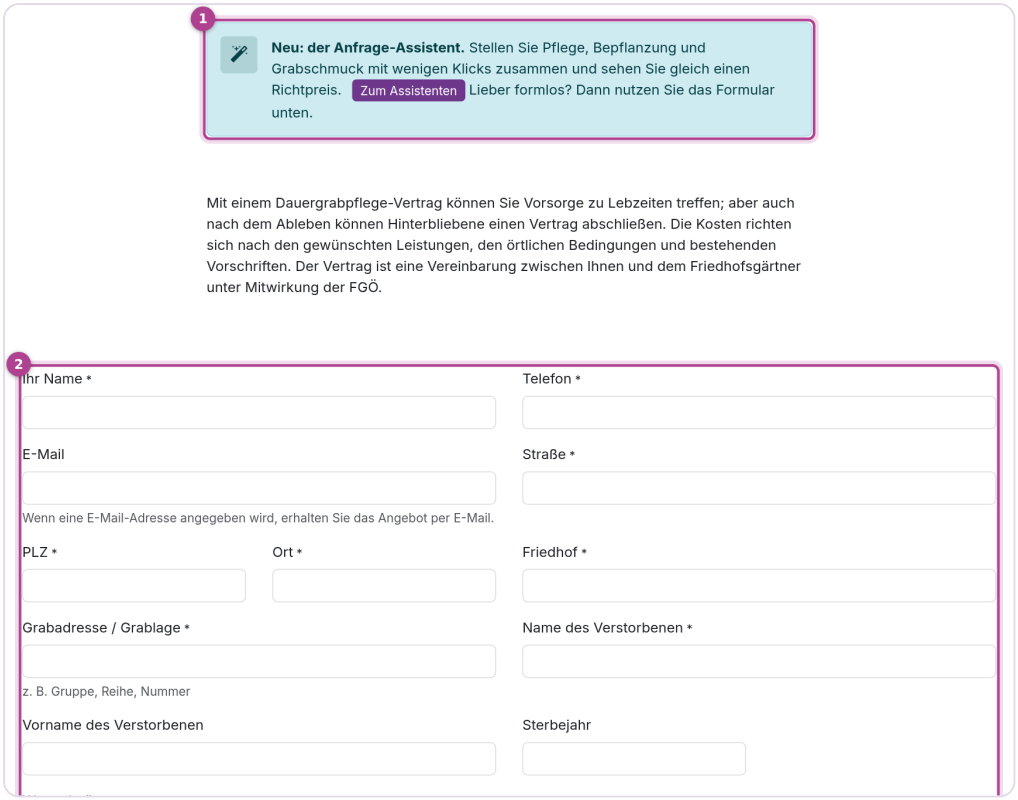


Abb. 22 – Die Seite „Angebot einholen“

1 Oben weist die Seite auf den Anfrage-Assistenten hin. 2 Wer lieber formlos schreibt, nutzt das Formular. Diese Anfragen bearbeitet das **Büro der FGÖ** und vermittelt sie an einen Mitgliedsbetrieb am Friedhof. Sie erscheinen nicht automatisch in Ihrem Portal; die FGÖ meldet sich bei Ihnen.

So erfahren Sie von einer neuen Anfrage

- Per **E-Mail** „Neue Anfrage über grabpflege.at“ an die E-Mail-Adresse Ihres Betriebs, mit einem Link zur Anfrage. Jeder Betrieb erhält eine eigene Nachricht.
- Auf **Mein Konto** zeigt die Kachel „Anfragen von grabpflege.at“ die Zahl der offenen Anfragen (Abb. 3, Nr. 2).
- In der **Übersicht der Aufträge** erscheint ein Hinweis mit dem Link „Anfragen ansehen“ (Abb. 4, Nr. 7).

Offene Anfragen ansehen

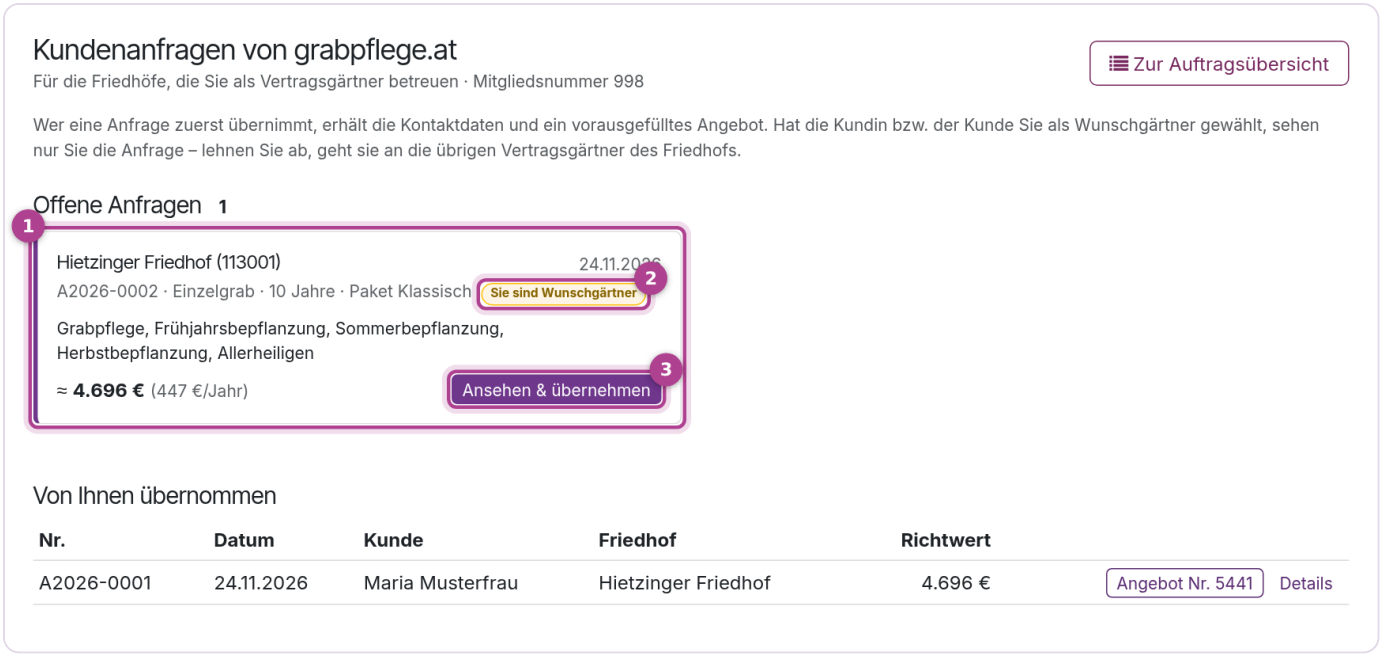


Abb. 23 – Kundenanfragen für Ihre Friedhöfe

- Jede **offene Anfrage** zeigt Friedhof, Anfragenummer, Grabart, Laufzeit, Paket, die gewünschten Leistungen und den Richtwert.
- **Sie sind Wunschgärtner**: Der Kunde hat ausdrücklich Ihren Betrieb gewählt.
- **Ansehen & übernehmen** öffnet die Anfrage.

Wer bekommt die Anfrage?
Hat der Kunde eine **Wunschgärtnerei** gewählt, sieht zunächst nur dieser Betrieb die Anfrage. Lehnt er ab, geht sie an die übrigen Vertragsgärtner des Friedhofs.
Ohne Wunschgärtnerei sehen **alle Vertragsgärtner des Friedhofs** die Anfrage. **Wer sie zuerst übernimmt, erhält sie**; bei den anderen verschwindet sie.
Lehnen alle ab, vermittelt das Büro der FGÖ.

Anfrage prüfen, übernehmen oder ablehnen

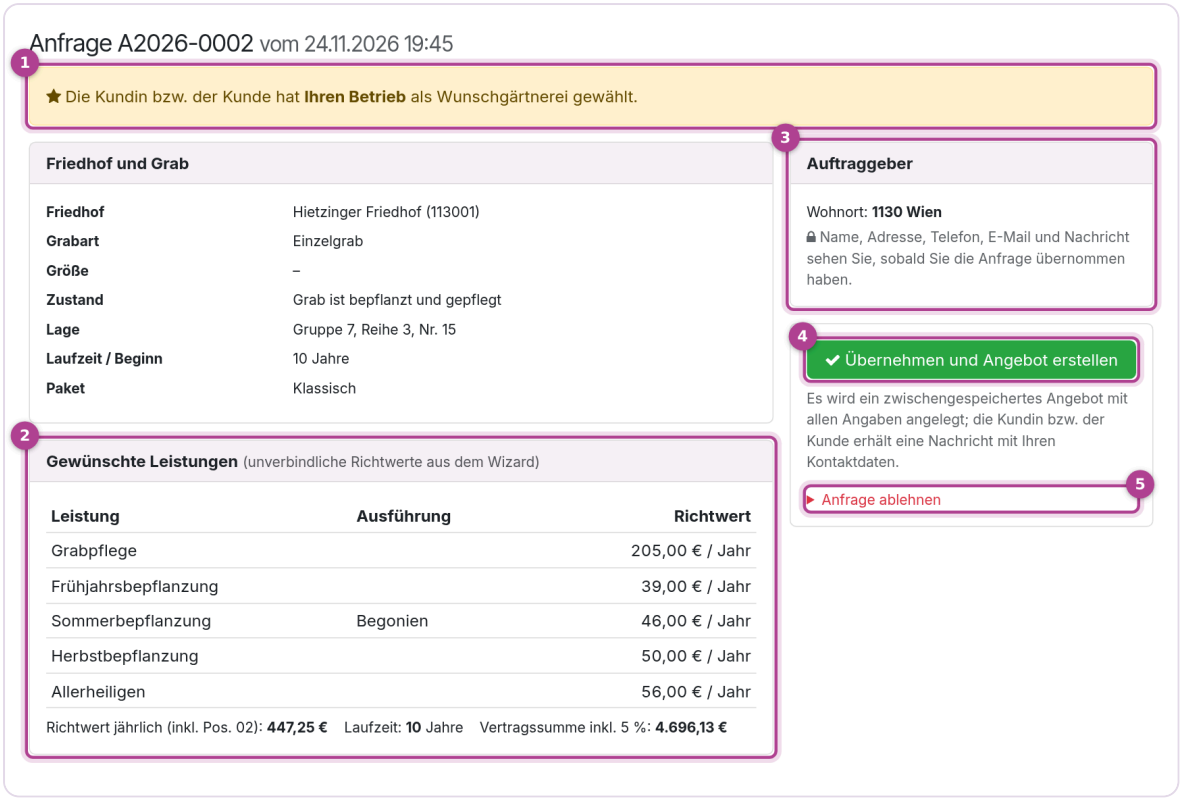


Abb. 24 – Eine Anfrage vor der Übernahme

- Hinweis, wenn Ihr Betrieb als **Wunschgärtnerei** gewählt wurde.
- Die **gewünschten Leistungen** mit Ausführung (z. B. Begonien), Gedenktagen und Richtwert. Oben stehen Friedhof, Grabart, Zustand, Lage, Laufzeit und Paket.
- Vom **Auftraggeber** sehen Sie vorerst nur den Wohnort. Name, Adresse, Telefon, E-Mail und Nachricht erscheinen erst nach der Übernahme. So bleiben die Daten des Kunden geschützt, solange noch nicht feststeht, wer ihn betreut.
- **Übernehmen und Angebot erstellen**: Die Anfrage gehört jetzt Ihnen. Der Kunde erhält eine Nachricht mit den Kontaktdaten Ihres Betriebs.
- **Anfrage ablehnen**, z. B. wenn Sie keine Kapazität haben. Optional geben Sie einen Grund für die FGÖ an. Die Anfrage verschwindet dann aus Ihrer Liste.

Das vorausgefüllte Angebot

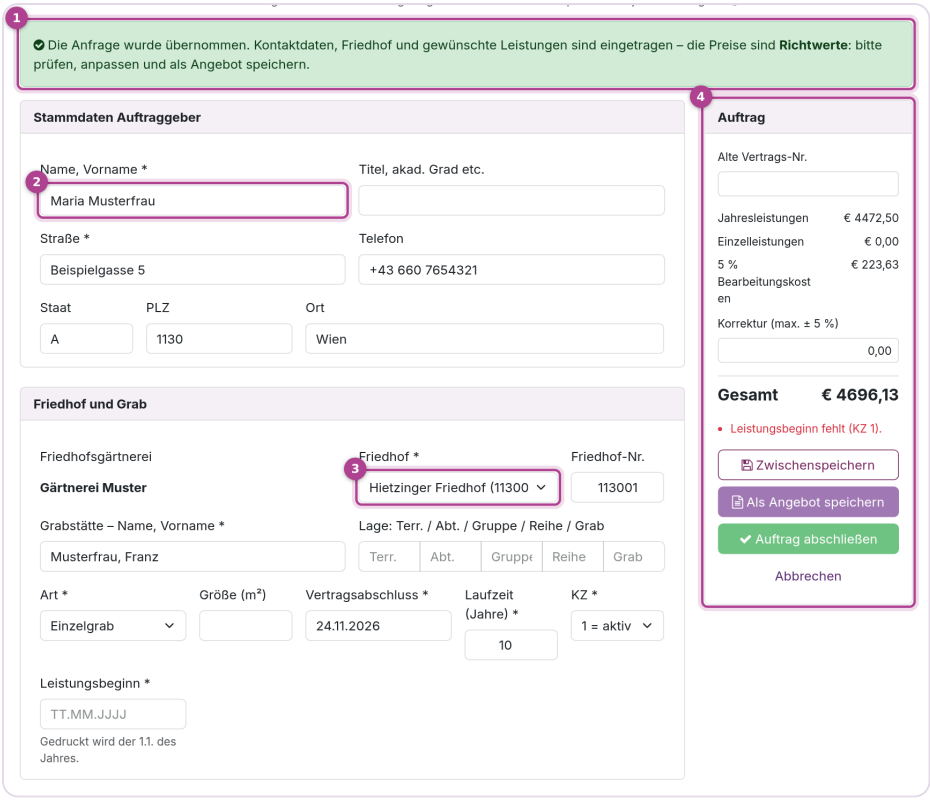


Abb. 25 – Nach der Übernahme: das vorausgefüllte Angebot

- Der grüne Hinweis bestätigt die Übernahme.
- **Kundendaten**, Grabstätte und Grabart sind eingetragen.
- Der **Friedhof** ist gewählt.
- Die gewünschten Leistungen stehen mit den **Richtpreisen** in den Positionen. Die Summe stimmt mit dem überein, was der Kunde gesehen hat.

Das Angebot ist **zwischengespeichert** und steht in Ihrer Übersicht unter „Zwischengespeicherte Aufträge“. Die Bemerkung enthält die Anfragenummer, Paket, Zustand und Lage des Grabes, die E-Mail-Adresse und die Nachricht des Kunden. Danach arbeiten Sie wie gewohnt weiter:

1. Grab ansehen und die **Preise prüfen und anpassen**. Die Richtpreise sind nur ein Startwert.
2. Fehlende Angaben ergänzen, vor allem den **Leistungsbeginn**.
3. **Als Angebot speichern**, drucken und an den Kunden senden (Kapitel 10).
4. Unterschreibt der Kunde, den **Auftrag abschließen** (Kapitel 11).



Abb. 26 – Von Ihnen übernommene Anfragen

Unter 1 **Von Ihnen übernommen** finden Sie alle Anfragen, die Sie übernommen haben, mit Kunde, Friedhof, Richtwert und einem direkten Link zum Angebot.

> **Bitte zügig reagieren**
> Kunden erwarten nach einer Online-Anfrage eine rasche Antwort. Übernehmen oder lehnen Sie Anfragen möglichst innerhalb weniger Tage ab, damit die FGÖ sonst einen anderen Betrieb vermitteln kann.

16. Anbindung an Ihre eigene Software (API)

Arbeitet Ihr Betrieb mit einer eigenen Software, etwa einer Auftragsverwaltung oder Buchhaltung, kann diese Software Ihre Angebote und Aufträge **automatisch abrufen und ändern**. Doppeltes Abtippen entfällt. Dafür gibt es eine Schnittstelle (englisch *API*). Die Einrichtung übernimmt in der Regel Ihr IT-Dienstleister; Sie selbst legen nur den Zugang an.

Ihre Software kann …	Bedingungen
lesen: alle Ihre Angebote und Aufträge mit Auftraggeber, Grab, Positionen und Summen, das Vertrags-PDF, Ihre Friedhöfe und die Leistungspositionen	nur Ihre eigenen Aufträge, keine stornierten
ändern: Auftraggeber, Grabdaten, Vertragsdaten, Positionen und Preise; aus einem Entwurf ein Angebot machen oder einen Auftrag abschließen	nur wenn Sie beim Zugang *Ändern* erlaubt haben; es gelten dieselben Regeln wie im Portal (siehe unten)

Zugang anlegen

Öffnen Sie unter **Mein Konto** die Kachel **API-Zugang** (Abb. 3, Nr. 4).

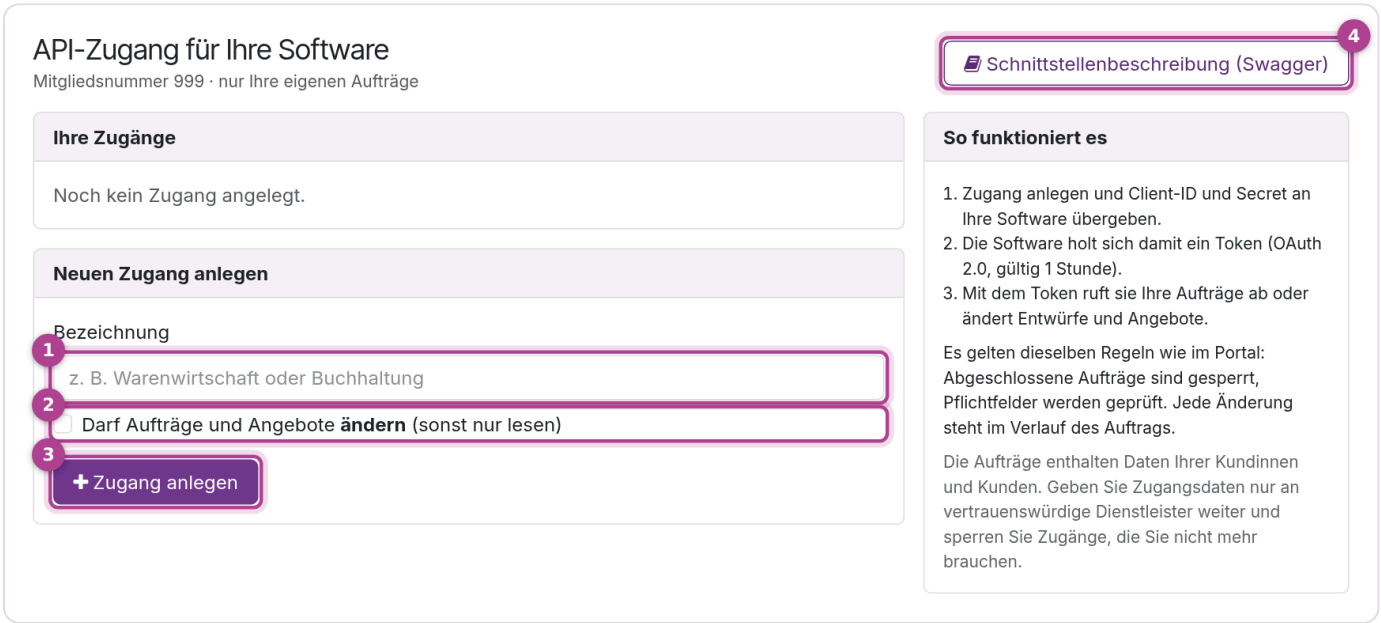


Abb. 27 – Neuen API-Zugang anlegen

- Eine **Bezeichnung**, an der Sie den Zugang später erkennen, z. B. den Namen der Software.
- Haken setzen, wenn die Software Aufträge auch **ändern** darf. Ohne Haken kann sie nur lesen.
- **Zugang anlegen**.
- Die **Schnittstellenbeschreibung** für Ihren IT-Dienstleister (Abb. 29).

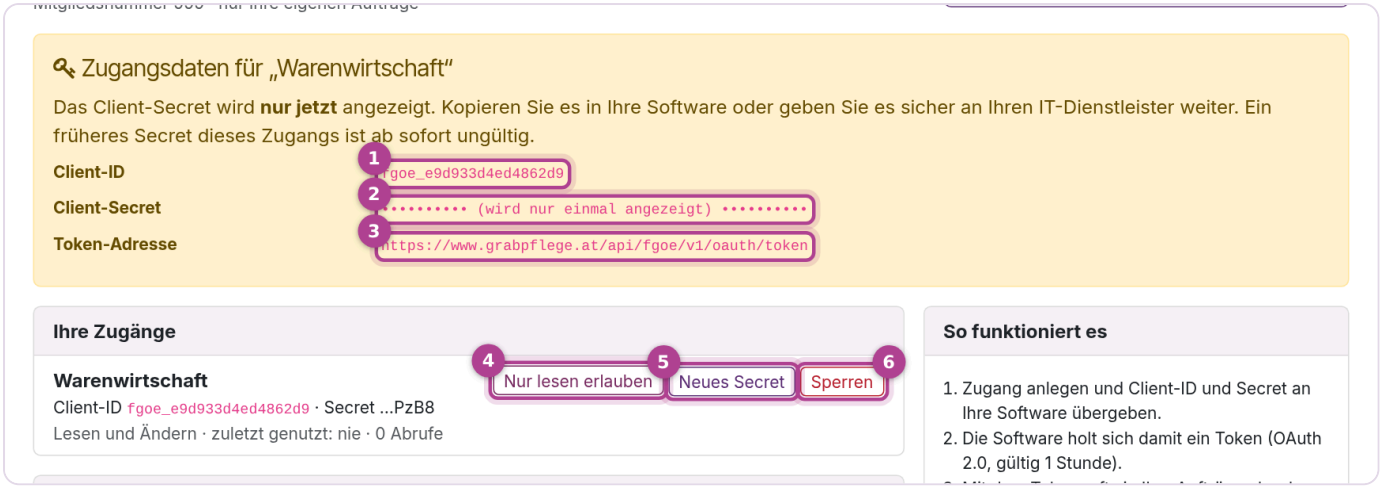


Abb. 28 – Zugangsdaten und Ihre Zugänge

- Die **Client-ID** – der „Benutzername“ der Software.
- Das **Client-Secret** – das „Passwort“ der Software. Es wird **nur dieses eine Mal angezeigt**. Kopieren Sie es sofort in die Software oder geben Sie es sicher an Ihren IT-Dienstleister weiter.
- Die **Token-Adresse**, bei der sich die Software anmeldet.
- Recht umstellen zwischen **nur lesen** und **ändern**.
- **Neues Secret** erzeugen, z. B. wenn das alte verloren ging oder ein Dienstleister wechselt. Das alte Secret gilt dann sofort nicht mehr.
- **Sperren**: Die Software hat sofort keinen Zugriff mehr. Ein gesperrter Zugang lässt sich wieder freigeben.

In der Liste sehen Sie zu jedem Zugang, wann er zuletzt genutzt wurde und wie oft. Sie können bis zu fünf Zugänge anlegen, z. B. einen pro Software.

Was Sie Ihrem IT-Dienstleister geben

1. Client-ID und Client-Secret (Abb. 28, Nr. 1 und 2) – auf sicherem Weg, nicht unverschlüsselt per E-Mail zusammen.
2. Die Adresse der Schnittstellenbeschreibung: **www.grabpflege.at/api/fgoe/v1/docs**

Dort steht alles Technische: Anmeldung nach dem Standard OAuth 2.0, alle Abfragen, Felder und Fehlermeldungen. Die Beschreibung gibt es auch als Datei (*openapi.json*), die viele Programme direkt einlesen können.

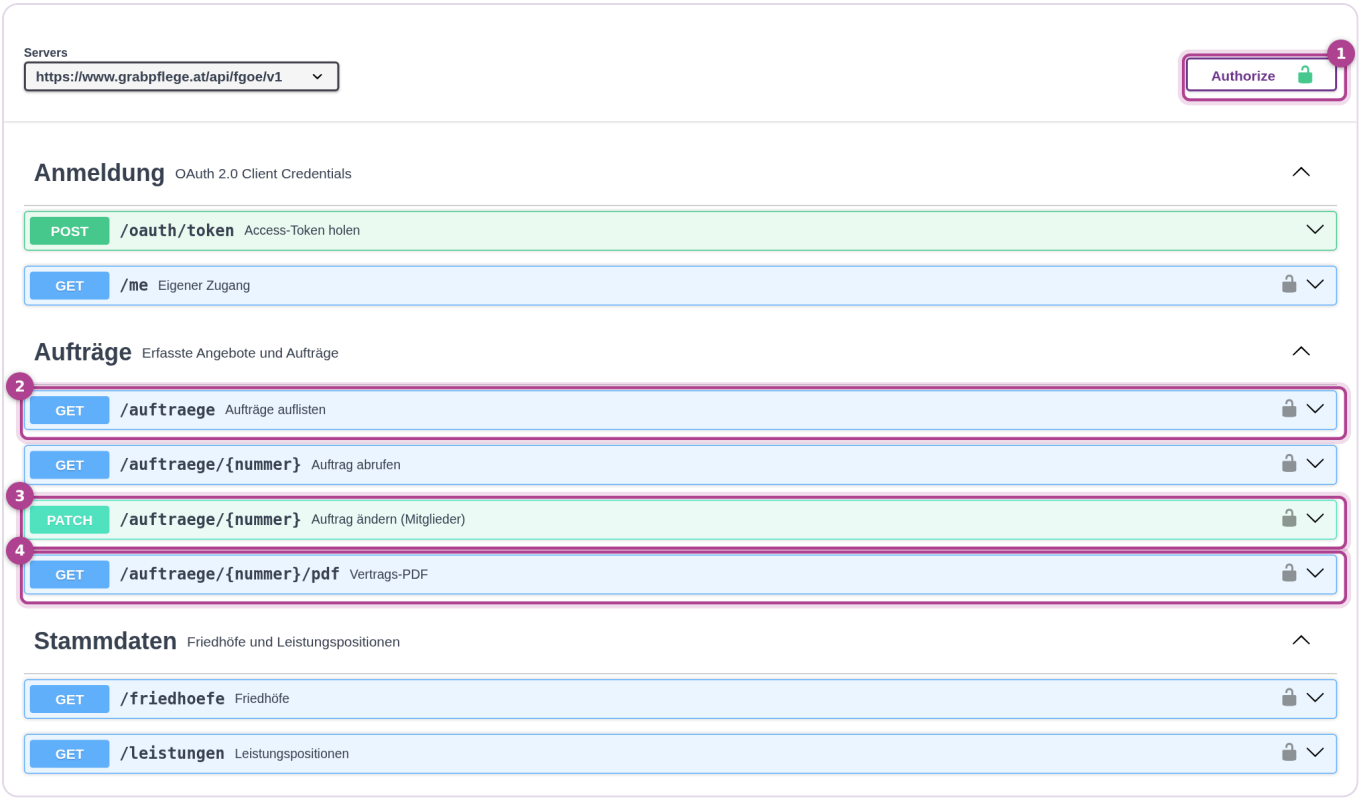


Abb. 29 – Die Schnittstellenbeschreibung

- **Authorize**: mit Client-ID und Secret anmelden, um die Abfragen gleich im Browser auszuprobieren.
- **Aufträge auflisten**, z. B. alle seit gestern geänderten.
- **Auftrag ändern** (nur mit Recht „Ändern“).
- **Vertrags-PDF** abrufen, wie im Portal.

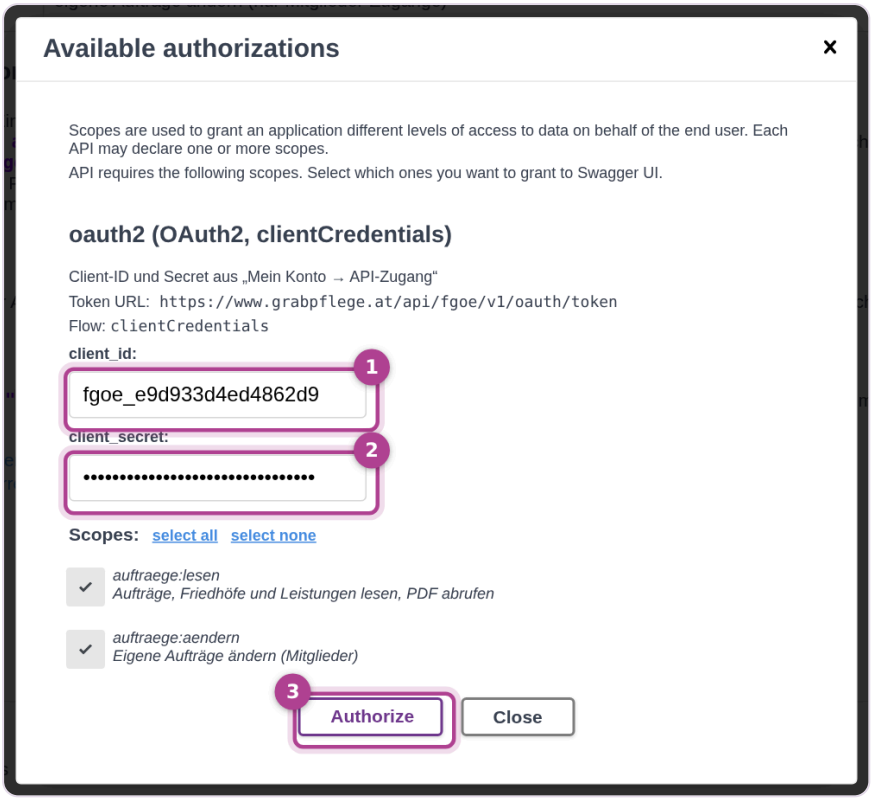


Abb. 30 – Anmelden zum Ausprobieren

Tragen Sie 1 die Client-ID und 2 das Secret ein und klicken Sie 3 **Authorize**. Danach können Sie bei jeder Abfrage *Try it out* und *Execute* wählen und sehen die Antwort mit Ihren echten Daten. Achtung: Auch Änderungen, die Sie hier ausprobieren, werden wirklich gespeichert.

Regeln für Änderungen

Über die Schnittstelle gelten dieselben Regeln wie im Portal:

- **Zwischengespeicherte Aufträge und Angebote** können geändert werden. Ein Angebot muss danach weiterhin alle Pflichtangaben haben, sonst wird die Änderung abgelehnt und nichts gespeichert.
- **Abgeschlossene Aufträge**: Nur Bemerkung, Unterschrift (Datum, Ort) und „Preise gültig bis“, und nur innerhalb von 24 Stunden nach dem Abschluss. Alles andere ändert nur die FGÖ.
- Der Status geht nur vorwärts: zwischengespeichert → Angebot → abgeschlossen. Beim Abschluss wird die FGÖ wie gewohnt verständigt.
- Summen, Bearbeitungskosten und Position 2 rechnet immer das System.
- Jede Änderung über die Schnittstelle steht mit dem Namen des Zugangs im Verlauf des Auftrags.

> **Datenschutz und Sicherheit**
> Die Aufträge enthalten persönliche Daten Ihrer Kundinnen und Kunden. Für die Verarbeitung in Ihrer eigenen Software ist Ihr Betrieb verantwortlich. Schließen Sie mit Ihrem IT-Dienstleister einen **Vertrag zur Auftragsverarbeitung** (Art. 28 DSGVO), geben Sie Zugangsdaten nur an ihn weiter und **sperren** Sie Zugänge, die Sie nicht mehr brauchen. Nach zehn falschen Anmeldeversuchen sperrt das System die Anmeldung für zehn Minuten.

17. Häufige Fragen und Kontakt

Ich finde einen alten Auftrag nicht.

Nutzen Sie die Suche in der Übersicht. Sie findet Name, Grabstätte, Friedhof und Auftragsnummer. Alle Aufträge aus der früheren Auftragserfassung wurden übernommen.

Ein Friedhof fehlt in der Auswahl.

Die Zuordnung der Friedhöfe pflegt die FGÖ. Rufen Sie bitte im Büro an, die Zuordnung ist schnell ergänzt.

Die Schaltfläche „Als Angebot speichern“ ist grau.

Es fehlen noch Pflichtangaben. Was fehlt, steht rot im Kasten *Auftrag* (siehe Abb. 12).

Die Felder im Ausdruck sitzen nicht genau.

Drucken Sie in Originalgröße (100 %, „Tatsächliche Größe“), nicht „An Seite anpassen“.

Ich sehe keine Kundenanfragen.

Anfragen sehen Sie nur für die Friedhöfe, die Ihrem Betrieb bei der FGÖ zugeordnet sind. Ist eine Anfrage schon von einem anderen Betrieb übernommen worden, verschwindet sie aus Ihrer Liste. Fehlt ein Friedhof, rufen Sie bitte im Büro an.

Ich habe eine Anfrage versehentlich abgelehnt.

Melden Sie sich beim Büro der FGÖ. Die FGÖ kann die Anfrage wieder für Sie freigeben.

Meine Software meldet „invalid_client“.

Client-ID oder Secret stimmen nicht, oder der Zugang ist gesperrt. Prüfen Sie den Zugang unter Mein Konto → API-Zugang und erzeugen Sie bei Bedarf ein neues Secret (Kapitel 16).

Ich habe einen Auftrag zu früh abgeschlossen.

Melden Sie sich bitte beim Büro der FGÖ. Abgeschlossene Aufträge kann nur die FGÖ zurücksetzen oder stornieren.

> **Büro der FGÖ – wir helfen gerne**
>
> Friedhofsgärtnergenossenschaft Österreichs für Dauergrabpflege
> Hütteldorfer Straße 259/4, 1140 Wien
> Telefon: +43 1 616 70 91 · E-Mail: office@grabpflege.at
> Bürozeiten: Montag bis Freitag, 9 bis 13 Uhr

Benutzerhandbuch der Auftragsverwaltung, Stand November 2026. Die Abbildungen zeigen den Demo-Betrieb „Gärtnerei Muster“ mit erfundenen Beispieldaten und Kunden.