

Technische Systemdokumentation

plentymarkets

Zweck dieses Dokuments

Die Beschreibungen in diesem Dokument dienen den Anwendern der Software plentymarkets lediglich als Grundlage zur Erstellung ihrer Verfahrensdokumentation. Die konkrete Vorgehensweise bei der täglichen Arbeit liegt im Ermessen des Anwenders und muss durch ihn genau beschrieben werden.

Definition plentymarkets

plentymarkets ist eine modular aufgebaute und Plugin-fähige Software für den Handel mit Sachgütern, digitalen Gütern und immateriellen Gütern. plentymarkets ist ein Produkt der plentymarkets GmbH und wird ausschließlich im SaaS-Modell angeboten. Die Software verfügt über integrale und optionale Module. plentymarkets wird in verschiedenen Tarifen angeboten. Je nach Tarif unterscheiden sich die integralen und optionalen Module.

Folgende Module sind verfügbar: Artikel, Auftragsabwicklung, CRM (Kundenkontakt / Beziehungsmanagement), Payment (Zahlungsanbindungen / Zahlungszuordnung), Fulfillment (Versandanbindungen), Online-Shop, Multi-Channel (Online-Marktplatz- und Vergleichsportalanbindungen), Warenwirtschaft und POS (Kassensystem für stationären Handel).

Tarifstruktur

Aktuell ist plentymarkets in den Tarifen Classic und Zero verfügbar. In beiden Tarifen stehen integrale und optionale Module zur Verfügung. Integrale Module sind Module, die von Anfang an im Funktionsumfang des Systems enthalten sind. Optionale Module können zusätzlich gewählt werden und gehören dann ebenfalls zum Funktionsumfang des Systems. Die integralen und optionalen Module unterscheiden sich je nach Tarif.

Tarif Classic

Folgende Module sind integral im Tarif Classic: Online-Shop, Auftragsabwicklung, CRM, Payment und Fulfillment. Optionale Module im Tarif Classic sind: Multi-Channel, POS und Warenwirtschaft.

Tarif Zero

Für den Tarif Zero sind integral: Online-Shop, Auftragsabwicklung, CRM, Payment, Fulfillment, Multi-Channel und Warenwirtschaft. Optional in diesem Tarif ist das Modul POS.

Hosting-Optionen

Jeder Anwender muss eine der von plentymarkets angebotenen Hosting-Optionen wählen. Die folgenden Hosting-Optionen stehen ihm hierbei zur Verfügung:

- AWS Dublin
- AWS Frankfurt

Nähere Erläuterungen zu den einzelnen Hosting-Optionen finden sich im Dokument Data Security.

Allgemeine fachliche Beschreibung der Software plentymarkets

plentymarkets dient insbesondere der Verwaltung und Abwicklung von Daten und Arbeitsabläufen, die im Zusammenhang mit dem Handel von Sachgütern, digitalen Gütern und immateriellen Gütern stehen. Hierbei kommen die genannten Module zum Einsatz. Die Vorteile beim Einsatz von plentymarkets liegen insbesondere darin, dass Artikelinformationen zentral in plentymarkets erfasst und verwaltet werden und von hier aus an verschiedene Kanäle für den Verkauf übermittelt werden. Des Weiteren liegen Vorteile darin, dass egal über welchen Kanal ein Artikel verkauft wurde, nach dem Verkauf eine Übermittlung der Auftrags- und Kundendaten an das plentymarkets System des Anwenders erfolgt, sodass die anschließende Abwicklung wieder zentral im plentymarkets System des Anwenders erfolgt. Ein weiterer Vorteil liegt in der Möglichkeit diese Abwicklung bis zu einem hohen Grad zu automatisieren.

Als Verkaufskanäle kommen Marktplätze oder Vergleichsportale aus dem Modul Multi-Channel, Kassen aus dem Modul POS, eigene Online-Shops sowie über Plugins angebundene Kanäle infrage. Der Anwender entscheidet, welche Verkaufskanäle genutzt werden, sodass sich die verwendeten Kanäle für jeden Anwender unterscheiden.

Der Grad der Automatisierung wird durch den Anwender selbst bestimmt und unterscheidet sich deshalb ebenfalls für jeden Anwender. Die Bearbeitung und Abwicklung eines Auftrags bis hin zum Versand kann also komplett manuell oder automatisiert erfolgen. Manuell bedeutet, dass jeder einzelne Vorgang explizit durch einen Benutzer angestoßen wird. Automatisiert bedeutet, dass plentymarkets anhand eigens durch den Anwender festgelegter Kriterien Aktionen ausführt, die zuvor ebenfalls durch den Anwender festgelegt und aktiviert wurden. Das System führt die Aktionen also bei Zutreffen der Kriterien lediglich aus.

Einige Aktionen erfolgen jedoch auch automatisch durch das System und können nicht durch den Anwender beeinflusst werden. Hierbei handelt es sich um sogenannte Systemautomatismen. Welche Systemautomatismen es gibt, wird später im Text erläutert.

Bei Bestellung eines plentymarkets Systems erhält der Anwender Login-Daten, mit denen er sich als Benutzer in sein System einloggen kann. Was Benutzer sind und was sie dürfen, wird zunächst beschrieben. Anschließend werden die Module einzeln genauer beschrieben.

Fachliche und technische Beschreibung Benutzer und Benutzerrechte

Benutzer sind die Personen, die die Software plentymarkets bedienen. Die Benutzerrechte dienen dazu einem Benutzer den Zugriff zu Bereichen oder Menüs der Software zu ermöglichen, zu beschränken oder zu verwehren.

Die Benutzerrechte eines Benutzer in plentymarkets hängen zunächst von seiner Benutzerklasse ab. Jedem Benutzer muss eine Benutzerklasse zugeordnet werden. Die Benutzerklassen sind systemseitig vorgegeben und können durch die Anwender nicht geändert werden.

Folgende Benutzerklassen gibt es in plentymarkets:

- Admin
- Variabel
- Callcenter
- API
- Logistik
- Blog
- Newsletter2Go

Jede Benutzerklasse ist mit unterschiedlichen Rechten versehen, die in den folgenden Kapiteln näher beschrieben werden. Die Vergabe von Rechten wird detailliert im Handbuch beschrieben: <https://knowledge.plentymarkets.com/basics/arbeiten-mit-plentymarkets/benutzer-verwalten#90> Außerdem können optional Benutzerrollen angelegt werden. Mithilfe von Benutzerrollen lassen sich Rechte für mehrere Benutzer gleichzeitig vergeben. Die Benutzer müssen dafür der Rolle zugeordnet werden.

Benutzerklasse Admin

Die Benutzerklasse Admin verfügt über alle Rechte und dient zur Verwaltung des Systems. Benutzern dieser Klasse können keine Rechte zusätzlich gewährt oder verwehrt werden. Sie verfügen pauschal über alle Rechte.

Benutzerklasse Variabel

Die Benutzerklasse Variabel verfügt standardmäßig über keine Rechte und bietet die größte Möglichkeit der individuellen Zuordnung von Rechten. Die

Benutzerklasse Callcenter

Die Benutzerklasse Callcenter ist eine stark eingeschränkte Klasse. Sie hat standardmäßig Zugriffsrechte auf nur wenige Menüpunkte der Softwareoberflächen und Benutzern dieser Klasse können auch keine weiteren Menüpunkte freigegeben werden. Der Zugriff auf folgende Menübereiche ist freigegeben: * Dashboard des Anwendersystems * Kalender * Auftragsbearbeitung * Kundenbearbeitung inkl. Ticketsystem Im Menübereich Kalender kann ein Benutzer der Klasse Callcenter lediglich seinen eigenen Kalender pflegen. Kalender von anderen Benutzer kann er nur sehen sowie bearbeiten, wenn diese es ihm erlauben.

Standardmäßig ist kein Mandant freigegeben, so dass in keinem der weiteren Menübereiche tatsächlich Daten angezeigt werden. Des Weiteren sind standardmäßig keine Auftragsstatus sichtbar oder setzbar. Erst die Freigabe eines Mandanten für einen Benutzer der Klasse Callcenter erlaubt den tatsächlichen Zugriff auf Kundendaten und das Ticketsystem. Für den Zugriff auf Auftragsdaten muss zusätzlich zu einem Mandanten mindestens die Freigabe der Sichtbarkeit eines Auftragsstatus erfolgen.

Benutzerklasse API

Die Benutzerklasse API dient dem Datenaustausch über eine von plentymarkets zur Verfügung gestellte API-Technologie. Folgende API-Technologien stehen zur Verfügung:

- SOAP
- REST

Standardmäßig sind jedoch keine Zugriffsrechte für SOAP oder REST aktiviert. Es besteht lediglich die Möglichkeit einem Benutzer der Klasse API Zugriff per SOAP oder REST auf Daten des Systems zu gewähren. Ein API-Benutzer hat keinen Zugriff auf Daten über die Softwareoberfläche.

Die SOAP API wird seit einiger Zeit nicht mehr weiterentwickelt, so dass sie technisch nicht mehr in allen Bereichen kompatibel ist mit der Datenstruktur von plentymarkets. Die REST API löst die SOAP API ab und stellt die neuere Technologie dar.

Eine detaillierte Beschreibung der SOAP-Schnittstelle findet sich unter folgendem Link:

<https://cdn02.plentymarkets.com/pmsbpnokwu6a/plugin/production/plentymanual/images/basics/assets/SOAP-Version-200-Documentation-2016-07-14.zip>

Eine detaillierte Beschreibung der REST-Schnittstelle findet sich unter folgender Adresse:

<https://developers.plentymarkets.com/>

Benutzerklasse Logistik

Die Benutzerklasse Logistik hat über die Softwareoberfläche Zugriff auf folgende Bereiche:

- Startseite
- Kalender
- Warenbestände suchen und bearbeiten
- Wareneingänge suchen und bearbeiten
- Warenberechnung
- Datenimport und -export
- Lagerort-Verwaltung
- Aufträge suchen und bearbeiten
- Fulfillment

Benutzerklasse Blog

Die Benutzerklasse Blog dient dazu einem Benutzer zu ermöglichen Blogbeiträge zu erstellen. Die Klasse hat Berechtigungen für folgende Bereiche: * Startseite * Kalender * Blog Der Zugriff auf den Kalender bezieht sich lediglich auf den benutzereigenen Kalender. Kalender anderer Benutzer müssen durch diese zur Ansicht oder Bearbeitung freigegeben werden.

Benutzerklasse Newsletter2Go

Benutzerklasse, die automatisch für die Einrichtung einer **Newsletter2Go**-Schnittstelle verwendet wird.

Fachliche und technische Beschreibung des Moduls Auftragsabwicklung

Die Auftragsabwicklung als ein Modul von plentymarkets erlaubt die zentrale Bearbeitung und Abwicklung von Aufträgen, die aus verschiedenen Kanälen stammen. Für ein generelles Verständnis der Abwicklung von Aufträgen in plentymarkets sind folgende Punkte wichtig:

plentymarkets unterscheidet verschiedene Auftragsstypen und Auftragsherkünfte. Die Auftragsstypen dienen dazu, verschiedene Geschäftsvorfälle abzubilden. Folgende Auftragsstypen gibt es in plentymarkets:

- Auftrag
- Angebot
- Gewährleistung
- Gutschrift
- Lieferauftrag
- Reparatur
- Retoure
- Sammelauftrag
- Sammelgutschrift
- Vorbestellung

Die Auftragsherkünfte dienen dazu, zu kennzeichnen, über welchen Kanal ein Auftrag generiert wurde. Einige Herkünfte sind bereits standardmäßig im System gespeichert und andere können noch eigens hinzugefügt werden. Die eigenen können später auch wieder gelöscht werden. Das Löschen einer eigenen Herkunft löscht jedoch nicht die Herkunftsinformation in einem Auftrag, sonder bewirkt lediglich, dass zukünftig kein Auftrag mehr über diesen Kanal generiert werden kann. In den Informationen eines Auftrags bleibt konkret die ID der Herkunft gespeichert. Folgende Herkünfte sind standardmäßig in jedem plentymarkets System vorangelegt:

ID	Name	Verwendung	Erstellung	Entfernt	Kommentar
0.00	Manuelle Eingabe	Auftrag	11.11.2013		
1.00	Mandant (Shop)	Auftrag	11.11.2013		
2.00	eBay	Auftrag	26.10.2012	13.10.2014	
2.00	eBay	Filter	18.11.2014		
2.01	eBay United States	Auftrag	09.12.2014		
2.02	eBay Canada (English)	Auftrag	09.12.2014		
2.03	eBay UK	Auftrag	09.12.2014		
2.04	eBay Australia	Auftrag	09.12.2014		

ID	Name	Verwendung	Erstellung	Entfernt	Kommentar
2.05	eBay Austria	Auftrag	09.12.2014		
2.06	eBay Belgium (French)	Auftrag	09.12.2014		
2.07	eBay France	Auftrag	09.12.2014		
2.08	eBay Germany	Auftrag	09.12.2014		
2.09	eBay Motors	Auftrag	09.12.2014		
2.10	eBay	Auftrag	13.10.2014	18.11.2014	
2.10	eBay Italy	Auftrag	09.12.2014		
2.11	eBay Belgium(Dutch)	Auftrag	09.12.2014		
2.12	eBay Netherlands	Auftrag	09.12.2014		
2.13	eBay Spain	Auftrag	09.12.2014		
2.14	eBay Switzerland	Auftrag	09.12.2014		
2.15	eBay Hong Kong	Auftrag	09.12.2014		
2.16	eBay India	Auftrag	09.12.2014		
2.17	eBay Ireland	Auftrag	09.12.2014		
2.18	eBay Malaysia	Auftrag	09.12.2014		
2.19	eBay Canada (French)	Auftrag	09.12.2014		
2.20	eBay Philippines	Auftrag	09.12.2014		
2.21	eBay Poland	Auftrag	09.12.2014		
2.22	eBay Singapore	Auftrag	09.12.2014		
3.00	Elmar	Auftrag	11.11.2013		
4.00	Amazon	Filter	26.10.2012		früher auch als Auftragsherkunft
4.01	Amazon Germany	Auftrag	12.12.2014		
4.02	Amazon UK	Auftrag	12.12.2014		
4.03	Amazon USA	Auftrag	12.12.2014		
4.04	Amazon France	Auftrag	12.12.2014		
4.05	Amazon Italy	Auftrag	12.12.2014		
4.06	Amazon Spain	Auftrag	12.12.2014		

ID	Name	Verwendung	Erstellung	Entfernt	Kommentar
4.20	Amazon B2B	Auftrag	14.09.2016	20.09.2016	
4.21	Amazon Germany B2B	Auftrag	14.09.2016		
4.22	Amazon UK B2B	Auftrag	31.05.2017		
5.00	Yatego	Auftrag	26.10.2012		
6.00	Kelkoo	Auftrag	11.11.2013		
7.00	Google Products	Auftrag	11.11.2013		
8.00	Auvito	Unbekannt	26.10.2012		
101.00	Ricardo	Auftrag	26.10.2012		
102.00	real.de	Auftrag	20.06.2013		früher Hitmeister
103.00	Kassensystem	Auftrag	11.11.2013		
104.00	Amazon FBA	Filter	11.11.2013		
104.01	Amazon FBA Germany	Auftrag	12.12.2014		
104.02	Amazon FBA UK	Auftrag	12.12.2014		
104.03	Amazon FBA USA	Auftrag	12.12.2014		
104.04	Amazon FBA France	Auftrag	12.12.2014		
104.05	Amazon FBA Italy	Auftrag	12.12.2014		
104.06	Amazon FBA Spain	Auftrag	12.12.2014		
104.20	Amazon FBA B2B	Auftrag	14.09.2016	20.09.2016	
104.21	Amazon FBA Germany B2B	Auftrag	14.09.2016		
104.22	Amazon FBA UK B2B	Auftrag	31.05.2017		
105.00	Zentralverkauf	Auftrag	26.10.2012		Marktplatz geschlossen seit 31.01.2014
105.00	Shopzilla	Merkmal	26.07.2017		
106.00	Rakuten.de	Auftrag	11.11.2013		
106.02	Rakuten.co.uk	Auftrag	18.05.2015		Marktplatz geschlossen seit 31.08.2016

ID	Name	Verwendung	Erstellung	Entfernt	Kommentar
107.00	Neckermann.de Enterprise	Auftrag	26.10.2012		Keine technische Anbindung vorhanden* (Insolvenz 01.10.2012)
108.00	Otto	Auftrag	26.10.2012		
108.02	Otto Integration	Auftrag	05.05.2015		
109.00	Shopgate	Auftrag	26.10.2012		
110.00	Allyouneed	Auftrag	26.10.2012		früher MeinPaket
111.00	Gimahhot	Auftrag	26.10.2012		Marktplatz geschlossen und übergegangen in Yatego
112.00	Shopperella	Auftrag	26.10.2012	27.04.2017	Geschlossen bzw. Insolvenz seit Juni 2011
112.00	billiger.de	Auftrag	27.04.2017		
113.00	Shopshare	Auftrag	26.10.2012		Keine technische Anbindung vorhanden*
114.00	Quelle	Auftrag	26.10.2012		Keine technische Anbindung vorhanden*
115.00	Restposten	Auftrag	26.10.2012		
116.00	Kauflux	Auftrag	26.10.2012		
117.00	Home24	Auftrag	26.10.2012		Keine technische Anbindung vorhanden*
118.00	Zalando	Auftrag	26.10.2012		
119.00	Neckermann.at Enterprise	Auftrag	26.10.2012		
120.00	Neckermann.at Cross-Docking	Auftrag	26.10.2012		
121.00	Idealo	Auftrag	26.10.2012		
121.02	Idealo Direktkauf	Auftrag	14.07.2016		

ID	Name	Verwendung	Erstellung	Entfernt	Kommentar
122.00	La Redoute	Auftrag	26.10.2012		
123.00	Laary	Auftrag	26.10.2012		Keine technische Anbindung vorhanden*
124.00	SumoNet	Auftrag	26.10.2012		früher SumoScout, Abgeschaltet 30.09.2016
125.00	Hood	Auftrag	26.10.2012		
126.00	ParfumDEAL	Auftrag	26.10.2012		Marktplatz geschlossen und übergang zu Gimahhot
127.00	BeezUP	Auftrag	16.11.2012		
128.00	Google Shopping DE	Merkmal	15.01.2013		
129.00	Google Shopping Int.	Merkmal	15.01.2013		
130.00	Tracdelight	Auftrag	26.03.2013		
131.00	Plus.de	Auftrag	16.09.2013		
132.00	GartenXXL.de	Auftrag	16.09.2013		
133.00	Twenga	Auftrag	25.09.2013		
134.00	Play.com	Auftrag	21.10.2013		Keine technische Anbindung*
134.00	SporTrade	Auftrag	24.10.2013		Keine technische Anbindung vorhanden*, Insolvenz Februar 2014
135.00	Newsletter2Go	Auftrag	24.10.2013		
136.00	Play.com	Auftrag	24.10.2013		Marktplatz am 23.05.2015 zu Rakuten.co.uk
137.00	Grosshandel.eu	Auftrag	05.11.2013		
138.00	Hertie	Auftrag	03.12.2013		
139.00	CouchCommerce	Auftrag	29.01.2014		Keine technische Anbindung vorhanden*
140.00	Pixmania	Merkmal	28.02.2014		

ID	Name	Verwendung	Erstellung	Entfernt	Kommentar
141.00	Schuhe.de	Merkmal	12.05.2014		
142.00	MyBestBrands	Merkmal	04.08.2014		
143.00	Cdiscount	Auftrag	12.08.2014		
143.02	Cdiscount C Logistique	Auftrag	19.08.2016		
144.00	DaWanda	Auftrag	13.10.2014		
145.00	Fruugo	Auftrag	12.02.2015		
146.00	Shopping24	Merkmal	02.07.2015		
147.00	Flubit	Auftrag	20.07.2015		
148.00	Web-API	Markierung	05.08.2015		
149.00	Mercateo	Auftrag	10.08.2015		
150.00	Check24	Auftrag	01.06.2016		
153.00	billiger.de	Auftrag	24.04.2017	27.04.2017	
152.00	BOL.com	Auftrag	01.09.2016		
204.00	Amazon B2B	Auftrag	07.09.2016	14.09.2016	
204.01	Amazon Germany B2B	Auftrag	07.09.2016	14.09.2016	

Tabelle 1: Systemherkünfte

NOTE: *Die Auftragsherkunft ist noch im System hinterlegt, aber es findet kein Datenaustausch mehr statt. Es ist nicht mehr möglich Daten/Artikel über die Schnittstelle zu senden.

Bei den oben aufgeführten Herkunftsnamen handelt es sich um Systemherkünfte. Systemherkünfte deshalb, weil sie bei Auslieferung eines plentymarkets Systems bereits angelegt sind und nicht gelöscht werden können. Die Systemherkünfte sind jedoch nicht automatisch aktiv. Sie sind lediglich bereits namentlich angelegt und verfügen über eine ID. Damit über eine Herkunft tatsächlich Aufträge generiert werden können und diese Herkunft einem Auftrag auch zugeordnet werden kann, muss sie mindestens aktiviert werden, aber bei vielen Systemherkünften sind noch weitere Einstellungen notwendig.

Den Systemherkünften stehen die eigenen Herkunftsnamen gegenüber. Eigene Herkunftsnamen werden wie bereits erwähnt durch den Anwender hinzugefügt und müssen anschließend genau wie Systemherkünfte aktiviert werden. Im Gegensatz zu Systemherkünften können eigene Herkunftsnamen später auch wieder gelöscht werden.

Für alle Herkunftsnamen gilt also, dass sie aktiviert werden müssen und keine Herkunft ohne Wunsch des Anwenders zur Verfügung steht. Welche Schritte genau zur Einrichtung einer Herkunft notwendig sind, unterscheidet sich von Herkunft zu Herkunft und wird in den Beschreibungen der Module Multi-Channel, POS, Online-Shop sowie in den Plugin-Beschreibungen erläutert.

Zunächst folgt eine kurze exemplarische Beschreibung der Auftragsabwicklung. Für diese Kurzbeschreibung nehmen wir an, dass die Ware vorrätig ist, der Kunde im Shop gekauft hat und alle Angaben des Kunden korrekt sind.

Exemplarische Kurzbeschreibung einer Auftragsabwicklung

Die Bestellung geht als Auftrag ins System ein und erhält eine Auftrags-ID. Da die Artikel, die der Kunde bestellt hat, vorrätig sind, wartet der Auftrag nur auf eine Zahlungszuweisung, um für den Versand freigegeben zu werden. Der Kunde zahlt und die Zahlung wird anhand der Auftrags-ID dem Auftrag zugeordnet. Die Zahlung entspricht außerdem genau der Rechnungssumme, sodass der Auftrag vollständig bezahlt ist. Der Auftrag wird für den Versand freigegeben und versandfertig gemacht. Das versandfertige Paket wird einem Versanddienstleister übergeben und dem Kunden zugestellt. Der Kunde ist mit der Ware zufrieden, weshalb weder eine Retoure erfolgt noch andere nachträgliche Schritte notwendig sind.

In dem oben beschriebenen Fall muss der Anwender von plentymarkets während der Abwicklung kaum eingreifen, da weder der Kunde eine Änderung wünscht noch auf Seiten des Anwenders Verzögerungen oder Probleme auftreten. Da jedoch nicht jeder Auftrag so unproblematisch ausgeliefert wird, gibt es viele Einstellungen und Bearbeitungsmöglichkeiten, die ein Eingreifen ermöglichen. In welchen Fällen der Anwender tatsächlich in die Abwicklung eingreift und welche Schritte er ausführt, liegt in seinem Ermessen. In der fachlichen und technischen Beschreibung der Auftragsabwicklung wird nachfolgend nur aufgeführt, was geändert werden kann. Die Schritte und Einstellungen, die gewählt oder geklickt werden müssen, damit die Änderung erfolgt, werden wiederum im Handbuch ausführlich beschrieben.

Auftragstypen

Die Aufträge der verschiedenen Auftragstypen verfügen über unterschiedliche Einstellungen und somit über unterschiedliche Bearbeitungsmöglichkeiten. Generell gilt, dass ein Auftrag beim Erstellen im System eine ID erhält, die unabhängig vom Auftragstyp hochgezählt wird. Die Auftrags-ID wird durch das System vergeben. Es handelt sich hierbei um einen eindeutigen sogenannten Auto-Increment-Wert. In einem neu angelegten System sind 2 Beispielaufträge mit den IDs 101 und 102 vorhanden. Ausgehend von der ID 102 wird hochgezählt. Der Startwert für die Auftrags-IDs kann nicht geändert werden.

Auftragstyp Auftrag

Der Auftragstyp Auftrag dient zum Erfassen und Abwickeln von Kundenbestellungen. Der Kanal, über den der Auftrag generiert wurde, wird als Herkunft in den Auftragsdaten gespeichert. Aufträgen wird außerdem ein Status zugeordnet. Der verfügbare Statusbereich liegt zwischen 1 und 18.9. Je eine Nachkommastelle ist erlaubt, sodass insgesamt 190 Status zur Verfügung stehen. Da mithilfe der Auftragsstatus der Fortschritt der Abwicklung abgebildet werden soll, sind auch einige Systemautomatismen mit den Status verknüpft.

Jeder Auftrag wird bei Eingang in ein plentymarkets System zunächst auf Status 3 gesetzt. Diese Statuszuordnung ist ein Systemautomatismus. Anschließend kann der Anwender den Auftrag bearbeiten. Er kann dem Kunden eine Empfangsbestätigung senden. Er kann weitere Artikel, z.B. Gratisproben, hinzufügen. Er könnte dem Kunden einen Rabatt einräumen. Er kann die Rechnungsadresse, die Lieferanschrift, die Versandart sowie die Artikelpositionen ändern. Wie die Absprache mit dem Kunden bei Änderungen am Auftrag erfolgt, ist dabei Sache des Anwenders. Wenn einem Auftrag eine Zahlung zugeordnet werden konnte, erfolgt ein weiterer Statuswechsel. Auf welchen Status der Auftrag wechselt, hängt davon ab, ob der Auftrag unter-, über- oder vollständig bezahlt ist. Wenn ein Auftrag unterbezahlt ist, wird er automatisch auf Status 3.3 gesetzt. Wenn ein Auftrag überbezahlt ist, wird er automatisch auf Status 3.2 gesetzt. Wenn ein Auftrag vollständig bezahlt ist und das Modul Warenwirtschaft nicht verwendet wird, wechselt der

Auftrag auf Status 5. Status 5 bedeutet, dass der Auftrag für den Versand freigegeben wurde. Dieser Status eignet sich also, um Picklisten oder Ähnliches zu erstellen.

Ein vom System angestoßener automatischer Statuswechsel auf Status 5 erfolgt auch für einige Zahlungsarten, bei denen ein Warten auf die Zahlung nicht sinnvoll ist. Zu diesen Zahlungsarten gehören z.B. Kauf auf Rechnung, Lastschrift oder Zahlung per Nachnahme. Eine Liste der Zahlungsarten findet sich im [Handbuch](#).

Wenn das Modul Warenwirtschaft genutzt wird, haben die Einstellungen zur Bestandsführung zusätzlich Einfluss auf den automatischen Statuswechsel, sodass daraus ein anderes Verhalten resultieren kann.

Was ein eingeloggtter Benutzer von plentymarkets letztendlich in der Abwicklung eines Auftrags vom Typ Auftrag bearbeiten kann, hängt von seinen Benutzerrechten ab. Die folgende Beschreibung orientiert sich an einem Benutzer mit vollen Bearbeitungsrechten. Bei einem solchen Benutzer hängen die Bearbeitungsmöglichkeiten in einem Auftrag vom Fortschritt der Abwicklung und von der Herkunft ab. Insbesondere das Erzeugen von Dokumenten sorgt für systemseitige Einschränkungen der Bearbeitungsmöglichkeiten, die der Benutzer nicht umgehen kann. Nachdem ein Dokument erzeugt wurde, werden die Einstellungen eingeschränkt, die bearbeitet werden können. Welche Einstellungen noch bearbeitbar sind, hängt wiederum von dem Typ des Dokuments ab. Bei Aufträgen mit einer automatisch zugeordneten Herkunft ist die Herkunft ab dem Moment der Auftragsanlage, also bevor ein Dokument erzeugt wurde, nicht mehr änderbar. Bei Aufträgen mit einer manuell zugeordneten Herkunft ist die Herkunft auch nach Auftragsanlage noch änderbar. Bis das erste Dokument erzeugt wurde, können folgende Angaben ergänzt oder geändert werden:

1. die Rechnungsadresse,
2. die Lieferadresse,
3. die Auftragspositionen,
4. die Bankdaten des Kunden,
5. das Eingabedatum mit Eingabeuhrzeit des Auftrags,
6. das Auftragsgewicht,
7. die Markierung,
8. die Mahnstufe,
9. die Kundennotizen,
10. die Auftragsnotizen,
11. der Status eines Auftrags,
12. der Auftragsstyp,
13. der Eigner des Auftrags,
14. die Herkunft, wenn es eine manuell zugeordnete Herkunft ist,
15. die Sprache des Auftrags,
16. das Lager des Auftrags,
17. der Warenausgang kann gebucht werden,
18. das Versanddatum,

19. das Rückgabedatum,
20. die Auftragswährung samt Umrechnungskurs,
21. die Zahlungsart,
22. das Zahlungsziel,
23. der Versanndienstleister,
24. das Versandprofil,
25. die externe Auftragsnummer,
26. das Zeichen des Kunden,
27. die Anzahl der Pakete,
28. die Paketnummern,
29. der Rabatt pro Artikelposition.

Weitere Bearbeitungsmöglichkeiten, die zur Verfügung stehen, wenn noch kein Dokument erzeugt wurde, sind:

1. das Kopieren eines Auftrags,
2. das Teilen eines Auftrags,
3. das Löschen eines Auftrags,
4. das Gruppieren von Aufträgen,
5. das Zuordnen von Lagerorten,
6. das Lösen von Lagerortzuordnungen,
7. das Versenden von E-Mails,
8. das Zuordnen und Zurücksetzen von Zahlungen,
9. das Erstellen von Belegen,
10. das Erstellen von Artikeletiketten für die Varianten im Auftrag
11. und das Erstellen von Lieferaufträgen für den Auftrag.

Das Erstellen eines Belegs, auch Dokument genannt, führt zu Einschränkungen der Bearbeitungsmöglichkeiten. Die Einschränkungen unterscheiden sich je nach Dokument, das erzeugt wurde. Die Dokumente, die in einem Auftrag vom Typ Auftrag erstellt werden können, werden in Tabelle 2 zusammen mit den Bearbeitungsmöglichkeiten aufgeführt.

Zunächst werden jedoch noch einige andere Bearbeitungsmöglichkeiten kurz erläutert, wie das Gruppieren und Teilen von Aufträgen.

Gruppieren bedeutet, dass mindestens zwei Aufträge zu einem neuen Auftrag zusammengefasst werden, wobei die eigentlichen Aufträge gelöscht werden. Der gruppierte Auftrag erhält eine neue Auftrags-ID.

Gruppiert werden können Aufträge jedoch nur unter folgenden Bedingungen:

- die Rechnungsanschrift ist gleich,
- die Lieferanschrift ist gleich,

- die Herkunft ist gleich,
- der Auftragsstyp aller Aufträge ist vom Typ *Auftrag*,
- es wurde kein Rechnungsdokument erzeugt und
- die Aufträge haben keine untergeordneten Aufträge anderer Auftragsstypen.

Teilen eines Auftrags bedeutet, dass Artikelpositionen gewählt werden und ein neuer Auftrag angelegt wird, der diese Artikelpositionen enthält. Der neu angelegte Auftrag kann wiederum geteilt werden, wenn er mehr als eine Artikelposition enthält. Der ursprüngliche Auftrag bleibt erhalten, lediglich die gewählten Artikelpositionen werden aus dem Auftrag entfernt. Für jeden geteilten Auftrag stehen alle Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Das Erstellen von Lieferaufträgen bedeutet, dass im Funktionsumfang reduzierte Aufträge erstellt werden. Ein Lieferauftrag dient dem Versand von Waren aus unterschiedlichen Lagern oder mit unterschiedlicher Verfügbarkeit. Ein Lieferauftrag ist fest mit dem Auftrag, in dem er erstellt wurde, verbunden. Der ursprüngliche Auftrag wird in diesem Zusammenhang auch häufig Hauptauftrag genannt. In einem Lieferauftrag ist es z.B. nicht möglich eine Rechnung zu erstellen, da er nur dem Versand dient und die Rechnung die gesamte Bestellung berücksichtigt. Welche Funktionen genau in einem Lieferauftrag zur Verfügung stehen, wird später detailliert erläutert.

Wenn bereits ein Dokument, wie z.B. eine Rechnung, erzeugt wurde, ist die Bearbeitung stark eingeschränkt. Die folgende Tabelle zeigt, welche Bearbeitungsmöglichkeiten bestehen, nachdem das aufgeführte Dokument im Auftrag erzeugt wurde.

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
Rechnung	Nach dem Erzeugen sind viele Bearbeitungsmöglichkeiten gesperrt.
Lieferschein	Das Erzeugen eines Lieferscheins sorgt nicht für Einschränkungen.
Auftragsbestätigung	Das Erzeugen einer Auftragsbestätigung sorgt nicht für Einschränkungen.
Mahnung	Das Erzeugen einer Mahnung sorgt nicht für Einschränkungen.
Adresstikett	Das Erzeugen eines Adresstiketts im Auftrag hat keine Auswirkungen auf den Auftrag.
Gelangensbestätigung	Das Erzeugen einer Gelangensbestätigung sorgt nicht für Einschränkungen.
Abhollieferung	Das Erzeugen eines Abhollieferscheins sorgt nicht für Einschränkungen.
Rücksendeschein	Das Erzeugen eines Rücksendescheins sorgt nicht für Einschränkungen.
Stornobeleg	Ein Stornobeleg kann nur erzeugt werden, wenn bereits eine Rechnung erzeugt wurde. Durch das Erzeugen des Stornobelegs stehen wieder alle Bearbeitungsmöglichkeiten, die durch das Erzeugen einer Rechnung gesperrt wurden, zur Verfügung.

Tabelle 2: Bearbeitungsmöglichkeiten im Auftrag nach dem Erzeugen eines Dokuments

Auftragstyp Angebot

Der Auftragstyp Angebot dient der Unterbreitung von Angeboten an Kunden. Der Funktionsumfang oder die Bearbeitungsmöglichkeiten des Angebots sind geringer als beim Auftrag. So kann z.B. bei einem Angebot kein Warenausgang gebucht werden und es kann nicht in Lieferaufträge geteilt werden, weil dieser Auftragstyp nicht für den Versand vorgesehen ist. Aus diesem Grund können auch keine Paketnummern, kein Versanddatum und kein Rückgabedatum eingetragen werden sowie keine Lagerorte zugeordnet oder wieder gelöst werden. Aus den Aufzählungen oben sind also folgende Punkte nicht möglich: Q, R, S, BB, V, VI, XI. Außerdem ist die Anzahl der Dokumente, die in einem Angebot erzeugt werden können geringer. Vier unterschiedliche Dokumente können erzeugt werden. Diese Dokumente sind:

- Rechnung,
- Auftragsbestätigung,
- Angebot und
- Stornobeleg

Die weiteren Funktionen gleichen denen eines Auftrags. Das Erzeugen eines Dokuments hat auch beim Angebot Einfluss auf die Bearbeitungsmöglichkeiten. Die folgende Tabelle listet auf, welche Bearbeitungsmöglichkeiten nach dem Erzeugen des jeweiligen Dokuments zur Verfügung stehen.

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
Rechnung	Nach dem Erzeugen sind viele Bearbeitungsmöglichkeiten gesperrt.
Auftragsbestätigung	Das Erzeugen einer Auftragsbestätigung sorgt nicht für Einschränkungen.
Angebot	Das Erzeugen eines Angebotsdokuments sorgt nicht für Einschränkungen.
Stornobeleg	Ein Stornobeleg kann nur erzeugt werden, wenn bereits eine Rechnung erzeugt wurde. Durch das Erzeugen des Stornobelegs stehen wieder alle Bearbeitungsmöglichkeiten, die durch das Erzeugen einer Rechnung gesperrt wurden, zur Verfügung.

Tabelle 3: Bearbeitungsmöglichkeiten im Angebot nach dem Erzeugen eines Dokuments

Auftragstyp Vorbestellung

Der Auftragstyp Vorbestellung dient zum Erfassen von Bestellungen, bei denen das Erscheinungs- oder Verfügbarkeitsdatum der Ware in der Zukunft liegt. Vorbestellungen können manuell erfasst werden oder neue Aufträge des Typs Auftrag, die z.B. Artikel mit einem Erscheinungsdatum in der Zukunft erhalten, können automatisiert in Vorbestellungen umgewandelt werden.

Bei einer Vorbestellung kann kein Warenausgang gebucht werden und sie kann nicht in Lieferaufträge geteilt werden, weil dieser Auftragstyp nicht für den Versand vorgesehen ist. Aus diesem Grund können auch keine Paketnummern, kein Versanddatum und kein Rückgabedatum eingetragen werden sowie keine Lagerorte zugeordnet oder wieder gelöst werden. Aus den

Aufzählungen oben sind also folgende Punkte nicht möglich: Q, R, S, BB, V, VI, XI. Außerdem ist die Anzahl der Dokumente, die in einer Vorbestellung erzeugt werden können geringer. Folgende Dokumente können erzeugt werden:

- Rechnung,
- Auftragsbestätigung und
- Stornobeleg.

Die weiteren Funktionen gleichen denen eines Auftrags. Das Erzeugen eines Dokuments hat auch bei einer Vorbestellung Einfluss auf die Bearbeitungsmöglichkeiten. Die folgende Tabelle listet auf, welche Bearbeitungsmöglichkeiten nach dem Erzeugen des jeweiligen Dokuments zur Verfügung stehen.

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
Rechnung	Nach dem Erzeugen sind viele Bearbeitungsmöglichkeiten gesperrt.
Auftragsbestätigung	Das Erzeugen einer Auftragsbestätigung sorgt nicht für Einschränkungen.
Stornobeleg	Ein Stornobeleg kann nur erzeugt werden, wenn bereits eine Rechnung erzeugt wurde. Durch das Erzeugen des Stornobelegs stehen wieder alle Bearbeitungsmöglichkeiten, die durch das Erzeugen einer Rechnung gesperrt wurden, zur Verfügung.

Tabelle 4: Bearbeitungsmöglichkeiten in einer Vorbestellung nach dem Erzeugen eines Dokuments

Auftragstyp Gutschrift

Der Auftragstyp Gutschrift dient zur Rückzahlung von Beträgen an Kunden. Es handelt sich hierbei also um eine Gutschrift, wie sie im allgemeinen Sprachgebrauch verstanden wird, und nicht um eine buchhalterische Gutschrift.

Eine Gutschrift ist ein untergeordneter Auftragstyp, d.h. sie ist einem anderen Auftrag eines anderen Typs zugeordnet und kann nur aus einem bereits bestehenden Auftrag heraus erstellt werden. In Aufträgen der folgenden Auftragstypen können Gutschriften erstellt werden:

- Auftrag
- Retoure
- Reparatur
- Gewährleistung

Bei all diesen Typen kann eine Rückzahlung notwendig werden, deshalb kann bei Ihnen eine Gutschrift erstellt werden.

Der Standardstatus, den eine Gutschrift nach dem Erstellen erhält, ist Auftragsstatus 11. Alle Varianten, die im Auftrag enthalten sind, zu dem die Gutschrift erzeugt wird, werden zunächst vollständig in die Gutschrift übernommen. Die Varianten können anschließend z.B. aus der Gutschrift entfernt werden. Generell stehen in einem Auftrag des Typs Gutschrift folgende

Bearbeitungsmöglichkeiten nicht zur Verfügung:

- L - kein Ändern des Auftragsstyps
- Q - kein Buchen eines Warenausgang
- R - kein Eingabefeld für ein Versanddatum
- S - kein Eingabefeld für ein Rückgabedatum
- AA - kein Eingabefeld für die Paketanzahl
- BB - kein Eingabefeld für Paketnummern
- I - kein Kopieren des Auftrags
- II - kein Teilen des Auftrags
- V - kein Zuordnen von Lagerorten
- VI - kein Lösen von Lagerorten
- XI - kein Erstellen von Lieferaufträgen

Die Mehrheit dieser Möglichkeiten sind relevant für den Versand von Ware und da eine Gutschrift nicht für den Versand gedacht ist, stehen sie in diesem Auftragsstyp nicht zur Verfügung.

Die folgende Tabelle führt auf welche Dokumente in einer Gutschrift erzeugt werden können und welche Einschränkung durch das Erzeugen entstehen:

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
Gutschrift	Nach dem Erzeugen sind viele Bearbeitungsmöglichkeiten gesperrt.
Korrekturbeleg	Das Erzeugen eines Korrekturbelegs sorgt nicht für Einschränkungen.
Stornobeleg Gutschrift	Ein Stornobeleg kann nur erzeugt werden, wenn bereits eine Gutschrift erzeugt wurde. Durch das Erzeugen des Stornobelegs stehen wieder alle Bearbeitungsmöglichkeiten, die durch das Erzeugen einer Gutschrift gesperrt wurden, zur Verfügung.

Tabelle 5: Bearbeitungsmöglichkeiten in einer Gutschrift nach dem Erzeugen eines Dokuments

Auftragstyp Gewährleistung

Der Auftragstyp Gewährleistung dient zum Erfassen und Abwickeln von Artikeln, bei denen der Anspruch auf Gewährleistung zutrifft.

Eine Gewährleistung kann nur manuell erstellt werden. Eine Gewährleistung ist ein untergeordneter Auftragstyp, d.h. er ist einem anderen Auftrag eines anderen Typs zugeordnet und kann nur aus einem bereits bestehenden Auftrag heraus erstellt werden. Eine Gewährleistung kann aus einem Auftrag des Typs Auftrag oder des Typs Retoure erstellt werden. Beim Erzeugen einer Gewährleistung muss der Anwender wählen, welche Varianten aus dem übergeordneten Auftrag in die Gewährleistung übernommen werden sollen. Erst nachdem die Wahl durch Speichern bestätigt wurde, wird der Auftrag des Typs Gewährleistung erzeugt. Eine Gewährleistung wird automatisch auf Status 5 gesetzt beim Erzeugen.

In einem Auftrag des Typs Gewährleistung ist es generell nicht möglich eine Mahnstufe zu wählen. Eine Änderung des Auftragsstyps ist ebenfalls nicht möglich. Außerdem kann der Auftrag nicht kopiert oder geteilt werden. Damit sind folgende Punkte aus der Aufzählung unter Auftrag nicht möglich:

- H
- L
- I
- II

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
Rechnung	Nach dem Erzeugen sind viele Bearbeitungsmöglichkeiten gesperrt.
Lieferschein	Das Erzeugen eines Lieferscheins sorgt nicht für Einschränkungen.
Auftragsbestätigung	Das Erzeugen einer Auftragsbestätigung sorgt nicht für Einschränkungen.
Mahnung	Das Erzeugen einer Mahnung sorgt nicht für Einschränkungen.
Adressetikett	Das Erzeugen eines Adressetiketts hat keine Auswirkungen auf die Gewährleistung.
Gelangensbestätigung	Das Erzeugen einer Gelangensbestätigung sorgt nicht für Einschränkungen.
Abhollieferung	Das Erzeugen eines Abhollieferscheins sorgt nicht für Einschränkungen.
Rücksendeschein	Das Erzeugen eines Rücksendescheins sorgt nicht für Einschränkungen.
Stornobeleg	Ein Stornobeleg kann nur erzeugt werden, wenn bereits eine Rechnung erzeugt wurde. Durch das Erzeugen des Stornobelegs stehen wieder alle Bearbeitungsmöglichkeiten, die durch das Erzeugen einer Rechnung gesperrt wurden, zur Verfügung.

Tabelle 6: Bearbeitungsmöglichkeiten in einer Gewährleistung nach dem Erzeugen eines Dokuments

Auftragstyp Retoure

Der Auftragstyp Retoure dient zum Erfassen von retournierten Artikeln. Eine Retoure kann manuell oder automatisiert erstellt werden. Eine Retoure ist ein untergeordneter Auftragstyp, da er einem bereits bestehenden Auftrag zugeordnet ist. Manuell kann eine Retoure in einem Auftrag des Typs Auftrag oder des Typs Gewährleistung erstellt werden.

Beim manuellen Erzeugen einer Retoure muss der Anwender wählen, welche Varianten aus dem übergeordneten Auftrag in die Retoure übernommen werden sollen. Außerdem kann ein Status und ein Grund für die Retoure ausgewählt werden sowie eine Paketnummer eingetragen werden.

Status 9 ist vorausgewählt. Erst nachdem die Wahl durch Speichern bestätigt wurde, wird der Auftrag des Typs Retoure erzeugt.

In einem Auftrag des Typs Gewährleistung ist es generell nicht möglich eine Mahnstufe zu wählen. Eine Änderung des Auftrags Typs ist ebenfalls nicht möglich. Außerdem kann der Auftrag nicht kopiert oder geteilt werden. Weiterhin sind alle Bearbeitungsmöglichkeiten, die im Zusammenhang mit dem Versand oder Zahlungen stehen nicht möglich. Damit sind folgende Punkte aus der Aufzählung unter Auftrag nicht möglich:

- H
- L
- Q
- R
- S
- T
- U
- V
- W
- X
- Y
- Z
- AA
- BB
- CC
- I
- II
- XI

In einer Retoure kann der retournierten Variante eine Artikelstatus zugeordnet werden. Es kann ein Hinweis zur Variante sowie ein Prozentwert, der den Artikelwert der retournierten Varianten angibt, eingetragen werden. Der Grund für die Retoure kann geändert sowie Ware wieder eingebucht werden.

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
Rücksendeschein	Das Erzeugen eines Rücksendescheins sorgt nicht für Einschränkungen.
Abhollieferung	Das Erzeugen eines Abhollieferscheins sorgt nicht für Einschränkungen.

Tabelle 7: Bearbeitungsmöglichkeiten in einer Retoure nach dem Erzeugen eines Dokuments

Auftragstyp Reparatur

Der Auftragstyp Reparatur dient zum Erfassen von Artikeln, die repariert werden können. Eine Reparatur kann nur aus einem Auftrag vom Typ Retoure heraus erstellt werden. Es handelt sich also um einen Auftrag, der der Retoure untergeordnet ist und in den nur Artikel, die bereits als retourniert erfasst wurden, übernommen werden können. Eine Reparatur kann nur manuell angelegt werden, da bei jedem Artikel geprüft werden muss, ob er repariert und somit in eine Reparatur übernommen werden kann.

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
Rechnung	<i>Inhalte werden ergänzt</i>
Lieferschein	<i>Inhalte werden ergänzt</i>
Auftragsbestätigung	<i>Inhalte werden ergänzt</i>
Mahnung	<i>Inhalte werden ergänzt</i>
Adressetikett	<i>Inhalte werden ergänzt</i>
Gelangensbestätigung	<i>Inhalte werden ergänzt</i>
Abhollieferung	<i>Inhalte werden ergänzt</i>
Rücksendeschein	<i>Inhalte werden ergänzt</i>
Reparaturschein	<i>Inhalte werden ergänzt</i>

Tabelle 8: Bearbeitungsmöglichkeiten in einer Reparatur nach dem Erzeugen eines Dokuments

Auftragstyp Sammelauftrag

Der Auftragstyp Sammelauftrag dient zum Zusammenfassen von unbezahlten Aufträgen, für die eine übergreifende Rechnung gestellt werden soll. Beim Erzeugen von Sammelaufträgen werden nur die folgenden drei Auftragstypen berücksichtigt:

- Auftrag
- Gewährleistung
- Reparatur

Die Aufträge, die in einen Sammelauftrag übernommen werden, können durch den Anwender weiter eingeschränkt werden. Zum einen kann er aus den Auftragstypen wählen, welche in Sammelaufträge übernommen werden können. Also ob alle drei Auftragstypen oder nur zwei Auftragstypen oder nur ein Auftragstyp für Sammelaufträge berücksichtigt werden. Zum anderen kann der Anwender Status wählen, die Aufträge haben müssen, um für Sammelaufträge berücksichtigt zu werden.

Der Sammelauftrag selbst wird automatisch beim Erstellen auf Status 1 gesetzt.

In einem Sammelauftrag können folgende Dokumente erstellt werden:

- Rechnung und
- Mahnung.

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
Rechnung	<i>Inhalte werden ergänzt</i>
Mahnung	<i>Inhalte werden ergänzt</i>

Tabelle 9: Bearbeitungsmöglichkeiten in eines Sammelauftrags nach dem Erzeugen eines Dokuments

Auftragstyp Sammelgutschrift

Der Auftragstyp Sammelgutschrift dient zum Zusammenfassen von Gutschriften, um eine Sammelrückzahlung vorzunehmen.

Auftragstyp Lieferauftrag

Der Lieferauftrag dient zur Auslieferung von Waren. Für einen Lieferauftrag kann keine Rechnung gestellt werden. Ein Lieferauftrag ist immer einem Auftrag zugeordnet und in diesem Auftrag erfolgt die Rechnungsstellung. Das Anlegen von Lieferaufträgen ist sinnvoll bei Aufträgen mit mehreren Artikelpositionen, die entweder in unterschiedlichen Lagern gelagert werden oder die mit unterschiedlichen Dienstleistern versendet werden sollen. Mithilfe von Lieferaufträgen kann ein Teil der bestellten Ware bereits ausgeliefert werden, während ein anderer Teil erst noch nachbestellt oder produziert wird.

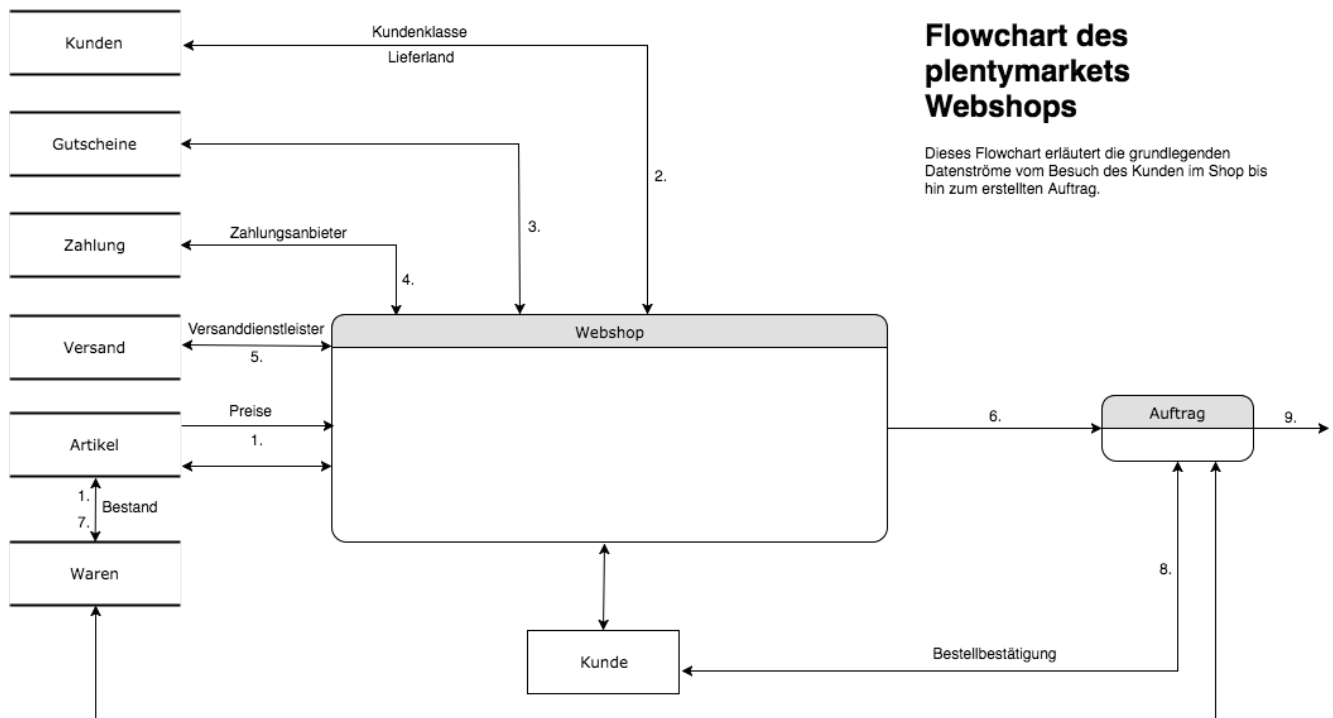
Es gibt zwei Möglichkeiten, Lieferaufträge anzulegen, manuell oder automatisiert. Beim manuellen Erstellen wählt der Anwender Artikelpositionen aus, die er in einen Lieferauftrag übernehmen möchte. Hierzu gibt er pro Artikelposition die Anzahl ein, die er in einen Lieferauftrag übernehmen möchte. Anschließend muss er auf Lieferauftrag anlegen klicken und ein Lieferauftrag wird angelegt. Diese Vorgehensweise sollte er fortsetzen, bis alle Artikelpositionen in Lieferaufträge überführt worden.

Beim automatisierten Teilen werden auf einmal alle Artikelpositionen anhand eines festgelegten Kriteriums in Lieferaufträge aufgeteilt. Das Teilen erfolgt jedoch nur, wenn mindestens zwei Lieferaufträge durch das Teilen entstehen. Wenn alle Artikelpositionen in einen Lieferauftrag übernommen würden, wird nicht geteilt. Folgende vier Kriterien stehen für das Teilen in Lieferaufträge zur Wahl:

- Lager
- Versandprofil
- Lager und Versandprofil
- Lager und Netto-Warenbestand

Das automatisierte Teilen kann wiederum manuell durch den Anwender oder automatisiert angestoßen werden. Automatisiert angestoßen bedeutet, dass der Anwender einen Zeitpunkt, zu dem ein Auftrag in Lieferaufträge geteilt wird, bestimmt. Die Funktion, die hierzu genutzt werden kann, nennt sich Ereignisaktion. Die allgemeine Funktionsweise von Ereignisaktionen wird an anderer Stelle beschrieben.

Fachliche und technische Beschreibung des Moduls Webshop



Beispielablauf:

1. Der Kunde wählt im Webshop einen Artikel aus. Die Datenbank Artikel liefert Informationen wie Preis, Gewicht, etc. und stimmt die Verfügbarkeit mit der Datenbank Waren ab.
2. Der Kunde meldet sich an. Die Datenbank Kunden liefert Informationen wie Kundenklasse, Rechnungsadresse, etc.
3. Der Kunde verwendet einen Gutschein. Die Datenbank Gutscheine liefert die nötigen Informationen.
4. Der Kunde wählt eine Zahlungsart. Die Datenbank Zahlung liefert die für die Abwicklung nötigen Informationen.
5. Der Kunde wählt eine Versandart. Die Datenbank Versand liefert die für die Abwicklung nötigen Informationen.
6. Der Kunde schickt die Bestellung ab. Im plentymarkets System wird ein Auftrag angelegt.
7. Die Datenbank Waren passt den Bestand des Artikels an.
8. Der Kunde erhält eine Bestellbestätigung.
9. Die weitere Bearbeitung des Auftrags erfolgt im plentymarkets System. = Vorlage zur Verfahrensdokumentation für plentymarkets POS :lang: de Unresolved directive in plentymarketsPOS.adoc - include::{includedir}/_header.adoc[]

plentymarkets App

Verwendungszweck

Die plentymarkets App ist eine mobile App, die die folgenden Funktionen bereitstellt:

- Anzeige von Kennzahlen des ERP-Systems plentymarkets
- Artikelsuche
- Kundensuche
- Auftragssuche
- Picklistenanzeige
- Umbuchung zwischen Lagern
- Kassensystem plentymarkets POS

Systemvoraussetzungen und Betrieb

Als Bestandteil der plentymarkets App läuft das Kassensystem plentymarkets POS auf mobilen Endgeräten mit folgenden Systemvoraussetzungen:

- Android-Geräte mit OS-Version ab 4.2.2
- iOS-Geräte (iPad, iPhone, iPod) mit OS-Version ab 8

Die plentymarkets App wird ohne eigene Hardware ausgeliefert.

Die plentymarkets App wird in folgenden App-Stores kostenlos bereitgestellt:

- iOS: <https://itunes.apple.com/de/app/plentymarkets/id957702618?mt=8>
- Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.plentymarkets.mobile>

Versionen der plentymarkets App sind durch Versionsnummern gekennzeichnet. Änderungen an der Software werden in den Changelogs der App-Stores veröffentlicht:

- iOS: <https://itunes.apple.com/de/app/plentymarkets/id957702618?mt=8>
- Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.plentymarkets.mobile>

Die plentymarkets App ist nur in Kombination mit einem gebuchten plentymarkets System funktionsfähig, da eine Anmeldung erforderlich ist.

Sicherheitsfunktionen

Der Zugriff auf plentymarkets Daten über die plentymarkets App wird über umfassende Zugangsrechte gesteuert. Bei der Anmeldung müssen die Login-Daten eines gültigen plentymarkets Systems eingegeben werden. Diese Login-Daten bestehen aus:

- Basis-URL des plentymarkets Systems
- Benutzer
- Passwort

In welchem Umfang Benutzer die App nutzen können, wird über die Benutzerverwaltung des ERP-Systems plentymarkets gesteuert. Benutzer werden im Menü **Einstellungen » Grundeinstellungen » Benutzer** erstellt. Die Zugriffsrechte für die plentymarkets App werden im Menü ***Einstellungen » Grundeinstellungen » Benutzer » Konten » Konto öffnen » Tab: Berechtigung » Tab: Mobile** *definiert. Benutzer der Benutzerklasse Admin haben standardmäßig alle verfügbaren Rechte für den Zugriff auf plentymarkets App. Für alle anderen Benutzerklassen müssen die Rechte pro Benutzer oder pro Benutzerrolle definiert werden.

Für die plentymarkets App sind die folgenden Zugriffsrechte verfügbar:

Rechtegruppe	Einzelrechte
Sichtbare Funktionen	* Alle
POS-Funktionen	* Preis bearbeiten
Sichtbare Kennzahlen	* Alle

Diese Benutzerrechte werden im Handbuch des ERP-Systems plentymarkets näher erläutert: <https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-einrichten#130>

Die folgenden Mitarbeiter verfügen über uneingeschränkten Zugriff auf alle Funktionen der plentymarkets App. Dies umfasst auch uneingeschränkten Zugriff auf alle Funktionen der Kassensoftware plentymarkets POS.

- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]

Table 1. Erteilte Rechte pro Benutzer

Mitarbeiter/-in	An Mitarbeiter/-in erteilte Rechte
[Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]	<p>Sichtbare Funktionen</p> <p>* Alle * Artikelsuche * Aufträge * Picklisten * Umbuchung * Konten * POS (beta) * Kundensuche</p> <p>POS-Funktionen</p> <p>* Preis bearbeiten * Artikelposition umbenennen * Rabatt gewähren * Kassieren * Kasse sperren * Einlagen und Entnahmen * Kassensturz * Zwischenbericht * Tagesabschluss * Artikelsynchronisation * Aufträge hochladen * Retoure anlegen * Kunde auswählen * Stornierung</p> <p>Sichtbare Kennzahlen</p> <p>* Alle * Aufträge * Durchschnittliche Aufträge * Neue Kunden * Unbezahlte Aufträge * Unzugeordnete Zahlungen * Neue Artikel * Umsatz * Durchschnittlicher Umsatz * Verkaufte Artikel * Durchschnittlich Verkaufte Artikel * Artikel pro Auftrag * Aktive Listings * Gestartete Listings * Wareneingänge * Meldebestand</p>

plentymarkets POS

plentymarkets POS ist ein Modul der plentymarkets App, das für den stationären Verkauf von Waren und/oder Dienstleistung entwickelt wurde. plentymarkets POS ist ein mobiles, App-basiertes Kassensystem. Im Sinne der GoBD ist plentymarkets POS ein VORSYSTEM der elektronischen Buchhaltung.

Der Zugriff auf die plentymarkets App wird über Zugriffsrechte gesteuert, die im ERP-System plentymarkets über Benutzerrechte pro Benutzer oder über Benutzerrollen definiert werden.

Verwendungszweck

plentymarkets POS dient zur exakten Einzelerfassung und Dokumentation sämtlicher Kassenvorgänge. Hierbei kann es sich um Bargeldtransaktionen, bargeldlose Transaktionen, Gutscheinzahlungen, Retouren, Stornierungen, Gutschriften, Einlagen oder Entnahmen handeln. plentymarkets POS bildet also alle Kassenvorgänge des Einzelhandels ab, dokumentiert diese Vorgänge unveränderlich und hält die Daten dieser Vorgänge in elektronischer Form vor. Kassenvorgänge werden durch Belege dokumentiert. Diese Belege werden im ERP-System plentymarkets manipulationssicher gespeichert. Außerdem wird pro Zahlungsvorgang ein Auftrag im ERP-System plentymarkets gespeichert.

Eine softwareseitige Erfassung von Geschäftsvorfällen kann in plentymarkets nicht unterdrückt werden. Eine Belegerstellung, ohne dass dabei die vereinnahmten Beträge erfasst werden, ist für plentymarkets POS Benutzer/-innen technisch nicht möglich.

Umfangreiche Berichtsoptionen ermöglichen außerdem eine detaillierte Visualisierung der Kassenvorgänge.

plentymarkets POS Betreiber

Die in dieser Verfahrensdokumentation aufgeführten Kassen werden von folgendem Unternehmen betrieben:

Unternehmensname	
Anschrift	

Verantwortliche Auskunftsperson

Verantwortliche Auskunftsperson für die Kassensysteme des Unternehmens ist/sind:

Name	
Telefonnummer	
E-Mail-Adresse	
Weitere Anmerkungen	

Eingesetzte Kassen

Durch die Nutzung der nachfolgend bezeichneten Hard- und Software wird sichergestellt, dass bei ordnungsgemäßer und zeitlich ununterbrochener Anwendung die GoBD eingehalten werden.

plentymarkets POS Kassen

Das Unternehmen verfügt über *[Anzahl der Kassen eingeben]* plentymarkets POS Kassensysteme. Diese Kassen haben die folgenden IDs/Namen:

Kassen-ID	Kassenname	Einsatzort (Adresse)	Einsatzzeitraum (von/bis)

Systemseitig wird der Standort der Kasse in der Tabelle **plenty_account_address_pos_relation** und dort in folgenden Spalten gespeichert:

- **posBaseId** → Die ID der Kasse, dem eine Adresse zugeordnet wurde.
- **addressID** → Die ID des Standorts, der dem System zugeordnet wurde.

Systemseitig werden die Kassendaten in der Tabelle **plenty_pos_base** und dort in den folgenden Spalten gespeichert:

- **name** → Der Name der Kasse.
- **webstoreId** → Der Mandant der Kasse.
- **referrerId** → Die Herkunft der Aufträge, die über diese Kasse eingehen.
- **defaultCustomerId** → Die ID des Standardkunden.
- **shippingWarehouseId** → Das für die Kasse hinterlegte Vertriebslager.

- **orderReturnsWarehouseId** → Das für die Kasse hinterlegte Reparaturlager.
- **orderReturnsSotrageLocationId** → Der Lagerort im Reparaturlager.
- **currentCashBalanceValue** → Der Barbestand der Kasse, der zum aktuellen Zeitpunkt auf dem Server bekannt ist. Bei Offline-Betrieb kann dieser Bestand vom physischen Kassenbestand abweichen, bis alle Aufträge in das ERP-System plentymarkets importiert wurden.
- **currentReceiptNumber** → Die auf dem Server aktuell bekannte Anzahl der erstellten Belege. Bei Offline-Betrieb kann diese Anzahl von der Anzahl in der Kasse abweichen, bis alle Aufträge in das ERP-System plentymarkets importiert wurden.
- **grandTotal** → Der Gesamtumsatz der Kasse, der zum aktuellen Zeitpunkt auf dem Server bekannt ist. Bei Offline-Betrieb kann dieser Gesamtumsatz vom tatsächlichen Gesamtumsatz abweichen, bis alle Aufträge in das ERP-System plentymarkets importiert wurden.
- **deviceUUID** → Die einzigartige ID des Geräts, mit dem die Kasse gekoppelt ist.
- **deviceName** → Der nicht einzigartige Name des Geräts, mit dem die Kasse gekoppelt ist.
- **ecConnection** → Die eingerichtete EC-Verbindungsart (z.Z. Miura oder ohne)
- **applyMarketAvalibility** → Marktplatzverfügbarkeit berücksichtigen (ja/nein)
- **appyItemActive** → Nur aktive Varianten berücksichtigen (ja/nein)

Soft- und Hardware

Kasse	ID des gekoppelten mobilen Geräts	Eingesetzte Hardware	Eingesetzte Software	plentymarkets-System
[Kassen-ID, Name der Kasse]	[ID des gekoppelten mobilen Geräts]	[Modell, Hersteller]	[Programmname, Versionsnummer, Hersteller]	[plenty-ID, Link, Mandant (Shop)]
[Kassen-ID, Name der Kasse]	[ID des gekoppelten mobilen Geräts]	[Modell, Hersteller]	[Programmname, Versionsnummer, Hersteller]	[plenty-ID, Link, Mandant (Shop)]
[Kassen-ID, Name der Kasse]	[ID des gekoppelten mobilen Geräts]	[Modell, Hersteller]	[Programmname, Versionsnummer, Hersteller]	[plenty-ID, Link, Mandant (Shop)]

Für die Kasse mit der Kassen-ID [ID einfügen] kommt folgende Hardware zum Einsatz:

- Tablet / Smartphone [Modell, Hersteller]
- Belegdrucker [Modell, Hersteller]
- Kartenterminal [Modell, Hersteller]
- Kassenlade [Modell, Hersteller]
- Barcodescanner [Modell, Hersteller]
- EC-Terminal [Modell, Hersteller]
- Sonstiges [Modell, Hersteller]

Für die Kasse mit der Kassen-ID [ID einfügen] kommt folgende Software zum Einsatz:

- Betriebssystem [Programmname, Versionsnummer, Hersteller]
- ERP-System [Programmname, Versionsnummer, Hersteller]
- Scan-Software [Programmname, Versionsnummer, Hersteller]
- Sonstiges [Programmname, Versionsnummer, Hersteller]

plentymarkets POS Geschäftsvorfälle

In plentymarkets POS werden Geschäftsvorfälle einzeln, vollständig und unveränderbar aufgezeichnet. Geschäftsvorfälle sind jederzeit über das Kassenjournal des ERP-Systems plentymarkets verfügbar und über den IDEA-Export maschinell auslesbar.

Die folgenden Arten von Geschäftsvorfällen können über plentymarkets POS erstellt und im ERP-System plentymarkets weiter verarbeitet werden:

- Aufträge
- Stornierungen
- Retouren/Gutschriften
- Einlagen
- Entnahmen

Für alle über plentymarkets POS erstellten Geschäftsvorfälle werden automatisch Belege erstellt. Diese Belege werden zur eindeutigen Kennzeichnung mit einer fortlaufenden Nummer versehen. Die Belegnummern setzen sich aus der ID der Kasse (vierstellig, ggf. mit führenden Nullen) und der Vorgangsnummer zusammen. Der erste Beleg der Kasse mit der ID 1 lautet also z.B. 0001-1.

Die in plentymarkets POS verfügbaren Geschäftsvorfälle werden nachfolgend einzeln erläutert.

Buchungsablauf bei Aufträgen

Verkäufe, die über plentymarkets POS abgewickelt werden, werden als Geschäftsfall des Typs **Auftrag** mit einer der Kasse fest zugeordneten Auftragsherkunft im ERP-System plentymarkets gespeichert. Diese Auftragsherkunft ist **103.[Kassen-ID]**. Während der Auftragsanlage werden die Auftragsdaten auf dem mobilen Endgerät zwischengespeichert, um die Ausfallsicherheit zu gewährleisten. Wird die Internetverbindung während der Auftragsanlage unterbrochen, wird der gesamte Auftrag auf dem mobilen Gerät gespeichert. Wird die Internetverbindung wiederhergestellt, werden die offline gespeicherten Aufträge an das ERP-System plentymarkets übertragen und dort gespeichert.

Während der Auftragserfassung können Kassierende je nach Benutzerrechten folgende Daten bearbeiten:

- Artikelposition umbenennen
- Einzelpreis ändern
- Gesamtpreis ändern

- Rabatt auf Einzelpositionen gewähren
- Rabatt auf gesamten Auftragswert gewähren
- Gutscheine einlösen

Nach Abschluss des Auftrags können diese Daten nicht mehr geändert werden.

Folgende Daten werden für Aufträge systemseitig gespeichert und auf dem Beleg dokumentiert:

- Datum und Uhrzeit des Auftrags
- Art des Geschäftsvorfalles
- Belegnummer
- Gekaufte Artikel
- Einzelpreise der Artikel
- Summe der Artikel
- Mehrwertsteuersätze
- Brutto- und Nettobetrag des Auftrags
- Zahlungsart
- Bei Barzahlung: Gegeben/Wechselgeld
- Bei Kartenzahlung: Nur Gesamtbetrag
- Ersteller/-in

Auftragsdaten mit der Herkunft POS werden im ERP-System plentymarkets wie folgt gespeichert:

- Geschäftsvorfall im Kassenzettel
- Beleg im Dokumentenarchiv
- Auftrag im Auftragsmodul
- Tab "Aufträge" des Kunden
- Daten für den IDEA-Export

Eine Änderung der Kassenauftragsdaten durch plentymarkets Anwender ist nicht möglich.

Bei bargeldloser Zahlung treten geringfügige Besonderheiten auf: Bei der Zahlungsart Kartenzahlung muss kein erhaltener Betrag eingegeben werden. Kassierer/-innen bestätigen mit einem Klick auf "Betrag erhalten/Zahlung abschließen" lediglich, dass die Zahlung mit Karte erfolgt ist. Bei der Kartenzahlung mit Miura kann, wenn es in den Einstellungen so definiert wurde, diese Bestätigung des Zahlungseingangs auch automatisiert passieren. Außerdem wird bei der Zahlungsart Kartenzahlung der Barbestand der Kasse nicht erhöht.

Sonderfall 1: Gutscheinverkauf

Pro Gutscheinwert muss im ERP-System plentymarkets ein Gutscheinartikel mit dem Preis des Gutscheinwerts und dem Mehrwertsteuersatz 0% erstellt werden und mit einer Kampagne verknüpft werden.

Die genaue Vorgehensweise zum Verkauf von Gutscheinen wird im Handbuch des ERP-Systems plentymarkets beschrieben: https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-einrichten#_gutscheinverkauf_vorbereiten

Die folgenden systemseitigen Prozesse sind steuerrechtlich von besonderer Relevanz:

- Beim Verkauf eines Verkaufsgutscheins erhöht sich der Umsatz nicht.
- Verkaufte Gutscheine werden auf dem Tagesbericht separat ausgewiesen. * Der Barbestand erhöht sich nur, wenn der Gutschein bar bezahlt wird.
- Beim Verkauf eines Gutscheins wird dem Kunden ein Gutschein-Code ausgehändigt. Dieser Gutschein-Code ist nicht mit dem Auftrag verknüpft.

Systemseitig ist es möglich, Gutschein-Codes mehrmals zu verkaufen. Um dies zu verhindern, sind Mitarbeiter/-innen angewiesen, beim Verkauf von Gutscheinen wie folgt vorzugehen:

- *[Beschreibung des Ablaufs im Unternehmen einfügen]*

Sonderfall 2: Gutscheineinlösung

Im ERP-System plentymarkets können zwar Aktionsgutscheine und Verkaufsgutscheine angelegt werden. Im Kassensystem plentymarkets POS können jedoch nur Verkaufsgutscheine eingelöst werden. Zur Einlösung ist ein Gutschein-Code erforderlich, der im ERP-System plentymarkets generiert und gespeichert wurde.

Die folgenden systemseitigen Prozesse sind steuerrechtlich von besonderer Relevanz:

- Der Wert des Verkaufsgutscheins wird vom zu zahlenden Betrag abgezogen.
- Der Umsatz erhöht sich um den eingelösten Gutscheinbetrag.
- Auf dem Tagesbericht wird der eingelöste Gutscheinwert mit der Zahlungsart **Gutschein** ausgewiesen.
- Der Barbestand der Kasse erhöht sich durch die Einlösung des Gutscheins nicht.

Die Vorgehensweise beim Einlösen von Gutscheinen wird im Handbuch des ERP-Systems plentymarkets beschrieben: <https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-kassenbenutzer#160>

Abweichend von dieser Beschreibung sind Mitarbeiter/-innen angewiesen, beim Einlösen von Gutscheinen wie folgt vorzugehen:

- *[Beschreibung des Ablaufs im Unternehmen einfügen]*

Sonderfall 3: Bestandskunden

Damit POS-Aufträge korrekt in plentymarkets gespeichert werden, muss jedem Auftrag ein Kontakt zugeordnet sein. Um dieser Anforderung gerecht zu werden, wird in plentymarkets ein anonymer Standardkunde erstellt und mit der Kasse verknüpft.

plentymarkets POS Aufträge werden über den Standardkunden mit den folgenden Einstellungen erstellt:

Einstellung	Erläuterung
Kontakt-ID	
Firma	
Straße; PLZ; Ort	
Land	
Mandant	
Typ	
Klasse	
Sonstige Einstellungen	

Kassierer/-innen mit den nötigen Benutzerrechten können Kassenvorgänge auch über im ERP-System plentymarkets gespeicherte Bestandskunden abwickeln, statt den Standardkunden zu wählen. Die Vorgehensweise für Kassierer/-innen wird im Handbuch des ERP-Systems plentymarkets beschrieben: <https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-kassenbenutzer#135>

Abhängig von der **Kundenklasse** des Bestandskunden, und davon, ob für diese Kundenklasse ein **Rabatt** im ERP-System plentymarkets gespeichert ist, kann der Verkaufspreis für Bestandskunden mit bestimmten Kundenklassen niedriger sein als der Verkaufspreis für den Standardkunden.

Kundenklassenrabatte werden direkt auf den POS-Auftrag angewendet und weder auf dem Kassenbeleg noch im Auftrag separat ausgezeichnet. Das bedeutet, dass über die Kundenklasse rabattierte Artikel auch auf dem Tagesbericht nicht unter **Rabattierte Artikel** aufgeführt werden.

Buchungsablauf bei Stornierungen

Stornierungen können nur über plentymarkets POS vorgenommen werden. Eine Stornierung über das ERP-System plentymarkets ist nicht möglich, um die Integrität des Berichtswesens zu gewährleisten sowie Barbestand und Belegnummernfolge nicht zu beeinträchtigen. Stornierbar sind nur abgeschlossene POS-Aufträge, die seit dem letzten Tagesabschluss über die Kasse erstellt wurden. Eine Stornierung ist nicht mehr möglich, nachdem ein Tagesabschluss für die Kasse generiert wurde. Danach muss eine Retoure erstellt werden.

Durch eine Stornierung über plentymarkets POS werden die folgenden Änderungen ausgelöst:

- Ein Beleg wird erstellt.
- Die Belegnummer für den Beleg wird erhöht.
- Der Barbestand wird erhöht.
- Ein Journal-Eintrag wird erstellt.
- Der Auftragsstatus wird geändert. Der neue Auftragsstatus ist *[Status einfügen, der Stornierungen zugewiesen wird. Standardeinstellung ist **[8] Storniert.**]*

Die Vorgehensweise zum Stornieren von Aufträgen wird im Handbuch des ERP-Systems

plentymarkets beschrieben: <https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-kassenbenutzer#173>

Folgende Daten werden für Stornierungen systemseitig gespeichert und auf dem Beleg dokumentiert:

- Datum und Uhrzeit der Stornierung
- Art des Geschäftsvorfalles
- Belegnummer
- Stornierte Artikel
- Summe der Stornierung
- Mehrwertsteuersätze
- Brutto- und Nettobetrag der Stornierung
- Ersteller/-in
- ID des Auftrags

Die Daten einer Stornierung mit der Herkunft POS können im ERP-System plentymarkets wie folgt angezeigt werden:

- Geschäftsvorfall im Kassenzournal
- Beleg im Dokumentenarchiv
- Vorhandener Auftrag wird in Auftragsstatus **[Status einfügen, der Stornierungen zugewiesen wird. StandardEinstellung ist *[8] Storniert*]** gesetzt
- Anzeige im Tab **Aufträge** des Kunden
- Daten für den IDEA-Export

Buchungsablauf bei Retouren

Über plentymarkets POS erstellte Retouren werden im ERP-System plentymarkets als Auftrag des Typs **Retoure** ohne Hauptauftrag erstellt. Das bedeutet, dass datentechnisch keine Verbindung zwischen dem ursprünglichen Auftrag und der Retoure besteht.

Die Vorgehensweise zum Retournieren von Artikeln wird im Handbuch des ERP-Systems plentymarkets beschrieben:

<https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-kassenbenutzer#175>

Folgende Daten werden für Retouren systemseitig gespeichert und auf dem Beleg dokumentiert:

- Datum und Uhrzeit der Retoure
- Art des Geschäftsvorfalles
- Belegnummer
- Retournierte Artikel
- Summe der Retoure

- Mehrwertsteuersätze
- Brutto- und Nettobetrag der Retoure
- Ersteller/-in
- ID der Retoure

Beim Erstellen einer Retoure wird außerdem eine Gutschrift erstellt und gespeichert.

Folgende Daten werden für Gutschriften systemseitig gespeichert und auf dem Beleg dokumentiert:

- Datum und Uhrzeit der Gutschrift
- Art des Geschäftsvorfalles
- Belegnummer
- Retournierte Artikel
- Summe der Gutschrift
- Mehrwertsteuersätze
- Brutto- und Nettobetrag der Gutschrift
- Ersteller/-in
- ID der Gutschrift
- ID der Retoure
- Belegnummer der Retoure

Buchungsablauf bei Einlagen

Einzahlungen in die Kasse, die nicht durch das Buchen von Aufträgen entstehen, werden als Einlagen über plentymarkets POS erfasst und im ERP-System plentymarkets gespeichert und archiviert. Systembedingt können Einlagen von allen Anwendern der Benutzerklasse “Admin” getätigt werden sowie von Anwendern mit der Benutzerklasse “Variabel”, für die das Recht “Einlagen und Entnahmen” aktiviert ist.

Um eine Einzahlung über plentymarkets POS zu tätigen, muss bei der Erfassung ein Grund für die Einlage angegeben werden. Eine Einlage ist nur möglich, wenn plentymarkets POS im Online-Modus läuft, also eine Verbindung zum ERP-System plentymarkets besteht. Die Einlagedaten werden also direkt an das ERP-System plentymarkets übertragen und nicht auf dem mobilen Endgerät zwischengespeichert.

Beim Erstellen eines Geschäftsvorfalles des Typs **Einlage** wird ein Beleg erstellt und im ERP-System plentymarkets im Menü **Aufträge » Dokumentenarchiv** sowie im Menü **Aufträge » POS » Kassenjournal** gespeichert. Einlagen werden außerdem im IDEA-Export berücksichtigt. Systembedingt können Einlagen nach der Erfassung nicht mehr gelöscht oder manipuliert werden.

Folgende Daten werden für Einlagen systemseitig gespeichert und auf dem Beleg dokumentiert:

- Datum und Uhrzeit der Einlage
- Belegnummer

- Art des Geschäftsvorfalles
- Eingelegter Betrag
- Grund für die Einlage
- Ersteller/-in
- ID der Kasse

Der Ablauf einer Einlage wird im Handbuch des ERP-Systems plentymarkets beschrieben:
<https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-kassenbenutzer#180>

Folgende Personen sind autorisiert, Einlagen durchzuführen:

- *[Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]*
- *[Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]*
- *[Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]*

Buchungsablauf bei Entnahmen

Entnahmen aus der Kasse, die nicht durch das Buchen von Aufträgen entstehen, werden über plentymarkets POS erfasst und im ERP-System plentymarkets gespeichert und archiviert. Systembedingt können Entnahmen von allen Anwendern der Benutzerklasse “Admin” getätigt werden sowie von Anwendern mit der Benutzerklasse “Variabel”, für die das Recht “Einlagen und Entnahmen” aktiviert ist.

Um eine Entnahme über plentymarkets POS zu tätigen, muss bei der Erfassung ein Grund für die Einlage angegeben werden. Eine Entnahme ist nur möglich, wenn plentymarkets POS im Online-Modus läuft, also eine Verbindung zum ERP-System plentymarkets besteht. Die Entnahmedaten werden also direkt an das ERP-System plentymarkets übertragen und nicht auf dem mobilen Endgerät zwischengespeichert.

Beim Erstellen eines Geschäftsvorfalles des Typs Entnahme wird ein Beleg erstellt und im ERP-System plentymarkets im Menü **Aufträge » POS » Kassenjournal** gespeichert. Einlagen werden außerdem im IDEA-Export berücksichtigt. Systembedingt können Entnahmen nach der Erfassung nicht mehr gelöscht oder manipuliert werden.

Folgende Daten werden für Entnahmen systemseitig gespeichert und auf dem Beleg dokumentiert:

- Datum und Uhrzeit der Entnahme
- Belegnummer
- Art des Geschäftsvorfalles
- Entnommener Betrag
- Grund für die Entnahme
- Ersteller/-in
- ID der Kasse

Der Ablauf einer Entnahme wird im Handbuch des ERP-Systems plentymarkets beschrieben:

Folgende Personen sind autorisiert, Entnahmen durchzuführen:

- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]

Elektronische Aufbewahrung von POS Geschäftsvorfällen im Kassenjournal

Sämtliche über plentymarkets POS generierten Geschäftsvorfälle werden in das ERP-System plentymarkets importiert. Ein Kassenbuch wird in Form eines elektronischen Kassenjournals automatisch erstellt und aktualisiert.

Das Kassenjournal ist im ERP-System plentymarkets über das Menü **Aufträge » POS » Kassenjournal** erreichbar. Das Kassenjournal enthält sämtliche Geschäftsvorfälle, die über plentymarkets POS Kassen in das System gelangen. Im Kassenjournal sind folgende Vorgänge möglich:

- Filterung von Geschäftsvorfällen anhand von Filtern
- Export der Daten im PDF-Format
- Export der Daten im CSV-Format
- Aufrufen der für die Geschäftsvorfälle gespeicherten Einzelbelege
- Aufrufen der für die Geschäftsvorfälle angelegten Aufträge

Für jeden Geschäftsvorfall sind im Kassenjournal die unten aufgeführten Daten gespeichert und einsehbar.

Daten	Berechnungsformel	Erläuterung
Datum	---	Datum und Uhrzeit des Geschäftsvorfalles
Vorgang	---	A = Ausgaben E = Einnahmen
Betrag	Umsatz bzw. Betrag des Vorgangs	
Zahlungsart	---	Die Zahlungsart, mit der der Geschäftsvorfall durchgeführt wurde. Bei Stornierung wird die Zahlungsart angezeigt, über die das Geld zurückgebucht wurde. Der Name der Zahlungsart wird im Menü Einstellungen » Aufträge » Zahlung » Zahlungsarten gespeichert bzw. aus dem Zahlungsart-Plugin übernommen. Bei Entnahmen und Einlagen ist das Feld leer.

Daten	Berechnungsformel	Erläuterung
Belegnummer	---	Belegnummer im Format [Kassen-ID]-[fortlaufende Nummer]. Ein Klick auf die Nummer öffnet den Beleg als PDF.
Typ	---	Mögliche Typen: Auftrag, Einlage, Entnahme, Stornierung, Retoure, Gutschrift
Barbestand	Übertrag des vorherigen Barbestands + Betrag des aktuellen Eintrags (wenn nicht über Kartenzahlung)	Der aktuelle Soll-Bestand der Kasse
Auftrags-ID	---	Die Auftrags-ID im ERP-System plentymarkets. Bei Entnahmen und Einlagen ist das Feld leer.
Steuersatz	---	Auflistung der im Auftrag enthaltenen Steuersätze. Die Steuersätze werden im Menü Einstellungen » Mandant (Shop) » Standard » Standorte » Deutschland (Standard) » Buchhaltung definiert und am Artikel gespeichert. Gutscheine werden mit 0% angezeigt. Bei Entnahmen und Einlagen ist das Feld leer.
USt.	Brutto-Betrag ./.. Netto-Betrag	Bei Entnahmen und Einlagen ist das Feld leer.
Buchungstext	---	Der bei Entnahmen und Einlagen eingegebene Grund. Bei allen anderen Geschäftsvorfällen ist das Feld leer.

Die im Kassenjournal angezeigten Daten sind nicht veränderbar. Allerdings kann die Anzahl der angezeigten Vorfälle durch das Setzen von Filtern reduziert werden. Folgende Filtermöglichkeiten sind verfügbar:

Filter	Erläuterung / Filtermöglichkeiten
Belegnummer	Filterung nach einer Belegnummer durch Eingabe derselben Belegnummer in die Felder von und bis Filterung nach einer Abfolge von Belegnummern durch Eingabe eines Bereichs
Mandant (Shop)	Filterung nach einem Mandanten (Shop)
Kasse	Filterung nach dem Namen einer Kasse
Benutzer	Filterung nach dem Benutzer, der den Geschäftsvorfall erstellt hat
Zahlungsart	Filterung nach der Zahlungsart. Folgende Zahlungsarten sind verfügbar: Barzahlung, EC-Karte, Gutscheinzahlung [weitere, z.B. über Plugins eingebundene Zahlungsarten einfügen]

Filter	Erläuterung / Filtermöglichkeiten
Zeitraum	Filterung nach dem Zeitpunkt des Geschäftsvorfalles. Folgende Zeiträume sind verfügbar: Aktueller Monat, Letzter Monat, Letzte 30 Tage, Letzte 3 Monate, Letzte 6 Monate, Letzte 12 Monate, Letztes Jahr, Letztes Quartal, freie Datumsauswahl (von/bis)
Typ	Filterung nach Typ des Geschäftsvorfalles. Folgende Typen sind verfügbar: Auftrag, Einlage, Entnahme, Stornierung, Retoure, Gutschrift

Aus dem Kassennjournal können außerdem Geschäftsvorfalldaten exportiert werden. Die Daten können im PDF- oder im CSV-Format exportiert werden. Exportiert werden jedoch nur die gefilterten Vorfälle. Um einen vollständigen Export zu erstellen, dürfen daher keine Filter angewendet werden.

Systemseitig sind die Daten des Kassennjournals in der Datentabelle **plenty_pos_journal** gespeichert. Die Einzeldaten sind in folgenden Spalten gespeichert:

- **posBaseId** → Die ID des POS-Systems, an dem der Eintrag erstellt wurde
- **userId** → Die ID des Users, der den Auftrag erstellt hat
- **userRealName** → Der volle Name des Benutzers
- **type** → Der Typ des Eintrag (z.B. Bon, Einlage, Entnahme)
- **actionFrom** → Wird aktuell nicht gefüllt
- **actionTo** → Wird aktuell nicht gefüllt
- **value** → Der Gesamtbetrag des Eintrags
- **currency** → Die Währung
- **note** → Eine dem Eintrag zugeordnete Notiz
- **receiptNumber** → Die Nummer des zum Eintrag erstellten Belegs
- **documentId** → Die ID des erstellten Dokuments
- **orderId** → Die ID des Auftrags
- **currentCashBalance** → Der Barbestand der Kasse zum gegebenen Zeitpunkt

Speicherung und Abrufbarkeit von plentymarkets POS Geschäftsvorfällen (Berichtswesen)

plentymarkets POS bietet umfassende Berichtsfunktionen. Folgende Berichte können erstellt werden:

- Zwischenberichte
- Tagesberichte
- Kassensturzberichte
- Statistiken

Zwischenberichte (X-Berichte)

Zwischenberichte zeigen eine Auflistung der Umsätze über die Kasse seit dem letzten Tagesabschluss. In plentymarkets POS können jederzeit und beliebig viele Zwischenberichte gedruckt werden. Wie Zwischenberichte erstellt werden, wird im Handbuch des ERP-Systems plentymarkets beschrieben: <https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-kassenbenutzer#220>

Zwischenberichte sind kein gültiger Nachweis gegenüber dem Finanzamt und werden daher weder in der plentymarkets App noch im ERP-System plentymarkets gespeichert. Sie werden daher auch keinem Nummernkreis zugeordnet.

Im Unternehmen wird mit den Ausdrucken von Zwischenberichten wie folgt verfahren:

- [Beschreibung des Ablaufs im Unternehmen einfügen]

Tagesabschlussberichte (Z-Berichte)

Tagesabschlussberichte sind GoBD-relevante Dokumente. In plentymarkets POS werden Tagesabschlussberichte manuell erstellt. Das System gibt keinen Erstellungsintervall vor.

Tagesabschlussberichte werden in plentymarkets POS in einem eigenen Nummernkreis fortlaufend nummeriert. Der erste Z-Bericht der Kasse hat also die Nummer 1, der zweite die Nummer 2 usw.

In plentymarkets POS generierte Tagesberichte enthalten die folgenden Informationen, die sowohl auf dem Tagesberichtsbeleg gedruckt als auch systemseitig gespeichert werden:

Tagesberichtsdaten	Berechnungsformel	Erläuterung
Belegkopf		
Unternehmensdaten	---	Kopfzeile gemäß Belegeinstellungen der Kasse
Datum/Uhrzeit	---	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Tagesabschlusses
Tagesabschluss		
Nummer	---	Fortlaufende Nummer des Tagesabschlusses
Erstellt von	---	Name des Benutzers, der den Tagesabschluss erstellt hat
POS-ID	---	Systeminterne ID der Kasse
Erster Beleg	---	Nummer des ersten Belegs seit letztem Tagesabschluss
Letzter Beleg	---	Letzter Beleg dieses Tagesabschlusses
Zeitraum		
Von	---	Datum und Uhrzeit der Generierung des ersten Belegs seit dem letzten Tagesbericht

Tagesberichtsdaten	Berechnungsformel	Erläuterung
Bis	---	Datum und Uhrzeit der Generierung des aktuellen Tagesberichts
Barbestand		
Entnahmen	Summe der Entnahmen	Anzahl in Klammern
Einlagen	Summe der Einlagen	Anzahl in Klammern
Anfangsbestand	---	Übertrag aus dem letzten Tagesabschlussbericht
Soll-Bestand	Anfangsbestand + Zugänge ./ Abgänge	
Ist-Bestand	Summe der eingegebenen Stückelungen oder manuell eingegebene Gesamtsumme	
Umsatz		
Summe	Summe der Aufträge ./ Summe der verkauften Gutscheine ./ Retouren ./ Stornierungen	Umsatz seit dem letzten Tagesabschluss
Grand Total	Summe der Aufträge ./ Summe der verkauften Gutscheine ./ Retouren ./ Stornierungen	Umsatz seit Inbetriebnahme der Kasse
Steuerbericht		
%	---	Im ERP-System plentymarkets gespeicherte Steuersätze
Steuer	Steuersatz	Auflistung der verschiedenen Steuersätze mit abzuführender Steuer
Netto	Umsatzsumme ./ Betrag des Steuersatzes	
Sonstige Summen		
Zahlungsarten	Umsatz exklusive Stornierungen	Auflistung aller genutzten Zahlungsarten inkl. Summe, Anzahl der Aufträge pro Zahlungsart in Klammern
Retouren	Summe der Retouren	Summe der getätigten Retouren
Stornierungen	Summe der Stornierungen	Anzahl in Klammern
Rabattierte Artikel	Summe der rabattierten Artikel	Anzahl der rabattierten Artikel in Klammern
Verkaufsgutscheine	Summe der verkauften Gutscheine	Anzahl in Klammern
Benutzer	Umsatzsumme pro Benutzer ./ Retouren ./ Stornierungen	Auflistung der Kassenbenutzer (ID und Name) seit dem letzten Tagesabschluss inkl. des erwirtschafteten Umsatzes

Tagesberichte werden in plentymarkets POS erstellt und automatisch an das ERP-System plentymarkets übertragen. Tagesberichte werden nicht auf dem mobilen Gerät gespeichert. Tagesberichte können im Menü **Aufträge » Dokumentenarchiv** aufgerufen werden. Dort werden sie als Dokumente des Typs “Z-Report” gespeichert.

Systemseitig werden die Daten der Tagesberichte in der Datentabelle **plenty_pos_z_report** und dort in den folgenden Spalten gespeichert:

- **posBaseId** → Die ID der Kasse, an der der Tagesabschluss erstellt wurde.
- **reportNumber** → Die Nummer des Tagesabschluss
- **createdAt** → Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Tagesabschluss erstellt wurde.
- **fromDate** → Das Datum und die Uhrzeit des ersten Auftrages, der in dem Tagesabschluss berücksichtigt wurde.
- **toDate** → Das Datum und die Uhrzeit des letzten Auftrages, der in dem Tagesabschluss berücksichtigt wurde.
- **userId** → Die ID des Benutzers, der den Tagesabschluss durchgeführt hat.
- **userRealName** → Der reale Name des Benutzers, der den Tagesabschluss durchgeführt hat.
- **aggreageteTurnover** → Der Gesamtbetrag, der zum Zeitpunkt des Z-Berichts vorhanden war.
- **turnOverVATDutyShare** → Der verwendete Steuersatz und Mehrwertsteueranteil des Gesamtbetrags
- **turnOverVATNetShare** → Der verwendete Steuersatz und der Nettobetrag des Gesamtbetrags
- **methodOfPayments** → Die Beträge pro Zahlungsart.
- **methodOfPaymentsCount** → Zählung, wie oft mit welcher Zahlungsart gezahlt wurde.
- **returnItemsValue** → Der Gesamtwert der zurückgenommenen Artikel.
- **returnItemsCount** → Die Anzahl der zurückgenommenen Artikel.
- **rabateValue** → Der gesamte Rabattbetrag für diesen Zeitraum.
- **rabateCount** → Die Anzahl der gewährten Rabatte.
- **turnOverUser** → Der vom Benutzer eingetragene Betrag, welcher sich beim Tagesabschluss in der Kasse befand
- **currency** → Die Währung
- **firstReceipt** → Die Nummer des ersten Belegs, der im Tagesabschluss berücksichtigt wurde.
- **astReceipt** → Die Nummer des letzten Beleges, der im Tagesabschluss berücksichtigt wurde.
- **startCashBalance** → Der Barbestand, der sich zu Beginn des Tages in der Kasse befand.
- **endCashBalance** → Der Barbestand, der sich zum Ende des Tages in der Kasse befand.
- **grandTotal** → Der Gesamtbetrag, der zu diesem Zeitpunkt mit der Kasse eingenommen wurde.
- **currentCashBalance** → Der Barbestand, der sich zum Zeitpunkt des Tagesabschlusses in der Kasse befinden sollte.
- **actualCashBalance** → Der Barbestand, der sich tatsächlich zum Zeitpunkt des Tagesabschlusses in der Kasse befand.

- **depositValue** → Der Gesamtbetrag, der als Einlage getätigt wurde.
- **depositCount** → Die Anzahl der Einlagen, die getätigt wurden.
- **withdrawlValue** → Der Gesamtbetrag, der aus der Kasse entnommen wurde.
- **withdrawlCount** → Die Anzahl der Entnahmen.
- **cancellationOrderValue** → Der Gesamtwert der stornierten Artikel.
- **cancelationOrderCount** → Die Gesamtanzahl der stornierten Artikel.

Folgende Mitarbeiter/-innen sind systemseitig und unternehmensseitig autorisiert und angewiesen, Tagesberichte zu erstellen:

- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]

Tagesberichte werden zu folgenden Zeiten/im folgenden Intervall erstellt:

- [Beschreibung des Ablaufs im Unternehmen einfügen]

Tagesberichte werden [nur elektronisch/elektronisch erstellt und ausgedruckt].

- Mit ausgedruckten Tagesberichten wird wie folgt verfahren:
- [Beschreibung des Ablaufs im Unternehmen einfügen]

Kassensturzberichte

Kassenaufzeichnungen sind laut GoDB so zu führen, dass der Soll-Bestand jederzeit mit dem Ist-Bestand der Kasse abgeglichen werden kann. plentymarkets POS ist jederzeit kassensturzfähig. Es ist also jederzeit möglich, den Soll-Bestand laut Kassenjournal mit dem Ist-Bestand der Kasse zu vergleichen. Zu diesem Zweck werden die in der Kasse vorhandenen Geldscheine und Münzen physisch gezählt und ein Zählprotokoll erstellt. In plentymarkets POS kann entweder die Anzahl der einzelnen Münzen und Geldscheine oder das Ergebnis der Zählung als Gesamtbetrag eingegeben werden. Kassensturzberichten wird keine Belegnummer zugewiesen.

Im Kassensturzbericht werden systembedingt die folgenden Informationen gespeichert:

- Zeitpunkt (Datum/Uhrzeit) des Kassensturzes
- Anwender, der den Kassensturz erstellt hat
- ID der Kasse
- Soll-Kassenbestand
- Stückelung und Menge (optional)
- Ist-Kassenbestand
- Differenz zwischen Soll- und Kassenbestand

Die Daten des Kassensturzberichts werden systemseitig in der Tabelle **plenty_pos_till_count** und dort in den folgenden Spalten gespeichert:

- **posBaseId** → Die ID des POS-Systems, an dem der Kassensturz durchgeführt wurde
- **tillCountNumber** → Die Nummer des Kassensturzes
- **expectedCash** → Der erwartete Barbestand der Kasse
- **actualCash** → Das vom Benutzer als Gesamtsumme eingegebene Ergebnis der Zählung.
- **userId** → Die ID des Benutzers, der den Kassensturz durchgeführt wird
- **userRealName** → Der reale Name des Nutzers
- **currency** → Die Währung des Kassensturzes
- **money** → Die Ergebnisse der Münzzählung
- **date** → Das Datum und die Uhrzeit, zu dem der Kassensturz durchgeführt wurde
- **sum** → Die vom System errechnete Summe der vom Benutzer eingegebenen Anzahl der einzelnen Münzen und Geldscheine.
- **difference** → Die Differenz zwischen Ist- und Sollbestand

Folgende Mitarbeiter/-innen sind systemseitig und unternehmensseitig autorisiert und angewiesen, Kassenstürze durchzuführen:

- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]

Kassenstürze werden zu folgenden Zeiten/in folgendem Interval durchgeführt:

- [Beschreibung des Ablaufs im Unternehmen einfügen]

Das Zählergebnis des Kassensturzes wird wie folgt erfasst:

- Nur Gesamtbetrag
- Stückelung und Menge der einzelnen Münzen/Geldscheine

Das Ergebnis des Kassensturzes wird automatisch an das ERP-System plentymarkets übertragen. Kassensturzbelege können im Menü **Aufträge » Dokumentenarchiv** aufgerufen werden. Dort werden sie als Dokumente des Typs **Kassensturz** gespeichert.

Ablauf bei Differenzen im Kassensturzergebnis

Wenn nach der Zählung des Barbestands der Ist-Kassenbestand vom Soll-Kassenbestand abweicht, sind softwareseitig in plentymarkets POS zwei Vorgehensweisen möglich:

- Die Differenz wird ausgeglichen. Bei negativem Ist-Kassenbestand wird also der Differenzbetrag in die Kasse eingezahlt und manuell eine Einlage gebucht. Bei positivem Ist-Kassenbestand wird der Differenzbetrag aus der Kasse entnommen und manuell eine Entnahme gebucht.
- Die Differenz wird gebucht, d.h., der Ist-Kassenbestand wird als neuer Soll-Kassenbestand

übernommen. Im Hintergrund wird für diesen Vorgang entweder automatisch eine Einlage oder eine Entnahme mit dem Buchungstext “Differenz aus Kassensturz” gebucht. Dieser Vorgang wird im Handbuch des ERP-Systems plentymarkets beschrieben: https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-kassenbenutzer#_differenz_buchen

Mitarbeiter/-innen sind angewiesen, bei Kassensturzdifferenzen wie folgt zu handeln:

- [Beschreibung des Ablaufs im Unternehmen einfügen]

Maschinelle Auswertbarkeit der POS-Geschäftsvorfälle (IDEA-Export)

§ 147 Absatz 2 Nummer 2 AO der GoBD sieht vor, dass im Rahmen einer Außenprüfung alle zur Auswertung der aufzeichnungs- und aufbewahrungspflichtigen Daten notwendigen Strukturinformationen in maschinell auswertbarer Form bereitzustellen sind. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, können alle plentymarkets POS Geschäftsvorfälle über das Menü **Aufträge » POS » IDEA-Export** des ERP-Systems plentymarkets in elektronisch auswertbarer Form exportiert werden. Der Export erfolgt pro Kalenderjahr ohne weitere Filterungen und enthält alle Geschäftsvorfälle aus allen plentymarkets POS Kassen des plentymarkets Systems. Benutzer können beim Export also nur das Kalenderjahr, jedoch nicht den Umfang der exportierten Daten beeinflussen. Der Datenexport erfolgt im GDPdU-konformen IDEA-Format und wurde durch die Audicon GmbH zertifiziert.

Die Daten des IDEA-Exports sind systemseitig in der Tabelle **pleny_pos_idea_export** in den folgenden Spalten gespeichert:

- **token** → Das Token des Exports
- **state** → Der Status des Exports (z.B. in Arbeit oder Fertig)
- **progress** → Der aktuelle Fortschritt des Exports
- **currentModule** → Das Modul, das z.Z. bearbeitet wird
- **filename** → Der Dateiname der exportierten Datei
- **modules** → Die Module, die in dem Export bearbeitet werden
- **options** → Die Optionen, die für den Export gewählt wurden (z.B. das zu exportierende Jahr)
- **createdAt** → Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Export gestartet wurde
- **updatedAt** → Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem neue Daten zum Export hinzugefügt wurden

Der IDEA-Export besteht aus den folgenden Dateien:

- addresses.csv
- gdpdu-[TT-MM-JJJJ].dtd
- index.xml
- journal.csv

- locations.csv
- orderitems.csv
- orders.csv
- pos.csv
- taxrates.csv
- tillcount.csv
- user.csv
- variations.csv
- zreport.csv
- zreportpayments.csv

Nach Abschluss des Exports stehen die Dateien im Menü **Aufträge » POS » IDEA-Export** des ERP-Systems plentymarkets zum Download zur Verfügung.

Mitarbeiter/-innen sind angewiesen, bei IDEA-Exporten wie folgt zu handeln:

- *[Erstellungsintervall]*
- *[Für die Erstellung zuständige Person/-en]*
- *[Speicherort für heruntergeladene IDEA-Exporte]*
- *[Sonstiges]*

Das Handbuch der ERP-Lösung plentymarkets stellt eine detaillierte Anleitung zur Erstellung des IDEA-Exports bereit: <https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-einrichten#500>

Verfahren bei Ausfall von plentymarkets POS

Kommt es zu einem Ausfall der Internetverbindung, ist eine Verbindung zum ERP-System plentymarkets nicht möglich. Artikel können nicht gesucht und keine neuen Aufträge erstellt werden. Bereits begonnene Verkäufe können jedoch abgeschlossen werden. Die aus diesen Verkäufen resultierenden Aufträge werden im Speicher des mobilen Geräts gespeichert und an das ERP-System plentymarkets gesendet, sobald die Verbindung wiederhergestellt wird.

Bei einem Ausfall des Kassensystems plentymarkets POS sind Mitarbeiter/-innen angewiesen, wie folgt zu handeln:

- *[Beschreibung des Ablaufs im Unternehmen einfügen]*

Organisationsunterlagen

Herstellerseitige Dokumentation

Die Dokumentation des ERP-Systems plentymarkets ist online verfügbar. Dort ist der aktuelle Stand der Software dokumentiert. Ein Download der Dokumentation ist zurzeit nicht möglich. Auf

Anfrage stellt die plentymarkets GmbH prüfenden Finanzbehörden ältere Versionen der Dokumentation zur Verfügung.

Die Dokumentation von plentymarkets POS ist über die folgenden URLs erreichbar:

- Bedienungsanleitung plentymarkets POS
<https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-kassenbenutzer>
- Programmieranleitung plentymarkets POS
<https://knowledge.plentymarkets.com/omni-channel/pos/pos-einrichten>

Grundprogrammierung

Die Grundprogrammierung der Kasse erfolgt im ERP-System plentymarkets. Für die Grundprogrammierung sind die folgenden Personen zuständig:

- * [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- * [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]

Die folgenden Personen sind autorisiert, Umprogrammierungen der Kasse vorzunehmen:

- * [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]
- * [Name, Vorname, ggf. Personalnummer, Organisationseinheit, Funktion im Unternehmen]

Grundeinstellungen

Die Grundeinstellungen einer Kasse werden im Menü *Einstellungen » Mandant (Shop) » Mandant öffnen » POS » Kasse öffnen » Tab: Grundeinstellungen *vorgenommen. Die Einstellungen erfolgen pro Kasse.

Die folgenden Grundeinstellungen wurden vorgenommen [1 Tabelle pro Kasse erstellen]:

Option	Einstellung	Datum	Erläuterung
ID			
Geräte-ID			
Name			
Herkunft	103_		
Standardkunde			
Marktplatz-Verfügbarkeit berücksichtigen	ja/nein		
Nur aktive Varianten berücksichtigen	ja/nein		
Standort			
Vertriebslager			
Reparaturlager			

Belegeinstellungen

Die Belegeinstellungen einer Kasse werden im Menü *Einstellungen » Mandant (Shop) » Mandant öffnen » POS » Kasse öffnen » Tab: Beleg *vorgenommen. Die Einstellungen erfolgen pro Kasse.

Die folgenden Belegeinstellungen wurden vorgenommen [1 Tabelle pro Kasse erstellen]:

Option	Einstellung	Datum	Erläuterung
Identische Auftragspositionen			
Bild			
Kopfzeile			
Fußzeile			

Die Belegeinstellungen werden pro Kasse systemseitig in der Tabelle **plenty_pos_receipt_configuration** und dort in den folgenden Spalten gespeichert:

- **posBaseId** → Die ID der Kasse, der eine Belegkonfiguration zugewiesen werden soll.
- **imageName** → Der Name der Bilddatei
- **imagePath** → Der Pfad zum Bild
- **headerText** → Der Text, der am Kopf des Beleges stehen soll.
- **headerActive** → Ob der Kopftext auf dem Beleg ausgegeben werden soll (ja/nein).
- **footerText** → Der Text, der am Ende des Beleges stehen soll.
- **footerActive** → Ob der Fußtext auf dem Beleg ausgegeben werden soll (ja/nein).
- **barcodeActive** → Soll ein Barcode auf dem Beleg erscheinen (ja/nein)?
- **barcodeType** → Bestimmt, welche Art von Barcode genutzt wird.
- **barcodeHRI** → Die menschenlesbare Version des Barcodes.
- **barcodeWidth** → Die Breite des Barcodes.
- **barcodeHeight** → Die Höhe des Barcodes.
- **barcodeFont** → Das Aussehen des Barcodes.
- **bonType** → Definition, ob auf dem Bon alle Artikel einzeln oder zusammengefasst dargestellt werden sollen.

Aktivierte Zahlungsarten

Die folgenden Zahlungsarten sind für die Kasse aktiviert:

Zahlungsart	plentymarkets Zahlungsart	Datum der Aktivierung	Anmerkungen
Barzahlungen	4 » Bar bei Übergabe		

Zahlungsart	plentymarkets Zahlungsart	Datum der Aktivierung	Anmerkungen
Kartenzahlungen über externe EC-Kartenterminals	11 » Barverkauf/EC-Karte		
Gutscheinzahlungen	1700 » Coupon		

Aktivierte Verkaufspreise

Die folgenden Verkaufspreise sind für die Kasse aktiviert:

Verkaufspreis	plentymarkets Zahlungsart	Datum der Aktivierung	Anmerkungen

[Unternehmensspezifische Informationen]

Nachfolgend finden Sie weitere Fragestellungen, auf die Sie in Ihrer unternehmensspezifischen Verfahrensdokumentation eingehen sollten. Diese Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

- Wo werden die aufbewahrungspflichtigen Kassenbelege (Z-Bons, Stornobelege, Registrierkassenstreifen usw.) abgelegt bzw. aufbewahrt?
- Bis zu welcher Höhe werden Geldscheine angenommen (ausländische Sorten bzw. Falschgeldprüfung etc.)?
- Wie wird die Kasse übergeben?
- Wer führt die Belegbearbeitung und Belegprüfung durch?
- Wie wird die Belegbearbeitung und Belegprüfung durchgeführt?
- Wie wird der Kassenbestand (Bargeld) verbracht?
- Wie und durch wen erfolgt die Abstimmung zwischen Haupt- und Nebenkassen bzw. mit der Finanzbuchhaltung?
- Wie werden EC-Kartenterminals/Zahlungsdienstleister angebunden?

Fachliche und technische Beschreibung des Moduls CRM

Das CRM-Modul von plentymarkets erlaubt die zentrale Verwaltung, Speicherung und Bearbeitung von Kundendaten. Kundendatensätze, die im System gespeichert sind, können aus verschiedenen Kanälen stammen:

- Webshop des Anwenders
- Marktplätze
- REST-API
- SOAP-API

- dynamischer Import
- manuelle Erstellung im Backend durch den Anwender

Der Begriff *Kunden* im plentymarkets CRM-Modul beinhaltet nicht nur natürliche Personen, sondern auch Firmen. Daher wird als Oberbegriff zukünftig sowohl auf der Benutzeroberfläche als auch in den Dokumentationen von plentymarkets der Begriff *Kontakt* verwendet werden. Dies ist aktuell in der Umsetzungsphase. In diesem Bereich der Verfahrensdokumentation werden die Begriffe *Kunde* und *Kontakt* synonym verwendet.

Kunden-IDs

Wenn ein neuer Kundendatensatz erstellt wird, erhält dieser eine ID. Die Kunden-ID wird durch das System vergeben. Es handelt sich hierbei um einen eindeutigen, sogenannten Auto-Increment-Wert, der vom Anwender nicht beeinflusst werden kann.

Welche Informationen im Kundendatensatz gespeichert werden können, ist im plentymarkets Handbuch auf der Seite [Kundendaten verwalten, window="_blank"](#) beschrieben.

In einem neu angelegten System sind vier Beispielkundendatensätze mit den IDs 100, 101, 102 und 103 vorhanden. Ausgehend von ID 103 wird hochgezählt, wenn ein neuer Kundendatensatz erstellt wird. Der Startwert für die Kunden-IDs sowie die IDs der Kundendatensätze selbst kann nicht geändert werden.

Tabelle 1 listet die Beispielkundendatensätze mit einigen der vorausgefüllten Daten auf.

Table 2. Beispielkundendatensätze

ID	Bewertung	Typ	Name	Aufträge
100	0 von 5	Kunde	Barverkauf	0
101	5 von 5	Partner	plentymarkets GmbH	1
102	3 von 5	Kunde	Joseph Waits	2
103	3 von 5	Lieferant	Michael Wilford	0

Öffnet der Anwender einen Kundendatensatz sind weitere Informationen sichtbar. Dazu gehören z.B. Firmenname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und USt-IdNr. Bei ID 100 handelt es sich um den Barverkauf. Dem Datensatz *Barverkauf* ist kein Kunde zugeordnet. Der Grund dafür ist, dass Aufträge, die z.B. über das plentymarkets Kassensystem im stationären Ladengeschäft oder über ein anderes Kassensystem abgewickelt werden, der ID 100 zugeordnet werden und demnach keine Kundendaten gespeichert werden.

Bild 1 zeigt die Kundenübersicht mit den bereits im System vorhandenen Beispielkundendatensätzen.

ID	Bewertung	Typ	Name	Aufträge	Land	PLZ	E-Mail	Telefon	Newsletter	Sprache	
103	★★★★★	Lieferant	Michael Wilford	0	Deutschland	10117		030 205872		de	
102	★★★★★	Kunde	Joseph Waits	2	Deutschland	80331	big@plenty-test.de			de	
101	★★★★★	Partner		1	Deutschland	34117	info@plentymarkets.eu	+49 561 - 50 656 101		de	
100	★★★★★	Kunde	Barverkauf	0	Deutschland						

Figure 1. Übersicht der Beispielkundendatensätze in einem neu angelegten System

Der Barverkauf ist – da es sich im klassischen Sinne um keinen “echten” Kunden handelt – der einzige, bereits vorhandene Datensatz in einem neuen System, bei dem keine Bewegungsdaten gespeichert sind.

Für die anderen drei Beispielkundendatensätze (IDs 101, 102 und 103) sind bereits Bewegungsdaten gespeichert. Bewegungsdaten beinhalten die folgenden Informationen:

- Datum und Uhrzeit der Registrierung im Webshop des Anwenders
- die Art, wie sich der Kunde registriert hat; d.h. regulärer Zugang oder Gastzugang (siehe Kapitel **Regulärer Zugang und Gastzugang**)
- Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Kundendatensatzes
- Datum und Uhrzeit des letzten Logins
- Datum und Uhrzeit des letzten Auftrags

Regulärer Zugang und Gastzugang

In plentymarkets gibt es zwei Zugangsarten für Kundendatensätze. Diese Zugangsarten sind regulärer Zugang und Gastzugang.

Bei einem regulären Zugang handelt es sich um einen Bestandskunden, der sich in der Vergangenheit im Webshop des Anwenders registriert hat und sich regelmäßig mit seinen Daten einloggt. Die reguläre Zugangsart wird außerdem auch gespeichert, wenn der Anwender einen neuen Kundendatensatz manuell, z.B. während eines Telefonats mit einem Interessenten, erstellt.

Gastzugang bedeutet, dass sich der Kunde nicht registriert hat und als Gast bestellt hat.

Ein Passwort ist nicht vorhanden; der Gastkunde kann sich daher nicht in den Mein Konto-Bereich einloggen. Es ist möglich, dass mehrere Kundendatensätze, die die identischen Daten des Gastkunden enthalten, im System gespeichert werden. Bei regulären Zugängen findet eine Überprüfung statt. Der Anwender legt fest, ob die Überprüfung anhand der E-Mail-Adresse oder zusätzlich anhand der Anschrift erfolgt.

Wenn Bestellungen über Marktplätze in das System des Anwenders eingehen, legt der Marktplatz fest, welche Zugangsart im Kundendatensatz gespeichert wird. Beispielsweise werden aktuell Kundendatensätze, die durch Amazon-Aufträge erstellt werden, als regulärer Zugang gespeichert; Kundendatensätze, die durch eBay-Aufträge erstellt werden, erhalten hingegen die Zugangsart **Gastzugang**.

Welche Zugangsart für Kundendatensätze, die von anderen in plentymarkets integrierten Marktplätzen importiert wurden, vergeben wird, wird in einem anderen Bereich beschrieben.

Ob ein Kundendatensatz im System erstellt wird, hängt zudem vom verwendeten Webshop Callisto oder Ceres ab:

- Webshop Callisto → bei Gastbestellungen wird ein Kundendatensatz erstellt
- Webshop Ceres → bei Gastbestellungen wird kein Kundendatensatz erstellt. Lediglich die E-Mail-Adresse des Gastzugangs wird in der Session gespeichert. Eine Session dauert in der Regel so lange, bis der Bestellvorgang komplett abgeschlossen und damit im System eingegangen und

gespeichert ist.

Auftragszuordnung bei regulären Zugängen und Gastzugängen

Bei regulären Zugängen wird die Anzahl der Aufträge summiert. Die Summe der Aufträge ist dann z.B. auch in der Kundenübersicht zu sehen (siehe Bild 1 in Kapitel **Kunden-IDs**).

Bei Gastzugängen wird die Anzahl der Aufträge nicht summiert; es wird normalerweise ein Auftrag zugeordnet. Dem Anwender ist so nicht unbedingt bekannt, wie viele Aufträge ein bestimmter Gastkunde tatsächlich im Webshop getätigt hat. Unter bestimmten Voraussetzungen können einem Gastzugang jedoch auch mehrere Aufträge zugeordnet sein: beispielsweise wenn sie nach Abschluss einer Bestellung im Webshop eine weitere Bestellung aufgeben oder sich über den Link zur Kaufabwicklung wieder einloggen. Ebenfalls denkbar sind vom Anwender manuell angelegte Aufträge, die der Kunde telefonisch direkt beim Anwender erteilt, jedoch kein Kundenkonto (regulärer Zugang) anlegen möchte.

Kundentypen

Kundentypen dienen der Einordnung und Unterscheidung von Kunden. Sechs Typen sind standardmäßig in jedem System vorhanden und können nicht gelöscht werden. Jeder Typ hat eine ID. Bei dieser ID handelt es sich um einen sogenannten Auto-Increment-Wert, der durch das System vergeben wird und nicht geändert werden kann. Die folgenden Kundentypen sind standardmäßig vorhanden:

Table 3. Fest integrierte Kundentypen und deren IDs

ID	Kundentyp
1	Kunde
2	Interessent
3	Handelsvertreter
4	Lieferant
5	Hersteller
6	Partner

Wenn ein neuer Kundendatensatz erstellt wird, ist automatisch der Kundentyp **Kunde** vorausgewählt. Der Anwender kann den Kundentyp jedoch nachträglich anpassen. Einem Kundendatensatz muss immer ein Kundentyp zugeordnet sein.

Abhängig von der Wahl des Kundentypen können unterschiedliche Datenfelder im Kundendatensatz eingestellt werden: Für die Kundentypen **Kunde**, **Interessent**, **Hersteller** und **Partner** sind die Datenfelder identisch. Bei Auswahl des Kundentypen **Handelsvertreter** kann der Anwender zusätzlich den PLZ-Bereich des Handelsvertreters eingeben; bei Auswahl des Kundentypen **Lieferant** kann der Anwender zusätzlich die Lieferzeit und den Mindestbestellwert eingeben.

Eine mögliche Verwendung für die Kundentypen wäre wie folgt:

Der Kundentyp **Kunde** dient zur Markierung von Kontakten, die bereits beim Anwender gekauft

haben.

Der Kundentyp **Handelsvertreter** dient zur Markierung von Kontakten, die – nach PLZ eingeteilt – Aufträgen zugewiesen werden können, um z.B. die Kundenpflege zu leisten.

Der Kundentyp **Interessent** dient zur Markierung von Kontakten, die Kaufinteresse signalisiert haben, aber noch nicht beim Anwender haben bzw. die ein Angebot eingefordert haben, aber daraus noch keine Bestellung resultiert ist.

Der Kundentyp **Lieferant** dient zur Markierung von Kontakten, die Waren anbieten, die vom Shopbetreiber für den Shop gekauft werden.

Der Kundentyp **Hersteller** dient zur Markierung von Kontakten, die Artikel oder Artikelbestandteile für den Shop herstellen.

Der Kundentyp **Partner** dient zur Markierung von Kontakten, die z.B. Wiederverkäufer sind und mit dem Shopbetreiber gesonderte Konditionen vereinbart haben.

Es ist möglich, weitere eigene Kundentypen zu definieren und der Liste der vorhandenen Kundentypen hinzuzufügen. Ausgehend von ID 6 wird hochgezählt, wenn ein neuer Kundentyp erstellt wird. Für die Kundentypen, die der Anwender hinzugefügt, stehen dieselben Datenfelder zur Verfügung wie für die Kundentypen **Kunde**, **Interessent**, **Hersteller** und **Partner**.

Kundenklassen

Kundenklassen ermöglichen dem Anwender, seinen Kundenstamm nach unterschiedlichen Kriterien zu unterteilen. Beispielsweise können für Kundenklassen Mindestbestellmengen definiert, unterschiedliche Rabatte zugeordnet, Zahlungsarten festgelegt und Mengenrabatte gewährt werden. Diese Einstellungen sind dann nur für die Kundenklasse wirksam. Der Anwender kann die Kundenklasse dem Kunden im Kundendatensatz zuordnen. Die Verwendung von Kundenklassen ist optional.

Ein möglicher Anwendungsfall für eine Kundenklasse wäre die Unterteilung nach Endkunden (B2C) und Händlern (B2B). Diese Unterteilung ist sinnvoll, wenn erwünscht ist, dass die Verkaufspreise im Webshop den B2C-Kunden als Bruttopreise, den B2B-Kunden jedoch als Nettopreise angezeigt werden. Ein weiterer Anwendungsfall kann beispielsweise eine VIP-Kundenklasse für Kunden, die regelmäßig und umsatzsteigernd im Webshop bestellen, sein, um für diese Kundenklasse eigene Verkaufspreise festzulegen.

In einem neu angelegten System ist keine Kundenklasse standardmäßig vorhanden. Die vom Anwender erstellten Kundenklassen erhalten durch das System eine fortlaufende ID beginnend mit ID 1. Bei dieser ID handelt es sich um einen eindeutigen, sogenannten Auto-Increment-Wert. Der Anwender kann beliebig viele Kundenklassen erstellen. Wenn ein neuer Kundendatensatz erstellt wird, ist automatisch die Kundenklasse mit der niedrigsten ID vorausgewählt. Der Anwender kann die Kundenklasse jedoch nachträglich anpassen.

Rabattsystem für Kundenklassen

Wie im Kapitel **Kundenklassen** beschrieben, hat der Anwender die Möglichkeit, Kundenklassen zu erstellen und diese seinen Kunden zuzuordnen. Innerhalb der Kundenklasse besteht die Möglichkeit, einen Rabatte festzulegen. Die folgenden Rabatte können eingestellt werden:

- Kundenklassenrabatt

- Rabatt auf den Nettowarenwert
- Rabatte auf die Zahlungsart
- Rabattstaffeln

In den folgenden Unterkapiteln werden die Rabattmöglichkeiten erläutert.

Kundenklassenrabatt

In einer Kundenklasse legt der Anwender einen Rabatt fest, der dann nur für die Kundenklasse wirksam wird. Darüber hinaus bestehen hier weitere Konfigurationsmöglichkeiten, z.B. die Aktivierung von Mengenrabatten der Verkaufspreise. Der Anwender sollte dabei beachten, dass sich je nach Konfiguration Rabatte addieren können.

Rabattstaffel auf Nettowarenwert

Möchte der Anwender seinen Kunden Rabatte gewähren, wenn diese häufig und umsatzsteigernd im Webshop einkaufen, ist es möglich, Rabattwerte auf den Nettowarenwert des Auftrages festzulegen.

Die folgende Beschreibung bezieht sich auf den Verkauf über den Webshop. Für Verkäufe über andere Kanäle erfolgt die Beschreibung an anderer Stelle.

Der Rabatt wird berechnet und im Webshop angezeigt, wenn der Kunde seinen Einkauf beendet und zur Kasse geht. Im Warenkorb wird zunächst nur der gesamte Rabattbetrag ausgewiesen. Während des Bestellvorgangs wird zusätzlich zum Gesamtrabatt der Rabatt auf die einzelnen Artikelpositionen berechnet und angezeigt.

Rabatt auf Zahlungsart

Der Rabatt auf eine Zahlungsart ist eine Art Skontoumsetzung in plentymarkets. Der Anwender gewährt Kunden damit einen Rabatt auf die Verwendung einer oder mehrerer Zahlungsarten.

Verkaufspreis als Rabatt

Der Anwender kann einen mengenbezogenen Rabatt als eigenen Preis anlegen. Der Anwender legt für den Verkaufspreis fest, ab welcher Artikelmenge der rabattierte Preis gelten soll. Eine Staffelung wird durch das Anlegen entsprechender Verkaufspreise mit den gewünschten Mindestmengen realisiert.

Ein Kunde erhält den Rabatt, wenn er a) zu der betreffenden Kundenklasse gehört und b) mindestens die beim Verkaufspreis hinterlegte Menge bestellt.

Eigenschaften

Eigenschaften dienen einer näheren Charakterisierung von Kunden. In einem neu angelegten System ist keine Eigenschaft standardmäßig vorhanden, d.h. die Verwendung ist optional. Die vom Anwender erstellten Eigenschaften erhalten eine fortlaufende ID beginnend mit ID 1. Bei dieser ID handelt es sich um einen sogenannten Auto-Increment-Wert, der durch das System vergeben wird und nicht geändert werden kann. Der Anwender kann beliebig viele Eigenschaften erstellen.

Für die spätere Verwendung der Eigenschaften gibt es zwei Möglichkeiten: Der Anwender kann die Informationen entweder im Bestellvorgang oder in der Kundenregistrierung von seinen Kunden abfragen oder der Anwender nutzt die Eigenschaften, um selbst Informationen zu den Kunden im Kundendatensatz zu speichern.

Im Fall der Abfrage vom Kunden im Webshop bestimmt der Anwender, ob die Angabe ein Pflichtfeld ist und somit zwingend durch den Kunden eingegeben werden muss. Der Anwender kann beispielsweise bei der Registrierung abfragen, wie der Kunde auf seinen Webshop aufmerksam geworden ist.

Für jede Eigenschaft muss der Anwender einen Typen wählen. Der Typ legt fest, welche Art von Information der Anwender für die Eigenschaft eingeben kann. Diese Typen sind:

- Zahl
- Auswahl
- Text einzeilig
- Text mehrzeilig
- Datum
- Kundentyp

Die folgende Tabelle listet die in plentymarkets verfügbaren Typen auf. Ein Beispiel erläutert die Verwendung der Eigenschaft.

Table 4. Auswählbare Typen für die Kundeneigenschaften

Typ	Beispiel
Zahl	Der Anwender möchte von seinem Kunden wissen, in welchem Jahr der Kunde geboren ist.
Auswahl	Der Anwender möchte von seinem Kunden wissen, auf welchem Weg er den Produktkatalog zugestellt bekommen möchte. Der Anwender gibt seinem Kunden eine Vorauswahl an Antworten vor, aus welcher der Kunde wählen kann, z.B.:
Text einzeilig	Ein bestehender Kunde hat einen neuen Kunden geworben. Der Anwender möchte von seinem neuen Kunden wissen, wie die Kundennummer des bestehenden Kunden lautet.
Text mehrzeilig	Der Anwender möchte von seinem Kunden abfragen, wie der Kunde auf seinen Webshop aufmerksam geworden ist.
Datum	Der Anwender möchte das Geburtsdatum des Kunden wissen.
Kundentyp	Zur internen Nutzung des Anwenders.

Im Kundendatensatz verknüpfte Daten

Im Folgenden wird in tabellarischer Form erläutert, welche Daten der Anwender aus einem Kundendatensatz heraus aufrufen kann.

Table 5. In einem Kundendatensatz verknüpfte Daten

Im Kundendatensatz verknüpfte Informationen	Kurzbeschreibung
Eigenschaften	Die Eigenschaften, die für die Kunden erstellt wurden, kann der Anwender speichern bzw. diese werden im Kundendatensatz angezeigt, wenn der Kunde Informationen im Webshop eingetragen hat.
Notizen	Es ist möglich, zu jedem Kunden Notizen zu speichern. Notizen werden nur im Backend gespeichert; d.h. diese sind im Mein Konto-Bereich des Kunden im Webshop nicht sichtbar. Notizen können gelöscht werden.
Dokumente	Im Kundendatensatz können Dateien, die den Kunden betreffen, hochgeladen werden. Die folgenden Dateiformate sind gültig:
Konto	Der Anwender kann aus dem Kundendatensatz eine Übersicht der Umsätze des Kunden aufrufen. Somit sieht der Anwender auf einen Blick, ob es noch ausstehende Beträge gibt oder ob alle Rechnungen beglichen wurden. Außerdem werden dort weitere Aufträge, Retouren, Gutschriften etc. des Kunden angezeigt.
Lieferanschriften	Der Anwender kann mehrere Lieferanschriften pro Kunde eingeben und diese Lieferanschriften dann pro Auftrag individuell zuordnen. Es werden auch die Lieferanschriften, die der Kunde über seinen Mein Konto-Bereich im Webshop oder im Zuge einer Bestellung eingegeben hat, angezeigt.
Aufträge	Aus dem Kundendatensatz heraus kann der Anwender die Auftragsübersicht des Kunden öffnen.
Scheduler	Über den Scheduler werden Abonnements des Kunden angezeigt. Der Scheduler ist im Tarif Zero integraler Bestandteil. Im Tarif Classic ist der Scheduler optional und kann hinzugebucht werden.

Im Kundendatensatz verknüpfte Informationen	Kurzbeschreibung
Tickets	Wird das Ticketsystem genutzt, hat der Anwender die Möglichkeit, die Tickets des Kunden aus dem Kundendatensatz heraus aufzurufen. Der Anwender kann bestehende Tickets bearbeiten und neue Tickets hinzufügen.
Events	Ein Event kann ein Kundenanruf oder eine E-Mail an den Kunden sein. Der Anwender kann z.B. die Dauer des Telefonats eingeben, eine Information zum Vorgang wählen und einen Kommentar zum Event speichern. Es ist auch möglich, kostenpflichtige Events einzutragen und diese abzurechnen.
Statistik	Der Anwender kann kundenspezifische Statistiken erstellen und so bestimmte Daten speziell für diesen Kunden auswerten, z.B. den Gesamtumsatzverlauf des Kunden in einem bestimmten Zeitraum. Bestehende Statistiken können auch durch den Anwender bearbeitet werden.
Bankdaten	Der Anwender kann die Bankdaten des Kunden eingeben und diese bei Bedarf löschen.
Neues Passwort	Der Anwender kann ein neues Passwort für den Kunden eingeben. Allerdings wird dieses aus Sicherheitsgründen nicht über eine E-Mail-Vorlage, die der Anwender im Vorfeld in seinem System konfiguriert hat, versendet. (Der E-Mail-Versand über Vorlagen wird an anderer Stelle erläutert). Es wäre jedoch denkbar, dass der Anwender dem Kunden während eines Telefongesprächs das neue Passwort mitteilt.
Login-URL	Im plentymarkets Backend kann der Anwender die URL für einen direkten Zugang zum Mein Konto-Bereich des Kunden im Webshop aufrufen. Die URL wird gespeichert, sobald der Kunde sich mit E-Mail-Adresse und Passwort registriert hat. Eine Eingabe der Login-Daten (E-Mail-Adresse und Passwort) im Webshop ist dann nicht mehr nötig.
Kostenstellen	Der Anwender kann Kostenstellen anlegen. Bei einer Kostenstelle handelt es sich um den Ort der Kostenentstehung und Kostenzurechnung, quasi ein betrieblicher Bereich, der selbstständig abgerechnet wird.
Provision	Standardprovisionen sind für alle Kunden gültig; Artikel-Provisionen beziehen sich nur auf den Kunden, dessen Kundendatensatz gerade geöffnet ist.

Weitere Informationen sind im plentymarkets Handbuch auf der Seite [Kundendaten verwalten](#), `window="_blank"` zu finden.

Zahlungsarten

Der Anwender kann im Kundendatensatz einstellen, dass die Zahlungsarten **Lastschrift** und **Rechnung** für den Kunden erlaubt sind. Der Anwender kann diese Zahlungsarten individuell pro Kunde zulassen, selbst wenn die Zahlungsarten global für den Webshop nicht verwendet werden. Weitere Informationen zu Zahlungsarten werden in einem anderen Bereich beschrieben.

Prüfung der Bonität und Umsatzsteueridentifikationsnummer

Der Anwender hat die Möglichkeit, die Bonität sowie die Umsatzsteueridentifikationsnummer des Kunden durch Anbindung an externe Services zu prüfen.

Kunden sperren

Der Anwender hat die Möglichkeit, Kunden zu sperren, damit diese sich nicht mehr in seinem Webshop einloggen und bestellen können. Hierbei wird der Kunde für den in seinem Kundendatensatz eingestellten Mandanten (Shop) gesperrt.

Da der Anwender festlegt, wie der Kundenlogin im Mein Konto-Bereich der Kunden erfolgen soll, wird der Kunde anhand dieser Einstellung gesperrt:

- mittels E-Mail-Adresse und Passwort oder
- mittels Kunden-ID und Passwort.

Unbezahlte Aufträge von Kunden einsehen

Der Anwender kann eine Liste der Kunden mit unbezahlten Aufträgen aufrufen. Die Liste enthält die Anzahl der offenen Posten eines Kunden sowie die Höhe der Forderung, die sich aus den offenen Posten ergibt.

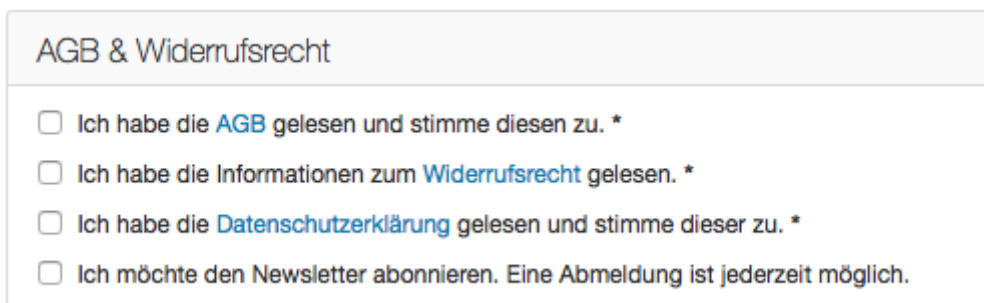
Die Liste der offenen Posten aktualisiert sich einmal täglich automatisch. Daher kann es vorkommen, dass Forderungen teilweise erst am nächsten Tag in der Liste angezeigt werden. Der Anwender hat die Möglichkeit, die Liste manuell zu aktualisieren. Außerdem kann der Anwender die Liste durch Verwendung der folgenden Filter eingrenzen:

- Zugangsart, d.h. ob es sich um einen Gastzugang oder einen regulären Zugang handelt
- Anzahl der offenen Posten oder Höhe der Forderung
- Land
- Kundenklasse
- Kundentyp

Zustimmung zur Speicherung von datenschutzrelevanten Informationen

Welche datenschutzrelevanten Informationen im System gespeichert werden, hängt davon ab, welche Felder der Anwender als Pflichtangaben einstellt und welche Informationen der Kunde zusätzlich bei freiwillig auszufüllenden Feldern bei der Registrierung im Webshop angibt. Neben Name, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, die für eine Zuordnung zu einer Person dienen können, ist z.B. noch die Speicherung der Bankdaten möglich. In Aufträgen kann z.B. noch die IP-Adresse, über die der Auftrag erstellt wurde, abgerufen wurde. Ebenso wird das Datum und die Uhrzeit des letzten Login gespeichert.

Ein möglicher Fall wäre auch, dass der Anwender beispielsweise in der Datenschutzerklärung beschreibt, in welcher Form und für welche Dauer die Daten des Kunden gespeichert werden und dass die Daten nicht an Dritte weitergegeben werden. Außerdem legt der Anwender in seinem Webshop fest, dass das Lesen der Datenschutzerklärung und die anschließende Zustimmung zwingend notwendig ist. Das bedeutet, der Kunde muss während der Registrierung im Webshop eine Checkbox aktivieren und stimmt somit bewusst der Speicherung seiner Daten zu.



AGB & Widerrufsrecht

- ☐ Ich habe die **AGB** gelesen und stimme diesen zu. *
- ☐ Ich habe die Informationen zum **Widerrufsrecht** gelesen. *
- ☐ Ich habe die **Datenschutzerklärung** gelesen und stimme dieser zu. *
- ☐ Ich möchte den Newsletter abonnieren. Eine Abmeldung ist jederzeit möglich.

Figure 2. Beispiel der Pflichtfelder (mit * gekennzeichnet) im Webshop

Speicherung von marktplatzspezifischen Kundendaten

Bei einigen Marktplätzen muss der Kunde der Weitergabe seiner Daten an ein Drittsystem zustimmen. Weitere Informationen dazu werden in einem anderen Bereich beschrieben.

Passwörter

Es ist möglich, für alle im System gespeicherten regulären Kunden neue Passwörter zu generieren. Bei Gastkonten ist dies nicht möglich.

Wenn sich der Kunde im Webshop des Anwenders registriert, vergibt der Kunde bei der Registrierung ein Passwort für sein Konto. Der Anwender kann selbst einstellen, welche Felder bei der Registrierung Pflichtfelder sein sollen. Die Pflichtfelder werden mit einem * gekennzeichnet. Demnach stimmt der Kunde der Eingabe seiner Daten zu, da er andernfalls den Registrierungsprozess nicht abschließen könnte.

Löschung von datenschutzrelevanten Informationen

Automatische Löschungen von Kundendaten wie Name, Anschrift etc. werden vom System nicht durchgeführt. Es obliegt dem Anwender, die Daten nach einer für ihn selbst definierten Zeit zu löschen. Außerdem kann der Anwender entscheiden, ob er auf Wunsch des Kunden sämtliche vom Kunden gespeicherte Daten dem Kunden beispielsweise zum Download zur Verfügung stellt.

Wenn keine Verknüpfung zwischen einem Kundendatensatz und einem Auftrag besteht – das heißt, der Auftrag ist archiviert – kann der Anwender den Kundendatensatz löschen. Denkbar wäre auch, dass der Kunde sich zwar registriert hat, jedoch nie eine Bestellung über seinen Zugang eingegangen ist; in diesem Fall kann der Anwender den Kundendatensatz ebenfalls löschen.

Import und Export

Der Anwender hat die Möglichkeit, Kundendaten in plentymarkets automatisch oder manuell auszutauschen. Für den Austausch von Daten zwischen dem System des Anwenders und externen Systemen steht die [REST-API, window="_blank"](#) zur Verfügung.

Für den manuellen Austausch von Kundendaten stehen dem Anwender die folgenden Datenformate zur Verfügung:

Table 6. Verfügbare Datenformate zu Kundendaten

Name des Datenformats	Verwendungszweck
Customer	Der Anwender kann das Datenformat verwenden, um Kundenstammdaten zu exportieren, zu bearbeiten und zu importieren.
CustomerSet	Der Anwender kann das Datenformat verwenden, um neue Kundendatensätze zu erstellen.
CustomerNote	Der Anwender kann das Datenformat verwenden, um Notizen, die im Kundendatensatz erstellt wurden, zu exportieren, zu bearbeiten und zu importieren.
CustomerProperty	Der Anwender kann das Datenformat verwenden, um gespeicherte Kundeneigenschaften zu exportieren, zu bearbeiten und zu importieren.
CustomerPropertyLink	Der Anwender kann das Datenformat verwenden, um Kundeneigenschaften und die für die Kunden eingegebenen Werte zu exportieren, zu bearbeiten und zu importieren.
CustomerNewsletter	Der Anwender kann das Datenformat verwenden, um Daten von Kunden, die für den Bezug von Newslettern eingetragen sind, zu exportieren, zu bearbeiten und zu importieren.

Über die [Übersichtsseite der Datenformate, window="_blank"](#) im plentymarkets Handbuch gelangt

man zu den einzelnen Datenformaten inklusive Auflistungen der vorhandenen Datenfelder und Pflichtfelder sowie ggf. Abgleichfelder und Aktionen.

Backup

Aktuell ist es für den Anwender nicht möglich, ein Backup der Kundendaten über das in plentymarkets dafür vorgesehene Menü einzuspielen.

Fachliche und technische Beschreibung E-Mail-Versand

plentymarkets selbst ist kein E-Mail-Provider und bietet auch keine Services eines E-Mail-Providers an. Der Anwender bestimmt, welchen Anbieter er mit dem plentymarkets System für den Versand seiner E-Mails verknüpft.

Alle E-Mails, die über das System versendet werden, basieren auf E-Mail-Vorlagen, die der Anwender einrichten muss. Einige E-Mail-Vorlagen sind zwar bereits im System vorhanden – diese kann der Anwender allerdings hinsichtlich seines eigenen Bedarfs anpassen; die Signatur beispielsweise muss der Anwender anpassen, da standardmäßig eine Mustersignatur eingestellt ist. Der Anwender kann beliebig viele E-Mail-Vorlagen erstellen.

Die E-Mail-Vorlagen können mit bestimmten Ereignissen, z.B. wenn eine neue Bestellung im Webshop des Anwenders eingeht oder wenn ein Kunde den Newsletter abonniert hat, verknüpft werden, damit das System automatisch E-Mails aus den Vorlagen erstellt und diese an die Kunden des Anwenders versendet. Ein weiteres Szenario wäre, dass der Anwender z.B. seine Mitarbeiter im Lager informiert, damit diese die Ware für den Versand vorbereiten. Das passende Ereignis dazu könnte der Zahlungseingang durch den Kunden sein.

Der Anwender legt fest, welche E-Mail wann automatisch versendet werden soll.

E-Mail-Server-Zugangsdaten

Der Anwender muss die Zugangsdaten des E-Mail-Postfachs, aus dem er die E-Mails versenden möchte, speichern, damit das System E-Mails wie z.B. Auftragsbestätigungen und Versandbestätigungen von dieser E-Mail-Adresse versenden kann. Sind keine Daten gespeichert, kann kein E-Mail-Versand stattfinden.

Der Anwender muss den Postausgangsserver, den Port sowie die verfügbare Verschlüsselungsmethode wie von seinem E-Mail-Provider angegeben eingeben.

Der Anwender hat die Möglichkeit, den E-Mail-Versand vor dem Live-Betrieb zu testen. Im Testmodus werden alle E-Mails ausschließlich an die E-Mail-Adresse des Anwenders gesendet.

E-Mail-Vorlagen

Der Anwender kann beliebig viele E-Mail-Vorlagen erstellen. Die E-Mail-Vorlagen werden gemäß der Einstellung des Eigners, die man beim Erstellen der Vorlage wählen kann, in einem der drei bereits im System vorhandenen Ordner gespeichert:

- Allgemeine E-Mail-Vorlagen – Eigner: Alle
- Meine E-Mail-Vorlagen – Eigner: Eigener Benutzerkontoname
- E-Mail-Vorlagen anderer Benutzer – Eigner: Anderer Benutzerkontoname

Die Namen der Ordner können nicht geändert werden und die Ordner können nicht gelöscht werden.

Der Ordner **Allgemeine E-Mail-Vorlagen** enthält bereits 12 E-Mail-Vorlagen, die in der folgenden Tabelle aufgelistet sind. Jede E-Mail-Vorlage besitzt eine ID, die vom System vergeben wird. Es handelt sich hierbei um einen eindeutigen, sogenannten Auto-Increment-Wert, der vom Anwender nicht geändert werden kann. Der Anwender kann jedoch den Namen der Vorlagen sowie deren Inhalt ändern.

Table 7. Vorkonfigurierte E-Mail-Vorlagen

ID	Name der E-Mail-Vorlage
4	Auftrag: Rechnung PDF-Anhang
5	Auftrag: Versandbestätigung
6	Ebay: Disputprozess
7	Auftrag: Zahlungserinnerung
9	Webshop: Newsletter Anmeldung
10	Auftrag: Änderung
17	Auftrag: Teilzahlung erhalten
18	Auftrag: Zahlungseingang vollständig
21	Webshop: Neues Passwort
23	Ebay: Eingangsbestätigung mit Bankdaten ohne Checkout
25	Ebay: Eingangsbestätigung Bestellung
26	Webshop: Eingangsbestätigung Bestellung

Der Ordner **Meine E-Mail-Vorlagen** dient dazu, E-Mail-Vorlagen nur für den eigenen Benutzer zugänglich zu machen.

Der Ordner **E-Mail-Vorlagen anderer Benutzer** dient dazu, E-Mail-Vorlagen für alle Benutzer, die die Berechtigung im System des Anwenders haben, zugänglich zu machen. Unabhängig davon, welcher Benutzer im System angemeldet ist, kann dieser auf den Ordner zugreifen.

E-Mail-Versand automatisieren

Der Anwender kann einen großen Teil seiner Routineaufgaben wie z.B. das Versenden von Auftragsbestätigungen von seinem System erledigen lassen.

E-Mail-Versand anhand bestimmter Ereignisse automatisieren

Der Anwender hat die Möglichkeit, bestimmte Ereignisse mit einer E-Mail-Vorlage zu verknüpfen. Bei Eintritt des Ereignisses wird die verknüpfte E-Mail-Vorlage automatisch vom System an den

Kunden versendet.

Die folgende Tabelle listet sowohl die im System bereits verfügbaren Ereignisse, die der Anwender mit zuvor erstellten E-Mail-Vorlagen verknüpfen kann, als auch deren Verwendungszweck auf. Die Namen der Ereignisse können nicht geändert werden.

Table 8. Vorkonfigurierte Ereignisse, die mit einer E-Mail-Vorlage verknüpft werden können

Name des Ereignisses	Verwendungszweck
Neue Bestellung über den Webshop	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang im Webshop abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über eBay	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei eBay abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über Amazon	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei Amazon abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über Amazon FBA	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei Amazon FBA abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über Yatego	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei Yatego abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über Kauflax	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei Kauflax abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über Mercateo	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei Mercateo abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über PIXmania	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei PIXmania abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über ricardo	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei ricardo abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über real.de	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei real.de abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über Rakuten	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang bei Rakuten abgeschlossen wurde.
Neue Bestellung über sonstige Schnittstelle	Sendet Kunden eine E-Mail mit der Auftragsbestätigung, nachdem der Kaufvorgang über eine Schnittstelle abgeschlossen wurde.

Sende Kunde E-Mail zur Passwortänderung	Sendet Kunden eine E-Mail mit einem Link zum neuen Passwort, der aktiv bestätigt werden muss. Die Template-Funktion {% Link_ChangePassword() %} muss in der E-Mail-Vorlage enthalten sein.
Newsletter Opt-In	Sendet Kunden eine E-Mail, wenn diese sich für den Newsletter angemeldet haben. Die E-Mail-Vorlage sollte den Bestätigungslink, den die Kunden anklicken müssen, um die Newsletter-Anmeldung abzuschließen, enthalten.
Bestätigung Newsletter-Opt-In	Sendet Kunden eine E-Mail als Bestätigung, sobald diese den Bestätigungslink, der mit der E-Mail-Vorlage für das Ereignis Newsletter Opt-In verschickt wurde, aktiviert haben.
Erinnerung bei Kaufabbruch	Sendet Kunden eine E-Mail als Erinnerung, dass ein oder mehrere Artikel im Warenkorb liegen, der Kaufvorgang jedoch nicht abgeschlossen wurde. Die E-Mail-Vorlage sollte den Link zum Warenkorb enthalten, damit die Kunden diesen aufrufen und die Bestellung abschließen können. Dazu an die URL des Webshops den Suffix /basket/ anfügen (Beispiel: https://www.meinshop.de/basket/). Voraussetzung hierbei ist, dass die potenziellen Käufer bei ihrem Besuch im Webshop angemeldet und eingeloggt waren, da andernfalls die E-Mail-Adresse nicht vorliegt und der automatische Versand der E-Mail-Vorlage daher nicht funktionieren kann. Wichtig: Diese Art von E-Mail-Versand kann aufgrund der fehlenden vorherigen Einwilligung als unzulässiger Spam gelten. Der Anwender sollte sich daher von einem kundigen Fachanwalt beraten lassen.
Kundenregistrierung	Sendet Kunden eine E-Mail, wenn diese sich neu im Webshop registriert haben.
Tell-A-Friend	Sendet eine E-Mail mit einem Link zu einem Artikel aus dem Webshop als Empfehlung an eine E-Mail-Adresse, die der Kunde im Webshop in das Tell-A-Friend-Formular eingetragen hat. Wichtig: Diese Art von E-Mail-Versand kann aufgrund der fehlenden vorherigen Einwilligung als unzulässiger Spam gelten. Der Anwender sollte sich daher von einem kundigen Fachanwalt beraten lassen.
Neuer Scheduler-Auftrag	Sendet eine E-Mail, wenn das eingestellte Intervall für ein "Abo" erreicht wird.
Gewinnspielanmeldung	Sendet Kunden, die sich zum Gewinnspiel angemeldet haben, eine E-Mail als Bestätigung.

Serviceeinheiten	Sendet eine E-Mail, wenn auf das “Kundenkonto” ein weiteres Event gebucht wurde.
Forum-Benachrichtigung	Sendet Kunden eine E-Mail, sobald eine Benachrichtigung im systeminternen Forum vorliegt.
Benachrichtigung bei verfügbarem Artikel	Sendet Kunden eine E-Mail mit dem Hinweis, dass ein bestimmter Artikel wieder verfügbar ist. Der Kunde hat zuvor seine E-Mail-Adresse direkt bei dem nicht lieferbaren Artikel eingetragen.

E-Mail-Versand über Ereignisaktionen automatisieren

Neben dem Verknüpfen von E-Mail-Vorlagen mit Ereignissen besteht die Möglichkeit, Ereignisaktionen einzurichten: Der Anwender definiert ein Ereignis, setzt Filter und legt Aktionen fest, die dann vom System automatisch im Ereignisfall ausgeführt werden. Beispielsweise kann der E-Mail-Versand eines Gutscheins ausgelöst werden, wenn der Kunde eine bestimmte Anzahl an Aufträgen generiert hat.

Weitere Informationen zu Ereignisaktionen sind im plentymarkets Handbuch auf der Seite [Ereignisaktionen, window="_blank"](#) zu finden.

Gesendete E-Mails einsehen

Der Anwender hat zum einen die Möglichkeit, alle E-Mail-Vorlagen, die er an einen bestimmten Kunden gesendet hat, einzusehen. Voraussetzung dafür ist, dass die E-Mail-Vorlagen mit einer eindeutigen Kunden-ID verknüpft sind.

Außerdem kann der Anwender eine Statistik erstellen, um anzeigen zu lassen, welche E-Mail-Vorlagen wie häufig in einem bestimmten Zeitraum an alle seine Kunden versendet wurden.

Fachliche und technische Beschreibung des Moduls Newsletter

Um Newsletter an die Kunden zu senden, muss der Anwender entweder die Zugangsdaten seines E-Mail-Providers in plentymarkets speichern oder einen externen Newsletter-Anbieter mit plentymarkets verknüpfen.

Der Anwender kann den im System integrierten Newsletter-Dienst nutzen oder seine Newsletter über die externen Anbieter Newsletter2Go und CleverReach versenden. Generell besteht die Möglichkeit, Newsletter-Anbieter über ein Plugin anzubinden. Weitere Informationen zu Plugins sind auf dem [plentyMarketplace, window="_blank"](#) zu finden.

Der Anwender kann bestimmte Ereignisse in seinem System einstellen. Wenn dieses Ereignis eintritt, resultiert daraus eine Aktion, d.h. der Newsletter wird dann automatisiert über das System an die Kunden bzw. Interessenten, die sich z.B. im Webshop für den Newsletter angemeldet haben, versendet.

Alle Informationen zum Newsletter-Versand sind im plentymarkets Handbuch auf der Seite [Newsletter versenden, window="_blank"](#) zu finden.

Häufigkeit des Newsletter-Versands

Der Newsletter-Versand ist tagsüber eingeschränkt. In der Nacht wird der Versand einer größeren Anzahl von E-Mails erlaubt.

- Am Tag zwischen 8:00 und 0:00 Uhr: 60 E-Mails je Viertelstunde
- In der Nacht zwischen 0:00 und 8:00 Uhr: 500 E-Mails je Viertelstunde

Ein automatisierter, zeitgesteuerter Prozess, ein sogenannter Cron-Job, arbeitet die Empfänger-E-Mail-Adressen dann sukzessive ab und versendet den Newsletter.

Double-Opt-In-Methode

Das System bietet dem Anwender die Möglichkeit, die Double-Opt-In-Methode zu verwenden. Double-Opt-In bedeutet, dass der Kunde bzw. der Newsletter-Interessent, nachdem er sich für den Newsletter-Bezug im Webshop eingetragen hat oder sich im Bestellprozess entschieden hat, den Newsletter zu abonnieren, eine E-Mail mit einem Bestätigungslink erhält. Erst nachdem der Kunde bzw. Newsletter-Interessent auf den Link in der E-Mail geklickt hat, gilt dies als “bestätigt” und er ist für den Newsletter-Versand des Anwenders angemeldet.

Aktuell kann der Anwender durch das Setzen des Hakens im Kundendatensatz den Newsletter-Bezug für den Kunden aktivieren. Daraufhin wird der Kundendatensatz im Newsletter-Ordner mit der niedrigsten ID gespeichert und der Kunde erhält eine E-Mail mit dem Bestätigungslink.

Wenn der Anwender die Double-Opt-In-Methode verwenden möchte, kann er für die im System vorhandenen Ereignisse **Newsletter Opt-In** und **Bestätigung Newsletter-Opt-In** je eine E-Mail-Vorlagen erstellen und diese mit den Ereignissen verknüpfen.

Tritt das Ereignis ein, dass der Kunde sich für den Bezug des Newsletters im Webshop angemeldet hat, versendet das System automatisch die mit dem Ereignis **Newsletter Opt-In** verknüpfte E-Mail-Vorlage an den Kunden. Diese E-Mail-Vorlage sollte den Bestätigungslink, den der Kunde anklicken muss, um die Newsletter-Anmeldung abzuschließen, enthalten. Sobald der Kunde den Bestätigungslink anklickt, wird die mit dem Ereignis **Bestätigung Newsletter-Opt-In** verknüpfte E-Mail-Vorlage an den Kunden gesendet. Diese E-Mail-Vorlage sollte einen Text zur Bestätigung der erfolgreichen Newsletter-Anmeldung enthalten.

Integrierter Newsletter-Dienst

Der Anwender muss die Zugangsdaten des E-Mail-Postfachs, aus dem er die Newsletter versenden möchte, speichern, damit das System E-Mails von dieser E-Mail-Adresse versenden kann.

Der Anwender muss den Postausgangsserver und den Port wie von seinem Provider angegeben eingeben und eine Verschlüsselungsmethode wählen.

E-Mail-Ordner für Newsletter-Empfänger

Der Anwender kann beliebig viele Ordner für den Versand von Newslettern erstellen und so seine Newsletter anhand bestimmter Zielgruppen versenden. In den Ordnern speichert der Anwender entweder die E-Mail-Adressen seiner Kunden oder aber der Anwender räumt den Kunden die Möglichkeit ein, dass diese sich selbst für den Newsletter-Bezug eintragen können. Dazu gibt der Anwender die Ordner pro Mandant (Shop) für den Mein Konto-Bereich im Webshop frei. Das ist z.B. von Vorteil, wenn der Anwender regelmäßig Newsletter zu verschiedenen Themenbereichen versendet. So bestimmen die Kunden selbst, welche Newsletter sie von dem Anwender erhalten möchten. Die E-Mail-Adresse des Kunden wird dann automatisch in dem E-Mail-Ordner im System gespeichert.

Beim Erstellen des ersten Ordners schlägt das System die ID 1 vor. Beim Erstellen jedes weiteren Ordners schlägt das System jeweils die nächsthöhere ID vor. Der Anwender kann die vorgeschlagene ID verwenden oder eine andere ID vergeben. Sobald der Ordner erstellt ist, kann die ID nicht mehr geändert werden. Wichtig hierbei ist nur, dass die ID eindeutig ist: Wenn der Anwender eine bereits bestehende ID speichert, wird der ursprüngliche Ordner überschrieben.

Externe Newsletter-Anbieter

Neben dem im System verfügbaren internen Newsletter-Dienst hat der Anwender die Möglichkeit seine Newsletter über CleverReach und Newsletter2Go zu versenden.

CleverReach

Möchte der Anwender die Newsletter an seine Kunden über CleverReach versenden, muss er sich zunächst über die Website von CleverReach registrieren. Im Anschluss daran muss er die Schnittstelle im System einrichten, damit die Daten zu CleverReach übertragen werden können.

plentymarkets überträgt die folgenden Daten an CleverReach, sofern der Newsletter-Bezug über das Double-Opt-In-Verfahren durch den Kunden bestätigt wurde:

- Vorname
- Nachname
- Geburtstag
- Geschlecht
- Sprache
- Artikeldaten
- E-Mail-Adresse
- Zeitpunkt der letzten Bestellung

Newsletter2Go

Möchte der Anwender die Newsletter an seine Kunden über Newsletter2Go versenden, muss er sich zunächst über die Website von Newsletter2Go registrieren.

Im System ist eine Schnittstelle vorhanden, die eingerichtet werden muss, wenn es sich um

Neuregistrierungen bei Newsletter2Go handelt. Wenn der Anwender bereits bei Newsletter2Go registriert ist, muss er lediglich einen eigenen Benutzer für das plentymarkets System einrichten und Einstellungen bei Newsletter2Go vornehmen, damit der Zugriff auf die newsletter-relevanten Daten erfolgen kann. Wenn der Anwender die Benutzerklasse **Newsletter2Go** wählt, sind alle benötigten Berechtigungen bereits aktiviert. Bei Verwendung einer anderen Benutzerklasse müssen die Berechtigungen unter Umständen angepasst werden. Anschließend muss der Anwender sich über das System mit dem im Vorfeld erstellten Newsletter2Go-Konto verbinden.

Weitere Informationen zu den Benutzerklassen sind im plentymarkets Handbuch auf der Seite [Benutzer verwalten, window="_blank"](#) zu finden.

Newsletter2Go ruft die folgenden Daten von plentymarkets ab, sofern der Newsletter-Bezug über das Double-Opt-In-Verfahren durch den Kunden bestätigt wurde:

- Kunden-ID, sofern vorhanden
- Vorname
- Nachname
- E-Mail-Adresse
- Geschlecht
- Geburtstag
- Zeitpunkt der Newsletter-Anmeldung
- Zeitpunkt der Bestätigung des Newsletter-Bezugs
- Sprache

Import und Export

Der Anwender hat die Möglichkeit, z.B. Newsletterempfänger sowie die Ordner, in denen die Empfänger gespeichert sind, in plentymarkets automatisch oder manuell auszutauschen. Für den Austausch von Daten zwischen dem System des Anwenders und externen Systemen steht die [REST-API, window="_blank"](#) sowie die SOAP-API zur Verfügung.

Für den manuellen Austausch von Newsletterdaten steht dem Anwender das Datenformat **CustomerNewsletter** im Rahmen der Dynamischen Imports/-Exports zur Verfügung. Der Anwender kann das Datenformat verwenden, um Daten von Kunden bzw. Interessenten, die für den Bezug von Newslettern eingetragen sind, zu exportieren, zu bearbeiten und zu importieren.

Auf der Seite [CustomerNewsletter, window="_blank"](#) im plentymarkets Handbuch ist eine Auflistung der vorhandenen Datenfelder sowie der Pflichtfelder zu finden.

Hinweis: Dieselbe E-Mail-Adresse kann mehr als einmal in der Exportdatei oder in der REST-Abfrage vorkommen. Dies ist der Fall, wenn die E-Mail-Adresse in mehr als einem Ordner gespeichert ist. Pro Ordner kann dieselbe E-Mail-Adresse nur einmal gespeichert werden.

Speicherkonzept, Löschkonzept, Aufbau, Sicherheitsarchitektur AWS Cloud

Speicherkonzept DB / NFS / S3 & Löschkonzept AWS Cloud

Datenbankserver

Allgemeines

Viele relevante Daten eines plentymarkets Kundensystems werden in Datenbankstrukturen abgelegt. Hierzu wird MariaDB (MySQL Fork) genutzt. Alle Datenbank-Server sind redundant im Master-Master Betrieb aufgestellt. Ein Zugriff auf die Datenbank-Server ist lediglich innerhalb des Clusters möglich. Ein Zugriff von außerhalb ist nicht möglich.

Welche Daten werden wie gespeichert?

Systemdaten

Die Speicherung systembezogener Daten eines plentymarkets Kundensystems erfolgt in einer eigenen Datenbank. Hier werden Daten gespeichert wie:

- Kundenname, Anschrift etc.
- Artikel (inkl. aller notwendigen Daten)
- Kategorien
- Angebundene Marktplätze
- etc.

Der Zugriff eines Kundensystems ist nur auf die dazugehörige jeweilige Datenbank möglich. Ein Zugriff auf „fremde“ Datenbanken ist aufgrund der Rechtevergabe nicht möglich.

Kundendaten

Die eigentlichen Kundendaten wie z. B.:

- Kundenname
- Anschrift
- Kundenklasse
- etc.

und einige Kundensystemdaten wie z. B.:

- Domains
- IP-Adressen

- Speicherort für DB und NFS etc.

werden in einer zentralen Datenbank gespeichert, auf die nur das Mastersystem von plentymarkets zugreifen kann. Diese Daten werden zur Verwaltung der Kundensystem genutzt.

Verschlüsselung

Eine generelle Verschlüsselung der Datenbanken besteht nicht. Lediglich Tabellenspalten mit Passwörtern werden als HASH gespeichert.

NFS-SERVER

Allgemeines

Andere Daten eines plentymarkets Kundensystems werden in Filestrukturen abgelegt. Hierzu wird das Netzwerkprotokoll NFS genutzt. Alle NFS-Server sind redundant aufgestellt. Ein Zugriff auf die NFS-Server ist lediglich innerhalb des Clusters möglich. Ein Zugriff von Außerhalb ist nicht möglich.

Welche Daten werden wie gespeichert?

Systemdaten

Die Speicherung der Daten eines plentymarkets Kundensystems erfolgt u.a. auf NFS-Servern. Hier werden z.B. Daten wie Konfigurations-Dateien für das Kundensystem selbst gespeichert.

Der Zugriff eines Kundensystems ist nur auf das dazugehörige Kundenverzeichnis möglich. Ein Zugriff auf ein „fremdes“ Kundenverzeichnis ist aufgrund der Struktur und Rechtevergabe nicht möglich.

Kundendaten

Einige kundenbezogene Daten aus der Datenbank werden in eine oder mehrere Dateien auf dem NFS-Server geschrieben. Diese werden in dem jeweiligen Kundeverzeichnis abgelegt.

Amazon S3

Allgemeines

Andere Daten eines plentymarkets Kundensystems werden in Filestrukturen abgelegt. Hierzu wird der Amazon S3 Dienst genutzt. Alle S3-Server sind redundant aufgestellt. Ein Zugriff auf die S3-Server ist lediglich innerhalb der Cloud möglich. Ein Zugriff von außerhalb ist nicht möglich.

Welche Daten werden wie gespeichert?

Die Speicherung der Daten eines plentymarkets Kundensystems erfolgt u.a. auf Amazon S3-Servern. Hier werden Daten gespeichert wie:

- Layoutdateien zu dem Onlineshop (Bilder, CSS etc.) (Public)
- PDF-Dokumente (Rechnungen, Gutschriften etc.) (Private).

Der Zugriff eines Kundensystems ist nur auf die dazugehörige Kundenbuckets möglich. Ein Zugriff auf ein „fremdes“ Kundenbuckets ist aufgrund der Struktur und Rechtevergabe nicht möglich.

Amazon Cloud Front

Um die Ausfallsicherheit und die Auslieferungszeit von statischen Inhalten wie z.B. Bildern, CSS, JS und PDF-Dateien weiter zu verbessern werden diese über der Amazon Cloud Front Dienst (CDN) ausgeliefert.

Backup-Server

Alle oben genannten Kernsysteme sind wie erwähnt redundant ausgelegt. Zusätzlich werden alle Datenbank- und NFS-Daten auf 4 Backup-Servern gesichert. Die Datenbank-Daten werden täglich, die NFS-Daten werden einmal wöchentlich (Sonntagnacht) gesichert.

Recovery

Die Kunden haben die Möglichkeit Backups selbstständig über den Admin-Bereich (Grundeinstellungen ⇒ Backups) wieder einzuspielen. Eine Anleitung zum Einspielen der Backups ist im Handbuch unter folgender Adresse: <https://knowledge.plentymarkets.com/basics/arbeiten-mit-plentymarkets/backup> zu erreichen. Bei Bedarf spielt die Administration Backups oder Teile von Backups wieder ein.

Löschung

Systemdaten

Systemdaten (Datenbank, NFS-Daten und S3-Daten) werden 30 Tage nach Ablauf des Vertrages des plentymarkets Systems zur Löschung freigegeben. Hierbei hat der Kunde 30 Tage nach Ablauf Zeit seinen Vertrag zu reaktivieren, ohne dass das System aufwändig wiederhergestellt werden muss. Im Anschluss werden alle Systemdaten auf den Backup-Servern gesichert, und anschließend von den Produktiv-Servern gelöscht. Die gesicherten Daten werden weitere 30 Tage aufbewahrt und anschließend endgültig gelöscht. Dabei findet keine sichere Löschung der Daten statt. Allerdings wird der freigewordenen Speicherplatz sofort mit neuen Daten überschrieben, sodass Systemdaten nicht wiederhergestellt werden können.

Kundendaten

Löschungen von Kundendaten (Name, Anschrift etc.) werden aktuell nicht durchgeführt.

AWS Aufbau

Allgemein

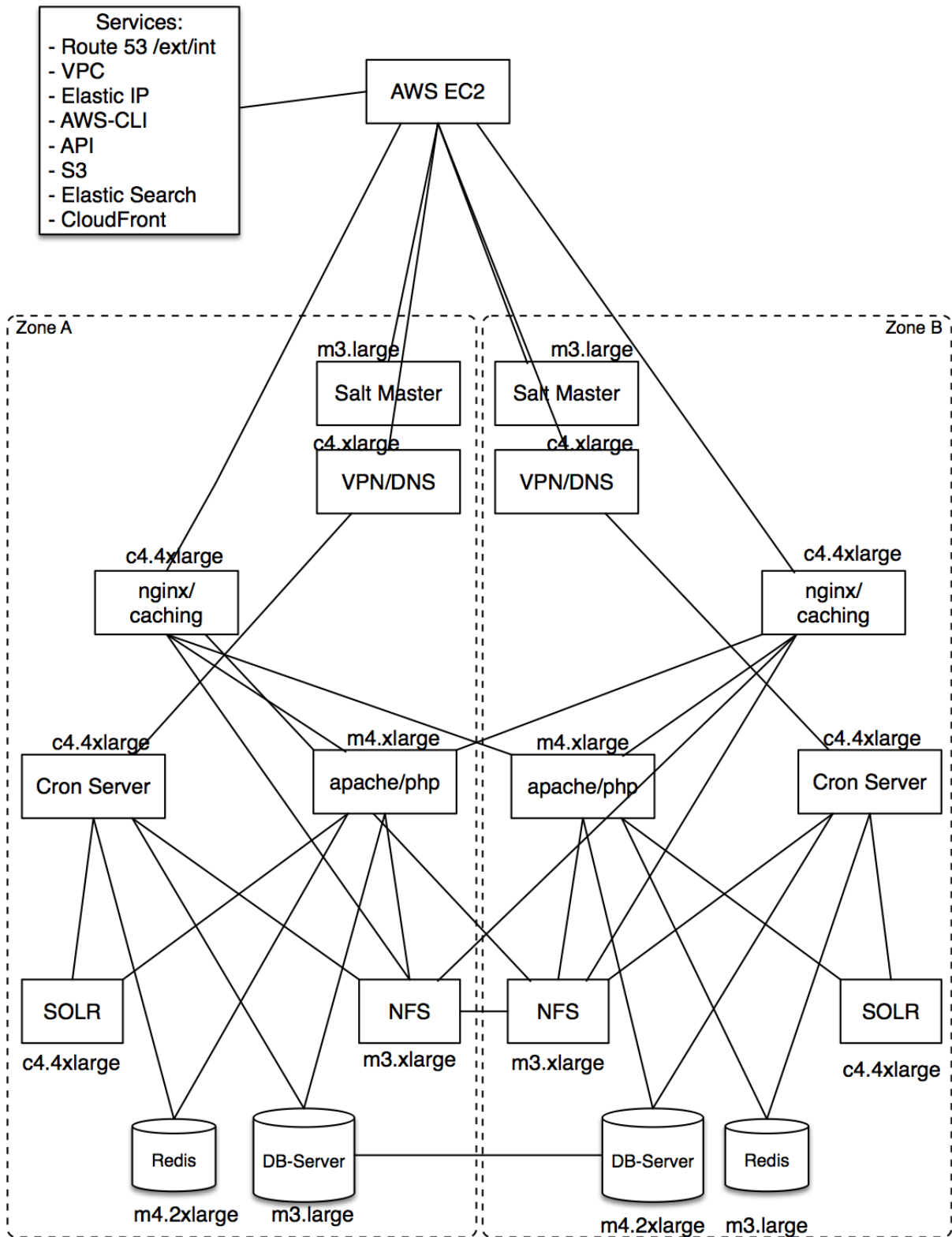


Bild 1: Aufbau AWS

Serverstandorte AWS Cloud

Neusysteme

Für Neukunden stehen die Standorte “Amazon Frankfurt” sowie “Amazon Dublin” zur Auswahl. Dementsprechend werden die Daten ausschließlich an dem jeweiligen Standort gespeichert.

Bestandssysteme

Bestandskunden steht das Cluster am Standort Frankfurt zur Verfügung.

Sicherheitsarchitektur

Allgemein

Plentymarkets ist durch den TÜV „Geprüfte Cloud-Sicherheit“ zertifiziert. Die Sicherheitsarchitektur entspricht dem aktuellen Stand der Technik.

Anhang: Formulierungsvorschlag zur Verfahrensdokumentation für plentymarkets Anwender

Dieser Anhang liefert Formulierungsbeispiele für eine Verfahrensdokumentation beim Einsatz der Software plentymarkets. Die Beispiele bedürfen in jedem Fall Anpassungen an die tatsächlichen Gegebenheiten des Unternehmens, das plentymarkets einsetzt. Die hier angegebenen Beispielformulierungen sind nicht rechtlich geprüft.

Hinweis: Dieses Kapitel ist nicht Teil des Formulierungsvorschlag und sollte nicht in Ihre Verfahrensdokumentation übernommen werden.

Tarif und Hosting

Ich nutze die Software plentymarkets im Tarif ... In diesem Tarif sind folgende Module ... integral. Außerdem habe ich folgende optionale Module hinzugebucht: ...

Ich habe mich für das von plentymarkets angebotene Hosting in ... entschieden.

Fachliche Beschreibung plentymarkets

plentymarkets ist eine modular aufgebaute und Plugin-fähige Software für den Handel mit Sachgütern, digitalen Gütern und immateriellen Gütern.

plentymarkets wird in unserem Unternehmen insbesondere zum Verkauf von ... sowie zur zentralen Verwaltung von Produktinformationen und zur Abwicklung von Bestellungen genutzt. Hierbei kommen die genannten Module zum Einsatz. Die Vorteile beim Einsatz von plentymarkets liegen für unser Unternehmen insbesondere darin, dass Artikelinformationen zentral in plentymarkets erfasst und verwaltet werden und von hier aus an verschiedene Kanäle für den Verkauf übermittelt werden. Des Weiteren liegen Vorteile darin, dass egal über welchen Kanal ein

Artikel verkauft wurde, nach dem Verkauf eine Übermittlung der Auftrags- und Kundendaten an das plentymarkets System des Anwenders erfolgt, sodass die anschließende Abwicklung wieder zentral in unserem plentymarkets System erfolgt. Ein weiterer Vorteil liegt in der Möglichkeit diese Abwicklung bis zu einem hohen Grad zu automatisieren.

Fachliche und technische Beschreibung Benutzer und Benutzerrechte

Die Benutzer dienen der Zuordnung von Zugriffsrechten sowie der Nachvollziehbarkeit von Änderungen im System.

Die folgende Tabelle zeigt welche Benutzer im System eingerichtet sind oder waren, welcher Benutzerklasse sie angehören und über welche Rechte sie verfügen.

Benutzername	Benutzerklasse	Benutzerrechte	Gültigkeit
Xxx Xxx	Admin	* alle	01.01.2015 - aktuell
Xxx Xxx	Variabel	* alle Lager	31.12.2013 - 01.09.2016

Changelog

NOTE

Dieses Dokument unterliegt Änderungen, die durch Versionierung gekennzeichnet werden.

Version	Datum	Changelog
V4	07.11.2017	Die Abschnitte POS und Webshop wurden hinzugefügt
V3	26.09.2017	Die Abschnitte CRM, E-Mail-Versand und Newsletter wurden hinzugefügt
V2	31.08.2017	Der Abschnitt Formulierungsbeispiele wurde hinzugefügt
V1	11.08.2017	Die Abschnitte Order und Datensicherheit wurden hinzugefügt