

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. [1: 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.] (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.footnoteref:[tableFoot1]
114.00	Quelle	Auftrag	26.10.2012		Keine technische Anbindung vorhanden.footnoteref:[tableFoot1]

ID	Name	Verwendung	Erstellung	Entfernt	Kommentar
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.footnoteref:[tableFootot1]
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		
122.00	La Redoute	Auftrag	26.10.2012		
123.00	Laary	Auftrag	26.10.2012		Keine technische Anbindung vorhanden.footnoteref:[tableFootot1]
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		

ID	Name	Verwendung	Erstellung	Entfernt	Kommentar
134.00	Play.com	Auftrag	21.10.2013		Keine technische Anbindung.footnoteref:[tableFoot1]
134.00	SporTrade	Auftrag	24.10.2013		Keine technische Anbindung vorhanden.footnoteref:[tableFoot1], 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.footnoteref:[tableFoot1]
140.00	Pixmania	Merkmal	28.02.2014		
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	

ID	Name	Verwendung	Erstellung	Entfernt	Kommentar
204.01	Amazon Germany B2B	Auftrag	07.09.2016	14.09.2016	

Tabelle 1: Systemherkünfte

Bei den oben aufgeführten Herkünften 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 Herkünfte gegenüber. Eigene Herkünfte werden wie bereits erwähnt durch den Anwender hinzugefügt und müssen anschließend genau wie Systemherkünfte aktiviert werden. Im Gegensatz zu Systemherkünften können eigene Herkünfte später auch wieder gelöscht werden.

Für alle Herkünfte 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 eingeloggter 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 Auftragstyp,
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 Versanddienstleister,
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.
Adressetikett	Das Erzeugen eines Adressetiketts 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.

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
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 Auftragstyps
- 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 Auftragstyps 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.

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
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 Auftragstyps 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>

Dokument	Bearbeitungsmöglichkeiten
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. == CRM

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 1. 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.

[Übersicht Beispielkundendatensätze] | [template-procedure-document/assets/Übersicht-](#)

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 neuem 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 Marktplätze 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 2. 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 3. 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.

Typ	Beispiel
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 4. 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] | template-procedure-document/assets/AGB_Widerrufsrecht.png

*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 5. 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. == Speicherkonzept, Löschkonzept, Aufbau, Sicherheitsarchitektur AWS Cloud :lang: de

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 freigewordene 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

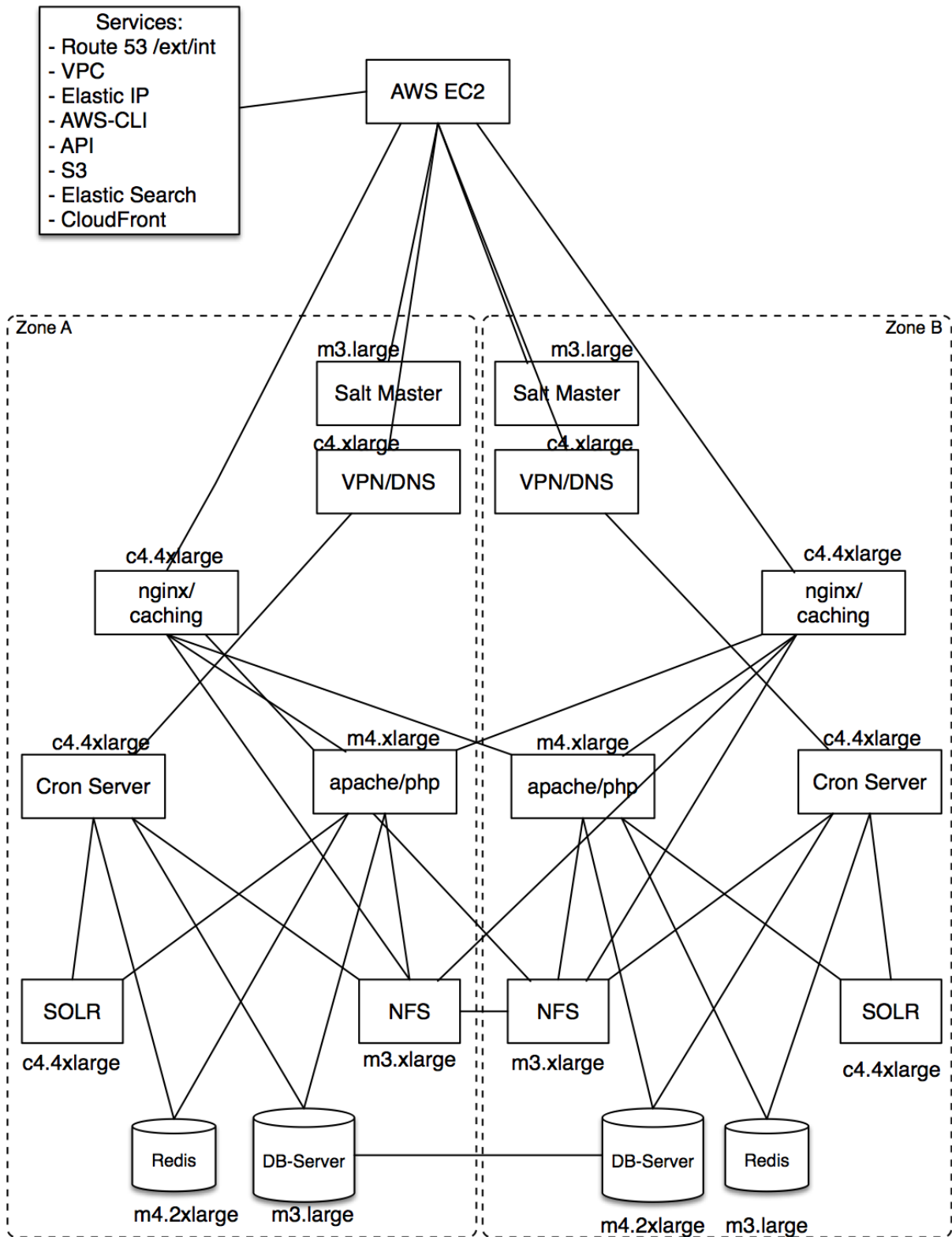


Bild 1: Aufbau AWS

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 :lang: de Unresolved directive in wording-examples.adoc - include::{includedir}/_header.adoc[]

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

NOTE

Dieses Dokument unterliegt Änderungen, die durch Versionierung gekennzeichnet werden.

Version 2 Stand: 31.08.2017