



Vorgehen nach Erhalt einer Bestellungen

„Kundenmanagement /
Bestellungsverarbeitung“



Datum

19. Oktober 2016

Version

5.1

Inhaltsverzeichnis

1. Umgang mit einer neuen Bestellung im Kundenmanagement.....	3
1.1 Eingang der Bestellung.....	3
1.2 Bestellungsstatus: "eingegangen" / Kundenmanagement.....	4
1.3 Bestellungsstatus: "in Bearbeitung"	4
1.4 Bestellungsstatus: "versendet"	5
1.5 Bestellungsstatus: "abgeschlossen"	5

PepperShop wird von Glarotech entwickelt und vertrieben. Seit 1998 ist das innovative Unternehmen im Internet tätig und auf E-Commerce spezialisiert. Sie als Kunde profitieren vom direkten Draht zu den Herstellern der Produkte.

Glarotech GmbH
Toggenburgerstrasse 156
CH-9500 Wil

info@glarotech.ch
Tel. +41 (0)71 923 08 58
www.glarotech.ch

1. Umgang mit einer neuen Bestellung im Kundenmanagement

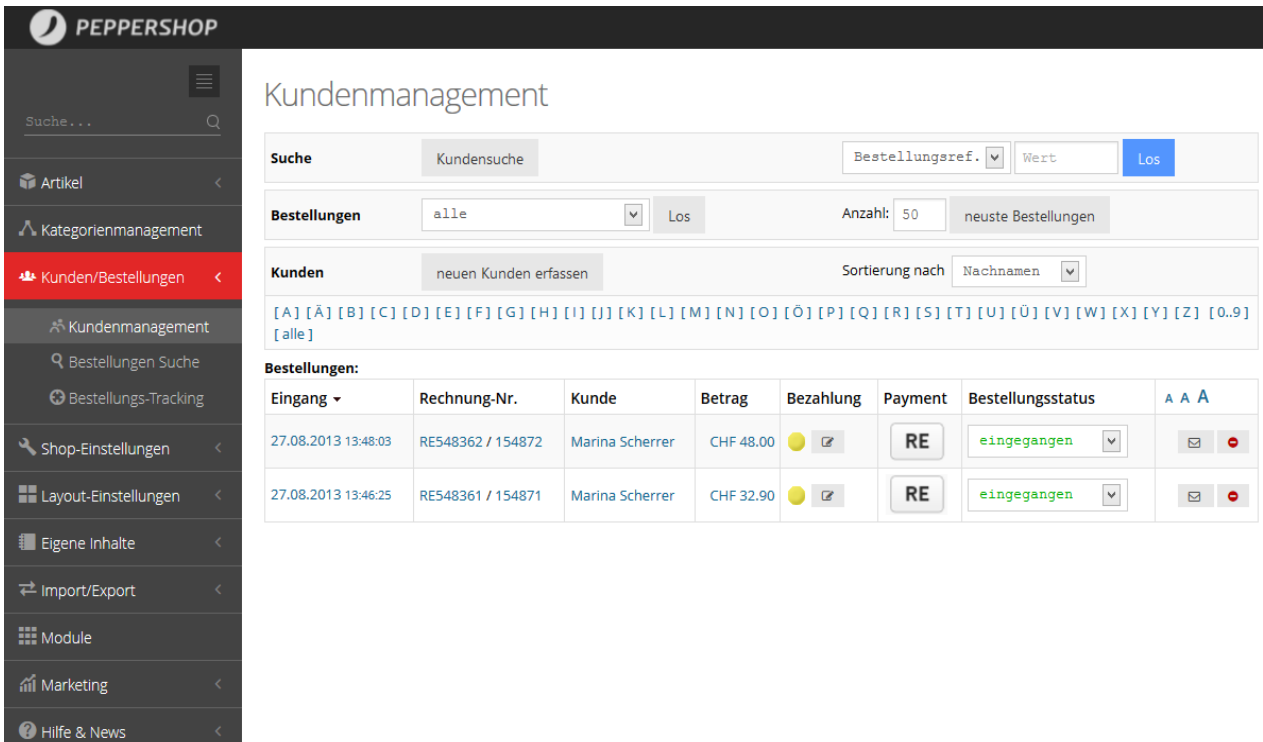
Diese Anleitung beschreibt, wie man eine neu eingegangene Bestellung im PepperShop verarbeitet und zeigt dabei auch verschiedene Möglichkeiten und Abläufe auf. Der Shopbetreiber ist auf keinen Fall an diese Vorgehensweisen gebunden. Es soll mehr als eine Empfehlung betrachtet werden.

Falls Ihr PepperShop an eine ERP-Lösung (Warenwirtschaft) angebunden ist, welche die Bestellungen verarbeitet, wird diese Anleitung nicht benötigt da diese Schritte dort abgebildet werden.

1.1 Eingang der Bestellung

Ein Kunde schliesst im Webshop eine Bestellung ab. Der PepperShop versendet nun ein Bestellbestätigungs E-Mail an den Shopkunden, wie auch an Sie als Shopbetreiber. In diesem E-Mail sind alle für die Verarbeitung der Bestellung relevanten Daten enthalten: Kunden-/Rechnungsadresse, Lieferadresse, Bestellidentifikationsdaten und der Warenkorb in der entsprechenden Währung und Sprache. Das E-Mail an den Shopbetreiber ist noch etwas ausführlicher, unter anderem ist darin ein direkter Link zur Bestellung im Kundenmanagement des jeweiligen PepperShops enthalten.

⚠ Es ist nicht 100% sicher, dass man als Shopbetreiber immer alle Bestellbestätigungs E-Mails erhält. Dies kann verschiedenste Gründe haben (Spamerkennung, Routingprobleme, SMTP-Probleme, Quota-Probleme, ...) wogegen der PepperShop als Mail versendende Instanz nichts dagegen machen kann. Gehen Sie deshalb am besten periodisch in das Kundenmanagement in der Shop-Administration Ihres PepperShops nachsehen, ob neu eingegangene Bestellungen eingetroffen sind - z.B. einmal täglich oder je nach Anzahl Bestellungen im eigenen Shop in einem anderen Intervall. Wenn Sie das Kundenmanagement aufrufen ('Shop-Administration' ⇒ 'Kunden/Bestellungen' ⇒ 'Kundenmanagement') werden sofort die neusten Bestellungen angezeigt.



The screenshot shows the 'Kundenmanagement' interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Suche', 'Artikel', 'Kategorienmanagement', 'Kunden/Bestellungen', 'Kundenmanagement', 'Bestellungen Suche', 'Bestellungs-Tracking', 'Shop-Einstellungen', 'Layout-Einstellungen', 'Eigene Inhalte', 'Import/Export', 'Module', 'Marketing', and 'Hilfe & News'. The main content area is titled 'Kundenmanagement' and includes search filters for 'Suche' (Kundensuche), 'Bestellungen' (alle), and 'Kunden' (neuen Kunden erfassen). Below these filters is a table of orders.

Eingang	Rechnung-Nr.	Kunde	Betrag	Bezahlung	Payment	Bestellungsstatus	
27.08.2013 13:48:03	RE548362 / 154872	Marina Scherrer	CHF 48.00		RE	eingegangen	
27.08.2013 13:46:25	RE548361 / 154871	Marina Scherrer	CHF 32.90		RE	eingegangen	

Abbildung 1: Kundenmanagement

1.2 Bestellungsstatus: “eingegangen“ / Kundenmanagement

Nun sehen Sie alle eingegangenen Bestellungen. Alle neu eingegangenen Bestellungen haben den Bestellstatus „eingegangen“. Wählen Sie bei einer Bestellung den Bestellstatus „in Bearbeitung“, wenn Sie vorhaben, die Bestellung bzw. das Paket versandbereit zu machen. Der Kunde wird dann in seinem Kundenaccount den Verarbeitungsfortschritt in Form des Bestellstatus der Bestellung sehen können. Er weiss also nun, dass seine Bestellung bearbeitet wird.

1.3 Bestellungsstatus: “in Bearbeitung“

Prüfen Sie an dieser Stelle die Zahlungsart:

- Barzahlung (= Abholung): Sicherstellen, dass die Waren verfügbar sind
- Vorkasse: Bitte noch nichts weiter unternehmen, bis sichergestellt ist, dass der korrekte Betrag auf dem entsprechenden Konto gutgeschrieben worden ist. Meistens wird dazu die Rechnungsnummer oder die Bestellreferenznummer als Identifikation angegeben. Falls ein Kunde auch nach einer Woche noch nicht einbezahlt hat, sollte man mit ihm/ihr Kontakt aufnehmen. Nach spätestens zwei bis drei Wochen sollte man die Bestellung löschen und den Kunden darauf per E-Mail aufmerksam machen, so dass nicht unnötige Warenreservierungen und nicht ausgeführte Bestellungen zurückbleiben.

☐ Zur Verwaltung von Bezahlstatus gibt es das PepperShop Modul Bezahlstatus¹, mit welchem man zu jeder Zeit angeben kann, wie es um den Bezahlstatus steht: 'nicht bezahlt', 'Geld avisiert', 'Geld erhalten'.

- Online Zahlungsarten (Kreditkarten, PayPal, PostFinance oder andere Debit-Verfahren, ...): Hier sollte grundsätzlich ohne Probleme weiter gemacht werden können. Bei einigen Zahlungsarten muss man sich aber bewusst sein, dass es ein 'Restrisiko' eines Zahlungsausfalls gibt, z.B. bei PayPal. Bei Kreditkarten ist man mit einem 3D-Secure Vertrag mit Haftungsumkehr für den Händler auf der ganz sicheren Seite und bei Debit Verfahren sowieso.

Wenn die Zahlungsart es erlaubt, können Sie das Paket zum Versand vorbereiten. Falls physische Produkte gekauft worden sind, werden diese nun ins Paket gelegt oder ausstehende Ware beim entsprechenden Lieferanten nachbestellt. (Bei E-Content² ist dies natürlich nicht nötig und die Bestellung ist damit auch schon fast abgeschlossen.)

Wenn man alle Produkte versandbereit hat, kann man einen Lieferschein drucken. Dies geht am bequemsten mit dem PepperShop Modul PDF-Druck³, welches per Klick direkt einen Lieferschein und/oder eine Rechnung drucken kann.

☐ Falls Sie das Webstamp-Modul oder eine andere angebundene Frankierlösung verwenden, können Sie nun die Frankatur erzeugen und die Etikette ausdrucken (Details, siehe Anleitung zum Webstamp-Modul⁴) und zusammen mit dem Lieferschein / Rechnung beilegen - z.B. in einer Dokumententasche. Wenn das Paket fertig konfektioniert ist, kommen wir zum nächsten Punkt.

1 Bezahlstatus Modul: http://www.peppershop.com/shop/index.php?Artikel_Nr=ppsmodebezp

2 E-Content Modul: http://www.peppershop.com/shop/index.php?Artikel_Nr=ppsmodecol

3 PDF-Druck Modul: http://www.peppershop.com/shop/index.php?Artikel_Nr=ppsmodpdfk

4 Webstamp-Modul: http://www.peppershop.com/shop/index.php?Artikel_Nr=ppsmodwebl

1.4 Bestellungsstatus: “versendet“

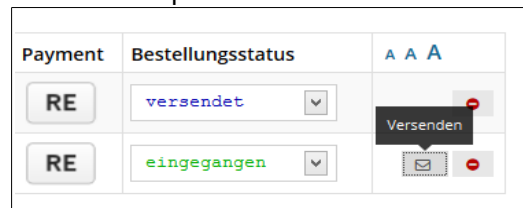
Sie können das Paket jetzt zum Versand aufgeben.

Wenn Sie nun von Ihrem Logistikpartner Tracking Nummern für die einzelnen, aufgegebenen Pakete erhalten haben und das Pakettracking¹ Modul im Webshop verwenden, geben Sie nun die Tracking Nummern zur Paketsendungsverfolgung in der Shop-Administration ein (Menüpunkt Bestellungs-Tracking). Falls Sie eine integrierte Frankierlösung wie z.B. Webstamp verwenden, wird dies für Sie vollautomatisch erledigt.

Nun ist der Ablauf soweit fortgeschritten, dass wir dem Kunden mitteilen können, dass seine Bestellung versendet worden ist und somit seine Lieferung unterwegs ist.

Dies kann man auf zwei verschiedene Arten im Kundenmanagement der Shop-Administration machen:

a) Klicken Sie bei jeder versendeten Bestellung auf den Button “Versenden“ (Couvert). Der Shop fragt zur Sicherheit nochmals nach, ob Sie wirklich ein Infomail an den Kunden versenden möchten. Bestätigen Sie mit “OK“, sofern Sie nichts vergessen haben sollten.



Payment	Bestellungsstatus	A A A
RE	versendet	Versenden
RE	eingegangen	

Abbildung 2: Bestellungsstatus ändern

b) Ändern Sie für jede der versendeten Bestellungen den Bestellungsstatus im Dropdown Menü auf “versendet“.

Achtung: Dabei wird absichtlich keine Konfirmationsfrage für den Mailversand gestellt, damit man viele Bestellungen effizient bearbeiten kann.

Nun wird der Bestellungsstatus automatisch auf “versendet“ geändert, und der Kunde wird per E-Mail über den Versand der Bestellung informiert. Wird das Pakettracking Modul verwendet und wurde für die Bestellung eine Tracking Nummer angegeben, wird diese im E-Mail mit versendet.

1.5 Bestellungsstatus: “abgeschlossen“

Die Waren sind versendet worden und die Bestellungsverarbeitung ist somit schon fast fertig.

Mit dem Wechsel des Bestellstatus auf abgeschlossen wird die Bestellung entsprechend als fertig verarbeitet markiert.

Wir empfehlen, dass der Bestellungsstatus erst auf abgeschlossen gesetzt wird, wenn das Geld auch wirklich auf dem eigenen Konto eingegangen ist (bei Vorkasse ist das schon vor dem Versand der Fall, bei Barzahlung erübrigt sich eine Prüfung ebenfalls). Insbesondere bei Online-Bezahlungsarten ist es wichtig, dass man mit diesem Statuswechsel ein Controlling durchführt. Kreditkartengelder werden mitunter erst viel später in einer Sammelbuchung überwiesen. Aus Erfahrungen können wir berichten, dass es auch bei grossen Finanzinstituten auch schon zu nicht überwiesenen Transaktionen gekommen ist. Ausserdem kann die jeweilige Bestellung nun in die Finanzbuchhaltung übernommen werden.

1 Pakettracking Modul: http://www.peppershop.com/shop/index.php?Artikel_Nr=ppsmodpakl

Falls man Waren auf Rechnung versendet, möchten wir hier noch einige Infos angeben:

- Versenden Sie Waren grundsätzlich *nicht* auf Rechnung. Das Risiko von grossen Zahlungsausfällen ist je nach Kundensegment und Branche untragbar gross. Hier hilft sicher die eigene Erfahrung. Vor allem Shopbetreibern, die neu angefangen haben, empfehlen wir die Deaktivierung dieser Zahlungsart.
- Falls Rechnung angeboten werden soll empfehlen wird die Einführung einer Bonitätsprüfung¹ um das Ausfallrisiko kalkulierbar klein zu halten (z.B. mit dem Deltavista² Modul).
- Es gibt auch Anbindungen an Debitorenmanagement Systeme, welche dann die weitere Bearbeitung der offenen Posten erleichtern oder ganz übernehmen können, dies sind z.B. die beiden kostenlosen Anbindungen an ESRLight³ (nur für PostFinance Kunden) oder EXPERCASH⁴ oder ein Modul zum Druck von ESR Einzahlungsscheinen. Klassische Anbieter für Factoring Dienste sind ebenfalls umfangreich angebunden¹. Auch empfehlenswert ist ein einfaches ERP-System wie bexio⁵.







Betrag	Bezahlung	Payment	Bestellungsstatus
CHF 48.00	 	RE	abgeschlossen 
CHF 32.90	 	RE	eingegangen 

Abbildung 3: Bestellstatus "abgeschlossen" / nach Erhalt der Zahlung und Abschicken des Pakets

Bei gewissen Artikelsortimenten muss man mit Retouren rechnen, machen Sie sich frühzeitig Gedanken um das Handling von Retouren und unterstützen Sie den Kunden mit entsprechend vorbereiteten Lieferscheinen.

1 Risk-Management: http://www.peppershop.com/risk_management/
 2 Deltavista Modul: http://www.peppershop.com/shop/index.php?Artikel_Nr=ppsmmodellp
 3 ESRLight Modul: http://www.peppershop.com/shop/index.php?Artikel_Nr=ppsmodesrc
 4 EXPERCASH Modul: http://www.peppershop.com/shop/index.php?Artikel_Nr=ppsmodeasp
 5 bexio Anbindung: <http://www.peppershop.com/bexio/>