

Wenn etwas nicht im Shop ankommt

Die meisten Fälle lassen sich in wenigen Minuten selbst klären. Diese Seite geht die häufigsten Situationen der Reihe nach durch.

Ein Artikel fehlt im Shop

1. Ist das ShopAktiv-Feld gesetzt?

In der Artikelmaske das bei der Einrichtung vereinbarte Kennzeichen prüfen. Das ist mit Abstand die häufigste Ursache.

2. Ist der Artikel inaktiv?

Inaktive Artikel gehen nicht in den Shop.

3. Steht das Produkt im Shop als Entwurf?

Bei aktivem *Neue Artikel als Entwurf hochladen* landet ein neuer Artikel als Entwurf und ist nicht sichtbar, bis er im Adminbereich freigegeben wird. Solange er dort steht, überspringt ihn auch der Bestandslauf.

4. Läuft die Aufgabe überhaupt?

Unter **Shopify** → **Zeitsteuerung** nachsehen, ob *Artikel exportieren (geänderte)* ein Intervall hat und wann sie zuletzt gelaufen ist. Steht die Aufgabe dauerhaft auf wartend, blockiert ein großer Lauf.

5. Was sagt das Protokoll?

Im Protokoll nach der Artikelnummer suchen:

Meldung enthält	Bedeutung
keine Bezeichnung	die Artikelbezeichnung ist leer
ist nicht ShopAktiv	Freigabekennzeichen nicht gesetzt
ist Inaktiv	Artikel ist inaktiv
hat kein Preis	kein Preis in der eingestellten Preisgruppe
hat keine Artikelgruppe	keine Gruppe zugeordnet
mehr als 3 Merkmale	Grenze von Shopify, Variantenartikel wird abgewiesen
Variante ... hat keine Merkmale	Merkmale an der Variante fehlen

Ein Artikel ist doppelt im Shop

Fast immer ein veralteter Cache: Das Produkt wurde im Adminbereich gelöscht oder von Hand angelegt.

Vorgehen: Das überzählige Produkt im Shopify-Adminbereich löschen, dann *Cache aktualisieren* starten. Siehe [Der Cache](#).

Ein geänderter Preis kommt nicht an

Wurde nur der Preis geändert, ohne den Artikel selbst anzufassen, erkennt der Änderungslauf das nicht. Die Aufgabe *Preise exportieren* von Hand starten oder auf den nächsten geplanten Lauf warten.

Dasselbe gilt für **abgelaufene Aktionspreise**: Sie verschwinden erst mit dem nächsten Preislau aus dem Shop.

Der Bestand stimmt nicht

Prüfpunkt	Hinweis
-----------	---------

Standortzuordnung	ohne Zuordnung wird kein Bestand übertragen
Produkt im Entwurfsstatus	wird vom Bestandslauf übersprungen
Bestandsführung abgeschaltet	global oder über das Artikelkennzeichen
Feld für Bestand 0	Kennzeichen am Artikel oder an einer Stücklistenkomponente
Nachkommastellen	der Bestand wird abgeschnitten, 2,7 wird zu 2
reservierte Menge	wird standardmäßig abgezogen

Eine Bestellung fehlt in der SelectLine

1. Hat die Bestellung den Tag ImportError?

Im Shopify-Adminbereich nachsehen. Ist der Tag gesetzt, ist ein früherer Import gescheitert und wird **nicht wiederholt**.

Vorgehen: Ursache im Protokoll nachlesen, in der SelectLine beheben, dann den Tag **entfernen**. Beim nächsten Lauf wird die Bestellung erneut versucht.

2. Hat die Bestellung den Tag ImportIgnore?

Dann ist sie bewusst ausgenommen.

3. Ist die Bestellung bezahlt?

Nur vollständig bezahlte Bestellungen werden importiert. Für Zahlungsarten wie Rechnung muss der Haken *Import* bei der Zahlungsart gesetzt sein — siehe [Zahlungs- und Versandarten](#).

4. Bekannte Ursachen

Ursache	Erkennbar an
---------	--------------

Artikelnummer nicht im Cache	Meldung „Bitte Cache erneuern“
Adressangabe zu lang	Meldung über die Feldlänge
Kunde hat Belegsperr	Meldung mit Kundennummer und Name
Kunde inaktiv (B2B)	Meldung, dass der Kunde inaktiv ist
Shopkunde nicht definiert	Abbruch mit entsprechendem Hinweis
Positionsanzahl stimmt nicht	Meldung über abweichende Positionsanzahl

Der Belegbetrag weicht von der Bestellung ab

Häufigste Ursache: Es ist kein **Promotion Artikel** hinterlegt. Rabatte und Geschenkkarten werden dann übersprungen, und der Beleg ist teurer als die Bestellung. Siehe [Zahlungs- und Versandarten](#).

Zweite Möglichkeit: *Artikelpreise aus SelectLine verwenden* ist aktiv. Dann rechnet die SelectLine die Preise selbst, und Abweichungen zum Shop sind möglich.

Der Versand wird nicht gemeldet

Prüfpunkt	Hinweis
Belegtyp Versand hinterlegt	ohne diese Angabe wird nichts gemeldet
Beleg gedruckt	der Druck löst die Meldung aus
Paketnummer vorhanden	bei aktivem <i>Nur Lieferstatus senden, wenn Paketnummer</i>
Kennung im Feld <i>Ihr Auftrag</i>	ohne sfy_... findet die Schnittstelle den Beleg nicht
offenes Fulfillment in Shopify	wurde im Shop schon manuell versendet, unterbleibt die Meldung
Trackingnummern importieren	ist diese Einstellung aktiv, wird nichts gemeldet

Regelmäßige Kontrolle

Zwei Auswertungen, die sich im Alltag bewährt haben:

- **Bestellungen mit ImportError:** im Shopify-Adminbereich nach diesem Tag filtern. Die Liste sollte leer sein; jeder Eintrag ist eine Bestellung, die nicht im ERP steht.
- **Freigegebene Artikel ohne Shop-Eintrag:** die Anzahl der Artikel mit Freigabekennzeichen mit der Produktanzahl im Shop vergleichen. Die Differenz sind die Artikel mit unvollständigen Daten.

Wenn es dabei bleibt

Wenden Sie sich an den Support und halten Sie bereit:

- die betroffene Artikel-, Kunden- oder Bestellnummer
- den Auszug aus dem Protokoll zum Zeitpunkt des Laufs
- welche Aufgabe zuletzt gelaufen ist
- ob zwischenzeitlich im Shopify-Adminbereich Produkte geändert wurden

Created 2026-08-19 15:46:54 UTC by API

Updated 2026-08-19 16:04:01 UTC by API