

Kunden und Bestellungen

Kundendaten, Bestellabwicklung, Rückmeldung von Versand und Rechnung sowie Gutscheine.

- [Kunden](#)
- [Bestellungen](#)
- [Versand und Rechnung zurückmelden](#)
- [Gutscheine](#)

Kunden

Kunden können in beide Richtungen entstehen: Bestehende SelectLine-Kunden werden in den Shop übertragen, damit sie sich dort anmelden und ihre Preise sehen. Und Kunden, die im Shop bestellen, werden in der SelectLine angelegt.

Kunden in den Shop übertragen

Aufgabe	Umfang
geänderte Kunden exportieren	Kunden, die seit dem letzten Lauf bearbeitet wurden
alle Kunden exportieren	alle Kunden

Übertragen wird ein Kunde, wenn das Kundenkennzeichen des Verkaufskanals gesetzt ist — siehe [Verkaufskanal](#).

Ist ein Kunde in keinem Verkaufskanal freigegeben, existiert aber im Shop, wird er dort deaktiviert. Er kann sich dann nicht mehr anmelden, seine Bestellhistorie bleibt aber erhalten.

Bei mehreren Verkaufskanälen zählt der **erste** Kanal, dessen Kundenkennzeichen gesetzt ist. Ein Kunde erscheint also immer nur in einem Kanal.

Pflichtangaben

Ein Kunde wird übersprungen, wenn eine dieser Angaben fehlt:

E-Mail-Adresse, Vorname, Name, PLZ, Ort, Straße und ein Land, das der Shop kennt.

Das trifft in der Praxis viele Firmenkunden, bei denen nur die Firma gepflegt ist. Shopware verlangt an der Adresse Vor- und Nachnamen — ohne diese Angaben kommt der Datensatz nicht in den Shop. Die übersprungenen Kunden stehen mit Nummer im Protokoll und sind damit eine gute Arbeitsliste für die Datenpflege.

Was übertragen wird

Im Shop	Aus der SelectLine
Name, Vorname, Firma	Kundenstamm
E-Mail	Kundenstamm
Anrede	über die Bezeichnung, sonst „keine Angabe“
Rechnungs- und Lieferadresse	die Adresse des Kunden
Kundengruppe	über die Bezeichnung der SelectLine-Kundengruppe
Zahlungsart	über die Zuordnung der Zahlungsbedingungen
Geschäftskunde und USt-IdNr.	wenn keine Privatperson und Steuernummer vorhanden
Preis- und Rabattgruppe	als Zusatzfeld, für die Preisregeln
Freie Felder und Extrafelder	als Zusatzfelder
Aktiv	keine Belegsperrung, nicht inaktiv, Kennzeichen gesetzt

Übertragen wird genau eine Adresse, die im Shop gleichzeitig als Liefer- und Rechnungsadresse dient. Weitere Adressen aus der SelectLine kommen nicht mit — abweichende Lieferadressen gibt der Kunde im Shop selbst ein.

Die Preis- und Rabattgruppe ist nicht nur Information: An diesen Feldern hängen die Preisregeln, die dem angemeldeten Kunden seine Preise zeigen. Siehe [Preise](#).

Kundengruppen

Für jede SelectLine-Kundengruppe wird im Shop eine Kundengruppe gleichen Namens angelegt, sofern sie fehlt.

Die Zuordnung läuft über den Namen. Wird eine Kundengruppe in der SelectLine umbenannt, entsteht im Shop eine zweite Gruppe, und die Kunden wandern dorthin — die alte bleibt mitsamt ihren Rechten und Preiszuordnungen zurück. Umbenennungen sollten deshalb im Shop nachgezogen werden.

Die Kundennummer

Für die Verbindung zwischen SelectLine-Kunde und Shop-Kunde gibt es zwei Wege.

Getrennte Nummern (Voreinstellung): Die SelectLine führt in einem eigenen Feld — üblicherweise — die Nummer des Shop-Kunden. Beim Anlegen wird sie zurückgeschrieben.

Gleiche Nummer: Über die Einstellung **SW Kundennummer in der SL verwenden** nutzen beide Systeme dieselbe Nummer. Das ist einfacher, setzt aber voraus, dass sich die Nummernkreise nicht überschneiden.

Diese Einstellung darf nach dem Produktivstart nicht mehr geändert werden. Alle Verknüpfungen hängen daran, auch die Bedingungen der Kundenpreisregeln.

Kunden aus Bestellungen

Bestellt jemand im Shop, der in der SelectLine noch nicht existiert, wird er angelegt. Als Vorlage dient der Shopkunde des Verkaufskanals — dessen Vorbelegungen werden übernommen und mit den Bestelldaten überschrieben.

Gesucht wird der bestehende Kunde in dieser Reihenfolge:

1. über die Shop-Kundennummer im Kundenstamm
2. über die E-Mail-Adresse — im Kundenstamm und in den CRM-Adressen
3. kein Treffer: der Kunde wird neu angelegt

Weil die E-Mail-Adresse als zweites Kriterium gilt, laufen zwei SelectLine-Kunden mit derselben E-Mail auf denselben Shop-Kunden zusammen. In Betrieben mit einer Sammeladresse für mehrere Ansprechpartner lohnt hier ein Blick.

Übernommen werden Anrede, Firma, Name, Adresse, Telefon, E-Mail, USt-IdNr. und Geburtsdatum. Die Kunden-Zusatzfelder aus dem Shop werden in die passenden SelectLine-Felder zurückgeschrieben.

Sonderfälle

Kein Kundenkonto anlegen

Alle Bestellungen laufen auf den Shopkunden. Sinnvoll für Shops, in denen keine Kundenpflege im ERP gewünscht ist.

Bei Gastbestellung soll ein Kundenkonto angelegt werden

Standardmäßig landen Gastbestellungen auf dem Shopkunden. Mit dieser Einstellung entsteht auch für Gäste ein eigener Kunde in der SelectLine.

Kunden in SL nicht aktualisieren

Bestehende Kunden werden beim Bestellimport nicht überschrieben. Sinnvoll, wenn die Kundendaten im ERP als führend gelten und im Shop geänderte Adressen nicht zurückfließen sollen.

Keine neuen Kunden im Shop anlegen

Beim Kundenexport werden nur bestehende Shop-Kunden aktualisiert, keine neuen angelegt.

E-Rechnungs-E-Mail bei Kunden eintragen

Trägt bei neu angelegten Kunden die Bestell-E-Mail als E-Rechnungsadresse ein.

Weiter

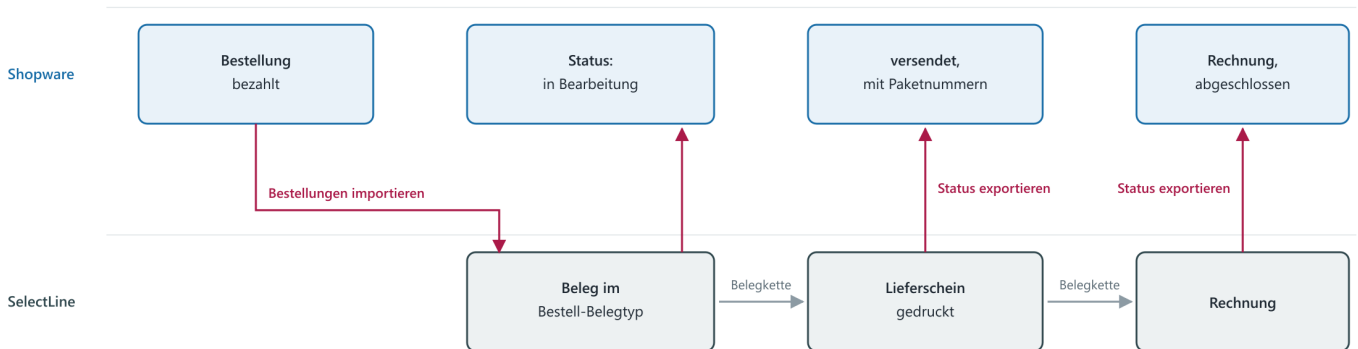
[Bestellungen](#)

Bestellungen

Die Aufgabe **Bestellungen importieren** holt bezahlte Bestellungen aus dem Shop und legt sie als Beleg in der SelectLine an.

Der Weg einer Bestellung

Oben der Shop, unten die SelectLine. Die roten Pfeile sind Aufgaben der Zeitsteuerung.



Nach dem Import steht die Bestellung im Shop auf „in Bearbeitung“ und wird nicht erneut abgeholt.

Welche Bestellungen abgeholt werden

Abgeholt wird eine Bestellung, wenn sie im Shop den Status **offen** hat und ihre Zahlung bestätigt ist. Sobald FINN.ghost sie verarbeitet hat, setzt die Schnittstelle sie im Shop auf **in Bearbeitung**; damit ist sie erledigt und wird nicht erneut geholt.

Für Zahlungsarten ohne Zahlungsbestätigung — Rechnung, Nachnahme — muss der Haken *Import* gesetzt sein, siehe [Zahlungs- und Versandarten](#).

Eine Bestellung, deren Zahlung im Shop noch aussteht, bleibt liegen und wird beim nächsten Lauf erneut geprüft. Das ist gewollt: So gelangen unbezahlte Bestellungen nicht in die Auftragsbearbeitung.

Welcher Beleg entsteht

Der Belegtyp richtet sich nach der Zahlungsart: Vorkasse-Zahlarten gehen in den Belegtyp Vorkasse, alle anderen in den Belegtyp Bestellungen. Beides wird pro Verkaufskanal eingestellt.

Der Beleg trägt die Shop-Bestellnummer im Feld **Ihr Auftrag**, mit dem Vorsatz `sw6_`. Daran erkennt die Schnittstelle den Beleg später wieder, und daran findet man in der SelectLine die Bestellung zu einer Shop-Nummer.

Was im Belegkopf landet

Im Beleg	Aus der Bestellung
Ihr Auftrag	Bestellnummer mit Vorsatz <code>sw6_</code>
Kunde und Rechnungsadresse	Rechnungsadresse der Bestellung
Lieferadresse	nur wenn sie von der Rechnungsadresse abweicht
Währung	Währung der Bestellung
Preistyp	brutto, netto oder steuerfrei, je nach Bestellung
Zahlungsbedingung, Bankbezug	über die Zuordnung der Zahlungsarten
Lieferbedingung	über die Zuordnung der Versandarten
Kopftext	Kundenkommentar aus dem Shop
Zahlungsreferenz	Referenz des Zahlungsdienstleisters

Namen und Firmenbezeichnungen werden auf die Feldlängen der SelectLine gekürzt: Firma und Nachname auf 80, Vorname auf 40 Zeichen.

Bei EU-Lieferungen wird zusätzlich die passende Kontengruppe gesetzt — abhängig vom Lieferland und davon, ob eine USt-IdNr. vorliegt.

Zusätzliche Felder im Beleg

Auf Wunsch werden nach der Beleganlage weitere Angaben nachgetragen:

Angabe	Zweck
Shop-Kundennummer	Nachvollziehbarkeit, welcher Shop-Kunde bestellt hat
Bestell-E-Mail	Versand von Belegen an die im Shop hinterlegte Adresse
Affiliate-Code	Auswertung von Partner- und Werbekanälen

Welche Belegfelder dafür verwendet werden, wird bei der Einrichtung festgelegt.

Positionen

Jede Position der Bestellung wird zu einer Belegposition. Positionen ohne Artikelnummer — Rabatte, Promotionen — werden auf den Promotion-Artikel gebucht.

Ist kein Promotion-Artikel hinterlegt, werden solche Positionen stillschweigend übersprungen und der Beleg ist teurer als die Bestellung. Das ist die häufigste Ursache für Betragsabweichungen. Siehe Zahlungs- und Versandarten.

Zusatzangaben zu einer Position — etwa aus einem Konfigurator im Shop — werden als Memo an die Position geschrieben.

Versandkosten

Fallen Versandkosten an, entsteht eine zusätzliche Position auf dem Versandartikel mit der Bezeichnung *Versandkosten*. Der Steuersatz richtet sich nach dem überwiegenden Warenwert der Bestellung; liegt dieser im ermäßigten Bereich, wird der ermäßigte Versandartikel verwendet.

Doppelte Bestellungen

Existiert zu einer Bestellnummer schon ein Beleg, wird die Bestellung übersprungen und im Protokoll vermerkt.

Für den Fall eines abgebrochenen Imports gibt es das **Feld für ImportCheck im Beleg**. Es wird am Ende eines erfolgreichen Imports gesetzt. Ein Beleg, bei dem es fehlt und der noch im Status *offen* ist, gilt als unvollständig und wird beim nächsten Lauf neu aufgebaut.

Ohne dieses Feld lässt sich ein halb fertiger Beleg nicht von einem fertigen unterscheiden. Es einzurichten ist deshalb dringend zu empfehlen.

Wenn beim Import etwas schiefgeht

Jede Bestellung wird für sich verarbeitet. Läuft eine auf einen Fehler, wird der angefangene Beleg wieder gelöscht und die nächste Bestellung bearbeitet. Der Fehler steht im Protokoll.

Ein Sonderfall verdient Aufmerksamkeit: Tritt der Fehler erst **nach** dem Statuswechsel im Shop auf — etwa in einem Makro —, ist die Bestellung im Shop schon „in Bearbeitung“ und wird nie wieder abgeholt. Sie fehlt dann dauerhaft in der SelectLine. Wie man das findet, steht unter [Wenn etwas nicht im Shop ankommt](#).

Weiter

[Versand und Rechnung zurückmelden](#)

Versand und Rechnung zurückmelden

Die Aufgabe **Status exportieren** meldet den Fortschritt aus der SelectLine an den Shop zurück. Der Kunde sieht damit in seinem Konto, was mit seiner Bestellung passiert.

Vier Dinge werden gemeldet, jedes für sich und unabhängig voneinander:

1. Versand und Paketnummern
2. Rechnung als PDF
3. Abschluss der Bestellung
4. Zahlungseingang bei Vorkasse

Berücksichtigt werden nur Belege, die aus dem Shop stammen. Von Hand erfasste Belege bleiben unberührt.

Versand und Paketnummern

Erreicht ein Beleg den **Belegtyp Versand** — üblicherweise den Lieferschein —, passiert zweierlei: Die Paketnummern aus der Paketverwaltung werden an die Lieferung im Shop übertragen, und die Bestellung wird als versendet markiert. Shopware zeigt dem Kunden daraufhin seine Sendungsnummer.

Versandbeleg muss gedruckt sein

Voreingestellt und sinnvoll: Gemeldet wird erst, wenn der Lieferschein gedruckt ist.

Ohne diese Einstellung würde jeder angelegte, noch nicht gedruckte Lieferschein bereits als Versand gemeldet — der Kunde bekäme die Versandbestätigung, bevor die Ware das Haus verlässt.

Nur Lieferstatus senden, wenn Paketnummer vorhanden

Meldet den Versand erst, wenn mindestens eine Paketnummer erfasst ist. Sinnvoll, wenn Kunden die Sendungsnummer erwarten.

Gemeldet wird die erste Lieferung der Bestellung. Bei Teillieferungen mit mehreren Lieferungen im Shop bleibt es bei einer Versandmeldung.

Rechnung als PDF

Ist beim Verkaufskanal eine **Archiv Druckvorlage** hinterlegt, lädt FINN.ghost das archivierte Rechnungs-PDF aus der SelectLine in den Shop. Der Kunde findet in seinem Konto damit das Originaldokument — gleiche Nummer, gleiches Layout, kein zweites Rechnungsbild.

Voraussetzung ist, dass die Rechnung archiviert wird und der FINN.ghost-Dienst den Archivpfad lesen kann.

Liegt das Archiv auf einem Netzlaufwerk, darf der Dienst nicht unter dem lokalen Systemkonto laufen — sonst fehlen ihm die Zugriffsrechte und die PDFs kommen nicht im Shop an.

Alternativ erzeugt Shopware die Rechnung selbst und übernimmt nur die Belegnummer. Dafür bleibt die Archiv-Druckvorlage leer und **Rechnungen in SW erstellen** wird aktiviert.

Abschluss der Bestellung

Erreicht ein Beleg den **Belegtyp Rechnung**, wird die Bestellung im Shop abgeschlossen. Voraussetzung: Die Bestellung steht im Shop auf *in Bearbeitung*.

Steht die Bestellung in einem anderen Status — etwa weil sie im Shop von Hand geändert wurde —, unterbleibt der Abschluss und das Protokoll weist darauf hin.

Zahlungseingang bei Vorkasse

Ist ein Vorkassebeleg in der SelectLine als gezahlt verbucht, markiert FINN.ghost die Bestellung im Shop als bezahlt. Der Kunde sieht, dass seine Überweisung angekommen ist.

E-Mails an den Kunden

Bestell-E-Mails versenden

Legt fest, ob Shopware bei diesen Statuswechseln seine Standard-E-Mails verschickt. Voreingestellt ist **aus** — sinnvoll, wenn die Kundenkommunikation über die SelectLine läuft und Doppelmeldungen vermieden werden sollen.

Erster Lauf nach der Einrichtung

Beim allerersten Lauf wird nichts rückwirkend gemeldet. Die Schnittstelle merkt sich ab diesem Zeitpunkt, was neu ist.

Das ist Absicht: Sonst würde die Inbetriebnahme alle historischen Belege an den Shop melden und Kunden alte Versandbestätigungen erhalten.

Weiter

[Gutscheine](#)

Gutscheine

Gutscheine sind der einzige Bereich, der in **beide Richtungen** abgeglichen wird. Ein Guthaben soll im Laden und im Shop gleichermaßen verwendbar sein, deshalb müssen beide Systeme denselben Restwert kennen.

Voraussetzungen

Voraussetzung	Hinweis
Shopware-Plugin	<i>EasyCoupon</i> muss im Shop installiert sein
Gutschein Artikel	ein SelectLine-Artikel, über den Gutscheine verbucht werden

Ohne hinterlegten Gutscheinartikel läuft der Abgleich nicht. Er wird unter **Shopware 6 → Einstellungen → Zuordnung** ausgewählt.

Was abgeglichen wird

Fall	Ergebnis
Gutschein in der SelectLine, nicht im Shop	wird im Shop angelegt, mit dem aktuellen Restwert
Gutschein im Shop, nicht in der SelectLine	wird in der SelectLine angelegt, mit dem aktuellen Restwert
Restwert weicht ab	die neuere Änderung gewinnt

Der Abgleich blickt bewusst einige Tage über den letzten Lauf zurück, damit Bewegungen aus beiden Systemen sicher erfasst werden.

Wie Abweichungen aufgelöst werden

Es gewinnt der **neuere Stand**. Wurde der Gutschein zuletzt in der SelectLine verändert, wird der Shop angepasst; wurde er im Shop eingelöst, wird der Restwert in der SelectLine korrigiert.

Wurde derselbe Gutschein innerhalb desselben Abgleichintervalls in beiden Systemen bewegt, gewinnt eine Seite vollständig — die andere Bewegung ist verloren. Bei Gutscheinen, die parallel im Laden und im Shop eingelöst werden können, sollte der Abgleich deshalb häufig laufen.

Zusammenspiel mit dem Bestellimport

Löst ein Kunde im Shop einen Gutschein ein, muss dieser in der SelectLine bekannt sein.

Findet der Bestellimport den eingelösten Gutschein nicht im SelectLine-Gutscheinstamm, wird der gerade angelegte Beleg **wieder gelöscht** und die Bestellung übersprungen. Der Grund steht im Protokoll.

Daraus folgt eine wichtige Regel für den Zeitplan: Der Gutscheinabgleich muss **mindestens so häufig** laufen wie der Bestellimport. Läuft er nur nachts, während Bestellungen alle fünf Minuten geholt werden, scheitern Bestellungen mit einem tagsüber gekauften Gutschein den ganzen Tag über — bis der Abgleich nachts durchläuft.

Vollständig eingelöste Gutscheine werden in der SelectLine als nicht mehr einlösbar gekennzeichnet.

Gutscheinkauf im Shop

Kauft ein Kunde im Shop einen Gutschein, entsteht im Beleg eine Position auf dem Gutscheinartikel mit dem Gutscheincode in der Bezeichnung. Der Gutschein selbst wird beim nächsten Abgleich in der SelectLine angelegt.

Was der Abgleich nicht kann

Einschränkung	Bedeutung
---------------	-----------

Löschen	ein in einem System gelöschter Gutschein bleibt im anderen bestehen
Gültigkeitsdatum rückwärts	im Shop angelegte Gutscheine erhalten in der SelectLine keine Befristung
Nicht bezahlte Gutscheine	im Shop gekaufte, aber unbezahlte Gutscheine kommen nicht mit — richtig, denn sie sind noch kein Guthaben

Weiter

[Zeitplan der Übertragungen](#)