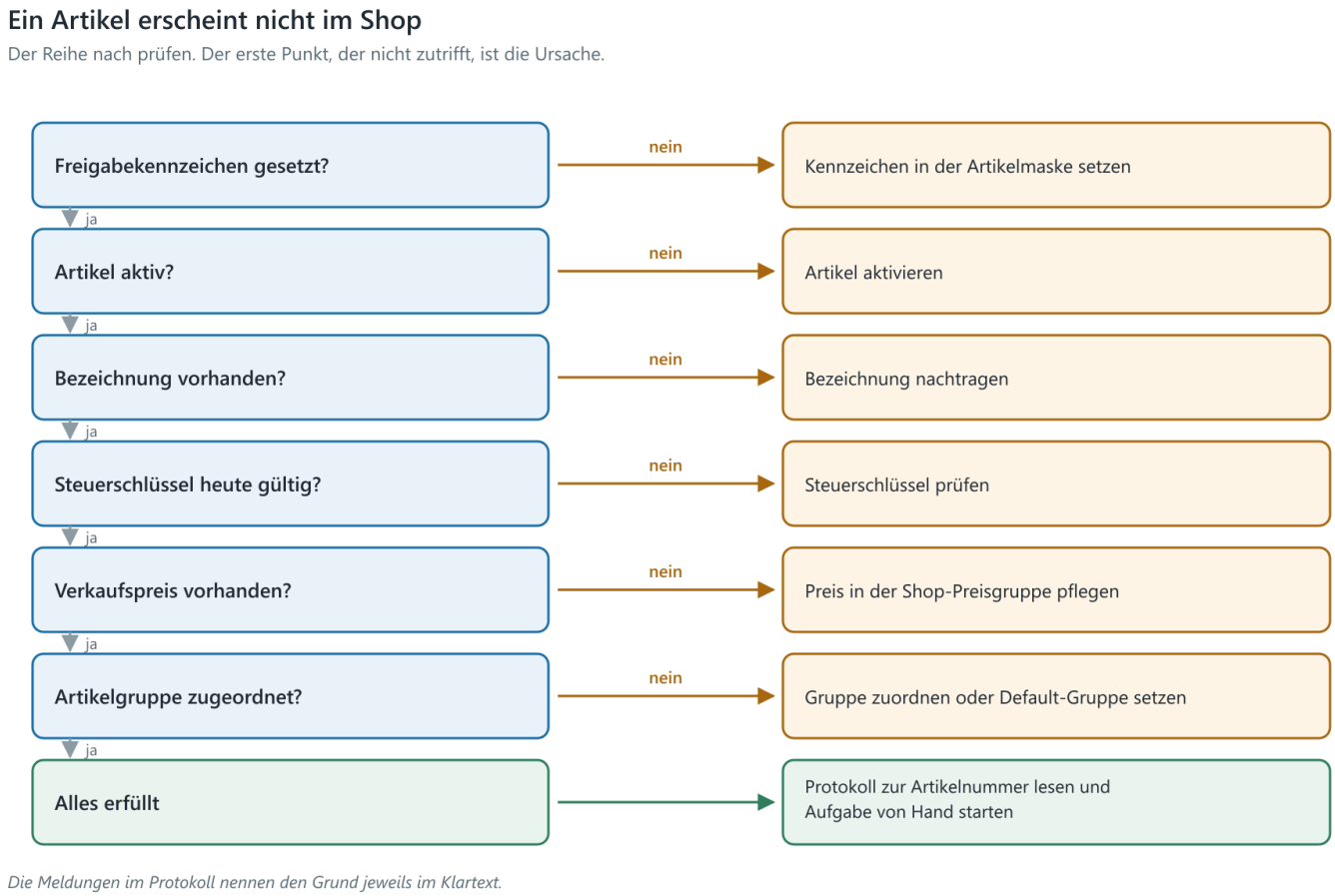
Wenn etwas nicht im Shop ankommt

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



Die Meldungen im Protokoll nennen den Grund jeweils im Klartext.

Der Reihe nach prüfen:

1. Ist das Freigabekennzeichen 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. Läuft die Aufgabe überhaupt?

Unter **Shopware 6 → Zeitsteuerung** nachsehen, ob *geänderte Artikel exportieren* ein Intervall hat und wann sie zuletzt gelaufen ist. Steht die Aufgabe dauerhaft auf wartend, blockiert ein großer Lauf.

4. Was sagt das Protokoll?

Im Protokoll nach der Artikelnummer suchen. Die Meldungen nennen den Grund direkt:

Meldung im Protokoll enthält	Bedeutung
keine Bezeichnung	die Artikelbezeichnung ist leer
ist nicht ShopAktiv	Freigabekennzeichen nicht gesetzt
ist Inaktiv	Artikel ist inaktiv
kein SSV	kein zum heutigen Datum gültiger Steuerschlüssel
kein Preis	kein Verkaufspreis in der eingestellten Preisgruppe
kein Bestand	Lagerartikel ohne Bestand, und Artikel ohne Bestand sind ausgeschlossen
Artikelgruppe … nicht gefunden	keine Kategorie ermittelbar und keine Default-Artikelgruppe gesetzt

5. Artikel gezielt übertragen

Nach der Korrektur *geänderte Artikel exportieren* von Hand starten und das Protokoll mitlesen.

Der Artikel ist im Shop, aber nicht auffindbar

Prüfen, ob im Shopware-Backend am Artikel alles korrekt hinterlegt ist. Ist es das, liegt es fast immer am Suchindex.

> Voreingestellt verzichtet die Schnittstelle während der Übertragung auf die Neuberechnung des Shopware-Index, weil das große Läufe erheblich beschleunigt. Bis Shopware den Index nachzieht, können Artikel in Suche und Listen veraltet erscheinen. Wer das nicht möchte, stellt *Indizierung in Shopware* auf *Über die Warteschlange* — siehe Shopdaten.

Zweite Möglichkeit: Die Sichtbarkeit steht auf *Suche* oder *Link* statt auf *Überall* — siehe Verkaufskanal.

Bestand oder Preis stimmen im Backend, aber nicht im Frontend

Typisches Bild: Die Änderung aus der SelectLine steht im Shopware-Backend korrekt am Artikel, der Shop zeigt im Frontend aber weiter den alten Wert — und nach einem kompletten Cache-Clear stimmt es wieder.

Das ist kein Übertragungsfehler. Shopware wirft die betroffenen Seiten beim **Indizieren** aus dem Cache. Setzt die Schnittstelle die Indizierung aus, unterbleibt damit auch die Invalidierung: der Datensatz ist neu, die ausgelieferte Seite bleibt die alte.

Abhilfe: das Feld **Indizierung in Shopware** auf *Über die Warteschlange* stellen — siehe Shopdaten. Shopware indiziert dann über seine Warteschlange nach und erneuert dabei den Cache, ohne dass die Übertragung langsamer wird.

> Bleibt es auch dann bei veralteten Seiten, arbeitet der Shop seine Warteschlange nicht ab. Dann prüfen, ob dort ein Dienst dafür läuft (`messenger:consume`) oder nur der Admin-Worker eingerichtet ist — der läuft lediglich, solange jemand im Backend angemeldet ist.

Nach dem Bildexport zeigt der Shop Platzhalter

Beim Bildexport löscht die Schnittstelle die alten Bilder des Artikels und lädt die neuen hoch. Bis Shopware den Artikel neu indiziert, verweist das Listing noch auf die gelöschten Bilder und zeigt

Platzhalter. Die Schnittstelle lässt Artikel mit geänderten Bildern deshalb sofort indizieren, auch wenn *Indizierung in Shopware* auf *Aussetzen* steht.

Bei *Über die Warteschlange* hängt das an der Warteschlange des Shops — siehe oben. Für Artikel, die bereits Platzhalter zeigen, im Shopware-Backend unter *Einstellungen → System → Caches & Indizes* die Indizes aktualisieren.

Ein geänderter Preis kommt nicht an

Wurde nur der Preis geändert, ohne den Artikel selbst anzufassen, erkennt der Änderungslauf das nicht. Zwei Wege:

- *geänderte Artikel exportieren* von Hand starten, nachdem der Artikel einmal gespeichert wurde, oder
- auf den nächtlichen Lauf *alle Artikel exportieren (ohne Bilder)* warten.

Damit das nicht auffällt, gehören diese Korrekturläufe in den Zeitplan — siehe Zeitplan der Übertragungen.

Ein geändertes Bild bleibt im Shop das alte

Die Schnittstelle erkennt Bilder am Dateinamen und verwendet ein bereits vorhandenes weiter. Tauscht man das Bild aus, ohne dass sich der Name ändert, bleibt im Shop das alte stehen.

Abhilfe: **Bestehende Bilder im Shop aktualisieren** einschalten oder die Benennung über den Bildinhalt wählen. Siehe Bezeichnungen, Texte und Bilder.

Ein Kunde fehlt im Shop

Prüfpunkt	Hinweis
Kundenkennzeichen	muss beim gewünschten Verkaufskanal gesetzt sein
E-Mail-Adresse	Pflichtangabe

Prüfpunkt	Hinweis
Vorname und Name	Pflichtangabe, auch bei Firmenkunden
PLZ, Ort, Straße	Pflichtangaben
Land	muss im Shop bekannt sein
Belegsperre, inaktiv	gesperrte Kunden werden im Shop deaktiviert

Die übersprungenen Kunden stehen mit Nummer und Grund im Protokoll.

Eine Bestellung fehlt in der SelectLine

1. Ist die Zahlung im Shop bestätigt?

Nur bezahlte oder freigegebene Bestellungen werden geholt. Bei Rechnung und Nachnahme muss der Haken *Import* bei der Zahlungsart gesetzt sein — siehe Zahlungs- und Versandarten.

2. In welchem Status steht die Bestellung im Shop?

Steht sie auf **offen**, wird sie beim nächsten Lauf geholt.

Steht sie auf **in Bearbeitung**, hat FINN.ghost sie bereits verarbeitet. Existiert trotzdem kein Beleg, ist der Import nach dem Statuswechsel abgebrochen.

> In diesem Fall wird die Bestellung nicht erneut abgeholt und muss von Hand in der SelectLine erfasst werden. Der Grund steht im Protokoll — häufig ein Fehler in einem Makro oder ein nicht gefundener Gutschein.

3. Bekannte Ursachen

Ursache	Erkennbar an
kein Shopkunde beim Verkaufskanal	Meldung, dass der Shopkunde nicht definiert ist

Ursache	Erkennbar an
Lieferbedingung nicht zugeordnet	Abbruch mit Hinweis auf die Versandbedingung
eingelöster Gutschein unbekannt	Meldung, dass der Gutschein nicht gefunden wurde
Zahlungsreferenz gefordert, aber nicht vorhanden	Meldung über die fehlende Zahlungsreferenz

Der Belegbetrag weicht von der Bestellung ab

Häufigste Ursache: Es ist kein **Promotion Artikel** hinterlegt. Rabattpositionen aus dem Shop werden dann übersprungen, und der Beleg ist teurer als die Bestellung. Siehe Zahlungs- und Versandarten.

Regelmäßige Kontrolle

Zwei Auswertungen, die sich im Alltag bewährt haben:

- **Bestellungen ohne Beleg:** im Shop nach Bestellungen im Status *in Bearbeitung* suchen und mit den Belegen in der SelectLine abgleichen. Das findet die seltenen, aber unangenehmen Abbrüche nach dem Statuswechsel.
- **Freigegebene Artikel ohne Shop-Eintrag:** die Anzahl der Artikel mit Freigabekennzeichen mit der Artikelanzahl 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

Created 2026-08-19 11:44:25 UTC by FINN
Updated 2026-11-17 10:49:22 UTC by FINN