

KNV E-Commerce Solutions



Dokumentation

zum

Konfiguration Bestellbuch und Auftrags- und Kunden- verwaltung

Technischer Support - KNV Serviceline

Tel.: 0711 7860-1000

Fax: 0711 7860-2820




E-Mail: internethotline@knv.de

Informations-Portal: www.knv-info.de

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	2
2	Einleitung	5
3	Shopübergreifende Einstellungen	5
3.1	Händlereinstellungen	5
3.2	E-Mail-Kommunikation.....	5
3.3	Händleradresse	5
3.4	Direktservice-Einstellungen für den Versand.....	6
3.5	Einstellungen für Lieferzeiten.....	6
3.6	Webservice-Einstellungen	6
3.7	Währungskennzeichen	6
3.8	Währungsumrechnung	7
3.9	Mehrwertsteuersätze	7
4	Shop-Assistent-Einstellungen.....	8
4.1	Zahlungsarten.....	8
4.1.1	Vorkasse	8
4.1.2	Rechnung	8
4.1.3	Rechnung mit Kundennummer.....	9
4.1.4	VR-Pay	9
4.1.5	PayPal	9
4.2	Auftragslimit	9
4.3	Lieferarten/ Firmenbestellformular / Geschenkservice	10
4.3.1	Firmenbestellformular	10
4.3.2	Versandkosten	10
4.3.3	Packstation.....	12
4.3.4	Abholung	12
4.3.5	Angaben für Google Maps Darstellung.....	12
4.3.6	Abholstelle.....	13
4.3.7	Filiale	13
4.3.8	Geschenkservice	13
4.3.9	Produktverfügbarkeitsanzeige	14
5	Preiskalkulation	14
5.1	Neue Mengenkalkulation	14
5.2	Neue Einzelpreiskalkulation	14

5.3	Mengenkalkulation verwalten.....	14
5.4	Einzelkalkulation verwalten.....	14
5.5	Preise importieren und exportieren.....	14
6	Auftragsverwaltung	15
6.1	Geparkte Aufträge.....	15
6.2	Auftragssuche	16
6.3	Auftragsdetailanzeige	17
6.4	Rechnungsduplikat.....	18
6.5	E-Mail an Kunden schreiben	18
6.6	Kunden sperren	19
6.7	Kommentar zum Auftrag und Kunden	20
6.8	Vormerkung bei Meldenummern.....	20
7	Kundenverwaltung	21
7.1	Kunden / Detailansicht.....	21
7.2	Kunden freischalten	21
7.3	Digitale Produkte (E-Books) mit Zahlungsart Rechnung.....	21
8	Support und Kontakt.....	22

Icon	Beschreibung
	Wichtiger Hinweis
	Erklärung
	Praxistipp

Änderungshistorie

S.N.	Beschreibung	Erstellt / Geändert	Datum
1.0	Erstentwurf	F. Wohlfromm	15.06.12
1.1	Ergänzung Google Maps, Korrekturen	F. Wohlfromm	27.07.12

1.2	Überarbeitung	F. Wohlfromm	26.02.13
1.3	Erweiterung Preiskalkulation	C. Davidsson	10.09.13
1.4	Überarbeitung IBAN,BIC	F. Wohlfromm	19.05.14
1.5	Erweiterung Firmenbestellformular	B. Tetzlaff	26.08.14
1.6	Änderung Währungsumrechnung	F. Wohlfromm	02.02.15
1.7	Erweiterung Kundenmanagement	F. Wohlfromm	15.05.15
1.8	Ergänzung BS-Lieferscheinnummer	F. Wohlfromm	03.02.16

2 Einleitung

Das Bestellbuch unterstützt den Buchhändler sowohl in seiner täglichen Arbeit als auch in der Pflege seiner individuellen, kaufmännischen Einstellungen innerhalb des E-Commerce-Shops. In dieser Bedienungsanleitung zum Bestellbuch finden Sie nicht nur eine Beschreibung der einzelnen Menüpunkte, sondern neben vielen Abbildungen auch zahlreiche Beispiele und Tipps.

3 Shopübergreifende Einstellungen

Die Shopübergreifenden Einstellungen finden Sie im Shop-Konfigurator unter „meine Shops“ im unteren Bereich:



3.1 Händlereinstellungen

Diese Einstellungen werden von KNV vorgenommen und sind vom Händler nicht zu ändern. Wir empfehlen Ihnen, vor der Live-Schaltung diese Eingaben auf Korrektheit und Vollständigkeit zu überprüfen. Folgende Felder müssen unbedingt gefüllt sein: Verkehrsnummer, Klassifizierung, Vertriebsgebiet, Logistikmodell. Andernfalls sind keine Bestellungen möglich.

3.2 E-Mail-Kommunikation

Bitte legen Sie hier mithilfe der Checkboxen fest, auf welchem Kommunikationsweg (E-Mail und/oder Fax) Sie über Bestellungen und Aufträge informiert werden möchten. Bitte geben Sie Ihre Daten sehr sorgfältig ein (z.B. name@server.de oder 07117860). Bitte geben Sie keine Sonderzeichen ein (z.B. / oder + etc.), Kunden aus dem Ausland geben bitte die Landesvorwahl z.B. Österreich 0043 mit an.



Bitte überprüfen Sie die Einstellungen sorgfältig.

Bitte geben Sie keine Sonderzeichen wie / oder + an

Bitte speichern Sie zum Ende die jeweiligen Einstellungen.

3.3 Händleradresse

Bitte geben Sie hier Ihre Angaben für die Shop- und E-Mail-Kommunikation zum Endkunden an, die wir in Ihrem Namen versenden.

Bitte geben Sie keine Sonderzeichen bei der Telefon- und Faxnummer ein (z.B. / oder + etc.), Kunden aus dem Ausland geben bitte die Landesvorwahl z.B. Österreich 0043 mit an.

3.4 Direktservice-Einstellungen für den Versand

Bitte geben Sie hier Ihre Angaben für die Rechnungsstellung (nur im Logistikmodell „Direktservice“) an.

Pflichtdaten sind:

- Absenderinformation
- Kontoinhaber
- IBAN z.B. DE123123123122133 (22-stellig)
- BIC (11-stellig)
- Steuernummer

Bitte beachten Sie, dass eine fehlerhafte und unvollständige Angabe dazu führen kann, dass Sendungen nicht versendet werden.

3.5 Einstellungen für Lieferzeiten

Damit Sie die Anforderungen an die Nennung eines konkreten Liefertermins vor Bestellabschluss erfüllen können (Verbraucherrechte-Richtlinie der EU, gültig ab 13.6.2014) ist es notwendig, dass Sie im Shop-Konfigurator entsprechende Zeitangaben eintragen.

Eingetragene Informationen über Besorgungszeiten, Bearbeitungszeiten, Meldenummern, Zahlungsarten, Lager, Modelle fließen automatisch aufgrund unserer Programmierung in die Berechnung mit ein. Je genauer Ihre Angaben sind, umso eher werden die errechneten Liefertermine auch der tatsächlichen Lieferung entsprechen.

Eine ausführliche Schritt-für-Schritt-Anleitung (auch als Video-Anleitung) finden Sie unter <http://www.knv-info.de/lieferterminpflege-allgemein/>

3.6 Webservice-Einstellungen

Diese Einstellungen sind nur für KNV Webservice-Kunden zu ändern. Hierfür muss ein separater Vertrag abgeschlossen werden.

3.7 Währungskennzeichen

Händler, die ihren Sitz in Nicht-EU-Ländern haben, können das Währungskennzeichen EUR durch ein zu wählendes Kennzeichen ersetzen. Bitte wählen Sie aus dem Dropdown-Menü Ihr Währungskennzeichen aus und speichern Sie die Einstellung.

Bitte beachten Sie, dass in aller Regel noch eine Umrechnung des Währungskurses zur neuen Währungsart erforderlich ist. Näheres zur Eingabe

eines Währungskurs finden Sie unter 3.8

3.8 Währungsumrechnung

Falls Sie Ihren Onlineshop außerhalb von Deutschland betreiben oder nach Österreich bzw. Schweiz, verkaufen können Sie hier zusätzlich zu der deutschen Preisanzeige auch die Preisanzeige für Österreich und die Schweiz aktivieren.

Wenn Sie in der Händleradresse (s. Punkt 3.3) ein abweichendes Land als „Deutschland“ wählen, steht Ihnen auch die Währungsumrechnung zu Verfügung.

Den Wechselkurs geben Sie über den Faktor zeilenweise ein. Einen eventuellen Zuschlag geben Sie in das zweite Feld ein. Beispiel: Wechselkurs mit 20% Aufschlag einstellen. Geben Sie dazu bitte im Feld ab 0 ein und im Feld Faktor 1,2. Bitte anschließend mit Klick auf "speichern" die Eingabe sichern. Möchten Sie eine Staffel eingeben, dann bitte auf "Zeile hinzufügen" und nach allen Eingaben auf "speichern" klicken.

Wenn Sie die Schweizer Verlagspreise nicht durch ihre Eintragungen überschreiben möchten, setzen Sie das Häkchen bei „CHF-Preise der Datenbank nicht überschreiben“.

Währungsumrechnung

KNV-Datenbank

Bitte legen Sie hier fest, welche Währung als Grundlage für die Umrechnung gelten soll und danach die Umrechnungsfaktoren. Zusätzlich können Sie weitere Währungsanzeigen (für Österreich und die Schweiz) aktivieren

Ausgangswährung: EUR (Deutschland) Zielwährung: EUR (Deutschland)

Rundung: zehntel Betrag

Den Wechselkurs geben Sie über den Faktor zeilenweise ein. Einen eventuellen Zuschlag geben Sie in das zweite Feld ein. Beispiel: Wechselkurs mit 20% Aufschlag einstellen. Geben Sie dazu bitte im Feld ab 0 ein und im Feld Faktor 1,2. Bitte anschließend mit Klick auf "speichern" die Eingabe sichern. Möchten Sie eine Staffel eingeben, dann bitte auf "Zeile hinzufügen" und nach allen Eingaben auf "speichern" klicken.

ab	<input type="text" value="0,0"/>	EUR	Faktor:	<input type="text" value="1,8"/>	Pauschaler Zuschlag / Abschlag (mit einem Minus vor der Zahl eingeben):	<input type="text" value="0,0"/>	
ab	<input type="text" value="10,0"/>	EUR	Faktor:	<input type="text" value="1,5"/>	Pauschaler Zuschlag / Abschlag (mit einem Minus vor der Zahl eingeben):	<input type="text" value="0,0"/>	Zeile entfernen
ab	<input type="text" value="10,01"/>	EUR	Faktor:	<input type="text" value="1,5"/>	Pauschaler Zuschlag / Abschlag (mit einem Minus vor der Zahl eingeben):	<input type="text" value="0,0"/>	Zeile entfernen

[Zeile hinzufügen](#)

CHF-Preise der Datenbank nicht überschreiben.

Zusätzliche Preisanzeige (sofern von den Verlagen gemeldet)

EUR (Österreich)

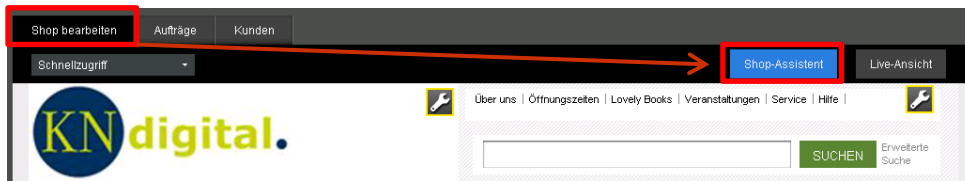
CHF (Schweiz)

3.9 Mehrwertsteuersätze

Hier können Sie im Bedarfsfall die Mehrwertsteuersätze bearbeiten.

4 Shop-Assistent-Einstellungen


Den Shop-Assistenten finden Sie im Shop-Konfigurator im jeweiligen Shop, im Reiter „Shop bearbeiten“ mit Klick auf den blauen Button „Shop-Assistent“.



4.1 Zahlungsarten

4.1.1 Vorkasse

Bei der Zahlungsart „Vorkasse“ muss Ihr Kunde zuerst den Einkaufswert Ihnen überweisen. Sie können, nachdem Sie den entsprechenden Zahlungseingang registriert haben, den Auftrag in der Auftragsverwaltung freischalten. Damit Ihr Kunden im Bestellprozess die Kontodaten von Ihnen zur Überweisung angezeigt bekommt, müssen Sie hier die angezeigten Felder ausfüllen.

	Dietl, Helmut Buch Stückzahl: 1 sofort lieferbar	EUR 10,99 inkl. MwSt.
Zwischensumme		EUR 10,99 inkl. MwSt.
Versandkosten		versandkostenfrei
Gesamtsumme		EUR 10,99 inkl. MwSt.
Lieferart	Zahlungsart	
Versand	Vorkasse	
Kundenname: Till Tester	Bitte überweisen Sie dem Betrag auf das folgende Konto:	
Gewählte Versandadresse: Teststr. 5 12345 Teststadt	Kontoinhaber: Buchhandlung Mustermann 12345 Musterstadt	
	Kontonummer: 987654 BLZ: 30010020	

4.1.2 Rechnung

Bei der Zahlungsart „Rechnung“ wird im Modell „Direktservice“ die bestellte Ware in Ihrem Namen und auf Ihre Rechnung direkt von KNV an Ihren Kunden über DHL versendet. Eine Rechnung mit den von Ihnen angegebenen Daten und dem Logo wird der Sendung beigelegt. Sie als Verkäufer haben nach der Lieferung die Aufgabe, zu überprüfen und zu kontrollieren, dass der offene Rechnungsbetrag bei Ihnen eingeht.

Im Modell „Sofortlieferung“ und „Bestellinformation“ sind Sie eigenständig für den Versand und die Rechnungsstellung der Bestellung zuständig.

4.1.3 Rechnung mit Kundennummer

Bei der Zahlungsart „Rechnung mit Kundennummer“ kann Ihr Kunde in einem Freitextfeld zusätzlich eine von Ihnen vergebene Kundennummer einfügen.

4.1.4 VR-Pay

Wenn Sie in Ihrem Shop die Zahlungsart „Kreditkarte (VISA, Mastercard, etc.)“ oder „Giropay“ anbieten möchten, ist eine Zusammenarbeit bzw. ein Vertrag mit dem Dienstleister VR-Pay bzw. der Volks- und Raiffeisenbanken notwendig.

Wenn Sie über einen Vertrag verfügen, so können Sie die Checkbox „VR-Pay“ aktivieren und dort Ihre Zugangsdaten sowie die jeweiligen Dienstleistungen auswählen.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass bei Zahlung via VR-Pay oder PayPal das Auftragslimit nicht berücksichtigt wird, da der Kunde bereits bezahlt hat.



Auftragslimit wird nicht berücksichtigt, da Kunde bereits gezahlt hat.

4.1.5 PayPal

Über den Dienstleister PayPal können Sie Ihren Kunden diverse Zahlungsarten anbieten. Darüber hinaus ist auch die Zahlungsart „Kreditkarte“ ohne PayPal-Konto für Kunden möglich. Wenn Sie diese Zahlungsart anbieten möchten, ist ein Händlerkonto bei PayPal notwendig.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass bei Zahlung via VR-Pay oder PayPal das Auftragslimit nicht berücksichtigt wird, da der Kunde bereits bezahlt hat.



Auftragslimit wird nicht berücksichtigt, da Kunde bereits gezahlt hat.

Eine entsprechende Dokumentation zur Integration von PayPal erhalten Sie unter www.knv-info.de/dokumentationen.

4.2 Auftragslimit

Versand-Bestellungen oberhalb des Auftragslimits werden bis zum übernächsten Werktag geparkt und anschließend automatisch freigeschaltet. Sie erhalten bei Auftragseingang eine Mitteilung per E-Mail/Fax und können diesen innerhalb dieser Zeitspanne im Bestellbuch bearbeiten. Falls Sie kein eigenes Limit angegeben haben, gilt das Standardlimit von 50 EUR bei Erstbestellung bzw. 100 EUR bei Folgebestellung. Auch die Eingabe von positionsbezogenen Limiten sind möglich.

Ausnahmen:

- das Auftragslimit gilt nicht für Abholbestellungen
- das Auftragslimit gilt nicht für Bestellungen mit der Zahlungsart VR-Pay und PayPal

4.3 Lieferarten/ Firmenbestellformular / Geschenkservice

Hier können Sie festlegen, welche Lieferarten Sie Ihrem Kunden anbieten möchten (Lieferung, Lieferung an Packstation, Abholung, Abholstelle, Filiale). Die Lieferarten sind nachstehend beschrieben.

4.3.1 Firmenbestellformular

Das Firmenbestellformular unterstützt Sie dabei, auch den Ansprüchen und Anforderungen Ihrer kleinen und mittleren Firmenkunden gerecht zu werden, die kein SAP einsetzen. Der Mitarbeiter einer Firma bibliografiert in einem für Firmenkunden optimierten Online-Auftritt Ihrer Buchhandlung und legt seine gewünschten Titel in den Warenkorb. Dieser wird an das Firmenbestellformular übergeben, und der Mitarbeiter gibt seine Daten in die angepassten Felder ein. Hier stehen neben den normalen Adress-, Liefer- und Zahlungsfeldern auch Felder wie Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatz zur Auswahl.

Welche Liefermöglichkeiten angeboten werden sollen, entscheiden Sie als Partnerbuchhändler bei der Aktivierung, z. B. auch, ob Sie per Botendienst liefern möchten. Die Zahlungsauswahl entfällt, da Sie vorab mit Ihrem Firmenkunden die Zahlungsart absprechen.

Lieferung & Adresse

Zustellung per Versand Zustellung per Bote Abholung

Lieferadresse

Anrede: Frau Herr * = Pflichtfeld

Vorname: * Nachname: *

Firma (optional):

Kostenstelle: * Personalnummer: *

Niederlassung Abteilung

Arbeitsplatz/Mailstop

Straße, Hausnr.: * PLZ, Stadt: *

Land: * Telefon für Rückfragen (optional):

Diese Adresse auch als Rechnungsadresse verwenden.

Bestellkennzeichen Auftragsnummer

→

Die Internetbestellungen Ihrer Kunden erhalten Sie wahlweise per E-Mail oder Fax. Zudem können Sie die Bestellungen auch in Ihrem Bestellbuch einsehen. Je nach gewähltem Dienstleistungsmodell erhalten Sie entweder die Ware automatisch in Ihre Buchhandlung geliefert (Modell „Sofortlieferung“) oder eine Bestellinformation mit den Endkundendaten für die Beschaffung und Auslieferung, die Sie selbst komplett übernehmen (Modell „Eigene Versandlogistik“).

Diese Einstellungen werden von KNV vorgenommen. Bitte wenden Sie sich bei Interesse an unseren Vertrieb.

4.3.2 Versandkosten

Wenn die Checkbox „Versand“ aktiviert ist, kann Ihr Kunde im Bestellprozess den Versand auswählen, wenn alle Einstellungen dafür vorgenommen wurden. Je nach Logistikmodell versendet KNV in Ihrem Namen

und auf Ihre Rechnung (Direktservice) oder Sie selbst (Modell Sofortlieferung bzw. Bestellinformation).

Für den Versand können Sie Versandkosten festlegen, welche dann im Shop angezeigt und berechnet werden. Definieren Sie dazu Ihre Versandkosten nach Region/Land. Bei Bedarf ergänzen Sie eine Staffelung und zusätzliche Versandregionen (Inland, Europa, Weltweit) oder fügen Sie ein Land zu.

Eingabe versandkostenfrei

Wenn Sie Ihren Kunden keine Versandkosten berechnen möchten, geben Sie in der Zeile des gewünschten Landes im Textfeld unterhalb von „Warenwert“ den Wert „0,0“ ein. Unterhalb des Textfeldes „Versandkosten“ geben Sie den Wert „0“ ein.

Versand
Definieren Sie Ihre Versandkosten nach Region. Bei Bedarf ergänzen Sie eine Staffelung und zusätzliche Versandregionen.

Deutschland	Warenwert	Versandkosten
	ab 0,0	0 EUR

[Zeile hinzufügen](#)

Eingabe einheitlicher Versandkosten

Wenn Sie Ihren Kunden Versandkosten unabhängig von der Höhe des Warenwertes berechnen möchten, geben Sie in der Zeile des gewünschten Landes im Textfeld unterhalb von „Warenwert“ den Wert „0,0“ ein. Unterhalb des Textfeldes „Versandkosten“ geben Sie den gewünschten Versandkosten-Wert z.B. „3,00“ ein.

Versand
Definieren Sie Ihre Versandkosten nach Region. Bei Bedarf ergänzen Sie eine Staffelung und zusätzliche Versandregionen.

Deutschland	Warenwert	Versandkosten
	ab 0,0	3,00 EUR

[Zeile hinzufügen](#)

Eingabe gestaffelter Versandkosten

Wenn Sie Ihren Kunden bis zu einer bestimmten Höhe Versandkosten, darüber jedoch keine, berechnen möchten, geben Sie in der Zeile des gewünschten Landes im Textfeld unterhalb von „Warenwert“ den Wert „0,0“ ein. Unterhalb des Textfeldes „Versandkosten“ geben Sie den gewünschten Versandkosten-Wert z.B. „3,00“ ein. Wählen Sie dann „Zeile hinzufügen“ und geben Sie im Textfeld unterhalb von „Warenwert“ den Wert „0,0“ ein. Unterhalb des Textfeldes „Versandkosten“ geben Sie den Wert „0“ ein. In diesem Beispiel würden Kunden bis zu einem Einkaufswert von 20,00 EUR Versandkosten in Höhe von 3,00 EUR bezahlen. Ist der Einkaufswert

höher als 20,00 EUR wäre der Versand für den Kunden kostenfrei.

Versand
Definieren Sie Ihre Versandkosten nach Region. Bei Bedarf ergänzen Sie eine Staffelung und zusätzliche Versandregionen.

Deutschland

	Warenwert	Versandkosten	
ab	<input type="text" value="0,0"/>	<input type="text" value="3,00"/>	EUR
ab	<input type="text" value="20"/>	<input type="text" value="0"/>	EUR Zeile entfernen

[Zeile hinzufügen](#)

4.3.3 Packstation

Die Versandart „Packstation“ ist ein Zustellservice von DHL, mit dem Endkunden die Bestellungen an Paket-Automaten rund um die Uhr abholen können. Wenn Sie die Checkbox aktivieren, wird Ihrem Endkunden im Bestellprozess die Versandart angeboten, und er kann eine spezielle Adresse im Bestellformular (s. Abb. unterhalb) eingeben. Die Versandkosten werden identisch wie in Punkt 4.3.12 berechnet.

Lieferung & Adresse
Sie haben die Möglichkeit sich Ihre Bestellung direkt per Post liefern zu lassen, oder bei einer unserer Filialen abzuholen.
 Versand an eine Adresse **Versand an eine Packstation** Abholung

Packstation
Anrede: Frau Herr * = Pflichtfeld
Vorname: * Nachname: *
Postnummer: *
Nummer der Packstation: * > Packstation suchen PLZ, Stadt: *
Land: * Telefon für Rückfragen (optional):

4.3.4 Abholung

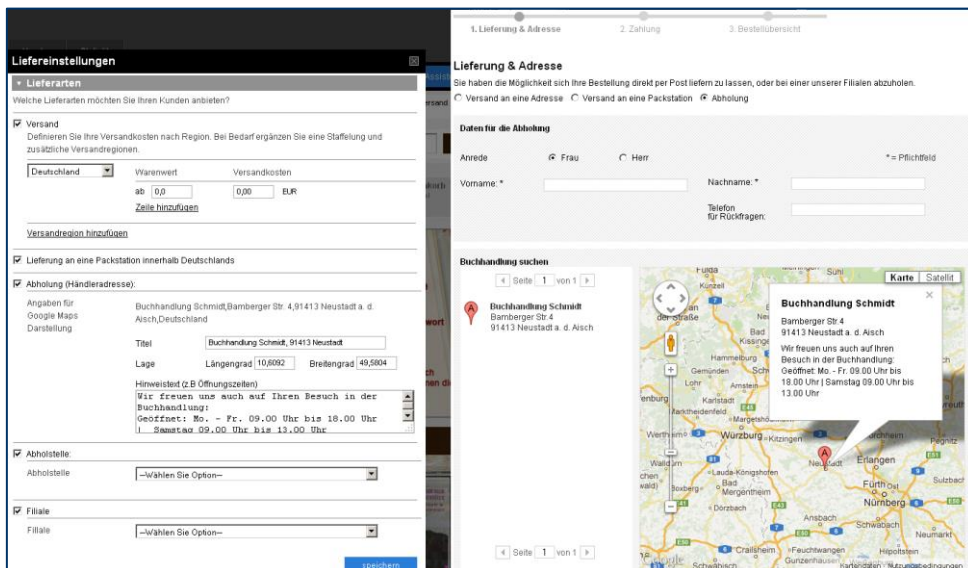
Wenn die Checkbox „**Abholung**“ aktiviert ist, kann Ihr Endkunde Produkte im Shop bestellen und bei Ihnen abholen. Der KNV Bücherwagendienst liefert Ihnen die Titel (ggf. nach Auftragsfreischaltung) mit Ihrer nächsten Barsortiments-Sendung (**Modell Direktservice und Sofortlieferung**). Bestellungen im Modell „Bestellinformation“ werden nur als Nachricht übermittelt. Alle Abholbestellungen, die eine Stunde vor Ihrer Barsortiments-Abrufzeit bei uns eingegangen sind, können noch am selben Tag bearbeitet werden. Ihre Kunden können die bestellten Bücher direkt in Ihrer Buchhandlung abholen.

4.3.5 Angaben für Google Maps Darstellung

Im Bestellprozess werden dem Endkunden im Abholfall eine Karte mit der Lage Ihrer Buchhandlung und ggf. Ihren Abholstellen angezeigt (s. Abb.

unten rechts).

Damit die Lage korrekt angezeigt wird, können Sie unter „Angaben für Google Maps Darstellung“ die Daten für Längen- und Breitengrad eingeben (s. Abb. unten links).



Die Werte für Längen- und Breitengrad können Sie auf folgender Seite ermitteln:

Link: <http://www.knv-info.de/ermittlung-langen-und-breitengrad/>

Geben Sie oben Ihre Anschrift, z.B. Schockenriedstr. 37, 70565 Stuttgart ein und klicken Sie auf „Go“. Die Werte für Längengrad und Breitengrad werden in der Karte angezeigt. Fügen Sie dann die Daten in den Shop-Konfigurator ein.

4.3.6 Abholstelle

Diese Einstellungen werden von KNV vorgenommen und sind vom Händler nicht zu ändern. Bitte wenden Sie sich an KNV, wenn Sie weitere Abholstellen anmelden möchten.

4.3.7 Filiale

Diese Einstellungen werden von KNV vorgenommen und sind vom Händler nicht zu ändern. Bitte wenden Sie sich an KNV, wenn Sie weitere Filialen anmelden möchten.

4.3.8 Geschenkservice

Der Geschenkservice besteht aus mehreren attraktiven Geschenkpapieren und einer bedruckbaren Grußkarte. Die Auswahl des Papiers und die Eingabe des Grußtextes nimmt Ihr Kunde im Standardbestellformular vor, wenn Sie diese Dienstleistung aktivieren. Im Freitextfeld können Sie die

Gebühr eingeben, die Ihrem Endkunden berechnet wird.

KNV berechnet Ihnen für diese Dienstleistung eine Gebühr entsprechend dem aktuellen Entgeltverzeichnis.

4.3.9 Produktverfügbarkeitsanzeige

Diese Einstellung ermöglicht es, den im Shop angezeigten Verfügbarkeitstext "sofort lieferbar" selbst zu definieren. Wenn die Auslieferung der Produkte nicht direkt von KNV erfolgt und prozessbedingt längere Lieferzeiten zu erwarten sind, können Sie darauf hinweisen. Oder Sie möchten darauf aufmerksam machen, dass Titel ohne Meldenummer erst am nächsten Werktag abholbereit sind.

Beispiel: „innerhalb 24 Stunden versandfertig/abholbereit“

5 Preiskalkulation

5.1 Neue Mengenkalkulation

Diese Einstellung ermöglicht es, für eine größere Anzahl Artikel eine Preiskalkulation durchzuführen. Die Artikelmenge kann über eine Suchmaske ähnlich der erweiterten Suche zusammengestellt werden.

Die Kalkulation kann mit einem Faktor und/oder auf Abschlag erfolgen.

5.2 Neue Einzelpreiskalkulation

Diese Einstellung ermöglicht es, einzelne Artikel zu kalkulieren.

5.3 Mengenkalkulation verwalten

Diese Einstellung ermöglicht es, gespeicherte Mengenkalkulationen zu verwalten. Dabei kann die Ausführungs-Reihenfolge der Kalkulationen bestimmt werden.

5.4 Einzelkalkulation verwalten

Diese Einstellung ermöglicht es, gespeicherte Einzelkalkulationen zu verwalten. Einzelkalkulationen sind dominant gegenüber Mengenkalkulationen.

5.5 Preise importieren und exportieren

Preise importieren:

Über die Auswahl dieses Menüpunktes kann eine CSV-Datei mit außerhalb des Systems kalkulierten Artikeln hochgeladen werden.

Preise exportieren:

Über die Auswahl dieses Menüpunktes können Produkte über eine

Schnellsuche ausgewählt und exportiert werden. Dabei werden drei Export-Dateien erstellt (Shop-Info in XML, Google Merchant-Datei in XML und Preisliste im CSV-Format). Die Varianten eignen sich zur Verwendung auf Preissuchmaschinen. Die Liste im CSV-Format können Sie zur Kalkulation von Artikeln außerhalb des Systems verwenden. Die Dateien können abgerufen werden indem Sie Ihre Shop-Internetadresse in der Browserleiste eingeben und jeweils folgende Endung hinzufügen:

Für die Shop-Info in XML: /shopinfo.xml

Für die Google Merchant-Datei in XML: /googlemerchant.xml

Für die Preisliste im CSV-Format: /pricelist.csv

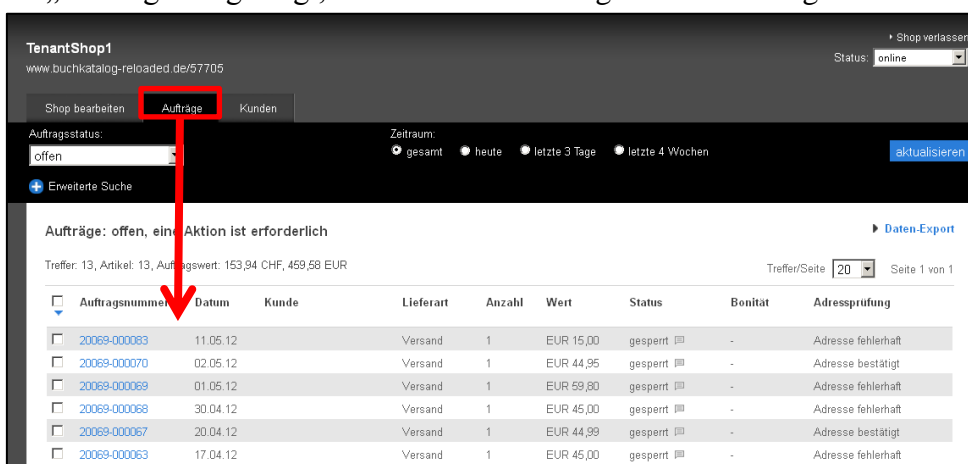
Die dann angezeigte Datei können Sie an den von Ihnen gewünschten Ort speichern.

6 Auftragsverwaltung

Die Auftragsverwaltung finden Sie im Shop-Konfigurator im jeweiligen Shop unter dem Reiter „Aufträge“.

6.1 Geparkte Aufträge

Die Übersicht Ihrer offenen Aufträge wird Ihnen gleich zu Beginn im Reiter „Aufträge“ angezeigt, sofern offene Aufträge für Sie vorliegen.



The screenshot shows the TenantShop1 interface. At the top, there are navigation tabs: 'Shop bearbeiten', 'Aufträge', and 'Kunden'. The 'Aufträge' tab is highlighted with a red box. Below the tabs, there are filters for 'Auftragsstatus' (set to 'offen') and 'Zeitraum' (set to 'gesamt'). A table of orders is displayed with the following columns: Auftragsnummer, Datum, Kunde, Lieferart, Anzahl, Wert, Status, Bonität, and Adressprüfung. The first row is highlighted with a red arrow pointing to the 'Auftragsnummer' column.

Auftragsnummer	Datum	Kunde	Lieferart	Anzahl	Wert	Status	Bonität	Adressprüfung
<u>20069-000063</u>	11.05.12		Versand	1	EUR 15,00	gesperrt	-	Adresse fehlerhaft
20069-000070	02.05.12		Versand	1	EUR 44,95	gesperrt	-	Adresse bestätigt
20069-000069	01.05.12		Versand	1	EUR 59,80	gesperrt	-	Adresse fehlerhaft
20069-000068	30.04.12		Versand	1	EUR 45,00	gesperrt	-	Adresse fehlerhaft
20069-000067	20.04.12		Versand	1	EUR 44,99	gesperrt	-	Adresse bestätigt
20069-000063	17.04.12		Versand	1	EUR 45,00	gesperrt	-	Adresse fehlerhaft

Geparkte Aufträge können auf zwei Arten vorkommen:

- **Geparkter Auftrag mit automatischer Freischaltung nach Zeit**
- **Geparkter Auftrag ohne automatische Freischaltung**

Einzelne Aufträge können Sie sich ansehen und weiterbearbeiten, indem Sie mit der linken Maustaste auf die unterstrichene Auftragsnummer des jeweiligen Auftrages in der ersten Spalte drücken. Daraufhin baut sich die Auftragsdetailanzeige auf. Alle Details sehen Sie nach Klick auf „Alle Informationen anzeigen“ links oben beim Status.

Geparkter Auftrag mit automatischer Freischaltung nach Zeit

Aufträge, die oberhalb des von Ihnen vorgegebenen Limits liegen (Sie
Seite 15 von 22

können das Limit im Menüpunkt „Auftragslimits“ über den Shop-Assistenten (s. Punkt 4.2 einstellen) werden bis zum **übernächsten Werktag geparkt**. Die Buchhandlung erhält bei Eintreffen einer Bestellung über dem eingestellten Limit eine Mitteilung per E-Mail bzw. Fax. Bis zum genannten Termin haben Sie Zeit, sich diesen Auftrag im Bestellbuch anzuschauen und im eigenen Sinne zu reagieren. Bitte beachten Sie: Möchten Sie den Kunden um Vorkasse bitten oder mit ihm in Bezug zu der Bestellung in Kontakt treten, so benutzen Sie bitte das E-Mail-Formular rechts oben in der Auftrags-Detail-Ansicht (s. Punkt 6.5). Ansonsten wird dieser Auftrag, wenn bis zu dem genannten Freischaltungstermin keine Reaktion Ihrerseits erfolgt, zur Bearbeitung an KNV weitergeleitet und in Ihrem Namen und auf Ihre Rechnung ausgeführt.

Geparkter Auftrag ohne automatische Freischaltung

Bestellungen gesperrter Kunden bzw. Bestellungen mit fehlgeschlagener Adressprüfung werden ohne automatische Freischaltung gesperrt. Die Buchhandlung erhält bei Eintreffen solcher Bestellungen eine entsprechende Mitteilung.

Tipp: Eine fehlgeschlagene Adressprüfung kann auch bedeuten, dass die/der Besteller umgezogen ist/sind und die neue Adresse in der Datenbank der Deutschen Post AG noch nicht bekannt ist. Wir empfehlen, bei jedem Auftrag, bei dem Sie unsicher sind, mit dem Kunden Kontakt aufnehmen. Näheres finden Sie unter dem Kapitel „E-Mail an Kunden schreiben“ (s. Punkt 6.5).

6.2 Auftragssuche

In der Suchmaske können Sie mittels verschiedener Kriterien nach Ihren Aufträgen suchen und sich diese anzeigen lassen.



Voreingestellt ist der Auftragsstatus „offen“. Wenn Sie alle Aufträge anzeigen möchten, können Sie den Status „Alle“ setzen und den Button „aktualisieren“ klicken. Optional können Sie den Zeitraum eingrenzen, voreingestellt ist er auf „gesamt“.

Erweiterte Suche

Über die erweiterte Suche können Sie nach diversen Kundendaten suchen und entsprechend filtern. Gleichfalls können Sie auch einen detaillierten Zeitraum über die Kalenderfunktion eingeben.

6.3 Auftragsdetailanzeige

In die Auftragsdetailanzeige gelangen Sie, mit Drücken der linken Maustaste auf die unterstrichene Auftragsnummer des jeweiligen Auftrages in der ersten Spalte. In der Auftragsdetailanzeige sehen Sie alle Informationen, so auch den Status des Auftrages (Abb. s. 1). Im Aktions- oder Statusfeld (Abb. s. 2) können Sie je nach Status dieses Auftrages oder folgende Aktionen durchführen: „sperren“, „stornieren“, „abschließen“, „freigeben“


Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass ein Auftrag den Status „geparkt“ oder „gesperrt“ haben muss, damit Sie die Aktionen „sperren“, „stornieren“ oder „freigeben“ nutzen können. Ist der Auftrag schon weitergeleitet oder bearbeitet, so hat dies keine Auswirkung mehr, Sie verändern nur den Statustext der Bestellung.

Zum Ausführen einer Aktion wählen Sie diese im Aktionsfeld aus und drücken anschließend mit der linken Maustaste auf die Schaltfläche „ausführen“. Anschließend wird die Änderung in der „Änderungshistorie“ des Auftrags dokumentiert.



Mit Klick auf das Symbol „+ Alle Informationen anzeigen“ (Abb. s. 3) werden alle Reiter / Informationen zum Auftrag angezeigt

Bestellte Artikel							
<input type="checkbox"/> Alle Informationen zum Lieferstatus ausblenden						<input type="checkbox"/> Legende anzeigen	
Position	Artikel	ISBN/Bestellnummer	Anzahl	Einzelpreis	Gesamtpreis	Lieferstatus	Gutschein
▼ 1	 Nicht Chicago, nicht hier Boie, Kirsten	978-3-8415-0204-9	1	EUR 5,99	EUR 5,99 inkl. 7,00% MwSt.	1	
			1		EUR 5,99	Lieferbar 25.01.16 um 7:41 Uhr	
			1		EUR 5,99	Artikel ausgeliefert am 25.01.16 um 18:11 Uhr BS-Lieferscheinnummer: 63509	
<input type="checkbox"/> Alle Informationen zum Lieferstatus ausblenden				Summe EUR 5,99 MwSt.			
				+ Versandkosten	+ EUR 0,00	7,00%	EUR 0,39
				+ Geschenkverpackung	+ EUR 0,00		
				- abzgl. Gutschein	- EUR 0,00		
				Rechnungsbetrag	EUR 5,99	gesamt	EUR 0,39
				inkl. MwSt.		MwSt.	
Lieferinformationen							
Versand-Datum	Vorgangs-/Rechnungsnr.	Wert inkl. MwSt	MwSt.	Versandprodukt	Paketnummer		
25.01.16	934330086314	EUR 5,99	EUR 0,39	Post normal Post Deutschland,Büchersendung Groß (bis 500 g)	--		
Liefer- und Zahlungsart							
Lieferart	Abholort	Zahlungsart	Transaktionscode				
Versand		Rechnung	--				

Im Reiter „Bestellte Artikel“ werden Ihnen die bestellten Produkte und der jeweilige Lieferstatus angezeigt. Über „Legende anzeigen“ erhalten Sie Hilfe zu den jeweiligen Symbolen des Lieferstatus.

Über das Symbol „+“ können alle Informationen wie z.B. die BS-Lieferscheinnummer zu dieser Position eingeblendet werden.

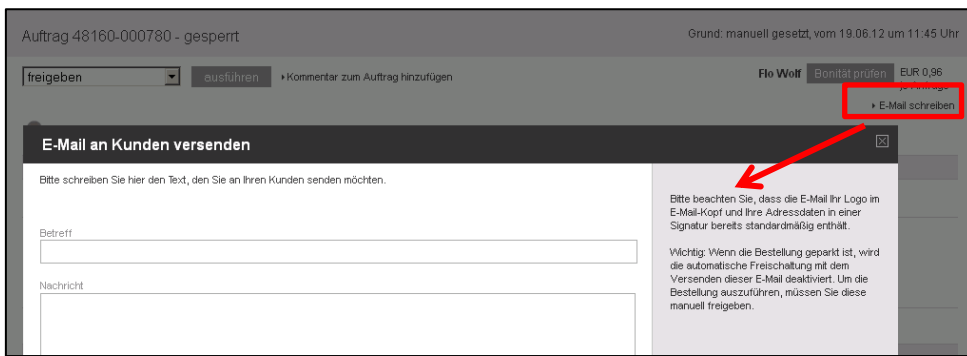
Im Reiter „Liefer- und Zahlungsart“ und „Kundendaten des Auftrags“ erhalten Sie die entsprechenden Informationen zum Auftrag.

6.4 Rechnungsduplikant

Im Modell „Direktservice“ und bei E-Book-Bestellungen finden Sie im Reiter „Lieferinformationen“ ein Rechnungsduplikant zum jeweiligen Auftrag. Die Originalrechnung wurde der Sendung an den Kunden beigelegt bzw. bei E-Book-Bestellungen dem Kunden per E-Mail zugesendet. Wenn Sie auf den blauen Button „PDF“ klicken, wird die Rechnung mit dem Programm Adobe Reader geöffnet. Wir empfehlen Ihnen, die Rechnung auf dem eigenen Rechner abzuspeichern.

6.5 E-Mail an Kunden schreiben

Eine der wichtigsten Funktionen des Bestellbuches ist die Möglichkeit direkt aus einem Auftrag heraus eine E-Mail an Ihren Kunden schreiben zu können. Nachdem Sie oben rechts den Textlink „E-Mail schreiben“ ausgewählt haben, öffnet sich das E-Mail-Eingabe-Feld. Geben Sie dort den Betreff und den jeweiligen Text an und klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche „E-Mail versenden“.



Bitte beachten Sie, dass die E-Mail Ihr Logo im E-Mail-Kopf und Ihre Adressdaten in einer Signatur bereits standardmäßig enthält.

Wichtig: Wenn die Bestellung geparkt ist, wird die automatische Freischaltung mit dem Versenden dieser E-Mail deaktiviert. Um die Bestellung auszuführen, müssen Sie diese manuell freigeben.

6.6 Kunden sperren

Möchten Sie einen unerwünschten Kunden für zukünftige Aufträge sperren, wählen Sie bitte im Reiter „Kundendaten des Auftrages“ den Textlink „Kunde sperren“. Die Merkmale „Vorname“, „Name“, „Ort“ und „E-Mail-Adresse“ Ihres unerwünschten Kunden werden dann automatisch in die Datenbank Ihrer unerwünschten Kunden übernommen (siehe auch Kapitel „Kundenverwaltung“). Damit werden alle zukünftigen Bestellungen dieses mit o.g. Daten dauerhaft gesperrt. Nur Sie könnten solche Bestellungen manuell freischalten. Selbstverständlich können Sie Kunden auch wieder „entsperren“ (s. Punkt 7.2).

▼ Liefer- und Zahlungsart		
Lieferart	Zahlungsart	VR-Pay Transaktions-Code
Abholung	Bei Abholung	
▼ Kundendaten des Auftrags		
Flo Wolf	Bonität prüfen EUR 0,96 je Anfrage	• Kunde sperren
Rechnungs- und Lieferadresse	Weitere Kundendaten	
Keine Bewertung möglich, da die Adresse mehrdeutig ist. ✘	Kundennummer 18369	Telefon
Firma/Anrede/Vor- und Nachname/ Straße/Hausnummer/ Länderkennzeichen/PLZ/Stadt	E-Mail-Adresse	Geb.-Datum 1980-05-12

Wichtig: Auch wenn Sie einen unerwünschten Kunden mit einem geparkten Auftrag gesperrt haben, ist es trotzdem notwendig, den angezeigten Auftrag zu stornieren (falls Sie das nicht bereits getan haben). Wählen Sie hierzu im Aktionsfeld „stornieren“ aus. Die Sperre kann sich nur auf zukünftige Bestellungen beziehen.

6.7 Kommentar zum Auftrag und Kunden

Zu jedem Auftrag können Sie Kommentare erstellen (1). Gleichfalls können Sie auch Kommentare zu einem Auftrag hinzufügen (2). Dies hilft Ihnen und Ihren Mitarbeitern, sich über Besonderheiten zu informieren.

Der dazu verfasste Kommentar ist mittels eines kleinen Bildchen innerhalb der Auftragszeile kenntlich gemacht, welches bei der Mauszeigerberührung den Text vergrößert darstellt. Die Gefahr einer Freischaltung aus Versehen oder durch einen anderen Mitarbeiter ist so minimiert.

<input type="checkbox"/>	Auftragsnummer	Datum	Kunde	Lieferart	Anzahl	Wert	Status
<input type="checkbox"/>	20069-000091	19.06.12	hjhjhjhjhjhjhjhj, H	Versand	1	EUR 17,95	gesper
<input type="checkbox"/>	20069-000090	19.06.12	guest, G.	Abholung	1	EUR 5,95	gesper

6.8 Vormerkung bei Meldenummern

Je nach Modell und Auftragsart werden Bestellungen mit Meldenummern vorgemerkt:

Modell Direktservice:

Versandfall: Die in den Warenkorb gelegten Meldenummern **M11, M12, M15, M21, M25 und M80** werden im Versandfall direkt vorgemerkt und bei Lieferbarkeit ausgeliefert. Der Buchhändler wird in der Kundenbestellinformation (per Email / Fax) über die Meldenummer informiert.

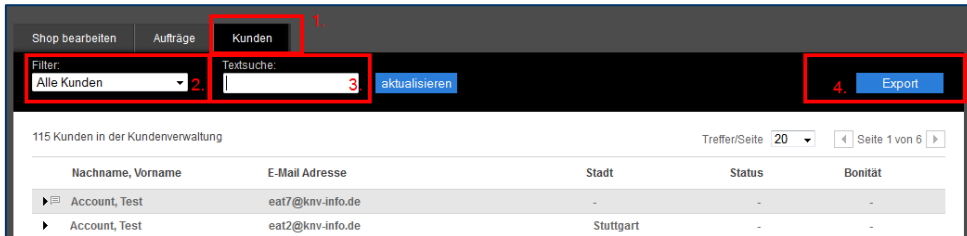
Abholbestellung: Bei Abholbestellungen werden bei entsprechender Aktivierung Titel mit Meldenummern automatisch vorgemerkt. Eine entsprechende Information über nicht lieferbare Titel erhalten Sie am nächsten Tag auf dem KNV-Lieferschein.

Modell Sofortlieferung:

Abhol- und Versandbestellungen im Sofortlieferungsmodell werden ebenfalls bei entsprechender Aktivierung als Vormerker automatisch vorgemerkt und bei Lieferbarkeit ausgeliefert.

7 Kundenverwaltung

Die Kundenverwaltung finden Sie im Shop-Konfigurator im jeweiligen Shop unter dem Reiter „Kunden (1)“. Sie können die Kunden nach dem Status „Gesperrte Kunden“ oder „Freigeschaltete Kunden“ filtern (2), nach Kunden suchen (3) oder die Kundendaten als CSV-Datei exportieren (4).



7.1 Kunden / Detailansicht

Durch einen Linksklick auf den Kundennamen gelangen Sie in die Detailansicht. Hier werden Ihnen alle Daten zum Kunden angezeigt. Als weitere Möglichkeit können Sie hier den Kommentar zum Kunden bearbeiten (1) oder alle Bestellungen des Kunden anzeigen lassen (2).



7.2 Kunden freischalten

Einen gesperrten Kunden können Sie über den Button „Kunden freischalten“ entsperren (s. Abb. unter 7.1 Punkt 3)

7.3 Digitale Produkte (E-Books) mit Zahlungsart Rechnung

Aus Sicherheitsgründen dürfen Kunden digitale Produkte (E-Books) nur mit Sofort-Bezahl-Methoden (PayPal, Kreditkarte) erwerben. Wenn Sie für spezielle Kunden den Kauf auf Rechnung ermöglichen möchten, können Sie in der Kundendetailansicht die Checkbox „Kunde darf digitale Produkte auf Rechnung kaufen“ aktivieren. (s. Abb. unter 7.1 Punkt 4). Bitte beachten Sie, dass Sie für den Zahlungseingang bzw. die Prüfung verantwortlich sind.

8 Support und Kontakt

Unser Team steht Ihnen gerne zur Verfügung. Bitte wählen Sie Ihre zuständige Hotline aus oder schicken Sie uns ein E-Mail mit Angabe Ihrer Verkehrsnummer. Wir kümmern uns umgehend um Ihr Anliegen.

Tel.: 0711 7860-1000

Fax: 0711 7860-2820

E-Mail: internethotline@knv.de

Servicezeiten: Montag-Freitag 9:00-18:45 Uhr