

4. Kunden und Benachrichtigungen

- [Registrierungen freischalten und verwalten](#)
- [E-Mail-Abos einrichten und Templates pflegen](#)

Registrierungen freischalten und verwalten

Übersicht

Unter *eCom \ Kundenregistrierung* verwalten Sie die Zugänge Ihrer Kunden.

Der Bereich hat zwei Listen: **offene Registrierungen** und **abgeschlossene Registrierungen**.

Wie das Zugangsmodell funktioniert und welche E-Mails dabei ausgelöst werden, steht in der Leistungsbeschreibung auf der Seite *Zugangsmodell*.

Offene Registrierungen

Hier stehen die Kunden, die **nicht automatisch registriert werden konnten**, weil es bei der Anmeldung Abweichungen zu den Stammdaten aus dem ERP-System gab.

Zwei Möglichkeiten:

Aktion	Ergebnis
Kunden trotzdem freischalten	Der Kunde erhält die E-Mail <i>Registrierung - Neues Passwort</i> und kann sich anmelden.
Registrierung löschen	Der Eintrag verschwindet, der Kunde erhält keinen Zugang.

Häufige Ursache ist eine fehlende oder syntaktisch falsche E-Mail-Adresse im Kundenstamm. Sauberer als das Freischalten ist dann, die **Adresse im ERP-System zu korrigieren**. Der Kunde fordert den Zugang anschließend erneut an.

Abgeschlossene Registrierungen

Hier stehen alle registrierten Kunden. Drei Möglichkeiten:

Aktion	Wann sinnvoll
E-Mail-Adresse verändern	Der Kunde kommt an seine hinterlegte Adresse nicht mehr heran.
Passwort zurücksetzen	Der Kunde kann sich nicht anmelden und <i>Passwort vergessen</i> hilft nicht.
Registrierung löschen	Der Zugang soll entzogen werden.

Besonderheiten bei Kundennummern

“ **Noch nicht verifiziert:** Die beiden folgenden Punkte sind nicht geprüft.

- Enthalten Ihre Kundennummern **Buchstaben**, werden die Namen bei der Registrierung unabhängig von Groß- und Kleinschreibung angezeigt.
- Kundennummern, die mit einem **Leerzeichen** registriert wurden, erscheinen ohne Leerzeichen.

Beides wäre eine mögliche Ursache dafür, dass ein Eintrag beim Suchen scheinbar fehlt.

Damit Sie von Anfragen erfahren

Das E-Mail-Abo **eCom - Kundenregistrierung** muss eingerichtet sein. Ohne dieses Abo erfahren Sie nicht, dass eine Registrierung wartet oder dass eine Adresse im ERP-System korrigiert werden muss.

E-Mail-Abos einrichten und Templates pflegen

Übersicht

Der E-Mail-Versand des Shops hat zwei Schrauben, und bei Problemen ist fast immer eine von beiden die Ursache:

Schraube	Ort	Steuert
Abo	<i>Verwaltung \ E-Mail Abos</i>	wer eine E-Mail bekommt
Template	<i>Grundkonfiguration \ Einstellungen \ E-Mail-Inhalte verwalten</i>	was darin steht

Abos einrichten

Für eCom sind zwei Gruppen von Abos relevant, und das ist die wichtigste Unterscheidung in diesem Kapitel.

Abos, die nur eCom betreffen

Diese tragen das Präfix `eCom -`:

Abo-Typ	Abonnent erhält	Pflicht
<code>eCom - Kontaktformular</code>	Anfragen aus dem Kontaktformular	
<code>eCom - Kundenregistrierung</code>	Neukunden-Anfragen und Registrierungen mit Stammdaten-Abweichung	
<code>eCom - Benachrichtigung bei fehlgeschlagenem ERP Export</code>	Meldung, wenn ein Shop-Auftrag im Server nicht verarbeitet werden konnte	ja
<code>eCom - Aufträge anlegen</code>	Meldung über Aufträge aus dem Shop, mit Positionsauflistung im Mailtext	

Allgemeine Abos, die auch für eCom gelten

Diese tragen **kein** Präfix, weil sie für den Shop **und** für den normalen Betrieb gelten. Bekannt sind:

Abo-Typ	Wird durch den Shop ausgelöst bei
Versand von Aufträgen incl. Excel	jeder Bestellung — ergänzt die Bestellmail um eine Excel-Datei
Kundenstammdatenänderung	einer Adressänderung über <i>Mein Profil</i>

“ **Achtung:** Wer die Abo-Liste nach „eCom“ filtert, sieht nur die erste Gruppe. Die allgemeinen Abos fallen dabei durch — und mit ihnen zwei Benachrichtigungen, die der Shop tatsächlich auslöst. Gehen Sie die Liste beim Einrichten daher einmal ungefiltert durch.

So richten Sie ein Abo ein:

1. *Verwaltung \ E-Mail Abos* öffnen.
2. Abo-Typ wählen und die zuständigen Empfänger zuordnen.
3. Speichern.

“ **Achtung:** Das Abo für den **fehlgeschlagenen ERP-Export** ist ein Pflicht-Abo. Ohne dieses Abo bemerkt niemand, dass eine Kundenbestellung nicht im ERP-System angekommen ist.

Templates pflegen

Unter *Grundkonfiguration \ Einstellungen \ E-Mail-Inhalte verwalten* wählen Sie über das Feld **Typ** das zu bearbeitende Template.

Für eCom relevant sind:

Template-Typ
Kontaktformular
Bestellung

Template-Typ
Registrierung - Neues Passwort
Registrierung - Email Neu
Passwort vergessen
Passwort zurücksetzen
Neukundenregistrierung
Email ändern

Welcher Vorgang welche E-Mail auslöst

Diese Tabelle ist das Werkzeug für die Frage „warum kommt keine E-Mail“ oder „warum steht der falsche Text drin“:

“ **Hinweis:** Das Abo *Kundenstammdatenänderung* entstand aus der Zusammenlegung zweier früherer Abos.

Vorgang im Shop	Template	Versand über	An Kunde	An Innendienst
Noch kein Kunde	Neukundenregistrierung	Abo eCom - Kundenregistrierung		x
Noch kein Zugang, Stammdaten abweichend	Registrierung - Email Neu	Abo eCom - Kundenregistrierung		x
Noch kein Zugang, Stammdaten in Ordnung	Registrierung - Neues Passwort	Abo eCom - Kundenregistrierung	x	x
Zugang manuell freigeschaltet	Registrierung - Neues Passwort	Abo eCom - Kundenregistrierung	x	x
Passwort vergessen	Passwort vergessen	ohne Abo	x	
Klick auf den Link in dieser E-Mail	Passwort zurücksetzen	ohne Abo	x	
Bestellung	Bestellung	Abo eCom - Aufträge anlegen	x	x

Vorgang im Shop	Template	Versand über	An Kunde	An Innendienst
Kontaktformular	Kontaktformular	Abo eCom - <i>Kontaktformular</i>		x
Bestellung fehlerhaft	—	Abo eCom - <i>Benachrichtigung bei fehlgeschlagenem ERP Export</i>		x
Adressänderung im Shop	kein Template	Abo <i>Kundenstammdatenänderung</i>		x
Passwort im Shop ändern	—	keine E-Mail		
E-Mail-Adresse im Shop ändern	Email ändern	ohne Abo	x	

Excel-Datei zur Bestellmail

Die Bestellmail kann die Positionen zusätzlich als **Excel-Datei** im Anhang mitbringen. Dafür sind **zwei** Abos nötig:

Abo	Wirkung
eCom - Aufträge anlegen	Die Bestellmail wird überhaupt verschickt, mit Positionsauflistung im Text.
Versand von Aufträgen incl. Excel	Die Excel-Datei wird erzeugt und angehängt.

Ohne das zweite Abo kommt die Mail **ohne Excel**.

Der Aufbau der Excel-Datei ist **fest** und lässt sich nicht konfigurieren.

Versand von Aufträgen incl. Excel gehört zu den allgemeinen Abos ohne Präfix — siehe oben.

Für viele Innendienste ist das Excel die Datei, mit der tatsächlich gearbeitet wird. Meldet jemand, die Bestellmail sei unbrauchbar, ist das fehlende zweite Abo die erste Stelle zum Nachsehen.

Verhalten im Testsystem

Im Testsystem gehen die E-Mails **nicht an den Kunden**, sondern an die E-Mail-Adresse des eCom-Mitarbeiters aus *Grundkonfiguration \ Mitarbeiter*. Das gilt auch für die E-Mail mit dem sichtbaren Kennwort.

An welche Adresse die Kundenmails gehen

Empfänger ist immer die **E-Mail-Adresse des eCom-Benutzers**, also die des Shop-Zugangs — nicht die Adresse aus dem Kundenstamm. Ändert der Kunde sie im Shop über *E-Mail-Adresse ändern*, gehen ab der Bestätigung alle weiteren Mails an die neue Adresse. Die Stammdaten bleiben davon unberührt.

Belegt ist das für *Passwort vergessen* und die *Bestellbestätigung*.

“ **Im Testsystem** gehen alle Mails an die Adresse des eCom-Mitarbeiters. Im Text steht dann „Die E-Mail Empfänger wurden im Test System umgeschrieben! Die Original Email-Empfänger waren: ...“ — daran lässt sich der tatsächliche Empfänger ablesen, ohne ein zweites Postfach zu brauchen.

Was in der Bestellbestätigung an den Kunden steht

Im Auslieferungszustand enthält die Mail an den Kunden nur eine kurze Danksagung — **keine Positionen, keine Summen, keinen Rabatt**.

Ändern lässt sich das auf zwei Ebenen:

Was	Wo	Wer
Wortlaut der E-Mail	<i>Grundkonfiguration \ Einstellungen \ E-Mail Inhalte</i>	Sie selbst
Positionsauflistung in der Kundenmail	eigenes Template	Ihr Projektleiter bei DeDeNet

Die Positionen lassen sich also mitschicken — dafür wird ein Template hinterlegt, und das übernimmt der Projektleiter. Wenden Sie sich dazu an Ihren Ansprechpartner bei DeDeNet.

Die **interne** Benachrichtigung an den Innendienst führt die Positionen dagegen von Haus aus auf.

Betreffzeilen weichen von den Templatennamen ab

Beim Zurücksetzen des Kennworts ist das belegt:

Template	Betreff der E-Mail
Passwort vergessen	<i>Anforderung - Passwort zurücksetzen</i>
Passwort zurücksetzen	<i>Bestätigung - Passwort zurückgesetzt</i>

Wer eine E-Mail anhand ihres Betreffs einem Template zuordnen will, sucht also unter einem anderen Namen. Bei den übrigen Templates ist der Betreff nicht erfasst.