

Rechte, Rollen und E-Mails

Woran erkenne ich, welche Rechte auf den Shop wirken?

Am **blauen Warenkorb-Symbol** hinter dem Eintrag in der Rolle. Rechte ohne dieses Symbol wirken nicht auf den Shop.

Eine vollständige Aufstellung mit der jeweiligen Wirkung steht in der Leistungsbeschreibung.

Siehe [eCom-Rechte im Überblick](#).

Ich habe alle Rechte entzogen, der Kunde kann trotzdem bestellen

Das ist so vorgesehen. Über die Rolle legen Sie den **Funktionsumfang** fest, nicht die Frage, ob bestellt werden darf. Ein Kunde mit Zugang kann immer bestellen.

Soll ein Kunde nicht bestellen können, braucht er eine **Sperre am Kunden**. Die kommt aus dem ERP-System und lässt sich im Backend nicht setzen.

Siehe [Rolle und eCom-Mitarbeiter](#).

Wie viele Rollen brauche ich?

Eine je Funktionsumfang. Das eCom-System arbeitet mit einem eigenen Mitarbeiter und einer eigenen Rolle — die Rechte darin gelten für **alle** Shop-Kunden dieses Mitarbeiters.

Siehe [Rolle und eCom-Mitarbeiter](#).

Warum kommt bei einem Vorgang keine E-Mail?

Die meisten E-Mails hängen an einem **Abo**. Ohne zugeordnete Empfänger wird nichts versendet. Welcher Vorgang welches Template über welches Abo auslöst, steht in einer Tabelle auf der Seite *E-Mail-Abos einrichten und Templates pflegen*.

Ein paar Vorgänge kommen ohne Abo aus — *Passwort vergessen*, *Passwort zurücksetzen* und *E-Mail-Adresse ändern* gehen direkt an den Kunden.

Eine Ausnahme ohne jede Mail: Ändert ein Kunde im Shop sein **Passwort**, wird niemand benachrichtigt.

Welches Abo darf ich auf keinen Fall vergessen?

`eCom - Benachrichtigung bei fehlgeschlagenem ERP Export`. Ohne dieses Abo bemerkt niemand, dass eine Kundenbestellung nicht im ERP-System angekommen ist.

Siehe [E-Mail-Abos einrichten und Templates pflegen](#).

Ich habe die Abo-Liste nach „eCom“ gefiltert — reicht das?

Nein. Das Präfix `eCom -` kennzeichnet nur die **exklusiven** Abos. Zwei allgemeine Abos werden ebenfalls vom Shop ausgelöst und fallen beim Filtern durch:

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

Gehen Sie die Liste beim Einrichten einmal **ungefiltert** durch.

Die Bestellbestätigung an den Kunden enthält keine Positionen

Das ist der Auslieferungszustand — die Mail enthält nur eine kurze Danksagung, keine Positionen, keine Summen, keinen Rabatt.

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

Siehe [E-Mail-Abos einrichten und Templates pflegen](#).

An welche Adresse gehen die E-Mails an den Kunden?

An die **E-Mail-Adresse des eCom-Benutzers**, also die des Shop-Zugangs — nicht an die Adresse aus dem Kundenstamm. Ändert der Kunde sie im Shop, gehen ab der Bestätigung alle weiteren Mails an die neue Adresse; die Stammdaten bleiben unberührt.

Siehe [E-Mail-Abos einrichten und Templates pflegen](#).

Im Testsystem kommen alle E-Mails bei mir an

Das ist beabsichtigt. Im Testsystem gehen alle Mails an die Adresse des **eCom-Mitarbeiters** aus *Grundkonfiguration \ Mitarbeiter* — auch die mit dem sichtbaren Kennwort.

Im Text steht dann „Die E-Mail Empfänger wurden im Test System umgeschrieben! Die Original Email-Empfänger waren: ...“ Daran lesen Sie den tatsächlichen Empfänger ab, ohne ein zweites

Postfach zu brauchen.

Ich finde das Template zu einer E-Mail nicht

Betreff und Templatename weichen voneinander ab. Beim Zurücksetzen des Kennworts ist das belegt:

Template	Betreff der E-Mail
Passwort vergessen	Anforderung - Passwort zurücksetzen
Passwort zurücksetzen	Bestätigung - Passwort zurückgesetzt

Suchen Sie das Template also über den **Vorgang**, nicht über den Betreff.

Ein Kunde hat einen Zugang angefordert, bekommt aber nichts

Weichen seine Angaben vom Kundenstamm ab, landet die Anforderung zur **manuellen Prüfung** im Backend. Erst nach der Freischaltung erhält der Kunde seine Zugangsdaten.

Prüfen Sie die offenen Registrierungen und das Abo eCom - Kundenregistrierung.

Siehe [Registrierungen freischalten und verwalten](#).

Revision #3

Created 2026-09-23 05:18:14 UTC by Claudia Makowski

Updated 2026-09-23 05:52:14 UTC by Claudia Makowski