

Anleitung für die Bearbeitung von Bestellungen im Shop-Backend

April 2022



I. Bestellungen bearbeiten

Schritt für Schritt

1. Eine Bestellung geht ein und Sie werden per E-Mail darüber benachrichtigt.

1. Option: Vorkassenbestellung

Wurde eine Bestellung per Vorkasse aufgegeben, erhalten Sie folgende E-Mail. Die Bestellung wird bis zum Zahlungseingang nicht bearbeitet, jedoch für 7 Tage in unserem System reserviert.

Hallo ARMEDANGELS,

Eine Bestellung wurde mit der Zahlungsart Vorkasse getätigt.

Wir reservieren den entsprechenden Bestand in unserem System bis zum Zahlungseingang, maximal jedoch 7 Kalendertage nach Bestelleingang.

Wir möchten Sie daher bitten, den gewünschten Artikel auch in Ihrem System für die nächsten 7 Kalendertage zu reservieren.

Erfolgt innerhalb dieser Zeit kein Zahlungseingang, wird der Bestand wieder verfügbar.

=====

ARTIKELÜBERSICHT

Artikelname: SABINAA - Damen Hose aus Bio-Baumwoll Mix (M, natural indigo)

Artikelnummer: 30003228000004

Menge: 1

Artikelname: SABINAA - Damen Hose aus Bio-Baumwoll Mix (M, natural rose)

Artikelnummer: 30003228000012

Menge: 1

=====

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr AvocadoStore-Team



Sobald die Zahlung für eine Vorkassenbestellung eingegangen ist, erhalten Sie ebenfalls diese E-Mail und können die Bestellung bearbeiten.

2. Option: Direktzahlung

Wird die Bestellung direkt (per Kreditkarte, Sofortüberweisung oder Giropay) bezahlt, erhalten Sie folgende E-Mail und die Bestellung kann von Ihnen bearbeitet werden.

Hallo PAPER0,

Sie haben soeben erfolgreich auf <https://www.avocadostore.de> verkauft!

Bestellnummer: f36c9630-6b4e-47e2-98d6-fe91f9e4b825

Bitte verschicken Sie umgehend den Artikel.

=====

USERKURZÜBERSICHT

Bestellnummer: f36c9630-6b4e-47e2-98d6-fe91f9e4b825

Zahlungsart: Kreditkarte

Versand: Standard Versand

Anzahl Artikel: 1

Kaufbetrag: 98,80 €

Versandkosten: 0,00 €

Gesamtbetrag inkl. Versand: 98,80 €

=====

ARTIKELÜBERSICHT

Artikelname: Rucksack aus Papier, robust, wasserfest Damen Herren vegan

Rolltop Neu (28 L, Yeti, grau)

Artikelnummer: Rucksack_Yeti_grau_av

GTIN: 714637163556 (EAN)

Menge: 1

Preis: 98,80 €

Versandkosten: 0,00 €

GESAMTBETRAG inkl. Versand: 98,80 €

=====

RECHNUNGSADRESSE:

Firma:

Name: Claudia Mustermann

Strasse: Avocadostr. 13

PLZ Ort: 20099 Hamburg

Land: DE - Deutschland

LIEFERADRESSE:

Firma:

Name: Claudia Mustermann

Strasse: Avocadostr. 13

PLZ Ort: 20099 Hamburg

Land: DE - Deutschland

=====

Sie müssen den Artikel innerhalb von 1-3 Arbeitstagen nach dem Verkauf verschicken.



2. Aktuell offene Bestellungen können Sie auf Ihrem *Dashboard* einsehen.

avocadostore Willkommen

Alle offenen Bestellungen werden auf dem *Dashboard* gelistet und von Ihnen chronologisch (der angegebenen Lieferzeit entsprechend) bearbeitet.

Herzlich Willkommen auf Ihrem Dashboard!
Wir entwickeln das Dashboard zukünftig weiter, so dass Ihnen weitere Informationen zu Ihrem Shop an dieser Stelle zur Verfügung stehen.

Status Zahlungsdienstleister 📘
✓ Alle Informationen rund um das Konto sind vollständig.
[Stripe Daten](#) [Kontodaten](#)

Status Profildaten
⚠ Bitte tragen Sie Ihr Warenlager ein!
[Profildaten](#)

Offene Bestellungen
Hier sehen Sie Ihre Bestellungen mit Status "unbearbeitet" oder "angenommen" (älteste zuerst). Bitte bearbeiten Sie diese zeitnah innerhalb der angegebenen Lieferzeit. 📘

Bestellung vom	Bestell-Nr.	Kunde	Artikel	Warenwert	Status	Aktionen
17.11.2021, 20:42	██████████	██████████	1	79,50 €	Nicht bearbeitet	
16.11.2021, 23:24	██████████	██████████	1	79,80 €	Nicht bearbeitet	
					Nicht bearbeitet	

! Bitte prüfen Sie regelmäßig Ihr *Dashboard*: Gibt es noch weitere offene Bestellungen, die schon älter sind?

Bei CSV Import/Datenübertragung (siehe letzte Seite): Prüfen Sie bitte regelmäßig, ob der Status korrekt an Avocadostore übertragen wurde.

3. Unter *Bestellungen* können Sie nach einzelnen Bestellungen suchen oder diese nach ihrem aktuellen Bestellstatus filtern.

test shop

Dashboard

Bestellungen

Produkte

Bestellungen

Hier erhalten Sie eine Übersicht über Ihre Bestellungen. Nutzen Sie die Filterfunktion, um Bestellungen nach Status einzugrenzen:

UNBEARBEITET ANGENOMMEN **BEZAHLUNG AUSSTEHEND** VERSENDET STORNIERT ALLE

Bestell-Nr. oder Kunde:

Bestellung vom	Bestell-Nr.	Kunde	Artikel	Warenwert	Status	Aktionen
----------------	-------------	-------	---------	-----------	--------	----------

! Bestellungen mit dem Status **Bezahlung ausstehend** bitte bis zum Zahlungseingang **nicht bearbeiten**. Sobald die Zahlung eingegangen ist, finden Sie die Bestellung unter **Nicht bearbeitet** und können diese bearbeiten.
Eine unbezahlte Bestellung wird nach 16 Tagen automatisch ungültig und verschwindet aus der Ansicht **Bezahlung ausstehend**.

4. Sobald Sie eine Bestellung zur Bearbeitung aufgerufen haben, nehmen Sie diese bitte zunächst an.

Bestellung 55001936 / Claudia Mustermann Bestelldatum: 09.11.2022, 10:03 Zahlungseingang: 09.11.2022, 10:03 Status: *Unbearbeitet*

BESTELLUNG ANNEHMEN

Rechnungsadresse
Claudia Mustermann
Avocadostraße 13
20099 Hamburg
DE - Deutschland

Lieferadresse ⓘ
Claudia Mustermann
Avocadostraße 13
20099 Hamburg
DE - Deutschland

Sendungsdaten ⓘ
Sendungsnummer
Dienstreiter

BESTELLUNG VERSENDEN

Artikelstatus	Artikel	SKU	Preis
UNBEARBEITET ▼	Damen Kleid ABAZIN aus Bio-Baumwolle - GOTS zertifiziert – L, SCHWARZ MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	3977	99,90 €
ANGENOMMEN	Damen Strickpullover SEEMA - Fairtrade Cotton & GOTS zertifiziert – S, TÜRKIS MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	4888	79,90 €
STORNIERT DURCH HÄNDLER			1,00 €
RETOURE ANGEKOMMEN			
VERSENDET			180,80 €

Im Ausnahmefall können Sie auch jeden Posten einzeln annehmen.

Bestellung wird von Ihnen angenommen

In der Folge:

- Es erfolgt keine Benachrichtigung an die Kund:innen. Diese erhalten bereits nach Zahlungseingang eine Bestellbestätigung per E-Mail.
- Diese Statusänderung hat keine automatische Auszahlung zur Folge.

5. Bitte verschicken Sie die Ware und tragen Sie den Versand direkt am Versandtag ein.

! Bitte beachten Sie, dass erst die Sendungsdaten hinterlegt werden müssen, bevor der Status auf versendet gesetzt wird. Nur so erhalten Kund:innen die Sendungsverfolgung zu ihrem Paket per E-Mail.

Tragen Sie die Sendungsnummer und den Versanddienstleister ein und versenden Sie die gesamte Bestellung.

Hinweis: Die Sendungsnummer und der Versanddienstleister werden nach Eintragung automatisch gespeichert.

Best

Rechnungsadresse

Claudia Mustermann
Avocadostraße 13
20099 Hamburg
DE - Deutschland

Lieferadresse

Claudia Mustermann
Avocadostraße 13
20099 Hamburg
DE - Deutschland

Sendungsdaten

Sendungsnummer
12323243434234

Dienstleister
DHL

BESTELLUNG VERSENDEN

Artikelstatus	Artikel	SKU	Preis
ANGENOMMEN ▼	Damen Kleid ABAZIN aus Bio-Baumwolle - GOTS zertifiziert – L, SCHWARZ MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	3977	99,90 €
ANGENOMMEN	Damen Strickpullover SEEMA - Fairtrade Cotton & GOTS zertifiziert – S, TÜRKIS MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	4888	79,90 €
STORNIERT DURCH HÄNDLER			
RETOURE ANGEKOMMEN			
VERSENDET	Versand		1,00 €
			180,80 €

Oder versenden Sie im Ausnahmefall einzelne Posten.



Bestellung wird von Ihnen versendet

In der Folge:

- Die Kund:innen erhalten eine Versandbestätigung mit der Sendungsverfolgung per E-Mail (**Wichtig:** Dazu muss die Sendungsnummer vor Eintragung des Versands hinterlegt und alle Posten als versendet markiert werden).
- Die Auszahlung an Ihr Avocadostore Stripe-Konto erfolgt.
- **Achtung:** Bestellungen, bei denen der Status nicht auf *versendet* gesetzt wurde, werden nach 85 Tagen automatisch als *Händlerstorno* gebucht – auch wenn Kund:innen den Artikel tatsächlich erhalten haben. Sie erhalten somit keine Auszahlung Ihrer Umsätze.



II. Retoure- abwicklung



Bitte verbuchen Sie die Retoure bei einer Rücksendung zeitnah nach Ankunft im Lager.

Die Retoure kann von Kund:innen angekündigt werden. Der Status steht dann bei den entsprechenden Posten auf

RETOURE ANGEMELDET ▼

Wichtig: Nicht alle Kund:innen melden eine Rücksendung im Voraus an, die Retoure kann und muss allerdings dennoch nach Ankunft im Lager verbucht werden.

Artikelstatus	Artikel	Preis
VERSENDET ▼	Damen Sneakers in all black von MELAWEAR - GOTS zertifiziert MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	89,90 €
ANGENOMMEN		
STORNIERT DURCH HÄNDLER	Damen Culotte BHARATI - Fairtrade Cotton & GOTS zertifiziert – NAVY, XS MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	
RETOURE ANGEKOMMEN	Versand	
VERSENDET	Gesamtbetrag	

Bitte verbuchen Sie die Retoure innerhalb von 7 Tagen nach Ankunft im Lager, damit die Rückerstattung rechtzeitig erfolgen kann.

! Eine Retoure kann erst **48 h** nach Eintragung des Versands und nur **90 Tage** nach Bestelleingang gesetzt werden.

Sollte es Ihnen im Einzelfall technisch nicht möglich sein, eine Retoure zu verbuchen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter support@avocadostore.de

Retoure wird von Ihnen bestätigt

In der Folge:

- Die Kund:innen erhalten eine Bestätigung mit der Ankündigung der Rückzahlung per E-Mail.
- Die Rückerstattung an die Kund:innen erfolgt automatisch.
- Ihr Stripe-Konto wird mit dem Wert der retournierten Artikel belastet und wir erstatten Ihnen die Provision für die entsprechenden Artikel zurück.
- Der Bestand erhöht sich automatisch um die Anzahl der retournierten Artikel.

III. Sonderfälle bei der Bearbeitung von Bestellungen

Sie können eine Bestellung nicht liefern? Bitte markieren Sie in diesem Fall die Bestellung zeitnah nach Bestelleingang als *Händlerstorno*.

! Ein Storno erfolgt im Normalfall direkt nach dem Zahlungseingang oder spätestens nachdem die Bestellung angenommen wurde. Im Ausnahmefall kann ein Händlerstorno aber auch noch nach dem eingetragenen Versand verbucht werden.

The screenshot shows a user interface for managing orders. At the top, the order status is 'Unbearbeitet' (Unprocessed). Below this, there are buttons for 'BESTELLUNG ANNEHMEN' (Accept Order) and 'BESTELLUNG VERSENDEN' (Send Order). The 'Lieferadresse' (Delivery Address) is listed as Claudia Mustermann, Avocadostraße 13, 20099 Hamburg, DE - Deutschland. The 'Sendungsdaten' (Shipping Data) section includes fields for 'Sendungsnummer' (Shipping Number) and 'Dienstleister' (Carrier). Below this is a table of items with columns for 'Artikelstatus', 'Artikel', 'SKU', and 'Preis'. The table contains two items: 'Damen Kleid ABAZIN aus Bio-Baumwolle - GOTS zertifiziert' (SKU 3977, Price 99,90 €) and 'Damen Strickpullover SEEMA - Fairtrade Cotton & GOTS zertifiziert' (SKU 4888, Price 79,90 €). A 'Gesamtbetrag' (Total Amount) of 180,80 € is shown at the bottom of the table. On the left side, there is a dropdown menu for 'Artikelstatus' with options: 'UNBEARBEITET', 'ANGENOMMEN', 'STORNIERT DURCH HÄNDLER', 'RETOURE ANGEKOMMEN', and 'VERSENDET'. A green arrow points to the 'STORNIERT DURCH HÄNDLER' option. Below the table, there is a section titled 'Bestellung stornieren' (Cancel Order) with a warning: 'Achtung: Wenn Sie eine Bestellung stornieren, fällt trotzdem die f...' (Warning: When you cancel an order, the f...). A button 'BESTELLUNG STORNIEREN' is present. A green arrow points to this button. A text box with a green border contains the text 'Stornieren Sie einzelne Posten.' (Cancel individual items.) with an arrow pointing to the 'STORNIERT DURCH HÄNDLER' option. Another text box with a green border contains the text 'Oder stornieren Sie die gesamte Bestellung.' (Or cancel the entire order.) with an arrow pointing to the 'BESTELLUNG STORNIEREN' button.

Artikelstatus	Artikel	SKU	Preis
UNBEARBEITET	Damen Kleid ABAZIN aus Bio-Baumwolle - GOTS zertifiziert – L, SCHWARZ MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	3977	99,90 €
	Damen Strickpullover SEEMA - Fairtrade Cotton & GOTS zertifiziert – S, TÜRKIS MELAWEAR Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	4888	79,90 €
			1,00 €
	Gesamtbetrag		180,80 €

Händlerstorno wird von Ihnen verbucht

In der Folge:

- Die Kund:innen erhalten eine E-Mail mit der Information, dass der gewünschte Artikel nicht mehr lieferbar ist.
- Die Rückerstattung an die Kund:innen erfolgt automatisch.
- Sie erhalten keine Auszahlung Ihres Umsatzes. Sofern Sie den Versand schon eingetragen und die Bestellung erst nachträglich storniert haben, wird Ihr Konto wieder mit dem Kaufbetrag der stornierten Artikel belastet.
- Wenn Sie eine Bestellung stornieren, fällt trotzdem die festgelegte Provision an.
- Wir gehen davon aus, dass der bestellte Artikel nicht mehr verfügbar ist und der Bestand sinkt automatisch auf 0.

Sie wollen Kund:innen aus einem außerordentlichen Grund Geld erstatten? Bitte verbuchen Sie in diesem Fall eine Sondererstattung.

Artikel	Preis
RETOURE AUFGEGEBEN ▼	
1 x Rucksack aus Papier, robust, wasserfest & vegan Rolltop (von PAPER0) – 18 L, Cougar, braun Lieferzeit: in ca. 1-3 Werktagen	Einzelpreis: 79,50 € SKU: 0714637163501_av
wasserfest & vegan Rolltop (von PAPER0) – 13 L, Cougar, grau	Einzelpreis: 79,80 € SKU: Rucksack_cougar_grau_mini_av
	0,00 €
	159,30 €

Sondererstattungen
Hier können Sie dem Kunden zusätzlich Geld erstatten, z.B. bei Reklamationen oder Sonderfällen. Für eine reguläre Retoure oder Stornierung nutzen Sie bitte die gewohnte Retoure-Funktion.

0,00 €

HINZUFÜGEN

- ✓ Grund
- Reklamation
- Paket verloren
- Kulanzzahlung
- Rückporto
- Rabatt wegen Lieferverzug
- falsch berechnete Versandkosten
- Falschlieferrung
- Preisdifferenz

© 2009-2022 Avocado - Impressum - AGB - Datenschutz - Avocadostore.de

1. Geben Sie den entsprechenden Betrag ein.
2. Wählen Sie einen Grund aus.
3. Drücken Sie auf *Hinzufügen*.

! Hierbei handelt es sich um eine außerordentliche Erstattung, die abseits aller regulären Zahlungsflüsse erfolgt. Gründe für eine Sondererstattung sind zum Beispiel der Verlust eines Pakets beim Hin- oder Rückversand oder eine Kulanzzahlung gegenüber Kund:innen (z.B. im Falle einer Reklamation).

Sondererstattung wird durch Sie eingetragen

In der Folge:

- Die Kund:innen erhalten eine E-Mail mit dem von Ihnen eingetragenen Grund für die Sondererstattung. Wir bitten die Kund:innen um Bankdaten, da eine Sondererstattung außerhalb der normalen Zahlungsflüsse erfolgt.
- Sobald wir die Bankdaten erhalten haben, erfolgt die Rückerstattung an die Kund:innen und wir belasten Ihr Stripe-Konto mit dem entsprechenden Betrag.

IV. Allgemeine Hinweise



Allgemeine Hinweise

- Jede Statusänderung hat Folgen – passen Sie den Status also bitte immer mit Bedacht an.
- Zusätzlich zur manuellen Datenpflege gibt es die Option eines automatisierten Bestellexports und Sendungsdatenimports. Falls Sie diese Option nutzen möchten, finden Sie hier die entsprechenden Anweisungen im Shop-Backend:

[Sendungsdatenimport](#)

[Bestellexport](#)

Sie haben noch offene
Fragen zur
Bestellabwicklung?

Kontaktieren Sie uns gerne
unter shop@avocadostore.de

Bei Fragen zu konkreten Bestellungen kontaktieren
Sie bitte unseren Kundenservice unter
support@avocadostore.de

