Handbuch IPV-Shop

Der Onlineshop der IPV-Suite: Artikel zeigen, Bestellungen bearbeiten und mit Kunden kommunizieren, den Shop einrichten und gestalten

Stand: 11.11.2026 · IPV-Suite 2.0.4.323

Inhalt

1. Überblick

Für Anwender

2. Artikel im Shop zeigen
3. Kategorien dem Shop zuordnen
4. Bestellungen bearbeiten
5. Shop-Aufträge versenden
6. Mit dem Kunden kommunizieren
7. Was der Kunde in seinem Konto sieht

Für Admins

8. Wo die Einstellungen liegen
9. Shops anlegen und verwalten
10. Grundeinstellungen
11. Design und Vorschau
12. Übersicht und Gutscheine
13. Startseite, Inhaltsseiten und Rechtsseiten
14. Menü und Footer
15. Soziale Netzwerke und Kontaktformular
16. Landingpages und Testanfrage
17. Copyright auf den Artikelbildern
18. Versandkosten
19. Zahlarten
20. E-Mails des Shops
21. Übertragung
22. Warenkörbe, Löschanfragen, Aufbewahrung
23. Mehrere Sprachen
24. Shoptexte
25. Zugriff regeln
26. Häufige Fragen

1. Überblick

Der **IPV-Shop** ist der Onlineshop der IPV-Suite. Er läuft unter einer eigenen Adresse, geführt wird er vollständig aus der Suite:

- **Die Suite ist führend.** Artikel, Preise, Bestände, Bilder, Kategorien, Seiten, Menü, Versand, Zahlarten und Texte pflegen Sie in der Suite. Der Shop bekommt sie übertragen und zeigt sie an.
- **Bestellungen** holt die Suite aus dem Shop ab und legt daraus Aufträge in der Belegmaske an. Was danach passiert (Freigabe, Versand, Storno, Erstattung, Rechnung), meldet die Suite an den Shop und an den Kunden zurück.
- **Kundenkommunikation** läuft über die Suite: Statusmails, Notizen, Erstattungen und Rechnungen gehen über das Postfach des Shops hinaus und stehen in der Historie der Organisation.

Mehrere IPV-Shops lassen sich aus einer Suite führen. Jeder Shop hat eigene Einstellungen, eigene Texte und eigene Freigaben je Artikel.

Was wann in den Shop kommt

Was	Wie es läuft
Artikel, Kategorien, Seiten, Menü, Bilder	Suite → Shop, sobald sich etwas ändert (Takt „Änderungen“), dazu ein geplanter vollständiger Abgleich.
Einstellungen, Texte, Versand, Zahlarten	Suite → Shop beim Speichern.

Was	Wie es läuft
Bestand	Suite → Shop mit jeder Bestandsänderung. Bestellt ein Kunde, zieht der Shop den Bestand sofort ab. Bis die Suite die Bestellung abgeholt hat, bleibt die Menge reserviert. Beim Abholen bucht die Suite die Menge im Lager ab.
Bestellungen, Widerrufe	Shop → Suite im Takt „Bestellungen abholen“ bzw. „Widerrufe abholen“.
Bestellstand, Sendungen, Notizen, Erstattungen, Rechnung	Suite → Shop im selben Lauf wie das Abholen der Bestellungen, sobald sich am Auftrag etwas geändert hat. Notiz, Erstattung und Rechnung gehen sofort beim Senden.

Der tägliche Betrieb steht in den Kapiteln 2 bis 7. Die Einrichtung steht in den Kapiteln 8 bis 25 und betrifft alle, die den Shop verwalten.

2. Artikel im Shop zeigen

Ein Artikel erscheint im Shop, wenn er für diesen Shop freigegeben ist. Alles dazu pflegen Sie im Artikelfenster.

1. Artikel öffnen.
2. Im Block **IPV-Shop** den Haken bei **Aktiv** für den Shop setzen. Auf Wunsch einen eigenen **Preis Shop** eintragen.
3. **Speichern**.

Der Artikel geht mit dem nächsten Takt an den Shop. **Erneut senden** schickt ihn sofort. Der Artikel muss in einer Kategorie unterhalb der Hauptkategorie des Shops liegen, sonst meldet die Suite „Freischaltung nicht möglich“. Entfernen Sie die letzte Kategorie eines Shops, geht der Haken von selbst weg.

Mehrere Artikel nehmen Sie mit der Massenaktion **Für Shop inaktiv schalten** aus einem Shop heraus. Die Shop-Zeichen in der Artikelliste beziehen sich auf die geöffnete Kategorie: Gefüllt heißt freigegeben und über diese Kategorie im Shop. Hohl heißt freigegeben, aber nicht über diese Kategorie.

Was am Artikel den Shop beeinflusst

Was	Wirkung im Shop
Preis Shop, Sonderpreise	Eigener Preis je Shop. Sonderpreise mit Start, Ende, **Kontingent** (so viele Stück werden insgesamt zum Sonderpreis verkauft, danach gilt der Normalpreis) und **Max. je Bestellung** (so viele Stück bekommt ein Kunde je Bestellung zum Sonderpreis, jedes weitere zum Normalpreis). Der Shop zeigt den Normalpreis durchgestrichen und den Sonderpreis in Rot.
Preis	Der Shop zeigt den im Artikel gepflegten Bruttopreis, solange kein Preis Shop gesetzt ist. Das gilt auch, wenn der Shop mit einem anderen Steuersatz rechnet (z. B. 20 % in Bulgarien): Der Endpreis bleibt gleich, nur der Steueranteil ändert sich.
Artikelname im Reiter der Sprache	Leer bekommt der Shop den Namen des Artikels. Steht etwas darin, gilt es nur als Name im Shop. Belege bleiben davon unberührt.
Lieferrückstand (unter der Lieferzeit)	*Nicht erlaubt*, *Erlaubt, Kunde wird informiert* (der Kunde sieht „Lieferbar nach Wareneingang“) oder *Erlaubt*. Mit erlaubtem Rückstand bleibt der Artikel ohne Bestand bestellbar.

Was	Wirkung im Shop
Einzeln verkaufen	Keine Mengenwahl, höchstens ein Stück je Bestellung.
Kaufhinweis	Steht nach dem Kauf in der Bestellbestätigung, der Bestellmail und im Kundenkonto, in allen Sprachen pflegbar.
Abrechnung, **Kostenloser Zeitraum am Anfang**	Bei monatlicher oder jährlicher Abrechnung steht „pro Monat“ bzw. „pro Jahr“ hinter dem Preis. Den kostenlosen Zeitraum tragen Sie als Zahl mit Tagen, Wochen oder Monaten ein. Der Shop zeigt dann unter dem Preis z. B. „Erster Monat kostenlos“. Warenkorb, Kasse, Bestellbestätigung und Kundenkonto zeigen, was heute zu zahlen ist, und darunter, was ab welchem Tag gilt. Die Auftragszeile in der Suite nennt beides.
Reiter **Zusatzartikel**	Zusatzverkäufe (auf der Artikelseite „Vielleicht gefällt Ihnen auch …“) und Querverkäufe (im Warenkorb „Das könnte Ihnen auch gefallen …“). Artikel suchen, hinzufügen, sortieren, entfernen. Gespeichert wird mit dem Artikel. Es erscheinen nur Artikel, die im selben Shop freigegeben sind.
Reiter **Downloads**	Dateien, die der Käufer herunterladen kann. Sie werden sofort gespeichert (den Artikel vorher einmal speichern). **Grenzen je Kauf**: „Höchstens so oft herunterladen“ und „Gültig (Tage)“, leer heißt unbegrenzt, die Tage zählen ab der Freigabe. Freigegeben wird, sobald die Bestellung als bezahlt gilt (Link in der Statusmail und im Kundenkonto unter „Downloads“). Bei Storno oder Erstattung wird gesperrt.
Reiter **Compliance**	Hersteller, UFI und die übrigen Angaben erscheinen auf der Artikelseite unter „Produktinformationen“. Die Gefahrstoffangaben stehen dort vollständig in einem eigenen Kasten: Piktogramme, Signalwort, Gefahren- und Sicherheitshinweise mit Text. Dokumente wie der Beipackzettel stehen als PDF zum Herunterladen. Hat eine Ausführung eigene Angaben, wechseln Bild und Angaben mit der Auswahl. Unterscheiden sich die Ausführungen, steht vor der Wahl ein Hinweis, dass die Angaben mit der Ausführung erscheinen.
Barcode	Der Shop zeigt ihn als GTIN auf der Artikelseite und meldet ihn an Suchmaschinen.
Reiter Kundengruppen	Wer den Artikel sieht (alle, nur bestimmte Kundengruppen, alle außer bestimmten, für Gäste ausgeblendet) und eigene Preise je Kundengruppe und Shop. Ein Kunde sieht seinen Gruppenpreis erst nach der Anmeldung. „Preis erst nach Anmeldung zeigen“ blendet für Gäste den Preis und den Warenkorb-Button aus. Dieselbe Sichtbarkeit lässt sich für eine Kategorie im Kategoriefenster einstellen.
Steuerklasse Differenzbesteuerung	Unter dem Preis steht „Differenzbesteuert nach § 25a UStG“ statt „inkl. MwSt.“, auf der Artikelseite, in den Kacheln und bei den Ausführungen.
Bestand 1	Ist nur noch ein Stück da (ohne erlaubten Lieferrückstand), steht kein Mengenfeld, sondern nur der Button „In den Warenkorb“.

Beschreibung: Zeilenumbrüche im Text bleiben im Shop erhalten, auch wenn der Text schon einzelne Umbrüche als HTML enthält. Farbig gesetzter Text bleibt so, wie er im Artikel steht.

Artikel mit Variationen: Der Vaterartikel steht im Shop, die Kindartikel sind seine Ausführungen. Sie werden nicht einzeln freigegeben, sondern gehen mit dem Vaterartikel mit. Preis, Bestand, Text, Bild, GTIN und Grundpreis wechseln mit der Auswahl. In den Kacheln steht „ab“ mit dem Preis der günstigsten bestellbaren Ausführung.

Digitale Artikel (Leistungen) zeigen keinen Lagerstand und keine Versandkosten. Statt der Lieferzeit stehen dort die Texte für digitale Artikel.

Artikelbilder im Shop: Ein Klick auf das Bild auf der Artikelseite öffnet es im Vollbild-Fenster, auch wenn der Artikel nur ein Bild hat. Bei mehreren Bildern blättert der Kunde mit den Pfeilen. Das × oder die Taste Esc schließt das Fenster.

Sammelkarten: Mit dem Modul Sammelkarten ist jede Karte ein Artikel mit dem Reiter „Sammelkarte“. Sprache, Edition und Zustand sind ihre Ausführungen. Alles dazu steht im Handbuch Sammelkarten.

3. Kategorien dem Shop zuordnen

1. Unter **Artikel** eine Kategorie anlegen oder bearbeiten.
2. Im Block **IPV-Shop** den Haken beim Shop setzen.
3. Speichern.

Die Haken werden mit der Kategorie gespeichert. Das Kategoriebild geht mit an den Shop.

Jeder Shop hat zusätzlich ein automatisch erzeugtes **Inhaltsverzeichnis**: Seiten, Sortiment mit allen Kategorien und Rechtliches.

4. Bestellungen bearbeiten

Abgeholte Bestellungen werden **Aufträge** (Entwurf) unter Verkauf, angelegt in der Belegmaske.

- Der Auftrag trägt die Bestellnummer des Shops unter „Ihr Zeichen“, die Zahlart und als Quelle den Shop. Die Versandkosten stehen als eigene Position.
- Der Kunde wird als Organisation angelegt oder wiedererkannt. Bei einem bekannten Kunden werden fehlende Telefonnummer und Kundennummer ergänzt.
- Beim Abholen wird der Bestand der Waren abgebucht.
- Neue Bestellungen melden sich als Hinweis bei allen, die den Bereich sehen dürfen.
- Kommt die Bestellmeldung des Shops in ein Postfach, das das Modul E-Mail abholt, ordnet die Suite sie dem Kunden und dem Auftrag zu.

Den **Zustand** der Bestellung leitet die Suite aus dem Auftrag ab und meldet ihn an den Shop:

Zustand im Shop	Wann
Eingegangen (bei Vorkasse: Zahlung ausstehend)	Auftrag ist noch Entwurf.
In Bearbeitung	Auftrag freigegeben.
Versandt	Lieferschein freigegeben oder Sendungsnummer vorhanden, mit Link zur Sendungsverfolgung.
Abgeschlossen	Auftrag ohne Versand abgeschlossen (z. B. digitale Artikel, Abholung).
Storniert	Auftrag storniert.
Erstattet	Die Erstattungen erreichen den Auftragsbetrag (Kapitel 6).

Bei jedem neuen Zustand (In Bearbeitung, Versandt, Abgeschlossen, Storniert, Erstattet) und bei jeder neuen Sendungsnummer geht eine **Statusmail** an den Kunden: mit Sendungsverfolgung, bei gekauften

Dateien mit den Download-Links und bei Bestellungen mit Kundenkonto mit Link zur Bestellung. Für eine Bestellung, die die Suite zum ersten Mal sieht, geht keine Statusmail hinaus. Jede Statusmail steht am Auftrag unter „Gesendet“.

Widerrufe kommen als Retoure in die Suite. Der Bearbeitungsstand geht an den Shop zurück.

5. Shop-Aufträge versenden

Versandt wird ein Auftrag unter **Versand › Shop-Aufträge**, mit denselben Funktionen wie eBay-Bestellungen: Maße und Paketgröße, DHL- und JUMiNGO-Label, Preisvergleich, Zusammenfassen und Label zurücknehmen. Maßgeblich ist die Lieferanschrift der Bestellung. Die Sendungsnummer erscheint im Kundenkonto.

Die Bedienung der Liste steht im Handbuch eBay-Schnittstelle. Fehlt einem Shop der Absender, nennt die Liste ihn oben. Das richtet Ihr Administrator ein (Kapitel 18).

6. Mit dem Kunden kommunizieren

Öffnen Sie den Auftrag einer IPV-Shop-Bestellung und darin den Reiter **IPV-Shop**. Dort stehen drei Blöcke: Notiz an den Kunden, Erstattungen und Rechnung an den Kunden. Alles geht über das Postfach des Shops, in der Sprache der Bestellung, und steht danach in der Historie.

Eine Notiz senden

1. Im Block **Notiz an den Kunden** die Nachricht schreiben.
2. **Notiz senden** klicken und die Rückfrage bestätigen.

Die Notiz geht sofort als Mail hinaus und steht im Kundenkonto unter „Bestellaktualisierungen“. Alle bisherigen Notizen stehen im Block. Eine nicht gesendete Notiz ist dort mit dem Grund gekennzeichnet.

Etwas erstatten

Der Block **Erstattungen** zeigt alle Erstattungen, aus **Retouren** („Erstattung veranlasst“ mit Betrag) und **direkt am Auftrag**, mit „Erstattet“ und „noch erstattbar“.

1. Betrag und Grund eintragen. Den Grund sieht der Kunde, z. B. Versandkosten, Kulanz.
2. **Erstattung erfassen** klicken und die Rückfrage bestätigen. Mehr als der offene Betrag geht nicht. Eine Erstattung lässt sich nicht zurücknehmen.
3. Der Kunde bekommt die Mail **Teilerstattung** und sieht die Erstattung in der Bestellansicht seines Kontos samt „Gesamt nach Erstattung“. Ist alles erstattet, gilt die Bestellung als erstattet (Statusmail „Erstattet“).

Überwiesen wird von Hand. Die Suite meldet die Erstattung, sie zahlt sie nicht aus.

Die Rechnung senden

Der Block **Rechnung an den Kunden** nimmt die neueste freigegebene Rechnung, die aus dem Auftrag entstanden ist. Gibt es noch keine, steht dort „Zu diesem Auftrag gibt es noch keine freigegebene Rechnung.“

1. **Rechnung an den Kunden senden** klicken und die Rückfrage bestätigen.

Die Rechnung geht als PDF im Anhang hinaus und liegt zugleich im Kundenkonto zum Herunterladen. Jeder Versand steht im Block mit Datum und Ergebnis. Der allgemeine Belegversand an der Rechnung

bleibt daneben bestehen.

7. Was der Kunde in seinem Konto sieht

Kunden registrieren sich selbst oder bestellen als Gast, je nachdem, was Ihr Administrator eingestellt hat. In der **Kasse** steht oben „Besitzen Sie bereits ein Kundenkonto? Klicken Sie hier, um sich anzumelden“, unter den Rechnungsdaten „Ein Kundenkonto eröffnen?“. Wer dort ein Konto eröffnet, bekommt den Link zum Festlegen des Passworts per Mail. Ist eine Bestellung ohne Konto nicht erlaubt, wird das Konto mit der Bestellung eröffnet. Im Konto sieht der Kunde:

- **Bestellungen** mit Zustand, Sendungsverfolgung, Bestellaktualisierungen (Notizen), Erstattungen und, nachdem Sie sie gesendet haben, die **Rechnung** zum Herunterladen.
- **Downloads** gekaufter Dateien.
- **Widerruf** einer Bestellung. Der Widerruf kommt als Retoure in die Suite.
- **Adressen** und **Kontodetails**.

Kunden mit Kundengruppe, zum Beispiel Händler

Gehört die Organisation des Kunden für diesen Shop zu einer Kundengruppe (Organisation › Reiter Kredit), erkennt der Shop ihn nach der Anmeldung an seiner E-Mail-Adresse. Dann sieht er:

- die Preise seiner Gruppe – netto zzgl. MwSt. oder brutto, wie für die Gruppe eingestellt – in Kacheln, auf der Artikelseite, im Warenkorb und in der Kasse,
- die Artikel und Kategorien, die nur für seine Gruppe freigegeben sind; was für seine Gruppe ausgeblendet ist, fehlt in Listen, Suche und beim Direktaufruf,
- bei einem Mindestbestellwert der Gruppe über dem Warenkorb den Hinweis, wie viel bis zu seinen Konditionen fehlt. Darunter gelten die normalen Preise, ab dem Mindestbestellwert die Gruppenpreise.

Das Konto muss mit derselben E-Mail-Adresse angelegt sein, die in der Suite an der Organisation oder an einer ihrer Personen steht. Die Bestellung kommt mit dem bezahlten Preis in die Suite.

Auf den **Merkzettel** legt der Kunde einen Artikel mit „Auf den Merkzettel“. Im Kopf steht ein Herz mit der Anzahl. Auf der Seite „Merkzettel“ legt er die Artikel in den Warenkorb oder nimmt sie wieder herunter. Ohne Anmeldung gilt der Merkzettel für die Sitzung, mit Konto dauerhaft. Beim Anmelden wird er übernommen.

8. Wo die Einstellungen liegen

Alles zum Shop steht unter **Einstellungen › Shop**, aufgeteilt in vier Reiter. Versandkosten stehen im Bereich Versand.

Reiter	Seite	Wofür
Shops	Übersicht	Stand des Shops, Aussehen, Bilder, Versandkosten, Gutscheine, was im Shop liegt, Mailzustand (Kapitel 12).
	Shops	Die Liste Ihrer IPV-Shops (Kapitel 9).
	Übertragung	Was übertragen ist, was offen ist, die Takte (Kapitel 21).

Reiter	Seite	Wofür
Auftritt	Grundeinstellungen	Was der Shop zeigt und wie er sich verhält (Kapitel 10), dazu Design und Vorschau (Kapitel 11).
	Startseite und Inhaltsseiten	Kapitel 13.
	Rechtsseiten	Impressum, AGB, Datenschutz, Widerruf, Zahlungsmöglichkeiten … (Kapitel 13).
	Menü	Hauptmenü und Footer (Kapitel 14).
	Soziale Netzwerke	Verweise auf Ihre Netzwerke im Shop (Kapitel 15).
	Copyright	Vermerk auf den Artikelbildern im Shop (Kapitel 17).
	Landingpages	Eigene Seiten unter eigener Adresse (Kapitel 16).
Verkauf	Zahlarten	Was die Kasse anbietet (Kapitel 19).
	Einstellungen im Vergleich	Die Einstellungen aller Shops in einer Tabelle, dieselben Werte wie in den Grundeinstellungen.
	E-Mails des Shops	Versandweg, Absender, Empfänger, Statusmails und alle Mailvorlagen (Kapitel 20).
Kunden	Kontaktformular	Die Auswahl im Kontaktformular des Shops (Kapitel 15).
	Shoptexte	Jeden Text des Shops je Sprache durch einen eigenen Wortlaut ersetzen (Kapitel 24).
	Offene Warenkörbe	Warenkörbe ohne Bestellung, Erinnerung von Hand (Kapitel 22).
	Löschanfragen	Personenbezogene Daten eines Kunden entfernen (Kapitel 22).

Außerhalb dieses Bereichs liegen **Einstellungen › Versand › Versandkosten je Land**, **Einstellungen › Versand › Versandkosten im Vergleich** und **Einstellungen › Versand › Versandklassen** (Kapitel 18).

9. Shops anlegen und verwalten

Neuen Shop anlegen, Shop löschen

Einen IPV-Shop legt IPV für Sie an, mit Adresse, Zertifikat und Eintrag in Ihrer Suite. Die Übertragung steuern Sie danach unter **Einstellungen › Shop › Shops › Übertragung**. Ebenso entfernt IPV einen Shop auf Wunsch wieder. Die Datenbank wird vorher gesichert.

Einstellungen › Shop › Shops › Shops zeigt je Shop eine Zeile:

Spalte	Bedeutung
Name, API URL	Name des Shops und seine Adresse für die Übertragung.

Spalte	Bedeutung
Hauptkategorie	Steht mit Name und Kategorienummer da, z. B. „Spiele+Hobby (59)“. Gesucht werden kann auch nach der Nummer. Nur Artikel unterhalb dieser Kategorie lassen sich für den Shop freigeben.
Versandland	Land, aus dem der Shop versendet. Daraus folgt der Steuersatz.
Aktiv	Nur aktive Shops stehen im Artikel- und Kategoriefenster.
Weitere Einstellungen	Öffnet ein Fenster mit den Reitern **Zugang** (Schlüssel des Shops) und **Sprachen**.

10. Grundeinstellungen

Einstellungen › Shop › Auftritt › Grundeinstellungen. Jeder Shop hat einen eigenen Rahmen. Darin steht je Abschnitt ein Balken zum Aufklappen, eine Einstellung je Zeile. Mehrere Shops lassen sich gleichzeitig öffnen und vergleichen.

1. Rahmen des Shops öffnen.
2. Abschnitt aufklappen. **Alle ausklappen** öffnet alle Abschnitte eines Shops.
3. Werte ändern.
4. **Speichern** am Ende der Einstellungen im Rahmen des Shops. **Abbrechen** verwirft die Änderung.

Abschnitt	Einstellungen
Kopfbereich	Suche zeigen, Suche auf schmalen Bildschirmen, Merkzettel zeigen, Oberleiste zeigen, Kategorieleiste zeigen und ihre Beschriftung, dunkler Kopfbalken mit Seitentitel, Pfad anzeigen, Button nach oben.
Katalog und Seitenleiste	Was die Shopseite zeigt (Kategorien, Artikel oder beides), was eine Kategorie mit Unterkategorien zeigt, Artikel der Unterkategorien mitzeigen. Seitenleiste mit dem Kategoriebaum getrennt für Shopübersicht, Kategorieübersicht, Artikelübersicht und Artikelseite (keine, links, rechts). Artikelzahl im Kategoriebaum, leere Kategorien ausblenden. Zuletzt angesehene Artikel (in der Seitenleiste oder unten auf der Artikelseite) mit Anzahl. Mit dem Modul Sammelkarten zusätzlich **Sammelkarten-Angaben übertragen**.
Lager im Shop	Lagerbestand anzeigen (nur „Vorrätig“, Zahl nur bei wenigen Stück oder immer die Zahl), „Wenige Stück ab“, ausverkaufte Artikel ausblenden (in Shop, Kategorien und Suche). **Ausverkaufte Ausführungen anzeigen** (sichtbar, aber nicht wählbar) und **Darstellung der Ausführungen** (Liste oder Buttons): In der Liste stehen ausverkaufte grau mit dem Zusatz „ausverkauft“, bei Buttons durchgestrichen.
Datenschutz: Aufbewahrung	Fristen in Monaten (0 = nie): inaktive Kundenkonten löschen, offene und stornierte Bestellungen löschen, abgeschlossene anonymisieren (Kapitel 22).
Preisanzeige	**Steuer nach Lieferland** (siehe unten). Preise im Shop wie gepflegt, immer inklusive oder immer ohne MwSt. Warenkorb und Kasse mit oder ohne MwSt. (die Steuer steht dann als eigene Zeile).
Auffindbarkeit	**Auftritt im Aufbau**: Besucher sehen einen Hinweis statt des Shops, Suchmaschinen nehmen nichts auf. Die Übertragung läuft weiter, die Vorschau zeigt den echten Shop. Dazu ein eigener Text.

Abschnitt	Einstellungen
Kasse	Kundenkonto anbieten, Bestellung ohne Konto erlauben, erste Bestellnummer (danach fortlaufend, z. B. 100001, 100002 …), Warenkorb-Erinnerung nach (Stunden, 0 = aus), Datenschutzhinweis bei der Registrierung und in der Kasse. In beiden Feldern steht der vorgegebene Text des Shops zum Ändern. `{datenschutz}` wird im Shop zum Link auf die Datenschutzerklärung. Vorkasse und Bankkonto stehen unter Zahlarten (Kapitel 19). **Preise für Gäste anzeigen**: Ist der Haken aus, sehen nicht angemeldete Besucher statt des Preises „Preis nach Anmeldung“ mit Verweis auf die Anmeldung und können nichts in den Warenkorb legen – etwa für einen reinen Händlershop.
Testanfrage	Die Texte des Formulars „Testanfrage“ (Kapitel 16): Beschriftungen für Name, Firma, E-Mail, Telefon, Wunsch-Name und Nachricht, Hinweis unter dem Wunsch-Namen, Text des Buttons, Kleingedrucktes unter dem Button und die Meldung nach dem Absenden, je Sprache. Unverändert gespeichert, gilt weiter der Text des Shops.
Footer	Ort, Telefon, Kontaktseite, Zeiten, die Überschriften der Footer-Spalten und die Schlusszeile.

Alles zu den E-Mails des Shops steht unter E-Mails des Shops (Kapitel 20).

Steuer nach Lieferland

Eingeschaltet richtet sich der Steuersatz nach dem Lieferland. Die Sätze kommen aus **Einstellungen › Finanzen › Steuern**. Der Endpreis bleibt gleich, nur der Steueranteil ändert sich. Artikelseite und Listen zeigen weiter den Satz des Artikels, den Satz des Lieferlands sieht der Kunde in Warenkorb und Kasse. Ob das für Ihr Geschäft passt, klären Sie mit Ihrer Steuerberatung.

Sammelkarten

Mit dem Schalter **Sammelkarten-Angaben übertragen** gehen Set, Kartennummer, Seltenheit, Sprache und Edition mit dem Artikel an den Shop. Das Aussehen **Sammelkarten** zeigt sie auf der Karte, als Filter und in der Listenansicht. Andere Aussehen nutzen sie nicht. Alles Weitere steht im Handbuch Sammelkarten.

Schlusszeile

Ganz unten steht in jedem Shop „© Jahr IPV-Shop“ mit der Versionsnummer. Jahr und Nummer setzt der Shop selbst ein. Ändern kann die Zeile nur ein Administrator.

11. Design und Vorschau

Unter den Grundeinstellungen steht im Rahmen des Shops **Design und Vorschau**: links einstellen, rechts sehen, wie es aussieht.

Das Aussehen wechseln

1. In der Kachel **Aussehen** ein Aussehen wählen. Das aktuelle trägt „aktiv“. Zur Auswahl stehen die Aussehen, die für Ihre Suite freigegeben sind.
2. **Speichern** und den Hinweis bestätigen.

Der Shop erscheint sofort im neuen Aussehen. Ihre Anpassungen am bisherigen bleiben gespeichert und sind wieder da, wenn Sie zurückwechseln. Die Vorschau zeigt das neue Aussehen, sobald es gespeichert ist.

Werte des Aussehens

Logo: Im ersten Balken unter „Design und Vorschau“ stehen Logo, Logo für schmale Bildschirme, Shopname, Text unter dem Logo und der Bildtext für Suchmaschinen. Der Shopname gilt auch in Seitentitel und Mails. Das Bild der Zahlungsarten steht im Balken Footer. **Speichern** überträgt alles an den Shop. Die Suche nach „Logo“ öffnet den Balken direkt.

Darunter folgen die Werte des Aussehens, je Bereich ein Balken (Aufbau und Farben, Kopfbereich, Kategorieübersicht, Artikellisten …): Farben, Seitenaufbau, Footer-Spalten, Kategorien und Artikel nebeneinander (je für Bildschirm und Handy), Zeilen je Seite, Spaltenzahl für ähnliche Artikel, Zusatzverkäufe und Querverkäufe.

Wie viele Artikel auf eine Seite passen, ergibt sich aus Zeilen mal Spalten: 3 nebeneinander und 4 Zeilen sind 12 Artikel. Jeder Wert lässt sich einzeln auf den Standard des Aussehens zurücksetzen, **Alle auf Standard** setzt alle zurück.

Weitere Werte für das Erscheinungsbild:

Wert	Wirkung
Seitenkopf in der Hauptfarbe	Aus: der Kopfbalken mit dem Seitentitel ist dunkelgrau statt in der Hauptfarbe.
Kacheltitel in der Hauptfarbe	Aus: die Namen auf den Artikel- und Kategoriekacheln stehen in der Textfarbe.
Kacheln wie die Vorlage	Das Bild füllt die Kachel über die ganze Breite, darunter Name, Preis und Button mit mehr Abstand.
Startseite mit Rahmen	Aus: die Startseite ist ganz weiß, ohne grauen Rahmen und ohne Kartenrand.
Anmelden / Registrieren in der Oberleiste	Der Link steht in der Oberleiste. Wirkt, wenn „Oberleiste zeigen“ eingeschaltet ist.
Abstand oben und unten im Kopf	Höhe des Bereichs mit Logo, Suche und Warenkorb (Punkte).
Wort „Suchen“ am Such-Button	Aus: nur die Lupe.
Zähler am Warenkorb auch bei 0	Der kleine Kreis mit der Anzahl steht immer am Warenkorb.
Leerzeichen vor dem Euro-Zeichen	„23,90 €“ statt „23,90€“.
Breite der Seitenleiste in Prozent	0 = feste Breite, z. B. 33 für ein Drittel.
Unterkategorien in der Seitenleiste einklappbar	Der Zweig der gerade geöffneten Kategorie steht offen, die übrigen sind zugeklappt.

Wert	Wirkung
Neue Artikel im leeren Warenkorb	Ist der Warenkorb leer, stehen darunter „Neu im Shop“ und so viele der neuesten Artikel. 0 = nur der Hinweis.

12. Übersicht und Gutscheine

Einstellungen › Shop › Shops › Übersicht zeigt je Shop den **Stand des Shops** (die Versionsnummer) und diese Kacheln:

Kachel	Inhalt
Aussehen	Welches Aussehen aktiv ist. Umgestellt wird es unter Design und Vorschau (Kapitel 11).
Versandkosten	Ob für jede Versandklasse ein Preis gepflegt ist. Fehlt einer, steht rot die Zahl der Lücken.
Gutscheine	Rabattcodes des Shops (siehe unten).
Was im Shop liegt	Zuletzt übertragener Bestand. Zeigt, ob die Übertragung ankommt.
Mailzustand	Offene Mails, die nie beim Empfänger ankamen, mit dem ältesten und letzten Fehler.

Auf der Startseite der Suite stehen im Bereich **Shops** die Kacheln **Letzter Shop-Abgleich**, **Neue Bestellungen aus den Shops**, **Hintergrund-Abgleich** und **Besucher der Shops**. „Besucher der Shops“ zeigt die Besucher je Tag der letzten 30 Tage, ohne Bots und ohne die eigenen Mitarbeiter.

Einen Gutschein anlegen

Der Kunde gibt den Code im Warenkorb oder in der Kasse ein.

1. In der Kachel **Gutscheine** auf **Neuen Gutschein anlegen** gehen.
2. Die Felder ausfüllen.
3. Speichern.

Feld	Bedeutung
Code	Was der Kunde eingibt.
Rabattart, Rabatt	Prozent vom Warenwert oder fester Betrag.
Mindestbestellwert	0 = kein Mindestwert.
Gültig bis	Leer = ohne Ablauf.
Kostenlose Lieferung	Gilt für Versandarten „Kostenlose Lieferung“ mit der Bedingung Gutschein (Kapitel 18).
Aktiv	Nur aktive Gutscheine gelten.

13. Startseite, Inhaltsseiten und Rechtsseiten

Seiten sind nach **Seitentypen** geordnet (z. B. Startseite, Über uns, Impressum, AGB). Zu jedem Typ gibt es eine oder mehrere **Varianten** mit Bezeichnung, Seitentitel und Inhalt. Je Shop wählen Sie, welche

Variante gilt. So teilen sich mehrere Shops einen Text, oder jeder bekommt seinen eigenen.

- **Startseite und Inhaltsseiten**: frei gestaltete Seiten. Der Inhalt wird geschrieben oder als fertige Seite eingefügt. Bilder holen Sie über „Durchsuchen“, auch aus dem DMS.
- **Links**: Ganz oben in der Liste der Seiten steht dieser Eintrag. Dort legen Sie je Shop eigene Links für das Menü an, in beliebiger Zahl.
- **Platzhalter einfügen …** unter dem Inhalt fügt das Kontaktformular `[ipv_contact_form]`, das Formular Testanfrage `[ipv_test_anfrage]` (Kapitel 16) oder die Zahlungsarten des Shops `[ipv_zahlungsarten]` ein.
- **Duplizieren** neben „Speichern“ legt eine neue Seite mit allen Fassungen und Sprachen an (Bezeichnung mit „(Kopie)“, URL-Slug mit „-kopie“) und öffnet sie. Die Kopie ist keine Startseite, steht in keinem Menü und wird erst übertragen, wenn Sie es auslösen.
- **Rechtsseiten**: Impressum, AGB, Datenschutz, Widerrufsbelehrung, Zahlungsmöglichkeiten usw. Auch hier fügt **Platzhalter einfügen** z. B. `[ipv_zahlungsarten]` ein. An dieser Stelle zeigt der Shop die Zahlarten, die die Kasse anbietet.
- Eine einzelne Variante lässt sich ebenfalls **duplizieren** und in einen anderen Seitentyp **verschieben**. Die Shop-Zuweisungen wandern mit.
- Seiten mit eigener Gestaltung (Stilangaben im Inhalt) lassen sich speichern wie jede andere.

AGB und Widerrufsbelehrung gehen zudem als PDF mit der Bestellbestätigung an den Kunden.

14. Menü und Footer

Einstellungen › Shop › Auftritt › Menü. Links steht, was zur Auswahl steht. Rechts stehen Hauptmenü und Footer je Shop so, wie sie im Shop erscheinen. Jedes Feld ist eine Stelle im Menü.

- Anzahl der Menüpunkte, der Footer-Spalten und der Einträge je Spalte wählen Sie selbst. Jede Stelle bekommt ihre Seite über ein Auswahlfeld.
- Unter einem Menüpunkt können **Unterpunkte** hängen. Eine **Überschrift ohne Seite** ist selbst nicht klickbar und klappt ihre Unterpunkte auf. Sie braucht einen Namen.
- Jeder Menüpunkt kann einen **eigenen Namen** bekommen. Leer gilt der Name der Seite. Dieselbe Seite darf mehrfach stehen.
- Feste Punkte: Shop, Kasse, Mein Konto, Warenkorb, Inhaltsverzeichnis. Dazu die eigenen Links (Kapitel 13).
- Die Überschriften der Footer-Spalten und die Kontaktzeile (Ort, Telefon, Kontaktseite, Zeiten) stehen ebenfalls hier.

15. Soziale Netzwerke und Kontaktformular

Einstellungen › Shop › Auftritt › Soziale Netzwerke: Nur ausgefüllte Zeilen erscheinen im Shop, in dieser Reihenfolge.

Einstellungen › Shop › Kunden › Kontaktformular: Hier pflegen Sie je Shop die **Betreff-Optionen** und **Thema-Optionen**, die der Kunde im Formular wählt. Das Formular selbst setzen Sie mit `[ipv_contact_form]` in eine Seite (Kapitel 13). Die Mails dazu stehen unter E-Mails des Shops (Kapitel 20).

16. Landingpages und Testanfrage

Einstellungen › Shop › Auftritt › Landingpages: Seiten mit eigener Adresse (z. B. `tee.ihr-shop.de`) und eigenem Aussehen, die für ein Thema werben und in den Shop führen. Sie haben keinen Shop-Rahmen, also kein Menü und keinen Warenkorb. Links pflegen Sie die Seite, rechts steht „So sieht die Seite aus“.

Eine Landingpage anlegen

1. Unter **Seite** „Neue Seite“ wählen.
2. Bei **Angaben** die Bezeichnung und, wenn gewünscht, Titel und Kurzbeschreibung eintragen.
3. Bei **Inhalt** die Seite im Editor schreiben oder über die Quelltextansicht eine fertige Seite einfügen. Titel und Inhalt haben einen Reiter je Sprache.
4. **Seite speichern**.
5. Bei **Adressen** eine Adresse anlegen oder eine vorhandene mit „Zeigt auf“ auf die Seite stellen.

Kachel	Inhalt
Seite	Die Seite wählen oder eine neue anlegen.
Angaben	Bezeichnung, Kennung (wird aus der Bezeichnung gebildet und danach nicht mehr geändert), **Erreichbar unter**, Titel der Seite und Kurzbeschreibung (der Text, den Suchmaschinen unter dem Titel anzeigen).
Inhalt	Immer aufgeklappt. Direkt darunter stehen **Seite speichern** (der einzige Speichern-Button für die Seite), **Abbrechen** und bei einer vorhandenen Seite **Seite löschen**. Ohne Inhalt gibt es die Seite in einer Sprache nicht.
Adressen	Die Adressen dieser Seite und die ohne Seite, mit Zertifikat und „Zeigt auf“, je Adresse **Adresse speichern** und **Löschen**. Darunter **Neue Adresse** mit Name (der Teil vor dem Punkt, z. B. „tee“), Domain, Shop und „Zeigt auf“, dann **Adresse anlegen**.

- **Erreichbar unter** nennt die Links, unter denen die Seite aufrufbar ist: jede Adresse, die auf sie zeigt, und die Shop-Adresse `…/landing/<Kennung>`. Zeigt keine Adresse auf die Seite, steht dort „Nirgends“ mit dem Hinweis, was zu tun ist.
- Die Adresse legen Sie selbst an, Zertifikat und Verzeichnis kommen automatisch. Vorher muss die Adresse im DNS auf den Shop-Server zeigen, sonst meldet die Suite, dass sie noch nirgendwohin zeigt.
- Mehrere Adressen dürfen auf dieselbe Seite zeigen. Eine Adresse ohne Seite („Keine - in den Shop leiten“) führt in den Shop. Das gilt auch für die Adressen einer gelöschten Seite.
- Wohin eine Landingpage führt, bestimmen die Links in ihrem Inhalt.
- Wer die Seite mit ungespeicherten Änderungen verlässt, wird vorher gefragt. Auch das Löschen von Seite oder Adresse fragt nach.
- Die Vorschau zeigt den Inhalt schon vor dem Speichern so, wie der Shop ihn ausliefert. An der Stelle eines Formulars oder der Rechtstexte steht dort ein Hinweis.

Platzhalter im Inhalt

Unter dem Inhalt fügt **Platzhalter einfügen …** ein:

Platzhalter	Im Shop
Kontaktformular `[ipv_contact_form]`	Das Kontaktformular des Shops.
Formular Testanfrage `[ipv_test_anfrage]`	Ein Anfrageformular mit Name, Firma, E-Mail, Telefon, Wunsch-Name und Nachricht. Seine Texte pflegen Sie in den Grundeinstellungen, Abschnitt „Testanfrage“ (Kapitel 10).
Rechtstexte als Fenster `[ipv_rechtstexte …]`	Links auf Impressum, Datenschutzerklärung und Cookie-Richtlinien. Ein Klick öffnet den aktuellen Text als Fenster über der Seite, der Besucher verlässt die Landingpage nicht. Welche Texte erscheinen, steht in der Klammer: die Adresse der Rechtsseite ohne „seite/“, durch Komma getrennt.

Testanfragen

Schickt ein Besucher das Formular „Testanfrage“ ab, gehen zwei Mails hinaus: **Testanfrage: Meldung an uns** an Sie und **Testanfrage: Bestätigung an den Interessenten**. Beide pflegen Sie unter E-Mails des Shops (Kapitel 20). Kommt die Anfrage über eine Landingpage, nennen Betreff und Text die Landingpage. Dafür gibt es die Platzhalter `{landing}` und `{produkt}`.

17. Copyright auf den Artikelbildern

Einstellungen › Shop › Auftritt › Copyright: ein Vermerk auf den Artikelbildern, die an den Shop gehen. Die Bilder in der Suite bleiben unverändert. Der Vermerk kommt nur auf die Kopie für den Shop.

- Je Shop gilt ein Vermerk für den **ganzen Shop**. Mit **Kategorie hinzufügen** legen Sie für eine Kategorie samt Unterkategorien einen eigenen fest oder wählen „Kein Vermerk in dieser Kategorie“. Liegt ein Artikel in mehreren Kategorien, gilt die tiefste.
- **Art**: „© mit Text“ (Platzhalter `{jahr}`, `{firma}`, `{shop}`) oder „Eigenes Bild (PNG, SVG oder GIF)“, am besten mit durchsichtigem Hintergrund.
- **Lage**: unten links oder rechts, oben links oder rechts, senkrecht am linken oder rechten Rand, schräg über das ganze Bild. Dazu Größe, Deckkraft und Abstand zum Rand.
- Die **Vorschau** zeigt den Vermerk auf einem Artikelbild des Shops („Anderes Beispielbild“ wechselt es).
- Beim Speichern nennt die Rückfrage, wie viele Artikel dadurch andere Bilder im Shop bekommen. Diese gehen mit der nächsten Übertragung an den Shop.

18. Versandkosten

Versandkosten je Land

Einstellungen › Versand › Versandkosten je Land. Eine Zone umfasst Länder. Die erste passende Zone gilt. Je Zone legen Sie Versandarten an:

Versandart	Bedeutung
Pauschale	Fester Preis, auf Wunsch je Versandklasse. „Alle übrigen“ gilt für Artikel ohne Versandklasse. Bei **Bei mehreren Klassen** wählen Sie „jede Klasse berechnen“ oder „nur die teuerste Klasse“.

Versandart	Bedeutung
Kostenlose Lieferung	Mit Bedingung unter „Gilt“: ab Mindestbestellwert, nur mit Gutschein, eines von beidem oder beides. Für „nur mit Gutschein“ braucht der Gutschein den Haken „Kostenlose Lieferung“ (Kapitel 12).
Abholung	Ein Preis je Bestellung, ohne Betrag kostenlos, unabhängig von den Versandklassen. Sie wird nie vorausgewählt.

Jede Versandart lässt sich mit Rückfrage löschen. Ihr Name ist in allen Sprachen des Shops pflegbar. Digitale Artikel zählen für die Versandkosten nicht. Zur Auswahl stehen im Shop nur Länder, in die eine Versandart liefert. Die Länder einer Zone ohne Versandart erscheinen nicht. Kommt eine Bestellung in mehreren Paketen, zeigen Warenkorb und Kasse die Versandkosten je Paket.

Die Versandpreise tragen Sie brutto ein. Der Kunde zahlt genau diesen Preis, auch wenn Artikel mit ermäßigtem Steuersatz im Warenkorb liegen.

> **Versand aus mehreren Lagern**
>
> Liefern Sie mit dem Modul Dropshipping eigene Ware und Ware eines Lieferanten, bekommt der Kunde zwei Sendungen. Eingestellt wird das unter **Einstellungen › Dropshipping › Lieferanten und Bestellweg**, Kachel **Versand aus mehreren Lagern**: je Lager ein Name (z. B. „Lager Hamburg“) und ein Warenwert, ab dem seine Sendung kostenlos ist, dazu ein Gesamtwarenwert, ab dem alles kostenlos geht. Jedes Lager kostet den Versandpreis seiner Artikel. Im Shop steht bei jedem Artikel sein Lager, und die Sendung zeigt je Lager den Preis und was bis zum kostenlosen Versand noch fehlt.

Die Seite **Einstellungen › Versand › Versandkosten im Vergleich** zeigt die Versandkosten aller Shops und Versandklassen in einer Tabelle. Die Versandklassen selbst pflegen Sie unter **Einstellungen › Versand › Versandklassen**, die Liefertexte unter **Einstellungen › Versand › Lieferzeiten**.

Absender für die Labels

Mit welchem Absender die Aufträge eines Shops verschickt werden, wählen Sie unter **Einstellungen › Marktplätze › eBay-Konten**. Die Seite trägt diesen Namen, weil die Absender dort gemeinsam stehen. Eine Verbindung zu eBay brauchen Sie dafür nicht.

1. Oben einen Absender mit Anschrift anlegen, **Speichern**.
2. In der Tabelle **Absender je Shop (Shop-Aufträge)** für jeden Shop den Absender wählen, **Speichern**.

Ohne Absender entsteht für diesen Shop kein Label. Eine Änderung wirkt beim nächsten Label.

19. Zahlarten

Einstellungen › Shop › Verkauf › Zahlarten: je Shop, welche Zahlarten die Kasse anbietet.

1. Rahmen des Shops öffnen.
2. Bei der Zahlart **In der Kasse anbieten** einschalten.
3. Bezeichnung und Hinweis in der Kasse (beides in allen Sprachen), Zuschlag (brutto) und Reihenfolge eintragen.
4. Bei **Vorkasse** das Bankkonto wählen. Ohne Bankkonto lässt sie sich nicht einschalten.

5. **Speichern**. Die Zahlarten gehen zugleich an den Shop.

Die Bestellbestätigung nennt bei Vorkasse Bankverbindung, Betrag und Verwendungszweck. Ohne angebotene Zahlart kann in dem Shop niemand bestellen.

> **Keine Online-Zahlung**
>
> Der IPV-Shop bietet Zahlarten ohne Online-Abwicklung an (Vorkasse, Rechnung). PayPal und Kreditkarte sind nicht einschaltbar, solange kein Zahlungsdienstleister angebunden ist, Nachnahme ebenfalls nicht. Den Zahlungseingang erfassen Sie in der Suite.

20. E-Mails des Shops

Einstellungen › Shop › Verkauf › E-Mails des Shops: alles zu den Mails eines Shops an einer Stelle. Speichern überträgt die Einstellung sofort an den Shop.

- **Versandweg**: Mailserver, Port und Verschlüsselung, Anmeldename, Passwort. **Verbindung prüfen** zeigt, ob sich der Shop am Mailserver anmelden kann, ohne eine Mail zu senden.
- **Absender und Empfänger**: Absenderadresse, Absendername (steht auch als Unterschrift unter jeder Mail, leer = Firmenname) und „Nachrichten an uns gehen an“ (Kontaktanfragen und die Meldung bei jeder Bestellung, leer = Absenderadresse).
- „Versand aktiv“ und „Statusmails an Kunden“ schalten den Versand je Shop.
- Bei der Vorlage „Passwort zurücksetzen“ stellen Sie die **Gültigkeit des Links** in Minuten oder Stunden ein.

Vorlage	Wann
Bestellbestätigung	Nach jeder Bestellung (mit AGB und Widerrufsbelehrung als PDF).
Passwort zurücksetzen	Kunde fordert ein neues Passwort an.
Kundenkonto eröffnet	Nach der Registrierung oder der Kontoeröffnung in der Kasse.
Kontakt: Bestätigung an den Absender / Meldung an uns	Kontaktformular.
Testanfrage: Meldung an uns / Bestätigung an den Interessenten	Formular „Testanfrage“ (Kapitel 16).
Status: In Bearbeitung, Versandt, Abgeschlossen, Storniert, Erstattet	Zustandswechsel (Kapitel 4).
Teilerstattung	Erstattung, die nicht den ganzen Betrag erreicht.
Rechnung	Rechnung an den Kunden senden.
Notiz an den Kunden	Notiz am Auftrag.
Warenkorb-Erinnerung	Erinnerung an einen offenen Warenkorb.

- In jedem Feld steht der vorgegebene Text, Sie sehen also, was Ihr Kunde bekommt. **Vorgabe wiederherstellen** holt ihn zurück.
- **Platzhalter einfügen** rechts, z. B. `{anrede}`, `{nummer}`, `{datum}`, `{status}`, `{sendungen}`, `{bestelllink}`, `{betrag}`, `{rechnung}`, `{gueltig}`, `{unterschrift}`, bei der Testanfrage

`{landing}` und `{produkt}`, in der Bestellbestätigung ganze Abschnitte wie `{bestellung}`, `{bankverbindung}` und `{adressen}`. Welche es gibt, hängt von der Vorlage ab.

- **Vorschau mit echten Werten** zeigt die fertige Mail mit den Daten der letzten Bestellung. **Testmail an mich senden** schickt sie über den Weg des Shops an Sie.

Die Mails tragen Logo, Tabelle und das Impressum aus den Firmendaten.

21. Übertragung

Einstellungen › Shop › Shops › Übertragung zeigt je Shop jeden Bereich einzeln: Kategorien, Artikel, Seiten, Navigation, Artikelbilder, Kategoriebilder, Seiten-/Contentbilder und Dokumente (PDF). Je Bereich stehen die Anzahl in der Suite, der vom Shop bestätigte Stand und was neu, geändert oder fehlgeschlagen ist. Bei mehreren Shops wählen Sie oben den Shop.

Die Seite öffnet sofort, auch bei Shops mit sehr vielen Artikeln. Sie zeigt den Stand, den die Suite zuletzt ermittelt hat, oben mit Uhrzeit („Stand von …“). **Stand jetzt prüfen** ermittelt ihn neu. Übertragen, Senden, Alles erneut und der vollständige Abgleich laufen im Hintergrund: Oben steht „Auftrag läuft seit …“, und die Seite aktualisiert sich selbst, bis das Ergebnis da ist. Danach steht dort der letzte Auftrag mit seinem Ergebnis. Läuft für den Shop schon ein Auftrag, wartet ein neuer, bis er fertig ist.

Button / Takt	Wirkung
Markierte übertragen, Alle offenen übertragen, Diesen Bereich übertragen	Schickt, was offen ist.
Senden (in der Liste „Offene Änderungen“)	Schickt nur diese eine Zeile.
Stand jetzt prüfen	Ermittelt neu, was übertragen und was offen ist.
Alles erneut	Sendet einen Bereich vollständig noch einmal. Vorher steht die Anzahl in einer Rückfrage.
Einstellungen übertragen	Schickt die Grundeinstellungen.
Takt „Änderungen“	Überträgt in kurzem Takt nur, was sich geändert hat.
Vollständiger Abgleich	Als Button sofort, nach einer Rückfrage. Als Termin läuft er genau einmal zu Datum und Uhrzeit, die Sie einstellen. Er überträgt alle Bereiche und räumt im Shop weg, was nicht mehr dazugehört. Maßgeblich ist die Systemzeit, die über dem Feld steht. Scheitert er, bleibt der Termin stehen und wird erneut versucht.
Takt „Bestellungen abholen“, Bestellungen jetzt abholen	Holt die Bestellungen aus dem Shop, im Takt (Minuten) oder sofort. Im selben Lauf gehen Zustand und Sendungen der Aufträge an den Shop.
Takt „Widerrufe abholen“, Widerrufe jetzt abholen	Holt Widerrufe und legt daraus Retouren an. Der Bearbeitungsstand geht an den Shop zurück.

Jeder Shop wird in einem eigenen Durchgang beliefert. Ein großer Shop hält die anderen nicht auf. Scheitert eine Übertragung, bleibt der zuletzt bestätigte Stand erhalten und der Fehler steht daneben. Bricht ein Durchgang ab, steht der Grund sofort beim Shop: im Detailbereich in der Kachel „Automatische Übertragung“, unter „Letzter vollständiger Abgleich“ in der Zeile „Änderungen“.

22. Warenkörbe, Löschanfragen, Aufbewahrung

Warenkorb-Erinnerung und offene Warenkörbe

Mit „Warenkorb-Erinnerung nach (Stunden)“ (Grundeinstellungen, Kasse) steht in der Kasse unter der E-Mail-Adresse ein vorbelegter Haken. Wer ihn gesetzt lässt und nicht bestellt, bekommt nach der eingestellten Zeit einmal eine Mail mit Link zu seinem Warenkorb.

Einstellungen › Shop › Kunden › Offene Warenkörbe zeigt die Warenkörbe der letzten 30 Tage, für die eine E-Mail-Adresse bekannt ist, mit Adresse, Zeit, Summe, Zustand (Haken gesetzt, ohne Haken, erinnert) und Artikeln. Warenkörbe ohne Adresse werden je Shop nur gezählt. **Erinnerung senden** schickt im Einzelfall die Vorlage „Warenkorb-Erinnerung“, unabhängig vom Haken. Der Link in der Mail öffnet den Warenkorb beim Kunden wieder.

Eine Löschanfrage bearbeiten

1. **Einstellungen › Shop › Kunden › Löschanfragen** öffnen.
2. **E-Mail-Adresse des Kunden** eintragen, **Suchen**. Je Shop stehen Kundenkonto, Bestellungen, Warenkörbe und Mails.
3. Je Shop **In diesem Shop entfernen** anhaken.
4. **Kundenkonto löschen**, **Bestellungen anonymisieren** und/oder **Warenkörbe leeren** wählen.
5. **Daten entfernen** klicken und die Rückfrage bestätigen. Das lässt sich nicht rückgängig machen.

Anonymisierte Bestellungen behalten Beträge, Artikel und Zustand. Nur Bestellungen, die die Suite schon abgeholt hat, werden anonymisiert. Aufträge, Rechnungen und die Organisation in der Suite bleiben. Jede Anfrage steht im Verlauf.

Aufbewahrungsfristen

Grundeinstellungen, Abschnitt „Datenschutz: Aufbewahrung“. Ab Werk ist nichts eingestellt. Bei Bestellungen zählt die Frist ab der letzten Änderung des Zustands, und nur Bestellungen, die die Suite schon übernommen hat, sind betroffen. Ein Kundenkonto gilt als inaktiv, wenn sich der Kunde in der Frist weder angemeldet noch bestellt hat. Der Shop prüft einmal am Tag. Gelöscht bzw. anonymisiert wird nur im Shop, der Auftrag in der Suite bleibt immer erhalten. Welche Fristen für Sie gelten, klären Sie mit Ihrer Beratung.

23. Mehrere Sprachen

Welche Sprachen ein Shop anbietet, stellen Sie unter **Einstellungen › Firma › Sprachen** in der Spalte des Shops ein. Der Shop zeigt die Sprache des Besuchers, sofern sie für den Shop freigegeben ist.

Unter **Einstellungen › Firma › Übersetzungen** sehen Sie je Bereich (Artikel, Kategorien, Seiten, Shop- und Mailtexte …), was in einer Sprache fehlt, und übersetzen es direkt in einer Liste. Das gilt auch für Menü-Überschriften und eigene Links.

Texte, die Sie selbst pflegen, haben außerdem **Sprachreiter**: Textfelder der Grundeinstellungen, alle Vorlagen unter E-Mails des Shops, Name und Text der Zahlarten, Namen der Versandarten, die Texte des Formulars „Testanfrage“, Landingpages und der Kaufhinweis am Artikel. Leer heißt: Es gilt der Text der Standardsprache.

Statusmails, Notizen, Teilerstattung, Rechnung und Warenkorb-Erinnerungen gehen in der Sprache der Bestellung bzw. des Einkaufs hinaus.

> **Tipp für eigene Fassungen**
>
> Einige Teile erzeugt die Suite selbst auf Deutsch (z. B. die Anrede hinter `{anrede}`). Schreiben Sie in fremdsprachigen Fassungen die Anrede selbst und verwenden Sie `{name}`.

24. Shoptexte

Einstellungen › Shop › Kunden › Shoptexte. Jeder Text, den der Shop selbst anzeigt (Überschriften, Buttons, Hinweise, die Sortierung, „Gesamt“ am Warenkorb), lässt sich hier je Shop und Sprache durch einen eigenen Wortlaut ersetzen.

1. Oben den Shop wählen, bei mehreren Sprachen auch die Sprache.
2. Den Text über das Suchfeld finden. Es filtert beim Tippen nach Kennung und Text. **Nur eigene Texte** zeigt nur, was Sie geändert haben.
3. Bei **Eigener Text** den Wortlaut eintragen. Gespeichert wird beim Verlassen des Feldes. Leer heißt: Es gilt wieder der Text des Shops.
4. **Übertragen** (Button oben) klicken. Sonst erscheint der Text mit der nächsten Übertragung der Einstellungen.

Platzhalter in geschweiften Klammern (z. B. `{anzahl}`, `{von}`) übernehmen Sie in Ihren Text. Der Shop setzt dort die Zahlen ein. Die Liste kommt aus dem Shop selbst. Antwortet er nicht, erscheint ein Hinweis statt der Liste.

25. Zugriff regeln

Den Zugriff stellen Sie je Rolle unter **Einstellungen › Mitarbeiter und Zugriff › Rollen** ein, je Bereich in Stufen. Für den Shop kommt es auf diese Bereiche an:

Bereich	Stufe	Was das erlaubt
Shop	Ansehen	Den Shop-Bereich sehen.
Shop	Bearbeiten	Shop-Daten bearbeiten, Copyright.
Shop	Verwalten	Alle Einstellungen, Inhalte und Zugänge der Shops ändern.
Versand	Verwalten	Versandkosten je Land, Versandkosten im Vergleich, Versandklassen, Lieferzeiten.
Marktplätze	Verwalten	Absender und Absender je Shop.
E-Mail	Verwalten	Zusammen mit dem Shop-Bereich: E-Mails des Shops.
Verkauf	Bearbeiten	Notiz, Erstattungen und Rechnung im Reiter IPV-Shop des Auftrags.
Versand	Bearbeiten	Shop-Aufträge versenden.

Abweichungen stellen Sie unter **Einzelne Rechte anpassen** ein.

26. Häufige Fragen

Ich habe einen Artikel geändert. Wann ist er im Shop?
Mit dem nächsten Takt „Änderungen“. Sofort geht es mit **Erneut senden** am Artikel.

Ein Artikel fehlt im Shop.
Prüfen Sie die Freigabe für diesen Shop im Artikelfenster und ob „Ausverkaufte Artikel ausblenden“ eingeschaltet ist und der Artikel keinen Bestand hat. Mit erlaubtem Lieferrückstand bleibt er sichtbar.

Wo sehe ich, ob alles im Shop angekommen ist?
Unter **Einstellungen › Shop › Shops › Übertragung**: je Bereich Anzahl, bestätigter Stand und was offen oder fehlgeschlagen ist.

Der Kunde hat keine Statusmail bekommen.
Unter E-Mails des Shops „Versand aktiv“ und „Statusmails an Kunden“ prüfen, dann **Verbindung prüfen**. Ohne Mailadresse am Kunden geht keine Mail hinaus.

Ich möchte nur einen Teil erstatten.
Im Auftrag, Reiter IPV-Shop, im Block „Erstattungen“ Betrag und Grund eintragen, oder über die Retoure. Der Kunde bekommt die Mail „Teilerstattung“.

Wo findet der Kunde seine Rechnung?
Nachdem Sie „Rechnung an den Kunden senden“ geklickt haben: per Mail und in der Bestellansicht seines Kontos. Gäste bekommen sie nur per Mail.

Ein Kunde verlangt die Löschung seiner Daten.
Einstellungen › Shop › Kunden › Löschanfragen (Kapitel 22).

Ein Text im Shop soll anders heißen.
Einstellungen › Shop › Kunden › Shoptexte: Text suchen, eigenen Wortlaut eintragen, **Übertragen**.

Unter dem Preis steht „inkl. MwSt.“, der Artikel ist aber differenzbesteuert.
Im Artikel die Steuerklasse Differenzbesteuerung wählen und speichern. Mit der nächsten Übertragung steht der Hinweis im Shop.

Ich habe das Aussehen gewechselt. Sind meine Einstellungen weg?
Nein. Die Anpassungen am bisherigen Aussehen bleiben gespeichert und sind wieder da, wenn Sie zurückwechseln.

Unter welcher Adresse steht meine Landingpage?
In der Kachel „Angaben“ der Landingpage unter „Erreichbar unter“. Steht dort „Nirgends“, legen Sie unter „Adressen“ eine Adresse an oder stellen eine vorhandene mit „Zeigt auf“ auf diese Seite.

Kann ich mehrere Shops vergleichen?
Ja. In den Grundeinstellungen mehrere Shops gleichzeitig aufklappen, oder unter **Einstellungen › Shop › Verkauf › Einstellungen im Vergleich** alle nebeneinander.

Warum heißt die Seite mit den Absendern eBay-Konten?
Absender für eBay und für den Shop stehen dort gemeinsam. Für den Shop brauchen Sie keine Verbindung zu eBay (Kapitel 18).