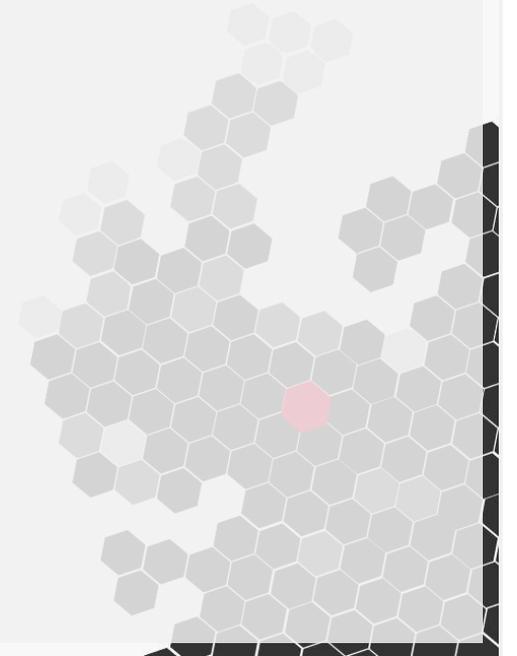


Extensionbeschreibung

Retouren-Management für B2C

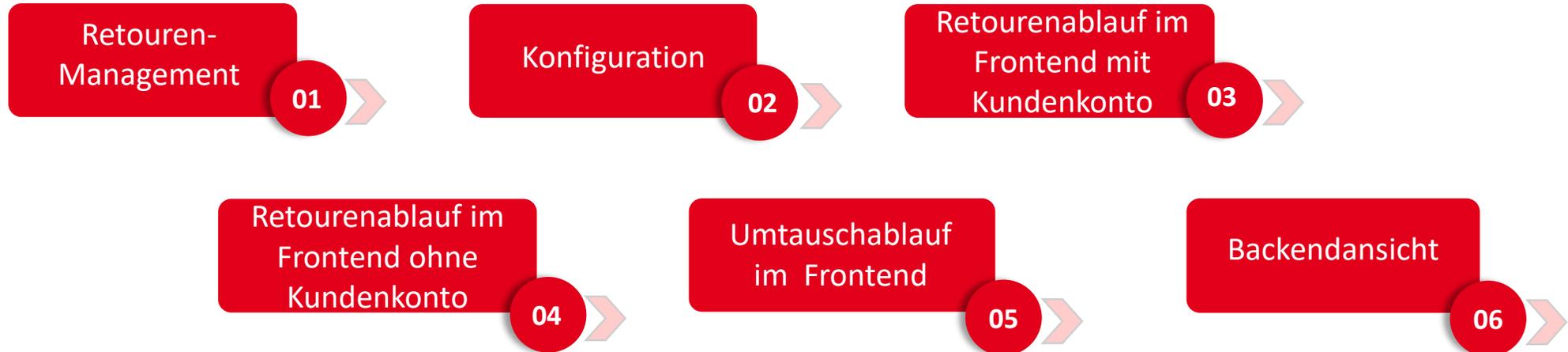
für Magento 2



Extensionbeschreibung

Inhalt

Retouren-Management Pro

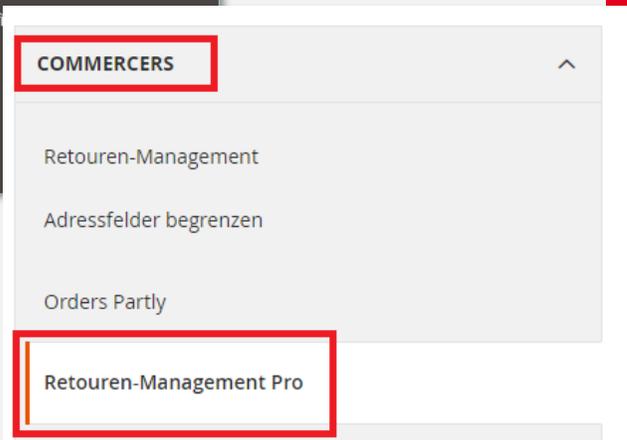
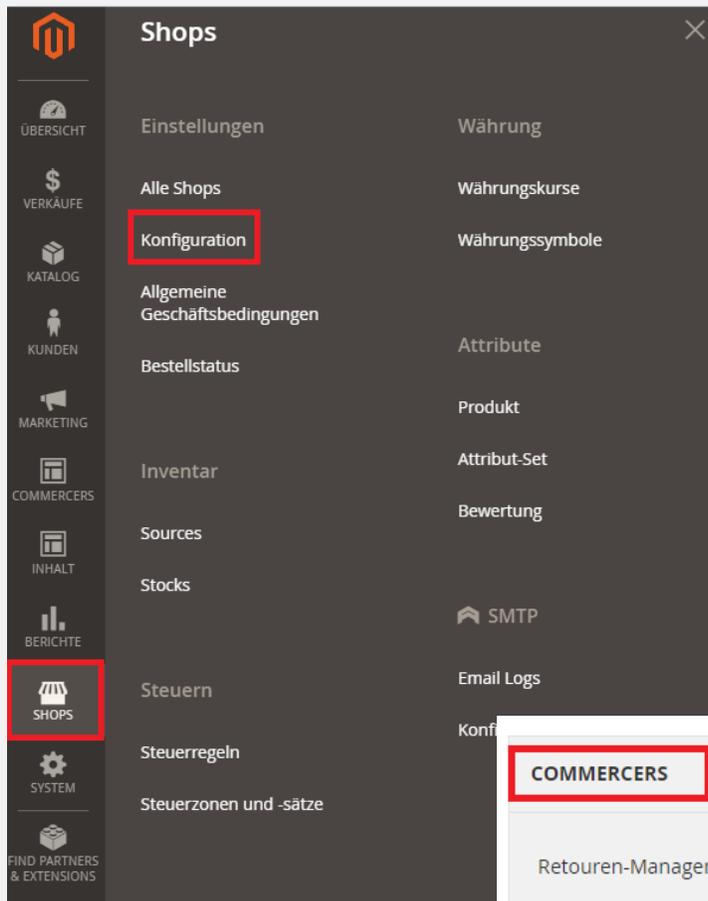


01 Retouren -Management

Die Commerciers Extension „Retouren-Management Pro“ für Magento 2 bietet jedem Shop Betreiber die Möglichkeit, den Retouren- und Umtauschprozess für den Kunden als auch für das Unternehmen zu vereinfachen.

Retournierbare Bestellungen

Bestellung #	Datum	Bestellsumme	Status	Aktion
TS000305	14.12.21	25,00 €	Vollständig	Bestellung zurückschicken Umtauschen
TS000277	13.12.21	125,00 €	Vollständig	Bestellung zurückschicken



02 Konfiguration

Die Konfiguration finden Sie im Menü unter:

- Shops → Konfiguration
- Commercers → Retouren-Management Pro

02 Konfiguration

In den Konfigurationen können Sie die Einstellungen individuell anpassen. Sie können entscheiden, ob die Umtauschfunktion aktiviert werden soll, Retourengründe angezeigt werden sollen und ob es ein Pflichtfeld ist. Die verschiedenen Gründe und die Tage nachdem die Umtauschbestellung storniert werden soll, können Sie selbst festlegen. Außerdem können Sie auswählen in welchen Status die Umtauschbestellung, retournierte Bestellung und Teilgutschriften wechseln soll.

Allgemein

Aktivieren [store view]

Umtausch aktivieren [store view]

Angabe von Retourengründen [store view]

Pflichtangabe des Retourengrundes [store view]

Bestellstatus ändern in [store view]

Bestellstatus für Umtauschbestellungen [store view]

Status für Teilgutschriften [store view]

Umtauschbestellungen stornieren nach [store view]

Retourengründe [store view]

Grund	Aktion
<input type="text" value="Zu groß"/>	
<input type="text" value="Zu klein"/>	
<input type="button" value="Hinzufügen"/>	

02 Konfiguration

Um eine Verknüpfung zum Retourenportal von DHL zu erstellen, wird der Link zum Frachtführer benötigt. Zusätzlich müssen Sie Ihr API-Benutzername und API-Passwort eintragen. Außerdem können Sie hier festlegen, wie lange Sie nach dem Versand eine Retoure akzeptieren.

Link zum Frachtführer <small>[store view]</small>	<input type="text"/>
Maximale Retourenakzeptanz nach Versand <small>[store view]</small>	<input type="text" value="1000"/>
	<small>Input number of days.</small>
Frachtführer <small>[global]</small>	<input type="text" value="DHL"/>
API Mode <small>[global]</small>	<input type="text" value="Sandbox"/>
API-Benutzername <small>[store view]</small>	<input type="text"/>
API Passwort <small>[store view]</small>	<input type="text"/>

03 Ablauf im Frontend mit Kundenkonto

Der Kunde loggt sich mit seinen Daten in sein Kundenkonto ein. Um seine Bestellung zurückzuschicken, kann er nun in seinem Konto auf Rücksendeaufträge klicken. Dort findet er alle retourenberechtigten Bestellungen.

Anschließend wählt der Kunde die Artikel aus der Bestellung aus, die er zurückschicken möchte. Er kann einen Grund angeben, wenn es in den Konfigurationen festgelegt ist. Dies ist auch als Pflichtfeld möglich.

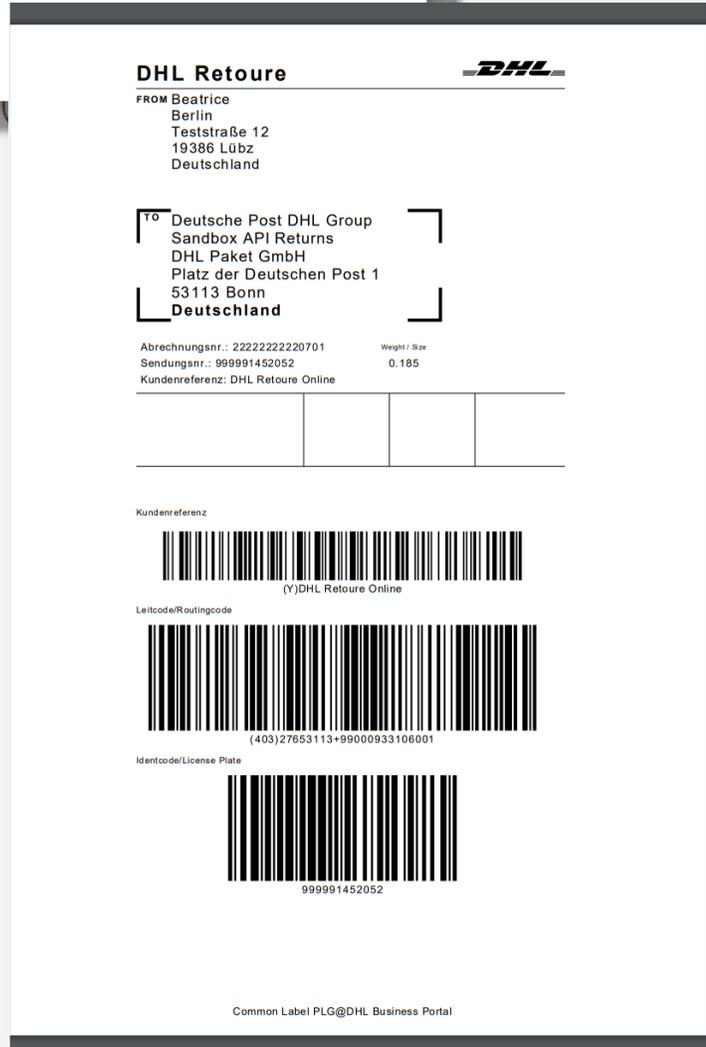
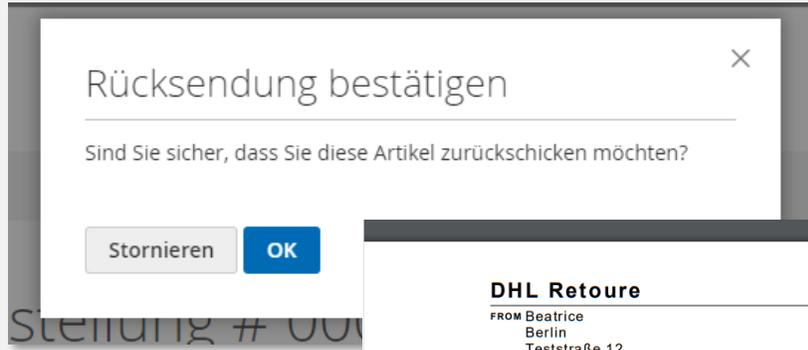
Retournierbare Bestellungen

Bestellung #	Datum	Bestellsumme	Status	Aktion
TS000305	14.12.21	25,00 €	Vollständig	Bestellung zurückschicken Umtauschen
TS000277	13.12.21	125,00 €	Vollständig	Bestellung zurückschicken

Bestellung # TS000277

Artikel auswählen	Artikelname	Artikelnummer	Preis	Menge	Zwischensumme	Grund
<input type="checkbox"/>	BREE Estada NEW 6 - Umhängetasche in mocca - genarbt	BREE_233868006	125,00 €	Bestellt: 1 Versandt: 1	125,00 €	<input type="text" value="Grund auswählen"/>

[Zurück zu Rücksendeaufträge](#)



03 Ablauf im Frontend mit Kundenkonto

Wenn der Kunde den Artikel (und den Grund) angegeben hat, muss er die Rücksendung noch bestätigen. Anschließend wird ihm ein Retourenlabel erstellt.

Die Adressdaten werden aus der Bestelladresse übernommen. Somit braucht der Kunde den Retourenschein nur noch auszudrucken.

04 Ablauf im Frontend ohne Kundenkonto

Wenn der Kunde kein Kundenkonto hat, kann er im Footer auf Rücksendeaufträge gehen. Anschließend wird er zur Retourenseite weitergeleitet, wo er seine Bestellnummer und die Postleitzahl eingeben muss. Die Postleitzahl wird zur Bestätigung und Überprüfung der Bestellung benötigt. Ist die Bestellung nicht für die Retoure berechtigt oder die Postleitzahl ist verkehrt, bekommt der Kunde eine entsprechende Fehlermeldung.

[Suchbegriffe](#)

[Datenschutz- und Cookie-Richtlinie](#)

[Erweiterte Suche](#)

[Bestellungen und Rücksendungen](#)

[Kontaktieren Sie uns](#)

[Rücksendeaufträge](#)

Retournierbare Bestellungen

Bestellnummer *

Postleitzahl *

Suchen

Retournierbare Bestellungen

Bestellnummer *

TS000305

Postleitzahl *

19386

Suchen

Bestellung #	Datum	Bestellsumme	Status	Aktion
TS000305	14.12.21	25,00 €	Vollständig	Bestellung zurückschicken Umtauschen

1 Artikel

Zeige pro Seite

Bestellung # TS000305

Artikel auswählen	Artikelname	Artikelnummer	Preis	Menge	Zwischensumme	Grund
<input type="checkbox"/>	Bree Handtasche Farbe Violett	Bree Handtasche- Violett	25,00 €	Bestellt: 1 Versandt: 1	25,00 €	<input type="text" value="Grund auswählen"/>

[Zurück zu Rücksendeaufträge](#)

04 Ablauf im Frontend ohne Kundenkonto

Ist für die eingegebene Bestellung die Rücksendung möglich, kann der Kunde die Bestellung auswählen

Anschließend wählt der Kunde die Artikel aus der Bestellung aus, die er zurückschicken möchte. Er kann einen Grund angeben, wenn es in den Konfigurationen festgelegt ist. Dies ist auch als Pflichtfeld möglich.

04 Ablauf im Frontend ohne Kundenkonto

Wenn der Kunde den Artikel (und den Grund) angegeben hat, muss er die Rücksendung noch bestätigen. Anschließend wird ihm ein Retourenlabel erstellt.

Die Adressdaten werden aus der Bestelladresse übernommen. Somit braucht der Kunde den Retourenschein nur noch auszudrucken.

DHL

DHL Retoure

FROM Beatrice
Berlin
Teststraße 12
19386 Lüz
Deutschland

TO Deutsche Post DHL Group
Sandbox API Returns
DHL Paket GmbH
Platz der Deutschen Post 1
53113 Bonn
Deutschland

Abrechnungsr.: 2222222220701 Weight / Size
Sendungsr.: 999991452052 0.185
Kundenreferenz: DHL Retoure Online

--	--	--	--

Kundenreferenz



(Y)DHL Retoure Online

Leitcode/Routingcode



(403)27653113+99000933106001

Identcode/License Plate



999991452052

Common Label PLG@DHL Business Portal

✕

Rücksendung bestätigen

Sind Sie sicher, dass Sie diese Artikel zurückschicken möchten?

05 Umtauschfunktion im Frontend

Möchte der Kunde den Artikel aus der Bestellung umtauschen, muss er auf „Umtauschen“ klicken. Das ist nur bei Bestellungen möglich, wo ein konfigurierbarer Artikel bestellt wurde.

Retournierbare Bestellungen

Bestellung #	Datum	Bestellsumme	Status	Aktion
TS000305	14.12.21	25,00 €	Vollständig	Bestellung zurückschicken Umtauschen
TS000277	13.12.21	125,00 €	Vollständig	Bestellung zurückschicken

Bestellung # TS000305

Artikel auswählen	Artikelname	Artikelnummer	Preis	Menge	Zwischensumme	Grund	Optionen
<input type="checkbox"/>	Bree Handtasche Farbe Violett	Bree Handtasche- Violett	25,00 €	1	25,00 €	Grund auswählen ▾	Farbe Wählen Sie eine Option... ▾

[Weiter](#) [Zurück zu Rücksendeaufträge](#)

Optionen

Farbe

Wählen Sie eine Option... ▾

- Wählen Sie eine Option...
- Blau
- Braun
- Beige
- Gelb
- Gold
- Rot
- Schwarz
- Weiß
- Grün
- Lila
- Türkis
- Elfenbein
- Pink
- Silber
- Orange
- Grau
- Haselnuss

05 Umtauschfunktion im Frontend

Anschließend wählt der Kunde die Artikel aus der Bestellung aus, die er umtauschen möchte. Er kann einen Grund angeben, wenn es in den Konfigurationen festgelegt ist. Dies ist auch als Pflichtfeld möglich.

Der Kunde kann nun die gewünschte Farbe, Größe, Marke etc. aussuchen. Es werden nur die Variablen angezeigt, mit einem Mindestbestand von 1 haben, den selben Preis wie der vorherige Artikel hat und die vorausgewählte Variable wird ausgeblendet (in dem Beispiel ist es die Farbe Violett).

05 Umtauschfunktion im Frontend

Wenn der Kunde den Artikel (und den Grund) angegeben hat, muss er die Rücksendung noch bestätigen. Anschließend wird ihm ein Retourenlabel erstellt.

Die Adressdaten werden aus der Bestelladresse übernommen. Somit braucht der Kunde den Retourenschein nur noch auszudrucken.

DHL

DHL Retoure

FROM Beatrice
Berlin
Teststraße 12
19386 Lüz
Deutschland

TO Deutsche Post DHL Group
Sandbox API Returns
DHL Paket GmbH
Platz der Deutschen Post 1
53113 Bonn
Deutschland

Abrechnungsr.: 2222222220701 Weight / Size
Sendungsr.: 999991452052 0.185
Kundenreferenz: DHL Retoure Online

--	--	--	--

Kundenreferenz



(Y)DHL Retoure Online

Leitcode/Routingcode



(403)27653113+99000933106001

Identcode/License Plate



999991452052

Common Label PLG@DHL Business Portal

✕

Rücksendung bestätigen

Sind Sie sicher, dass Sie diese Artikel zurückschicken möchten?

06 Backendansicht

Hat der Kunde die Retoure abgeschlossen, wechselt der Bestellstatus im Backend in den hinterlegten Zwischenstatus „Complete-Waiting Return“. Bei einer Umtauschretoure wird automatisch eine Umtauschbestellung mit dem Artikel angelegt. Die Umtauschbestellung hat den ID-Zusatz von -1 und den Bestellstatus „Pending – Waiting Return“. Des Weiteren wird sie mit einem Bestellwert von 0 € angelegt, da der Kunde ja bereits bezahlt hat.

<input type="checkbox"/>	Id	Verkaufsort	Kaufdatum ↑	Rechnungsname	Versandname	Gesamtsumme (Basis)	Gesamtsumme (Einkauf)	Status	Aktion
<input type="checkbox"/>	TS000281-1	DOTS-Test DOTS DOTS deutsch	13.12.2021 13:51:56	Beatrice Berlin	Beatrice Berlin	0,00 €	0,00 €	Pending - Waiting Return	Anzeigen
<input type="checkbox"/>	TS000280-1	DOTS-Test DOTS DOTS deutsch	13.12.2021 13:48:14	Beatrice Berlin	Beatrice Berlin	0,00 €	0,00 €	Processing	Anzeigen
<input type="checkbox"/>	TS000287	DOTS-Test DOTS DOTS deutsch	13.12.2021 13:38:12	Beatrice Berlin	Beatrice Berlin	50,00 €	50,00 €	Complete - Waiting Return	Anzeigen
<input type="checkbox"/>	TS000286	DOTS-Test DOTS DOTS deutsch	13.12.2021 13:37:55	Beatrice Berlin	Beatrice Berlin	50,00 €	50,00 €	Complete - Waiting Return	Anzeigen
<input type="checkbox"/>	TS000285	DOTS-Test DOTS DOTS deutsch	13.12.2021 13:37:47	Beatrice Berlin	Beatrice Berlin	50,00 €	50,00 €	Partial Credit Memo	Anzeigen



ÜBERSICHT

 VERKÄUFE

 KATALOG
  KUNDEN
  M2E PRO
  MARKETING
  INHALT
  BERICHTE
  SNM-PORTAL
  SHOPS
  SYSTEM

Verkäufe

Aktionen

Bestellungen

Rechnungen

Lieferscheine

Gutschriften

Paypal Zahlungsfreigaben

Transaktionen

Nicht bestellte Warenkörbe

Retourenübersicht Pro

Retoureingang

Braintree Virtual Terminal

Retourenaufträge

Suche nach Schlagwort Filter Standardansicht Export

Aktionen 14 Einträge gefunden 20 pro Seite 1 of 1

Id	Retourenart	Sendungsnummer	Bestellung #	Artikelname	Menge	Artikelnummer	Bestellstatus	Bestelldatum	Retoure Beantragt am	Grund
1	Rückgabe	999991377270	TS000275	Thea Tran	1	Thea Tran	complete_waiting_return	Dec 12, 2021 3:45:10 AM	Dec 12, 2021 3:48:06 AM	Test 1
2	Umtauschen	999991379281	TS000280	Bree Handtasche	1	Bree Handtasche-Blau	closed	Dec 13, 2021 12:17:13 PM	Dec 13, 2021 12:48:13 PM	Test 1
3	Rückgabe	999991379335	TS000279	BREE Estada NEW 6 - Umhängetasche in mocca - genar	1	BREE_233868006	closed	Dec 13, 2021 11:59:54 AM	Dec 13, 2021 12:50:08 PM	Test 1
4	Rückgabe	999991379366	TS000278	BREE Estada NEW 6 - Umhängetasche in mocca - genar	1	BREE_233868006	complete_waiting_return	Dec 13, 2021 11:59:30 AM	Dec 13, 2021 12:51:36 PM	
5	Umtauschen	999991379373	TS000281	Bree Handtasche	1	Bree Handtasche-Blau	complete_waiting_return	Dec 13, 2021 12:31:00 PM	Dec 13, 2021 12:51:56 PM	
6	Rückgabe	999991379380	TS000282	Bree Handtasche	1	Bree Handtasche-Blau	closed	Dec 13, 2021 12:31:18 PM	Dec 13, 2021 12:53:41 PM	Test 1
7	Umtauschen	999991379410	TS000283	Bree Handtasche	1	Bree Handtasche-Blau	closed	Dec 13, 2021 12:31:26 PM	Dec 13, 2021 12:55:51 PM	
8	Umtauschen	999991379434	TS000284	Bree Handtasche	1	Bree Handtasche-Blau	closed	Dec 13, 2021 12:36:59 PM	Dec 13, 2021 12:58:36 PM	
9	Umtauschen	999991379434	TS000284	Bree Handtasche	1	Bree Handtasche-Rot	closed	Dec 13, 2021 12:36:59 PM	Dec 13, 2021 12:58:36 PM	
10	Umtauschen	999991379526	TS000285	Bree Handtasche	1	Bree Handtasche-Blau	partial_creditmemo	Dec 13, 2021 12:37:47 PM	Dec 13, 2021 1:12:38 PM	
11	Umtauschen	999991379571	TS000286	Bree Handtasche	1	Bree Handtasche-Blau	complete_waiting_return	Dec 13, 2021 12:37:55 PM	Dec 13, 2021 1:14:34 PM	

06 Backendansicht

Eine Übersicht über alle Retouren finden Sie unter Verkäufe → Retourenübersicht Pro

Da sehen Sie die Retourenart, Sendungsnummer, Bestellnummer, Artikelname, Menge, Artikelnummer, den aktuellen Bestellstatus, Bestell- und Retourendatum und den Grund. Die Übersicht kann auch als CSV-Datei heruntergeladen werden und beliebig gefiltert werden.

The screenshot shows a sidebar menu with the following items:

- Verkäufe (highlighted)
- Aktionen
- Bestellungen
- Rechnungen
- Lieferscheine
- Gutschriften
- Paypal Zahlungsfreigaben
- Transaktionen
- Nicht bestellte Warenkörbe
- Retourenübersicht Pro
- Retoureneingang (highlighted)
- Braintree Virtual Terminal
- ÜBERSICHT
- KATALOG
- KUNDEN
- M2E PRO
- MARKETING
- INHALT
- BERICHTE
- SNM-PORTAL
- SHOPS
- SYSTEM

06 Backendansicht

Wenn eine Retoure eingegangen ist, kann diese über den Retoureneingang abgewickelt werden. Sie finden den Retoureneingang unter Verkäufe → Retoureneingang.

Sie können entweder die Sendungsnummer eintragen/abschannen oder die Bestellnummer eintragen.

Retoureneingang

Allgemein

Tracking ID

Bestellnummer

06 Backendansicht

Der Auftrag wird direkt in der Gutschriftsansicht aufgerufen. Sie können die Menge und die Summe der Erstattung beliebig bearbeiten.

← Zurück Zurücksetzen

Neue Gutschrift

Artikel die rückerstattet werden müssen

Produkt	Preis	Menge	Zurück in den Bestand	Zu erstattende Menge	Zwischensumme	Steuerbetrag	Rabattbetrag	Pos. Zwischensumme
Bree Handtasche Artikelnummer: Bree Handtasche-Violett Farbe: Violett	25,00 €	Bestellt 1 In Rechnung gestellt 1 Versandt 1	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="1"/>	25,00 €	3,99 €	0,00 €	25,00 €

Bestellsumme

Kommentare zur Gutschrift

Nummer

Rückerstattungsgesamtsumme

Zwischensumme	25,00 €
Versandkosten erstatten (inkl. MwSt.)	<input type="text" value="0,00"/>
Berichtigungserstattung	<input type="text" value="0,00"/>
Anpassungsgebühr	<input type="text" value="0,00"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Gesamtbetrag Steuern	3,99 €
Gesamtsumme	25,00 €

06 Backendansicht

Wenn Sie die Gutschrift abgeschlossen haben, springt der Status der ursprünglichen Bestellung auf „Closed“. Wenn Sie nur eine Teilgutschrift erstellt haben, springt der Status auf „Partial Credit Memo“. Ist eine Umtauschbestellung angelegt, springt der Status des Austauschauftrags auf "Processing". Somit kann die Bestellung normal abgewickelt werden.

<input type="checkbox"/>	Id	Verkaufsort	Kaufdatum	Rechnungsname	Versandname	Gesamtsumme (Basis)	Gesamtsumme (Einkauf)	Status	Aktion
<input type="checkbox"/>	TS000284-1	DOTS-Test DOTS DOTS deutsch	13.12.2021 13:58:36	Beatrice Berlin	Beatrice Berlin	0,00 €	0,00 €	Processing	Anzeigen
<input type="checkbox"/>	TS000284	DOTS-Test DOTS DOTS deutsch	13.12.2021 13:36:59	Beatrice Berlin	Beatrice Berlin	50,00 €	50,00 €	Closed	Anzeigen
<input type="checkbox"/>	TS000285-1	DOTS-Test DOTS DOTS deutsch	13.12.2021 14:12:38	Beatrice Berlin	Beatrice Berlin	0,00 €	0,00 €	Processing	Anzeigen
<input type="checkbox"/>	TS000285	DOTS-Test DOTS DOTS deutsch	13.12.2021 13:37:47	Beatrice Berlin	Beatrice Berlin	50,00 €	50,00 €	Partial Credit Memo	Anzeigen

Ihr Kontakt

Wir freuen uns auf Sie!



Commerciers GmbH

Telefon: **038731-399821**
E-Mail: info@commerciers.com

Parchimer Str. 1 | D-19386 **Lübz**
www.commerciers.com

Wir gestatten uns zur Sicherheit den Hinweis, dass im Rahmen der Präsentation gezeigte und/oder überlassene Schriftstücke, Zeichnungen, Modelle, Muster und ähnliche Werke z. T. unser geistiges Eigentum darstellen und/oder urheberrechtlich gegen unbefugte Verwendung geschützt sind, worunter u.a. auch das Kopieren, Hochladen und auch nur das Nachahmen fällt. Nur für den internen Gebrauch. Dies ist weder eine steuerliche oder rechtliche Beratung. Wir übernehmen keine Gewährleistung für in dieser Präsentation getroffenen Aussagen und Informationen.