

Dokumentation Händlerportal (CMI)

Diese Dokumentation richtet sich an alle Händler, die ihre Produkte auf Digitec Galaxus verkaufen möchten. Sie erklärt den Umgang mit unserem Händlerportal (CMI) und listet wichtige Informationen auf.

Inhalt

Was ist das Händlerportal?	2
Allgemein.....	2
Log-in Informationen.....	3
Bestellungen.....	4
Bestellungen mit einem Lieferdatum.....	7
Retouren.....	8
Retouren mit Kundenregistrierung	8
Retoure ohne Kundenregistrierung.....	10
Stornierungsanfragen.....	12
Garantiefälle.....	14

Was ist das Händlerportal?

Unser Händlerportal, kurz CMI, dient zur Auftragsverwaltung. In diesem Portal können Händler Bestellungen, Retouren so wie auch Stornierungen bearbeiten und verwalten. Digitec Galaxus setzt eine zeitnahe Bearbeitung der Aufträge voraus, um eine stetige Kundenzufriedenheit zu garantieren.

Allgemein

- Neue Bestellungen sollen innerhalb eines Tages bearbeitet werden.
- Bei neuen Bestellungen ist der jeweilige «Status» einer Position wahrheitsgetreu anzugeben.
- Sollte es zu Lieferengpässen kommen, ist dies dem Kunden über den Status «Liefertermin» mitzuteilen. Dasselbe gilt für Produkte, welche nicht mehr verfügbar (EOL) sind.
- Bestellungen mit einem Liefertermin sollen beim Eintreffen der Ware umgehend bearbeitet werden.
- Retouren und Stornierungsanfragen sollen, wie Bestellungen auch, innerhalb eines Tages bearbeitet werden.
- Retouren und Stornierungsanfragen sollen im besten Fall immer akzeptiert werden.
- Wird eine Retoure aufgrund eines Schadens abgelehnt, so ist die Ware dem Kunden zu retournieren. Hier kann bilateral mit dem Kunden jedoch eine andere Lösung ersucht werden.
- So lange eine Bestellung nicht vom Händler bearbeitet wurde (noch offen ist), hat der Kunde die Möglichkeit diese zu stornieren.
- Stornierungsanfragen können vom Händler abgelehnt werden, wenn der Artikel extra für den Kunden bestellt oder die Ware bereits versendet wurde.
- Kundeninformationen sind vertraulich zu behandeln und dürfen nicht für Werbezwecke verwendet werden.

Log-in Informationen

Der Händler erhält von uns nach der CMI Schulung die Log-In Daten für das Händlerportal. Nachfolgend werden verschiedene Funktionen im Händler Log-in erklärt.



Personen	Alle Personen, welche auf Händler Ebene bei uns im System hinterlegt sind
E-Mail	E-Mail Adressen des Händlers und ihre Verwendungsart
Benutzer	Alle Personen, welche Zugriff auf das Händlerportal (CMI) haben
Ihre Kontakte	Kontaktdaten seitens Digitec Galaxus
Logout	Abmeldefunktion

Bestellungen

Sobald ein Kunde eine Bestellung über Digitec oder Galaxus auslöst, wird diese direkt dem Händler im Händlerportal angezeigt. Der Händler kann die neue Bestellung über den Direktlink (via E-Mail) oder im Händlerportal öffnen und dann bearbeiten.

Im Händlerportal können Bestellungen, wie nachfolgend erklärt, bearbeitet werden:

- Über das Register **Aufträge** können nun **Neue Bestellungen** geöffnet werden.

Wichtig: die Galaxus-Auftragsnummer muss **zwingend** ins Händlereigene-ERP übertragen werden, damit allfällige Retouren zurückverfolgt werden können!

Lieferanten Einkaufsaufträge

Drucken
Download Positionen als Excel-Datei
Erstellen von Lieferscheinen (nur Direktlieferung)
Rüstschein erstellen

Hinweise

Bevor Sie die Bestellung bestätigen können, müssen Sie die Verfügbarkeit für jede Position angeben

▼ Lieferanten Einkaufsaufträge

Auftrag	8750293
Bestätigungsdatum	-
Auftragsart	Direktlieferung
Referenz	Bitte Auftragsnummer als Referenz verwenden
Betreff	Kein Betreff
Bestelldatum	06.02.2017 08:37
Unser Kunde	(Digitec Galaxus AG)
Lieferscheintyp	-

VAT Nummer	CHE-109.049.266 MWST (Schweiz)
Zollnummer	4350-4
Frachtkosten	Keine/r
Insgesamt	CHF 177.88
Lieferadresse	Richi Meier, Pfingstweidstrasse 83, CH-8000 Zürich
Rechnungsadresse	Richi Meier, Pfingstweidstrasse 83, CH-8000 Zürich
Verantwortlicher Kontakt	Benedikt Lesniak, kein Telefon, ✉ benedikt.lesniak@digitecgalaxus.ch
Endkunden	Richi Meier ☎ +41441234567 (Schweiz, Voice / Privat) ✉ pdm@digitecgalaxus.ch (Privat)

Bitte wählen Sie die Verfügbarkeit und bestätigen Sie dann die Bestellung

► Suche

Lieferanten-Bestellung

Ergebnisse 1-2 von 2 1

Anzahl Zeilen: 6		Lieferant	Artikelnr.	Produkt	Hersteller	Produktname	Menge	Stückpreis exkl.	Gesamtpreis exkl.	Verfügbarkeit
180958	{17}323	5962480	-	BioSilk Silk Therapy Original (355ml)			2	17.71	35.42	Liefertermin <input type="text"/>
3224	{17}720	5956287	-	Dior J'Adore (Eau de parfum, 50ml)			2	71.23	142.46	Liefertermin <input type="text"/>

Ergebnisse 1-2 von 2 1

- 2) Im Feld **Lieferanten-Bestellung** können nun die einzelnen Positionen via Status bearbeitet werden.
Bei **Menge** können die einzelnen Positionen aufgesplittet werden, falls es zu unterschiedlichen Lieferstatus kommt.
Unter **Verfügbarkeit** kann mit Hilfe der Dropdown Auswahl die Bestellung bearbeitet werden.

Lieferanten-Bestellung

Ergebnisse 1-2 von 2 **1**

Anzahl Zeilen: 6

Lieferant	ArtikeInr.	Produkt	Herstellernr.	Produktname	Menge	Stückpreis exkl.	Gesamtpreis exkl.	Verfügbarkeit
180958(17)7323	5962480	-		BioSilk Silk Therapy Original (355ml)	2	17.71	35.42	Liefertermin <input type="text"/>
3224(17)720	5956287	-		Dior J'Adore (Eau de parfum, 50ml)	2	71.23	142.46	Liefertermin <input type="text"/>

Ergebnisse 1-2 von 2 **1**

Bedeutung der Status

- Vorrätig** Das Produkt ist an Lager vom Händler, wurde aber noch nicht versendet. Dieser Status kann geändert werden.
- Liefertermin** Das Produkt ist aktuell nicht an Lager, aber ein Liefertermin ist bekannt. Es wird im Konto des Kunden kein genaues Datum angezeigt, lediglich Anfang, Mitte oder Ende eines Monats (z.B. 03.03.2017 = Anfang März). Dieser Status kann geändert werden.
- Versendet** Das Produkt wurde vom Händler versendet. Sobald dieser Status ausgewählt und gespeichert wurde, ist er nicht mehr änderbar und die Trackingnummer ist zu hinterlegen.
- Nicht mehr verfügbar / EOL** Das Produkt ist nicht mehr verfügbar und kann auch nicht mehr bestellt werden. Der Kunde erhält via E-Mail Bescheid, dass die Position storniert wurde und der bereits bezahlte Betrag wird gutgeschrieben. Sobald dieser Status ausgewählt und gespeichert wurde, ist er nicht mehr änderbar.
- Unbekannt** Dieser Status ist für Händler nicht relevant.

- 3) Sobald die Status eingetragen sind, muss die Bestellung gespeichert und anschliessend **bestätigt** werden. Nachdem Sie den Status **versendet** gewählt haben, wählen Sie bitte als Nächstes mit welchem Dienstleister Sie das Paket versenden (Post, DHL, anderer Provider).

Lieferung 20339077

Zustellung durch: Keine Trackingnummer

Tracking Nummer:

Beinhaltene Positionen

Stück	Lieferanten Artikelnummer	Herstellernummer	Vollständiger Produktname
1	H7888E	BPD-32 2961133201	BBB MountainHigh BPD-32

Bei Versand per **Post** und **DHL** tragen Sie die Tracking-Nummer in das entsprechende Feld ein, bei **Anderer Provider** die URL zur Sendungsverfolgung.

Lieferung 20339077

Zustellung durch: Keine Trackingnummer

Tracking Nummer:

Beinhaltene Positionen

Stück	Lieferanten Artikelnummer	Herstellernummer	Vollständiger Produktname
1	H7888E	BPD-32 2961133201	BBB MountainHigh BPD-32

Falls keine der oben genannten Lieferoptionen zutrifft, setzen Sie das Häkchen bei **Keine Trackingnummer**.

Lieferung 20339077

Zustellung durch: Keine Trackingnummer

Tracking Nummer:

Beinhaltene Positionen

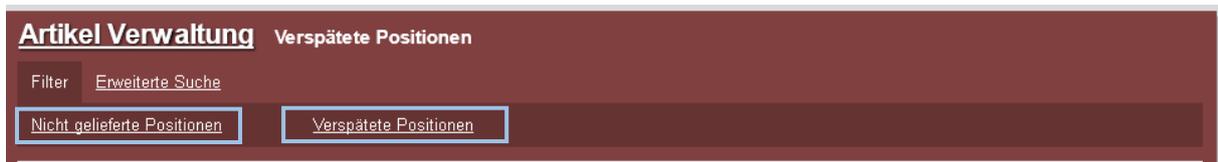
Stück	Lieferanten Artikelnummer	Herstellernummer	Vollständiger Produktname
1	H7888E	BPD-32 2961133201	BBB MountainHigh BPD-32

Nach dem Eintragen der Tracking-Nummern ist kein nachträgliches Editieren der Nummern mehr möglich. Ihre Eingaben sind nun für den Endkunden in dessen Endkundenkonto sichtbar und der Kunde ist in der Lage seine Lieferung zu verfolgen.

Bestellungen mit einem Lieferdatum

Bestellungen welche ein Lieferdatum hinterlegt haben, können über die **Artikelverwaltung**, sobald die neue Ware beim Händler eingetroffen ist, bearbeitet werden. Über das Register **Aufträge** im Händlerportal kann die **Artikelverwaltung** geöffnet werden.

In der Artikelverwaltung werden zwei Filter angezeigt.



Nicht gelieferte Positionen

Hier sind alle Positionen ersichtlich, welche ein Lieferdatum in der *Zukunft* haben.

Verspätete Positionen

Hier sind alle Positionen ersichtlich, welche ein Lieferdatum haben, das in der *Vergangenheit* liegt.

- 1) Über das Bleistift Symbol können nun die offenen Positionen bearbeitet werden. Das Vorgehen ist gleich wie bei einer Bestellung (siehe **Bestellungen**).

Retouren

Sobald ein Kunde die bestellte Ware erhalten hat, hat er die Möglichkeit diese zu retournieren. Dabei gibt es zwei Optionen: Entweder der Kunde registriert die Retoure in seinem Kundenkonto oder er schickt die Ware ohne Anmeldung zurück. Wurde die Retoure nicht angemeldet, muss über einen anderen Vorgang diese vom Händler manuell erfasst werden. Sobald eine Retoure eintrifft, soll geprüft werden, ob die Retoure registriert wurde (siehe Retouren mit Kundenregistrierung). Ist dies nicht der Fall, soll die Retoure manuell vom Händler erfasst werden (siehe Retouren ohne Kundenregistrierung).

Retouren mit Kundenregistrierung

- 1) Über den **Marktplatz** das Register **Übersicht Rückgabe und Garantie** öffnen



- 2) Bei den offenen Kundenrückgaben kann nun die Registrierung (blau umrandet) durch Anklicken bearbeitet werden.

Kundenrückgabe Registrierungen		
▼ Offene Kundenrückgaben		
Kundenrückgabe Registrierung	Kundenname Käufer	Erfassungsdatum
73020	[REDACTED]	16.01.2017 12:03
▼ Abgeschlossene Kundenrückgaben		
Kundenrückgabe Registrierung	Kundenname Käufer	Erfassungsdatum
74400	[REDACTED]	31.01.2017 14:57
74399	[REDACTED]	30.01.2017 17:21
74398	[REDACTED]	27.01.2017 11:25

- 3) Mit dem Bleistift Symbol kann der retournierte Artikel bearbeitet werden. Hier hat der Händler die Möglichkeit, eine Retoure anzunehmen oder abzulehnen. Der **Kunden Rückgabegrund** zeigt der vom Kunden angegebene Grund für die Retoure an. Dieser muss vom Händler nicht geändert werden.

Kundenrückgabe Registrierungen

Auftrag Einkaufsauftrag (Produkte) 8376012 (Id 8376012)

▼ Kundenrückgabe Registrierungen

Id	73020
Kunden Rücksendung Lieferart	Postversand
Rücksendung link	[REDACTED]
Ohne Rückgabe-Versandkosten	Nein
Zuständiger Mitarbeiter	-
Erfasser	[REDACTED]
Erfassungsdatum	16.01.2017 12:03

▼ Kundenrückgabe Registrierung Artikel

Lieferant Artikelnr.	Produktname	Kunden rückgabegrund	Artikel Status	Ablehnungsgrund
	VICHY Normaderm Anti-Age Gesichtspflege	Lieferung zu spät	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Position registrie Abgelehnt Akzeptiert Position registriert </div>	

Bedeutung der Artikel Status

- Position registriert** Dieser Status wird standardmässig von unserem System gesetzt.
- Abgelehnt** Der Händler lehnt die Retoure ab (z.B.: Das Produkt wurde vom Kunden beschädigt). Wählt der Händler diesen Status aus, ist zwingend einen Ablehnungsgrund anzugeben. Abgelehnte Retouren müssen dem Kunden zurück geschickt werden.
- Akzeptiert** Wird die Retoure akzeptiert, erhält der Kunde eine automatische Gutschrift für das Produkt.

Nach Eingabe des **Artikel Status** muss die Position gespeichert werden.

Retoure ohne Kundenregistrierung

- 1) Anhand der Rücksendeetikette sieht man, welcher Kunde (Adresse) das Paket retourniert hat. Für das weitere Vorgehen wird nun die **Galaxus-Auftragsnummer** benötigt. Nun kann das Register **Bestätigte Bestellungen** geöffnet werden.



- 2) Mit der **Erweiterten Suche** kann über die Auftragsnummer die Bestellung gesucht werden. Ebenfalls ist es möglich, eine Bestellung mit dem Zeitraum zu suchen. Um die Retoure bearbeiten zu können, kann der Auftrag per Mausklick geöffnet werden.

Bestätigte Bestellungen Bestätigte Bestellungen

Filter **Erweiterte Suche**

Auftragsuche

Von Bis

Kontaktperson Bestellperson

Auftrag Digitec Galaxus AG Bestellung Lieferzustand

Bestellart

Optionen

Sortieren nach Seitengrösse

Sortierrichtung

Ergebnisse 1-1 von 1 **1**

▼ **Bestätigte Bestellungen**

Auftrag	Bestelldatum	Bestellart	Kontaktperson	Betrag	Liefertermin
8461213	09.01.2017 19:51	E-Mail (automatisch)		CHF 17.31	10.01.2017

Ergebnisse 1-1 von 1 **1**

- 3) Die neue Rückgabe über **Markplatzretouren** registrieren.

Lieferanten Einkaufsaufträge

Drucken | Download Positionen als Excel-Datei | Lieferscheine Aktualisieren | Marktplatz | **Marktplatzretouren**

- Neue Rückgabe registrieren
- Neue Garantie registrieren

▼ **Lieferanten Einkaufsaufträge**

Auftrag	8461213	VAT Nummer	CHE-109.049.266 MWST (S
Bestätigungsdatum	10.01.2017 18:05	Zollnummer	4350-4
Auftragsart	Direktlieferung	Frachtkosten	Keine/r
Referenz	Bitte Auftragsnummer als Referenz verwenden	Insgesamt	CHF 17.31
Betreff	Kein Betreff	Lieferadresse	[Redacted]
Bestelldatum	09.01.2017 19:51	Rechnungsadresse	[Redacted]
Unser Kunde	(Digitec Galaxus AG)	Verantwortlicher Kontakt	Benedikt Lesniak, kein Telefon, ✉ benedikt.lesniak@digitecgalaxus.ch
Lieferscheintyp	-		

- 4) Die Rückgabe kann hier manuell erfasst werden. Beim Feld **Menge zurückgegeben** kann ausgewählt werden, wie viele Produkte einer Position retourniert wurden. Das Feld **Registrieren** speichert die Änderungen.

Kundenrückgabe Registrierungen

Auftrag **Einkaufsauftrag (Produkte) 8461213 (Id 8461213)**

Rückgabe erfassen

Lieferant Artikelnr.	Produkt	Produktname	Menge rückgabeberechtigt	Menge zurückgegeben
<input checked="" type="checkbox"/>	5944739	L'occitane Angelica Lemon Ultra Foaming Cleanser (Schaum & Gels, 150ml)	1	<input type="text" value="1"/>

Registrieren

- 5) Um die Retoure abzuschliessen, muss wie bei Punkt **Retouren mit Kundenregistrierung**, der Status angegeben und dann gespeichert werden.

Stornierungsanfragen

Solange die Bestellung noch offen ist und nicht versendet wurde, kann der Kunde diese im Kundenkonto stornieren. Dasselbe gilt für Artikel welche ein Liefertermin hinterlegt haben.

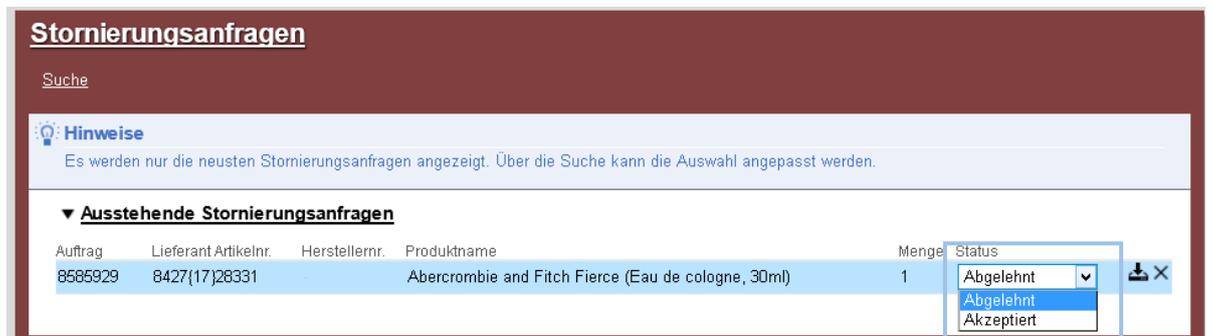
- 1) Über das Register **Stornierungsanfragen** können nun die angefragten Stornierungen (der Händler erhält eine E-Mail mit den neuen Stornierungsanfragen) bearbeitet werden



- 2) Mit dem Bleistift Symbol kann die Stornierungsanfrage geändert werden



- 3) Mit der Dropdown Auswahl soll nun der Status ausgewählt und gespeichert werden



Bedeutung der Status

- Abgelehnt** Das Produkt wurde bereits versendet (Überschneidung) und kann nicht mehr storniert werden. Der Kunde erhält nach Eingabe dieses Status eine E-Mail, dass die Stornierung abgelehnt wurde. Dieser Status kann, sofern die Bestellung nicht auf **versendet** gesetzt wird, geändert werden.
- Akzeptiert** Die Bestellung wird automatisch beim Kunden storniert. Gesamtbetrag der Position wird dem Kunden gutgeschrieben. Der Kunde erhält nach Eingabe dieses Status eine E-Mail, dass die Stornierung akzeptiert wurde.

- 4) Wenn der Status **abgelehnt** gewählt wird, muss der Auftrag über die Auftragsnummer bearbeitet und auf **versendet** geändert werden. Danach Auftrag speichern und bestätigen.

Bitte wählen Sie die Verfügbarkeit und bestätigen Sie dann die Bestellung Bestätigen

▼ Suche

Suchkriterien

Ihr Produkt Id	Unsere Produkt-Id
Herstellernr.	Marke
	Verfügbarkeit Bitte wählen ▼

Optionen

Sortierkriterium	Verfügbarkeit ▼
Seitengrösse	100 ▼
Sortierrichtung	Aufsteigend ▼

Suche

Lieferanten-Bestellung Alle speichern

Ergebnisse 1-1 von 1 **1**

Anzahl Zeilen: 3	Lieferant	Produkt	Herstellernr. Produktname	Menge	Stückpreis exkl.	Gesamtpreis exkl.	Verfügbarkeit
	8427(17)720	5997571	Abercrombie and Fitch Fierce (Eau de cologne, 50ml)	1	66.50	66.50	<div style="border: 1px solid #800000; padding: 2px;"> Liefertermin ▼ 📄 ✕ unbekannt Vorrätig Liefertermin versendet Nicht mehr verfügbar/EOL </div>

Ergebnisse 1-1 von 1 **1** Alle speichern

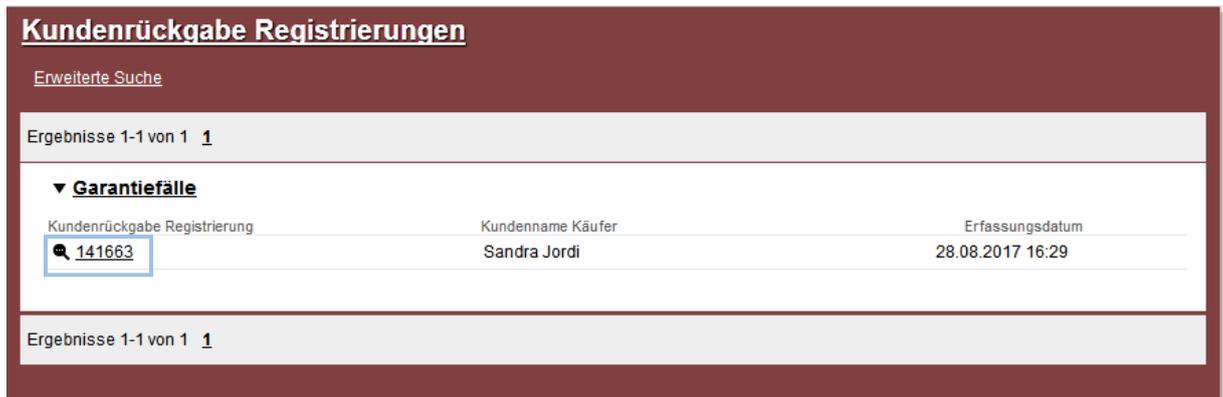
Garantiefälle

Sollte ein Kunde die bestellte Ware kaputt erhalten (DOA) haben, kann er diese als Garantiefall dem Händler retournieren. Dazu wird vom Kunden im Konto die Garantie angemeldet. Der Händler hat die Ware umgehend zu ersetzen, wobei hier mit dem Kunden auch bilateral eine Lösung ersucht werden kann.

- 1) Öffnen Sie die **Übersicht Garantiefälle**



- 2) Die folgende Ansicht zeigt Ihnen alle offenen, wie offenen Garantiefälle. Um so einen Garantiefall bearbeiten zu können, können Sie die Registrierung per Mausklick öffnen.



- 3) Beim Status können Sie nun den Garantiefall bearbeiten. Die Fehlerbeschreibung ist vom Kunden und darf nicht geändert werden. Setzen Sie den Status auf **In Bearbeitung** wenn Sie mit dem Kunden Kontakt aufnehmen.

Kundenrückgabe Registrierungen

Auftrag 🔍 Einkaufsauftrag (Produkte) 10318859 (Id 10318859)

▼ Kundenrückgabe Registrierungen

Id	141663
Kunden Rücksendung Lieferart	-
Rücksendung link	➔ 99.60.114348.00141663
Ohne Rückgabe-Versandkosten	Nein
Zuständiger Mitarbeiter	-
Erfasser	Sandra Jordi 👤
Erfassungsdatum	28.08.2017 16:29

▼ Kundenrückgabe Registrierung Artikel

Allgemein

Lieferant Artikelnr.	SW13523
Produktname	BaByliss G710E Duo 710 Wet Dry
Status	Position registriert
Fehlerbeschreibung	<p>Senr geeente Damen und Herren</p> <p>Ich habe den Babylliss G710E nach Erhalt gemäss Anleitung vor Gebrauch voll aufgeladen, habe ihn dann benutzt, doch schon nach ca 5 min blinkte die Akku Leuchte und kurze Zeit später schaltete er aus. Ich habe es dann ca. zwei Wochen später noch einmal versucht und denn Akku voll geladen und habe ihn benutzen wollen doch es passiert noch einmal dasselbe; nach ca 5 min schaltete der Babylliss G710E aus.</p> <p>Ich bin nicht zufrieden, ich kann das Gerät gar nicht richtig benützen. Ausserdem wird im Produktebeschrieb ausdrücklich geschrieben das die Laufzeit 40min beträgt.</p> <p>Ich hoffe wir finden eine Lösung.</p> <p>Freundliche Grüsse</p> <p>Sandra Jordi</p>

✕ Abbrechen
💾 Speichern

- 4) Sobald die Ware vom Händler ausgetauscht wurde, muss der Status von **in Bearbeitung** auf **Gelöst** geändert werden.