

GUIDE OTTO Market ROHE Germany

Zugang OTTO Partner-Portal: Im **1P „OTTO Market ROHE Germany“**

1. Bestellimport

Eingegangene Bestellungen werden wie bei eBay und Amazon automatisch ins Shopsystem importiert

WICHTIG: Zurzeit ist es nicht möglich, dass wir eine Benachrichtung an unsere Servicemail erhalten, wenn neue Bestellungen eingegangen sind. Daher müssen wir uns täglich ins OTTO Partner Portal einloggen um unsere Aufträge einzusehen. Gleiches gilt für Retouren

2. Versandlabel im DHL Portal generieren

Derzeit (Stand: 24.08.22) ist es noch nicht möglich die Label automatisch zu erzeugen. Daher müssen wir uns im DHL Geschäftskunden Portal einloggen.

DHL Geschäftskundenportal → Paket & Waren → Versenden → Sendung manuell erfassen

Sendungsvorlage auswählen: Sendung ohne Vorlage starten

Basisdaten

Sendungsreferenz: Hier trage ich unsere Bestellnummer ein (RO10000....)

Absender

Absender aus Adressbuch wählen: Individuelle Adresse

Absenderreferenz:

Land/Region: Deutschland

Name 1: Schulte-Ufer KG Metallwarenfabrik

Name 2: ROHE Germany Shop (unser OTTO Name)

Straße/Nr.: Hauptstraße 56

PLZ/Ort: 59846 Sundern

Empfängereferenz:

Hier die hinterlegte Versandadresse des Kunden eintragen

Adresstyp: Straße

→ Wenn in der Versandadresse eine Packstation hinterlegt ist, dann „Packstation“ beim Adresstyp auswählen

Gewicht & Maße:

1 kg eintragen

Produkte & Services:

Rückweg: DHL Retoure anklicken!

→ **WICHTIG:** Der Haken muss hier gesetzt werden, da wir die erzeugte RET-Sendungsnummer anschließend im M1 Backend in der Bestellung hinterlegen müssen. Anhand dieser Sendungsnummer generiert sich OTTO selbst das Retourenlabel und stellt es im Kundenaccount zum Download/QR Code zur Verfügung.

Produkte & Services
DHL Paket

Kernleistungen

- ☐ Wunschorth ?
- ☐ Wunschnachbar ?
- ☐ Versandbestätigung ?

Personenbezogene Zustellvorgaben

- ☐ Ident-Check ?
- ☐ Persönliche Übergabe ?
- ☐ Alterssichtprüfung ?

Zeitliche und örtliche Zustellvorgaben

- ☐ Wunschtage ?
- ☐ Keine Nachbarschaftszustellung ?

Weitere Services und Leistungen

- ☐ Nachnahme ?
- ☐ Sperrgut ?
- ☐ Transportversicherung ?
- ☐ Filial-Routing ?
- ☐ GoGreen ?
- ☐ Verpackungsrücknahme ?
- ☐ Individuelle Versendervorgabe

Rückweg

☒ DHL Retoure

Retourenadresse

Individuelle Adresse

Land / Region *

Deutschland

Name 1 *

Name 2 / Postnummer

Name 3

Straße * Nr. *

PLZ * Ort *

Sendungsreferenz (Retoure)

Ansprechpartner

Telefonnr.

E-Mail-Adresse

Retourenadresse:

siehe Absenderadresse

Sendungsreferenz: Hier gebe ich unsere Bestellnummer mit dem Kürzel „OT“ für OTTO an. So sollte SU/RO beim Retoureneingang sehen, dass es sich um eine OTTO Retoure handelt.

Beispiel: RO100000...-OT

Abrechnungsdaten:

Abrechnungsnummer: 62077126750117 – ROHE GERMANY

Abrechnungsnummer RET: 62077126750735

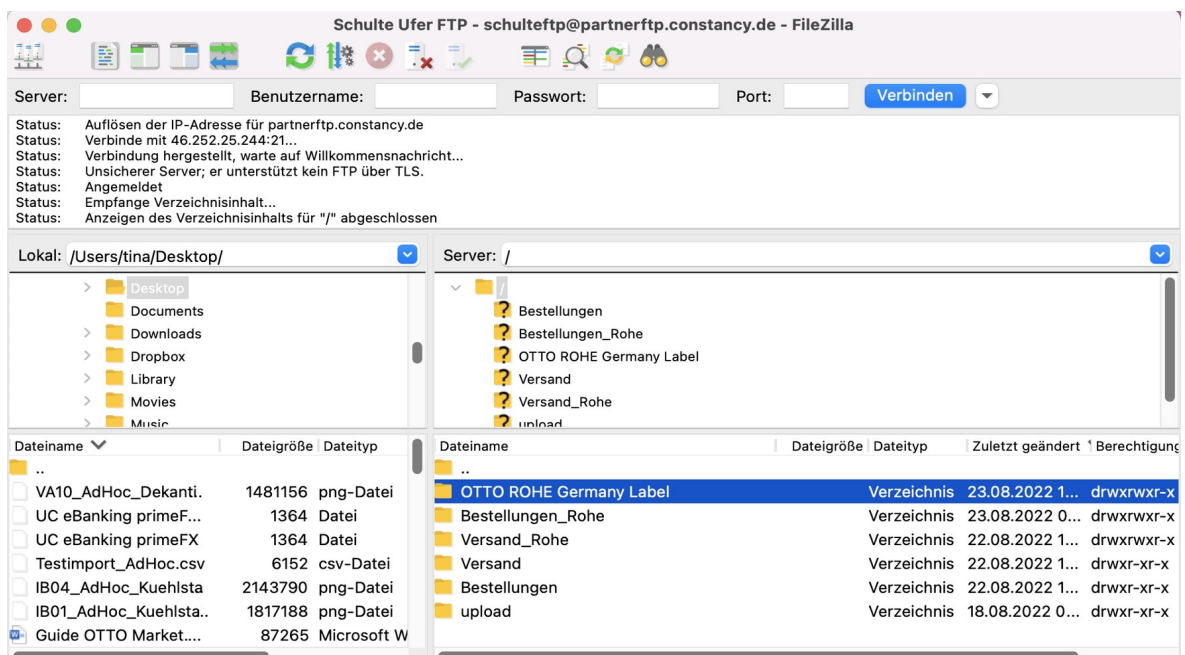
Abschließen mit „Drucken und neue Sendung“ dann sollte sich ein Pop-Up Fenster mit einer PDF öffnen.

Die erstellten Label können auch unter Paket & Waren → Versenden → Sendungsübersicht → Gedruckte Sdg. abgerufen werden

Aus den abgespeicherten PDF Dateien lösche ich die Retourenlabel.
PDF mit dem Programm „Vorschau“ öffnen, die Seite mit dem RET-Label anwählen
→ Bearbeiten → Löschen

Danach kombiniere ich die Versandlabel zu einer PDF-Datei und gebe im Dateinamen das aktuelle Datum mit an. Beispiel: Versandlabel_240822

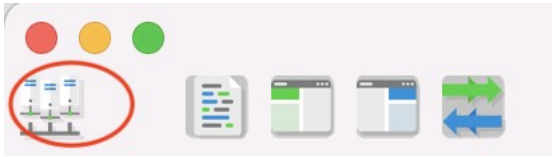
Anschließend werden die generierten Label auf dem Schulte-Ufer FTP abgelegt.



Die Zugangsdaten für den Server findet ihr im 1 Password unter:



Einrichten eines neues Servers:



Eigenen Server anwählen → Neuer Server → Neuen Server benennen (Schulte-Ufer FTP)
Protokoll: SFTP
Server/Benutzer/Passwort: siehe 1P eintragen → Verbinden

3. Bestellung im M1 Backend auf Vollständig setzen

Da wir die Label generieren, müssen wir auch die RET-Sendungsnummer an OTTO übermitteln, als auch den Lieferschein mit DHL Sendungsnummer erstellen. Das muss momentan auch manuell erledigt werden. Es kann entweder gleich nachdem die Versandlabel erstellt wurden alles eingetragen und auf vollständig gesetzt werden oder SU drum bitten, dass Sie Bescheid geben soll, wenn die Bestellung fertig gepackt ist.

Kontaktdaten:

Peter Humpert: peter.humpert@schulte-ufer-kg.de
Katrin Frost: katrin.frost@schulte-ufer-kg.de

Vorgehensweise:

1. Versandlabel & Retourenlabel im DHL Portal erstellen und drucken
2. Bestellung im M1 Backend aufrufen
3. Bei Return Carrier & Return Tracking Key den Versanddienstleister sowie die RET-Sendungsnummer eintragen und speichern!

Return Carrier and Return Tracking Key

Return Carrier	<input type="text" value="DHL"/>
Return Tracking Key	<input type="text" value="00340434355214000095"/>
<input type="button" value="Daten speichern"/>	

Die Sendungsnummer als auch die RET-Sendungsnummer kann zu den einzelnen Aufträgen, über das DHL Kundenportal aufgerufen werden oder man kopiert sie von den erstellten Label

4. Lieferschein erstellen

Auf Versand klicken und unter Versand- und Trackinginformationen Daten eintragen:

Dienstleister: Eigener Wert

Titel: DHL

Nummer:

Versand- und Trackinginformationen

[Diese Sendung verfolgen](#)

OTTO Gesamt Summe Versandkosten: 5,95 €

Dienstleister	Titel	Nummer	Aktion
Eigener Wert	DHL	00340434669166000059	Löschen
Eigener Wert ▾	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Hinzufügen

Klick auf „Lieferschein erstellen“ → Bestellung setzt sich auf vollständig

Sobald magnalister die Statusänderung an OTTO übermittelt geht die Bestellung aus dem Tab „Offen“ in den Tab „Versendet“ über.

Stornierungen:

a) Stornierungen auf Kundenwunsch

Möchten Kund*innen eine **Auftragsposition oder den gesamten Auftrag stornieren**, können diese selbst eine Stornierung bis zu **30 Minuten** nach der Bestellung im **Kundenkonto** durchführen. Bis dahin wurde der Auftrag von OTTO noch nicht weiterverarbeitet.

Wir erhalten diese reguläre **Kundenanfrage** im Partner-Portal und via E-Mail (Service Queue). Stornierungen auf Kundenwunsch erkennen wir daran, dass in der Kundenanfrage bzw. im Nachrichtenverlauf, im Feld Kategorie, der Begriff »Stornierung« erscheint.

Achtung: Telefonische Anfragen oder gesonderte E-Mail-Anfragen dürfen wir nicht annehmen, da diese Anfragen nicht in unserer Stornierungsquote berücksichtigt werden können. Sollten wir dennoch auf diesem Wege eine Stornierungsanfrage erhalten, bitten wir den Kunden, das Kontaktformular in der OTTO-App oder auf der OTTO-Website zu verwenden, um den regulären Weg zu gehen.

Bei Stornierungsanfragen, die Sie über die zuvor beschriebene reguläre Kundenanfrage erhalten haben, bestehen folgende Möglichkeiten:

1. Wir können Stornierungen **ablehnen**, falls die Auftragsverarbeitung bereits zu weit fortgeschritten ist. Bitte **informiert** in dem Fall die betroffenen Kund*innen, indem Sie entsprechend auf die Kundenanfrage antworten.
2. Wenn wir die Stornierung annehmen möchten, können wir die Stornierung durchführen. Die ausgeführten Stornierungen auf Kundenwunsch werden automatisiert in unserer Stornierungsquote berücksichtigt.

3. Aufträge stornieren

- **Vorgehensweise in der UI (Partner-Portal):**

Um eine Stornierung durchzuführen, wählen wir Auftragsübersicht die betroffenen Aufträge bzw. Auftragspositionen aus. Über »Auswahl bearbeiten« wählen wir nun »Stornieren« an.

- Um eine Stornierung systemseitig wirklich auszulösen, müssen wir diese Stornierung noch einmal explizit bestätigen (Artikel stornieren Button). Aufträge und Auftragspositionen immer mit Bedacht stornieren, da Stornierungen nicht rückgängig gemacht werden können.

Hinweis: Stornierungen auf Kundenwunsch beeinflussen unserer Stornierungsquote nicht.

Fall 1: Kunden bestellt am Abend, stellt Stornierungsantrag, Bestellung wurde bereits ins M1 importiert und hat den Status „Freigabe ROHE“

Hier bitte Kontakt mit dem Hersteller aufnehmen und fragen, ob Storno noch möglich ist. Bestellung muss dann im M1 Backend als auch im Otto Portal storniert werden.

Eingang von Retouren

a) Allgemeines

Der*Die Kund*in kann bis zum Ablauf der Widerrufsfrist ohne Begründung für zugestellte Bestellungen die Retoure anmelden oder seinen Widerruf erklären. Fristgemäß angemeldete Retouren sind auch dann anzunehmen, wenn Kund*innen diese später als 14 Tage nach der Retourenanmeldung (Widerrufserklärung) losschicken.

Mithilfe der Retouren-Sendungsnummer, die wir im Rahmen der Versandbestätigung an OTTO übermittelt haben, generiert OTTO für den*die Kund*in ein Retourenlabel und stellt dieses als PDF-Datei im Kundenkonto zur Verfügung.

Über die Download-Funktion unter dem Bereich der [Logistik-Analysen](#) können Sie angemeldete Retouren (inkl. Datum der Anmeldung sowie [Retourengründe](#)) einsehen, sobald diese beim Carrier abgegeben wurden.

Anmerkung von OTTO: Sobald eine Retoure bei Ihnen eingegangen ist, haben Sie sich vertraglich dazu verpflichtet, innerhalb von **48 Stunden** den Status der Rücklieferung zu übermitteln. Sie können entweder einzelne Positionen oder den gesamten Auftrag als retourniert kennzeichnen. Nach **Bestätigung der Retoure** veranlasst OTTO die Gutschrift für den Kunden

→ **Anmerkung Tina:** Eingang bedeutet für mich, die Ankunft der Retoure beim Hersteller

Wichtig: Retourenstatus erst nach der Prüfung der retournierten Produkte setzen. Eine nachträgliche Änderung dieses Status ist nicht möglich.

b) Vorgehensweise:

Im Reiter »Versendet« können alle Aufträge eingesehen werden, welche zuvor über »versenden« markiert wurden. In diesem Reiter haben wir die Möglichkeit, Aufträge als »Retoure« zu kennzeichnen, sofern die Ware bereits an uns zurückgesendet wurde und wir sie erhalten haben.

Auftragsübersicht

Offen (0) **Versendet** Retourniert Storniert Angekündigt Alle

Suchen Auftrags-Nr.

ⓘ Welche Aufträge werden angezeigt?

Auftragsdatum Gesamter Zeitraum Datum auswählen - Datum auswählen

Retoure bearbeiten Anwenden Spalten ein-/ausblenden

	Auftragsdatum	Auftrags-Nr.	Kundenname	SKU	Service	Produkttitel	Dimensionen	Status
☒	22.08.2022, 20:58	cbn4b4p8wm	Bianca Kloss	1 Artikel				
☒				RO-208271-18		ROHE Germany Fondue Fondue Fiona, 2,20 l, 6 Einlegegabeln mit Ziffern zur Unterscheidung, Innenskalierung als Dosierhilfe		Versendet

Anmerkung: Wenn ein Kunde bspw. mehrere Artikel bestellt hat und nur einen Teil davon retourniert, dann auch nur bei den zurückgesendeten den Haken setzen.

Dann auf „Anwenden“ klicken. Es öffnet sich ein neues Fenster, in welchem man die Retoure bearbeiten kann.

Retoure bearbeiten

Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie die erhaltene Retoure akzeptieren oder ablehnen möchten.

☒ Akzeptieren **1** Zustand der Retoure
Bitte auswählen

☐ Ablehnen **2** Zustand der Retoure
Bitte auswählen

Grund der Ablehnung

3

1. Sofern wir die Retoure akzeptieren bzw. RO uns bestätigt, dass die Ware in Ordnung ist, geben wir hier den Zustand der retournierten Ware an.

→ Retoure & Gutschrift im M1 Backend anlegen, Erstattung erfolgt offline, da die Zahlungsabwicklung über OTTO läuft.

2. Falls wir die Retoure ablehnen möchten/müssen, müssen wir den Grund der Ablehnung erläutern. Der Kunde erhält in diesem Fall **keine Gutschrift**.

- **Hinweis:** Die Entscheidung darüber, ob wir eine Retoure akzeptieren oder ablehnen, liegt bei uns bzw. Bei ROHE Germany, da diese den Zustand der Retoure beurteilen. Zu Beweis Zwecken kann es sinnvoll sein, abgelehnte Retouren für einen gewissen Zeitraum aufzubewahren oder Bilder abzuspeichern.
 - **Hinweis:** Wenn wir eine Retoure ablehnen, erhält der Kunde eine entsprechende E-Mail. Hierbei werden dem Kunden die von uns selbstständig im Verkäuferprofil hinterlegten Kontaktdaten mitgeliefert, sodass sich diese direkt mit uns in Verbindung setzen können. Es erfolgt an dieser Stelle keine Weiterleitung des von uns eingegebenen Grundes der Ablehnung.
3. Bitte die getroffenen Einstellungen speichern über das Feld »Retoure bearbeiten« oder breche den Vorgang ab.

Erfolgt eine Benachrichtigung, wenn Kund*innen eine Retoure anmelden?

Hinweis OTTO: Nein, Sie erhalten aktuell noch **keine Benachrichtigung**, wenn Kund*innen eine Retoure anmelden. Die durch Kund*innen angemeldete Retoure wird aktuell weder im OTTO Partner Connect gekennzeichnet noch werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt.

Bekommen die Kund*innen die Versandkosten im Falle einer Retoure erstattet?

Versandkosten werden nur dann vollständig erstattet, wenn alle Produkte einer Bestellung retourniert wurden.

Teilgutschrift/Preisnachlass nach Reklamation

Alle Informationen und Vorgehensweise findet man unter:

<https://account.otto.market/s/article/Teilgutschrift-Preisnachlass-nach-Reklamation>

Wichtig: Wenn der Kunde Kontakt zu uns bzgl. einer Reklamation aufnimmt, am besten noch Fotos mit Schaden anfordern, sofern der Kunde diese selbst nicht gleich mitschickt. Danach können wir besser abschätzen, ob hier eine Teilgutschrift/Preisnachlass gerechtfertigt ist. Am besten den Schaden noch vom Hersteller zeitnah beurteilen lassen.

Kundenkommunikation

a) Kontakt zu Kund*innen aufnehmen

Anmerkung OTTO: Aktuell ist es leider noch **nicht** möglich, dass Sie Kund*innen selbstständig proaktiv kontaktieren. OTTO arbeitet bereits daran, Ihnen baldmöglichst einen

entsprechenden Prozess zur Verfügung zu stellen. Vorübergehend ist dies ausschließlich über den OTTO Kundenservice möglich, bitte senden Sie dazu Ihre Nachricht an marktplatz@otto.de.

Die E-Mail muss **immer** folgende Kriterien erfüllen, damit Ihre Anfrage bearbeitet werden kann:

- Das Stichwort „**Kundenticket**“ im E-Mail-Betreff
- Die **Auftragsnummer** im Anfragetext

Der OTTO Kundenservice wird Ihre Anfrage an den*die Kund*in weiterleiten und im Falle einer Antwort des*der Kund*in, diese wieder an Sie zurückschicken.

Wichtig:

Proaktive Kommunikation ist ausschließlich dann erlaubt, wenn sie auftragsbezogen ist.

Dies umfasst die folgenden Fälle:

- Rückfrage zu einer Bestellung, welche zur Auftragsabwicklung notwendig ist;
- Einholung von Kontakt- oder Adressdaten zur Lieferavisierung;
- Übermittlung wichtiger Informationen bzgl. Auftragsabwicklung und -zustellung (z.B. Änderung einer Sendungsnummer oder Meldung eines ungeplanten Lieferverzuges);
- Kontaktaufnahme zwecks Abwicklung eines Produktrückrufs.

Weitere Richtlinien zur Endkundenkommunikation:

<https://account.otto.market/s/article/Richtlinie-fuer-die-Endkundenkommunikation>

→ nur im eingeloggten Zustand sichtbar