



KNV
Gutschein-Service
im ECS-Shop

Juli 2015

Koch, Neff & Volckmar GmbH, Stuttgart und Köln

Geschäftsführer: Uwe Ratajczak
Geschäftsführende Gesellschafter: Frank Thurmann, Oliver Voerster
Sitz Stuttgart, Amtsgericht Stuttgart HRB 11907
USt-Id: DE147816562

© 2015 Koch, Neff & Volckmar GmbH

Inhalt

Überblick.....	3
Der KNV Gutschein-Service im ECS-Shop	4
Wie kann ich Gutscheine im Web-Shop anbieten?	4
Kauf und Einlösung von Gutscheinen im ECS-Shop - Häufige Fragen - FAQs	4
Wie kann mein Kunde einen Gutschein zum Verschenken per E-Mail kaufen?.....	4
Wie schnell kann mein Kunde das Gutschein-PDF per E-Mail verschenken?.....	4
Kann mein Kunde mehrere Gutschein-PDFs oder Gutscheinkarten gleichzeitig kaufen?	5
Kann mein Kunde auch nur einen Teil eines Gutscheins einlösen?	5
Wie kann mein Kunde sein Restguthaben online oder in der Buchhandlung abfragen?.....	5
Wie bezahlt mein Kunde, wenn der Gutscheinbetrag nicht für den gesamten Bestellwert ausreicht?.....	5
Ab wann ist der Gutschein gültig? Wie lange ist der gekaufte Gutschein gültig?	5
Wie sendet mein Kunde mit Gutschein bezahlte Ware bei Nichtgefallen innerhalb der Widerrufsfrist zurück?.....	5
Online Kauf eines Gutschein-PDFs aus Sicht des Kunden	7
Online Einlösung eines Gutschein-PDFs aus Sicht des Kunden	8
Online Verkauf eines Gutschein-PDFs aus Sicht des Händlers	8
Online Einlösung eines Gutschein-PDFs aus Sicht des Händlers	9
Multi-Channel mit dem KNV Gutschein-Service.....	10
Kann mein Kunde ein Gutschein-PDF auch in der Buchhandlung einlösen?	10
Kann die in der Buchhandlung gekaufte Gutscheinkarte durch meinen Kunden auch online eingelöst werden?	11
Weitere Dokus.....	11

Überblick

Der KNV Gutschein-Service vereinfacht die betriebliche Organisation von Gutscheinen. Über die zentrale Verwaltung am KNV Gutschein-Server können die neuen Gutscheine innerhalb der gesamten KNV-Branchenproduktfamilie filialübergreifend stationär und online verkauft und eingelöst werden.

An der Kasse wird einfach der Barcode der Gutscheinkarte im praktischen Scheckkartenformat gescannt oder manuell die Gutscheinnummer eingegeben. Genau wie beim Einsatz im Online-Shop wird im Hintergrund sofort eine Verbindung zum Gutscheinserver aufgebaut. Alle Guthabenänderungen werden sofort aktualisiert.

Auch wenn Sie keine Kasse einer KNV-Software nutzen, können Sie alle notwendigen Buchungen durchführen: Ein einfach zu bedienendes Verwaltungsmodul erlaubt den direkten Zugriff. Rund um die Uhr ist somit auch die Administration sowie ein vollständiger Überblick über die erfolgten Transaktionen eines einzelnen Gutscheins oder aller Gutscheinumsätze möglich.

- vereinfacht die betriebliche Organisation von Gutscheinen
- praktisches Scheckkartenformat
- zentrale Verwaltung am KNV Gutschein-Server
- Einsatz innerhalb der gesamten KNV-Branchenproduktfamilie
- filialübergreifende Verwendung
- Verkauf und Einlösung stationär und online
- einfacher Scan des Gutschein-Barcodes an der Kasse
- Gutscheinverkauf und Kauf auf Gutschein auch online in Ihrem ECS-Shop
- Zugriff auf den Gutscheinserver rund um die Uhr
- einfach zu bedienendes Verwaltungsmodul für alle Transaktionen
- Jederzeit vollständiger Überblick über alle Transaktionen eines Gutscheins
- Auswertung aller Gutscheinumsätze

Um den KNV Gutschein-Service zu nutzen, müssen je nach genutzter Software einige Einstellungen in Ihrem System vorgenommen werden.

Unsere Serviceline unterstützt Sie gerne unter Telefon +49 711 7860-1000 oder per E-Mail an: it-Serviceline@knv.de

Der KNV Gutschein-Service im ECS-Shop

Wie kann ich Gutscheine im Web-Shop anbieten?

1. Bitte fordern Sie die Teilnahmeerklärung für das Gutscheinangebot beim KNV-Innendienst an und senden Sie diese unterschrieben an uns zurück.
2. Wir aktivieren Ihre VN am Gutscheinserver und in den Buchhändlereinstellungen Ihres Web-Shops.
3. Wir aktivieren die Gutschein-PDFs zum E-Mail-Versand oder zum Ausdrucken für Ihren Shop.
Ein Gutschein-PDF kann nicht von Ihnen nachbearbeitet werden, es wird direkt an die E-Mail-Adresse des Bestellers gesendet.
4. Wir aktivieren die Zahlungsart ‚Gutschein‘ für Ihren Web-Shop. In Ihrem Shop muss eine Online-Zahlung schon möglich sein (z.B. PayPal oder VR-Pay).
5. Sie werden durch uns informiert, dass Ihre Kunden nun im Web-Shop Gutscheine kaufen und mit diesen auch online und in der Buchhandlung bezahlen können.
6. Wir stellen Ihnen vorbereitete Texte und Bilder zur Verfügung, damit Sie die Gutscheine als neues Shop-Angebot online prominent bewerben können (www.knv-info.de).

Kauf und Einlösung von Gutscheinen im ECS-Shop - Häufige Fragen - FAQs

Wie kann mein Kunde einen Gutschein zum Verschenken per E-Mail kaufen?

Geben Sie ‚Geschenkgutschein‘ in das Suchfeld des Online-Shops ein und klicken Sie dann ‚Suchen‘. In der Suchergebnisliste finden Sie alle Ihrem Kunden zur Verfügung stehenden Gutschein-PDF-Varianten. Ihre Kunden bezahlen die gewünschten Gutschein-PDFs mit Online-Zahlung. Nur wenn Sie auf Kundenebene den Kauf digitaler Produkte auf Rechnung erlauben, ist der Kauf auf Rechnung für Online-Gutscheine ebenfalls möglich.

Wie schnell kann mein Kunde das Gutschein-PDF per E-Mail verschenken?

Nach erfolgreicher Bezahlung und Kaufabschluss wird das Gutschein-PDF umgehend als Anhang der Bestellbestätigung per E-Mail an Ihren Kunden versendet. Anschließend kann das Gutschein-PDF ausgedruckt oder per E-Mail an die oder den zu Beschenkenden weitergeleitet werden.

Kann mein Kunde mehrere Gutschein-PDFs oder Gutscheinkarten gleichzeitig kaufen?

Ihr Kunde kann bis zu 5 Gutschein-PDFs in den Warenkorb legen und online kaufen. Wenn Ihr Kunde mehr Gutschein-PDFs benötigt, kann natürlich dafür eine weitere Bestellung durchgeführt werden.

Kann mein Kunde auch nur einen Teil eines Gutscheins einlösen?

Wenn der Wert der zu kaufenden Artikel geringer ist als das Guthaben des Gutscheins, verbleibt der Guthabenrestwert auf der Gutschein-ID. Ihr Kunde kann dann diesen Restwert des Gutscheins bei einem nächsten Kauf (online oder in der Buchhandlung) einsetzen.

Wie kann mein Kunde sein Restguthaben online oder in der Buchhandlung abfragen?

Online kann Ihr Kunde innerhalb des Bestellprozesses auf der Zahlungsartenseiten die Gutschein-ID eingeben und auf ‚Gutschein anwenden‘ klicken. Der noch gültige Guthabenwert wird unterhalb des Gutschein-ID-Eingabefensters angezeigt. Wenn Ihr Kunde dann nicht auf ‚weiter‘ klickt, wird der Gutschein nicht der Bestellung hinzugefügt.

In der Buchhandlung kann Ihr Kunde selbstverständlich sein Gutscheinguthaben an der Kasse erfahren. Dazu nutzen Sie einfach die Anbindung an den Gutscheinserver oder die Gutscheinkassenfunktion. (siehe Dokumentation "**KNV Gutschein-Service mit der AWEK-Kasse**" oder "**KNV Gutschein-Service am Business-Client**").

Wie bezahlt mein Kunde, wenn der Gutscheinbetrag nicht für den gesamten Bestellwert ausreicht?

Sollte der Gutscheinbetrag nicht für den gesamten Bestellwert ausreichen, so ist der Restbetrag mit den im Shop verfügbaren Zahlungsarten zu begleichen.

Ab wann ist der Gutschein gültig? Wie lange ist der gekaufte Gutschein gültig?

Es gilt die gesetzliche Gültigkeitsdauer ab Erwerb des Gutscheins.

Wie sendet mein Kunde mit Gutschein bezahlte Ware bei Nichtgefallen innerhalb der Widerrufsfrist zurück?

Ihr Kunde kann innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist die online bestellte Ware an Sie zurücksenden. Wenn diese bei Ihnen eintrifft, buchen Sie den mit Gutschein bezahlten Betrag (Teilbetrag oder komplette Bezahlung mit Gutschein) mit der Anbindung an den Gutscheinserver (Shop-Konfigurator -> Shop-Assistent -> ‚zusätzliche Angebote‘) oder über die Gutscheinkassenfunktion wieder auf. Oder Sie stellen einen neuen Gutschein über den Betrag aus. Einen eventuellen Restbetrag zahlen Sie wie bisher über den Online-Zahlungsanbieter zurück. Oder, wenn ein Umtausch gewünscht ist, nehmen Sie eine Verrechnung vor.

Muster eines Gutschein-PDFs:

www.knv-info.de

Hier können Sie
Ihr Logo
einfügen.

Gutschein

von
Max Muster



40 EUR



**Gutscheincode:
knv1231231**



So lösen Sie Ihren Gutschein ein:

Rufen Sie unsere Webseite auf. Nachdem Sie den Warenkorb gefüllt haben, können Sie 'zur Kasse' anklicken.

Im Bestellprozess wählen Sie als Zahlungsart 'Gutschein' aus. Sollte das Guthaben für Ihren Einkauf nicht ausreichen, werden Sie gebeten, eine weitere Zahlungsart für den Restbetrag auszuwählen. Danach schließen Sie den Einkauf wie gewohnt ab.

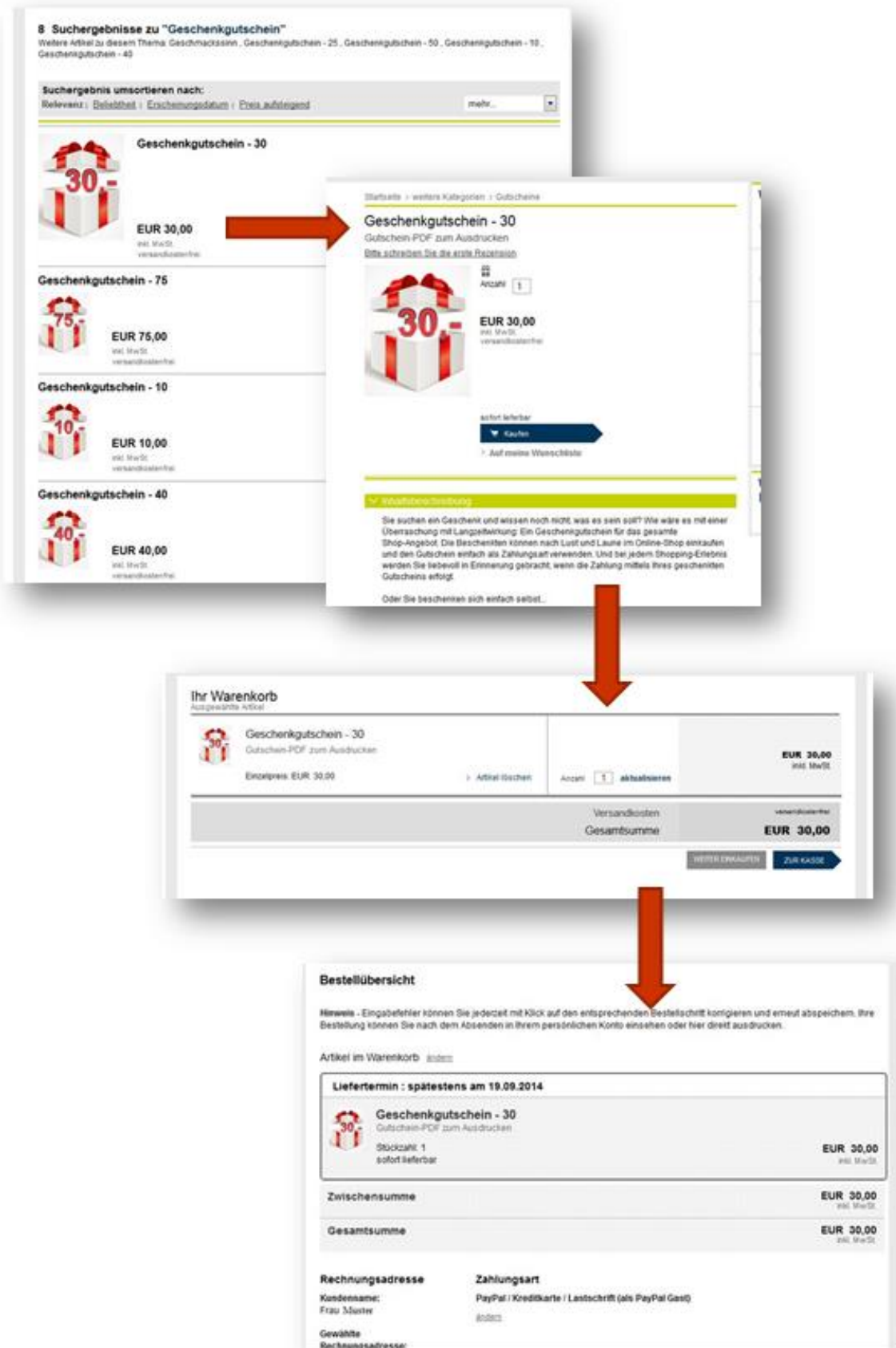
Der Gutscheinbetrag wird vom Rechnungsbetrag abgezogen.

Es gilt die gesetzliche Gültigkeitsdauer ab Erwerb des Gutscheins. Der Gutschein kann nicht bar ausgezahlt werden, bei Verlust besteht keine Haftung. Die Gutscheinbedingungen und die AGB finden Sie auf unserer Webseite.

Wir wünschen viel Freude beim Einlösen und Lesen!



Online Kauf eines Gutschein-PDFs aus Sicht des Kunden



Online Einlösung eines Gutschein-PDFs aus Sicht des Kunden

1. Lieferung & Adresse 2. Geschenkverpackung 3. Zahlung 4. Bestellübersicht

Zahlungsmöglichkeiten

Kreditkarte/Lastschrift (als PayPal Gast) oder PayPal (registriert)

Kreditkarte

Online-Überweisung mit GiroPay

Rechnung

Vorkasse

Rechnung mit Kundennummer (max. 7 Zeichen)

Gutscheincode:

Ihr Gutschein hat ein Guthaben von: 30 EUR.
Nach Kaufabschluss wird der Betrag vom Gutscheinguthaben abgezogen.

Bestellübersicht

Hinweis - Eingabefehler können Sie jederzeit mit Klick auf den entsprechenden Bestellschritt korrigieren und erneut abspeichern. Ihre Bestellung können Sie nach dem Absenden in Ihrem persönlichen Konto einsehen oder hier direkt ausdrucken.

Artikel im Warenkorb [ändern](#)

Liefertermin : für folgende Artikel konnte kein Liefertermin ermittelt werden.

	Das Mädchen im Feuer Schwarz, Corny Stückzahl: 1 Der Titel erscheint laut Verlag 08.2014.	EUR 9,99 <small>inkl. MwSt.</small>
Zwischensumme		EUR 9,99 <small>inkl. MwSt.</small>
Versandkosten		EUR 6,00
abzgl. Gutschein		- EUR 15,99
Gesamtsumme		EUR 0,00 <small>inkl. MwSt.</small>

Lieferart **Zahlungsart**
 Versand Gesamtsumme mit Gutschein
 Kundenname:

Online Verkauf eines Gutschein-PDFs aus Sicht des Händlers

Detailansicht aus einer Auftragsverwaltung: In der Spalte ‚Gutschein‘ finden Sie die Referenz-ID des Gutscheins. Mit dieser können Sie den Gutschein in Ihrer Online-Anbindung zum Gutscheinserver aufrufen, falls er gesperrt oder wegen einer Rückgabe wieder aufgeladen werden soll.

▼ **Änderungshistorie**

Neuer Status: erledigt	11.09.14 um 8:55 Uhr
Neuer Status: freigegeben - Grund: manuell gesetzt	11.09.14 um 8:49 Uhr
Initialer Status: gesperrt - Grund: Kunde hat gesperrte Aufträge	01.08.14 um 15:48 Uhr

▼ **Bestellte Artikel**



Position	Artikel	ISBN/Bestellnummer	Anzahl	Einzelpreis	Gesamtpreis	Lieferstatus	Gutschein
▶ 1	Geschenkutschein - 75 Gutschein-PDF zum Ausdrucken	475-0-00-000107-5	1	EUR 75,00	EUR 75,00 <small>inkl. 0,00% MwSt.</small>	1	knv3zfcxun

Summe	EUR 75,00	MwSt.	
+ Versandkosten	+ EUR 0,00		
+ Geschenkverpackung	+ EUR 0,00		
- abzgl. Gutschein	- EUR 0,00		
Rechnungsbetrag	EUR 75,00	gesamt	EUR 0,00
<small>inkl. MwSt.</small>		MwSt.	

Online Einlösung eines Gutschein-PDFs aus Sicht des Händlers

Detailansicht einer Versandbestellung mit Gutscheineinlösung in einer Auftragsverwaltung: In der Zeile ‚- abzgl. Gutschein‘ finden Sie den Betrag, der schon per Gutschein abgerechnet wurde.

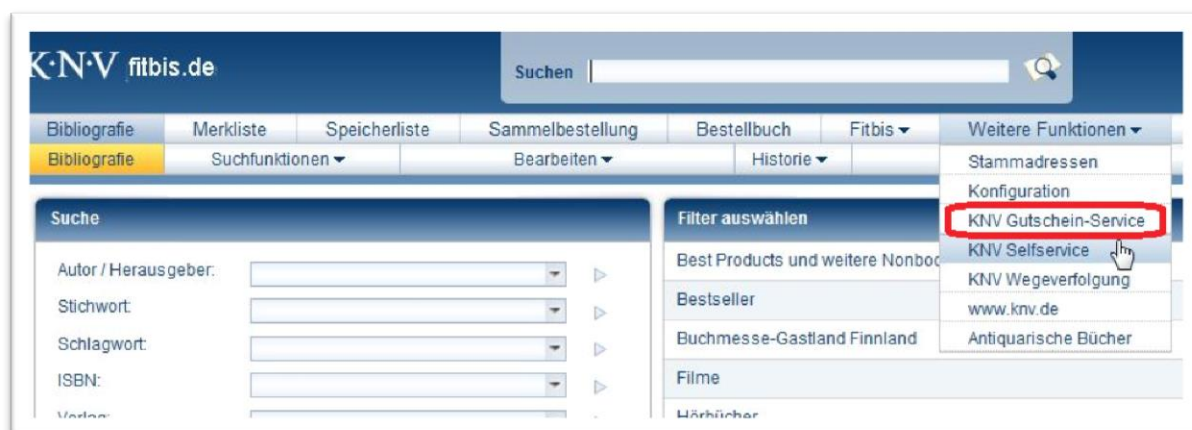
Falls eine zusätzliche Zahlungsart notwendig war, finden Sie diese unter ‚Zahlungsart‘ an zweiter Stelle. In diesem Fall wurde dem Kunden erlaubt, Online-Produkte, zu denen Gutschein-PDF gehören, auf Rechnung zu kaufen. Ansonsten würde nur Online-Zahlung als zusätzliche Zahlungsart zur Verfügung stehen.

▼ Bestellte Artikel							
+ Alle Informationen zum Lieferstatus anzeigen							» Legende anzeigen
Position	Artikel	ISBN/Bestellnummer	Anzahl	Einzelpreis	Gesamtpreis	Lieferstatus	Gutschein
▶ 1	 Lexikon für das Lohnbüro 2011 Schönfeld, Wolfgang	978-3-8073-0201-0	1	EUR 59,95	EUR 59,95 inkl. 7,00% MwSt.		
▶ 2	 Ein tödlicher Schatz Michèle, Rebecca	978-3-940258-38-0	1	EUR 12,95	EUR 12,95 inkl. 7,00% MwSt.		
+ Alle Informationen zum Lieferstatus anzeigen							
					Summe	EUR 72,90	MwSt.
					+ Versandkosten	+ EUR 6,00	7,00%
					+ Geschenkverpackung	+ EUR 0,00	EUR 5,16
					- abzgl. Gutschein	- EUR 30,00	ref1hvbarm
					Rechnungsbetrag	EUR 48,90	gesamt
					inkl. MwSt.		MwSt.
							EUR 5,16
▼ Liefer- und Zahlungsart							
Lieferart	Abholort	Zahlungsart	Transaktionscode				
Versand		Gutschein Rechnung	--				

Multi-Channel mit dem KNV Gutschein-Service

Wenn Sie neben dem ECS-Shop weitere EDV-Produkte von KNV einsetzen, können Sie den KNV Gutschein-Service auch produktübergreifend nutzen.

In **fitbis.de** bzw. **pcbis.de** gibt es einen **direkten Link** auf den KNV Gutschein-Service im Menü "Weitere Funktionen":



Ebenso ist in **euro-BIS flow** im Kassencenter der Business-Client direkt verlinkt:



Mittels dieser Links werden Sie ebenfalls direkt zum **Business Client des KNV Gutschein-Servers** weitergeleitet und können dort sofort arbeiten.

Kann mein Kunde ein Gutschein-PDF auch in der Buchhandlung einlösen?

Wenn Ihr Kunde ein Gutschein-PDF ausdruckt, kann er damit in Ihre Buchhandlung kommen und dort gegen Vorlage des PDFs einkaufen. Der Gutscheinwert wird dann von Ihnen

- bei Einsatz von fitbis.de oder euro-BIS flow direkt an der Kasse abgezogen, siehe Dokumentation "**KNV Gutschein-Service mit der AWEK-Kasse**", oder
- bei Einsatz von pcbis.de über die Online-Anbindung zum Gutscheinserver abgezogen, siehe Dokumentation "**KNV Gutschein-Service am Business-Client**"

Kann die in der Buchhandlung gekaufte Gutscheinkarte durch meinen Kunden auch online eingelöst werden?

Selbstverständlich kann Ihr Kunde die Gutschein-ID der Gutscheinkarte innerhalb des Bestellprozesses des Online-Shops ebenfalls eingeben und einlösen. Ein eventueller Restbetrag wird dann per Online-Payment bezahlt.

Weitere Dokus

Die Funktionen des Business Clients sind in einer eigenen Doku "**KNV Gutschein-Service am Business-Client**" ausführlich dargestellt.

Alle Vorgänge, die über die Kasse abgewickelt werden können, wie Verkäufe von Gutscheinkarten, Aufladungen und Verkäufe auf Gutscheinkarte sind ebenso wie Guthabenabfragen ausführlich in den beiden Kassen Dokumentationen "**KNV Gutschein-Service mit der AWEK-Kasse**" bzw. "**euro-BIS flow Gutschein-Service PC-Kasse**" beschrieben.

Letztere enthält auch Infos zum Einsatz des KNV Gutschein-Services in **Filialsystemen**.

Zur **ECS-Anbindung an euro-BIS flow** ist eine separate Doku vorhanden, die auf alle diesbezüglichen Details und Fragestellungen eingeht.