Synchronisieren Sie Amazon-Rückerstattungen und -Rücksendungen mit Ihrem Shop

Amazon Bestellungen & Versand · https://docs.m2ecloud.com/de/docs/synchronisieren-sie-amazon-rueckerstattungen-und-ruecksendungen-mit-ihrem-shop/

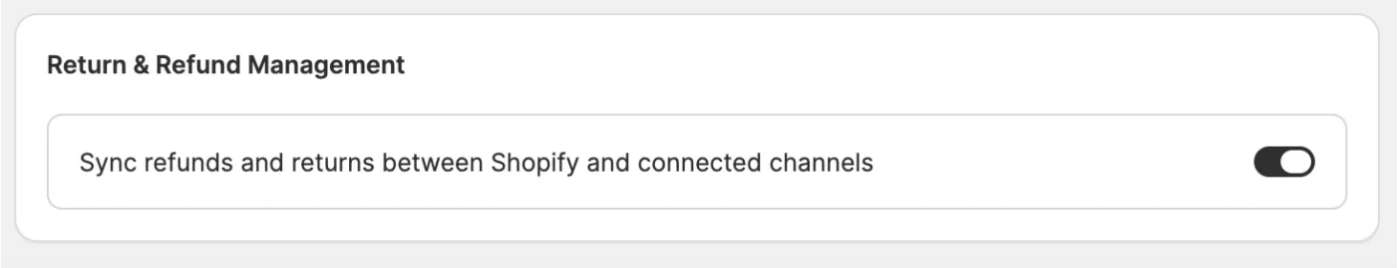
M2E Multichannel Connect sorgt dafür, dass Informationen zu Rückerstattungen und Rücksendungen zwischen Ihrem Shop und Amazon in beide Richtungen synchronisiert werden. Sie können in Ihrem Shop eine Rückerstattung vornehmen, und M2E synchronisiert diese mit Amazon. Rückerstattungen oder Rücksendungen, die Sie auf Amazon bearbeiten, werden zurück in Ihren Shop synchronisiert.

Die folgenden Anwendungsfälle decken die von M2E unterstützten Szenarien für Rückerstattungen und Rücksendungen ab.

> ℹ Die Synchronisierung von Rückerstattungen und Rücksendungen bei Amazon ist für **Shopify** -Shops verfügbar.

Synchronisierung von Rückerstattungen und Rücksendungen aktivieren

Bevor M2E Rückerstattungen und Rücksendungen zwischen Ihrem Shop und dem Marktplatz synchronisieren kann, müssen Sie zunächst die entsprechende Option aktivieren. Sie finden diese unter *Einstellungen > Bestellungen > Rücksendungs- und Rückerstattungsmanagement*. Die Option gilt für alle verbundenen Amazon-Konten.



ℹ Die Synchronisierung von Rückerstattungen und Rücksendungen gilt für **Bestellungen, die vom Händler selbst abgewickelt werden (FBM)**. Rücksendungen von Bestellungen mit Versand durch Amazon werden von Amazon abgewickelt, das die Artikel entgegennimmt, prüft und den Kaufpreis zurückerstattet, ohne dass der Händler daran beteiligt ist.

Anwendungsfall 1: Der Händler erstattet eine noch nicht versandte Bestellung im Shop

Sobald M2E die Rückerstattung in Ihrem Shop erkennt, storniert es die Bestellung bei Amazon, anstatt sie zu erstatten. Der Grund dafür ist, dass bei einer noch nicht versandten Bestellung keine erfasste Zahlung vorliegt, die angepasst werden müsste.

In Ihrem Shop: In der Bestellung wird die vorgenommene Rückerstattung angezeigt.

Auf Amazon: Die Bestellung wird als *Storniert* gekennzeichnet.

Teilrückerstattungen werden in diesem Fall unterstützt. Beispiel: Eine Bestellung mit mehreren Artikeln enthält eine Jacke und einen Schal, und Sie haben in Ihrem Shop eine Rückerstattung für die Jacke vorgenommen. Wenn die Bestellung noch nicht versandt wurde, storniert M2E die Artikelposition „Jacke“ auf Amazon, und der Schal bleibt zum Versand bereit.

⚠ Rückerstattungen für nicht versandte Amazon-Bestellungen werden als von Händlern initiierte Stornierungen erfasst. Sie wirken sich unabhängig vom Grund auf Ihre Amazon-Leistungskennzahlen aus.

Anwendungsfall 2: Der Händler erstattet eine versandte Bestellung im Shop

Sobald M2E die Rückerstattung in Ihrem Shop erkennt, übermittelt es diese als Zahlungsanpassung für die versandte Bestellung an Amazon.

In Ihrem Shop: In der Bestellung wird die vorgenommene Rückerstattung angezeigt.

Auf Amazon: Der Käufer erhält eine Rückerstattung.

Teilrückerstattungen werden in diesem Fall unterstützt. Beispiel: Eine Bestellung enthält eine Jacke (120 $) und einen Schal (30 $), und Sie haben in Ihrem Shop die Rückerstattung für die Jacke

vorgenommen. Wenn die Bestellung bereits versandt wurde, übermittelt M2E eine Rückerstattung in Höhe von 120 $ an Amazon, und die Artikelposition für den Schal bleibt davon unberührt.

Anwendungsfall 3. Der Käufer initiiert eine Rücksendung auf Amazon

M2E synchronisiert den vom Käufer initiierten Amazon-Rückgabeantrag mit Ihrem Shop, wo Sie ihn prüfen und bearbeiten können.

Bei Amazon: Der Rückgabeantrag wird erstellt und wartet auf Ihre Antwort.

In Ihrem Shop: In der Bestellung wird der Rückgabeantrag angezeigt. Während Sie ihn bearbeiten, ändert sich der Status entsprechend dem aktuellen Stand: *Rückgabe beantragt*, wenn der Käufer den Antrag erstellt, *Rückgabe läuft*, sobald Sie ihn genehmigen, und *Rückgabe abgeschlossen*, wenn die Rückgabe abgeschlossen ist.

Was der Händler tun muss: Genehmigen oder ablehnen Sie die Rückgabeanfrage in Ihrem Shop und veranlassen Sie die Rückerstattung, sobald Sie den Artikel erhalten und geprüft haben. M2E synchronisiert Ihre Entscheidung und die Rückerstattung mit Amazon.

Nach der Rückerstattung: In der Bestellung in Ihrem Shop werden der erstattete Betrag und der Rückerstattungsstatus angezeigt. Teilrückerstattungen werden mit dem erstatteten Betrag und nicht mit dem vollen Bestellwert erfasst.

> ⚠ Amazon räumt 24 Stunden Zeit ein, um einen Rückgabeantrag zu genehmigen oder abzulehnen. Bearbeiten Sie den Antrag innerhalb dieser Frist in Ihrem Shop, um negative Auswirkungen auf Ihre Kennzahlen der Händler zu vermeiden.

Bestandsabwicklung für zurückgesandte/erstattete Artikel

M2E passt den Bestand nicht an, wenn eine Rücksendung oder Rückerstattung auf Amazon bearbeitet wird. Der Grund dafür ist, dass eine synchronisierte Rückerstattung oder Rücksendung nicht bestätigt, dass der Artikel eingegangen ist oder zum Wiederverkauf geeignet ist.

Wenn Sie die Rücksendung in Ihrem Shop bearbeiten, legen Sie mithilfe des standardmäßigen Rücksendungsworkflows Ihres Shops fest, ob der Artikel wieder in den Lagerbestand aufgenommen werden soll. Wenn Sie eine Rückerstattung ohne Rücksendung vornehmen, passen Sie den Lagerbestand manuell an, sobald Sie den Artikel erhalten und geprüft haben.

Wie Amazon-Rücksende- und Rückerstattungsdaten in externe Systeme gelangen

M2E stellt keine direkte Verbindung zu ERP-, 3PL- oder Lagersystemen her. Es erfasst auftragsbezogene Amazon-Ereignisse in Ihrem Shop, und Ihr externes System liest diese von dort über die Standard-API Ihres Shops aus – genauso wie es Auftrags- und Versandaktualisierungen ausliest.

Bei Ereignissen, die ihren Ursprung bei Amazon haben, verläuft der Datenfluss wie folgt:

Amazon → M2E Multichannel Connect → Shop → ERP-/3PL-/Lagersystem

Benötigen Sie Hilfe?

Wenn Sie Fragen dazu haben, wie M2E Rücksendungen und Rückerstattungen synchronisiert, oder wenn eine Bestellung in Ihrem Shop nicht mit den Vorgängen bei Amazon übereinstimmt, wenden Sie sich bitte an unseren Kundensupport.