

# Benutzerhandbuch Händlerbereich Plattform Durst

Version 1.2 vom 13.05.2020



# **Inhaltsverzeichnis**

Inhaltsverzeichnis	2
Willkommen im Durst Händlerbereich	4
Erreichbarkeit des Händlerbereichs	4
Zugriffsrechte auf Ihren Account	4
Anmeldung / Login	4
Passwort vergessen	5
Auswahl der Filiale	6
Aufbau des Händlerbereichs	7
Der Navigationsbereich	7
Filiale wechseln	7
Account-Einstellungen und Logout	8
Navigationsmenü	8
Einzelfunktionen des Händlerbereichs	9
Das Account-Profil	9
(Nutzer-) Profil	9
Filial-Profil	10
Lizenzschlüssel verwalten	10
Abmelden	10
Die Startseite	11
Das eigene Sortiment zusammenstellen	12
Produkte & Preise	12
Auswahl der Preispflege-Einstellung Brutto / Netto	13
Produkte hinzufügen	13
Produktvarianten bearbeiten	15
WICHTIG: Prüfung der Artikelnummer	15
WICHTIG: Speichern der Änderung	15
Produktvarianten (Gebinde) löschen	16
Produkte & Preise importieren	17
Vorbereitung der Daten in Microsoft Excel	18
Anleitung zum Import in Microsoft Excel für Mac OS:	18
Anleitung zum Import in Microsoft Excel für Windows:	23
Pflege der Daten in Microsoft Excel	26
Import der Daten in Ihren Händlerbereich	27
Pfand SKUs	28
WICHTIG: Vollständigkeit und Richtigkeit der PfandSKUs	29
Angebote verwalten	29



Liefergebiete	32
Übersicht der Liefergebiete	32
Liefergebiet hinzufügen	32
Zeitfenster in einem Liefergebiet verwalten	33
WICHTIG: Speichern	35
Bearbeiten von Zeitfenster und Vorlaufzeit	35
Lieferzeitfenster einer Tour aufeinander abstimmen	36
WICHTIG: Zeitfenster ohne Tour	37
Urlaub und Abwesenheit Ihres Lieferdienstes	38
Bestellungen	39
Touren / Fahrzeuge	41
Fahrzeugtypen	41
WICHTIG: Fahrzeugzuladung	42
Fahrer	43
Abstrakte Touren	44
Neue Tour anlegen	44
WICHTIG: Hinweise zur Tourenplanung	46
Beispiel einer Tourenplanung	46
Touren verwalten	49
WICHTIG: Löschung von Touren	49
Konkrete Touren	50
Aktionen zu konkreten Touren	51
Status einer Tour	52
Zuweisen von Touren an Fahrer	53
Abrechnungen	54
Hilfe	55
Handbuch	55
Support	55
Support	55
Technischen Fehler melden	57
Allgemeine Fragen und neue Funktionen	58
Störfälle	58



# Willkommen im Durst Händlerbereich

Herzlichen Glückwunsch zur Entscheidung Ihren Kunden eine volldigitale Abwicklung von Getränkebestellungen über die Durst Apps zu ermöglichen. Mit Durst steht Ihnen ab sofort eine Plattform zur Verfügung, über die Sie Bestellungen inkl. Touren- und Routenplanung, Leerguterfassung und Rechnungsstellung abwickeln, Liefergebiete und -konditionen und Angebote verwalten sowie Ihr Sortiment mit Preisen pflegen können.

# Erreichbarkeit des Händlerbereichs

Der Zugang zum Durst Händlerbereich ist über einen gängigen Browser mit Ihrem PC oder Mac möglich. Wir empfehlen die Verwendung von Firefox, Safari oder Chrome. Grundsätzlich können Sie sich im Durst Händlerbereich auch per Smartphone oder Tablet anmelden. Entsprechende Zugriffsmöglichkeiten werden von uns aber im Rahmen der Qualitätssicherung nicht durchgehend getestet.

# **Zugriffsrechte auf Ihren Account**

Ihr Login besteht zunächst aus einem einzigen Account für Ihre Durst-Präsenz. Den Zugang bestehend aus Benutzername (E-Mail-Adresse) und Passwort bekommen Sie von uns entsprechend Ihrer Wunschkonfiguration zur Verfügung gestellt.

Unterhalb eines Händler-Accounts können (nach entsprechender Einrichtung durch Durst) beliebig viele Filialen verwaltet werden. Dabei können Sie über Ihren Haupt-Account alle Filialen sehen und managen.

Darüber hinaus können Sie bei Durst per Anfrage beliebig viele Filial-Accounts einrichten lassen. So stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter Ihrer Filialen ausschließlich die Konfiguration der eigenen Filiale vornehmen können.

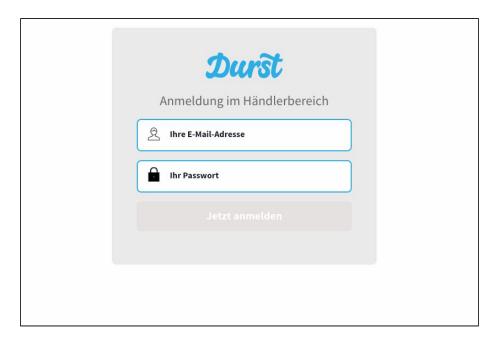
# **Anmeldung / Login**

Um sich mit Ihren Zugangsdaten im Durst Händlerbereich anzumelden, öffnen Sie folgende Adresse in Ihrem Browser:

https://haendler.durst.shop



Es öffnet sich eine Eingabemaske, über die Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem vergebenen Passwort anmelden können:



Bei der Anmeldung wird Ihre E-Mail-Adresse automatisch auf eine sinnvolle Zusammensetzung geprüft. Das Passwort wird versteckt dargestellt. Sobald beide Daten eingegeben sind, können Sie sich über den Button **Jetzt anmelden** einloggen.

# Passwort vergessen

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, setzen wir dieses gerne zurück. Bitte senden Sie uns eine E-Mail von Ihrer hinterlegten E-Mail-Adresse an:

# haendler@durst.shop

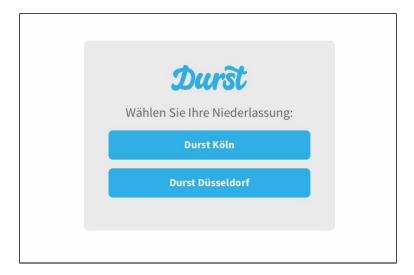
Sie erhalten dann, nach Prüfung von unserer Seite, ein neues Passwort per E-Mail.



# Auswahl der Filiale

Wenn Sie (wie bereits im Bereich <u>Zugriffsrechte auf Ihren Account</u> erwähnt) als Getränkehändler über mehrere Filialen oder Niederlassungen verfügen und diese über einen gemeinsamen übergeordneten Händler-Account verwalten, müssen Sie nach dem Login die entsprechende Filiale auswählen (Filialübersicht).

Jede Filiale unterhalb eines Händler-Zugangs funktioniert unabhängig. Das heißt sie hat ein eigenes Produktsortiment, Liefergebiete und -zeitfenster, Touren, Fahrer, Fahrzeuge sowie ein pflegbares Filial-Profil (Namen, Logo, angebotene Zahlarten, etc.).



Auch nach der Auswahl einer Filiale kurz nach dem Login können sie die Filiale über die Navigation des Durst Händlerbereichs jederzeit wechseln. Mehr Dazu im Kapitel <u>Aufbau des Händlerbereichs</u>.



# Aufbau des Händlerbereichs

Nach erfolgreicher Anmeldung, gelangen Sie auf die Startseite des Händlerbereichs. Von hier aus können Sie die verschiedenen Funktionen abrufen und über einen Schnelleinstieg die Einrichtung Ihrer Präsenz in der Durst App starten.

# **Der Navigationsbereich**

Die wichtigsten Funktionen des Händlerbereichs sind über die Navigation jederzeit erreichbar. Wenn Sie auf den jeweiligen Seiten nach unten scrollen, reduziert sich die Navigation und bleibt im oberen Bereich des Browser-Fensters stehen.



Menüpunkte mit Pfeil nach unten beinhalten mehr als eine Seite. Die Auswahl für die Seite öffnet sich, indem Sie mit der Maus darüber fahren.



# Filiale wechseln

Je nach Anzahl von Niederlassungen, die Sie als Getränkehändler mit einem Heimservice betreiben, stehen Ihnen eine oder mehrere Filialen zur Verfügung, die Sie verwalten können. Eine Filiale ist grundsätzlich wie ein eigenständiger Händler zu betrachten, der über ein eigenes Sortiment verfügt, eigene Liefergebiete beliefert und entsprechende Preise, Verfügbarkeiten und Abwesenheiten pflegt.



Durch einen Klick auf "Filiale wechseln" kommen Sie zurück auf die **Filialübersicht**, um die Einstellungen für eine andere Filiale zu bearbeiten. Diese Funktion steht natürlich nur zur Verfügung, wenn für Ihren Account mehrere Filialen hinterlegt wurden.



# **Account-Einstellungen und Logout**

Um Ihr Benutzerprofil zu bearbeiten, Einstellungen an der aktuell besuchten Filiale vorzunehmen oder sich aus dem Händlerbereich abzumelden, klicken Sie auf den Benutzernamen oben rechts und es öffnet sich ein Auswahlfeld mit entsprechenden Funktionen:



# Navigationsmenü

Das Navigationsmenü des Händlerbereichs enthält folgende Links zu Funktionen:

Start: Hierüber kommen Sie zurück auf die Startseite.

**Produkte & Preise**: Der Bereich um das Sortiment samt Preisen zu definieren, Pfand SKUs zu pflegen und Angebote zu verwalten. Außerdem steht seit der Version 1.1 eine Importfunktion für Produkte und Preise zur Verfügung.

**Liefergebiete**: Hier können Sie ihre Liefergebiete anlegen und Lieferzeitfenster darin festlegen.

**Abwesenheiten**: Die Tage und Zeiträume, zu denen Ihr Lieferservice nicht zur Verfügung steht und Ihren Kunden demzufolge keine Zeitfenster angeboten werden können sie hier festlegen.

**Bestellungen**: Hier sehen Sie alle eingegangenen Bestellungen der letzten 10 Kalendertage eingeordnet in die Status "Akzeptierte Bestellungen" (unbearbeitet) und "Abgeschlossene Bestellungen" (Nach Abschluss des Auslieferungsprozesses).

**Touren / Fahrzeuge:** Der Bereich um Ihre Touren zu planen.

**Abrechnung:** Hier stellt Durst Ihnen für Ihre Buchhaltung den Sammelbeleg mit allen Endkundenrechnungen entsprechend Ihres Abrechnungszeitraums zur Verfügung.

**Hilfe**: Hier finden Sie die aktuelle Version des Handbuchs und den gelangen per Klick in unseren Support-Bereich-



# Einzelfunktionen des Händlerbereichs

Auf den kommenden Seiten werden die Einzelfunktionen des Händlerbereichs im Detail erklärt.

# Das Account-Profil



Im Durst Händlerbereich können Sie über einen Klick auf Ihren Benutzernamen folgende Funktionen erreichen:

# (Nutzer-) Profil

Das Profil kann über "Profil bearbeiten" erreicht werden und enthält die Informationen des aktuell eingeloggten Benutzers.

Bislang können Sie hier ein Formular mit folgenden Feldern ausfüllen / bearbeiten:

- Anrede
- Vorname
- Nachname



#### Filial-Profil

Über "Filial-Profil bearbeiten" erreichen Sie eine Seite, um die zu Ihrer Filiale gespeicherten Informationen zur bearbeiten.

Folgende Felder sind für Sie als Händler wichtig und relevant:

- Anrede, Vorname und Name des Ansprechpartners der Filiale
- Niederlassungsname
- Straße und Hausnummer
- PLZ und Ort
- E-Mail-Adresse und Telefonnummer für Kontakt
- Firmenlogo: Sie können Ihr Logo per Upload hinterlegen (standardisiert Durst Logo)
- Unternehmensprofil in Kurzform für die Präsentation in unseren Apps und im Webshop
- Status ändern (Aktivierung / Deaktivierung der Filiale)

Folgende Felder können von Ihnen vernachlässigt werden:

- Aktionscode: Ist für die von Ihnen erworbene Software nicht wichtig
- AGBs: Die allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Endkunden werden von Durst zentralisiert gepflegt
- Schnittstelleninformationen: Die Felder EDI Endpoint URL, Access Token, Durst-GLN, Benutzername, Kennwort werden ebenfalls von Durst zentralisiert für Sie hinterlegt.

# Lizenzschlüssel verwalten

Lizenzschlüssel verwalten ist für Ihr Modell nicht relevant -> Kann für Ihre Software-Variante ignoriert werden.

## **Abmelden**

Durch Klick auf "Abmelden" loggen Sie sich sicher aus Ihrem Händler-Account aus.



# **Die Startseite**

Auf der Startseite, die Sie direkt nach dem Login oder über den Button "Start" der Navigationsleiste erreichen, stehen Ihnen Möglichkeiten des Schnelleinstiegs zur Verfügung. Diese helfen Ihnen dabei, die initiale **Einrichtung** für die Durst-Plattform vorzunehmen.

Auf der **rechten Seite oben** finden Sie außerdem den Link "Zur Werbemittel-Bestellung" zu unserem **Händler-Shop**. Dort können Sie Marketingmaßnahmen zusammenstellen und beauftragen, Fahrerequipment bestellen und vieles mehr, um ihre Durst Filiale auszustatten.

Auf der **rechten Seite unten** befindet sich der Link zu unserem **Support-System**. Dort können Sie mit unserem Support-Team in Verbindung treten und jede Art von Anliegen klären.





# Das eigene Sortiment zusammenstellen

Zentrale Aufgabe des Durst Händlerbereichs ist es, Ihr verfügbares Sortiment zu definieren. Im Bereich "Produkte & Preise" können Sie beliebig viele Produkte samt Gebinden zu Ihrem Sortiment hinzufügen und Sie so für den Endkunden sichtbar und verfügbar machen:



Über das Dropdown-Menü in der Navigation auf "Produkte & Preise" haben stehen Ihnen die folgenden Funktionen zur Verfügung:



## **Produkte & Preise**

Hier können Sie die Produkte geordnet nach Kategorien manuell zu Ihrem Sortiment hinzufügen, entsprechend der Art, wie Sie auch dem Endkunden später in der Durst App oder dem Webshop angezeigt werden.

Folgende Kategorien stehen Ihnen zur Verfügung:

- Wasser
- Softdrinks
- Bier
- Saft & Schorle
- Sekt & Wein
- Spirituosen

Auf Basis Ihrer Auswahl in den o.g. Kategorien werden folgende Kategorie automatisch mit Produkten befüllt, die in unserer Datenbank entsprechende Eigenschaften haben:

- Bio für Produkte, die als Bio-zertifiziert gekennzeichnet sind
- Sonstiges für Produkte die von uns zentral als "Neuheit" definiert werden



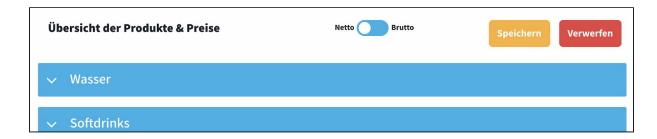
Die Zuordnung der Produkte in die Kategorie wird durch Durst automatisch vorgenommen.

## Tipp:

Sie können jederzeit Ihr Sortiment ändern, neue Produkte ausprobieren und so feststellen, welche Artikel von Ihren Kunden angenommen und bestellt werden.

## Auswahl der Preispflege-Einstellung Brutto / Netto

Um Ihrem Sortiment neue Produkte hinzuzufügen, wählen Sie bitte zunächst aus, ob Sie Ihre Preise als Brutto- oder Nettopreis pflegen möchten. Mit dem nachfolgend abgebildeten Kippschalter, können Sie sich entscheiden:



Pflegbar ist systemseitig nur eines von beidem, da sich der Bruttopreis entweder aus dem Nettopreis ergeben muss oder eben umgekehrt der Nettopreis vom Bruttopreis zurückgerechnet wird.

#### Tipp:

Bruttopreise haben den Vorteil, dass Sie einheitliche Preise ohne die Gefahr von Rundungsfehler festlegen können.

## Produkte hinzufügen

Um die bisherigen Produkte der jeweiligen Kategorien zu sehen, müssen Sie zunächst durch einen Klick auf die Leiste der jeweiligen Kategorie die Detailansicht öffnen:



Am Beispiel der Kategorie Wasser, sehen Sie nach dem Klick auf die Leiste folgende Ansicht:





Um neue Produkte / Gebinde zu Ihrem Sortiment hinzuzufügen, scrollen Sie nun bis ans Ende der gewählten Kategorie (hier: Wasser) und finden dort den Bereich "weiteres Produkt hinzufügen".

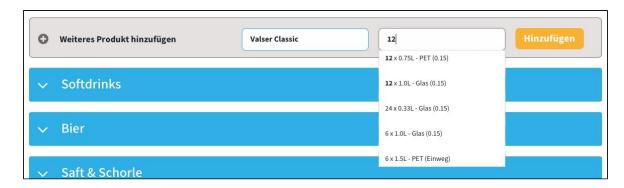


Im Eingabefeld "Produkt" geben Sie nun den Produktnamen ein: (z.B. Coca-Cola). Im Laufe Ihrer Eingabe erscheinen bereits die Suchergebnisse als Liste, die am ehesten zu den bisher eingegebenen Buchstaben passen:



Sobald Sie ein Produkt ausgewählt haben, können Sie nun im Feld "Gebinde" auf der linken Seite aus den, für das gewählte Produkt, hinterlegten Gebinden das passende auswählen. Bestätigen Sie Ihre Auswahl durch Klick auf "Hinzufügen":





Das entsprechende Produkt samt Gebinde wurde nun an die bestehende Liste der jeweiligen Kategorie angehängt. Jetzt können Sie es weiterbearbeiten.

#### Produktvarianten bearbeiten

Im Folgenden sehen Sie wie Sie zu den Produkten Ihres Sortiments weitere Informationen hinterlegen können:



Durch setzen des Häkchens können Sie das Produkt für Ihre Kunden aktivieren und sichtbar machen.

Außerdem müssen Sie Ihre interne Artikelnummer definieren, die Ihnen später bei der Verarbeitung der Bestellungen hilft. Diese wird in der Bestellübersicht angezeigt und hilft Ihnen bei der Zuordnung in Ihrem existierenden Lagerverwaltungs- oder Auftragsverwaltungssystem. Außerdem können Sie den Netto- (links) oder Bruttopreis (rechts) pflegen.

#### **WICHTIG: Prüfung der Artikelnummer**

Die Hinterlegung einer falschen Artikelnummer zu einem Produkt führt zu einem falschen Vollgut-Auftrag an Ihr ERP- / Warenwirtschaftssystem. Seien Sie bei der Pflege der Daten extrem sorgfältig und prüfen Sie die hinterlegten Artikelnummern.

## WICHTIG: Speichern der Änderung

Alle Änderungen an Ihrem Sortiment (ob neue Varianten und Produkte oder Änderungen an bestehenden Produkten), müssen durch einen Klick auf "Speichern" erst gesichert werden, bevor Sie vom System übernommen werden:





Die entsprechenden Änderungen sind sofort in der Durst App für Ihre Kunden sichtbar und die definierten Preise gültig.

## Produktvarianten (Gebinde) löschen

Wenn Sie ein Produkt oder ein Gebinde aus Ihrem Sortiment entfernen wollen, können Sie dies jederzeit über die Löschen-Funktion:



Auch hier werden die Änderungen erst nach einem Klick auf "Speichern" ins System übernommen.



# **Produkte & Preise importieren**

Seit der Software-Version 1.1 bietet Ihnen der Durst-Händler Bereich eine erste Version einer Importfunktion. Auf diese Weise können Sie Ihr Sortiment in einer Tabellenkalkulationssoftware zusammenstellen, bearbeiten und per Klick ins System hochladen.

Wie das genau funktioniert erfahren Sie auf den kommenden Seiten. In diesem Beispiel wird Microsoft Excel (sowohl für Mac als auch für Windows) verwendet, um die Daten für Ihren Import vorzubereiten. Beim Importer handelt es sich noch um eine BETA Version. In naher Zukunft wird diese Funktion noch deutlich einfacher und komfortabler.

Zunächst einmal rufen Sie die Funktion über die Navigation auf (Produkte & Preise Importieren):



Jetzt müssen Sie zunächst die aktuellste Version unseres Sortiments als Liste aus dem System downloaden (**Aktuelle Vorlage herunterladen**):



Diese Datei heißt standardmäßig "durst\_haendler\_produkt\_export.csv" und kann nun in Excel importiert werden.



#### Vorbereitung der Daten in Microsoft Excel

Um Ihr Sortiment in Excel anzulegen oder zu bearbeiten, müssen Sie zunächst die o.g. Datei in ein leeres Tabellenblatt importieren.

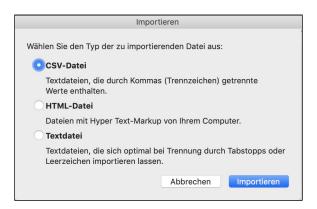
Das darf allerdings nicht über die normale "Öffnen" oder "Öffnen mit" Funktion gemacht werden, da die Daten in der Datei sonst falsch ausgelesen werden. Daraus ergeben sich z.B. falsche Umlaute, sobald die Liste in Excel angezeigt wird. Stattdessen nutzen Sie bitte die Import-Funktion.

# Anleitung zum Import in Microsoft Excel für Mac OS:

1. Öffnen Sie wie gewohnt ein leeres Tabellenblatt. Anschließend wählen Sie über die Navigationsleiste "Datei" und dann "Importieren" an.

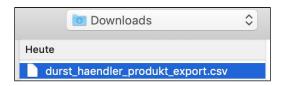


2. Im sich nun öffnenden Fenster können Sie nun wählen, welches Dateiformat Sie importieren möchten. Die Standardeinstellung "CSV" ist richtig. Klicken Sie weiter auf "Importieren"



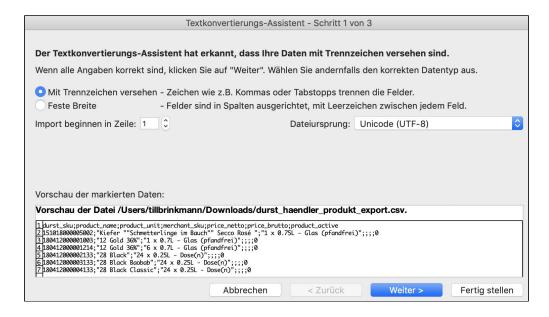


3. Suchen Sie nun die bereits heruntergeladene Datei "durst\_haendler\_produkt\_export.csv" im von Ihnen gewählten Download Ordner und Klicken Sie auf "Daten importieren".

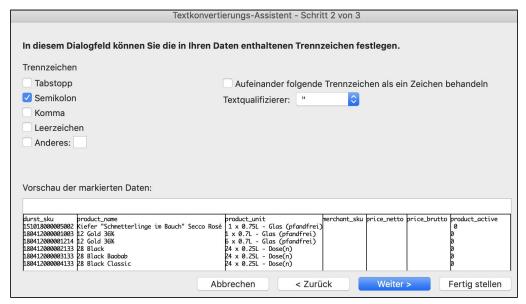


4. Jetzt öffnet sich der Textkonvertierungs Assistent. Hier steht die Standardeinstellung zur der Datei bereits richtig auf "Mit Trennzeichen versehen".

Den **Dateiursprung** müssen Sie umstellen auf "Unicode (UTF-8)". Nun klicken Sie auf "Weiter".

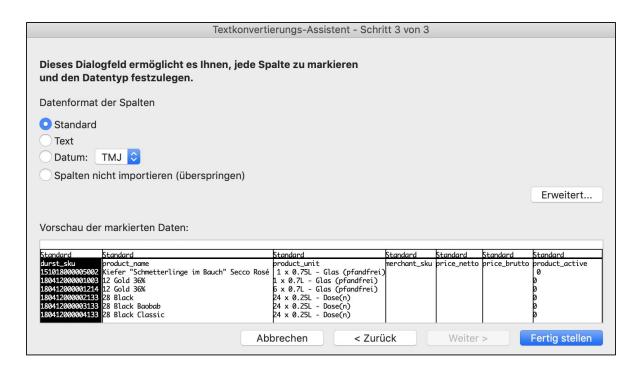


5. Im zweiten Schritt des Assistenten müssen Sie das Trennzeichen wählen und deaktivieren hier die Standardeinstellung "Tabstopp" ab und setzen ein Häkchen bei "Semikolon". Nun klicken Sie auf "Weiter".



6. Den letzten Schritt des Assistenten können Sie überspringen und Klicken auf "Fertig stellen".



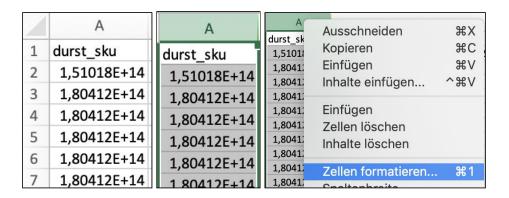


7. Jetzt fragt Excel Sie wo genau im Tabellenblatt die Daten angelegt werden sollen. Im unteren Beispiel werden die Daten einfach ab Spalte A und Zeile 1 eingefügt. Klicken Sie auf "OK".

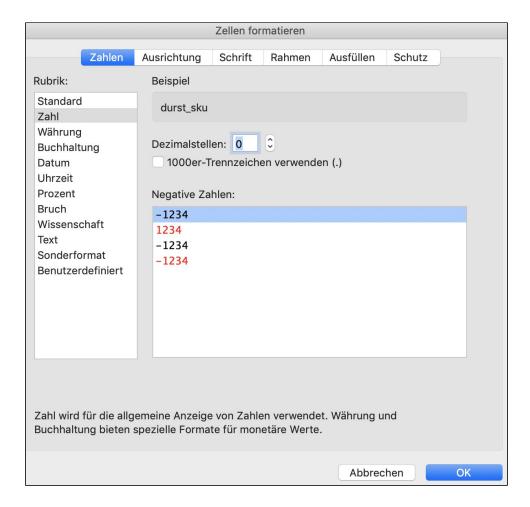




8. Nun werden Ihnen alle Daten als Tabelle dargestellt. In der ersten Spalte finden Sie die Durst Artikelnummer "durst\_sku". Diese wird Ihnen gegenwärtig falsch angezeigt. Statt einer klaren Artikelnummer sehen Sie eine Kommazahl. Um die richtige Durst-Artikelnummer zu sehen und zu verwenden, müssen Sie die Spalte "durst\_sku" markieren und per Rechtsklick das Untermenü aufrufen. Hier klicken Sie auf "Zellen formatieren".



9. Hier wählen Sie nun aus, dass die Spalte "durst\_sku" vom Datentyp "Zahl" ist und stellen die Anzahl der Dezimalstellen auf "0". Dann schließen Sie das Fenster mit "OK".





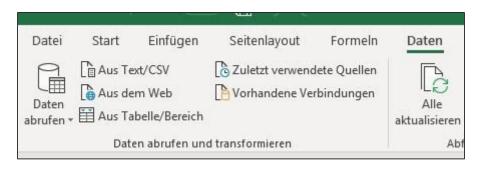
10. Jetzt können Sie optional die leere Liste in Excel als Import-Vorlage speichern (als .xlsx Datei). In dieser können Sie nun Stück für Stück Ihr Sortiment anlegen. Wie das funktioniert lesen Sie im übernächsten Bereich der Anleitung "Pflege der Daten in Microsoft Excel". Mit dem fertigen Sortiment können Sie immer wieder recht schnell Preise aktualisieren oder neue Produkte hinzufügen:

1	А	В	С	D	E	F	G
1	durst_sku	product_name	product_unit	merchant_sku	price_netto	price_brutto	product_active
2	151018000005002	Kiefer "Schmetterlinge im Bauch" Secco Rosé	1 x 0.75L - Glas (pfandfrei)				0
3	180412000001003	12 Gold 36%	1 x 0.7L - Glas (pfandfrei)				0
4	180412000001214	12 Gold 36%	6 x 0.7L - Glas (pfandfrei)				0
5	180412000002133	28 Black	24 x 0.25L - Dose(n)				0
6	180412000003133	28 Black Baobab	24 x 0.25L - Dose(n)				0
7	180412000004133	28 Black Classic	24 x 0.25L - Dose(n)				0
8	180412000005133	28 Black Sour Apple	24 x 0.25L - Dose(n)				0
9	180412000006133	28 Black Sour Cherry	24 x 0.25L - Dose(n)				0
10	180412000007133	28 Black Sugarfree	24 x 0.25L - Dose(n)				0
11	180412000008133	28 Drinks Bitter Ginger Ale	24 x 0.25L - Dose(n)				0
12	180412000009133	28 Drinks Bitter Lemon	24 x 0.25L - Dose(n)				0
13	180412000010133	28 Drinks Pink Grape	24 x 0.25L - Dose(n)				0
14	180412000011133	28 Drinks Tonic Water	24 x 0.25L - Dose(n)				0
15	180412000012003	42 Below Vodka 40%	1 x 0.7L - Glas (pfandfrei)				0
16	180412000013123	5,0 Original Export	20 x 0.5L - Glas (0.08)				0
17	180412000014123	5,0 Original Pils	20 x 0.5L - Glas (0.08)				0
18	180412000015003	Aalborg Jubiläums Akvavit	1 x 0.7L - Glas (pfandfrei)				0
19	180412000015220	Aalborg Jubiläums Akvavit	6 x 1.0L - Glas (pfandfrei)				0
20	180412000016123	Aalener Löwenbräu Spezial	20 x 0.5L - Glas (0.08)				0
21	180412000017077	Abenstaler Orangenlimonade	12 x 0.7L - Glas (0.15)				0
22	180412000018077	Abenstaler Quelle medium	12 x 0.7L - Glas (0.15)				0
23	180412000018083	Abenstaler Quelle medium	12 x 1.0L - PET (0.15)				0
24	180412000018124	Abenstaler Quelle medium	20 x 0.5L - Glas (0.15)				0
25	180/12000019083	Abenstaler Quelle naturall	12 × 1 OL - PET (0.15)				0

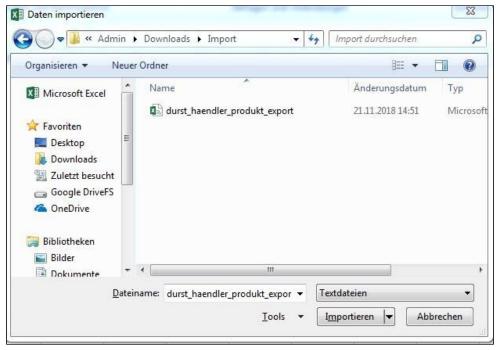


# Anleitung zum Import in Microsoft Excel für Windows:

1. Öffnen Sie wie gewohnt ein Leeres Tabellenblatt in Microsoft Excel. Anschließend wählen Sie über die Navigationsleiste den Bereich "Daten" aus Klicken Anschließend auf "Aus Text/CSV":

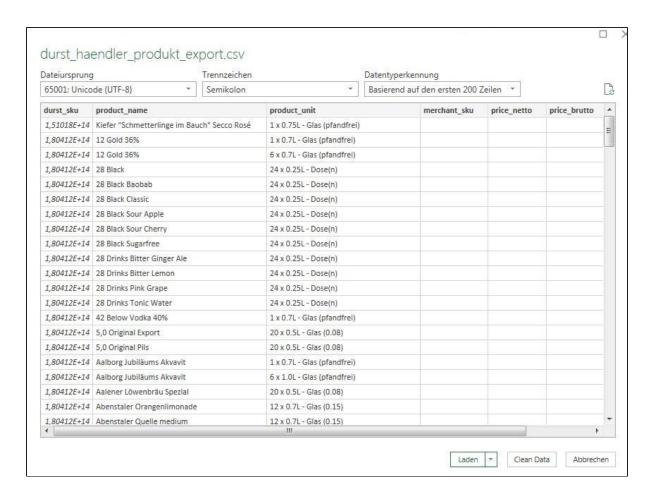


2. Nun öffnet sich ein Fenster zur Auswahl der Datei. Gehen Sie zu dem Ort an dem sie die ".csv" Datei aus dem Händlerbereich gespeichert haben, wählen die Datei aus und klicken auf "Importieren":

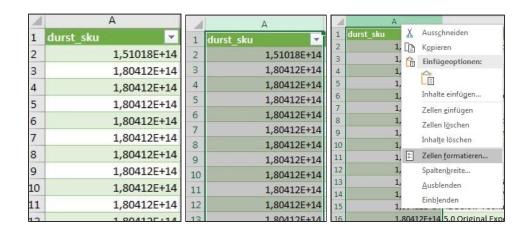




3. Jetzt öffnet sich ein Fenster um die Datei, die Sie importieren, genauer zu beschreiben. Wählen Sie bei Dateiursprung jetzt "65001: Unicode (UTF-8)" und bei Trennzeichen "Semikolon" aus. Anschließend klicken Sie auf "Laden":

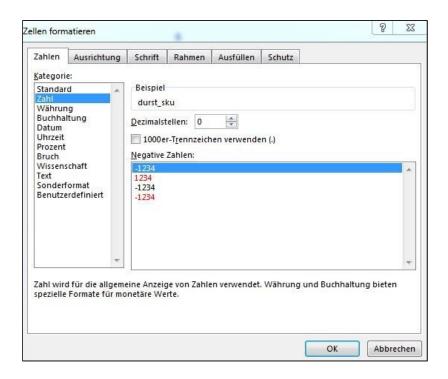


4. Nun werden Ihnen alle Daten als Tabelle dargestellt. In der ersten Spalte finden Sie die Durst Artikelnummer "durst\_sku". Diese wird Ihnen gegenwärtig falsch angezeigt. Statt einer eindeutigen Artikelnummer sehen Sie eine Kommazahl. Um die richtige Durst-Artikelnummer zu sehen und zu verwenden, müssen Sie die Spalte "durst\_sku" markieren und per Rechtsklick das Untermenü aufrufen. Hier klicken Sie auf "Zellen formatieren":





5. Hier wählen Sie nun aus, dass die Spalte "durst\_sku" vom Datentyp "Zahl" ist und stellen die Anzahl der Dezimalstellen auf "0". Dann schließen Sie das Fenster mit "OK":



6. Jetzt können Sie optional die leere Liste in Excel als Import-Vorlage speichern (als .xlsx Datei). In dieser können Sie nun Stück für Stück Ihr Sortiment anlegen. Wie das funktioniert lesen Sie im übernächsten Bereich der Anleitung "Pflege der Daten in Microsoft Excel". Mit dem fertigen Sortiment können Sie immer wieder Ihre Preise aktualisieren oder neue Produkte hinzufügen:





#### Pflege der Daten in Microsoft Excel

Um Ihr Sortiment zu importieren, müssen Sie Ihre Produkte zunächst in der zuvor erstellten Excel Datei suchen und entsprechend präparieren.

Zunächst ist es sinnvoll eine Liste Ihrer eigenen Produkte entweder in Papierform oder sogar digital neben das Excel Fenster zu legen, damit sie die Daten schneller übertragen können.

Nun suchen Sie in unserer Excel-Sortimentsliste nach den Produktvarianten, die Sie anlegen möchten. Die Liste enthält derzeit etwa 16.000 Produktvarianten. Daher empfiehlt es sich, die Suchfunktion von Excel zu verwenden, die Sie über das Tastenkürzel STRG + F nutzen können. Das Suchfenster öffnet sich je nach Excel-Version und Betriebssystem entweder oben rechts oder als neues Fenster mittig.

Jetzt können Sie ein Produkt suchen (in diesem Fall Coca-Cola) und Ihnen wird die erste Zeile angezeigt in der Ihr Suchbegriff zu finden ist. Nun sehen Sie mehrere Zeilen mit Coca-Cola als Produkt und in der Spalte "product\_unit" finden Sie die zu Coca-Cola hinterlegten Gebinde.

1	durst sku	product_name	product unit	merchant sku	price netto	price brutto	product active
2120	1004120021/0022	Cruss Keilerpiis	I X OU.UE - Fass		_	_	0
3131	180412002176114	Cluss Kellerpils	20 x 0.33L - Glas (0.08)				0
3132	180412002177015	Coca-Cola	1 x 18.0L - Container				0
3133	180412002177017	Coca-Cola	1 x 20.0L - Container				0
3134	180412002177067	Coca-Cola	12 x 0.5L - PET (Einweg im K	asten)			0
3135	180412002177083	Coca-Cola	12 x 1.0L - PET (0.15)				0
3136	180412002177124	Coca-Cola	20 x 0.5L - Glas (0.15)				0
3137	180412002177133	Coca-Cola	24 x 0.25L - Dose(n)				0
3138	180412002177142	Coca-Cola	24 x 0.2L - Glas (0.15)				0
3139	180412002177147	Coca-Cola	24 x 0.33L - Glas (0.15)				0
3140	180412002177190	Coca-Cola	4 x 1.5L - PET (Einweg)				0
3141	180412002177218	Coca-Cola	6 x 1.0L - Glas (0.15)				0
3142	180412002177233	Coca-Cola	6 x 2.0L - PET (Einweg)				0
2142	100412002170007	Casa Cala Chara	12 0 EL DET /Ein				0

Wenn Sie z.B. Coca-Cola mit dem Gebinde 12 x 1,0L PET anlegen möchten, dann fügen Sie in die Spalte "merchant\_sku" Ihre interne Artikelnummer ein.

Die nächsten zwei Spalten sind "price\_netto" oder "price\_brutto" und sind als entweder oder zu betrachten. Entweder Sie pflegen den Netto- oder den Bruttopreis, nicht aber beides (in diesem Fall brutto). Diese Preise sind als **Centbeträge** einzutragen.

Als letzten Schritt aktivieren Sie das Produkt, Eintragung einer 1 in der Spalte "product\_active".

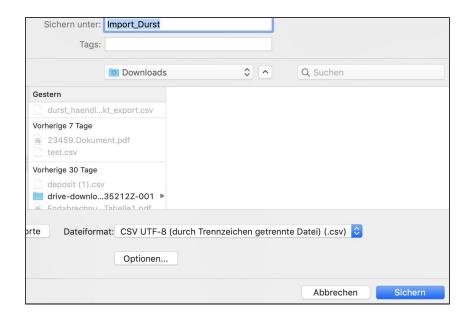
1	durst_sku	product_name	product_unit	merchant_sku	price_netto	price_brutto	product_active
3130	180412002176022	Cluss Kellerpils	1 x 30.0L - Fass				0
3131	180412002176114	Cluss Kellerpils	20 x 0.33L - Glas (0.08)				0
3132	180412002177015	Coca-Cola	1 x 18.0L - Container				0
3133	180412002177017	Coca-Cola	1 x 20.0L - Container				0
3134	180412002177067	Coca-Cola	12 x 0.5L - PET (Einweg im h	12 x 0.5L - PET (Einweg im Kasten)			0
3135	180412002177083	Coca-Cola	12 x 1.0L - PET (0.15)	357937		1299	1
3136	180412002177124	Coca-Cola	20 x 0.5L - Glas (0.15)				0
3137	180412002177133	Coca-Cola	24 x 0.25L - Dose(n)				0
3138	180412002177142	Coca-Cola	24 x 0.2L - Glas (0.15)				0

So gehen Sie jetzt Produkt für Produkt vor und hinterlegen Ihre Preise und aktivieren die Produktvarianten und können Ihr Sortiment zunächst in der Excel-Datei speichern.



## Import der Daten in Ihren Händlerbereich

Um die von Ihnen vorbereiteten Daten in den Händlerbereich zu importieren müssen Sie als letzten Schritt aus Ihrer Excel-Liste wieder eine .csv Datei erstellen. Hierzu gehen Sie in Ihrer vorbereiteten Excel-Datei auf "Speichern Unter" und Wählen als Dateiformat "CSV UTF-8 (durch Trennzeichen getrennte Datei)" und speichern die Datei in einem Ordner auf Ihrem System, bevor Sie diese dann in Ihrem Account bei Durst hochladen:



Zum Hochladen gehen Sie nun zurück in den Händlerbereich auf "Produkte & Preise importieren" und führen Schritt 2 aus. Sie wählen in dem sich öffnenden Fenster die eben gespeicherte CSV-Datei aus und bestätigen mit "Öffnen". Nun Klicken Sie auf Importieren.



Jetzt zeigt Ihnen das grüne Feld im Händlerbereich entweder an wie viele Produkte importiert wurden oder das rote Feld, dass etwas nicht geklappt hat.

Sollten Sie Schwierigkeiten mit dem Import haben, nehmen Sie gerne Kontakt zu uns auf.



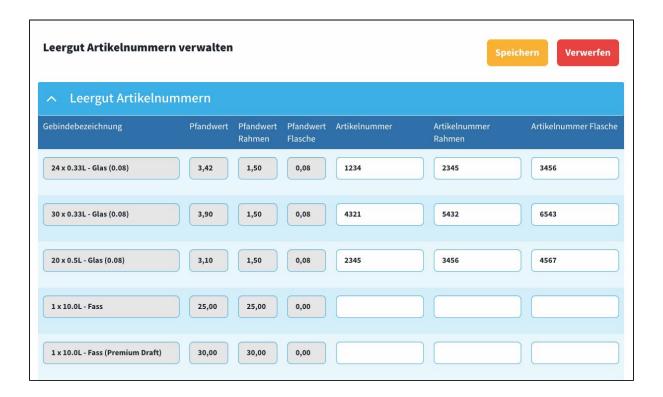
#### **Pfand SKUs**

Zur korrekten automatischen Übertragung von Leergut- und Retourenaufträgen in Ihr Warenwirtschaftssystem ist es notwendig, dass Sie zu allen von Ihnen geführten Gebindearten sowie allen Gebinden, die Sie als Leergut zurücknehmen wollen, Pfandartikelnummern pflegen. Den entsprechenden Bereich zur Pflege finden Sie in der Navigationsleiste unter "Produkte & Preise", dann unter "Pfand SKUs":



Hier finden Sie alle von uns datenbankseitig hinterlegten Gebinde (zurzeit ca. 300 verschiedene) und können diejenigen, die Sie selbst führen und / oder zurücknehmen, mit Artikelnummern pflegen.

Vergeben Sie jeweils eine einzigartige Artikelnummer für das gesamte Gebinde (Rahmen + Flaschen), für den einzelnen Rahmen und die einzelne Flasche.





# WICHTIG: Vollständigkeit und Richtigkeit der PfandSKUs

Nur vollständig gepflegte SKUs (d.h. alle drei Spalten enthalten eine Nummer) schalten ein Leergut-/Pfandprodukt für die Nutzung in der Driver App frei. Daher ist es unbedingt erforderlich, dass Sie die Werte hier lückenlos und korrekt hinterlegen. Andernfalls finden Ihre Fahrer an der Haustür des Kunden bestimmte Gebinde nicht zur Rücknahme in der Driver App vor und können Ihre Bestellungen nicht korrekt abschließen.

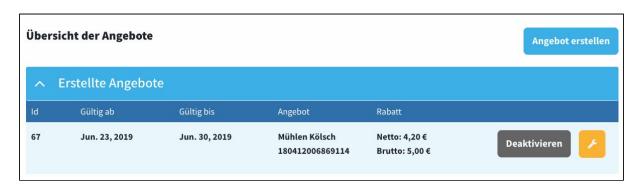
Die Hinterlegung einer falschen SKU führt zudem zu einem falschen Leergutauftrag an Ihr ERP / Warenwirtschaftssystem.

# **Angebote verwalten**

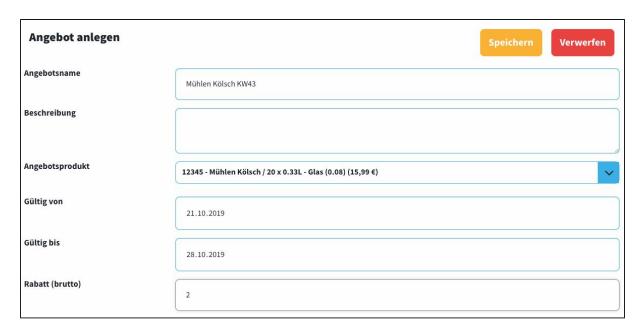
Möchten Sie ein Produkt oder mehrere Produkte zum Angebotspreis anbieten und entsprechend in den Apps präsentieren, können Sie diese Aktionen im Bereich "Angebote verwalten" vorplanen.



Hier sehen Sie alle geplanten und vergangenen Aktionen, können diese bearbeiten und über den blauen Button "Angebot erstellen" weitere Aktionen für die Zukunft planen:







Folgende Angaben werden beim Anlegen einer Aktion / eines Angebotes benötigt:

#### Angebotsname

Unter diesem Namen erscheint die Aktion in der vorher erwähnten Übersicht und ist frei wählbar. Wählen Sie z.B. eine Kombination aus Produktname, Zeitraum, interne Artikelnummer o.Ä.

## Beschreibung

Gibt es weitere Hinweise zur Aktion, zum Beispiel zur internen Kommunikation, wenn mehrere Mitarbeiter den Händlerbereich nutzen, können Sie diese hier vermerken. Dieses Feld darf auch leer bleiben.

#### Angebotsprodukt

Wählen Sie hier aus Ihrem bereits gepflegten Sortiment (Dropdown-Auswahl) das Produkt samt Gebindegröße aus, welches Sie als Angebot anbieten möchten. In Klammern ist der aktuell von Ihnen gepflegte Bruttopreis (Streichpreis) angegeben.

#### • Gültig von / bis

Wählen Sie hier den Zeitraum, in dem Sie das gewählte Produkt zum ermäßigten Preis anbieten möchten.

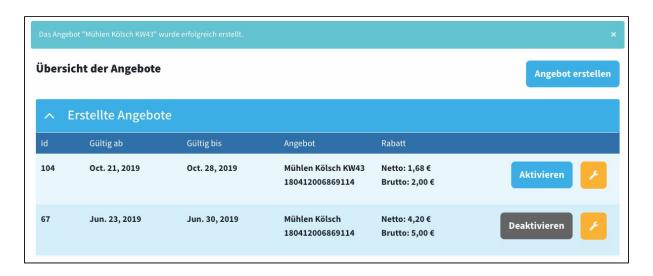
**WICHTIG!** Die Aktion läuft bis 0:00 Uhr des Enddatums. Möchten Sie eine Aktion also z.B. bis einschließlich Sonntag laufen lassen, tragen Sie hier bitte das Datum des darauf folgenden Montags ein, also generell den Tag nach dem Endtag der Aktion.

#### Rabatt (brutto)



Geben Sie hier an, um wieviel Euro der Bruttopreis für den Kunden reduziert werden soll. Haben Sie einen Normalpreis / Streichpreis von 12,49 € und möchten den Artikel für 9,99 € anbieten, tragen Sie also "2,50" ein.

Beenden Sie den Vorgang durch einen Klick auf den gelben "Speichern" - Button. Dieser Vorgang muss für jedes einzelne Produkt wiederholt werden.



**WICHTIG!** Nachdem Sie das Angebot angelegt haben, ist es zunächst deaktiviert und muss durch einen Klick auf den blauen "Aktivieren" - Button aktiviert werden. Genauso können vorgeplante oder bereits laufenden Aktionen deaktiviert werden, sollte dies nötig sein.



# Liefergebiete

Neben dem Sortiment sind die Liefergebiete entscheidend für Ihre Präsenz in der Durst App. Zur Verwaltung klicken Sie in der Navigationsleiste auf "Liefergebiete":



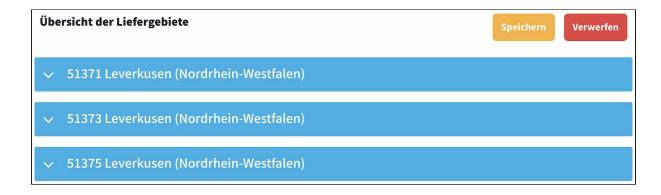
Liefergebiete sind im Durst System nach Postleitzahlenbereichen in Deutschland definierbar. Liegt die Adresse eines Kunden im Postleitzahlbereich Ihres Liefergebietes, dann sieht er Ihr Sortiment und bekommt Ihre Lieferzeitfenster angeboten.

Wie viele Liefergebiete Sie in unserem System anlegen, können sie frei entscheiden. Für jedes Liefergebiet - sprich jede Postleitzahl - muss **mindestens** ein und können beliebig viele Zeitfenster angeboten werden.

**WICHTIG!** Erst durch die Wahl eines Zeitfensters, kann der Kunde eine Bestellung bei Ihnen abgeben.

# Übersicht der Liefergebiete

In der Übersicht der Liefergebiete können Sie die bisher angelegten Postleitzahlgebiete sehen und alle Rahmenbedingungen für Ihre Lieferaufträge hinterlegen und bearbeiten.



Durch Klicken auf ein Liefergebiet öffnet sich dann die Detailansicht. In dieser können Sie dann Details des Liefergebiets bearbeiten. Doch zunächst dazu wie Sie Liefergebiete hinzufügen können.

# Liefergebiet hinzufügen

Wenn Sie sich das erste Mal im Durst Händlerbereich einloggen, sind noch keine Liefergebiete definiert. Sie müssen daher zunächst die von Ihnen belieferten Postleitzahlgebiete definieren, indem Sie entsprechende Liefergebiete hinzufügen.



Über die Funktion **Liefergebiet hinzufügen**, können Sie die Postleitzahlengebiete definieren, die Sie beliefern wollen. Geben Sie hierfür die entsprechende Postleitzahl oder den Stadt- bzw. Ortsnamen in das Eingabefeld ein und wählen Sie aus der Liste die entsprechende Postleitzahl aus. Über den Button **Hinzufügen** wird die Postleitzahl Ihrem Liefergebiet hinzugefügt. Das Hinzufügen von Postleitzahlen funktioniert auch ohne, dass Sie auf "Speichern" klicken müssen.



Anschließend können Sie dann Zeitfenster für die von Ihnen hinzugefügten Postleitzahlen definieren und bearbeiten.

# Zeitfenster in einem Liefergebiet verwalten

Durch Klicken auf ein Liefergebiet (hier: 50827 Köln) klappt sich die Detailansicht aus und es werden Ihnen die bisher für die Postleitzahl angelegten Zeitfenster angezeigt:



Zeitfenster sind die Lieferzeiträume, die Ihren Kunden nach dem Befüllen des Warenkorbs im Bestellprozess in App und Webshop angeboten werden.

Diese Zeitfenster werden später im Bereich <u>Touren / Fahrzeuge</u> zu Touren zusammengefasst. **WICHTIG!** Kunden können nur auf Zeitfenster bestellen, wenn diese Teil einer Tour sind. Um eine Tour zu erzeugen müssen die Zeitfenster dieser Tour auf einander abgestimmt sein. Wie sie Zeitfenster passend für eine Tour vorbereiten lesen Sie im Kapitel <u>Lieferzeitfenster einer Tour aufeinander abstimmen</u>



Folgende Einstellungen können Sie pro Zeitfenster vornehmen:

#### Aktiv / Inaktiv

Durch Setzen/Entfernen des Häkchens vor das Zeitfenster aktivieren oder deaktivieren Sie, dass dem Kunden dieses in der App angeboten wird.

#### • Beginn(Von) / Ende(Bis) des Zeitfensters

Beginn und Ende des Lieferzeitfensters sind die Uhrzeiten (z.B. 17:00 bis 18:00 Uhr), die dem Kunden als Zeitfenster angeboten werden.

#### Wochentage

Auswahl der Wochentage (Montag bis Samstag), an denen das Zeitfenster angeboten werden soll. Abwesenheiten werden entsprechend automatisch berücksichtigt, wenn diese im Durst Händlerbereich definiert sind.

## • Vorlaufzeit für die Bestellung

Legen Sie fest, bis wie viele Stunden vor Beginn des Zeitfensters dem Kunden dieses angezeigt wird und Bestellungen drauf abgegeben werden können. Kalkulieren Sie hier die Zeit für die Kommissionierung und Beladung mit ein.

Mehrere Zeitfenster die zu einer Tour zusammengefasst werden sollen müssen auf Basis der Einstellung der Vorlaufzeit auf den gleichen Zeitpunkt enden.

**WICHTIG!** Lesen Sie in diesem Zusammenhang das Kapitel <u>Lieferzeitfenster einer Tour</u> <u>aufeinander abstimmen</u>

#### • Mindestbestellwert Erstbestellung

Dies ist der Mindestwert (inkl. MwSt. / zzgl. Pfand), der eine erste Bestellung in diesem Zeitfenster erreichen muss, um dem Kunden angeboten zu werden. Liegt eine erste Bestellung über diesem Mindestwert vor, so gilt für weitere Bestellungen der Mindestbestellwert Folgebestellung.

**WICHTIG!** Als Durst Partner sind die vertraglich verpflichtet Bestellungen ab einem Mindestbestellwert von 15 Euro anzubieten.

#### Mindestbestellwert Folgebestellung

Der entsprechende Wert (inkl. MwSt. / zzgl. Pfand) muss vom Kunden erreicht werden, damit das entsprechende Zeitfenster für die Lieferung angeboten wird.

**WICHTIG!** Als Durst Partner sind die vertraglich verpflichtet Bestellungen ab einem Mindestbestellwert von 15 Euro anzubieten.

#### • Mindestanzahl Gebinde

Dieser Wert definiert, wie viele Gebinde der Kunde mindestens in den Warenkorb legen muss, um das Zeitfenster zur Bestellung angeboten zu bekommen.

# • Maximale Anzahl Gebinde / Produkte

Dieser Wert definiert, wie viele Gebinde Sie im Rahmen des Lieferzeitfensters ausliefern können.



Die Kapazität Ihrer Tour wird in Ihrer Software-Variante allerdings über die maximale Zuladung Ihrer Fahrzeug-Typen und das Gewicht der Produkte der eingehenden Bestellungen gesteuert, nicht über die Anzahl der Gebinde.

Tragen Sie für die max. Anzahl an Gebinden eine möglichst hohe Zahl z.B. "999" ein, um sicherzugehen, dass sie das Zeitfenster einer Tour nicht unnötig begrenzen. Das Eintragen des Wertes "0" ist nicht zulässig.

#### • Maximale Anzahl Kunden

Genau wie die maximale Anzahl von Gebinden, kann auch die maximale Anzahl an Kunden - sprich an Stopps innerhalb des Zeitfensters - festgelegt werden. Ist die maximale Anzahl erreicht, so wird das Zeitfenster nicht mehr angeboten. Hier tragen Sie die Anzahl an Kunden ein, die Sie maximal im Zeitfenster beliefern können, beispielsweise 4 pro 60min Zeitfenster. Das Eintragen des Wertes "0" ist nicht zulässig.

## • Liefergebühr

Es ist Teil des einheitlichen Auftritts von Durst Händlern keine gesonderte Liefergebühr zu erheben. Dieses Feld müssen Sie vertragsgemäß mit 0 ausfüllen. Wir empfehlen Ihnen diesen Kostenblock über eine Mischkalkulation im Produktpreis abzudecken.

#### • Löschen

Um ein angelegtes Zeitfenster zu löschen Klicken Sie auf den Papierkorb und bestätigen Sie im sich öffnenden Fenster, dass das Zeitfenster wirklich gelöscht werden soll.

#### **WICHTIG: Speichern**

Alle hinzugefügte oder geänderten Zeitfenster, werden erst durch Klicken des "Speichern"-Buttons ins System übernommen:



#### Bearbeiten von Zeitfenster und Vorlaufzeit

Aus einmal angelegten und aktivierten Zeitfenstern werden für Ihre Endkunden nach der Speicherung umgehend Zeitfenster entsprechend Ihrer Einstellungen erzeugt und angezeigt. Um zu verhindern, dass sich Zeitfenster trotz abgegebener Bestellungen nachträglich verschieben lassen oder dass Einstellungen von Zeitfenstern, die zu einer Tour zusammengefasst wurden, kollidieren, ist die nachträgliche Bearbeitung gesperrt. Weder die Uhrzeit (von/bis) noch die Vorlaufzeit können verändert werden. Die Wochentage können nachträglich an und abgewählt werden. Außerdem können Zeitfenster durch das Häkchen aktiv / inaktiv geschaltet werden.





## Lieferzeitfenster einer Tour aufeinander abstimmen

Da aus mehreren Lieferzeitfenstern im weiteren Verlauf eine Tour (mehr dazu im Bereich <u>Touren / Fahrzeuge</u>) erstellt wird, müssen Sie beim Anlegen oder Bearbeiten unbedingt beachten, dass alle Lieferzeitfenster, die Teil einer Tour werden sollen, aufeinander abgestimmt sind und zum gleichen Zeitpunkt schließen. Denn die Vorlaufzeit einer Tour basiert nicht auf einer für diese Tour angelegten Vorlaufzeit, sondern auf der Vorlaufzeit Ihrer Zeitfenster. Zwei Zeitfenster einer Tour müssen folglich gleichzeitig schließen, wenn sie auf derselben Tour sind und entsprechend gleichzeitig kommissioniert werden.

Das Zeitfenster (PLZ 50825) von 16.00 - 17.00 Uhr schließt mit einer Stunde Vorlaufzeit um 15.00 Uhr.



Das Zeitfenster (PLZ 50823) von 17.00 - 18.00 Uhr, welches im Anschluss an das oben dargestellte Zeitfenster in 50825 bedient werden soll, schließt mit zwei Stunden Vorlaufzeit ebenfalls um 15.00 Uhr.





#### WICHTIG: Zeitfenster ohne Tour

Aktivierte Zeitfenster, die in keiner Tour verplant sind, werden Ihren Kunden angezeigt. Kunden können darauf allerdings nicht bestellen, weil wir diese Bestellungen ohne Tour-ID nicht an Ihr IT-System übermitteln könnten.

Daher ist es wichtig, dass Sie alle ungenutzten Touren deaktivieren.

Die Vorbereitung einer neuen Tour planen Sie am besten mit deaktivierten Touren bis alle Einstellungen vorbereitet sind und Sie die Tour als Ganzes aktivieren können.



## **Urlaub und Abwesenheit Ihres Lieferdienstes**

Wenn Ihr Lieferdienst an bestimmten Werktagen geschlossen bleiben soll, dann können Sie im Bereich "Abwesenheiten" der Navigation Tage oder Zeiträume festlegen, um Ihren Endkunden für die Zeit Ihrer Abwesenheit keine Lieferzeitfenster anzubieten:



Auf der Seite Abwesenheiten sehen Sie eine Liste aller Zeiträume, die bislang eingetragen wurden. Darunter können Sie nach dem einfach Schema von(links) - bis(rechts), einzelne Tage oder Zeiträume festlegen zu denen Ihr Lieferdienst geschlossen bleibt. Dazu können Sie jeweils eine Bezeichnung eintragen.



Grundsätzlich dürfen Sie Ihren Lieferservice nur an Werktagen betreiben. Somit müssen Sie selbst darauf achten, dass alle gesetzlichen Feiertage in Ihrem Bundesland hinterlegt sind, die auf Werktage entfallen, an denen Sie dem Endkunden Lieferzeitfenster anbieten.

Die Nutzung Abwesenheitsfunktion ist in der gegenwärtigen Version (1.2) nur mit ganzen Tagen (nicht z.B. mit Halbtagen) nutzbar.

Die Eintragung des Datums kann händisch erfolgen oder durch Auswahl in der Kalenderansicht:



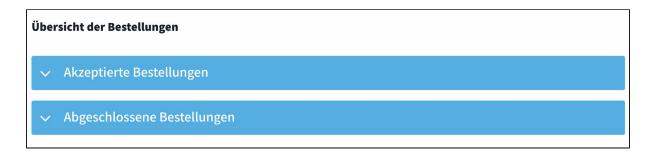


# Bestellungen

Ein weiterer Bereich Ihres Accounts im Durst Händlerbereich ist der Bereich "Bestellungen". Hier können Sie die aktuellen Bestellungen Ihrer Kunden über Durst sehen und die Details einer Bestellung öffnen um mit einem Kunden in Kontakt zu treten.



In der Übersicht der Bestellungen haben Sie einen Überblick über alle Bestellungen mit einem akzeptierten (neu und unbearbeitet) oder einem abgeschlossenen (ausgelieferten) Status. Beide Status haben einen eigenen Reiter, unter dem Sie sich per Klick die entsprechenden Bestellungen anzeigen lassen können:



Durch Aufklappen des Reiters, lassen sich die Bestellungen anzeigen:





Die Detail und Druckansicht erreichen Sie durch Klick auf die Lupe:



Hier können Sie die Details einer einzelnen Bestellung sehen und durch Klick auf "Drucken" ausdrucken.

Per Klick auf "Anmerkung senden" können Sie dem Kunden einen Kommentar schicken:



Die gleiche Funktion erreichen Sie auch über die Lupe in der Liste der Bestellungen:





# Touren / Fahrzeuge

Im Bereich "Touren / Fahrzeuge" planen Sie Ihre Auslieferungstouren anhand abstrakter und konkreter Touren sowie Ihren Fahrzeugen und Fahrern.



Über ein Dropdown-Menü in der Navigation können Sie die folgenden Seiten erreichen:



# **Fahrzeugtypen**

Unter Fahrzeugtypen hinterlegen Sie alle Ihre Fahrzeugtypen, die im Rahmen von Touren eingesetzt werden sollen. Die Fahrzeuge, die Sie hier anlegen können im weiteren Verlauf der Tourenplanung Ihren Touren zugeordnet werden.

**Beispiel**: Der Fuhrpark besteht aus 3 Sprintern, 1 VW T5 und 2 Ford Transit. Folglich legen Sie drei Fahrzeugtypen an, um die Fahrzeugeigenschaften aller verfügbaren Modelle einmalig zu erfassen.

Um ein neues Fahrzeug anzulegen klicken Sie auf "Neuer Fahrzeugtyp".



Im Folgenden öffnet sich die Seite "Fahrzeugtyp bearbeiten". Hier geben Sie Ihrem Fahrzeugtyp eine Bezeichnung und definieren die max. Zuladung in kg. Anschließend klicken Sie auf Speichern, um den Fahrzeugtyp zu hinterlegen.





In der Übersicht werden Ihnen alle Fahrzeugtypen angezeigt, die Sie mit Klick auf das Werkzeug jederzeit bearbeiten können.



## WICHTIG: Fahrzeugzuladung

Da die Kapazität Ihrer Touren über die maximale Zuladung in Kilogramm Ihrer Fahrzeugtypen gesteuert wird, ist Ihre Angabe von Werten in diesem Bereich wichtig.



### **Fahrer**

Unter der Unterkategorie "Fahrer" legen Sie zunächst einen neuen Fahrer an, indem Sie auf "Neuer Fahrer" klicken.



Anschließend öffnet sich eine Eingabemaske zum Anlegen neuer Fahrer. Bitte füllen Sie die vorgegebenen Felder vollständig aus und schließen den Vorgang mit Speichern ab.

Die E-Mail-Adresse und das Passwort dienen für den jeweiligen Fahrer als **Zugangsdaten zur Nutzung der Driver App**. Jede E-Mail Adresse kann nur einmal vergeben werden.



In der Übersicht können Sie alle angelegten Fahrer verwalten. Über einen Klick auf den Button "Werkzeug" ändern Sie die hinterlegten Details eines Fahrers, über das Symbol "Papierkorb" löschen Sie diesen Fahrer.





#### **Abstrakte Touren**

Um mit der Tourenplanung fortzufahren, klicken Sie auf "abstrakte Touren".

Hier hinterlegen Sie die Einstellungen für Ihre Touren zunächst einmal auf abstrakter Ebene. Abstrakt, weil sich die Einstellungen allgemein auf alle theoretischen Wochentage in der Zukunft beziehen und nicht auf ein bestimmtes Datum (z. B. jeden Mittwoch Tour im PLZ-Gebiet 50825 und 50325 von 16.00 bis 18.00 Uhr). Abstrakte Touren sind also vordefinierte Einstellungen mit deren Hilfe dann Touren für ein bestimmtes Datum erzeugt werden (z. B. Mittwoch, 20.06.19, 16:00 - 18:00 Uhr). Jede auf dieser Basis erzeugte Tour bekommt systemseitig eine einzigartige Tour Nr. (z.B. 1101) und wird "konkrete Tour" genannt. Mehr dazu im folgenden Bereich Konkrete Touren.

### **Neue Tour anlegen**

Wenn Sie eine neue Tour planen möchten, passiert das grundsätzlich pro Wochentag.



Durch Klick auf den Button für den Wochentag öffnet sich die Seite für die Detailseinstellungen (in diesem Fall Dienstag):





Folgende Einstellungen können vorgenommen werden:

#### Tourname

Geben Sie Ihrer Tour eine sinnvolle Bezeichnung, die es Ihnen bei mehreren Touren an einem Tag leicht macht, diese direkt zu erkennen, z.B. "Mittwoch Vormittag Köln-Innenstadt".

**Tipp:** Hilfreich ist es Ihre Touren nach einer gewissen Logik zu benennen, beispielsweise "Montag Tour 1, Montag Tour 2, …" oder "Montagvormittag Nord, Montagvormittag Süd, Montagvormittag West, …".

### Fahrzeugtyp

Wählen Sie mittels Dropdownauswahl Ihren Fahrzeugtyp aus. Jedem Fahrzeugtyp ist ein maximales Zuladungsgewicht zugeordnet, dieses bildet die Kapazitätsgrenze für ihre Tour. Warenkörbe, die zu einer Überladung führen würden erkennt das System. Es bietet dem Kunden folglich nur Zeitfenster an, die noch innerhalb der Kapazitätsgrenzen liegen.

#### • Be- und Entladezeiten

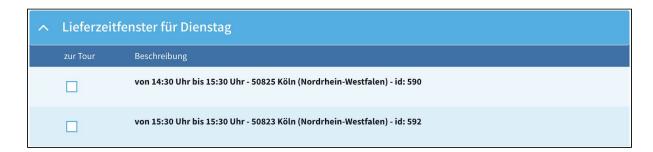
Die Dauer der Be- und Entladung spielt in der aktuellen Software-Version keine Rolle mehr. Daher können Sie die Einstellungen in diesem Bereich ignorieren. Die Vorlaufzeit ergibt sich aus den Vorlaufzeiten der Zeitfenster, die in der Tour verplant sind.



Nachdem Sie die Rahmendaten Ihrer Tour hinterlegt haben, wählen Sie die gewünschten Lieferzeitfenster für Ihre Tour aus, indem Sie das Häkchen auf der linken Seite jeder Tour anklicken und aktivieren.

Hier werden Ihnen natürlich nur die Zeitfenster angeboten, die Sie auch für den entsprechenden Wochentag (in diesem Fall Dienstag) freigeschaltet wurden.

**Tipp**: Mithilfe der IDs (in diesem Fall 590 und 592) können Sie aus einer Vielzahl von Zeitfenstern im Zweifel genau das Zeitfenster finden, was Sie für eine Tour vorgesehen haben.





### **WICHTIG: Hinweise zur Tourenplanung**

### • Gleichzeitiges Schließen der Lieferzeitfenster

Bitte beachten Sie, dass alle Lieferzeitfenster, die Teil einer Tour werden sollen, zum gleichen Zeitpunkt schließen müssen. Schließlich soll eine Tour vollständig kommissioniert und vorbereitet werden. Das kann er passieren nachdem es nicht mehr möglich ist, dass weitere Kunden auf die Zeitfenster bestellen.

### • Kontrolle der Zuordnung aller Zeitfenster zu Touren

Bitte kontrollieren Sie, dass alle aktivierten Zeitfenster einer Tour zugeordnet wurden. Sollte ein aktiviertes Zeitfenster keiner Tour zugeordnet worden sein, wird dieses dem Kunden angeboten, ohne dass dieser die Bestellung abgeben kann.

### **Beispiel einer Tourenplanung**

Wir möchten am Wochentag Mittwoch eine Tour durch die 2 PLZ Gebiete 50825 und 50823 stattfinden lassen. Die Tour soll von 13:00 bis 15:00 Uhr gehen und mit dem Fahrzeug können maximal 950 kg befördert werden.

Zunächst haben wir im Bereich der Liefergebiete folgende 2 PLZ Gebiete angelegt:



In jedem der beiden Liefergebiete haben wir 1 Zeitfenster anlegt.

Das erste Zeitfenster wurde im PLZ Gebiet 50825 angelegt, hat die ID 593, geht von 13:00 bis 14:00 Uhr mittwochs und hat eine Vorlaufzeit von 2 Stunden. Der Mindestbestellwert beträgt 15 Euro, andere Rahmenbedingungen können außer Acht gelassen werden und wurden möglichst hoch angesetzt:



Das zweite Zeitfenster wurde im PLZ Gebiet 50823 angelegt, hat die ID 594, geht von 14:00 bis 15:00 Uhr mittwochs und hat eine Vorlaufzeit von 3 Stunden. Der Mindestbestellwert beträgt 15

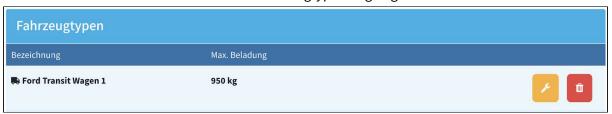


Euro, andere Rahmenbedingungen können außer Acht gelassen werden und wurden möglichst hoch angesetzt.



In diesem Fall ist es wichtig, dass sich die Vorlaufzeit des zweiten Zeitfensters an der Vorlaufzeit des ersten Zeitfensters ausrichtet. Das ersten Zeitfenster schließt um 13 Uhr abzüglich 2 Stunden. Die Kunden können folglich bis 11 Uhr bestellen und anschließend erfolgt die Kommissionierung. Das zweite Zeitfenster muss danach ebenfalls um 11 Uhr schließen. Daraus ergibt sich eine Vorlaufzeit von 3 Stunden.

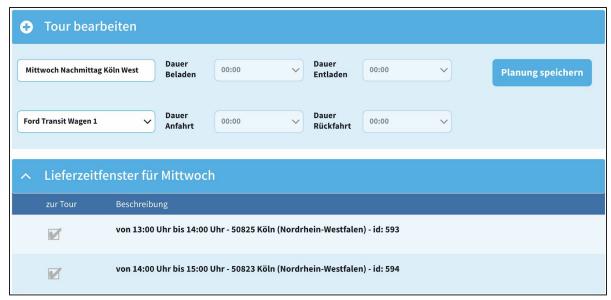
Als nächstes haben wir für die Tour einen Fahrzeugtypen angelegt.



Der Fahrzeugtyp hat eine maximale Zuladung von 950kg. Folglich darf nur bis zu dieser Grenze von 950kg auf diese Tour bestellt werden.

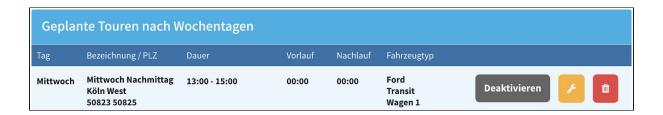


Da der Tourdatensatz entsprechend vorbereitet wurde kann nun die abstrakte Tourangelegt werden.



Die Tour wurde entsprechend sinnvoll benannt und die vorbereiteten Zeitfenster wurden darin verplant. Auch der Ford Transit mit seinen 950kg Zuladung wurde zugeordnet.

Der letzte Schritt ist nun nur noch die Aktivierung der Tour über den Button "Aktivieren / Deaktivieren"





#### **Touren verwalten**



#### • Tour aktivieren

Damit Lieferzeitfenster einer Tour für Ihre Kunden buchbar sind, aktivieren Sie im nächsten Schritt die erstellte Tour mit einem Klick auf "Aktivieren".

#### • Tour deaktivieren

Nach der Aktivierung wird der Button grau und lautet "Deaktivieren". Mit einem Klick auf den Button deaktivieren Sie Ihre Tour wieder.

#### • Tour bearbeiten

Mit einem Klick auf den gelben Button "Werkzeug" öffnet sich die Seite "Tour bearbeiten" und Sie können die Einstellungen Ihrer Tour ändern.

#### Tour löschen

Mit einem Klick auf den roten Button "Papierkorb" können Sie die Tour löschen.

### **WICHTIG: Löschung von Touren**

Die Löschung einer abstrakten Tour führt nur zur Löschung der zugehörigen konkreten Touren, sofern es keine Bestellungen darauf gibt. Es muss sichergestellt sein, dass Kunden, die eine valide Bestellung auf ein Zeitfenster abgegeben haben, entsprechend der dafür vorgesehenen Tour beliefert werden.

Wir empfehlen Ihnen daher, dass Sie eine Umplanung Ihrer Touren zeitlich so legen, dass es keine Konflikte mit bereits bestehenden Bestellungen / Touren gibt.

Montagstouren sollten beispielsweise möglichst kurz nach dem Montag umgeplant werden. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass die kommende Montagstour noch leer ist und ohne Konflikte gelöscht werden kann.



#### **Konkrete Touren**

Unter konkrete Touren finden Sie alle Touren, die auf Basis der abstrakten Touren erstellt wurden, und nun an einem konkreten Tag (z. B. Mittwoch, 20.06.19, 16:00 - 18:00 mit einer einmalig vergebenen Tour Nr. 1011) aktiv sind. Ca. eine Minute nachdem Sie eine abstrakte Tour aktiviert haben, wird diese als konkrete Tour angezeigt.

### • Tour-Nr.

Jede Tour hat eine eindeutige Nummer, z. B. 1011. Auf diese Weise kann sie z. B. für Rechnungen identifiziert werden. Händlerübergreifend existiert jede Tour-Nr. nur einmal.

#### Datum

Hier wird der jeweilige Wochentag und das exakte Datum der Auslieferung dargestellt.

#### Dauer

Hier wird die Startzeit des ersten Lieferzeitfensters der Tour und die Endzeit des letzten Lieferzeitfensters einer Tour angezeigt.

#### Vorlaufzeit

Hier sieht man die zusammenaddierte Zeit aus "Beladung" und "Anfahrt". Es handelt sich hierbei nicht um die Vorlaufzeit, die in den Einstellungen des Liefergebiets eingetragen wurden.

#### PLZ

Hier werden alle der Tour zugeordneten Postleitzahlen angezeigt.

### • Fahrzeugtyp

Hier wird Ihnen der unter "abstrakte Touren" ausgewählte Fahrzeugtyp dargestellt.

### • Kunden / Zuladung

Die erste Zahl gibt Ihnen Auskunft über die Gesamtzahl der Aufträge einer Tour. In Kilogramm wird das Ladungsgewicht der Aufträge dargestellt.



#### Aktionen zu konkreten Touren

Neben jeder konkreten Tour finden Sie die folgenden Buttons um Aktionen durchzuführen. Im folgenden sind die Aktionen erklärt.



Über die Lupe kann die Detailansicht der konkreten Touren geöffnet werden. Hier sind alle Bestellungen der Tour zu sehen.



Hier kann ein Kommentar hinzugefügt werden, z.B. eine Anweisung für den Fahrer.



Ab dem Zeitpunkt, ab dem keine Bestellung mehr für eine bestimmte Tour möglich ist, kann hier ein Export für Routific erfolgen. Hinweis: Diese Funktion ist seit der Bereitstellung unserer Fahrer-App unwichtig für Sie.



Hier kann die Übertragung des Vollgut-Auftrags der Tour an das angeschlossene Warenwirtschafts- / ERP-System manuell angestoßen werden. Grundsätzlich ist dieser Prozess automatisiert, sodass diese Funktion für technische Störungen vorgesehen ist.



Hier kann die Übertragung des Leergut-Auftrags der Tour an das angeschlossene Warenwirtschafts- / ERP-System manuell angestoßen werden. Grundsätzlich ist dieser Prozess automatisiert, sodass diese Funktion für technische Störungen vorgesehen ist.



### **Status einer Tour**

Der Status einer Tour durchläuft verschiedene Ausprägungen und orientiert sich dabei sowohl an den eingestellten Zeiten, als auch am Bearbeitungsstand, der unserem System von der Driver-App mitgeteilt wird.



#### Buchbar

Eine Tour ist buchbar, solange die Vorlaufzeit für die Tour noch nicht begonnen hat und die Lieferzeitfenster für den Kunden noch offen (buchbar) sind.

#### • Vollgut-Auftrag fehlgeschlagen

Sollten (temporär) technische Probleme vorliegen, kann es sein, dass der automatische Versand des Vollgut-Auftrags per Schnittstelle fehlschlägt. In diesem Fall wird Ihnen das im Status-Bereich angezeigt und Sie können den Versand des Auftrags manuell wiederholen (Beschrieben in <u>Aktionen zu konkreten Touren</u>)

#### Planbar

Die Buchung von Lieferzeitfenstern einer Tour ist für den Kunden nicht mehr möglich, aber die Vorlaufzeit für die Tour hat noch nicht begonnen

#### In Auslieferung

Im Status "in Auslieferung" ist eine Tour, sobald die Startzeit des ersten Lieferzeitfensters der Tour erreicht wurde.

#### • Leergut-Auftrag fehlgeschlagen

Sollten (temporär) technische Probleme vorliegen, kann es sein, dass der automatische Versand des Vollgut-Auftrags fehlschlägt. In diesem Fall wird Ihnen das im Status-Bereich angezeigt und Sie können den Versand des Auftrags manuell wiederholen (Beschrieben in Aktionen zu konkreten Touren)

### • Ausgeliefert

Nach der erfolgreichen Übersendung des Auftrags wird die Tour als ausgeliefert markiert.



#### Zuweisen von Touren an Fahrer

Unter dem Status einer Tour können Sie für jede Tour über eine Dropdownauswahl einen Fahrer auswählen. Aktuell gibt es keinerlei Beschränkungen bei der Zuweisung der Touren, d.h. Sie können jedem Fahrer auch mehrere, gleichzeitig stattfinde Touren zuweisen.

**Tipp**: Haben Sie eine Tour einem Fahrer zugeordnet, können Sie die Bestellungen dieser Tour ausschließlich über den Driver App Account dieses Fahrers abschließen.

Aktuell ist es aber ebenfalls möglich, eine Tour keinem Fahrer zuzuordnen. In diesem Fall können alle hinterlegten Fahrer Bestellungen dieser Tour abschließen.



# Abrechnungen

Im Bereich "Abrechnung" in der Navigation erreichen Sie die Sammelbelege, die Durst zur Vereinfachung Ihrer Buchhaltung erzeugt.



Um die Kontrolle und Buchhaltung Ihres Geschäfts über die Durst-Plattform zu vereinfachen, fasst Durst Ihre Endkundengeschäft nach Abrechnungszeiträumen zusammen. Die Abrechnungsperioden können sie dabei frei wählen. Z.B. 7 tägig von Montag bis Sonntag. Jede Abrechnungsperiode bekommt dabei eine Referenznummer, welche mit "DBP-" beginnt.

Diese Referenznummer wird Ihnen innerhalb jedes Vollgut- und Leergut-Auftrag übermittelt. Dadurch wissen Sie welche Tour und damit auch welche Kunden zu welcher Abrechnungsperiode gehören.

Außerdem wird diese Referenznummer dem Zahlungsdienstleister Heidelpay mit jeder Zahlungstransaktion mitgegeben. Das sorgt für maximale Transparenz und Sie können auch aus dem HIP-Portal von Heidelpay alle Vorgänge mit angehängter Referenznummer exportieren. So ist es ein leichtes offene Zahlungsbeträge (z.B. aus Rechnungskäufen oder Lastschriftrückbuchungen) zurückzuverfolgen.

Um Ihr Durst-Geschäft zu verbuchen benötigen Sie üblicherweise jede Endkundenrechnung einzeln. Im Bereich "Abrechnung" finden Sie stattdessen buchhaltungskonform zu jeder Abrechnungsperiode einen Sammelbeleg, um alle Rechnungen zusammengefasst zu verbuchen:



In der Tabelle finden Sie Ihre Abrechnungen nach Start- und Enddatum der Abrechnungsperiode und Referenznummer. Über den Button "Download" wird zur Laufzeit Ihre Downloaddatei erzeugt.

Die Downloaddatei ist eine ZIP-Datei. Diese enthält nicht nur den Sammelbeleg an sich, sondern auch alle Endkundenrechnungen im Anhang.

Außerdem finden Sie in jedem Paket eine CSV-Datei. Diese hilft Ihnen Einzelpositionen jedes Kunden im Detail nachzuvollziehen.

Öffnen Sie diese CSV-Datei in Excel stehen Ihnen zahlreiche Filterungsmöglichkeiten zur Verfügung.



Des Weiteren können Sie diese Datei mit einem entsprechenden Export aus der Heidelpay Plattform HIP verknüpfen, um Beträge abzugleichen und Zahlungsrückstände aufzuschlüsseln.

### Hilfe



In der Sektion Hilfe bieten sich Ihnen über das Dropdown Menü die zwei Bereiche Handbuch und Support:



### Handbuch

Mit Klick auf "Handbuch" können Sie sich jederzeit die aktuellsten Handbücher zu unserer Plattform herunterladen.

### Dazu gehört:

- dieses Handbuch zum Händlerbereich
- das Handbuch für Demo-Bestellungen zum Testen unserer Plattform
- das Handbuch zur Driver App für Fahrer und für den Leitstand

### **Support**

Mit Klick auf "Support" kommen Sie auf das Durst Händler-Support Board, welches wir Ihnen Im Rahmen des Onboarding-Prozesses vorstellen. Für Ihre verschiedensten Anliegen steht ein Händler Board zur Verfügung. Bitte nutzen Sie diesen Support-Bereich für alle Ihre Anfragen. In diesem Fall kann Ihnen ein Durst Mitarbeiter schnellstmöglich Feedback zu Ihrer Frage / Anmerkung geben.

Details zum Support finden Sie im nächsten Kapitel.

# Support

Sie erreichen das Durst Händler-Support Board unter

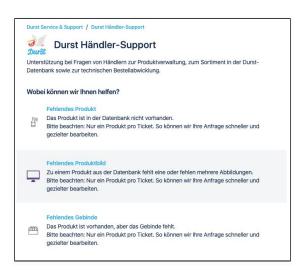
www.durst.de/haendlersupport.

# Allgemein

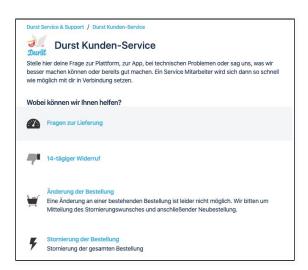


Im Händler-Support haben Sie folgende Auswahl-Möglichkeiten

- Sie haben Fragen? In den FAQ finden Sie zahlreiche Erklärungen zu häufig gestellten Fragen rund um Abläufe, Bestellungen etc.
- Sie haben eine konkrete Frage und möchten Kontakt mit Durst aufnehmen? Stellen Sie eine Anfrage über den Händler-Support. Ein Durst Mitarbeiter wird sich schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.



 Ein Kunde hat sich direkt bei Ihnen gemeldet und Sie möchten diese Anfrage an unseren Kundensupport weiterleiten. Eröffnen Sie unter Durst Kundenservice ein Ticket zum passenden Thema. Ein Durst Mitarbeiter wird sich schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.



• Als weitere Information finden Sie in unserem Händler Board unsere Mail-Adresse und Hotline für die Meldung von Störfällen.



# FAQ - die häufigsten Fragen

Das Durst Händler Support Board, bietete die Möglichkeit in unseren FAQs zu suchen und somit schnell offene Fragen rund um die Themen Bestellung, Lieferung, Rechnung usw. zu klären.



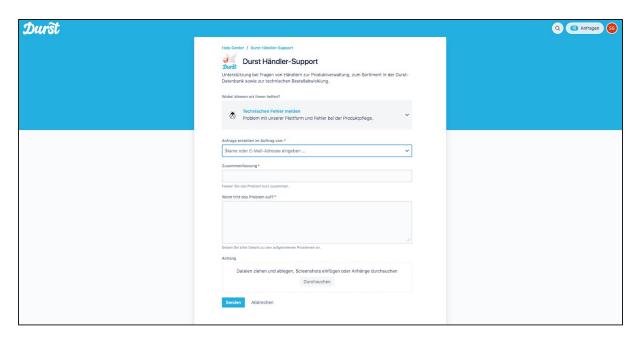
# **Produktverwaltung**

Fehlende Produkte, Produktbilder, Gebinde, oder auch ein fehlerhaftes Produkt melden Sie über den <u>Händler-Support</u>. Wichtig ist hierbei, dass Sie ein nur ein Produkt pro Ticket hinterlegen.

### Technischen Fehler melden

Im Falle eines technischen Fehlers erstellen Sie, wenn möglich, einen Screenshot des Fehlers. Den Fehler können Sie über den <u>Händler-Support</u> melden und den Screenshot als Datei anhängen.





# Allgemeine Fragen und neue Funktionen

Als letzte Möglichkeit, bieten wir Ihnen im Händlersupport auch allgemeine Fragen zu stellen, sollten diese nicht schon in den FAQs beantwortet werden, oder auch eine Funktion vorzuschlagen. Zu beiden Themen wird sich dann schnellstmöglich ein Durst Mitarbeiter mit Ihnen in Verbindung setzen.

### Störfälle

Wie im Service Level Agreement (Anlage zum Vertrag) vereinbart bieten wir für die Kategorie 4 - Support mit primärem Störfall

- Webshop ist nicht erreichbar (ausgenommen Deployment)
- Bestellungen können nicht abgesetzt werden

Ihnen eine Mail-Adresse, sowie ein Hotline an, in der wir auch außerhalb unserer Geschäftszeiten zu erreichen sind.

Beide Informationen entnehmen Sie auch unserem Support Board www.durst.de/haendlersupport