

Amazon Bestellungen kommen nicht / verspätet im Web-Shop an

16.07.2024 08:23:47

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	Supportfragen::00 Marktplätze::00 Amazon::01 Bestellimport	Bewertungen:	1
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	75.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	00:34:31 - 30.10.2015

Schlüsselwörter

Amazon Bestellung Bestellimport Fehler nicht da

Frage (öffentlich)

Meine Amazon-Bestellungen kommen im Web-Shop nicht oder verspätet an - warum?

Lösung (öffentlich)

Wenn Ihre Bestellungen aus Amazon nicht im Web-Shop ankommen, kann dies verschiedene Ursachen haben. Bitte prüfen Sie:

- Der Bestellimport ist im [1]Plugin unter "Amazon" > "Konfiguration" nicht aktiviert, oder der erste Zeitpunkt in der Zukunft gewählt:
- Die Bestellung ist vom Käufer noch nicht bezahlt worden (wird solange von Amazon nicht über die Schnittstelle ausgeliefert).
- Die Bestellung ist noch keine 3 Stunden alt (Amazon hält neue Bestellungen 90 Minuten zurück und magalister importiert jede Stunde).
- Ihr Server lässt keine Aufrufe von aussen zu: Damit kann unser CronJob den Bestellimport nicht aktivieren.
- Es liegen Störungen bei Amazon vor, wodurch die Bestellberichte nicht (rechtzeitig) erzeugt werden:
 - Überprüfen Sie in der [2]Seller-Central unter "Bestellungen" -> "Bestellberichte" bitte die Uhrzeit, an der der letzte Bericht angefordert wurde, und wann, bzw. ob er bereits ausgeliefert wurde. Ggf. müssen Sie lange ausstehende Berichte beim Amazon Support reklamieren.
- Sollten die Bestellberichte nicht fertig gestellt werden, rät die Amazon-Technik auch den Amazon Support prüfen zu lassen, ob Ihre Seller-Central XML- und gleichzeitig .txt Berichte erstellt. In dem Fall sollten die XML-Berichte vom Amazon Support gestoppt werden, damit es keine negativen Auswirkungen für Ihren Händler Account hat.

Weitere Vorgehensweise:

Sollten die Bestellungen trotz Überprüfung der Punkte nicht ankommen, benötigen wir eine betroffene Amazon-Bestellnummer, sowie Shop-Admin Zugangsdaten, um den Fall weiter prüfen zu können.

[1] <http://otrs.magnalister.com/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=78>

[2] <https://sellercentral.amazon.de/gp/homepage.html>