M0046

Frage-zum-Produkt

Produktanfragen mit eigenen Feldern erfassen, im Shop aufbewahren und direkt im Adminbereich beantworten - mit Eingangsbestätigung und Empfängerregeln.

Aktuellstes Release: 10.02
Kompatibel zu den Versionen: 4.6 bis 26.11

published
19.09.2026 20:53 Uhr

Allgemeine Hinweise zu unseren Modulen

Beachten Sie bei geplanten Shop-Updates, dass auch das Modulframework und auch die eingebauten Module zur jeweiligen Shopversion kompatibel sein müssen und stellen Sie ggf. sicher, dass entsprechende Updates für das Modul-Framework und auch für alle genutzten Module zur Verfügung stehen bevor Sie mit der Aktualisierung des Shops beginnen oder diese beauftragen. Wenn Sie die Aktualisierung Ihres Shops durch uns durchführen lassen, aktualisieren wir auch immer vorhandene Xycons-Module und das Modul-Framework, wenn diese für die neue Shop-Version verfügbar sind.

Auf dem Server muss die Servererweiterung IonCube verfügbar sein!
Kontaktieren Sie bitte Ihren Hoster. falls Sie nach der Installation einen Hinweis erhalten, dass IonCube nicht zur Verfügung steht.
Weiterführende Hinweise finden Sie auf unserer Homepage www.xycons.de

Zur Selbstinstallation beachten Sie die beigefügte Installationsanleitung.

Bitte beachten Sie: mit der Installation des Modul-Frameworks werden die beigefügten Lizenzbestimmungen und Haftungsregelungen ausdrücklich zur Kenntnis genommen und anerkannt!
Das Framework und unsere Module dürfen nicht installiert und nicht betrieben werden, wenn Sie diese Regeln nicht in vollem Umfang anerkennen!

Inhaltsverzeichnis

- M0046 Frage zum Produkt für Gambio
- Inhalt

- 1. Was das Modul leistet
- 2. Wo Sie das Modul im Backend finden
- 3. In fünf Schritten einsatzbereit
- 4. Das Setup im Einzelnen
- 4.1 Modul und Lizenz
- 4.2 Empfänger und Antwort
- 4.3 Ein Beispiel: Anfragen an drei Postfächer
- 4.4 Felder im Formular
- 4.5 Eigene Zusatzfelder
- 4.6 Zusatzfelder in mehreren Sprachen
- 4.7 Ein Beispiel: das Anfrageformular eines Werkstatthändlers
- 4.8 Anzeige im Shop
- 4.9 Das Kontaktformular erweitern
- 4.10 Anfragen aufbewahren
- 4.11 Datei nachreichen
- 4.12 Protokoll
- 5. So erlebt es Ihr Kunde
- 6. Anfragen verwalten
- 6.1 Die Übersicht
- 6.2 Die Anfragenliste
- 6.3 Eine Anfrage beantworten
- 6.4 Herunterladen und Aufräumen
- 7. Die E-Mails des Moduls
- 8. Modultexte ändern
- 9. Datenschutz
- 10. Shopupdate und Modulpflege
- 11. Häufige Stolpersteine

M0046 Frage zum Produkt für Gambio

Handbuch

Stand: 2026-09 (Modulversion 10.02) · (c) Xycons GmbH & Co. KG - www.xycons.de

---

Inhalt

1. 1. Was das Modul leistet
2. 2. Wo Sie das Modul im Backend finden
3. 3. In fünf Schritten einsatzbereit
4. 4. Das Setup im Einzelnen
5. 4.1 Modul und Lizenz
6. 4.2 Empfänger und Antwort
7. 4.3 Ein Beispiel: Anfragen an drei Postfächer
8. 4.4 Felder im Formular
9. 4.5 Eigene Zusatzfelder
10. 4.6 Zusatzfelder in mehreren Sprachen
11. 4.7 Ein Beispiel: das Anfrageformular eines Werkstatthändlers
12. 4.8 Anzeige im Shop
13. 4.9 Das Kontaktformular erweitern
14. 4.10 Anfragen aufbewahren
15. 4.11 Datei nachreichen
16. 4.12 Protokoll
17. 5. So erlebt es Ihr Kunde
18. 6. Anfragen verwalten
19. 6.1 Die Übersicht
20. 6.2 Die Anfragenliste
21. 6.3 Eine Anfrage beantworten
22. 6.4 Herunterladen und Aufräumen

23. 7. Die E-Mails des Moduls
24. 8. Modultexte ändern
25. 9. Datenschutz
26. 10. Shopupdate und Modulpflege
27. 11. Häufige Stolpersteine

---

1. Was das Modul leistet

Gambio bringt von Haus aus eine schlichte Möglichkeit mit, eine Frage zu einem Artikel zu stellen: Name, E-Mail, Nachricht – abgeschickt, und die Anfrage geht als E-Mail an den Shopinhaber. Das Modul macht daraus ein Arbeitsmittel für den Verkauf.

- Das Anfrageformular fragt genau die Angaben ab, die Sie für ein Angebot brauchen: **Telefonnummer, Kundennummer, Firma** und bis zu **acht eigene Felder**, die Sie selbst benennen – als Textfeld, mehrzeiliges Feld oder Auswahlliste.
- Jede Anfrage wird im Shop **aufbewahrt**, bekommt eine **Anfragenummer** und einen Bearbeitungsstand. Nichts geht mehr in einem Postfach verloren.
- Sie **beantworten die Anfrage direkt im Adminbereich**; die Antwort geht als E-Mail an den Kunden und bleibt bei der Anfrage vermerkt.
- Die Anfrage kann **je Kategorie, Hersteller oder Sprache an unterschiedliche Empfänger** gehen – technische Fragen an die Technik, alles andere an den Vertrieb.
- Der Kunde erhält auf Wunsch eine **Eingangsbestätigung** mit seiner Anfragenummer und kann darüber eine **Datei nachreichen**, etwa eine Zeichnung oder ein Foto.
- Alle Mailtexte pflegen Sie in der **Vorlagenverwaltung des Shops**, wie jede andere Shopmail.
- Angemeldete Kunden bekommen ihre Angaben **vorbelegt**, eine **Bremse gegen Massenanfragen** schützt Ihr Postfach, und ein **CSV-Export** gibt Ihnen alle Anfragen für die Auswertung an die Hand.

Zusätzlich kann das Modul das **Kontaktformular** des Shops um eine Telefonnummer erweitern – auf Wunsch als Pflichtfeld.

2. Wo Sie das Modul im Backend finden

Das Setup erreichen Sie über das Menü „Xycons-Module“ ► „Kundenkonto / Setups“ und dort über den TAB „Frage-zum-Produkt“.

Die eingegangenen Anfragen finden Sie im Menü „Xycons-Module“ ► **„Frage-zum-Produkt“**. Diese Seite hat zwei Reiter: „Übersicht“ und „Anfragen“.

Beide Menüpunkte erscheinen erst, wenn das Modul installiert und die Lizenz hinterlegt ist. Nach der Installation eines Moduls ist es sinnvoll, sich einmal ab- und wieder anzumelden – dann ist das Menü in jedem Fall neu aufgebaut.

3. In fünf Schritten einsatzbereit

- **Schritt 1:** Prüfen Sie, dass die Shopfunktion „Frage zum Produkt“ eingeschaltet ist. Sie finden sie in den Shopeinstellungen unter „Artikel“; ohne sie zeigt der Shop die Schaltfläche am Artikel nicht an.
- **Schritt 2:** Tragen Sie im Setup Ihren **Lizenzschlüssel** ein und stellen Sie den **Modulstatus** auf „Eingeschaltet“.
- **Schritt 3:** Tragen Sie unter **Empfänger der Anfragen** die Adresse ein, die die Anfragen bekommen soll. Bleibt das Feld leer, geht alles an die Adresse des Shopinhabers.
- **Schritt 4:** Legen Sie beim **Preisstatus** fest, bei welchen Artikeln die Schaltfläche erscheint. Die Voreinstellung **NAK** bedeutet: bei allen.
- **Schritt 5:** Entscheiden Sie, welche **Felder** das Formular abfragen soll, und rufen Sie danach einen Artikel im Shop auf. Schicken Sie einmal eine Testanfrage ab – sie muss anschließend unter „Xycons-Module“ ► „Frage-zum-Produkt“ in der Liste stehen.

4. Das Setup im Einzelnen

Jede Einstellung trägt im Setup einen erklärenden Text. Hier finden Sie sie noch einmal im Zusammenhang.

4.1 Modul und Lizenz

Einstellung	Bedeutung

Modulstatus	Schaltet das Modul ein und aus. Ist es ausgeschaltet, verhält sich Ihr Shop genau so, als wäre das Modul nicht vorhanden: keine zusätzlichen Felder, keine Aufbewahrung, keine Sonderempfänger. Vorhandene Anfragen bleiben erhalten.
Ihr Lizenzschlüssel	Der Schlüssel aus Ihrer Bestellung. Ohne gültigen Schlüssel arbeitet das Modul nicht.
Ihre Lizenz	Nur zur Anzeige: Art und Laufzeit Ihrer Lizenz.

4.2 Empfänger und Antwort

Einstellung	Bedeutung
Empfänger der Anfragen	Die Adresse, an die Anfragen gehen. Mehrere Adressen trennen Sie durch Komma. Leer = Adresse des Shopinhabers.
Abweichender Empfänger 1 bis 5	Regeln, die den Empfänger je Artikel übersteuern. Aufbau: **Bedingung|E-Mail-Adresse**. Als Bedingung sind möglich: **KAT:12** (Kategorie 12 samt ihrer Unterkategorien), **HERSTELLER:3** (Hersteller mit der ID 3) oder **SPRACHE:de** (Sprachkürzel). Beispiel: **KAT:12|technik@meinshop.de**. Geprüft wird von Regel 1 bis Regel 5; die erste zutreffende gewinnt, und trifft keine zu, gilt der Empfänger von oben.
Kopie an den Fragesteller	Der Kunde bekommt eine Kopie genau der Mail, die Sie erhalten.
Eingangsbestätigung an den Kunden	Der Kunde bekommt zusätzlich eine eigene, freundlich formulierte Bestätigung mit seiner Anfragenummer – und, falls eingeschaltet, dem Link zum Nachreichen einer Datei.

Kopie und Eingangsbestätigung schließen sich nicht aus. Üblich ist: Eingangsbestätigung „Ja“, Kopie „Nein“ – der Kunde bekommt dann eine Nachricht, die für ihn geschrieben ist, und keine interne Zusammenstellung.

4.3 Ein Beispiel: Anfragen an drei Postfächer

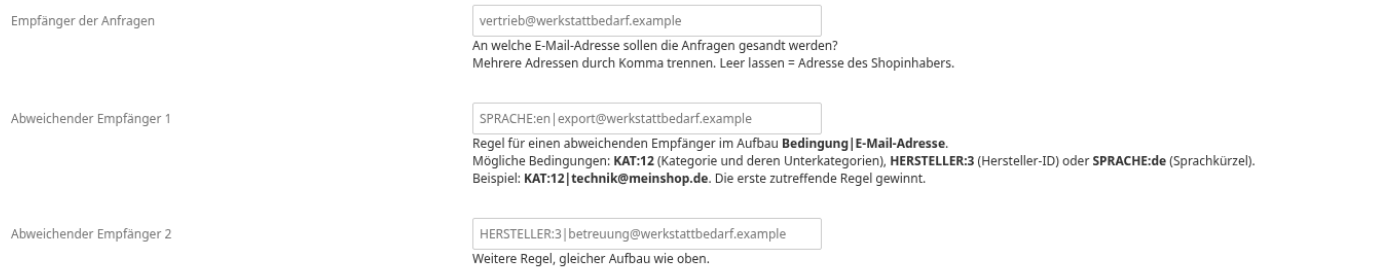
Ein Händler für Werkstattbedarf möchte, dass Anfragen nicht mehr alle im selben Postfach landen. Sein Wunsch:

- Alles Normale soll zum Vertrieb.
- Fragen zu Maschinen sind fast immer technisch – die soll die Technik bekommen. Maschinen liegen bei ihm in der Kategorie mit der Nummer 12, darunter die Unterkategorien „Drehmaschinen“ und „Fräsen“.
- Für einen Hersteller (Nummer 3) gibt es einen eigenen Produktbetreuer.
- Englischsprachige Anfragen kann im Haus nur der Export beantworten.

Er trägt deshalb ein:

```
Empfänger der Anfragen:      vertrieb@werkstattbedarf.de

Abweichender Empfänger 1:    SPRACHE:en|export@werkstattbedarf.de
Abweichender Empfänger 2:    HERSTELLER:3|betreuung@werkstattbedarf.de
Abweichender Empfänger 3:    KAT:12|technik@werkstattbedarf.de
```



So sehen die Einstellungen dazu im Setup aus: der allgemeine Empfänger und darunter die Regeln.
Und so verteilen sich die Anfragen:

Die Anfrage kommt …	… und geht an	weil
zu einer Schutzbrille, deutscher Shop	vertrieb@	keine Regel trifft zu
zu einer Drehmaschine, deutscher Shop	technik@	Regel 3: „Drehmaschinen“ liegt unter Kategorie 12
zu einem Artikel des Herstellers 3	betreuung@	Regel 2
zu einer Drehmaschine, englischer Shop	export@	Regel 1 wird **zuerst** geprüft

Die letzte Zeile ist der Punkt, an dem sich entscheidet, ob die Einrichtung zu Ihrem Haus passt: Weil die Sprachregel oben steht,

gewinnt sie auch bei einer Maschinenanfrage. Soll stattdessen die Technik auch englische Maschinenanfragen bekommen, tauscht der Händler einfach Regel 1 und Regel 3.

Eine Kategorieregel gilt immer für die Kategorie **und alle darunter**. Sie müssen Unterkategorien also nicht einzeln aufzählen. Die Nummer einer Kategorie sehen Sie in der Adresszeile, wenn Sie sie im Backend öffnen.

4.4 Felder im Formular

Einstellung	Bedeutung
Namensangabe Pflicht	Der Name muss ausgefüllt werden, sonst wird die Anfrage nicht abgeschickt.
Telefonnummer	Blendet das Feld ein. Mit „Ja und zum Pflichtfeld machen“ ist die Angabe verbindlich.
Kundennummer	Wie oben. Sinnvoll im B2B-Geschäft, um die Anfrage sofort zuordnen zu können.
Firma	Wie oben.
Kurzbeschreibung anzeigen	Zeigt die Kurzbeschreibung des Artikels oben im Anfrageformular. Der Kunde sieht dadurch, worauf sich seine Frage bezieht.
Felder vorbelegen	Ist der Kunde angemeldet, füllt das Modul Telefonnummer, Firma und Kundennummer aus seinem Kundenkonto vor. Der Kunde kann jede Vorbelegung überschreiben.

Pflichtfelder werden nicht nur im Formular gekennzeichnet, sondern beim Absenden auch geprüft. Fehlt eine verlangte Angabe, erscheint ein Hinweis, und die Anfrage wird nicht versendet.

4.5 Eigene Zusatzfelder

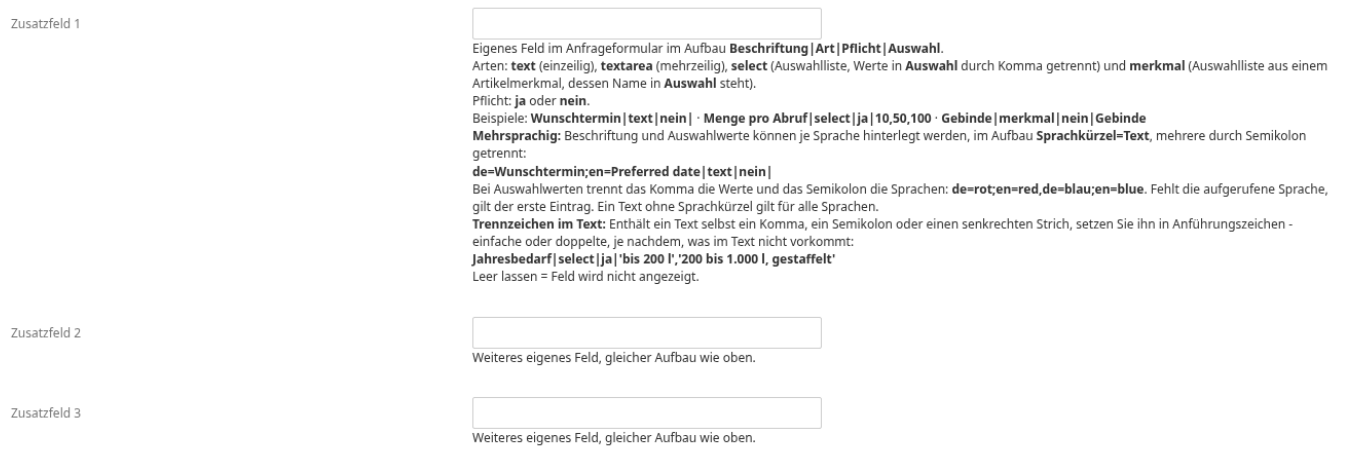
Acht Felder stehen Ihnen frei zur Verfügung; im Setup finden Sie sie als **Zusatzfeld 1** bis **Zusatzfeld 8**. Sie beschreiben ein Feld in einer Zeile:

```
Beschriftung|Art|Pflicht|Auswahl
```

Teil	Bedeutung
Beschriftung	Der Text, den der Kunde als Feldbezeichnung sieht.
Art	**text** = einzeiliges Feld, **textarea** = mehrzeiliges Feld, **select** = Auswahlliste mit festen Werten, **merkmal** = Auswahlliste, die sich aus einem Artikelmerkmal des angefragten Artikels ergibt.
Pflicht	**ja** oder **nein**.
Auswahl	Bei **select** die Werte, durch Komma getrennt. Bei **merkmal** der Name des Artikelmerkmals. Sonst leer.

Drei Beispiele:

```
Wunschtermin|text|nein|
Menge pro Abruf|select|ja|10,50,100
Gebinde|merkmal|nein|Gebinde
```



Drei eingerichtete Zusatzfelder im Setup. Die Erläuterung unter dem ersten Feld führt alle Möglichkeiten auf.
Wenn Ihr Text ein Trennzeichen enthält: Der senkrechte Strich trennt die vier Teile, das Komma die Auswahlwerte. Brauchen Sie

eines dieser Zeichen im Text selbst – und ein Komma braucht man im Deutschen ständig –, setzen Sie den Text in **Anführungszeichen**. Erlaubt sind einfache und doppelte; nehmen Sie einfach die Sorte, die im Text selbst nicht vorkommt:

```
Jahresbedarf|select|ja|'bis 200 l','200 bis 1.000 l, gestaffelt',mehr als 1.000 l
"Wie hoch, wie breit?"|text|nein|
```

Innerhalb der Anführungszeichen ist alles erlaubt. Ein Anführungszeichen mitten im Text bleibt unangetastet – nur wenn ein Wert damit *beginnt*, wirkt es als Klammer.

Das letzte Beispiel ist besonders praktisch: Der Kunde bekommt genau die Gebindegrößen zur Auswahl, die *bei diesem Artikel* als Merkmal „Gebinde“ hinterlegt sind. Hat ein Artikel dieses Merkmal nicht, wird das Feld bei ihm einfach weggelassen.

Die Beschriftung ist zugleich die Bezeichnung, unter der die Angabe in der E-Mail, in der Anfragenliste und im CSV-Export erscheint. Wählen Sie sie also so, wie Sie die Angabe später wiederfinden möchten.

4.6 Zusatzfelder in mehreren Sprachen

Betreiben Sie Ihren Shop in mehreren Sprachen, hinterlegen Sie die Beschriftung einfach für jede Sprache. Sie schreiben dazu **Sprachkürzel=Text** und trennen die Sprachen durch ein **Semikolon**:

```
de=Wunschtermin;en=Preferred date|text|nein|
```

Das Sprachkürzel ist dasselbe, das Ihr Shop für die Sprache verwendet – also **de**, **en**, **fr** und so weiter. Ihr Besucher sieht die Beschriftung in der Sprache, in der er den Shop gerade benutzt. Ist seine Sprache nicht hinterlegt, erscheint der erste Eintrag – ein Feld bleibt also nie unbeschriftet.

Auch die Werte einer Auswahlliste können Sie übersetzen. Dabei trennt das **Komma** die Werte und das **Semikolon** die Sprachen:

```
Farbe|select|nein|de=rot;en=red,de=blau;en=blue
```

Auch hier gilt: Enthält ein Text ein Semikolon oder ein Komma, setzen Sie ihn in Anführungszeichen – das geht auch hinter dem Sprachkürzel:

```
de='Jahresbedarf, gestaffelt';en='Annual demand, tiered'|text|nein|
```

Ein Text **ohne** Sprachkürzel gilt unverändert für alle Sprachen. Wenn Sie also nur eine Sprache anbieten oder eine Beschriftung überall gleich lauten soll, schreiben Sie sie einfach wie bisher hin.

Bei der Art **merkmal** brauchen Sie nichts zu übersetzen: Die Auswahl kommt direkt aus dem Artikelmerkmal und ist damit bereits in der Sprache hinterlegt, die Ihr Besucher sieht.
Die Zusatzfelder sind der einzige Teil des Moduls, den Sie nicht über „Texte ändern“ pflegen – die Felder sind Ihre eigenen, deshalb steht ihr Wortlaut direkt bei der Einstellung. Alle übrigen Beschriftungen des Formulars ändern Sie wie gewohnt über „Texte ändern“ (Kapitel 8).
Ändern Sie die Beschriftung eines Feldes später, betrifft das nur neue Anfragen. Bereits eingegangene Anfragen behalten die Bezeichnung, unter der sie eingegangen sind – das ist Absicht, denn nur so bleibt nachvollziehbar, was der Kunde damals tatsächlich gesehen hat.

4.7 Ein Beispiel: das Anfrageformular eines Werkstatthändlers

Derselbe Händler verkauft auch Kühlschmierstoffe. Für ein Angebot braucht sein Vertrieb jedes Mal dieselben vier Auskünfte, die er heute mühsam per Telefon nachfragt: Welches Gebinde? Wie viel im Jahr? Welche Wasserhärte vor Ort? Welche Werkstoffe werden bearbeitet? Die Gebindegrößen unterscheiden sich von Artikel zu Artikel und stehen bei ihm als Artikelmerkmal „Gebinde“ am Produkt.

Er stellt im Setup ein:

```
Telefonnummer:              Ja und zum Pflichtfeld machen
Firma:                      Ja und zum Pflichtfeld machen
Kundennummer:               Ja, abfragen

Zusatzfeld 1:  Gebinde|merkmal|nein|Gebinde
Zusatzfeld 2:  Voraussichtlicher Jahresbedarf|select|ja|bis 200 l,200 bis 1.000 l,mehr als 1.000 l
Zusatzfeld 3:  Wasserhärte vor Ort in Grad dH|text|nein|
```

```
Zusatzfeld 4:  Welche Werkstoffe bearbeiten Sie?|textarea|ja|
```

Was der Kunde sieht: unter Name, E-Mail und Nachricht die drei bekannten Felder (Telefon und Firma als Pflicht) und darunter seine vier Zusatzfelder. Beim Gebinde stehen genau die Größen zur Auswahl, die an *diesem* Kanister hinterlegt sind – bei einem Artikel ohne dieses Merkmal fällt das Feld weg. Jahresbedarf und Werkstoffe muss er ausfüllen, sonst lässt sich die Anfrage nicht absenden.

Fragen zu "Kühlschmierstoff KS 40"

Größe: ---
Farbe: ---
Wassermischbarer Kühlschmierstoff für Drehen, Fräsen und Bohren.

* notwendige Angaben

Name *	Martina Berg
E-Mail *	m.berg@dreherei-berg.example
Telefonnummer	05921 123456
Kundennummer	10457
Firma	Dreherei Berg GmbH
Gebinde	20 l Kanister
Voraussichtlicher Jahresbedarf *	200 bis 1.000 l
Wasserhärte vor Ort in Grad dH	14
Welche Werkstoffe bearbeiten Sie? *	Baustahl, VA, etwas Alu
Frage	Passt der KS 40 auch für unsere Langdreher?
Sicherheitscode *	

Die Datenschutzbestimmungen habe ich zur Kenntnis genommen.

SENDEN

Das fertige Formular im Shop. Name, E-Mail und die drei Standardfelder sind bei angemeldeten Kunden bereits ausgefüllt; Pflichtfelder tragen einen Stern.
Was im Postfach ankommt:

```
Anfragenummer: 202608-00042
Artikel:       Kühlschmierstoff KS 40
Artikelnummer: KS40-020
Name:          Martina Berg
E-Mail:        m.berg@dreherei-berg.de
Telefon:       05921 123456
Kundennummer:  10457
Firma:         Dreherei Berg GmbH
Gebinde:       20 l Kanister
Voraussichtlicher Jahresbedarf: 200 bis 1.000 l
Wasserhärte vor Ort in Grad dH: 14
Welche Werkstoffe bearbeiten Sie?: Baustahl, VA, etwas Alu

Nachricht:
Passt der KS 40 auch für unsere Langdreher?
```

Genau diese Zeilen stehen später auch in der Anfragenliste und im CSV-Export – die Beschriftung, die Sie vergeben, ist zugleich die Bezeichnung der Spalte. Der Vertrieb kann das Angebot ohne einen einzigen Rückruf schreiben.

Und zweisprachig? Verkauft derselbe Händler auch über den englischen Shop, schreibt er die beiden mittleren Zeilen so:

```
Zusatzfeld 2:  de=Voraussichtlicher Jahresbedarf;en=Expected annual demand|select|ja|de=bis 200 l;en=up to 200
l,de=200 bis 1.000 l;en='200 to 1,000 l',de=mehr als 1.000 l;en='more than 1,000 l'
Zusatzfeld 3:  de=Wasserhärte vor Ort in Grad dH;en=Local water hardness in dH|text|nein|
```

Die beiden englischen Werte stehen in Anführungszeichen, weil im Englischen das Tausenderkomma üblich ist – ohne die Klammer würde das Komma dort einen neuen Auswahlwert beginnen.

Fangen Sie klein an. Zwei gut gewählte Felder bringen mehr als acht, die niemand ausfüllen mag – jedes Pflichtfeld ist eine Hürde zwischen Ihrem Kunden und seiner Frage.

4.8 Anzeige im Shop

Einstellung	Bedeutung
Preisstatus	Legt fest, bei welchen Artikeln die Anfrage angeboten wird. **N** = normaler Preis, **A** = Preis auf Anfrage, **K** = nicht käuflich. Sie hinterlegen die gewünschten Buchstaben hintereinander, zum Beispiel **AK** für „nur bei Artikeln ohne Preis“. Die Voreinstellung **NAK** bedeutet: bei allen Artikeln.
Symbol der Schaltfläche	Der Name eines Font-Awesome-Symbols, etwa **fa-comment-o**, **fa-question-circle** oder **fa-envelope-o**. Leer = kein Symbol.
Schaltfläche in Artikellisten	Zeigt die Anfrage-Schaltfläche zusätzlich in Kategorie- und Suchlisten. Sinnvoll bei Sortimenten, in denen fast jeder Artikel erklärungsbedürftig ist – bei großen Listen wirkt sie schnell aufdringlich.

Die Schaltfläche übernimmt das Aussehen der übrigen Schaltflächen Ihres Designs, fügt sich also von selbst ein. Möchten Sie an der Gestaltung etwas ändern, hinterlegen Sie Ihre Anweisungen im StyleEdit unter „Eigenes CSS hinzufügen“ – dort bleiben sie auch nach einem Modulupdate erhalten.

Die Schaltfläche am Artikel erscheint nur, wenn zusätzlich die Shopfunktion „Frage zum Produkt“ eingeschaltet ist. Sehen Sie trotz richtiger Einstellungen keine Schaltfläche, ist fast immer das die Ursache.

4.9 Das Kontaktformular erweitern

Einstellung	Bedeutung
Kontakt-Formular erweitern?	Ergänzt das allgemeine Kontaktformular des Shops um ein Feld für die Telefonnummer – wahlweise freiwillig oder als Pflichtfeld. Die Nummer steht anschließend oben in der Kontaktmail.

4.10 Anfragen aufbewahren

Einstellung	Bedeutung

Anfragen im Shop aufbewahren	Speichert jede Anfrage im Shop. Nur dann füllt sich die Anfragenliste, nur dann können Sie aus dem Adminbereich heraus antworten, und nur dann funktioniert das Nachreichen einer Datei. Die E-Mail wird unabhängig davon immer verschickt, und auch die Anfragenummer entsteht in jedem Fall.
Aufbewahrungsdauer in Tagen	Nach dieser Zeit werden *erledigte* Anfragen gelöscht. Gezählt wird ab der letzten Änderung. **0** = unbegrenzt aufbewahren. Neue und in Arbeit befindliche Anfragen werden nie automatisch gelöscht.
IP-Adresse speichern	„Nur als nicht rückrechenbare Prüfsumme“ ist die Voreinstellung: Das Modul kann damit Massenanfragen erkennen, die Adresse selbst steht nirgends. „Gar nicht speichern“ schaltet zugleich die Bremse gegen Massenanfragen ab.
Anfragen je Stunde und Besucher	Wie viele Anfragen ein Besucher innerhalb einer Stunde absenden darf. **0** = keine Begrenzung. Fünf ist ein guter Wert: ein echter Interessent kommt damit bequem aus, eine Maschine nicht.

4.11 Datei nachreichen

Einstellung	Bedeutung
Datei nachreichen erlauben	Der Kunde bekommt in der Eingangsbestätigung einen Link, über den er eine Datei zu seiner Anfrage schicken kann. Sie erhalten die Datei als E-Mail-Anhang und finden sie außerdem bei der Anfrage.
Größte Dateigröße in KB	**4096** entspricht 4 MB. Beachten Sie, dass auch Ihr Server eine Obergrenze hat; der kleinere der beiden Werte gilt.
Erlaubte Dateiendungen	Nur diese Endungen werden angenommen, durch Komma getrennt und ohne Punkt. Nehmen Sie ausführbare Dateitypen nicht auf.

Das Nachreichen setzt die Eingangsbestätigung voraus – nur dort steht der Link.

4.12 Protokoll

Einstellung	Bedeutung
Protokoll führen	Hält fest, wann eine Anfrage einging, wann eine Antwort herausging und wann aufgeräumt wurde. Im Zweifelsfall – „ist die Mail überhaupt losgegangen?“ – ist das die erste Anlaufstelle für unseren Support.

5. So erlebt es Ihr Kunde

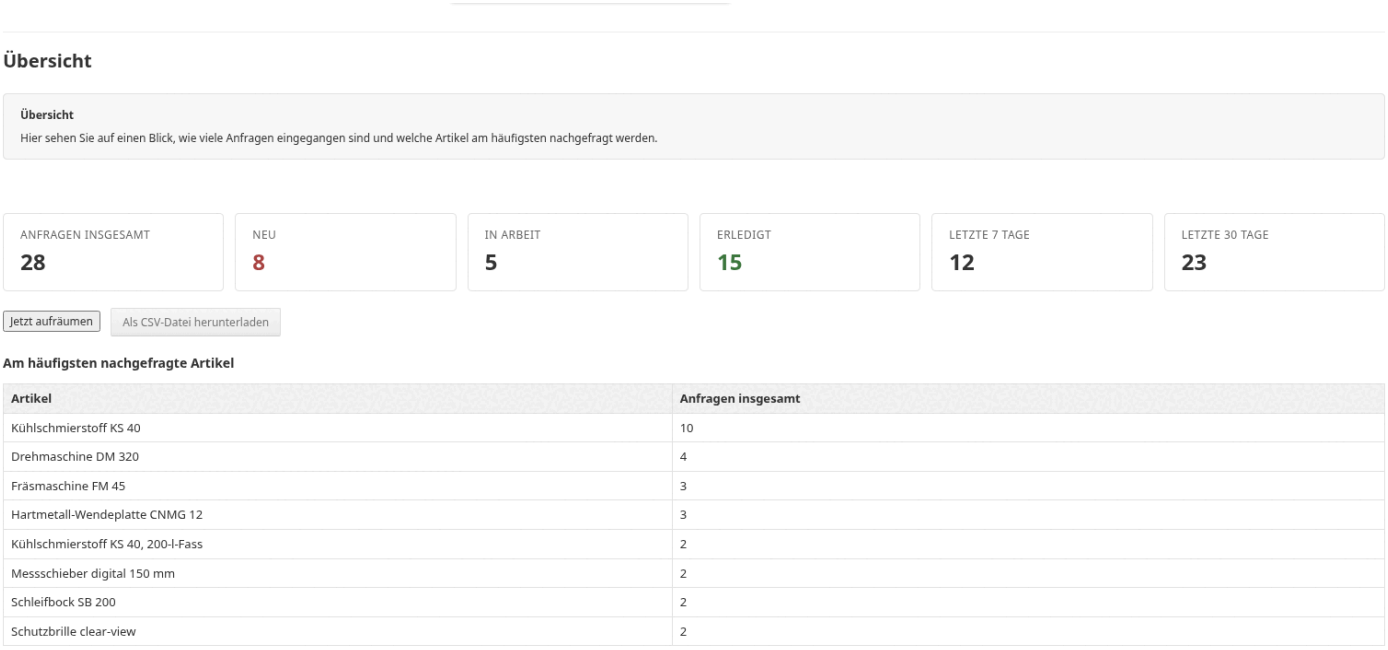
- Auf der Artikelseite (und, wenn eingeschaltet, in der Artikelliste) findet der Kunde die Schaltfläche für seine Frage.
- Es öffnet sich ein Fenster mit dem Artikelnamen, wahlweise der Kurzbeschreibung und den Feldern, die Sie eingerichtet haben. Ist er angemeldet, sind Name, E-Mail-Adresse und die vorbelegbaren Felder bereits ausgefüllt.
- Hat der Shop eine Sicherheitsabfrage und die Zustimmung zum Datenschutz vorgesehen, gelten sie hier genauso wie im Kontaktformular.
- Nach dem Absenden bestätigt der Shop den Versand. Der Kunde erhält – je nach Einstellung – eine Kopie und/oder eine Eingangsbestätigung mit seiner Anfragenummer.
- Über den Link in der Eingangsbestätigung kann er eine Datei nachreichen. Der Link gehört zu genau dieser einen Anfrage; ohne ihn kommt niemand an die Anfrage heran.
- Ihre Antwort erreicht ihn als ganz gewöhnliche E-Mail. Er kann darauf antworten, ohne sich irgendwo anmelden zu müssen.

6. Anfragen verwalten

6.1 Die Übersicht

Der erste Reiter zeigt auf einen Blick, wie viele Anfragen insgesamt eingegangen sind, wie viele davon neu, in Arbeit und erledigt sind, und wie viele in den letzten 7 und 30 Tagen dazukamen. Darunter stehen die zehn Artikel, zu denen am häufigsten gefragt wird – eine erstaunlich ehrliche Liste: Wo oft gefragt wird, fehlt meistens eine Angabe in der Artikelbeschreibung.

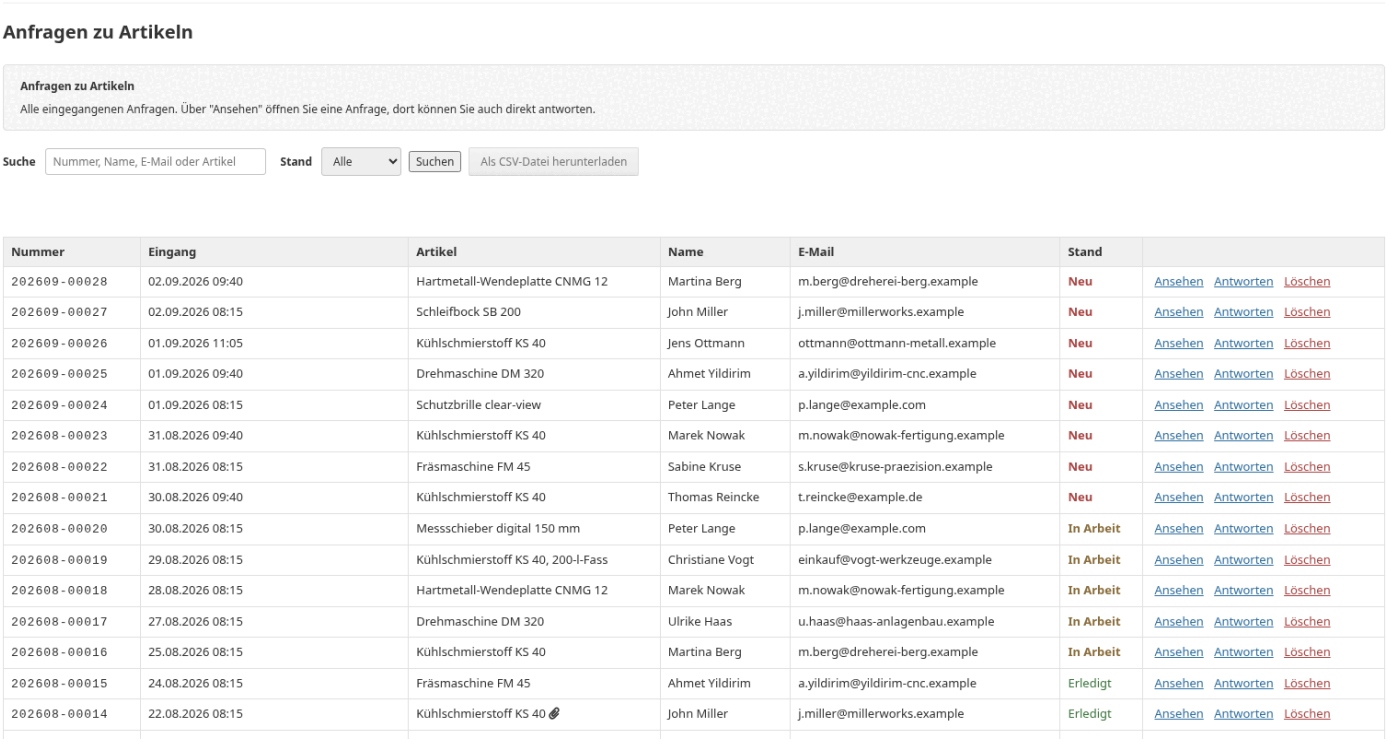
Ist im Setup etwas nicht eingerichtet, das das Modul für seine Arbeit braucht, steht ganz oben ein Hinweis dazu.



Die Übersicht: sechs Kennzahlen und darunter die zehn meistgefragten Artikel.

6.2 Die Anfragenliste

Der zweite Reiter zeigt alle Anfragen, die neueste zuerst. Sie können nach Anfragenummer, Name, E-Mail-Adresse, Artikelname und Artikelnummer suchen und nach dem Bearbeitungsstand filtern. Eine Büroklammer in der Artikelspalte bedeutet: Zu dieser Anfrage wurde eine Datei nachgereicht.



Die Anfragenliste. Der Bearbeitungsstand ist farbig hervorgehoben, rechts stehen die drei Schaltflächen je Zeile.
Jede Zeile bietet drei Schaltflächen:

- **Ansehen** öffnet die vollständige Anfrage mit allen Angaben, dem Nachrichtentext, den Zusatzfeldern, der nachgereichten Datei und – falls vorhanden – Ihrer bereits versendeten Antwort. Ganz oben können Sie dort den **Bearbeitungsstand** umstellen: „Neu“, „In Arbeit“ oder „Erledigt“. Das ist der Weg, eine Anfrage als übernommen zu kennzeichnen, wenn Sie sie erst später beantworten – Ihre Kollegen sehen dann, dass sich bereits jemand darum kümmert.
- **Antworten** öffnet das Antwortfenster (siehe unten).
- **Löschen** entfernt die Anfrage samt nachgereichter Datei endgültig.

Anfrage ansehen

202607-00001

Stand Erledigt

Absender

Angabe	Inhalt
Eingegangen am	23.07.2026 08:15
Artikel	Kühlschmierstoff KS 40
Artikelnummer	KS40-020
Name	Martina Berg
E-Mail	m.berg@dreherei-berg.example
Telefon	05921 123456
Kundennummer	10457
Firma	Dreherei Berg GmbH

Nachricht

Passt der KS 40 auch für unsere Langdreher?

Weitere Angaben

Angabe	Inhalt
Gebinde	20 l Kanister
Voraussichtlicher Jahresbedarf	200 bis 1.000 l
Wasserhärte vor Ort in Grad dH	14
Welche Werkstoffe bearbeiten Sie?	Baustahl, VA, etwas Alu

Nachgereichte Datei

zeichnung_langdreher.pdf

Ihre Antwort (23.07.2026 12:15)

Guten Tag Frau Berg,

für Langdreher ist der KS 40 gut geeignet, bei VA empfehlen wir eine Konzentration von 8 %. Ein Datenblatt liegt bei.

Mit freundlichen Grüßen

Schließen

Die Einzelansicht: Bearbeitungsstand, Absender, Nachricht, die Zusatzfelder, die nachgereichte Datei und die bereits versendete Antwort.

6.3 Eine Anfrage beantworten

Im Antwortfenster sehen Sie die Frage des Kunden und schreiben darunter Ihre Antwort. Mit „Antwort senden“ geht sie als E-Mail an den Fragesteller, wird bei der Anfrage vermerkt und der Bearbeitungsstand springt auf „Erledigt“.



Das Antwortfenster zeigt die Frage des Kunden über dem Eingabefeld.
Sie können selbstverständlich weiterhin einfach im Mailprogramm auf die Anfragemail antworten – sie trägt die Adresse des Kunden als Antwortadresse. Der Weg über den Adminbereich hat nur den Vorteil, dass die Antwort dokumentiert ist und jeder im Team sieht, dass die Anfrage erledigt ist.

6.4 Herunterladen und Aufräumen

Über **„Als CSV-Datei herunterladen“** bekommen Sie alle Anfragen mit sämtlichen Angaben als Tabelle – für die Auswertung im Tabellenprogramm oder zur Übergabe an ein anderes System. Die Datei ist für deutsche Tabellenprogramme vorbereitet (Semikolon als Trennzeichen, Umlaute korrekt).

„Jetzt aufräumen“ in der Übersicht löscht sofort alle erledigten Anfragen, deren Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist. Sie müssen das nicht regelmäßig tun – es ist die Handbedienung für den Fall, dass Sie die Frist gerade verkürzt haben.

7. Die E-Mails des Moduls

Das Modul verschickt drei Nachrichten. Ihren Wortlaut und ihre Gestaltung pflegen Sie unter **Kunden ► E-Mails ► E-Mail Vorlagen**, genau wie bei jeder anderen Shopmail:

Vorlage	Wann sie verschickt wird
Frage zum Produkt: Anfrage an den Shopbetreiber	Sobald ein Kunde eine Anfrage absendet – an den eingerichteten Empfänger.
Frage zum Produkt: Eingangsbestätigung an den Kunden	Wenn die Eingangsbestätigung eingeschaltet ist.
Frage zum Produkt: Antwort an den Kunden	Wenn Sie im Adminbereich auf eine Anfrage antworten.

Jede Vorlage gibt es als HTML- und als Textfassung und in jeder Sprache Ihres Shops. Die Platzhalter in geschweiften Klammern – etwa **{$REQUEST_NO}** für die Anfragenummer oder **{$PRODUCT_NAME}** für den Artikel – füllt das Modul beim Versand.

Die **Betreffzeilen** gehören nicht zur Vorlage. Sie ändern Sie über „Texte ändern“ (siehe nächstes Kapitel).
Sollten die Vorlagen in der Verwaltung einmal nicht auftauchen, öffnen Sie im Setup des Moduls einmal die Modulverwaltung und lassen das Modul neu initialisieren – dabei wird der Vorlagenspeicher des Shops neu aufgebaut. Bis dahin verschickt das Modul einen schlichten, mitgelieferten Text; eine Anfrage geht also nie verloren.

8. Modultexte ändern

Modultexte können Sie – wie bei allen Modulen von uns – über die Shopfunktion „Texte ändern“ im Admin-Bereich an eigene Bedürfnisse anpassen.

Für dieses Modul betrifft das vor allem die **Feldbeschriftungen im Anfrageformular** („Telefonnummer“, „Kundennummer“, „Firma“), die **Betreffzeilen der E-Mails**, die **Texte der Seite zum Nachreichen einer Datei** und die **Meldung bei einem fehlenden Pflichtfeld**. Denken Sie daran, den Text in **jeder** Sprache anzupassen, die in Ihrem Shop aktiv ist – sonst sehen Ihre englischsprachigen Kunden weiterhin die Voreinstellung. Auch die Beschriftungen im Setup lassen sich auf diesem Weg ändern.

9. Datenschutz

- Das Modul speichert genau die Angaben, die der Kunde selbst in das Formular geschrieben hat, dazu den angefragten Artikel und den Zeitpunkt.
- Die IP-Adresse wird in der Voreinstellung nur als nicht rückrechenbare Prüfsumme abgelegt; sie dient allein der Bremse gegen Massenanfragen. Sie können auch das abschalten.
- Die Zustimmung zur Datenschutzerklärung wird – wie beim Kontaktformular des Shops – nachweisbar festgehalten.
- Über die Aufbewahrungsdauer bestimmen Sie, wie lange erledigte Anfragen im Shop bleiben. Einzelne Anfragen können Sie jederzeit von Hand löschen; die nachgereichte Datei wird dabei mit entfernt.
- Nachgereichte Dateien liegen so im Shop, dass sie über die Adresszeile nicht erreichbar sind. Sie kommen ausschließlich über die Anfragenliste im Adminbereich an sie heran.

Ergänzen Sie Ihre Datenschutzerklärung um einen Satz zur Bearbeitung von Produktanfragen, wenn Sie die Aufbewahrung nutzen.

10. Shopupdate und Modulpflege

Prüfen Sie **vor** einem geplanten Shopupdate auf unserer Seite www.xycons.de, ob das Modul für die neue Shopversion bereits freigegeben ist. Ein Modul passt sich nicht von selbst an eine neue Shopversion an.

Installieren Sie beim Shopupdate immer auch die **neueste Version des Moduls und der Modulumgebung** – nicht nur den Shop. Wer allein den Shop aktualisiert, hat anschließend unter Umständen ein Modul, das nicht mehr greift, und sucht die Ursache an der falschen Stelle.

Wenn Sie die Aktualisierung Ihres Shops durch uns durchführen lassen, aktualisieren wir vorhandene Xycons-Module und die Modulumgebung immer mit, sofern sie für die neue Shopversion verfügbar sind.

Nach einem Modulupdate genügt ein Blick ins Setup und ein Testdurchlauf mit einer Anfrage, um sicherzugehen, dass alles unverändert arbeitet.

11. Häufige Stolpersteine

Beobachtung	Ursache und Abhilfe
Am Artikel erscheint keine Schaltfläche.	Die Shopfunktion „Frage zum Produkt“ ist ausgeschaltet, das Modul ist ausgeschaltet, oder der Preisstatus des Artikels ist beim „Preisstatus“ nicht hinterlegt.
Die Anfragenliste bleibt leer, obwohl Mails ankommen.	„Anfragen im Shop aufbewahren“ steht auf „Nein“.
Ein Zusatzfeld wird nicht angezeigt.	Bei der Art **merkmal**: Der Artikel hat dieses Merkmal nicht. Sonst: Die Zeile ist leer oder die Beschriftung fehlt – sie ist der erste Teil vor dem senkrechten Strich.
Die Anfragen gehen an die falsche Adresse.	Eine Empfängerregel greift früher als gedacht. Die Regeln werden von 1 bis 5 geprüft, die erste zutreffende gewinnt – und eine Kategorieregel gilt auch für alle Unterkategorien.
Der Kunde bekommt keine Bestätigung.	„Eingangsbestätigung an den Kunden“ steht auf „Nein“, oder die Mail wurde vom Postfach des Kunden aussortiert. Ein Blick ins Protokoll zeigt, ob sie den Shop verlassen hat.
Der Link zum Nachreichen führt ins Leere.	Die Anfrage wurde bereits gelöscht, oder „Datei nachreichen erlauben“ wurde inzwischen ausgeschaltet.

Im Setup steht bei den Vorlagen alles richtig, die Mail sieht aber schlicht aus.	Der Vorlagenspeicher des Shops kennt die Vorlagen noch nicht – siehe der Hinweis am Ende von Kapitel 7.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg beim Einsatz dieses Moduls!



Wir wünschen viel Erfolg beim Einsatz unseres Moduls!
