

Bestellungen verwalten

DOKUMENTATION · BESTELLUNGEN

■ Was ist eine Bestellung?

Jede abgeschlossene Transaktion auf deiner Website erzeugt eine Bestellung. Eine Bestellung ist der zentrale Nachweis darüber, was gekauft wurde, von wem, was bezahlt wurde und in welchem Status der Kauf ist. Ob ein einzelnes Buch gekauft wurde oder ein Kurs, ein Veranstaltungsticket und eine Zimmerbuchung in derselben Sitzung — alles liegt in einer Bestellung.

Bestellungen findest du unter **Verkauf** → **Bestellungen** in der Flowworx-Seitenleiste.

Orders

20 orders

STATUS

CONTAINS

FROM

TO

All statuses

Any item type

mm/dd/yyyy

mm/dd/yyyy

None selected

Mark as processed

Delete

	ORDER	CUSTOMER	STATUS	ITEMS	TOTAL	PAYMENT	PLACED	
☐	▶ #1118	Noah Kahan noahkahan@testing.com	PROCESSED	1 Room	CHF 1,164.00	Bypass	Sep 8, 2026, 10:11 PM	Receipt
☐	▶ #1034	Chaka Khan chakakhan@testing.com	PROCESSED	1 Digital	CHF 600.00	Bypass	Sep 8, 2026, 03:12 PM	Receipt
☐	▶ #1033	Stephen Sanchez stephensanches@testing.com	PROCESSED	1 Digital	CHF 200.00	Bypass	Sep 8, 2026, 03:11 PM	Receipt

Jede Bestellung über alle Produktarten hinweg, mit der Filterleiste oben und den Sammelaktionen an ihrem rechten Ende.

■ Die Bestellliste

Die Bestellliste zeigt alle Bestellungen über alle Produktarten hinweg, die neuesten oben. Jede Zeile zeigt:

- **Bestellnummer** — eine eindeutige Referenz
- **Name und E-Mail**
- **Datum**
- **Gekaufte Artikel** — eine Zusammenfassung des Bestellinhalts
- **Total** — der bezahlte Betrag, inklusive eines eingelösten Rabatts
- **Status**

■ Filtern und suchen

Oben in der Bestellliste kannst du:

- **suchen** nach Name oder E-Mail

- **nach Produkttyp filtern** — nur Bestellungen mit digitalen Produkten, physischen Produkten, Veranstaltungen, Zimmerbuchungen, Zeitfenster-Terminen oder Abonnements zeigen
- **nach Status filtern** — pending, confirmed oder processed
- **nach Zeitraum filtern** — Bestellungen auf eine Periode einschränken

Das lässt sich kombinieren — etwa alle bestätigten Veranstaltungsbestellungen des letzten Monats finden.

■ Bestellstatus

Die drei, die du auf fast jeder Bestellung siehst:

STATUS	WAS ER BEDEUTET
Pending	Bestellung angelegt, Zahlung noch nicht bestätigt. Das ist der Zustand während des Zahlungsvorgangs — und der Zustand, in dem eine Bestellung mit manueller Zahlung liegt, bis du sie bestätigst.
Confirmed	Die Zahlung war erfolgreich. Zugänge sind gewährt, Buchungen bestätigt, Abonnements aktiviert.
Processed	Alles ist erfüllt. Wird automatisch gesetzt, sobald Bestätigung und Erfüllung abgeschlossen sind.

Bestellungen durchlaufen diesen Zyklus automatisch anhand der Zahlungsereignisse. Bei normalen Kartenzahlungen setzt du nie einen Status von Hand weiter.

Das Zahlungs-Gateway kann auch andere Ergebnisse melden, die dir gelegentlich in der Liste begegnen:

STATUS	WAS ER BEDEUTET
Waiting	Das Gateway wartet auf die Zahlung — häufig bei überweisungsartigen Methoden, die nicht sofort abschliessen.
Authorized / Reserved	Der Betrag ist auf der Karte reserviert, aber noch nicht eingezogen. Für die Erfüllung wie bezahlt behandelt.
Declined / Error	Die Zahlung ging nicht durch. Reservierungen und Lagerbestand werden freigegeben.
Cancelled	Die Zahlung wurde abgebrochen oder die Bestellung storniert.
Refunded / Partially refunded	Geld wurde über das Gateway zurückgezahlt.

✳ Eine hier erfasste Rückzahlung spiegelt, was beim Zahlungs-Gateway passiert ist. Sie entzieht nicht automatisch einen Kurszugang und storniert keine Buchung — soll eine Rückzahlung auch das Gelieferte zurücknehmen, tu das selbst im jeweiligen Admin-Bereich.

■ Eine Bestellung im Detail ansehen

Klick auf die Zeile einer Bestellung, um ihr vollständiges Detail **an ihrem Platz** unter der Zeile aufzuklappen — die Liste bleibt, wo sie ist, du behältst also deine Position und kannst eine Bestellung nach der anderen öffnen, ohne wegzunavigieren. Ein weiterer Klick klappt sie zu.

	ORDER	CUSTOMER	STATUS	ITEMS	TOTAL	PAYMENT	PLACED	
☐	#1118	Noah Kahan noahkahan@testing.com	PROCESSED	1 Room	CHF 1,164.00	Bypass	Sep 8, 2026, 10:11 PM	Receipt
☐	#1034	Chaka Khan chakakhan@testing.com	PROCESSED	1 Digital	CHF 600.00	Bypass	Sep 8, 2026, 03:12 PM	Receipt

CUSTOMER		BILLING ADDRESS	SHIPPING ADDRESS same as billing
Email	chakakhan@testing.com	Chaka Khan	Chaka Khan
Account	User #8328		
Placed	Sep 8, 2026, 03:12 PM		
Paid	Sep 8, 2026, 03:12 PM		
Reference	—		
Token	240f86b4-2e96-4f20-a91d-f6a71390648a		

ITEMS						
Digital						
ITEM	QTY	VAT	NET	TAX	GROSS	
Virtual Pilates	3	8.1%	CHF 555.04	CHF 44.96	CHF 600.00	

TOTALS	
ITEMS (NET)	CHF 555.05
TOTAL	CHF 600.00
OF WHICH VAT (INCLUDED)	CHF 44.95

☐	#1033	Stephen Sanchez	PROCESSED	1 Digital	CHF 200.00	Bypass	Sep 8, 2026, 03:11 PM	Receipt
--------------------------	-------	-----------------	-----------	-----------	------------	--------	-----------------------	---------

Eine an ihrem Platz aufgeklappte Bestellung mit Positionen, Summen und — bei einem Zahlungsplan — dem Ratenplan.

Das Detail zeigt:

- Name, E-Mail und Rechnungsadresse
- jede Position der Bestellung mit Menge und Preis
- Code und Rabattbetrag, wenn ein Rabattcode genutzt wurde
- Versandkosten, falls zutreffend
- Steuerbetrag
- Gesamtsumme
- Bestellstatus und Zeitstempel

Bei Bestellungen mit Zimmerbuchungen erweitert sich die Detailansicht um die vollständigen Buchungsangaben — Name der Unterkunft, An- und Abreise, Zahl der Nächte, Gästeangaben und gewählte Zusatzservices.

Bei Bestellungen mit Zeitfenster-Terminen zeigt das Detail den Kalender, Datum, Zeit und die Antworten aus dem Aufnahmeformular.

■ Rechnungen und Belege

Jede Bestellung hat ein PDF, herunterladbar über einen Button in ihrer Zeile und aus der Detailansicht. Die eigene Kopie ist jederzeit im Profil herunterladbar — Selbstbedienung, du musst nichts von Hand versenden.

Welches Dokument du bekommst, hängt davon ab, ob die Bestellung bezahlt ist. Der Button selbst sagt dir, welches er erzeugt:

- **Invoice** — bei einer unbezahlten Bestellung. Überschriften mit *Invoice*, die Summe als *Amount Due*, und mit dem Inhalt aus *Invoice custom content* (deine Bankverbindung oder ein Zahlungs-QR-Code).

- **Receipt** — sobald die Bestellung bezahlt ist. Überschriften mit *Receipt*, mit der bezahlten Summe, und mit dem Inhalt aus *Receipt custom content*.

Beide enthalten Firmennamen, Adresse und MWST-Nummer, alle Positionen, einen etwaigen Rabatt, die Steuer und die Summe. Es ist nichts umzuschalten — dieselbe Bestellung erzeugt vor der Zahlung eine Rechnung und danach einen Beleg, und die Buttonbeschriftung folgt.

✦ *Die Kopie der Kundschaft folgt derselben Regel. Wer sein Dokument vor deiner Zahlungsbestätigung herunterlädt, bekommt eine Rechnung; nach deiner Bestätigung gibt derselbe Link einen Beleg.*

■ Eine Zahlung im manuellen Zahlungsmodus bestätigen

Läuft deine Website im **manuellen Zahlungsmodus**, ist das die wichtigste Routine in diesem Leitfaden.

Im manuellen Modus erfährt die Plattform nie, dass Geld eingegangen ist — es gibt kein Gateway, das es ihr sagt. Bestellungen entstehen als **Pending**, und **nichts wird erfüllt**, bis du sie bestätigst. Kein Kurszugang, keine bestätigte Buchung, keine aktivierte Mitgliedschaft, keine Erfüllungsmail.

Die Routine, sobald die Zahlung auf deinem Bankkonto ist:

- 1 Geh zu **Verkauf** → **Bestellungen** und suche die Bestellung — nach Name oder E-Mail suchen oder die Liste auf *Pending* filtern.
- 2 Prüfe, ob der eingegangene Betrag der Bestellsumme entspricht.
- 3 Klick in der Zeile der Bestellung auf **Process** (oder öffne die Bestellung und nutze denselben Button) und bestätige.

Diese eine Aktion löst die ganze Erfüllungskette aus: die Bestellung wechselt auf Confirmed und dann Processed, Zugänge werden gewährt, Buchungen bestätigt, Abonnements aktiviert, Lagerbestand abgezogen, und die Bestätigungsmail samt Beleg geht raus.

✦ *Bis du auf Process drückst, hat eine zahlende Kundin nichts. Das ist der Schritt, der am häufigsten übersehen wird — Leute, die "bezahlt haben und nichts öffnen können", haben fast immer eine unbestätigte Bestellung in Pending. Es lohnt sich, die Pending-Liste nach festem Rhythmus durchzuarbeiten, statt auf Beschwerden zu reagieren.*

✦ *Process ist aus dem Admin nicht umkehrbar. Vergewissere dich, dass das Geld wirklich da ist, bevor du klickst — die Erfüllungsmails gehen sofort raus.*

Bei normalen Kartenzahlungen gilt das alles nicht: die Bestätigung ist automatisch, und Pending-Bestellungen sind einfach abgebrochene oder gescheiterte Checkouts.

■ Bestellungen mit Zahlungsplan

Manche Bestellungen werden in Raten bezahlt statt auf einmal — Veranstaltungen und digitale Produkte können beide so verkauft werden (das ganze Bild steht im Leitfaden Zahlungspläne & Raten). Diese

Bestellungen verhalten sich im Bestellbereich etwas anders:

- **In der Liste** zeigt die Spalte Total, wie viel gegen den Gesamtbetrag bezahlt ist, mit einem Hinweis "Plan · X of Y paid" — du siehst also auf einen Blick, wie weit ein Ratenplan ist.
- **Im Bestelldetail** listet ein Panel Payment Schedule jede Rate mit Betrag, Fälligkeit und ob sie bezahlt, offen, überfällig oder storniert ist.
- **Auf dem Beleg** ist die Summe in Bestellsumme, heute bezahlt und Restbetrag aufgeteilt, gefolgt vom vollständigen Plan — nie eine einzelne irreführende Zahl.

Um Raten über alle Bestellungen hinweg zu verwalten — sehen, was fällig oder überfällig ist, Erinnerungen senden oder eine Zahlung erfassen — nutze das eigene Dashboard unter **Verkauf → Ratenzahlungen**.

✦ Wird eine Bestellung mit Zahlungsplan storniert oder scheitert ihre Zahlung, werden alle noch offenen Raten automatisch storniert. Bereits eingezogene Zahlungen bleiben unberührt — einen Plan zu stornieren löst keine Rückerstattung aus.

■ Bestellungen, die nicht über Kartenzahlung kamen

Bestellungen entstehen immer durch einen Checkout — es gibt kein "Bestellung hinzufügen"-Formular im Admin. Was sich unterscheidet, ist die Zahlungsabwicklung, und das ist eine websiteweite Einstellung, keine Entscheidung pro Bestellung:

- **Manueller Zahlungsmodus** — es wird normal ausgecheckt, eine Rechnung folgt, es wird direkt an dich bezahlt, und du bestätigst die Bestellung mit **Process** wie oben beschrieben. Das ist der richtige Weg für Verkäufe auf Rechnung oder per Überweisung.
- **Bypass-Modus** — die Zahlung wird übersprungen und Bestellungen werden sofort erfüllt. Geeignet für Tests oder eine Website, die nichts verlangt, nicht zum Erfassen eines echten Verkaufs.

Beides wird unter **Einstellungen → Allgemeine Einstellungen** konfiguriert. Siehe den Leitfaden Plattform-Einstellungen.

✦ Um einer einzelnen Person ohne Zahlung Zugang zu geben — ein Freiplatz, eine Rechnung, die du ausserhalb der Plattform beglichen hast, eine Korrektur für einen Supportfall — ändere nicht den Zahlungsmodus der Website. Gewähre es direkt im jeweiligen Admin-Bereich: **Kurse → Benutzerzuweisungen** für Kurszugang, oder das Buchungs-Admin für eine Buchung. Das betrifft eine Person statt jeden Checkout auf der Website.

■ Was bei einer Bestätigung automatisch passiert

Wird eine Zahlung bestätigt, erledigt die Plattform die Erfüllung automatisch:

- **Digitale Produkte** — Kurs- oder Inhaltszugang wird gewährt
- **Veranstaltungen** — das Ticket wird im Profil erfasst, der Bestand abgezogen
- **Zimmerbuchungen** — die Buchung wird bestätigt und die Daten im Kalender gesperrt
- **Zeitfenster-Termine** — das Zeitfenster wird bestätigt und aus der Verfügbarkeit entfernt
- **Abonnements** — die Mitgliedschaftsstufe wird aktiviert und die Rolle zugewiesen
- **E-Mails** — Bestätigungsmail und Beleg gehen raus

Nichts davon musst du von Hand auslösen — es passiert alles bei der Zahlungsbestätigung.

✦ Im manuellen Zahlungsmodus heisst "Zahlungsbestätigung": **du** drückst **Process**. Die Liste oben läuft dann vollständig in einem Zug. Nichts daraus passiert früher.

■ Wenn eine Zahlung scheitert

Scheitert eine Zahlung:

- Die Bestellung bleibt im Status **Pending**
- Zimmerbuchungen werden freigegeben — die Verfügbarkeit ist wiederhergestellt
- Zeitfenster werden freigegeben
- Der Bestand physischer Produkte und Veranstaltungen wird zurückgegeben
- Es wird kein Zugang gewährt und keine Bestätigung gesendet

Der Checkout kann erneut versucht werden. Auf deiner Seite ist kein manuelles Aufräumen nötig.

■ Aktionen in der Zeile und Sammelaktionen

Jede Zeile der Bestellliste trägt zwei Buttons:

- **Invoice / Receipt** — lädt das PDF herunter (die Beschriftung spiegelt, ob die Bestellung bezahlt ist)
- **Process** — bestätigt und erfüllt die Bestellung. Verschwindet, sobald sie bearbeitet ist.

Mehrere Bestellungen mit den Kontrollkästchen auszuwählen gibt dir zwei Sammelaktionen, am rechten Ende derselben Leiste, die Suche und Filter enthält:

- **Mark as processed** — führt dieselbe Bestätigung wie der Process-Button aus, über alle gewählten Bestellungen. Der effiziente Weg, im manuellen Zahlungsmodus einen Stapel eingegangener Überweisungen abzuarbeiten.
- **Delete** — entfernt die gewählten Bestellungen endgültig.

Jede Bestellung wird einzeln versucht, und gemischte Ergebnisse werden ehrlich berichtet. Wählst du zwölf Bestellungen, von denen zwei schon bearbeitet sind, bekommst du etwas wie *"10 orders processed. 2 skipped — #7: already processed"* statt eines pauschalen Fehlschlags. Das ist der Normalfall, kein Randfall: oft nimmst du eine Auswahl durch, in der schon Erledigtes steckt.

Die Auswahl gilt pro Seite. Ein Seitenwechsel oder eine geänderte Suche oder Filterung setzt sie zurück — "12 Bestellungen löschen" kann also nie stillschweigend Zeilen einschliessen, die du nicht mehr sehen kannst.

✦ **Delete tut mehr, als eine Zeile zu entfernen.** Eine Bestellung zu löschen löscht auch alle ihre Positionen, storniert alle Zimmer- und Zeitfenster-Buchungen, die sie erzeugt hat, storniert ein Abonnement, das sie gestartet hat, und gibt reservierten Bestand ans Lager zurück. Es lässt sich nicht rückgängig machen, und es gibt keinen Papierkorb.

✦ *Nutze Delete nicht, um abgebrochene Checkouts aufzuräumen, die du später vielleicht nachvollziehen willst. Pending-Bestellungen sind ein Nachweis der Absicht und die einzige Spur von jemandem, der zu kaufen versuchte und scheiterte.*