# FAQ

Hier finden Sie eine Sammlung der am häufigsten auftretenden Fragestellungen.


- Wie aktiviere ich das Kundencenter für meine Kunden?
- Wie aktiviere ich den Zugriff auf die REST-API?
- Wie erstelle ich eine Rechnung?
- Wie kann ich meinen bestehenden Kundenstamm importieren?
- Kann ich meinen Datenbestand exportieren?
- Kann ich Kleinunternehmer-Rechnungen ohne MwSt erstellen?
- Wie kann ich Zahlungseingänge auf dem Girokonto gegen offene Rechnungen abgleichen?
- Wie kann ich von der "Sandbox" in die "Produktion" wechseln?
- Kann ich meine Daten aus der "Sandbox" exportieren?
- Steht mir die "Sandbox" nach Abschluss eines Vertrages zur Verfügung?
- Gibt es günstigere Konditionen?
- Kann ich einen bereits abgerechneten, laufenden Vertrag nachträglich im System erfassen?
- Ich kann meinem Vertrag keine Abo-Artikel zuweisen, obwohl ich Artikel angelegt habe
- Ich bin ein Anbieter von Abo-Boxen. Wie kommt meine Logistik an die Information, wann welche Lieferungen zu versenden sind?
- Wie kann ich temporäre Preisanpassungen vornehmen, zum Beispiel aufgrund einer vorübergehenden MwSt-Änderung?
- Kann ich einen Vertrag mit Vertragsbeginn in der Zukunft erstellen?
- Wie kann ich für meine Lieferdienst-Abos eine vorübergehende Lieferpause z. B. für Urlaube einstellen?
- Auf der Bestellseite erhalte ich die Fehlermeldung, dass einige Preise nicht ermittelt werden konnten. Was kann ich tun?
- Wie kann ich in der Sandbox den Zugriff auf das Bankkonto über finAPI testen?
- Mein Steuerberater kann das von Fakturia generierte DATEV-Format nicht importieren
- Wie kann ich einen Vertrag mit Zahlung per Kreditkarte anlegen, ohne Nutzung der Bestellseiten?
- Ich habe einen eigenen SMTP-Server hinterlegt, jedoch kommen beim Empfänger keine Mails an, was kann ich machen?
- Auf meiner Bestellseite werden keine Bezahlarten angezeigt, obwohl diese konfiguriert sind. Was nun?
- Ich kann keine Bestellseite anlegen, der Button ist ausgegraut. Und jetzt?
- Wie kann ich ein Abo, für das bereits Rechnungen erzeugt wurden, neu abrechnen?
- Wie kann ich einen Zahlungseingang auf dem Girokonto ohne eindeutige Zuordnung zu einer Rechnung verbuchen?
- Meine CSS-Änderungen für das Kundencenter werden nicht angewendet. Was kann ich tun?


## Wie aktiviere ich das Kundencenter für meine Kunden?

Öffnen Sie dazu einen Kunden über *Kunden und Verträge -> Kunden verwalten* und wechseln Sie auf den Tab "Login". Dort kann nun ein Userlogin erzeugt und aktiviert werden. Der Kunde wird sofort per E-Mail informiert und erhält seine Zugangsdaten. Stellen Sie zuvor sicher, dass das Kundencenter unter Allgemeine Einstellungen entsprechend aktiviert wurde.

## Wie aktiviere ich den Zugriff auf die REST-API?

Öffnen Sie die Projekteinstellungen über *Artikelverwaltung -> Projekte verwalten* und wechseln Sie auf den Tab "Schnittstelle". Dort können Sie nun die API-Einstellungen vornehmen. Weitere Informationen im Handbuch

## Wie erstelle ich eine Rechnung?

Als Vertragsverwaltungssystem führt der Weg zu einer Rechnung immer über den Vertrag. Es ist daher nicht mögich eine neue Rechnung im klassischen Sinne zu erstellen. Um eine Rechnung für Leistungen an den Kunden zu versenden, erstellen Sie einen Vertrag und erfassen Sie für diesen Vertrag Leistungen. Das System versendet dann die Rechnung beim nächsten fälligen Rechnungslauf automatisch an den Kunden.

## Wie kann ich meinen bestehenden Kundenstamm importieren?

Fakturia bietet Ihnen einen komfortablen CSV-Import-Wizard, über den sich der Kundenstamm  schnell in das System einspielen lässt.
Alternativ können Kunden auch über die REST API in Fakturia übertragen werden.

## Kann ich meinen Datenbestand exportieren?

Ja, über die REST-API kann z. B. per Cron regelmässig ein Export der Kunden, Verträge, Rechnungen etc. durchgeführt werden.

## Kann ich Kleinunternehmer-Rechnungen ohne MwSt erstellen?

Ja, erstellen Sie hierfür eine Warengruppe und wählen Sie als Steuergruppe *Deutschland / Steuerfrei (Kleinunternehmer)*

## Wie kann ich Zahlungseingänge auf dem Girokonto gegen offene Rechnungen abgleichen?

Nutzen Sie die Funktion "Zahlungseingänge verbuchen"

## Wie kann ich von der "Sandbox" in die "Produktion" wechseln?

Um eine für die Produktion geeignete Instanz zu mieten, kontaktieren Sie uns bitte unter info@fakturia.de

Eine automatische Übernahme der Daten aus dem Sandbox-System ist nicht möglich, da die Systeme aus Datenschutzgründen streng voneinander getrennt sind.

## Kann ich meine Daten aus der "Sandbox" exportieren?

Generell sollten keine echten Kundendaten in der "Sandbox" hinterlegt werden. Die Daten der "Sandbox" sowie die der "Produktion" sollten, nicht zuletzt aufgrund des Datenschutzes, strikt getrennt werden.

## Steht mir die "Sandbox" nach Abschluss eines Vertrages zur Verfügung?

Ja, die "Sandbox" steht Ihnen auch nach Abschluss eines Vertrages zu Verfügung, hier können Sie "Was-wäre-wenn"-Szenarien testen sowie neue Features ausprobieren.

## Gibt es günstigere Konditionen?

Falls Sie eine gemeinnützige Organisation betreiben oder als Startup-Unternehmen nur wenige Kundenverträge verwalten, sind Sonderkonditionen möglich, bitte stellen Sie uns dazu eine Anfrage.

## Kann ich einen bereits abgerechneten, laufenden Vertrag nachträglich im System erfassen?

Ja, legen Sie dazu einen neuen Vertrag an und stellen Sie den ursprünglichen Vertragsbeginn ein. Wählen Sie dann im Tab "Abo verwalten" im Feld "Abgerechnet bis" das Datum aus, bis zu welchem die Leistungen durch Sie bereits abgerechnet wurden. Fakturia wird dann erst ab diesem Datum beginnen, die Abo-Leistungen in Rechnung zu stellen. Haben Sie z.B. einen Abovertrag mit mtl. Abrechnung am 01.12. bereits manuell abgerechnet und möchten ab dem 01.01. des Folgejahres mit Fakturia arbeiten, stellen Sie bei "Abgerechnet bis" den 01.01. ein.

## Ich kann meinem Vertrag keine Abo-Artikel zuweisen, obwohl ich Artikel angelegt habe

Einem Vertrag können nur Abo-Artikel zugeordnet werden, welche

- dem Projekt des Vertrages zugeordnet sind
- die identische Einheit besitzen wie das Abrechnungsintervall des Vertrages (Wird der Vertrag z.B. alle 6 Monate abgerechnet, können nur Artikel mit der Einheit MONAT zugewiesen werden)

## Ich bin ein Anbieter von Abo-Boxen. Wie kommt meine Logistik an die Information, wann welche Lieferungen zu versenden sind?

Über unsere API besteht die Möglichkeit, für einen Kundenvertrag die fälligen Leistungen abzurufen. Der passende Endpoint hierfür ist https://api.sandbox.fakturia.de/documentation/#/Contracts/contractActivities. Für Abo-Artikel muss dabei nach dem Origin "SUBSCRIPTION" gefiltert werden.

## Wie kann ich temporäre Preisanpassungen vornehmen, zum Beispiel aufgrund einer vorübergehenden MwSt-Änderung?

Temporäre Preisanpassungen können Sie über eine zeitliche Abgrenzung der Artikelpreise vornehmen.

Legen Sie dazu neue Preisvarianten mit dem jeweils gewünschten Netto-Preis und entsprechenden Werten für "Gültig ab" an.
Speichern Sie dann den Artikel.

Beispiel für eine temporäre Preiserhöhung, um eine vorübergehende Mehrwertsteuer-Senkung auszugleichen (keine Weitergabe des Steuervorteils an die Kunden):

**Preisvarianten**

| Preis | Währung | Mindestmenge | Gültig ab | |
|---|---|---|---|---|
| 84,0336 | EUR | | 01.01.2021 | ✖ |
| 86,2069 | EUR | | 01.07.2020 | ✖ |
| 84,0336 | EUR | | | ✖ |

» bei 19% MwSt 100,00 brutto
» bei 16% MwSt 100,00 brutto
» bei 19% MwSt 100,00 brutto

## Kann ich einen Vertrag mit Vertragsbeginn in der Zukunft erstellen?

Ja, das ist möglich. Der Vertrag wird im Rechnungslauf erst ab dem Vertragsbeginn berücksichtigt.

## Wie kann ich für meine Lieferdienst-Abos eine vorübergehende Lieferpause z. B. für Urlaube einstellen?

Nutzen Sie hierfür die Upgrade-/Downgrade Funktionalität für Verträge. In diesem Fall muss ein kleines Upgrade/Downgrade durchgeführt werden. Soll beispielsweise eine Abobox für 1 Woche pausiert werden, muss der bestehende Aboartikel zum Beginn der Pause ausgebucht werden. Soll wieder beliefert werden, muss zum Ende der Pausierung der Aboartikel wieder aktiviert werden.

## Auf der Bestellseite erhalte ich die Fehlermeldung, dass einige Preise nicht ermittelt werden konnten. Was kann ich tun?

Prüfen Sie zunächst, ob Sie evtl. bei den Preisen eine Mindestmenge eingestellt haben. Diese Funktion sollte nur für Staffelpreise genutzt werden. Ist nur 1 Preis vorhanden, entfernen Sie bitte die Mindestmenge. Sofern Sie in der Bestellseite eine abweichende Währung nutzen, stellen Sie bitte sicher, dass Preise in dieser Währung am Artikel gepflegt sind.

## Wie kann ich in der Sandbox den Zugriff auf das Bankkonto über finAPI testen?

Hierfür benötigen Sie in der Sandbox einen Testaccount von finAPI. Tragen Sie dann die Zugangsdaten die Sie erhalten haben in Fakturia unter Einstellungen  Bezahlanbieter  finAPI ein. Die weiteren Einrichtungsschritte erfolgen dann unter Einstellungen  Systemeinstellungen  Onlinebanking (finAPI). Mehr dazu in unseren finAPI-Howto.

## Mein Steuerberater kann das von Fakturia generierte DATEV-Format nicht importieren

Es handelt sich bei dem von uns erzeugten Format um das DATEV-ASCII Format, nicht um das sog. EXTF-Format. Eine Import-Anleitung für DATEV finden Sie in diesem Video:

## Wie kann ich einen Vertrag mit Zahlung per Kreditkarte anlegen, ohne Nutzung der Bestellseiten?

Ihr Kunde muss in diesem Fall die Kreditkartendaten nachträglich zur Verfügung stellen. Fordern Sie den Kunden dazu auf, sich im Kundencenter anzumelden. In der Rechnungsübersicht besteht die Möglichkeit, eine offene Rechnung per Kreditkarte zu bezahlen. Gleichzeitig kann der Kunde hier festlegen, dass künftige Rechnungen mit den eben hinterlegten Kreditkartendaten abgebucht werden dürfen.

Optional können Sie die Payment-Tokens auch selbst einholen, z. B. durch Integration der Payment-Widgets auf Ihren eigenen Webseiten bzw. innerhalb Ihrer eigenen Applikation. Die Tokens müssen dann im Tab "Recurring Payments" am Vertrag eingetragen werden.

## Ich habe einen eigenen SMTP-Server hinterlegt, jedoch kommen beim Empfänger keine Mails an, was kann ich machen?

Prüfen Sie bitte den Versandstatus im Mail-Log unter Einstellungen  Logs/Protokolle  Versendete Mails. Klappen Sie die betroffene Mail auf um das Fehlerprotokoll einsehen zu können.

## Auf meiner Bestellseite werden keine Bezahlarten angezeigt, obwohl diese konfiguriert sind. Was nun?

Prüfen Sie bitte, ob alle Bezahlarten auch aktiviert sind. Auf der Bestellseite selbst sollte der Haken bei *Bezahlung bei Bestellung* nur gesetzt werden, sofern ein Bezahlanbieter genutzt wird.

## Ich kann keine Bestellseite anlegen, der Button ist ausgegraut. Und jetzt?

Voraussetzung für die Nutzung der Bestellseiten und des Kundencenters ist ein aktiviertes Kundencenter. Bitte aktivieren Sie dieses in den Einstellungen.

## Wie kann ich ein Abo, für das bereits Rechnungen erzeugt wurden, neu abrechnen?

Skizziert ist hier der Fall für ein Abo mit der Option "Rechnungsstellung im Voraus".

Gegeben ist ein Vertrag mit folgenden Einstellungen:

- Vertragsabschluss: 10.03.2020
- Abrechnungsintervall: 3 Monate
- Vertragsverlängerung: 3 Monate
- Rechnungsstellung im Voraus: Ja

Das heutige Datum sei der 15.09.2020.
Aufgrund des Abrechnungsintervall von 3 Monaten sind bereits 2 Rechnungen erzeugt worden.

- 10.03.2021 - mit Leistungszeitraum 10.03.2020 bis 09.06.2020
- 10.06.2021 - mit Leistungszeitraum 10.06.2020 bis 09.09.2020

Heute, am 15.09.2020 stellen Sie fest, dass in der letzten Rechnung ein falscher Preis berechnet wurde, z.B. weil Sie dem Kunden eigentlich einen neuen Rabatt eingeräumt haben.
Sie möchten diese Rechnung stornieren, und die Abrechnung für diesen Zeitraum neu auslösen.

Das Vorgehen gestaltet sich wie folgt:

**Rechnung stornieren**

Stornieren Sie die betroffene Rechnung.
Im Menü *Fakturierung  Rechnungen* nutzen Sie das *X*-Symbol zum Stornieren
Der Rechnungsbetrag wird auf das Kundenkonto zurückgebucht.

**Bereits erzeugte Leistungen löschen**

Prüfen Sie anschließend, ob es bereits erzeugte Abo-Leistungen für die Zukunft gibt. Wenn ja, löschen Sie diese.
Im Menü *Fakturierung  Leistungen* - nutzen Sie hier die Filterung nach Vertragsnummer und Abgerechnet=Nein.
Die nicht gewünschten Leistungen mit dem *X*-Symbol löschen.

**Vertrag anpassen**

Nehmen Sie ggf. die gewünschten Änderungen an Artikeln, Preisen, Rabatten etc vor.

Öffnen Sie den betreffenden Vertrag.
Im Tab *Abo verwalten* müssen Sie nun bei jedem Abo-Artikel das "Abrechnung ab"-Datum anpassen.
Das neue "Abrechnung ab"-Datum ergibt sich aus dem Beginn des Leistungszeitraums der vorher stornierten Rechnung - in unserem Beispiel ist das der 10.06.2020, da dies der Beginn des Leistungszeitraums der nun stornierten Rechnung ist.
Klicken Sie hierzu auf das Stift-Symbol, ändern Sie den Wert "Abrechnung ab" und bestätigen Sie mit OK.

Klicken Sie "Vertrag speichern".

**Neue Rechnung erzeugen**

Jetzt müssen Sie ca. 10 Minuten warten - die Hintergrundverarbeitung erzeugt nun neue Leistungen.
Auf dem Dashboard unter *Geplante Ereignisse* sehen Sie, wann das nächste mal Abo-Leistungen erzeugt werden.

Öffnen Sie den Vertrag nun über *Verträge  Übersicht* neu!
Sie sollten nun eine Meldung sehen: "Für diesen Vertrag existieren x nicht abgerechnete Leistungen."

Wählen Sie *Vetragsaktionen durchführen  Zwischenabrechnung erstellen*.
Es wird nun eine neue Rechnung aus den neu erzeugten Leistungen generiert.
Das Guthaben des Kunden, welches sich aus der stornierung der vorherigen Rechnung ergeben hat, wird dabei verrechnet.

# Wie  kann ich einen Zahlungseingang auf dem Girokonto ohne eindeutige Zuordnung zu einer Rechnung verbuchen?

Sie müssen diese Buchung manuell auf dem Kundenkonto durchführen. Öffnen Sie den entsprechenden Kunden und wechseln Sie auf den Tab "Konten". Öffnen Sie das entsprechende Konto. Gehen Sie dann auf den Tab "Kontobewegungen" und führen Sie unter "Manuelle Kontobuchung erfassen" eine Buchung vom Typ "Gutschrift" durch.

# Meine CSS-Änderungen für das Kundencenter werden nicht angewendet. Was kann ich tun?

Die CSS-Styles werden pro Browsersession nur 1 x geladen. Nach einer Änderung, öffnen Sie bitte die Applikation im Inkognito-Modus oder nutzen Sie einen anderen Browser.