

digitalwert® - Agentur für digitale Wertschöpfung GmbH verantwortlich: christian scheibe (führung digitaler wertschöpfungsprozesse) alaunstraße 9 $_$ 01099 Dresden

Für Supportanfragen nutzen Sie bitte die Ticketfunktion über Ihren Shopware Account. Eine kurze Anleitung finden Sie am Ende dieses Dokuments.

Inhaltsverzeichnis

1	Installationsanleitung	3

- 2 Hinterlegung der Variablen beim Formular, damit diese in der E-Mail des Anfrageformulars mit angezeigt werden 3
- 3 Problembehebungen 3
 - 3.1 Die Artikelinformationen werden im Frontend des Onlineshops nicht angezeigt 3
 - 3.2 Die Artikelinformationen werden in der E-Mail des Anfrageformulars nicht angezeigt

7

1 Installationsanleitung

Installieren Sie das Plugin über den Plugin-Manager und nehmen Sie Ihre gewünschten Einstellungen in der Plugin-Konfiguration vor. Leeren Sie anschließend den Cache des Shops und melden Sie sich gegebenenfalls im Shopware Backend neu an.

2 Hinterlegung der Variablen beim Formular, damit diese in der E-Mail des Anfrageformulars mit angezeigt werden

Damit die Artikelinformationen in der E-Mail des Anfrageformulars mit angezeigt werden, müssen Sie die Variablen dem E-Mail-Template ("Inhalte" -> "Formulare" -> Formular auswählen -> Tab "Stammdaten" -> Textfeld "E-Mail-Template") ergänzen:

- **Artikelnummer:** Variable {sVars.digi1articleordernumber}
- Artikelname: Variable {sVars.digi1articlename}
- Hersteller: Variable {sVars.digi1articlesupplier}
- Artikel-URL: Variable {sVars.digi1articleurl}.

Die Artikelinformationen können dabei nur übermittelt werden, wenn Sie das Anfrageformular in Kombination mit der Artikelnummer verwendet, so wie es unter anderem beim Link "**Fragen zum Artikel?**" im Bereich der "**Weiterführende Links**" des Tabs "**Beschreibung**" auf der Artikel – Detailseite (beispielsweise

http://www.shop.de/anfrage-formular?sInquiry=detail&sOrdernumber=SW10153) oder bei einer Direktverlinkung des Formulars (beispielsweise

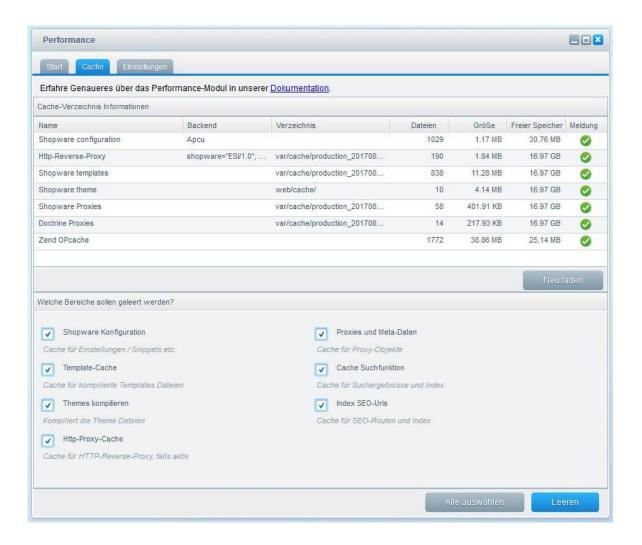
http://www.shop.de/support/index/sFid/16/sInquiry/detail/sOrdernumber/SW10053) der Fall ist.

3 Problembehebungen

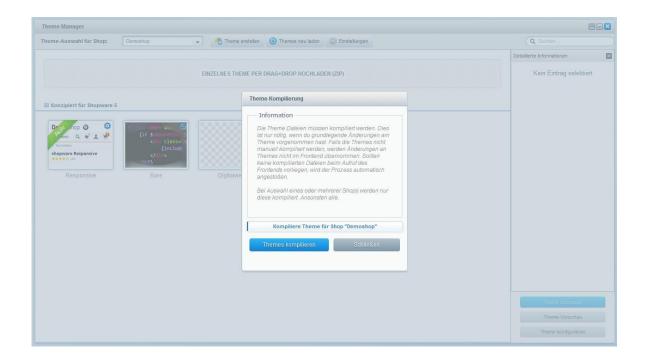
3.1 Die Artikelinformationen werden im Frontend des Onlineshops nicht angezeigt

In dem Fall, dass die Artikelinformationen im Frontend des Onlineshops nicht angezeigt werden, können folgende Punkte die Ursache sein:

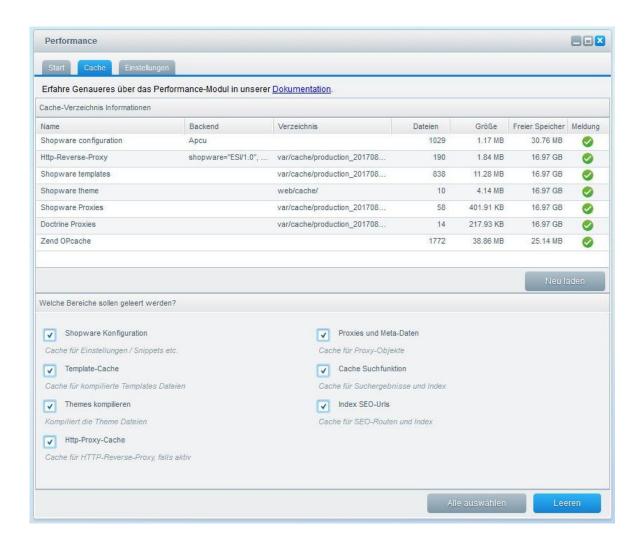
(1). Sie haben nach der Installation und Aktivierung des Plugins noch nicht den **kompletten** Shop Cache (also inklusive Theme- und Backend-Cache) geleert.



(2). Eine **eigene Anpassung in Ihrem eigenen Theme** überschreibt aufgrund der Shopware - Vererbung die Anpassung des Plugins (die Shopware - Vererbung ist folgende: Bare Theme -> Responsive Theme -> Plugin Theme -> eigenes Theme). Dies können Sie prüfen, indem Sie einmal das **Responsive Theme von Shopware aktivieren** und danach den **kompletten** Shop (also inklusive Theme- und Backend-Cache) leeren.



(3). Ein anderes Shopware - Plugin überschreibt unsere Plugin-Anpassung. Dies können Sie prüfen, indem Sie die anderen Plugins einmal deaktivieren und danach den kompletten Shop (also inklusive Theme- und Backend-Cache) leeren.



(4). Sie haben innerhalb der Plugin-Konfiguration ausgewählt, dass die Artikelinformationen im Frontend des Shops nicht angezeigt werden sollen.

3.2 Die Artikelinformationen werden in der E-Mail des Anfrageformulars nicht angezeigt

In dem Fall, dass die Artikelinformationen in der E-Mail des Anfrageformulars nicht angezeigt werden, sollten Sie einmal prüfen, ob Sie die Variablen dem E-Mail-Template ("Inhalte" -> "Formulare" -> Formular auswählen -> Tab "Stammdaten" -> Textfeld "E-Mail-Template") ergänzt haben:

- **ArtikeInummer:** Variable {sVars.digi1articleordernumber}
- **Artikelname:** Variable {sVars.digi1articlename}
- Hersteller: Variable {sVars.digi1articlesupplier}
- Artikel-URL: Variable {sVars.digi1articleurl}.

Desweiteren können diese Informationen nur übermittelt werden, wenn Sie das Anfrageformular in Kombination mit der Artikelnummer verwendet, so wie es unter anderem beim Link "Fragen zum Artikel?" im Bereich der "Weiterführende Links" des Tabs "Beschreibung" auf der Artikel – Detailseite (beispielsweise

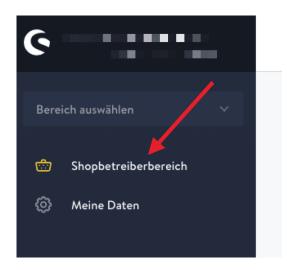
http://www.shop.de/anfrage-formular?sInquiry=detail&sOrdernumber=SW10153) oder bei einer Direktverlinkung des Formulars (beispielsweise

http://www.shop.de/support/index/sFid/16/sInquiry/detail/sOrdernumber/SW10053) der Fall ist.

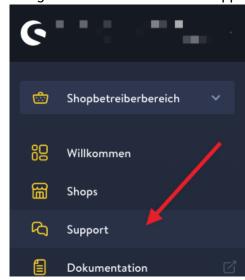
Supportanfrage stellen

Für Supportanfragen steht Ihnen das Ticketsystem in Ihrem Shopware Account zur Verfügung. Nur damit ist eine korrekte Einreichung und Bearbeitung möglich.

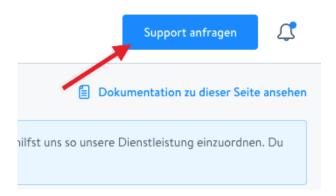
- 1. Einloggen unter https://account.shopware.com/
- 2. Navigieren Sie in den "Shopbetreiberbereich"



3. Navigieren Sie in den Bereich "Support"



4. Klicken Sie auf den Button "Support anfragen" um ein neues Ticket für das Plugin zu erstellen.



5. Folgen Sie dem Ticketassistenten und füllen Sie alle notwendigen Felder aus.

Wir sind stets bemüht Ihre Anfragen im Rahmen der vorgegeben Shopware Supportzeiten zu beantworten. **Bitte sehen Sie von zusätzlichen E-Mails oder Anrufen ab**. Diese führen nur zu weiteren erheblichen Aufwänden und blockieren die Bearbeitung der Supportanfragen.