

Modul 1: Bestellungen und Erstattungen

Lernziel	Nach diesem Modul kann die Person die bezahlten Bestellungen des Vormonats exportieren, eine bezahlte Bestellung im Rahmen der 200-Euro-Grenze erstatten und eine unbezahlte Rechnung stornieren, statt sie zu erstatten.
Aufgaben	1.1 Bezahlte Bestellungen des Vormonats exportieren · 1.2 Bezahlte Bestellung erstatten · 1.3 Unbezahlte Rechnung stornieren
Vor dem Start	Rolle Support in Cartwell (Bestellungen), Paynest (Zahlungen) und Ledgerly (Rechnungen). In der Testumgebung mit Testdaten üben, nicht im Live-System.
Zeit	40 Minuten: 25 für die Aufgaben, 15 für die Prüfung

Screenshots: echte Aufzeichnungen eines Demo-Shop-Backends mit Testdaten, das für diese Ratgeber gebaut wurde. Paynest, Ledgerly und Cartwell sind Demo-Tools, keine echten Produkte. Kundennamen sind unkenntlich gemacht. Die Oberfläche ist englisch, die Beschriftungen stehen deshalb im Original.

Aufgabe 1.1: Bezahlte Bestellungen des Vormonats exportieren

Wann	Am ersten Arbeitstag des Monats, für den Monatsabschluss an die Steuerberatung.
Arbeitsanweisung	„Bezahlte Bestellungen des Vormonats als CSV exportieren“, Ordner Support

#	Schritt																																			
1	<p>In Cartwell Orders öffnen. Unter Date range den Wert Last month wählen: den Vormonat als Kalendermonat, nicht Last 30 days.</p> <div><div>Orders</div><div>Export CSVCreate order</div><div><div>AllUnfulfilledUnpaidOpen</div><div>Last monthAll</div><table><tr><th>Order</th><th>Date</th><th>Customer</th><th>Payment</th><th>Total</th></tr><tr><td>#10423</td><td>28 Aug 2026</td><td>Cartwell GmbH</td><td>Paid</td><td>€512.00</td></tr><tr><td>#10422</td><td>23 Aug 2026</td><td>Cartwell GmbH</td><td>Paid</td><td>€1,870.00</td></tr><tr><td>#10421</td><td>19 Aug 2026</td><td>Cartwell GmbH</td><td>Pending</td><td>€236.00</td></tr><tr><td>#10420</td><td>17 Aug 2026</td><td>Cartwell GmbH</td><td>Paid</td><td>€265.00</td></tr><tr><td>#10419</td><td>14 Aug 2026</td><td>Cartwell GmbH</td><td>Refunded</td><td>€76.50</td></tr><tr><td>#10418</td><td>6 Aug 2026</td><td>Cartwell GmbH</td><td>Paid</td><td>€148.00</td></tr></table><div>6 orders</div></div></div>	Order	Date	Customer	Payment	Total	#10423	28 Aug 2026	Cartwell GmbH	Paid	€512.00	#10422	23 Aug 2026	Cartwell GmbH	Paid	€1,870.00	#10421	19 Aug 2026	Cartwell GmbH	Pending	€236.00	#10420	17 Aug 2026	Cartwell GmbH	Paid	€265.00	#10419	14 Aug 2026	Cartwell GmbH	Refunded	€76.50	#10418	6 Aug 2026	Cartwell GmbH	Paid	€148.00
Order	Date	Customer	Payment	Total																																
#10423	28 Aug 2026	Cartwell GmbH	Paid	€512.00																																
#10422	23 Aug 2026	Cartwell GmbH	Paid	€1,870.00																																
#10421	19 Aug 2026	Cartwell GmbH	Pending	€236.00																																
#10420	17 Aug 2026	Cartwell GmbH	Paid	€265.00																																
#10419	14 Aug 2026	Cartwell GmbH	Refunded	€76.50																																
#10418	6 Aug 2026	Cartwell GmbH	Paid	€148.00																																
2	Unter Status den Wert Paid wählen. Die Liste zeigt nur noch bezahlte Bestellungen.																																			

Orders

Export CSVCreate order

AllUnfulfilledUnpaidOpen

Last monthPaid

Order	Date	Customer	Payment	Total
#10423	28 Aug 2026	Northwind	Paid	€512.00
#10422	23 Aug 2026	Northwind	Paid	€1,870.00
#10420	17 Aug 2026	Northwind	Paid	€265.00
#10418	6 Aug 2026	Northwind	Paid	€148.00

4 orders

Auf **Export CSV** klicken. Die Datei an die Steuerberatung schicken.

Orders

Export CSVCreate order

C Preparing orders.csv · 4 rows

AllUnfulfilledUnpaidOpen

Last monthPaid

Order	Date	Customer	Payment	Total
#10423	28 Aug 2026	Northwind	Paid	€512.00
#10422	23 Aug 2026	Northwind	Paid	€1,870.00
#10420	17 Aug 2026	Northwind	Paid	€265.00
#10418	6 Aug 2026	Northwind	Paid	€148.00

4 orders

Erwartetes Ergebnis

Oben erscheint „Preparing orders.csv“ mit der Zahl der Zeilen.

Wenn es nicht klappt

Die Liste zeigt noch offene Bestellungen (Pending): Der Statusfilter fehlt. Erst beide Filter setzen, dann erneut exportieren.

Aufgabe 1.2: Bezahlte Bestellung erstatten

Wann	Eine Kundin oder ein Kunde bittet im Support-Ticket um eine Erstattung. Nur für bezahlte Bestellungen. Bis 200 Euro erstattet der Support allein; über 200 Euro gibt die Buchhaltung die Erstattung vorher im Ticket frei.										
Arbeitsanweisung	„Erstattung für eine bezahlte Bestellung“, Ordner Support										
#	Schritt										
1	<p>In Paynest unter Search orders die Bestellnummer aus dem Ticket eingeben, zum Beispiel 10430.</p> <div><p>Payments</p><p>Card and SEPA payments for Northwind</p><div><input type="text" value="10430"/><div>Status: anyLast 12 months</div></div><table><thead><tr><th>AMOUNT</th><th>STATUS</th><th>ORDER</th><th>CUSTOMER</th><th>DATE</th></tr></thead><tbody><tr><td>€92.00</td><td>Paid</td><td>#10430</td><td>Northwind</td><td>24 Sept 2026</td></tr></tbody></table></div>	AMOUNT	STATUS	ORDER	CUSTOMER	DATE	€92.00	Paid	#10430	Northwind	24 Sept 2026
AMOUNT	STATUS	ORDER	CUSTOMER	DATE							
€92.00	Paid	#10430	Northwind	24 Sept 2026							
2	Auf die Zeile der Bestellung klicken. Prüfen, dass Kunde und Betrag zum Ticket passen und der Status Paid ist. Über 200 Euro nur weitermachen, wenn die Buchhaltung die Erstattung im Ticket freigegeben hat.										

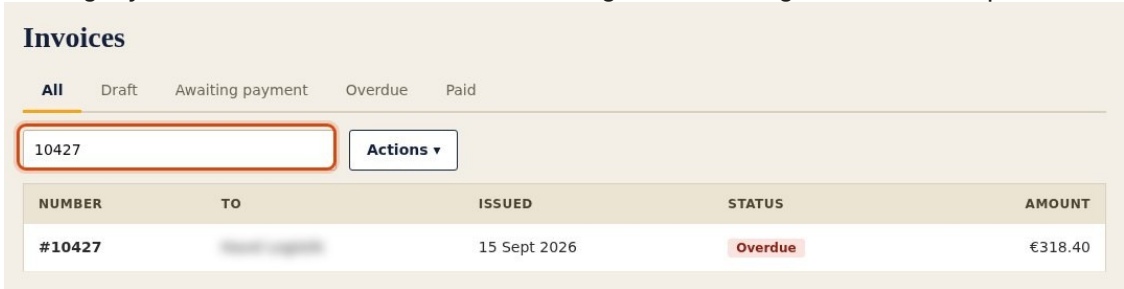
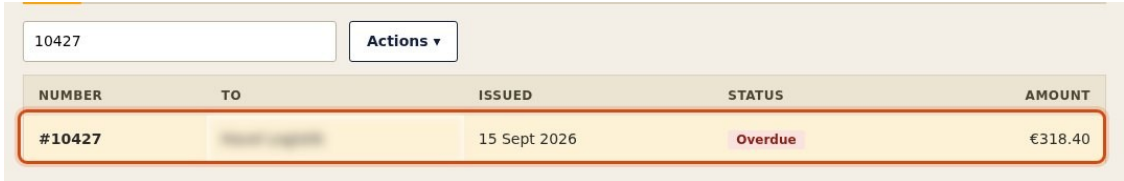
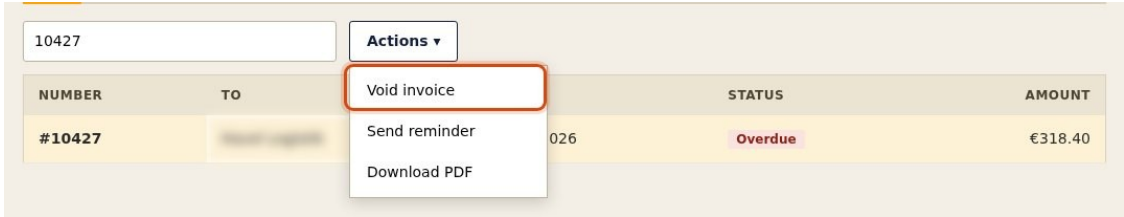
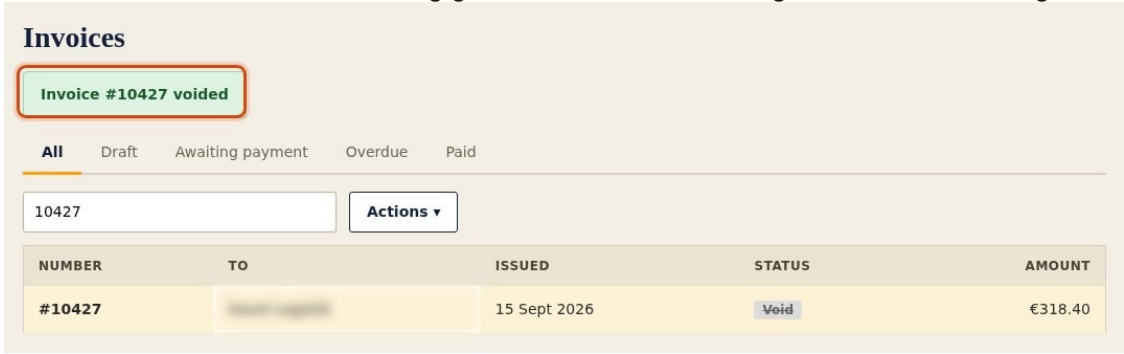
	<div><div><div><div>Payments</div><div>Card and SEPA payments for Northwind</div></div><div><div>10430</div><div>Status: any</div><div>Last 12 months</div></div><div><table><tr><th>AMOUNT</th><th>STATUS</th><th>ORDER</th><th>CUSTOMER</th></tr><tr><td>€92.00</td><td>Paid</td><td>#10430</td><td></td></tr></table></div></div><div><div>€92.00</div><div>Paid</div><div>Order#10430</div><div>Customer</div><div>Date24 Sept 2026</div><div>MethodVisa 4242</div><div>Actions</div></div></div>	AMOUNT	STATUS	ORDER	CUSTOMER	€92.00	Paid	#10430	
AMOUNT	STATUS	ORDER	CUSTOMER						
€92.00	Paid	#10430							
3	<div><div><div>€92.00</div><div>Paid</div><div>Order#10430</div><div>Customer</div><div>Date24 Sept 2026</div><div>MethodVisa 4242</div></div><div><div>Actions</div><div>Issue refund</div><div>Copy payment ID</div></div></div>								
4	<div><div><div>€92.00</div><div>Paid</div><div>Order#10430</div><div>Customer</div><div>Date24 Sept 2026</div><div>MethodVisa 4242</div></div><div><div>Refund note</div><div>Duplicate charge</div><div>Save refund</div></div></div>								
5	<div><div>Eine gespeicherte Erstattung lässt sich nicht zurücknehmen. Die Bestellnummer noch einmal prüfen, dann auf Save refund klicken.</div><div><div>Refund saved · #10430 · 92.00</div></div></div>								
Erwartetes Ergebnis		Unten links erscheint „Refund saved“ mit Bestellnummer und Betrag.							
Wenn es nicht klappt		Der Status ist nicht Paid: abrechnen. Eine unbezahlte Rechnung wird storniert (Aufgabe 1.3), nicht erstattet. Über 200 Euro ohne Freigabe im Ticket: abrechnen und im Ticket die Buchhaltung fragen.							

Erstatten oder stornieren

Bezahlt (Paid): in Paynest erstatten (Aufgabe 1.2). Überfällig oder Entwurf (Overdue, Draft): Es wurde nichts gezahlt, also die Rechnung in Ledgerly stornieren (Aufgabe 1.3).

Aufgabe 1.3: Unbezahlte Rechnung stornieren

Wann	Eine Rechnung wurde irrtümlich verschickt und ist noch nicht bezahlt
-------------	--

	(Status Overdue oder Draft).
Arbeitsanweisung	„Unbezahlte Rechnung stornieren“, Ordner Support
#	Schritt
1	<p>In Ledgerly unter Search invoices die Rechnungsnummer eingeben, zum Beispiel 10427.</p> 
2	<p>Auf die Zeile der Rechnung klicken und den Status prüfen. Steht dort Paid, abberechnen und Aufgabe 1.2 verwenden.</p> 
3	<p>Actions > Void invoice wählen.</p> 
4	<p>Der Person, die um die Stornierung gebeten hat, mit Rechnungsnummer Bescheid geben.</p> 
Erwartetes Ergebnis	Ein grüner Hinweis zeigt „Invoice #10427 voided“.
Wenn es nicht klappt	Der Status ist Paid: nicht stornieren. Stattdessen die Bestellung in Paynest erstatten (Aufgabe 1.2).

Prüfung: Modul 1

In der Testumgebung, ohne geöffnetes Handbuch. Die Trainerin oder der Trainer schaut zu und füllt die letzte Spalte aus.

#	Mit Testdaten ausführen	So sieht ein richtiges Ergebnis aus	Erledigt
1	Die bezahlten Bestellungen des Vormonats an die Steuerberatung schicken.	Filter auf Last month und Paid; oben steht „Preparing orders.csv“ mit der Zeilenzahl.	[]
2	Ein Ticket bittet um Erstattung der	Erst Status Paid und Betrag geprüft, dann	[]

	Bestellung 10430 (92,00 Euro), Grund „Doppelt abgebucht“. Erledigen.	die Erstattung für 10430 mit dieser Notiz gespeichert.	
3	Ein Ticket bittet um Erstattung der Bestellung 10428 (1.240,00 Euro); die Buchhaltung hat nicht freigegeben.	Keine Erstattung gespeichert; die Person fragt im Ticket die Buchhaltung nach der Freigabe. Eine Erstattung gilt hier als nicht bestanden.	[]
4	Rechnung 10427 wurde irrtümlich verschickt. Erledigen.	Status geprüft, nicht Paid, storniert: „Invoice #10427 voided“. Eine Erstattung gilt hier als nicht bestanden.	[]

Bestanden: alle vier ohne geöffnetes Handbuch erledigt. Geprüft von: _____ Datum: _____