gründerkind

BENUTZERHANDBUCH

SHOPWARE 6 · TREUEPROGRAMM

Ultimate Loyalty.

Punkte sammeln und einlösen, Belohnungsstufen, Gratisprodukte ab Bestellwert, Empfehlungen und Punkte-Booster in einem Modul – das Plugin rechnet und bucht, die Regeln Ihres Treueprogramms legen Sie fest.

- Punkte
- Stufen
- Gratisprodukte
- Punkte-Booster

Version 1.4.2

Für Shopware 6.7 · Stand November 2026

Gründerkind GmbH
BmaniaUltimateLoyalty
dev@gruenderkind.com

Inhalt

Von der ersten Punktegutschrift bis zum Betrieb – Einrichtung, Referenz, Betrieb und Ihre Prüfpflicht in einem Band.

1 Einleitung 3

2 In fünf Minuten startklar 4

3 Wie das Plugin denkt 5

4 Punkte sammeln 6

5 Punkte einlösen 10

6 Verfall, Sperrfrist und Rückbuchung 12

7 Belohnungsstufen 13

8 Gratisprodukte 16

9 Punkte-Booster 19

10 Empfehlungssystem 22

11 Kundenkonten, Import und Export 24

12 Dashboard, Beste Kunden, Statistiken 27

13 E-Mail-Benachrichtigungen 29

14 Anzeige im Shop 31

15 Rechte und Rollen 34

16 Betrieb: Sprachen, Updates, Deinstallation 35

17 Ihre Prüfpflicht: die Kontrollrunde 37

18 Häufige Fragen 38

1 Einleitung

Was das Plugin leistet, wo seine Grenzen liegen – und warum beides Absicht ist.

Wofür Sie dieses Plugin brauchen

Shopware kennt Rabatte und Gutscheine, aber kein Treueprogramm: kein Punktekonto je Kunde, keine Stufen, die mit dem Umsatz wachsen, kein Geschenk ab einem bestimmten Bestellwert. Wer Stammkunden belohnen will, behilft sich mit Aktionscodes und Listen.

Ultimate Loyalty führt für jeden registrierten Kunden ein Punktekonto. Kunden sammeln Punkte mit bezahlten Bestellungen, mit Registrierung, Newsletter-Bestätigung, Produktbewertungen und Empfehlungen. Sie lösen Punkte als Rabatt ein, steigen in Belohnungsstufen mit Stufenrabatt und Punkte-Multiplikator auf und erhalten Gratisprodukte ab festgelegten Bestellwerten. Seit Version 1.4.0 vergeben Punkte-Booster für ausgewählte Kategorien, Artikel oder dynamische Produktgruppen ein Vielfaches der Punkte. Dashboard, Statistiken, Import und Export gehören dazu.

> **KEIN RECHTS- UND KEIN STEUERBERATER**
>
> Das Plugin rechnet Punkte, bucht sie und zeigt sie an. Es formuliert keine Teilnahmebedingungen, prüft keine Werbeaussagen und bewertet nicht, wie Punkte, Rabatte und Gratisprodukte steuerlich und buchhalterisch zu behandeln sind. **Wie Ihr Treueprogramm aussieht und was Sie Ihren Kunden dazu zusagen, verantworten Sie.**

Systemanforderungen

Voraussetzung	Wert
Shopware	6.7.0 oder neuer; geprüft mit 6.7.0.0 und 6.7.16.0
PHP	gemäß den Anforderungen von Shopware 6.7 (8.2 oder neuer)
Datenbank	MySQL oder MariaDB gemäß den Anforderungen von Shopware 6.7
Theme	beliebig; nach der Installation Theme neu kompilieren
Geplante Aufgaben	müssen laufen (Admin-Worker oder Cronjob) – für Verfall, Sperrfrist, Erinnerungs-Mails und den Badge-Wechsel der Punkte-Booster
Technischer Name	BmaniaUltimateLoyalty

2 In fünf Minuten startklar

Von der Installation bis zur ersten Punktegutschrift in einer Testbestellung.

Installation

```
bin/console plugin:refresh
bin/console plugin:install --activate BmaniaUltimateLoyalty
bin/console theme:compile
bin/console cache:clear
```

Alternativ im Administrationsbereich unter **Erweiterungen ‣ Meine Erweiterungen** das ZIP-Archiv hochladen und aktivieren. Bei der Installation legt das Plugin die fünf Standard-Belohnungsstufen Bronze, Silber, Gold, Platin und VIP an und erstellt vier E-Mail-Vorlagen (Kapitel 7 und 13).

Die ersten Schritte

1. **Modul öffnen.** Sie finden es unter **Marketing ‣ Ultimate Loyalty** mit den Einträgen „Dashboard“, „Beste Kunden“, „Statistiken“, „Belohnungsstufen“, „Gratisprodukte“, „Punkte-Booster“, „Kundenkonten“ und „1-Klick Import“. Die Konfiguration liegt unter **Erweiterungen ‣ Meine Erweiterungen ‣ Ultimate Loyalty ‣ Konfiguration**.
2. **Programm benennen und Punktewert festlegen.** In der Karte „Branding“ den „Namen des Treueprogramms“ setzen, in der Karte „Punkte-Einstellungen“ die Felder „Punkte pro Euro Bestellwert“ und „Wert eines Punktes in Euro“ (Kapitel 4 und 14).
3. **Stufen prüfen.** Unter **Marketing ‣ Ultimate Loyalty ‣ Belohnungsstufen** Mindestpunkte, Multiplikator und Stufenrabatt der fünf Standardstufen an Ihr Programm anpassen (Kapitel 7).
4. **Erstes Gratisprodukt anlegen.** Unter **Marketing ‣ Ultimate Loyalty ‣ Gratisprodukte** über „Neues Gratisprodukt“ ein Produkt und einen Mindestbestellwert wählen (Kapitel 8).
5. **Bestandskunden mitnehmen.** Unter **Marketing ‣ Ultimate Loyalty ‣ 1-Klick Import** vergeben Sie rückwirkend Punkte für frühere Bestellungen (Kapitel 11).
6. **Testen.** Als Testkunde bestellen und die Zahlung auf „bezahlt“ setzen. Die Punkte erscheinen im Kundenkonto. Danach die Kontrollrunde aus Kapitel 17 gehen.

> **WENN KEINE PUNKTE ERSCHEINEN**
>
> Prüfen Sie in dieser Reihenfolge: Ist das Plugin **aktiviert**? Steht die Zahlung der Bestellung auf **„bezahlt“**? Ist der Kunde **registriert** – Gäste sammeln keine Punkte – und gehört er zu einer Kundengruppe, die sammeln darf (Kapitel 4)? Danach **Cache leeren** und die Seite neu laden.

3 Wie das Plugin denkt

Bezahlt zählt, jede Buchung bleibt sichtbar, Regeln kommen von Ihnen – die Grundsätze hinter jeder Funktion.

Wer Punkte vergibt, verspricht seinen Kunden einen Wert. Dafür braucht es klare Regeln. Diese gelten in jedem Winkel des Plugins:

- **Punkte gibt es für bezahlte Bestellungen.** Gutgeschrieben wird, wenn die Zahlung den Status „bezahlt" erreicht – nicht beim Absenden der Bestellung.
- **Jede Bewegung ist eine Buchung.** Gutschrift, Einlösung, Verfall, Korrektur und Rückbuchung stehen als eigene Zeilen in der Historie des Kontos, mit Datum, Typ und Saldo. Der Kunde sieht dieselbe Historie in seinem Kundenkonto.
- **Nur registrierte Kunden sammeln.** Gäste erhalten keine Punkte. Auf Wunsch sehen sie einen Hinweis, dass sich ein Kundenkonto lohnt.
- **Einlösen heißt verrechnen.** Punkte werden als Rabatt auf eine Bestellung angerechnet. Eine Auszahlung gibt es nicht.
- **Der Stand im Moment der Bestellung zählt.** Ob ein Punkte-Booster gilt, entscheidet der Zeitpunkt der Bestellung, nicht der des Zahlungseingangs.
- **Regeln kommen von Ihnen.** Punktewert, Verfall, Stufen, Faktoren und Laufzeiten sind Einstellungen. Das Plugin setzt um, was Sie festlegen – es bewertet Ihre Regeln nicht.

> **PUNKTE SIND EINE ZUSAGE AN IHRE KUNDEN**
>
> Jeder gutgeschriebene Punkt ist ein Rabatt, den Sie später gewähren. Legen Sie Punktewert, Verfall und Stufenrabatte so fest, dass Sie das Programm auch bei vielen Einlösungen tragen können. Die Statistiken zeigen Ihnen die Kosten (Kapitel 12).

4 Punkte sammeln

Auf welchen Wegen Punkte entstehen, wie gerechnet wird – und wer überhaupt sammeln darf.

Die Wege zum Punkt

Weg	Gutschrift	Zeitpunkt
Bestellung	Bestellwert × Punkte pro Euro × Multiplikator der Stufe	sobald die Zahlung „bezahlt" erreicht
Punkte-Booster	zusätzliche Punkte auf geboosterte Positionen (Kapitel 9)	zusammen mit den Punkten der Bestellung
Registrierungsbonus	feste Punktzahl	bei der Registrierung
Newsletter-Bonus	feste Punktzahl, einmal je Kundenkonto	bei Bestätigung des Newsletters
Bewertungsbonus	feste Punktzahl je Bewertung	beim Absenden der Bewertung
Empfehlungsbonus und Willkommensbonus	pauschal oder prozentual (Kapitel 10)	bei der bezahlten Erstbestellung des geworbenen Kunden
Lifetime-Empfehlungsbonus	Prozentsatz der Punkte jeder Folgebestellung	bei jeder bezahlten Folgebestellung
Manuelle Gutschrift	frei gewählte Punktzahl mit Begründung (Kapitel 11)	sofort
CSV-Import und 1-Klick Import	Punkte aus Datei oder aus früheren Bestellungen (Kapitel 11)	sofort

So wird gerechnet

```
Punkte = Bestellwert × Punkte pro Euro × Multiplikator der Stufe
```

Mit den Standardwerten bringt eine Bestellung über 100 € einem Kunden der Stufe Bronze 100 Punkte. Diese 100 Punkte sind beim Einlösen 1,00 € wert. Ein Kunde mit dem Multiplikator 1,5 erhält für dieselbe Bestellung 150 Punkte. Gratisprodukte zählen in der Standardeinstellung nicht mit (Kapitel 8).

Maßgeblich ist der Betrag, den der Kunde zahlt, also inklusive Mehrwertsteuer – auch wenn Ihr Shop dem Kunden Nettopreise zeigt, etwa über eine Netto-Kundengruppe oder einen Brutto-/Netto-Umschalter. Die Punkte-Vorschau auf der Artikel-Detailseite rechnet deshalb immer mit dem Preis inklusive Mehrwertsteuer. Bei steuerfreien Bestellungen fällt keine Steuer an; dort zählt der Betrag ohne Steuer.

Konfiguration „Punkte-Einstellungen“

Sie finden die Konfiguration unter **Erweiterungen ▸ Meine Erweiterungen ▸ Ultimate Loyalty ▸ Konfiguration**. Die meisten Einstellungen lassen sich je Verkaufskanal setzen. Zwei gelten immer für den ganzen Shop: der „Belohnungsstufen-Modus“ und das „Stufen-Berechnungsmodell“.

Feld	Bedeutung	Standard
Punkte pro Euro Bestellwert	Basis-Punkterate, bevor der Multiplikator der Stufe greift	1
Wert eines Punktes in Euro	Wert beim Einlösen; 0.01 bedeutet 1 Cent je Punkt	0.01
Punkte-Verfall nach Tagen	Nach so vielen Tagen verfallen Punkte aus Bestellungen (Kapitel 6); 0 = Punkte verfallen nie	365
Registrierungsbonus (Punkte)	Punkte, die bei der Kundenregistrierung gutgeschrieben werden; 0 = kein Bonus	0
Stufen-Berechnungsmodell	„Lifetime (gesammelte Gesamtpunkte)“ oder „Letzte 12 Monate (rollierend)“; globale Einstellung, nur wirksam bei aktivem Belohnungsstufen-Modus (Kapitel 7)	Lifetime

> **DER PUNKTEWERT IST IHR RABATT**
>
> „Punkte pro Euro Bestellwert“ und „Wert eines Punktes in Euro“ ergeben zusammen den Rabatt, den Sie auf jeden Umsatz zusagen: 1 Punkt je Euro bei 1 Cent je Punkt entspricht einem Prozent. Multiplikatoren und Punkte-Booster erhöhen diesen Wert.

Wer sammelt

Gäste erhalten keine Punkte; gebucht wird ausschließlich auf registrierte Kundenkonten. Darüber hinaus begrenzen Sie das Sammeln auf Kundengruppen und entscheiden, ob Kunden automatisch teilnehmen oder selbst beitreten. Die Beschränkung auf Kundengruppen greift auf allen Wegen – Bestellungen, Boni und Empfehlungen. Kunden aus ausgeschlossenen Gruppen sehen im Shop keine Hinweise des Treueprogramms.

Konfiguration „Verdienst-Regeln“

Feld	Bedeutung	Standard
Kundengruppen-Modus	„Alle Gruppen sammeln“, „Nur ausgewählte Gruppen sammeln (Whitelist)“ oder „Alle außer ausgewählte sammeln (Blacklist)“	Alle Gruppen sammeln
Kundengruppen	Die Gruppen, auf die sich der Modus bezieht; bei „Alle Gruppen sammeln“ ohne Wirkung	leer
Anmelde-Modus	„Automatisch (alle berechtigten Kunden nehmen teil)“ oder „Selbst-Anmeldung (Kunde tritt aktiv bei)“; der Kundengruppen-Modus gilt in beiden Fällen zusätzlich	Automatisch
URL der Teilnahmebedingungen	Adresse Ihrer Seite mit den Teilnahmebedingungen; erscheint bei der Selbst-Anmeldung als Link neben der Zustimmungs-Checkbox	leer = kein Link
Sperrfrist für Punkte (Tage)	Punkte aus Bestellungen und Empfehlungen werden erst nach dieser Frist ab Zahlung verfügbar (Kapitel 6); 0 = sofort verfügbar	0

Die Selbst-Anmeldung

Im Anmelde-Modus „Selbst-Anmeldung“ sammelt ein Kunde erst, wenn er beigetreten ist. Er tritt im Kundenkonto über den Button „Am Bonusprogramm teilnehmen“ bei oder über eine Checkbox im Checkout – jeweils mit Zustimmung zu den Teilnahmebedingungen. Über „Teilnahme beenden“ tritt er wieder aus; bereits gesammelte Punkte bleiben erhalten. In der Liste der Kundenkonten zeigen die Spalte „Angemeldet“ und der Teilnahme-Filter, wer teilnimmt (Kapitel 11).

Konfiguration „Newsletter & Bonus“

Feld	Bedeutung	Standard
Newsletter-Bonus aktiviert	Schreibt Punkte gut, wenn ein Kunde den Newsletter bestätigt	aus
Newsletter-Bonus (Punkte)	Punkte, die bei der Newsletter-Bestätigung gutgeschrieben werden	0

Der Newsletter-Bonus wird je Kundenkonto nur einmal vergeben.

Konfiguration „Produktbewertungen“

Feld	Bedeutung	Standard
Bewertungsbonus aktiviert	Schreibt Punkte gut, wenn ein Kunde ein Produkt bewertet	aus
Punkte pro Bewertung	Anzahl der Punkte je Bewertung	10
Nur verifizierte Käufer	Nur Kunden, die das Produkt tatsächlich gekauft haben, erhalten Punkte	an
Nur einmal pro Produkt	Ein Kunde erhält je Produkt nur einmal Punkte für eine Bewertung	an

Der Bonus merkt sich den bewerteten Artikel. Wird der Artikel später umbenannt, gibt es den Bonus nicht ein zweites Mal.

> **TEILNAHMEBEDINGUNGEN SIND IHR TEXT**
>
> Das Plugin zeigt den Link und die Zustimmungs-Checkbox an. **Die Teilnahmebedingungen selbst schreiben und pflegen Sie** – einschließlich der Regeln zu Verfall, Sperrfrist und Ausschluss, die Sie in der Konfiguration eingestellt haben.

5 Punkte einlösen

Vom Punktestand zum Rabatt – im Kundenkonto, im Warenkorb und im Checkout.

Der Weg einer Einlösung

1. **Punkte wählen.** Der Kunde öffnet im Kundenkonto den Eintrag „Meine Bonuspunkte“ – der Name folgt Ihrem Programmnamen – und gibt im Bereich „Bonuspunkte einlösen“ die gewünschte Punktzahl ein. Der Rabattwert wird daneben angezeigt.
2. **In den Warenkorb einlösen.** Der Button „In den Warenkorb einlösen“ führt in den Warenkorb. Dort steht der Rabatt als eigene Position, zum Beispiel „Bonuspunkte-Rabatt (500 Punkte)“.
3. **Reservierung läuft.** Die Punkte sind für 30 Minuten reserviert. Das Kundenkonto weist darauf hin und zeigt die verbleibende Zeit.
4. **Bestellen und bezahlen.** Mit dem Zahlungseingang werden die Punkte endgültig abgebucht. Schließt der Kunde die Bestellung nicht ab, werden sie wieder freigegeben – spätestens beim nächsten Seitenaufruf nach Ablauf der Frist.

```
Rabatt = eingelöste Punkte × Wert eines Punktes in Euro
500 Punkte × 0,01 € = 5,00 € Rabatt
```

Der Wert eines Punktes ist ein Betrag inklusive Mehrwertsteuer. In einem Warenkorb mit Nettopreisen zeigt die Rabattposition den passenden Nettobetrag; mit der Steuer ergibt sich derselbe Rabatt wie bei Bruttopreisen, bis auf eine Rundung von höchstens einem Cent. Bis Version 1.4.1 wurde der Punktewert in Netto-Warenkörben als Nettobetrag abgezogen.

Eingelöst werden kann höchstens das verfügbare Guthaben, also der Punktestand abzüglich reservierter Punkte; ausstehende Punkte aus einer Sperrfrist zählen noch nicht mit. Die Reservierung ist auf den Warenwert begrenzt; mehr Punkte, als der Warenkorb wert ist, werden nicht gebunden.

Konfiguration „Punkte-Einlösen im Warenkorb“

In der Standardeinstellung lösen Kunden nur über das Kundenkonto ein. Diese Karte bringt das Einlöse-Feld zusätzlich in Warenkorb, Checkout und Off-Canvas-Warenkorb und legt einen Mindestbestellwert fest. Die Felder erscheinen nur für eingeloggte Kunden.

Feld	Bedeutung	Standard
Einlöse-Feld im Warenkorb anzeigen	Zeigt zusätzlich ein Einlöse-Feld direkt im Warenkorb	aus
Einlöse-Feld im Checkout anzeigen	Zeigt das Einlöse-Feld zusätzlich auf der Seite „Bestellung abschließen“	aus

Feld	Bedeutung	Standard
Einlöse-Feld im Off-Canvas-Warenkorb anzeigen	Zeigt ein kompaktes Einlöse-Feld unter dem Gutscheinfeld der seitlichen Warenkorb-Leiste	aus
Mindestbestellwert: Verhalten	„Aus“: kein Mindestwert. „Ausschluss (Einlösung sperren)“: unter dem Mindestwert gesperrt, mit neutralem Hinweis. „Upsell (zum Mindestwert motivieren)“: gesperrt, mit Hinweis auf den fehlenden Betrag	Aus
Mindestbestellwert: Betrag (€)	Warenwert ohne Versandkosten, netto bei Netto-Kunden und brutto bei Brutto-Kunden; 0 = kein Mindestwert	0
Überschrift / Frage	Text über dem Einlöse-Feld; der Platzhalter `{points}` wird durch das verfügbare Guthaben ersetzt	leer = „Sie haben … Treuepunkte. Möchten Sie diese einlösen?“
Feld-Beschriftung	Beschriftung des Eingabefelds	leer = „Einzulösende Punkte“
Feld-Platzhalter	Platzhalter im Eingabefeld	leer = „Anzahl Punkte“
Text des "Maximum einlösen"-Buttons	Beschriftung des Buttons, der das Maximum einträgt	leer = „Maximum einlösen“
Text des Einlösen-Buttons	Beschriftung des Buttons zum Einlösen	leer = „Punkte einlösen“
Hinweis "nicht auszahlbar"	Hinweis am Einlöse-Feld und an der Rabattzeile	leer = „Treuepunkte sind nicht auszahlbar, nur verrechenbar.“

Die Texte und der Mindestbestellwert dieser Karte gelten für alle drei Orte. Leere Textfelder verwenden den mehrsprachigen Standardtext; ein eingetragener Text gilt in allen Sprachen des Verkaufskanals.

> **GEPRÜFT WIRD BEIM EINLÖSEN**
>
> Der Mindestbestellwert wird im Moment der Einlösung geprüft – auch bei der Einlösung über das Kundenkonto. Sinkt der Warenkorb danach unter den Mindestwert, bleibt ein bereits eingelöster Rabatt bestehen. Ob Stufenrabatt und eingelöste Punkte zusammen gelten, legen Sie in der Karte „Belohnungsstufen“ fest (Kapitel 7).

6 Verfall, Sperrfrist und Rückbuchung

Wann Punkte verfallen, warten müssen oder zurückgebucht werden.

Verfall

Dem Verfall unterliegen ausschließlich Punkte aus Bestellungen. Bonus-Punkte aus Registrierung, Newsletter, Bewertung und Empfehlung verfallen nicht automatisch. Die Frist stellen Sie im Feld „Punkte-Verfall nach Tagen“ ein (Standard 365, 0 = nie); das Verfallsdatum wird bei der Gutschrift berechnet. Eine geplante Aufgabe bucht abgelaufene Punkte täglich mit dem Text „Punkte verfallen“ ab – höchstens den vorhandenen Saldo. Auf Wunsch erinnert vorher eine E-Mail (Kapitel 13).

Sperrfrist

Mit einer Sperrfrist werden Punkte aus Bestellungen und Empfehlungen zwar gutgeschrieben, aber erst nach der eingestellten Zahl von Tagen ab Zahlung verfügbar. So halten Sie Punkte für Bestellungen zurück, die noch erstattet werden könnten. Im Kundenkonto stehen sie als „ausstehend“ mit dem Datum der Freigabe; die tägliche geplante Aufgabe gibt sie frei. Registrierungs-, Newsletter- und Bewertungsboni bleiben sofort verfügbar. Stellen Sie die Sperrfrist nicht länger ein als die Verfallsfrist – sonst können Punkte verfallen, bevor sie verfügbar werden.

Rückbuchung

Maßgeblich ist der Zahlungsstatus, nicht der Bestellstatus. Die Rückbuchung steht in der Historie als „Punkte storniert“; wiederholte Zahlungsereignisse derselben Bestellung buchen weder doppelt gut noch doppelt zurück.

Auslöser	Wirkung
Zahlung wechselt auf „erstattet“ oder „abgebrochen“	Die Punkte der Bestellung werden zurückgebucht, einschließlich Booster-Punkten und Empfehlungs-Boni; eine Reservierung für diese Bestellung wird freigegeben
Bestellstatus wechselt auf „storniert“	Nur die Punkte-Reservierung dieser Bestellung wird freigegeben; gutgeschriebene Punkte bleiben, bis die Zahlung erstattet oder abgebrochen ist

> **STORNO ALLEIN NIMMT KEINE PUNKTE ZURÜCK**
>
> Wer eine bezahlte Bestellung storniert, muss auch die **Zahlung auf „erstattet“ oder „abgebrochen“ setzen**. Erst dann bucht das Plugin die Punkte zurück. Prüfen Sie Ihren Storno-Ablauf darauf.

7 Belohnungsstufen

Stufen mit Rabatt und Multiplikator – vom ersten Punkt bis zum VIP.

Die Standardstufen

Bei der Installation entstehen fünf Stufen. Sie verwalten sie unter **Marketing ▸ Ultimate Loyalty ▸ Belohnungsstufen**; neue Stufen legen Sie über „Neue Stufe erstellen“ an.

Stufe	Mindestpunkte	Stufenrabatt	Multiplikator	Punkte sammeln
Bronze	0	0 %	1,0	ja
Silber	500	3 %	1,5	ja
Gold	1.000	5 %	2,0	ja
Platin	2.500	10 %	3,0	ja
VIP	99.999	10 %	2,0	nein

Die Felder einer Stufe

Feld	Bedeutung
Technischer Name	Eindeutiger Bezeichner, zum Beispiel `gold` ; jeder Name darf nur einmal vorkommen
Name	Angezeigter Name im Shop, übersetzbar
Beschreibung	Optionale Beschreibung, übersetzbar
Mindestpunkte (Lifetime)	Punktzahl, ab der die Stufe erreicht ist; im Modell „Letzte 12 Monate“ heißt das Feld „Mindestpunkte (letzte 12 Monate)“
Punkte-Multiplikator	Faktor für die Punkte aus Bestellungen; 1,5 bedeutet 50 Prozent mehr Punkte
Stufenrabatt (%)	Prozentualer Rabatt auf jeden Warenkorb des Kunden
Punkte sammeln erlaubt	Legt fest, ob Kunden dieser Stufe Punkte verdienen
Farbe	Farbe der Stufe in Kundenkonto und Administration
Position	Reihenfolge der Stufen

Feld	Bedeutung
Aktiv	Schaltet die Stufe ein oder aus

Aufstieg und Berechnungsmodell

Das Plugin berechnet die Stufe bei jeder Punktegutschrift, nach einem Import und nach einer manuellen Buchung neu. Worauf es dabei schaut, bestimmt das „Stufen-Berechnungsmodell“ (Kapitel 4):

- **Lifetime.** Es zählen alle jemals gesammelten Punkte. Eine erreichte Stufe bleibt; ein Abstieg ist nicht möglich.
- **Letzte 12 Monate.** Es zählen die in den letzten 365 Tagen verdienten Punkte. Kunden steigen auf und ab, sobald ältere Verdienste aus dem Zeitfenster fallen.

Eingelöste Punkte mindern die Stufe in keinem der beiden Modelle. Nach einem Wechsel des Modells rechnet dieser Befehl alle Stufen sofort neu:

```
bin/console gk-ul:recalculate-tiers
```

Der Stufenrabatt

Kunden einer Stufe mit Rabatt erhalten im Warenkorb automatisch eine Rabattposition, zum Beispiel „Stufenrabatt 5% (Gold)“. Der Kunde kann sie nicht entfernen.

Konfiguration „Belohnungsstufen“

Feld	Bedeutung	Standard
Belohnungsstufen-Modus	An: Kunden durchlaufen Stufen mit Stufenrabatt und Multiplikator. Aus: reines Punkte-Programm ohne Stufen-Anzeige, Stufenrabatt und Multiplikator; globale Einstellung	an
Stufen-Rabatt und Punkte-Einlösen kombinierbar	An: Stufenrabatt und eingelöste Punkte gelten im selben Warenkorb. Aus: Sobald der Kunde Punkte einlöst, entfällt der Stufenrabatt für diesen Warenkorb	an
Bezeichnung Stufenrabatt (Warenkorb)	Wort vor Prozentsatz und Stufenname in der Rabattposition; gilt in allen Sprachen gleich	Stufenrabatt

Konfiguration „VIP“

Feld	Bedeutung	Standard
VIP-Stufe in der Storefront anzeigen	Aus: Die VIP-Stufe ist in der Stufenübersicht des Kunden ausgeblendet	aus
VIP-Kunden dürfen Punkte sammeln	Überschreibt die Einstellung „Punkte sammeln erlaubt“ der VIP-Stufe	aus

Die VIP-Stufe ist mit 99.999 Mindestpunkten für eine Vergabe von Hand gedacht: Schreiben Sie einem Kunden die nötigen Punkte gut (Kapitel 11) oder senken Sie die Mindestpunkte der Stufe.

> **DAS MODELL UMSCHALTEN HAT FOLGEN**
>
> Ein Wechsel auf „Letzte 12 Monate“ kann viele Kunden sofort herabstufen – und damit ihren Stufenrabatt ändern. Stufen, Rabatte und Multiplikatoren sind Teil dessen, was Sie Ihren Kunden zugesagt haben. **Ob und wann Sie sie ändern, entscheiden Sie.**

8 Gratisprodukte

Ein Geschenk ab einem Bestellwert – automatisch im Warenkorb oder vom Kunden gewählt.

Ein Gratisprodukt anlegen

Sie verwalten die Regeln unter **Marketing ‣ Ultimate Loyalty ‣ Gratisprodukte** und legen über „Neues Gratisprodukt" eine neue an.

Feld	Bedeutung
Produkt	Das Produkt, das gratis angeboten wird
Regel (Rule Builder)	Optionale Shopware-Regel für weitere Bedingungen
Mindestbestellwert	Warenwert, den der Warenkorb erreichen muss; Gratisprodukte selbst zählen nicht mit
Maximale Anzahl	Höchste Stückzahl je Bestellung
Priorität	Reihenfolge der Regeln; die höhere Zahl steht vorn
Gültig ab / Gültig bis	Optionaler Zeitraum
Aktiv	Schaltet die Regel ein oder aus

Voraussetzungen und Ausschlüsse

Feld	Bedeutung
Vorausgesetzte Kategorien	Das Gratisprodukt erscheint nur, wenn mindestens ein Produkt aus einer dieser Kategorien im Warenkorb liegt; leer = keine Einschränkung
Vorausgesetzte Produkte	Das Gratisprodukt erscheint nur, wenn mindestens eines dieser Produkte im Warenkorb liegt; leer = keine Einschränkung
Ausgeschlossene Kategorien	Liegt ein Produkt aus einer dieser Kategorien im Warenkorb, wird das Gratisprodukt nicht angeboten
Ausgeschlossene Produkte	Liegt eines dieser Produkte im Warenkorb, wird das Gratisprodukt nicht angeboten

Automatisch oder Kunden-Auswahl

- **Automatisch.** Unter allen Regeln, deren Bedingungen erfüllt sind, legt das Plugin das Gratisprodukt mit dem höchsten Mindestbestellwert in den Warenkorb – als Position zum Preis von 0,00 €. Ändert sich der Warenwert, wechselt das Gratisprodukt mit.
- **Kunden-Auswahl.** Ein Banner im Warenkorb zeigt alle erreichten Gratisprodukte mit Bild und dem Button „Auswählen“. Der Kunde wählt selbst oder schließt das Banner.

Fällt der Warenwert unter den Mindestbestellwert, entfernt das Plugin das Gratisprodukt wieder. Den Modus stellen Sie in der Konfiguration je Verkaufskanal ein.

Konfiguration „Gratisprodukte“

Feld	Bedeutung	Standard
Gratisprodukt-Engine aktiviert	Schaltet die gesamte Funktion ein oder aus	an
Standard-Auswahlmodus	„Automatisch (bestes Produkt landet im Warenkorb)“ oder „Kunden-Auswahl (Modal)“	Automatisch
Lagerbestand für Gratisprodukte abbuchen	Gratisprodukte reduzieren den Bestand wie normale Artikel; bei Stornierung oder Löschung der Bestellung wird er wieder gutgeschrieben	an; nach einem Update von einer älteren Version zunächst aus
Gratisprodukte bei Punkte-Einlösung erlauben	Aus: kein Gratisprodukt, wenn der Kunde gleichzeitig Punkte einlöst	an
Gratisprodukte bei Stufenrabatt erlauben	Aus: kein Gratisprodukt, wenn der Kunde einen aktiven Stufenrabatt hat	an
Gratisprodukte von Punkteberechnung ausschließen	Gratisprodukte zählen nicht für die Punkte der Bestellung	an
Gratisprodukte nur für registrierte Kunden	Gäste sehen keine Gratisprodukte, sondern ein Banner mit Hinweis auf die Registrierung	aus
Incentive-Banner Titel	Titel des Banners für Gäste	leer = „Gratisprodukt wartet auf dich!“

Feld	Bedeutung	Standard
Incentive-Banner Untertitel	Untertitel des Banners für Gäste	leer = „Erstelle einen Account und sichere dir ein Gratisprodukt und Treuepunkte für diese Bestellung!“
Incentive-Banner Button Text	Text auf dem Button des Banners für Gäste	leer = „Jetzt registrieren“
Banner-Titel	Titel des Banners, wenn ein Gratisprodukt verfügbar ist	leer = „Du hast ein Gratisprodukt verdient!“
Banner-Untertitel	Untertitel unter dem Titel	leer = „Wähle dein Geschenk:“

Leere Textfelder verwenden den mehrsprachigen Standardtext.

> **ERST DEN BESTAND PRÜFEN, DANN EINSCHALTEN**
>
> Mit „Lagerbestand für Gratisprodukte abbuchen“ sinkt der Bestand der Gratisprodukte mit jeder Bestellung. Ein Gratisprodukt ohne verfügbaren Bestand wird nicht mehr angeboten. Die Option gilt für Gratisprodukte, die ab dem Einschalten in den Warenkorb gelegt werden; ältere Bestellungen bleiben unberührt. **Prüfen Sie vor dem Einschalten den Bestand Ihrer Gratisprodukte.**

Die Bestellposition eines Gratisprodukts enthält die Produkt-Verknüpfung und die Artikelnummer, damit Warenwirtschaft und Exporte sie einem Artikel zuordnen können.

9 Punkte-Booster

Ein Vielfaches der Punkte für ausgewählte Kategorien, Artikel oder Produktgruppen – neu in Version 1.4.0.

Mit einem Punkte-Booster vergeben Sie für einen Teil Ihres Sortiments mehr Punkte, zum Beispiel doppelte Punkte in einer Aktionswoche. Sie verwalten Booster unter **Marketing ▸ Ultimate Loyalty ▸ Punkte-Booster** und legen über „Neuer Punkte-Booster" beliebig viele an, auch gleichzeitig. Die Liste zeigt je Booster Ziel, Faktor, Laufzeit und den Status „Aktiv", „Geplant", „Abgelaufen" oder „Inaktiv".

Karte „Allgemein"

Feld	Bedeutung	Standard
Name	Interne Bezeichnung, zum Beispiel „Weihnachtsaktion: doppelte Punkte"; Pflichtfeld	leer
Aktiv	Schaltet den Booster ein oder aus	an
Gültig ab / Gültig bis	Laufzeit; maßgeblich ist der Zeitpunkt der Bestellung	leer = unbegrenzt
Verkaufskanäle	Der Booster gilt nur in diesen Verkaufskanälen	leer = alle
Kundengruppen	Der Booster gilt nur für diese Kundengruppen	leer = alle
Booster auf der Artikel-Detailseite anzeigen	Zeigt ein Badge wie „2× Punkte" beim Preis	an
Booster im Listing anzeigen	Zeigt das Badge in Kategorie-Listings, Suchergebnissen und Produkt-Slidern	an

Karte „Ziel"

Ziel	Wirkung
Kategorie	Gilt für alle Artikel der gewählten Kategorien, inklusive aller Unterkategorien
Artikel	Sie wählen Hauptartikel; der Booster gilt automatisch auch für alle Varianten
Dynamische Produktgruppe	Gilt für alle Artikel der gewählten Gruppen

Bei den Zielen „Kategorie“ und „Dynamische Produktgruppe“ legen Sie zusätzlich „Ausgenommene Artikel“ fest, zum Beispiel die ganze Kategorie Bilderrahmen außer einem Artikel. Bei Hauptartikeln gilt die Ausnahme auch für deren Varianten. Wechseln Sie das Ziel, werden die Zuordnungen des vorherigen Ziels beim Speichern entfernt.

> **PRODUKTGRUPPEN FOLGEN DEM INDEXER**
>
> Welche Artikel zu einer dynamischen Produktgruppe gehören, aktualisiert Shopware über den Indexer. Änderungen an der Gruppe oder zeitabhängige Filter wie „Neuheit“ wirken deshalb erst nach dem nächsten Indexlauf.

Karte „Wirkung“

Der „Faktor“ legt das Vielfache der normalen Punkte fest, von 1,1 bis 10: 2 bedeutet doppelte Punkte, 1,5 anderthalbfache. Ein neuer Booster beginnt mit dem Faktor 2. Unter dem Feld zeigt eine Beispielrechnung, was der Booster für einen Artikel für 50 € ergibt – auch für Kunden der höchsten Belohnungsstufe.

So wird gerechnet

- **Zusatzpunkte obendrauf.** Die normalen Punkte einer Bestellung bleiben unverändert. Der Booster vergibt zusätzliche Punkte auf die betroffenen Positionen.
- **Stufe mal Booster.** Belohnungsstufe und Booster werden multipliziert: Stufe 1,5× und Booster 2× ergeben 3× auf die geboosterten Artikel.
- **Der höchste Faktor gilt.** Treffen mehrere Booster auf einen Artikel, zählt nur der mit dem höchsten Faktor. Faktoren werden nicht addiert.
- **Rabatte anteilig, Versand nie.** Booster-Punkte gibt es auf den tatsächlich bezahlten Warenwert inklusive Mehrwertsteuer. Aktionsrabatte, eingelöste Punkte und Stufenrabatt werden anteilig abgezogen; Versandkosten werden nicht geboostert.
- **Der Bestellzeitpunkt zählt.** Ob ein Booster gilt, entscheidet der Moment der Bestellung, nicht der des Zahlungseingangs.
- **Kein Booster im 1-Klick Import.** Der Import früherer Bestellungen vergibt keine Booster-Punkte.
- **Booster-Punkte zählen für die Stufe.** Sie zählen wie alle anderen Punkte für den Aufstieg. Ein hoher Faktor bringt Kunden schneller in eine höhere Stufe.

```
Kunde ohne Multiplikator, 1 Punkt pro Euro:
geboosterter Artikel 50 € (Booster 2×) + normaler Artikel 30 €
= 80 normale Punkte + 50 Booster-Punkte = 130 Punkte
```

In der Historie im Kundenkonto steht unter den Punkten der Anteil, zum Beispiel „davon 120 durch Punkte-Booster“. Wird die Zahlung erstattet oder abgebrochen, werden die Booster-Punkte mit den übrigen Punkten der Bestellung zurückgebucht (Kapitel 6).

> **DER BADGE-WECHSEL BRAUCHT DIE GEPLANTEN AUFGABEN**
>
> Beginnt oder endet ein Booster über seine Laufzeit, wechselt das Badge innerhalb weniger Minuten – aber nur, wenn die geplanten Aufgaben von Shopware laufen (Admin-Worker oder Cronjob). Die Punktevergabe ist davon nicht betroffen: Sie richtet sich immer nach dem Zeitpunkt der Bestellung.

Anzeige im Shop

- **Das Badge.** Es zeigt Faktor und Programmname, zum Beispiel „2× Bonuspunkte“, und nutzt die Button-Farben aus „Design & Farben“ (Kapitel 14). Den Text ändern Sie unter **Einstellungen ▸ Textbausteine** im Schlüssel `gk-ul.booster.badge`.
- **Die Punkte-Vorschau.** Auf der Artikel-Detailseite rechnet sie den Booster immer mit ein, auch wenn das Badge ausgeschaltet ist.
- **Der Cache.** Beim Speichern oder Löschen eines Boosters werden die betroffenen Shop-Seiten aus dem HTTP-Cache entfernt, damit die Anzeige sofort stimmt.

> **WERBEAUSSAGE UND LAUFZEIT SIND IHRE ANGABEN**
>
> Für Werbeaussagen zu einem Booster, etwa „doppelte Punkte“, und für die Angabe der Laufzeit sind **Sie als Shopbetreiber verantwortlich**. Das Plugin ist ein Werkzeug und ersetzt keine rechtliche Prüfung.

10 Empfehlungssystem

Kunden werben Kunden – mit persönlichem Link, einmaligem Bonus und auf Wunsch dauerhafter Beteiligung.

Der Weg einer Empfehlung

1. **Link teilen.** Jeder Kunde mit Punktekonto hat einen persönlichen Empfehlungscode. Im Kundenkonto steht der fertige Link mit den Buttons „Link kopieren“, „WhatsApp“ und „E-Mail“.
2. **Der Geworbene besucht den Shop.** Der Code aus dem Link wird gemerkt, auch wenn die Seite aus dem HTTP-Cache kommt.
3. **Die erste bezahlte Bestellung.** Mit ihr wird die Empfehlung zugeordnet: Der Empfehler erhält den „Empfehlungsbonus“, der Neukunde den „Willkommensbonus“.
4. **Folgebestellungen.** Ist „Lifetime Referral“ aktiv, erhält der Empfehler bei jeder weiteren bezahlten Bestellung des Geworbenen einen Prozentsatz der dort verdienten Punkte.

Der Code hat die Form `REF-NACHNAME-XXXXXX`: der Nachname in Großbuchstaben ohne Umlaute und Sonderzeichen, gefolgt von sechs zufälligen Zeichen. Der Link im Kundenkonto enthält den Sprachpfad der Domain.

Konfiguration „Empfehlungssystem“

Feld	Bedeutung	Standard
Empfehlungssystem aktiviert	Schaltet die Funktion ein oder aus	aus
Empfehler-Belohnung: Modus	„Pauschal“ = feste Punkte, „Prozentual“ = Prozentsatz der Punkte, die der Neukunde verdient	Pauschal
Pauschale Punkte für den Empfehler	Punkte für den Empfehler im Modus „Pauschal“	50
Empfehler-Prozentsatz (%)	Prozent der verdienten Punkte des Neukunden im Modus „Prozentual“	10
Neukunde-Belohnung: Modus	„Pauschal“ = feste Punkte, „Prozentual“ = Prozentsatz des Bestellwerts als Punkte	Pauschal
Pauschale Punkte für den Neukunden	Willkommensbonus im Modus „Pauschal“	25
Neukunde-Prozentsatz (%)	Prozent des Bestellwerts als Punkte im Modus „Prozentual“	5

Feld	Bedeutung	Standard
Nur einmalig pro Neukunde	Ein Neukunde erhält nur einmal Punkte über eine Empfehlung	an
Lifetime Referral aktiviert	Der Empfehler erhält bei jeder Folgebestellung des geworbenen Kunden Punkte	aus
Lifetime-Prozentsatz (%)	Prozent der verdienten Punkte bei jeder Folgebestellung	5
Lifetime max. Monate	Dauer der Beteiligung in Monaten seit der Empfehlung; 0 = unbegrenzt	0

Schutz vor Missbrauch

- **Keine Selbst-Empfehlung.** Ein Kunde kann sich nicht selbst werben.
- **Keine Empfehlung im Kreis.** Hat A bereits B geworben, kann B nicht A werben.
- **Rückbuchung inklusive.** Wird die Zahlung der zugehörigen Bestellung erstattet oder abgebrochen, werden auch die Empfehlungs-Boni zurückgebucht.

> **EMPFEHLUNGSWERBUNG IST IHRE WERBUNG**
>
> Das Plugin stellt Link, Buttons und Buchungen bereit. Wie Sie das Empfehlungsprogramm bewerben und was Ihre Kunden beim Weiterempfehlen beachten müssen, **klären Sie** – im Zweifel mit Ihrer Rechtsberatung.

11

Kundenkonten, Import und Export

Jedes Punktekonto im Blick – mit Historie, Korrektur und Sperre, Import und CSV-Export.

Die Liste der Kundenkonten

Unter **Marketing ▸ Ultimate Loyalty ▸ Kundenkonten** stehen alle Punktekonten. Ein Suchfeld und der Teilnahme-Filter grenzen die Liste ein.

Spalte	Bedeutung
Kunde	Name des Kunden; bei gesperrtem Sammeln durchgestrichen und mit „deaktiviert“ markiert
Punktestand	Aktuelles Guthaben
Lifetime verdient	Alle jemals gesammelten Punkte; im Modell „Letzte 12 Monate“ zeigt die Spalte die Punkte dieses Zeitraums
Stufe	Aktuelle Belohnungsstufe
Angemeldet	Teilnahme am Programm; aussagekräftig im Anmelde-Modus „Selbst-Anmeldung“
Letzte Aktivität	Datum der letzten Buchung

Das Kontextmenü einer Zeile

Aktion	Wirkung
Punkte hinzufügen	Schreibt eine frei gewählte Punktzahl gut; „Grund / Beschreibung“ ist Pflicht
Punkte abziehen	Bucht Punkte ab; mehr als das vorhandene Guthaben lässt sich nicht abziehen
Bonuspunkte deaktivieren	Stoppt das Sammeln neuer Punkte für dieses Konto; „Bonuspunkte aktivieren“ hebt die Sperre wieder auf

Bei einem deaktivierten Konto ruht nur das Sammeln – über Bestellungen, Boni und Empfehlungen. Das vorhandene Guthaben bleibt, und der Kunde kann es weiter einlösen.

Die Detailseite

Die Detailseite zeigt Punktestand, reservierte Punkte, „Lifetime verdient“, „Lifetime eingelöst“, Stufe und letzte Aktivität. Darunter steht die vollständige Liste der Transaktionen mit Datum, Typ, Punkten, Saldo und Beschreibung. Die Buttons „Punkte hinzufügen“ und „Punkte abziehen“ finden Sie auch hier. Nach jeder manuellen Buchung wird die Stufe des Kunden neu berechnet.

> **JEDE KORREKTUR BRAUCHT EINEN GRUND**
>
> Manuelle Buchungen stehen mit Ihrem Text in der Historie – und der Kunde liest ihn in seinem Kundenkonto. Schreiben Sie den Grund so, dass er für den Kunden verständlich ist, zum Beispiel „Kulanz für verspätete Lieferung“.

Import und Export

Punkte für frühere Bestellungen, Punkte aus einer Datei und alle Daten als CSV finden Sie unter **Marketing ‣ Ultimate Loyalty ‣ 1-Klick Import**. Die Seite hat die Reiter „1-Klick Import“ und „CSV Import/Export“.

Der 1-Klick Import

1. **Zeitraum wählen.** „Bestellungen ab Datum“ ist mit dem Datum vor zwölf Monaten vorbelegt. „Nur bezahlte Bestellungen“ und „Stornierte Bestellungen ignorieren“ sind eingeschaltet.
2. **Vorschau laden.** Sie sehen die Zahl der Kunden, der Bestellungen und die geschätzten Punkte.
3. **Import starten.** Ein Fortschrittsbalken zeigt den Stand und die aktuelle Bestellung. „Abbrechen“ stoppt den Lauf.
4. **Ergebnis lesen.** Am Ende stehen erfasste Kunden, verarbeitete Bestellungen und vergebene Punkte. Die Belohnungsstufen der betroffenen Kunden sind neu zugewiesen.

Bereits importierte Bestellungen werden übersprungen; ein erneuter Lauf führt nicht zu doppelten Punkten. Bestellungen gelöschter Kunden werden ausgelassen, Punkte-Booster nicht angewendet. Es läuft immer nur ein Import zur selben Zeit; ein abgebrochener Lauf blockiert keinen neuen.

Der CSV-Export

Die Buttons „Kundenpunkte exportieren“ und „Transaktionen exportieren“ erzeugen je eine Datei.

Datei	Spalten
loyalty-customers.csv	Kundennummer, Name, E-Mail, Punktestand, Lifetime-Punkte, Stufe, Letzte Aktivität
loyalty-transactions.csv	Datum, Kunde, E-Mail, Typ, Punkte, Beschreibung, Bestellnummer

Der Export entsteht im Browser der Administration: Die Daten werden in Schritten von 500 Zeilen geladen und als Datei heruntergeladen. Die Spaltentitel folgen der Sprache der Administration, das Trennzeichen ist das Semikolon, Datumswerte stehen im ISO-Format, zum Beispiel `2026-11-18T09:15:00.000+00:00`. Die Datei beginnt mit einem Byte Order Mark, damit

Tabellenprogramme Umlaute richtig lesen. Zellen, die mit `=`, `+`, `-` oder `@` beginnen, erhalten ein vorangestelltes Hochkomma, damit sie keine Formel auslösen. Bei sehr vielen Buchungen dauert der Export; im Test brauchten 185.000 Buchungen rund eine Minute.

Der CSV-Import

Mit einer Datei schreiben Sie Punkte für viele Kunden auf einmal gut. Jede Zeile hat drei Spalten:

```
Kundennummer ODER E-Mail; Punkte; Beschreibung

10001;100;Treuebonus Q4 2026
kunde@example.com;50;Sonderaktion
10003;200;Übernahme aus altem System
```

Als Trennzeichen gelten Semikolon, Komma oder Tabulator. Eine Kopfzeile wird übersprungen, wenn in der Punkte-Spalte keine Zahl steht. Über „CSV-Datei auswählen“ laden Sie die Datei; die Vorschau zeigt die ersten fünf Zeilen. „Import starten“ fragt in einem Dialog nach und meldet danach, wie viele Zeilen importiert, übersprungen und fehlerhaft waren. Als Fehler zählen Zeilen ohne gefundenen Kunden oder mit einer Punktzahl von null oder weniger. Übersprungen werden Zeilen, deren Kombination aus Kunde, Punkten und Beschreibung schon importiert wurde.

> **DER IMPORT IGNORIERT DIE KONTOSPERRE**
>
> Beide Import-Wege schreiben Punkte auch dann gut, wenn ein Konto auf „deaktiviert“ steht. Der Import ist ein Vorgang der Administration und übergeht diese Sperre mit Absicht. Nehmen Sie gesperrte Konten vorher aus der Datei oder dem Zeitraum heraus, wenn Sie das nicht wollen. Der Import **lässt sich nicht rückgängig machen**.

12 Dashboard, Beste Kunden, Statistiken

Was das Programm bewegt, wer es trägt – und was es kostet.

Dashboard

Die Startseite unter **Marketing ▸ Ultimate Loyalty ▸ Dashboard** fasst das Programm zusammen:

- **Kennzahlen.** „Aktive Loyalty-Kunden“, „Vergebene Punkte gesamt“, „Eingelöste Punkte gesamt“ und „Durchschn. Punktestand“.
- **Top 5 Kunden nach Punktestand.** Name, Punktestand und Stufe.
- **Letzte 5 Transaktionen.** Kunde, Punkte, Datum und Typ.
- **Verteilung nach Stufen.** Ein Balken je Stufe in der Farbe der Stufe; Kunden ohne Stufe stehen unter „Ohne Stufe“.

Beste Kunden

Die Seite **Marketing ▸ Ultimate Loyalty ▸ Beste Kunden** zeigt vier Spitzenwerte – „Bester Empfehler“, „Höchster Umsatz“, „Treuester Kunde“ und „Meiste Punkte“ – und darunter eine Tabelle.

Spalte	Bedeutung
Kunde	Name und E-Mail
Gesamtumsatz	Umsatz des Kunden im gewählten Zeitraum
Bestellungen	Anzahl der Bestellungen
Punkte verdient / Punkte eingelöst	Gesammelte und eingelöste Punkte
Aktuelle Stufe	Belohnungsstufe in ihrer Farbe
Geworbene / Umsatz Geworbene	Zahl der geworbenen Kunden und deren Umsatz
Letzter Kauf	Datum der letzten Bestellung

Filtern lässt sich nach Zeitraum („Letzte 30 Tage“, „Letzte 12 Monate“, „Lifetime“) und sortieren nach Umsatz, Punkten, Bestellungen oder geworbenen Kunden.

Statistiken

Die Seite **Marketing ▸ Ultimate Loyalty ▸ Statistiken** wertet für den Zeitraum „Letzte 7 Tage“, „Letzte 30 Tage“, „Letzte 12 Monate“ oder „Lifetime“ drei Bereiche aus:

Bereich	Inhalt
Gratisprodukt-Statistik	Gesamtkosten der Gratisprodukte; je Produkt Anzahl gewählt, EK-Wert pro Stück, Gesamtkosten und Anteil
Cashback-Statistik	Anzahl der Einlösungen, Gesamtbetrag der Rabatte, durchschnittlicher Betrag, Nutzung und die Top 10 Cashback-Nutzer
ROI-Übersicht	Gesamtkosten des Bonusprogramms, Umsatz der Loyalty-Kunden, durchschnittlicher Warenkorbwert, aktive Loyalty-Kunden und die Kostenaufschlüsselung nach Gratisprodukten (EK-Wert), Cashback-Rabatten und Stufenrabatten

KENNZAHLEN, KEINE BUCHHALTUNG

Die Statistiken rechnen mit den Daten des Shops, bei Gratisprodukten mit dem hinterlegten Einkaufspreis. Sie sind eine Entscheidungshilfe für Ihr Programm. **Wie Punkte, Rabatte und Gratisprodukte steuerlich und in der Buchhaltung zu behandeln sind, klären Sie mit Ihrer Steuerberatung.**

13 E-Mail-Benachrichtigungen

Vier Vorlagen, vier Schalter – und was Sie vor dem Einschalten lesen sollten.

Die Vorlagen

Bei der Installation entstehen vier E-Mail-Vorlagen in Deutsch und Englisch. Sie bearbeiten sie unter **Einstellungen ▸ E-Mail-Templates**.

Vorlage	Technischer Name	Auslöser
Punkte gutgeschrieben	`gk_loyalty_points_earned`	Die Zahlung einer Bestellung erreicht „bezahlt“
Verfallserinnerung	`gk_loyalty_expiry_reminder`	Geplante Aufgabe, die eingestellte Zahl von Tagen vor dem Verfall
Empfehlung erfolgreich	`gk_loyalty_referral_success`	Der geworbene Kunde bezahlt seine erste Bestellung
Bewertungserinnerung	`gk_loyalty_review_reminder`	Geplante Aufgabe, die eingestellte Zahl von Tagen nach einer bezahlten Bestellung

Die Variablen

Vorlage	Variablen
Punkte gutgeschrieben	`customerName`, `pointsEarned`, `totalPoints`, `orderNumber`, `programName`, `loyaltyUrl`
Verfallserinnerung	`customerName`, `expiringPoints`, `expiryDate`, `programName`, `loyaltyUrl`
Empfehlung erfolgreich	`customerName`, `referredCustomerName`, `pointsEarned`, `programName`, `loyaltyUrl`
Bewertungserinnerung	`customerName`, `orderNumber`, `reviewPoints`, `programName`, `reviewUrl`

Konfiguration „E-Mail Benachrichtigungen“

Feld	Bedeutung	Standard
Punkte gutgeschrieben Mail	Sendet dem Kunden eine E-Mail, wenn Punkte für eine Bestellung gutgeschrieben werden	aus

Feld	Bedeutung	Standard
Verfallserinnerung Mail	Sendet dem Kunden eine Erinnerung, bevor Punkte verfallen	aus
Tage vor Ablauf für Erinnerung	So viele Tage vor dem Verfall geht die Erinnerung hinaus	14
Bewertungserinnerung Mail	Erinnert den Kunden nach einer Bestellung an eine Produktbewertung	aus
Tage nach Bestellung für Erinnerung	So viele Tage nach einer bezahlten Bestellung geht die Erinnerung hinaus	7
Empfehlung erfolgreich Mail	Sendet dem Empfehler eine E-Mail, wenn eine Empfehlung erfolgreich war	aus

Verfalls- und Bewertungserinnerung hängen an einer geplanten Aufgabe. Sie gehen nur hinaus, wenn die geplanten Aufgaben von Shopware laufen (Kapitel 16).

> **MAILTEXTE SIND IHR INHALT**
>
> Alle vier Mails sind ab Werk ausgeschaltet. Die Vorlagen sind ein Gerüst: **Text, Tonfall, Pflichtangaben und die Entscheidung, ob eine Mail überhaupt hinausgeht, liegen bei Ihnen.** Lesen Sie jede Vorlage, bevor Sie ihren Schalter einschalten.

14 Anzeige im Shop

Was Ihre Kunden sehen – Kundenkonto, Header, Produktseite, Warenkorb – und wie Sie es gestalten.

Das Treuekonto im Kundenkonto

Im Kundenkonto führt der Eintrag „Meine Bonuspunkte“ – mit Ihrem Programmnamen – auf die Seite `/account/loyalty`.

- **Punktestand und Stufe.** Dazu die Stufenübersicht „Ihre Stufen“ und der „Fortschritt zur nächsten Stufe“; beide lassen sich ausblenden.
- **Einlösen.** Das Einlöse-Feld mit Rabattwert (Kapitel 5).
- **Historie.** Alle Buchungen mit Datum, Typ, Punkten, Saldo und Beschreibung, 20 je Seite, auf einer eigenen Seite unter `/account/loyalty/transactions`.
- **Empfehlung.** Der persönliche Link mit „So funktioniert's“ in drei Schritten, wenn das Empfehlungssystem aktiv ist (Kapitel 10).

Header, Produktseite und Warenkorb

- **Header.** Ein Badge am Konto-Symbol zeigt den Punktestand.
- **Produktseite.** Die Punkte-Vorschau „Sie verdienen … Bonuspunkte für diesen Kauf“ berücksichtigt den Multiplikator des Kunden und Punkte-Booster; Gäste lesen einen Hinweis zur Anmeldung.
- **Warenkorb.** Gratisprodukt, Punkte-Rabatt und Stufenrabatt als eigene Positionen; für Gäste auf Wunsch das Incentive-Banner (Kapitel 8).

Konfiguration „Branding“

Feld	Bedeutung	Standard
Name des Treueprogramms	Erscheint überall im Shop und in den E-Mails, zum Beispiel „Punkte“, „Meilen“, „Sterne“, „Coins“	Bonuspunkte

Konfiguration „Anzeige“

Feld	Bedeutung	Standard
Punkte-Badge im Header anzeigen	Zeigt den Punktestand im Header	an
Tier-Fortschrittsbalken anzeigen (Übersichtsmenü)	Zeigt den Fortschritt zur nächsten Stufe; nur wirksam bei aktivem Belohnungsstufen-Modus	an

Feld	Bedeutung	Standard
Stufenübersicht anzeigen (Bronze, Silber, Gold, Platin, VIP)	Zeigt die horizontale Stufenübersicht auf der Treuekonto-Seite; nur wirksam bei aktivem Belohnungsstufen-Modus	an
Punkte-Vorschau auf Produktseiten	Zeigt, wie viele Punkte der Kunde für den Kauf verdient	an
Position der Punkte-Anzeige	„Unter dem Preis“, „Über dem Preis“, „Unter der Produktnummer“ oder „Unter dem Warenkorb-Button“	Unter dem Preis
Punkte-Vorschau im Listing	Zeigt in Produktlisten unter dem Preis, wie viele Punkte der Artikel bringt, zum Beispiel „+49 Bonuspunkte“	aus
Punkte-Vorschau im Warenkorb	Zeigt im Warenkorb und auf der Seite „Bestellung abschließen“ unter der Summe, wie viele Punkte die Bestellung bringt	aus

Die Vorschau im Listing und im Warenkorb gibt es seit Version 1.4.2. Beide rechnen wie die Gutschrift: mit dem Betrag inklusive Mehrwertsteuer, dem Multiplikator der Stufe und einem Punkte-Booster. Im Warenkorb zählt der Zahlbetrag der Bestellung; ein eingelöster Rabatt ist darin schon abgezogen. Gäste sehen die Punkte mit dem Hinweis, sich anzumelden. Kunden, die keine Punkte sammeln – etwa wegen ihrer Kundengruppe oder weil sie bei Selbst-Anmeldung nicht teilnehmen –, sehen im Warenkorb keine Vorschau. Die Texte ändern Sie unter **Einstellungen ‣ Textbausteine** in den Schlüsseln `gk-ul.product.listingPoints`, `gk-ul.cart.earnPoints` und `gk-ul.cart.earnPointsGuest`.

Konfiguration „Design & Farben“

Feld	Bedeutung	Standard
Banner Hintergrundfarbe	Hintergrund des Gratisprodukt-Banners	#198754
Banner Textfarbe	Text im Gratisprodukt-Banner	#ffffff
Button Farbe	Buttons, Auswahl-Button und Booster-Badge	#198754
Button Textfarbe	Text auf Buttons und Booster-Badge	#ffffff
Incentive-Banner Hintergrundfarbe	Hintergrund des Banners für Gäste	#1a56db
Incentive-Banner Textfarbe	Text im Banner für Gäste	#ffffff

Feld	Bedeutung	Standard
Incentive-Banner Button Farbe	Button im Banner für Gäste	#1a56db
Incentive-Banner Button Textfarbe	Button-Text im Banner für Gäste	#ffffff
Eigenes CSS	Wird nach allen Standard-Styles geladen	leer
Standardwerte wiederherstellen	Button „Alle Farben auf Standard zurücksetzen“	–

FARBEN BRAUCHEN JAVASCRIPT

Die Farben aus „Design & Farben“ und das eigene CSS setzt ein Storefront-Plugin im Browser. Ohne JavaScript gelten die Farben Ihres Themes. Fortschrittsbalken und Stufenfarben erscheinen auch ohne JavaScript.

15 Rechte und Rollen

Wer ansehen, bearbeiten, erstellen und löschen darf.

Die Rechte vergeben Sie unter **Einstellungen ▸ Benutzer & Rechte** in der jeweiligen Rolle. Im Bereich „Marketing“ stehen zwei eigene Berechtigungen, jeweils mit „Ansehen“, „Bearbeiten“, „Erstellen“ und „Löschen“. Bis Version 1.3.4 waren Dashboard, Statistik, Import und Punktekorrektur nur für Administratoren nutzbar.

Ultimate Loyalty: Punkte, Stufen, Gratisprodukte

Recht	Erlaubt
Ansehen	Dashboard, Beste Kunden, Statistiken, Belohnungsstufen, Gratisprodukte, Kundenkonten und die Import-Seite ansehen; CSV-Export
Bearbeiten	Stufen und Gratisprodukte ändern; Punkte hinzufügen und abziehen; Bonuspunkte je Konto deaktivieren; 1-Klick Import und CSV-Import ausführen
Erstellen	Neue Stufen und Gratisprodukte anlegen
Löschen	Stufen und Gratisprodukte löschen

Ultimate Loyalty: Punkte-Booster

Recht	Erlaubt
Ansehen	Liste der Punkte-Booster und einzelne Booster ansehen
Bearbeiten	Bestehende Booster ändern
Erstellen	Neue Booster anlegen
Löschen	Booster löschen

Die Booster-Rechte bauen auf dem Recht „Ansehen“ der ersten Berechtigung auf. Punkte buchen und importieren darf nur, wer in der ersten Berechtigung „Bearbeiten“ hat. So lässt sich einer Rolle die Pflege von Aktionen erlauben, ohne ihr die Punktekonten zu öffnen – und umgekehrt.

> **NACH DEM UPDATE AUF 1.4.0: ROLLEN PRÜFEN**
>
> Die beiden Berechtigungen sind neu. Rollen ohne Administratorrecht sehen das Modul erst, wenn Sie ihnen die passenden Rechte geben. Öffnen Sie nach dem Update jede Mitarbeiter-Rolle, setzen Sie die Haken und speichern Sie die Rolle.

16 Betrieb: Sprachen, Updates, Deinstallation

Was im Alltag zu wissen ist – und was beim Abschied passiert.

Sprachen

Administration und Storefront liegen in Deutsch und Englisch vor; Namen und Beschreibungen der Stufen sind übersetzbar. Buchungstexte wie „Punkte für Bestellung #10001“, „Punkte verfallen“ oder „Eingelöst: 100 Punkte für 1,00 € Rabatt“ entstehen beim Buchen in der Sprache, die der Kunde im Shop nutzt. Das gilt auch für die Rabatt-Positionen im Warenkorb. Bereits gespeicherte Buchungen ändern sich nicht nachträglich. Zahlen, Datum und Beträge erscheinen im Format der jeweiligen Sprache und Währung. Eigene Formulierungen pflegen Sie unter **Einstellungen ▸ Textbausteine**; die Schlüssel beginnen mit `gk-ul.`.

Geplante Aufgaben

Aufgabe	Intervall	Zweck
`gk_ul_loyalty.points_expiry`	täglich	Verfall von Punkten, Freigabe von Punkten nach der Sperrfrist, Stufen im Modell „Letzte 12 Monate“, Verfalls- und Bewertungserinnerung, Freigabe abgelaufener Reservierungen
`gk_ul_loyalty.booster_validity`	alle fünf Minuten	Badge-Wechsel zum Beginn und Ende einer Booster-Laufzeit

Beide laufen über die geplanten Aufgaben von Shopware – mit dem Admin-Worker oder per Cronjob:

```
bin/console scheduled-task:run
```

Cache und Theme

Das Plugin bringt Stile und Storefront-Plugins mit. Kompilieren Sie das Theme nach Installation und Update neu und leeren Sie den Cache.

Updates

Updates erhalten Ihre Punktekonten, Buchungen, Stufen, Gratisprodukte, Booster und Einstellungen. Beim Update von einer Version vor 1.3.3 bleibt „Lagerbestand für Gratisprodukte abbuchen“ zunächst ausgeschaltet, damit sich Ihr Bestand nicht unerwartet ändert; bei einer Neuinstallation ist die Option an (Kapitel 8). Nach dem Update auf 1.4.0 vergeben Sie die neuen Rechte (Kapitel 15). Seit Version 1.4.2 rechnen Punkte-Vorschau, Booster und Einlösung auch bei Nettopreisen mit dem Betrag inklusive Mehrwertsteuer (Kapitel 4 und 5); gebuchte Punkte und

abgeschlossene Bestellungen bleiben unverändert. Die neue Punkte-Vorschau in Listing und Warenkorb ist nach dem Update ausgeschaltet; Sie schalten sie in der Karte „Anzeige“ ein (Kapitel 14).

Protokoll

Das Plugin schreibt in eine eigene Logdatei:

```
var/log/bmania_ultimate_loyalty_<Umgebung>-<Datum>.log
```

Die Dateien werden 14 Tage aufbewahrt. Dort steht zum Beispiel, wenn eine Punktevergabe oder ein E-Mail-Versand fehlgeschlagen ist. Ein solcher Fehler beendet den Vorgang im Shop nicht mit einer Fehlerseite – Bestellung, Registrierung und Bewertung laufen weiter.

Deinstallation

- **„Daten behalten“ entscheidet.** Mit dieser Option bleiben Punktekonten, Buchungen, Stufen, Gratisprodukte und Booster erhalten.
- **Was entfernt wird.** Ohne „Daten behalten“ entfernt das Plugin seine Tabellen, seine vier E-Mail-Vorlagen samt Ihren Anpassungen und seine geplanten Aufgaben. Die Werte der Konfiguration löscht Shopware.
- **Was das bedeutet.** Mit den Tabellen sind alle Punktestände und die gesamte Historie gelöscht. Exportieren Sie vorher Kundenpunkte und Transaktionen (Kapitel 11).

> **GELÖSCHTE PUNKTE KOMMEN NICHT ZURÜCK**
>
> Eine Deinstallation ohne „Daten behalten“ lässt sich nicht rückgängig machen. Ihre Kunden verlieren damit Guthaben, das Sie ihnen zugesagt haben. **Was mit offenen Punkten geschieht, wenn Sie das Programm beenden, regeln Sie – vorher.**

17 Ihre Prüfpflicht: die Kontrollrunde

Was das Plugin bewusst nicht entscheidet – und was Sie vor dem Livegang prüfen.

DIE VERANTWORTUNG BLEIBT BEIM SHOPBETREIBER

Das Plugin ist ein Werkzeug. Teilnahmebedingungen, Werbeaussagen wie „doppelte Punkte“, Laufzeitangaben von Aktionen, die Regeln zu Verfall und Sperrfrist sowie die steuerliche und buchhalterische Behandlung von Punkten, Rabatten und Gratisprodukten **verantworten Sie** – im Zweifel mit Ihrer Rechts- und Steuerberatung. Prüfen Sie das Ergebnis, bevor echte Kunden Punkte sammeln.

Die Kontrollrunde vor dem Livegang

1. **Testkunden anlegen.** Ein registrierter Kunde je Kundengruppe und Verkaufskanal, dazu eine Bestellung als Gast.
2. **Bestellen und bezahlen.** Zahlung auf „bezahlt“ setzen. Stimmen die Punkte im Kundenkonto mit Ihrer Rechnung aus Kapitel 4 überein? Bleibt der Gast ohne Punkte?
3. **Einlösen.** Punkte im Kundenkonto und – wenn eingeschaltet – im Warenkorb einlösen. Stimmt der Rabatt? Greift der Mindestbestellwert? Wird die Reservierung nach einer nicht abgeschlossenen Bestellung wieder frei?
4. **Erstatten und stornieren.** Zahlung einer Testbestellung auf „erstattet“ setzen: Sind die Punkte zurückgebucht? Eine andere Bestellung nur stornieren: Die Punkte bleiben (Kapitel 6).
5. **Stufen und Gratisprodukte prüfen.** Einem Testkunden Punkte gutschreiben, bis er aufsteigt. Erscheinen Stufenrabatt und Gratisprodukt im Warenkorb wie geplant – auch zusammen mit eingelösten Punkten?
6. **Booster durchspielen.** Einen Booster mit kurzer Laufzeit anlegen, einen geboosterten und einen normalen Artikel bestellen. Stimmen Badge, Punkte-Vorschau und der Anteil „durch Punkte-Booster“ in der Historie? Wechselt das Badge zum Ende der Laufzeit?
7. **Texte lesen.** Banner, Hinweise, Buchungstexte und jede eingeschaltete E-Mail-Vorlage vollständig lesen – in jeder Sprache Ihres Shops. Passen sie zu Ihren Teilnahmebedingungen?
8. **Mit einer Mitarbeiter-Rolle anmelden.** Sieht die Rolle, was sie sehen soll, und kann sie buchen, was sie buchen soll?
9. **Logdatei ansehen.** Nach den Tests darf dort kein Fehler zu einer Punktevergabe stehen.

Kurz gesagt: Das Plugin rechnet nach den Regeln, die Sie ihm geben – ob diese Regeln zu Ihrem Geschäft und zu dem passen, was Sie Ihren Kunden zusagen, zeigt nur Ihr eigener Test.

18 Häufige Fragen

Was Shopbetreiber am häufigsten wissen wollen.

Eine Bestellung ist bezahlt, aber es gibt keine Punkte. Woran liegt das?

Fast immer an einer von vier Stellen: Der Kunde hat als Gast bestellt, seine Kundengruppe ist vom Sammeln ausgeschlossen, er ist im Anmelde-Modus „Selbst-Anmeldung" noch nicht beigetreten, oder sein Konto steht auf „deaktiviert". Bei Kunden der VIP-Stufe prüfen Sie zusätzlich „VIP-Kunden dürfen Punkte sammeln" (Kapitel 4 und 7). Steht die Zahlung noch nicht auf „bezahlt", ist auch noch nichts gebucht.

Ein Gratisprodukt erscheint nicht im Warenkorb. Was prüfe ich?

In dieser Reihenfolge: Ist die „Gratisprodukt-Engine aktiviert"? Ist die Regel aktiv und im Gültigkeitszeitraum? Erreicht der Warenwert den Mindestbestellwert? Sind Voraussetzungen erfüllt und greift kein Ausschluss? Hat das Produkt Bestand? Löst der Kunde gerade Punkte ein oder hat er einen Stufenrabatt, obwohl die Kombination ausgeschaltet ist (Kapitel 8)?

Ein Kunde kann seine Punkte nicht einlösen. Ist das ein Fehler?

Meist nicht. Der Kunde muss eingeloggt sein und genug verfügbares Guthaben haben – reservierte und ausstehende Punkte zählen nicht mit. Ist ein Mindestbestellwert eingestellt, muss der Warenwert ihn erreichen (Kapitel 5).

Ich habe eine Bestellung storniert, die Punkte sind aber noch da. Ist das ein Fehler?

Nein. Der Bestellstatus „storniert" gibt nur eine Punkte-Reservierung frei. Zurückgebucht wird, wenn die Zahlung auf „erstattet" oder „abgebrochen" wechselt (Kapitel 6).

Das Booster-Badge wechselt zum Start oder Ende der Aktion nicht. Woran liegt das?

An den geplanten Aufgaben von Shopware. Laufen sie nicht, bleibt die Anzeige aus dem HTTP-Cache stehen. Die Punktevergabe stimmt trotzdem, denn sie richtet sich nach dem Zeitpunkt der Bestellung (Kapitel 9 und 16).

Die Erinnerungs-Mails kommen nicht an. Was prüfe ich?

Ist der jeweilige Schalter in der Karte „E-Mail Benachrichtigungen" an? Laufen die geplanten Aufgaben? Verschickt der Shop andere Mails, etwa die Bestellbestätigung? Fehler beim Versand stehen in der Logdatei des Plugins (Kapitel 13 und 16).

Wie setze ich alle Punkte zurück?

Eine Funktion dafür gibt es nicht. Einzelne Konten korrigieren Sie über „Punkte abziehen" (Kapitel 11). Bedenken Sie vorher, was Sie Ihren Kunden zugesagt haben.

Wo bekomme ich Hilfe?

Über den Support-Kontakt im Shopware-Account oder direkt bei der Gründerkind GmbH unter dev@gruenderkind.com, im Web unter https://www.gruenderkind.com. Halten Sie Shopware-Version, Plugin-Version und den betroffenen Fall bereit – am besten mit Bestellnummer, Kundennummer und dem Auszug aus der Logdatei.