

BENUTZERHANDBUCH

Ultimate Loyalty

Das Treuepunkte-System für Shopware 6 –
vollständige Anleitung zur Einrichtung und Nutzung

Version 1.3.1

HERSTELLER	Gründerkind GmbH
WEBSITE	www.gruenderkind.com
KONTAKT	dev@gruenderkind.com
SHOPWARE	~6.7.0 (getestet mit 6.7.11)

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Erste Schritte (Quickstart)	5
3	Plugin-Konfiguration	7
4	Belohnungsstufen	11
5	Belohnungsstufen-Modus & reines Punkte-Programm	13
6	Anmelde-Modus (Self-Enrollment)	14
7	Gratisprodukte	16
8	Punkte-System	17
9	Empfehlungssystem	20
10	Import & Export	21
11	Admin-Übersichten	22
12	E-Mail-Benachrichtigungen	23
13	Storefront (Kundensicht)	24
14	Häufige Fragen (FAQ)	26

1 Einleitung

Was ist Ultimate Loyalty?

Ultimate Loyalty ist ein umfassendes Treuepunkte-System für Shopware 6. Kunden sammeln bei jedem Einkauf Punkte, steigen in Belohnungsstufen auf und erhalten Gratisprodukte ab definierten Bestellwerten. Das Programm lässt sich vollständig im Shopware-Admin konfigurieren und auf Wunsch von einem vollen Stufensystem auf ein reines Punkte-Programm umstellen. Seit Version 1.3.0 bestimmen Sie zusätzlich, **ob** Kunden automatisch teilnehmen oder sich aktiv anmelden.

Kernfunktionen im Überblick

- › **Punkte-System:** Kunden verdienen Punkte bei jedem Einkauf und lösen diese als Cashback-Rabatt ein.
- › **Belohnungsstufen:** Bronze, Silber, Gold, Platin und VIP mit automatischem Aufstieg und Stufenrabatten – wahlweise nach Gesamtpunkten (Lifetime) oder rollierend über die letzten 12 Monate.
- › **Belohnungsstufen-Modus:** Stufen lassen sich komplett abschalten – das Plugin wird so zum reinen Punkte-Programm.
- › **Anmelde-Modus (Self-Enrollment):** Wählen Sie zwischen automatischer Teilnahme oder aktiver Selbst-Anmeldung Ihrer Kunden – mit Zustimmung zu Teilnahmebedingungen.
- › **Gratisprodukt-Engine:** Automatische oder vom Kunden wählbare Gratisprodukte ab bestimmten Bestellwerten.
- › **Empfehlungssystem:** Kunden werben Kunden mit Referral-Links und erhalten Punkte – einmalig oder als lebenslange Provision.
- › **Bewertungs-, Newsletter- und Registrierungsbonus:** Punkte für Produktbewertungen, Newsletter-Anmeldung und Kontoerstellung.
- › **Sperrfrist:** Punkte aus Bestellungen optional erst nach einer Wartezeit verfügbar.
- › **Kundengruppen-Beschränkung:** Punkte-Sammeln auf bestimmte Kundengruppen begrenzbar.
- › **Flexible Punkte-Einlösung:** Cashback auf der Treuekonto-Seite sowie optional direkt im Warenkorb, Off-Canvas-Warenkorb und Checkout – mit optionalem Mindestbestellwert.
- › **1-Klick-Import & CSV Import/Export:** Bestellhistorie importieren, retroaktiv Punkte vergeben, Daten exportieren.
- › **Statistiken & ROI:** Detaillierte Auswertungen inkl. Programmkosten und Umsatzanalyse.

Neu seit Version 1.2.0

Dieses Handbuch beschreibt Version 1.3.1. Gegenüber der letzten Handbuch-Fassung (1.2.0) sind folgende Funktionen hinzugekommen:

- **1.2.1** Mindestbestellwert für die Punkte-Einlösung (Modi *Aus*, *Ausschluss*, *Upsell*).
- **1.2.2** Punkte-Einlösung an drei Orten: Warenkorb-Seite, Off-Canvas-Warenkorb und Checkout – je eigener Schalter.
- **1.2.2** Zeitnahe Freigabe abgelaufener Punkte-Reservierungen bereits beim nächsten Seitenaufruf.
- **1.3.0** Anmelde-Modus (Self-Enrollment): automatische Teilnahme oder aktive Selbst-Anmeldung inkl. Teilnahmebedingungen und Admin-Filter.
- **1.3.1** Interner Bugfix für den Shopware-Store-Code-Check (keine funktionale Änderung).

Systemanforderungen

Anforderung	Version
Shopware	~6.7.0 (getestet mit 6.7.11)
PHP	PHP 8.2+ (gemäß Shopware 6.7 Anforderungen)
MySQL / MariaDB	MySQL 8.0+ / MariaDB 10.11+

Installation

Installieren Sie das Plugin bequem über den Shopware Store oder manuell per Konsole:

1. Plugin-Ordner `BmaniaUltimateLoyalty` nach `custom/plugins/` kopieren.
2. Im Terminal ausführen:

```
bin/console plugin:refresh
bin/console plugin:install BmaniaUltimateLoyalty
bin/console plugin:activate BmaniaUltimateLoyalty
```

Anschließend den Cache leeren:

```
bin/console cache:clear
```

Hinweis

Bei der Installation werden automatisch die Standard-Belohnungsstufen (Bronze, Silber, Gold, Platin, VIP) angelegt und die E-Mail-Templates erstellt. Bestehende Konten werden beim Update auf 1.3.x automatisch als „angemeldet“ markiert, sodass sich für laufende Programme nichts ändert (siehe Kapitel 6).

2 Erste Schritte (Quickstart)

Plugin aktivieren

Nach der Installation ist das Plugin sofort aktiv. Im Shopware Admin finden Sie das Modul unter **Marketing › Ultimate Loyalty**.

Grundkonfiguration in 5 Minuten

1. Navigieren Sie zu **Erweiterungen › Meine Erweiterungen › Ultimate Loyalty › Konfiguration**.
2. Setzen Sie den **Namen des Treueprogramms** (z. B. „Bonuspunkte“, „Meilen“, „Coins“).
3. Definieren Sie die Basis-Punkterate unter **Punkte pro Euro Bestellwert** (Standard: 1).
4. Legen Sie den Einlösewert fest unter **Wert eines Punktes in Euro** (Standard: 0,01 EUR).
5. Optional: Aktivieren Sie den **Registrierungsbonus** für Neukunden.
6. **Speichern**.

Tipp zum Start

Der Anmelde-Modus steht im Auslieferungszustand auf **Automatisch** – jeder berechtigte Kunde nimmt sofort teil, ohne dass Sie etwas tun müssen. Möchten Sie stattdessen eine aktive Anmeldung Ihrer Kunden, lesen Sie Kapitel 6.

Erste Belohnungsstufe anpassen

1. Gehen Sie zu **Marketing › Ultimate Loyalty › Stufen**.
2. Klicken Sie auf eine Stufe (z. B. „Gold“).
3. Passen Sie Name, Mindestpunkte, Punkte-Multiplikator und Stufenrabatt (%) an.
4. **Speichern**.

Erstes Gratisprodukt anlegen

1. Gehen Sie zu **Marketing › Ultimate Loyalty › Gratisprodukte**.
2. Klicken Sie auf **Neues Gratisprodukt**.
3. Wählen Sie ein Produkt aus Ihrem Sortiment.
4. Setzen Sie den Mindestbestellwert (z. B. 50 EUR).
5. Wählen Sie den Auswahlmodus (Automatisch oder Kunden-Auswahl) und **speichern**.

1-Klick-Import der Bestellhistorie

Wenn Sie bestehende Kunden haben, können Sie rückwirkend Punkte vergeben:

1. Gehen Sie zu **Marketing › Ultimate Loyalty › Import**. Der Tab **1-Klick Import** ist bereits aktiv.
2. Wählen Sie ein Startdatum (z. B. letzte 12 Monate) und aktivieren Sie **Nur bezahlte Bestellungen** (empfohlen).

3. Klicken Sie auf **Vorschau laden** – Sie sehen Anzahl der Bestellungen, Kunden und geschätzte Punkte.
4. Klicken Sie auf **Import starten**.

Hinweis

Nach dem Import werden automatisch die Belohnungsstufen aller betroffenen Kunden neu berechnet.

3 Plugin-Konfiguration

Die Konfiguration finden Sie unter **Erweiterungen** › **Meine Erweiterungen** › **Ultimate Loyalty** › **Konfiguration**.
Alle Einstellungen sind pro Sales Channel konfigurierbar.

Branding

Einstellung	Beschreibung	Standard
Name des Treueprogramms	Wird überall im Storefront angezeigt (z. B. „Punkte“, „Meilen“, „Sterne“, „Coins“).	Bonuspunkte

Punkte-Einstellungen

Einstellung	Beschreibung	Standard
Punkte pro Euro Bestellwert	Basis-Punkterate vor Tier-Multiplikator.	1
Wert eines Punktes in Euro	Einlösewert (z. B. 0.01 = 1 Cent pro Punkt).	0.01
Punkte-Verfall nach Tagen	Nach wie vielen Tagen Punkte aus Bestellungen verfallen (0 = nie).	365
Sperrfrist (Tage)	Punkte aus Bestellungen und Empfehlungen werden erst X Tage nach Zahlung verfügbar (0 = sofort verfügbar).	0
Registrierungsbonus (Punkte)	Willkommenspunkte bei Kundenregistrierung (0 = deaktiviert).	0

Rechenbeispiel & Hinweis zum Verfall

Bei Standardeinstellungen verdient ein Kunde für eine 100-EUR-Bestellung 100 Punkte = 1,00 EUR Cashback. Es verfallen ausschließlich Punkte aus Bestellungen; Bonus-Punkte (Registrierung, Newsletter, Empfehlung, Bewertung) verfallen nicht automatisch. Stellen Sie die Sperrfrist nie länger ein als die Punkte-Gültigkeit (mit der Standard-Sperrfrist 0 ist dies unkritisch).

Belohnungsstufen

Einstellung	Beschreibung	Standard
Belohnungsstufen-Modus	Schaltet das gesamte Stufensystem ein oder aus. Bei „aus“ wird das Plugin zum reinen Punkte-Programm ohne Stufen (siehe Kapitel 5).	An
Stufen-Berechnungsmodell	Lifetime (alle jemals gesammelten Punkte) oder Rollierend 12 Monate (Punkte der letzten 12 Monate, mit Auf- und Abstieg).	Lifetime
Stufen-Rabatt und Punkte-Einlösen kombinierbar	Ob ein Kunde gleichzeitig Stufen-Rabatt und eingelöste Punkte erhält. Bei „nicht kombinierbar“ hat das Punkte-Einlösen Vorrang und der Stufen-Rabatt entfällt für diese Bestellung.	Kombinierbar

Das Stufen-Berechnungsmodell und die Kombinier-Option sind nur wirksam, wenn der Belohnungsstufen-Modus aktiv ist.

Verdienst-Regeln: Kundengruppen & Anmeldung

Diese beiden Einstellungen bestimmen gemeinsam, **wer** am Programm teilnimmt und Punkte sammelt. Sie wirken als zwei getrennte „Tore“ (siehe Kapitel 6).

Einstellung	Beschreibung	Standard
Kundengruppen-Modus	Alle (jeder sammelt) / Nur ausgewählte (nur gewählte Gruppen sammeln) / Alle außer ausgewählte (gewählte Gruppen ausgeschlossen).	Alle
Kundengruppen	Auswahl der betroffenen Kundengruppen (je nach Modus ein- oder ausgeschlossen).	—
Anmelde-Modus NEU 1.3.0	Automatisch (jeder berechtigte Kunde nimmt automatisch teil) oder Selbst-Anmeldung (Kunde tritt aktiv bei). Details in Kapitel 6.	Automatisch
Link zu den Teilnahmebedingungen NEU 1.3.0	Plain-URL zu Ihren Teilnahmebedingungen; wird beim Beitritt verlinkt. Leer = kein Link.	—

Die Kundengruppen-Beschränkung greift in allen Verdienst-Pfaden. Ausgeschlossene Kunden sehen keine Loyalty-Hinweise im Storefront und können keine Punkte sammeln oder einlösen.

Punkte-Einlösung **NEU 1.2.1 / 1.2.2**

Neben der klassischen Einlösung auf der Treuekonto-Seite können Sie die Einlösung direkt an weiteren Stellen im Kaufprozess anbieten. Jeder Ort hat einen eigenen Schalter und ist pro Sales Channel steuerbar. Alle drei Schalter sind im Standard **aus** – bestehende Shops bleiben nach einem Update unverändert.

Einstellung	Beschreibung	Standard
Einlösung im Warenkorb	Zeigt das Einlöse-Widget auf der Warenkorb-Seite.	Aus
Einlösung im Off-Canvas-Warenkorb	Zeigt das Einlöse-Widget im ausklappbaren Mini-Warenkorb.	Aus
Einlösung im Checkout	Zeigt das Einlöse-Widget auf der Bestellabschluss-Seite (Checkout-Confirm).	Aus
Mindestbestellwert-Modus	Aus / Ausschluss (Einlösung unter dem Betrag sperren) / Upsell (motivierender Hinweis, Einlösung bleibt möglich).	Aus
Mindestbestellwert (Betrag)	Schwellenwert in Euro, ab dem eingelöst werden darf bzw. ab dem der Upsell-Hinweis entfällt.	—

Ausführliche Beschreibung der Einlöse-Orte und der Mindestbestellwert-Modi siehe Kapitel 8.

Empfehlungssystem

Einstellung	Beschreibung	Standard
Empfehlungssystem aktiviert	Referral-Funktion ein-/ausschalten.	Nein
Empfehlen-Belohnung: Modus	Pauschal = feste Punkte, Prozentual = % der Neukunden-Punkte.	Pauschal
Pauschale Punkte für den Empfehlen	Feste Punkte (nur bei Modus Pauschal).	50
Lifetime Referral aktiviert	Empfehlen erhält bei jeder Folgebestellung Punkte.	Nein
Lifetime-Prozentsatz (%)	Prozent der verdienten Punkte bei Folgebestellungen.	5
Lifetime max. Monate	Maximale Dauer (0 = unbegrenzt).	0

Gratisprodukte

Einstellung	Beschreibung	Standard
Gratisprodukt-Engine aktiviert	Gesamte Gratisprodukt-Funktion ein-/ausschalten.	Ja
Standard-Auswahlmodus	Automatisch oder Kunden-Auswahl (Modal).	Automatisch
Mehrere Gratisprodukte (Multi-Select)	Kunde kann mehrere Gratisprodukte wählen, wenn der Warenkorb mehrere Schwellenwerte erfüllt.	Nein
Gratisprodukte nur für registrierte Kunden	Gastkunden sehen ein Incentive-Banner statt Gratisprodukte.	Nein
Incentive-Banner (Titel / Untertitel / Button)	Texte des Banners für Gastkunden.	Gratisprodukt wartet ...
Banner-Titel / -Untertitel	Texte des Gratisprodukt-Banners für berechnigte Kunden.	Du hast ein Gratisprodukt verdient!

Design & Farben

Einstellung	Standard
Banner Hintergrundfarbe	☒ #198754 (Grün)
Banner Textfarbe	☐ #ffffff (Weiß)
Button Farbe / Button Textfarbe	☒ #198754 / ☐ #ffffff
Incentive-Banner Hintergrund / Text / Button	☒ #1a56db (Blau) / ☐ #ffffff
Eigenes CSS	Wird nach allen Standard-Styles geladen (leer).

Produktbewertungen

Einstellung	Beschreibung	Standard
Bewertungsbonus aktiviert	Punkte für Produktbewertungen gutschreiben.	Nein
Punkte pro Bewertung	Punkteanzahl pro Bewertung.	10
Nur verifizierte Käufer	Nur Kunden, die das Produkt gekauft haben.	Ja
Nur einmal pro Produkt	Pro Produkt maximal eine Bonusgutschrift pro Kunde.	Ja

E-Mail-Benachrichtigungen

Einstellung	Beschreibung	Standard
Punkte gutgeschrieben (Mail)	E-Mail bei Punktegutschrift für Bestellung.	Nein
Verfallserinnerung (Mail)	Erinnerung, bevor Punkte verfallen.	Nein
Tage vor Ablauf für Erinnerung	Wann die Verfallserinnerung gesendet wird.	14
Bewertungserinnerung (Mail)	Erinnerung nach Bestellung, eine Bewertung abzugeben.	Nein
Empfehlung erfolgreich (Mail)	Benachrichtigung an den Empfehler.	Nein

Anzeige

Einstellung	Standard
Punkte-Badge im Header anzeigen	Ja
Tier-Fortschrittsbalken anzeigen (Treuekonto-Seite)	Ja
Stufenübersicht anzeigen (Bronze ... VIP)	Ja
Punkte-Vorschau auf Produktseiten	Ja
Position der Punkte-Anzeige	Unter dem Preis

Die Stufen-Anzeigen (Fortschrittsbalken, Stufenübersicht) sind nur wirksam, wenn der Belohnungsstufen-Modus aktiv ist.

4 Belohnungsstufen

Standard-Stufen

Bei der Installation werden folgende Stufen automatisch angelegt:

Stufe	Mindestpunkte	Rabatt	Multiplikator	Farbe
Bronze	0	0 %	1.0×	 #CD7F32
Silber	500	3 %	1.5×	 #C0C0C0
Gold	1.000	5 %	2.0×	 #FFD700
Platin	2.500	10 %	3.0×	 #4A90D9
VIP	99.999	10 %	2.0×	 #8B5CF6

Stufen anlegen und konfigurieren

Unter **Marketing** › **Ultimate Loyalty** › **Stufen** können Sie bestehende Stufen bearbeiten, neue Stufen anlegen und Stufen aktivieren/deaktivieren.

Feld	Beschreibung
Technischer Name	Eindeutiger Bezeichner (z. B. <code>gold</code>). Nach der Erstellung nicht änderbar.
Name	Angezeigter Name im Storefront (übersetzbar).
Mindestpunkte	Ab welcher Punktzahl die Stufe erreicht wird (Lifetime: Gesamtpunkte; Rolling: Punkte der letzten 12 Monate).
Punkte-Multiplikator	Faktor für die Punktberechnung (z. B. 1.5 = 50 % mehr Punkte).
Stufenrabatt (%)	Automatischer prozentualer Rabatt auf jede Bestellung.
Punkte sammeln	Ob Kunden in dieser Stufe Punkte verdienen.
Farbe	Farbcode für die Anzeige (Hex, z. B. #FFD700).

Multiplikatoren

Formel

Verdiente Punkte = Bestellwert × Punkte pro Euro × Tier-Multiplikator.

Beispiel: 100 EUR × 1 Punkt/EUR × 1.5 (Gold) = 150 Punkte.

Stufen-Berechnungsmodell: Lifetime vs. Rollierend

- › **Lifetime (Standard):** Die Stufe basiert auf allen jemals gesammelten Punkten. Ein Kunde steigt nie ab, auch wenn er Punkte einlöst. Einmal Gold, immer Gold.
- › **Rollierend 12 Monate:** Die Stufe basiert auf den in den letzten 12 Monaten gesammelten Punkten. Wer aktiv kauft, hält seine Stufe; wer pausiert, kann automatisch absteigen. So spiegeln Ihre Top-Stufen aktuell aktive Kunden wider.

Hinweis

Der Punkte-Verfall (Guthaben) und der Rolling-Abstieg (Stufe) sind voneinander unabhängig. Ein Kunde kann im Rolling-Modell die Stufe wechseln, ohne dass sich sein einlösbares Guthaben ändert – und umgekehrt.

VIP-Status einrichten

- › Standardmäßig 99.999 Mindestpunkte – praktisch nur manuell erreichbar.
- › Standardmäßig kein Punkte-Sammeln – über „VIP-Kunden dürfen Punkte sammeln“ änderbar.
- › Standardmäßig ausgeblendet – über „VIP-Stufe in der Storefront anzeigen“ einblendbar.
- › 2.0× Multiplikator und 10 % Rabatt als Standard.

5 Belohnungsstufen-Modus & reines Punkte-Programm

Mit dem Belohnungsstufen-Modus entscheiden Sie, ob Ihr Treueprogramm mit oder ohne Belohnungsstufen läuft. Damit wird aus einem Plugin praktisch zwei Programme.

Modus „An“ – volles Stufensystem (Standard)

Das Programm läuft wie gewohnt: Kunden steigen in Bronze/Silber/Gold/Platin/VIP auf, erhalten stufenabhängige Punkte-Multiplikatoren und automatische Stufenrabatte. Alle Stufen-Anzeigen im Storefront sind sichtbar.

Modus „Aus“ – reines Punkte-Programm

Schalten Sie die Belohnungsstufen aus, wird das Plugin zu einem schlichten Punkte-Programm. Kunden sammeln und lösen weiterhin Punkte ein (Cashback), aber:

- › Es gibt keine Belohnungsstufen mehr – kein Bronze/Silber/Gold-Status.
- › Kein automatischer Stufenrabatt im Warenkorb.
- › Kein Stufen-Multiplikator – alle Kunden sammeln zur Basis-Punkterate.
- › Die Stufen-Anzeigen im Storefront (Status-Badge, Fortschrittsbalken, Stufenübersicht) sind ausgeblendet.
- › Punktestand, Einlösen und Transaktionshistorie bleiben vollständig erhalten.

Hinweis

Ist der Belohnungsstufen-Modus ausgeschaltet, sind die stufenbezogenen Einstellungen (Berechnungsmodell, Kombinier-Option, VIP-Optionen, Stufen-Anzeige) wirkungslos und in der Konfiguration entsprechend markiert. Auch das Stufen-Menü im Admin weist in diesem Modus darauf hin, dass Stufen derzeit keine Wirkung haben.

Kombinier-Option: Stufen-Rabatt und Punkte-Einlösen

Diese Einstellung ist relevant, wenn der Belohnungsstufen-Modus aktiv ist. Sie steuert, ob sich der automatische Stufenrabatt und ein eingelöster Punkte-Rabatt im selben Warenkorb addieren:

- › **Kombinierbar (Standard):** Ein Stufen-Kunde erhält seinen Stufenrabatt UND zusätzlich seinen Punkte-Rabatt – beide Rabatte wirken zusammen.
- › **Nicht kombinierbar:** Löst der Kunde Punkte ein, entfällt für diese Bestellung der Stufenrabatt. Das Punkte-Einlösen hat Vorrang. So vermeiden Sie eine doppelte Rabattierung.

Beispiel

Ein Gold-Kunde (5 % Stufenrabatt) legt Ware für 100 EUR in den Warenkorb. Bei „kombinierbar“ erhält er 5 EUR Stufenrabatt plus seinen Punkte-Rabatt. Bei „nicht kombinierbar“ entfällt der 5-EUR-Stufenrabatt, sobald er Punkte einlöst – es bleibt nur der Punkte-Rabatt.

6 Anmelde-Modus (Self-Enrollment) NEU 1.3.0

Der Anmelde-Modus bestimmt, ob berechnigte Kunden automatisch am Treueprogramm teilnehmen oder ob sie aktiv beitreten müssen. So können Sie z. B. eine ausdrückliche Zustimmung zu Teilnahmebedingungen einholen, bevor ein Kunde Punkte sammelt.

Die zwei Betriebsarten

- › **Automatisch (Standard):** Entspricht dem bisherigen Verhalten. Jeder berechnigte Kunde nimmt automatisch teil und sammelt Punkte, ohne etwas tun zu müssen.
- › **Selbst-Anmeldung:** Berechnigte Kunden nehmen erst teil, nachdem sie aktiv beigetreten sind und den Teilnahmebedingungen zugestimmt haben.

Sie stellen den Modus in der Konfiguration unter **Verdienst-Regeln** ein – direkt neben der Kundengruppen-Beschränkung (siehe Kapitel 3).

Die Zwei-Tore-Logik

Ob ein Kunde Punkte sammelt, hängt von zwei unabhängigen Bedingungen ab, die beide erfüllt sein müssen:

Tor	Bedingung	Aktiv wann?
Tor 1 – Kundengruppe	Die Kundengruppe des Kunden ist gemäß Kundengruppen-Modus berechnigt.	Immer
Tor 2 – Anmelde-Status	Der Kunde ist individuell angemeldet (<code>is_enrolled</code>).	Nur im Modus „Selbst-Anmeldung“

Im Modus **Automatisch** ist nur Tor 1 aktiv – der individuelle Anmelde-Status spielt keine Rolle. Im Modus **Selbst-Anmeldung** müssen beide Tore offen sein: Die Kundengruppe muss berechnigt sein *und* der Kunde muss beigetreten sein.

Wie Kunden beitreten

Es gibt zwei Wege, dem Programm beizutreten. Beide setzen die Zustimmung zu den Teilnahmebedingungen voraus.

1. Über das Kundenkonto

Auf der Treuekonto-Seite `/account/loyalty` finden noch nicht angemeldete Kunden den Button „**Am Bonusprogramm teilnehmen**“. Nach dem Beitritt zeigt die Seite den Status „**Sie nehmen teil**“ sowie einen Button „**Teilnahme beenden**“.

Wichtig: Abmelden behält Punkte

Meldet sich ein Kunde wieder ab, bleibt sein Punktestand vollständig erhalten. Er sammelt lediglich keine neuen Punkte mehr, bis er erneut beitrete.

2. Über eine Checkbox im Checkout

Optional lässt sich im Checkout – im Bereich der AGB/Widerrufs-Bestätigung – eine freiwillige Checkbox zum Beitritt einblenden. Diese Checkbox:

- › ist freiwillig und **blockiert die Bestellung nicht**, wenn sie nicht angehakt wird;
- › führt zum Beitritt erst bei **erfolgreicher Bestellung** – nicht schon beim Anhaken;
- › verlangt ebenfalls die Zustimmung zu den Teilnahmebedingungen.

Teilnahmebedingungen verlinken

Über das Konfigurationsfeld **Link zu den Teilnahmebedingungen** (`enrollmentTermsUrl`) hinterlegen Sie eine Plain-URL zu Ihren Bedingungen. Diese wird an beiden Beitrittswegen verlinkt. Bleibt das Feld leer, wird kein Link angezeigt.

Übersicht & Filter im Admin

In der Kundenkonto-Liste unter **Marketing › Ultimate Loyalty › Konten** sehen Sie die neue Spalte „**Angemeldet**“. Ein Filter erlaubt die Ansicht nach *alle*, *nur angemeldete* oder *nur nicht angemeldete* Konten.

Update-Sicherheit

Der Standard **Automatisch** hält das Bestandsverhalten unverändert – ein Update ändert für laufende Programme nichts. Zusätzlich setzt die Migration alle bestehenden Konten auf „angemeldet“. Auch wenn Sie später auf „Selbst-Anmeldung“ umstellen, verlieren bestehende Teilnehmer ihren Status also nicht.

7 Gratisprodukte

Gratisprodukt anlegen

Unter **Marketing** › **Ultimate Loyalty** › **Gratisprodukte** verwalten Sie Gratisprodukt-Regeln.

Feld	Beschreibung
Produkt	Das Produkt, das gratis angeboten wird.
Mindestbestellwert	Warenkorb muss diesen Betrag erreichen (in Euro).
Priorität	Sortierung (höhere Priorität = wird bevorzugt).
Aktiv	Ein-/Ausschalten.

Auswahlmodus

- › **Automatisch (auto):** Das Gratisprodukt mit der höchsten Priorität wird automatisch in den Warenkorb gelegt. Lehnt der Kunde es mit „X“ ab, erscheint ein Modal mit allen verfügbaren Gratisprodukten.
- › **Kunden-Auswahl / Modal:** Dem Kunden wird im Warenkorb ein Banner mit allen verfügbaren Gratisprodukten (Bild + Auswahlbutton) angezeigt. Der Kunde wählt sein Wunsch-Gratisprodukt.
- › **Multi-Select:** Ist Multi-Select aktiviert, kann der Kunde mehrere Gratisprodukte wählen, wenn sein Warenkorb mehrere Schwellenwerte erfüllt. Bei deaktiviertem Multi-Select bleibt es bei einem Gratisprodukt – das Verfügbarkeitsbudget wird nach jeder Auswahl reduziert.

Warenkorb-Voraussetzungen & Ausschlüsse

- › **Erforderliche Kategorien / Produkte:** Mindestens ein Produkt aus diesen Kategorien bzw. mindestens eines dieser Produkte muss im Warenkorb sein.
- › **Ausgeschlossene Kategorien / Produkte:** Ist ein Produkt aus diesen Kategorien bzw. eines dieser Produkte im Warenkorb, wird das Gratisprodukt nicht angeboten.

Gratisprodukte für Gastkunden

Standardmäßig können auch Gastkunden Gratisprodukte erhalten. Ist die Einstellung „Gratisprodukte nur für registrierte Kunden“ aktiviert, sehen Gäste stattdessen einen Incentive-Banner mit Registrierungshinweis.

Hinweis

Gastkunden erhalten niemals Treuepunkte – nur registrierte Kunden mit einem Loyalty-Konto können Punkte sammeln und einlösen.

8 Punkte-System

Gast-Kunden

Gast-Kunden erhalten keine Treuepunkte. Es werden keine Loyalty-Accounts für Gäste angelegt und keine Verfallserinnerungen gesendet. Nur registrierte Kunden mit einem Shopware-Kundenkonto können am Treueprogramm teilnehmen.

Wie Kunden Punkte sammeln

Aktion	Beschreibung	Wann gutgeschrieben
Bestellung	Bestellwert × Punkte/EUR × Tier-Multiplikator	Zahlung erhält Status „bezahlt“ (ggf. nach Sperrfrist)
Registrierungsbonus	Feste Punktzahl bei Kontoerstellung	Sofort bei Registrierung
Newsletter-Bonus	Feste Punktzahl bei Newsletter-Bestätigung	Bei Bestätigung (einmalig)
Bewertungsbonus	Feste Punktzahl pro Produktbewertung	Bei Absenden der Bewertung
Empfehlungsbonus	Pauschal oder prozentual	Bei bezahlter Erstbestellung
Lifetime-Referral	Prozent der Punkte bei Folgebestellungen	Bei jeder bezahlten Folgebestellung
Manuell / CSV-Import	Admin vergibt Punkte manuell oder per CSV	Sofort

Voraussetzung ist stets, dass der Kunde teilnahmeberechtigt ist – im Modus „Selbst-Anmeldung“ zusätzlich, dass er angemeldet ist (siehe Kapitel 6).

Konto-Steuerung: Punkte pro Kunde deaktivieren

In der Kundenkonto-Liste (**Marketing › Ultimate Loyalty › Konten**) können Sie für einzelne Kunden das Punkte-Sammeln deaktivieren – direkt per Klick im Kontextmenü. Das vorhandene Guthaben bleibt erhalten und kann weiter eingelöst werden; nur das weitere Sammeln stoppt. Deaktivierte Konten werden in der Liste rot durchgestrichen mit einem Badge „deaktiviert“ gekennzeichnet.

Hinweis zum Import

Der 1-Klick-Import und der CSV-Import schreiben Punkte auch bei Konten gut, die auf „Punkte deaktiviert“ stehen (bewusster Administrator-Override). Möchten Sie das vermeiden, nehmen Sie deaktivierte Konten vor dem Import heraus.

Sperrfrist

Ist eine Sperrfrist konfiguriert (Standard: 0 = aus), werden Punkte aus Bestellungen und Empfehlungen erst die eingestellte Anzahl Tage nach der Zahlung verfügbar. Bis dahin gelten sie als „ausstehend“ und sind noch nicht einlösbar – ideal, um die Widerrufsfrist abzuwarten, bevor Punkte freigegeben werden.

Punkte einlösen (Cashback)

Die klassische Einlösung erfolgt auf der Treuekonto-Seite:

1. Kunde navigiert zu **Mein Konto** › **Mein Treuekonto**.
2. Im Bereich „Punkte einlösen“ gibt er die gewünschte Punktzahl ein.
3. Nach Klick auf „Einlösen“ wird er zum Warenkorb weitergeleitet.
4. Der Punkterabatt erscheint als Position im Warenkorb.

Rabattberechnung

Rabattbetrag = eingelöste Punkte × Wert eines Punktes in Euro. Beispiel: 500 Punkte × 0,01 EUR = 5,00 EUR Rabatt.

Einlösung direkt im Kaufprozess NEU 1.2.2

Zusätzlich zur Treuekonto-Seite kann die Einlösung an drei weiteren Orten angeboten werden – jeder mit eigenem Schalter (Standard aus), pro Sales Channel steuerbar:

- › **Warenkorb-Seite** – Einlöse-Widget direkt im Warenkorb.
- › **Off-Canvas-Warenkorb** – Einlöse-Widget im ausklappbaren Mini-Warenkorb.
- › **Checkout (Confirm)** – Einlöse-Widget auf der Bestellabschluss-Seite.

So kann der Kunde seine Punkte genau dort einsetzen, wo er die Bestellung ohnehin abschließt, ohne den Umweg über die Treuekonto-Seite.

Mindestbestellwert für die Einlösung NEU 1.2.1

Sie können die Einlösung an einen Mindestbestellwert koppeln. Drei Modi stehen zur Wahl:

Modus	Verhalten unterhalb des Betrags
Aus	Kein Mindestbestellwert – Einlösung immer möglich.
Ausschluss	Die Einlösung ist gesperrt, solange der Betrag nicht erreicht ist. Eine sprechende Meldung informiert den Kunden.
Upsell	Die Einlösung bleibt möglich; der Kunde erhält einen motivierenden Hinweis (z. B. „Noch X EUR bis zur Einlösung“).

Reservierung während der Einlösung

Bei der Einlösung werden die Punkte für die laufende Bestellung reserviert, damit sie nicht doppelt verwendet werden. Wird die Bestellung nicht abgeschlossen, wird die Reservierung nach Ablauf wieder freigegeben.

Zeitnahe Freigabe **NEU 1.2.2**

Abgelaufene Reservierungen werden seit Version 1.2.2 zeitnah beim nächsten Seitenaufruf freigegeben – nicht mehr erst durch den täglichen Hintergrund-Task. Die reservierten Punkte stehen dem Kunden dadurch deutlich schneller wieder zur Verfügung.

Punkte-Verfall

- › Punkte aus Bestellungen verfallen nach der konfigurierten Anzahl Tage (Standard: 365, 0 = nie).
- › Bonus-Punkte (Registrierung, Newsletter, Empfehlung, Bewertung) verfallen nicht automatisch.
- › Ein automatischer Task prüft regelmäßig auf abgelaufene Punkte.
- › Optional werden Kunden X Tage vor dem Verfall per E-Mail erinnert.

Manuelle Punkte-Anpassung

1. Gehen Sie zu **Marketing › Ultimate Loyalty › Konten** und öffnen Sie das Konto eines Kunden.
2. Wählen Sie den Modus (Gutschrift oder Abzug), Punkte und eine Beschreibung (Pflichtfeld).
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

9 Empfehlungssystem

Referral-Links

Jeder Kunde erhält automatisch einen eindeutigen Empfehlungscode im Format **REF - NACHNAME - XXXX** (Beispiel: **REF - MUELLER - 2F51**). Umlaute werden automatisch konvertiert: ä→AE, ö→OE, ü→UE, ß→SS.

Der Empfehlungslink wird auf der Seite **Mein Konto** › **Mein Treuekonto** angezeigt und lässt sich per Klick kopieren oder per WhatsApp bzw. E-Mail teilen.

Hinweis

Besucht ein neuer Kunde den Shop über den Referral-Link (**?ref=REF - CODE**), wird der Code in der Session gespeichert. Bei der nächsten bezahlten Bestellung wird die Empfehlung zugeordnet.

Einmaliger vs. Lifetime Referral

- › **Einmaliger Referral (Standard):** Der Empfehler erhält einmalig Punkte, wenn der Neukunde seine erste bezahlte Bestellung abschließt.
- › **Lifetime Referral (optional):** Zusätzlich erhält der Empfehler bei jeder Folgebestellung des Geworbenen einen Prozentsatz der verdienten Punkte. Zeitlich begrenzbare (z. B. max. 12 Monate, 0 = unbegrenzt).

Schutzmechanismen

- › **Keine Selbst-Empfehlung:** Ein Kunde kann sich nicht selbst empfehlen.
- › **Keine zirkulären Empfehlungen:** Hat A bereits B empfohlen, kann B nicht A empfehlen.
- › **Einmal-Schutz:** Jeder Neukunde kann nur einmal als „empfohlen“ markiert werden.
- › Empfehlungs-Boni werden korrekt zurückgebucht, wenn die zugehörige Bestellung storniert wird.

10 Import & Export

Das Import-Modul finden Sie unter **Marketing › Ultimate Loyalty › Import**. Es gibt zwei Tabs: **1-Klick Import** und **CSV**.

1-Klick Import

- › **Schritt 1 – Konfiguration:** Startdatum wählen, „Nur bezahlte Bestellungen“ und „Stornierte Bestellungen ausschließen“ aktivieren (beides empfohlen).
- › **Schritt 2 – Vorschau:** Nach „Vorschau laden“ sehen Sie Anzahl der betroffenen Kunden, Bestellungen und die geschätzte Gesamtpunktzahl.
- › **Schritt 3 – Import:** Ein Fortschrittsbalken zeigt den Stand; der Import kann jederzeit per „Abbrechen“ gestoppt werden. Bereits verarbeitete Bestellungen werden übersprungen (Duplikatschutz).

Hinweis

Der Import erkennt bereits importierte Bestellungen. Ein erneuter Import führt nicht zu doppelten Punkten.

CSV Export

Kunden-Export (`loyalty-customers.csv`):

```
Kundennummer;Name;E-Mail;Punktestand;Lifetime-Punkte;Stufe;Letzte Aktivität
```

Transaktions-Export (`loyalty-transactions.csv`):

```
Datum;Kunde;E-Mail;Typ;Punkte;Beschreibung;Bestellnummer
```

Beide Exporte werden als Streaming-Download geliefert und funktionieren auch bei großen Datenmengen (Batch-Verarbeitung in 500er-Schritten).

CSV Import

```
Kundennummer_oder_Email;Punkte;Beschreibung
10001;100;Treuebonus Q4 2025
max@example.com;50;Sonderaktion
```

- › Trennzeichen: Semikolon, Komma oder Tab; Kopfzeile wird automatisch übersprungen; UTF-8-Encoding.
- › Duplikatschutz: identische Kombination aus Kunde + Punkte + Beschreibung wird übersprungen.

11 Admin-Übersichten

Das Admin-Modul ist unter **Marketing › Ultimate Loyalty** erreichbar.

Dashboard

- › **KPI-Karten:** Aktive Loyalty-Kunden, Gesamtpunkte ausgegeben/eingelöst, Durchschnittspunkte.
- › **Top-5-Kunden-Tabelle:** Name, Punktestand, aktuelle Stufe.
- › **Letzte 5 Transaktionen:** Kunde, Punkte (+/-), Datum, Typ (farbcodiert und übersetzt).
- › **Stufen-Verteilung:** Balken in der jeweiligen Stufenfarbe.

Kundenkonten verwalten

Unter **Konten** sehen Sie alle Loyalty-Konten. In der Konto-Detailseite können Sie Punkte manuell anpassen und die vollständige Transaktionshistorie einsehen. Über das Kontextmenü lässt sich das Punkte-Sammeln pro Konto deaktivieren (siehe Kapitel 8).

Spalte „Angemeldet“ & Filter NEU 1.3.0

Im Modus „Selbst-Anmeldung“ zeigt die Konto-Liste die Spalte „**Angemeldet**“. Über den zugehörigen Filter blenden Sie wahlweise *alle*, *nur angemeldete* oder *nur nicht angemeldete* Konten ein – ideal, um z. B. nicht angemeldete Kunden gezielt anzusprechen.

Beste Kunden

Erweiterte Kundenanalyse mit KPI-Highlights und Kundentabelle (nutzt die volle Bildschirmbreite).

Filter	Optionen
Zeitraum	Letzte 30 Tage / Letzte 12 Monate / Gesamt
Sortierung	Umsatz / Punkte / Bestellungen / Empfehlungen

Statistiken

Detaillierte Auswertungen mit wählbarem Zeitraum (7 Tage / 30 Tage / 12 Monate / Gesamt):

- › **Gratisprodukt-Statistiken:** Gesamtkosten aller Gratisprodukte (Einkaufspreis); Tabelle mit Name, Anzahl gewählt, Einkaufspreis, Gesamtkosten, Anteil (%).
- › **Cashback-Statistiken:** Anzahl Einlösungen, Gesamtbetrag in EUR, Durchschnittsbetrag, Nutzungsquote, Top-10-Cashback-Nutzer.
- › **ROI-Übersicht:** Gesamtkosten des Treueprogramms, Umsatz durch Loyalty-Kunden, Kostenaufschlüsselung (Gratisprodukte + Cashback + Stufenrabatte).

12 E-Mail-Benachrichtigungen

Verfügbare E-Mail-Templates

Technischer Name	Beschreibung
<code>gk_loyalty_points_earned</code>	Punkte gutgeschrieben
<code>gk_loyalty_expiry_reminder</code>	Verfallserinnerung
<code>gk_loyalty_referral_success</code>	Empfehlung erfolgreich
<code>gk_loyalty_review_reminder</code>	Bewertungserinnerung

Die Templates bearbeiten Sie im Shopware Admin unter **Einstellungen** › **Shop** › **E-Mail-Templates**. Suchen Sie nach „Loyalty“.

Verfügbare Variablen

Template	Variablen
Punkte gutgeschrieben	<code>customerName</code> , <code>pointsEarned</code> , <code>programName</code> , <code>orderNumber</code> , <code>totalPoints</code> , <code>loyaltyUrl</code>
Verfallserinnerung	<code>customerName</code> , <code>expiringPoints</code> , <code>expiryDate</code> , <code>loyaltyUrl</code>
Bewertungserinnerung	<code>customerName</code> , <code>orderNumber</code> , <code>reviewPoints</code> , <code>reviewUrl</code>

Wann werden Mails gesendet?

Mail	Auslöser
Punkte gutgeschrieben	Bestelltransaktion erhält Status „bezahlt“
Verfallserinnerung	Automatischer Task, X Tage vor Ablauf
Empfehlung erfolgreich	Geworbener Kunde schließt erste bezahlte Bestellung ab
Bewertungserinnerung	Automatischer Task, X Tage nach bezahlter Bestellung

Task Runner erforderlich

Verfalls- und Bewertungserinnerung werden über einen Scheduled Task gesteuert. Stellen Sie sicher, dass der Task Runner korrekt konfiguriert ist: `bin/console scheduled-task:run`

13 Storefront (Kundensicht)

Meine Punkte / Treuekonto (/account/loyalty)

- › Aktueller Punktestand mit aktueller Stufe als Farbbadge (bei aktivem Belohnungsstufen-Modus).
- › Stufenübersicht (konfigurierbar) – horizontale Zeitleiste aller Stufen.
- › Tier-Fortschrittsbalken (konfigurierbar).
- › Punkte einlösen mit Eingabefeld und Rabattberechnung.
- › Vollständige Transaktionshistorie (Typ, Punkte, Datum, Beschreibung).
- › Empfehlungsbereich mit persönlichem Link (wenn Empfehlungssystem aktiviert).

Teilnahme-Status & Anmeldung NEU 1.3.0

Im Modus „Selbst-Anmeldung“ zeigt die Treuekonto-Seite den Teilnahme-Status: Noch nicht angemeldete Kunden sehen den Button **„Am Bonusprogramm teilnehmen“** (mit Zustimmung zu den Teilnahmebedingungen).

Angemeldete Kunden sehen den Status **„Sie nehmen teil“** und können über **„Teilnahme beenden“** wieder austreten – ihr Punktestand bleibt dabei erhalten. Details siehe Kapitel 6.

Ist der Belohnungsstufen-Modus ausgeschaltet, entfallen die Stufen-Anzeigen (Status-Badge, Fortschrittsbalken, Stufenübersicht). Punktestand, Einlösen und Transaktionshistorie bleiben sichtbar.

Checkout-Checkbox NEU 1.3.0

Optional erscheint im Checkout – im Bereich der AGB-/Widerrufs-Bestätigung – eine freiwillige Checkbox zum Beitritt ins Bonusprogramm. Sie blockiert die Bestellung nicht; der Beitritt erfolgt erst bei erfolgreicher Bestellung (siehe Kapitel 6).

Header-Badge

Wenn aktiviert, zeigt ein Badge neben dem Account-Icon den aktuellen Punktestand an – bei aktivem Belohnungsstufen-Modus zusätzlich die aktuelle Stufe.

Warenkorb-Anzeige

- › **Fortschrittsbalken:** „Noch X EUR bis zu Ihrem Gratisprodukt“.
- › **Gratisprodukt-Banner:** Erscheint, wenn der Schwellenwert erreicht ist (Modal oder Auto).
- › **Incentive-Banner:** Für Gastkunden, wenn „Gratisprodukte nur für registrierte Kunden“ aktiviert ist.
- › **Punkte einlösen:** Optionales Einlöse-Widget direkt im Warenkorb, Off-Canvas-Warenkorb und Checkout (siehe Kapitel 8).
- › **Punkte-Rabatt / Stufenrabatt / Gratisprodukt:** Jeweils als eigene Warenkorb-Position; Gratisprodukt mit Preis 0,00 EUR und grünem GRATIS-Badge.

Produktseiten-Anzeige

Wenn aktiviert, sieht der Kunde auf jeder Produktseite „Du verdienst X Bonuspunkte mit diesem Kauf“. Die Position ist konfigurierbar: unter/über dem Preis, unter der Produktnummer oder unter dem Warenkorb-Button.

14 Häufige Fragen (FAQ)

Gratisprodukte erscheinen nicht

- › Ist die Gratisprodukt-Engine aktiviert?
- › Ist das Gratisprodukt aktiv und im Gültigkeitszeitraum?
- › Erreicht der Warenkorb den Mindestbestellwert?
- › Sind die Warenkorb-Voraussetzungen erfüllt bzw. keine Ausschlüsse ausgelöst?
- › Ist der Kunde eingeloggt? (falls „nur für registrierte Kunden“ aktiviert)

Punkte werden nicht gutgeschrieben

- › Punkte werden erst gutgeschrieben, wenn die Zahlung den Status „bezahlt“ erreicht (ggf. zusätzlich nach Ablauf der Sperrfrist).
- › Hat der Kunde als Gast bestellt? Gäste erhalten keine Punkte.
- › Ist der Kunde in einer Stufe, die Punkte sammeln erlaubt (bei aktivem Belohnungsstufen-Modus)?
- › Gehört der Kunde zu einer ausgeschlossenen Kundengruppe (Tor 1)?
- › **Im Modus „Selbst-Anmeldung“:** Ist der Kunde überhaupt angemeldet (Tor 2, `is_enrolled`)? Nicht angemeldete Kunden sammeln keine Punkte – siehe Kapitel 6.
- › Ist für das Konto das Punkte-Sammeln deaktiviert?

Kunde nimmt nicht teil / sieht das Programm nicht

- › Prüfen Sie den Anmelde-Modus: Im Modus „Selbst-Anmeldung“ muss der Kunde aktiv beigetreten sein.
- › In der Konto-Liste zeigt die Spalte „Angemeldet“ bzw. der Filter „nur nicht angemeldete“, welche Kunden noch beitreten müssen.
- › Ist die Kundengruppe des Kunden berechtigt (Kundengruppen-Modus)?

Punkte-Einlösung funktioniert nicht

- › Der Kunde muss eingeloggt sein.
- › Es müssen ausreichend verfügbare Punkte vorhanden sein (ausstehende Punkte aus der Sperrfrist zählen nicht).
- › Ist ein Mindestbestellwert im Modus „Ausschluss“ gesetzt und noch nicht erreicht?
- › Reservierte Punkte aus einer abgebrochenen Bestellung werden zeitnah beim nächsten Seitenaufruf wieder freigegeben.

Stufen werden nicht angezeigt / kein Stufenrabatt

- › Ist der Belohnungsstufen-Modus aktiviert? Bei „aus“ gibt es bewusst keine Stufen und keinen Stufenrabatt.
- › Prüfen Sie „Stufenübersicht anzeigen“ und „Tier-Fortschrittsbalken anzeigen“.
- › Cache leeren: `bin/console cache:clear`

E-Mails werden nicht gesendet

- › Ist die jeweilige E-Mail-Einstellung aktiviert?
- › Ist der Shopware Task Runner korrekt konfiguriert? (`bin/console scheduled-task:run`)
- › Prüfen Sie die E-Mail-Konfiguration unter **Einstellungen** › **System** › **Mailer**.

Welche Shopware-Versionen werden unterstützt?

Das Plugin ist für Shopware 6.7.x entwickelt und getestet (u. a. 6.7.11). Ältere Versionen werden nicht unterstützt.

Ist das Plugin mehrsprachig?

Ja. Alle Admin- und Storefront-Texte sind in Deutsch (de-DE) und Englisch (en-GB) verfügbar. E-Mail-Templates existieren in beiden Sprachen.

Kann ich den Programmnamen ändern?

Ja. Unter **Konfiguration** › **Branding** › **Name des Treueprogramms** verwenden Sie beliebige Namen, z. B. „Punkte“, „Meilen“, „Sterne“, „Coins“. Dieser Name wird überall im Storefront und in E-Mails verwendet.

Ultimate Loyalty v1.3.1 · Gründerkind GmbH · www.gruenderkind.com · dev@gruenderkind.com