

## **Fragen und Antworten zu FloraMondo-Kundenkonten**

### **1. Was sind Kundenkonten?**

Mit der Funktion-Kundenkonten in FloraMondo können Sie Ihre Kunden selbst Produkte in FloraMondo bestellen lassen. Ihre Kunden können ihre Produkte in FloraMondo selbst bestellen. Dadurch sparen Sie viel Zeit, denn Sie brauchen dann diese Bestellung nicht mehr für Ihre Kunden zu erledigen.

### **2. Welche Vorteile haben meine Kunden?**

Ihre Kunden sehen das Blumen- und Pflanzenangebot in FloraMondo und können – über Sie – direkt an der Quelle bestellen.

### **3. Bestellen meine Kunden dann nicht bei anderen?**

Nein. Alle Bestellungen laufen über Sie und Ihre Kunden sehen Ihre Lieferanten nicht. Die Logistik verläuft über Sie und Sie erhalten auch die Rechnung von der Royal FloraHolland.

### **4. Müssen meine Kunden bei der Royal FloraHolland angemeldet sein?**

Da alles über Sie läuft, brauchen Ihre Kunden, die ein Kundenkonto nutzen, nicht bei der Royal FloraHolland angemeldet zu sein.

### **5. Kommen meine Kunden mit den Kundenkonten dann direkt mit der Royal FloraHolland in Kontakt?**

Nein. Ihre Kunden bleiben Ihre Kunden. Alle Bestellungen und Kontakte laufen über Sie. Wenn Sie Kundenkonten jeweils mit einer E-Mail-Adresse Ihrer Kunden konfigurieren, wird nur eine automatisch erzeugte E-Mail abgeschickt, die Ihr betreffender Kunde erhält. In dieser E-Mail stehen die Anmeldedaten und Anweisungen, wie Ihr Kunde selbst ein persönliches Passwort erstellen und es für FloraMondo benutzen kann. Ihre Kunden benutzen FloraMondo also als Bestellportal. Außerdem müssen Ihre Kunden die allgemeinen Geschäftsbedingungen von FloraMondo akzeptieren, wenn sie sich zum ersten Mal anmelden. Wenn Ihre Kunden sich doch direkt an die Royal FloraHolland wenden, dann weisen wir sie darauf hin, dass sie bei Ihnen bestellen müssen.

### **6. Was sehen meine Kunden, wenn sie ein Kundenkonto benutzen?**

Ihre Kunden benutzen das FloraMondo-Portal und sehen nur die für sie geltenden Funktionen. Das bedeutet beispielsweise, dass sie keine Kontaktdaten der Lieferanten sehen, sodass Ihre Kunden nicht einfach Kontakt zu Ihrem Lieferanten aufnehmen können.

### **7. Was sieht die Royal FloraHolland von den Kundenkonten, die von Kunden erstellt werden?**

Die Daten, die Sie über ein Kundenkonto erzeugen, verwendet die Royal FloraHolland nicht. Wir sehen zwar den Namen der jeweiligen Kundenkonten, damit wir die Transaktion verarbeiten können, haben aber keine Adressdaten von Ihren Kunden. Außerdem verwenden wir diese Daten nicht. Die Kundenkonten bleiben für

die Royal FloraHolland anonym.

**8. Bleiben die Finanz- und Logistikprozesse unverändert?**

Ja, daran ändert sich nichts. Die Logistikprozesse verlaufen über die Käuferkartennummern. Sie selbst können die Bestellungen der Kundenkonten einfach in der Rechnungsstellung verarbeiten. Sie können als Kunde in FloraMondo pro Kundenkonto eine Kaufkonfiguration einstellen, unter anderem ein Einkaufslimit. Dies ist sowohl für den Direktverkauf als auch für den Uhrenvorverkauf möglich.

**9. Ich habe bereits einen Webshop oder eine Webshop-Verknüpfung. Sind in dem Fall zusätzliche Kundenkonten für mich nützlich?**

Außer einer Webshop-Verknüpfung kann ein Kundenkonto in bestimmten Fällen eine Ergänzung sein. Über eine Webshopmodul sehen Ihre Kunden ein eventuell gefiltertes Angebot Ihres Sortiments. Der Webshop zeigt die Verkaufspreise an.

Kundenkonten melden sich direkt in FloraMondo an und sehen das gesamte verfügbare Angebot. Kundenkonten sehen die vom Produzenten festgelegten Brutto-Einkaufspreise.

Wenn Sie Ihren Kunden das vollständige Angebot anbieten wollen oder Kunden ein „Special“ (zusätzlich zu einer Webshop-Verknüpfung) anbieten möchten, dann können Kundenkonten für Sie interessant sein. Sie verschaffen Ihren Kunden Zugang zur Quelle und sie erhalten außerdem Aufschluss über das Uhrenangebot.

Wenn Sie hierzu weitere Informationen wünschen, steht Ihr Accountmanager gern zu Ihrer Verfügung.

**10. Was ist der Unterschied zwischen einem Kundenkonto und einem Mitarbeiterkonto?**

Ein Mitarbeiterkonto bei FloraMondo verschafft einem Mitarbeiter Einblick in alle Informationen und Transaktionen, die in Ihrem FloraMondo-Benutzerkonto getätigt werden. Bei einem Kundenkonto können Sie diese Informationen sperren und Ihre Kunden sehen dann nur jeweils ihre eigenen Transaktionen.

**11. Können meine Kunden unbegrenzt Bestellungen aufgeben?**

Sie können pro Kunde ein Einkaufslimit einstellen, sodass Sie Ihre finanziellen Risiken besser unter Kontrolle haben. Außerdem können Sie Ihr Angebot für Kunden begrenzen, indem Sie nur bestimmte Lieferorte aktivieren.

**12. Wie funktioniert ein Einkaufslimit für meine Kunden?**

Bei der Konfiguration Ihres Kundenkontos legen Sie für jeden Ihrer Kunden ein Einkaufslimit fest. Dieses Einkaufslimit ist an Ihre Kundennummer und Ihr Einkaufslimit bei der Royal FloraHolland gekoppelt. Sie müssen also Ihr eigenes Einkaufslimit sorgfältig zwischen den Kundenkonten verteilen, die Sie einstellen. Sie können das Einkaufslimit jederzeit ändern. Achtung: das Einkaufslimit, das Sie einstellen, geht von den Nettogebühren aus. Also ohne Partiegebühr u. Ä.

**13. Was sind Zuschläge auf die Preise?**

Käufer können für jedes Kundenkonto Zuschläge auf die Preise berechnen. Ob Käufer das tun, liegt in ihrem eigenen Ermessensspielraum. Ein Zuschlag kann aus einem Prozentsatz von über 0 % bestehen und kann höher als 100 % sein. Zuschläge auf die Preise werden auf den Preis pro Einheit berechnet.

**14. Was sehen meine Kunden, wenn ich Zuschläge auf die Preise erhebe?**

Auf dem Dashboard des Kundenkontos steht eine Meldung: *Die angezeigten Preise sind die Preise Ihres Lieferanten*. Diese Meldung erscheint nicht, wenn kein Zuschlag erhoben wird. Ferner steht beim Kundenkonto ein Gesamtpreis, der auf 3 Dezimalstellen auf- bzw. abgerundet ist. Bei den Kundenkonten sind nicht die ursprünglichen Preise zu sehen, die der Produzent berechnet hat. Auch Rabatte von Produzenten werden nicht angezeigt. Auch der Standortzuschlag ist bei Kundenkonten nicht zu sehen.

**15. Was sehe ich als Käufer, wenn ich Zuschläge auf die Preise erhebe?**

Sie sehen beide Preise: den ursprünglichen Preis, den der Produzent angesetzt hat, aber auch den Preis, den Sie Ihrem jeweiligen Kunden in Rechnung stellen (also den Preis einschließlich des Zuschlags).

**16. Werden Zuschläge auf die Preise bei meiner elektronischen Uhrentransaktion aufgeschlagen?**

Bei der elektronischen Uhrentransaktionen wird der Preis nicht aufgeschlagen. Das bedeutet, dass auf der elektronischen Uhrentransaktion der Preis des Produzenten steht. In der FloraMondo-Übersicht können Sie jedoch sehen, welche Preise (einschließlich Zuschlag) Ihren Kundenkonten in Rechnung gestellt wurden. Diese Übersicht reicht bis 14 Tage zurück. Für die Einbindung der Zuschläge auf die Preise in Ihren eigenen finanziellen Prozess sind Sie selbst verantwortlich.

**17. Sehen meine Kunden auch sensible bzw. unternehmenssensible Informationen?**

Nein. Ihre Kunden sehen nur die Daten, die für sie jeweils relevant sein können.

**18. Wie erstelle ich ein Kundenkonto für meine Kunden?**

Über Mein Royal FloraHolland können Sie einfach Kundenkonten für Ihre Kunden erstellen. Für jede Käufernummer kann eine unbegrenzte Zahl von Kundenkonten erstellt werden. Wir haben eine Anleitung zusammengestellt, anhand der Sie einfach ein Kundenkonto für Ihre Kunden erstellen können. >> [Zur Anleitung](#)

**19. Wie kann ich ein zusätzliches Kundenkonto vorübergehend stilllegen oder aufheben?**

Sie können ein Kundenkonto einfach kündigen oder vorübergehend stilllegen, indem Sie das betreffende Kundenkonto „ausschalten“. Das geht ganz einfach im Portal Mein Royal FloraHolland: Sie entfernen bei „Kundenkonten“ die Häkchen bei FloraMondo Uhrenangebot, FloraMondo Uhrenvorverkauf und FloraMondo Direktverkauf. In der Anleitung finden Sie diesbezüglich weitere Informationen. >> [Zur Anleitung](#)

**20. Ich habe ein technisches Problem beim Erstellen eines Kundenkontos.**

Wir unterstützen Sie gern beim Erstellen und Konfigurieren eines Kundenkontos. Sie können diesbezüglich Kontakt zu unserer Kundendienstabteilung aufnehmen, Telefonnummer: +31 88 789 89 89. Unsere Anleitung beantwortet auch bereits viele Fragen. >> [Zur Anleitung](#)

**21. Wenn einer meiner Kunden Probleme mit den Kundenkonten hat, zu wem können sie dann Kontakt aufnehmen?**

Das entscheiden Sie selbst. Durch die Benutzung der Anleitung können bereits viele Fragen beantwortet werden. Darüber hinaus können Sie sich jederzeit entscheiden, Kontakt zu unserem Kundendienst aufzunehmen oder Ihrem Endkunden unsere Kontaktdaten mitzuteilen.