

## Einfach und schnell: plentymarkets integriert als erster deutscher E-Commerce-Anbieter das PayPal-Konfliktmanagement

**Überall da verkaufen, wo die Kunden sind, ist das Ziel aller Händler. plentymarkets bietet als Softwarehersteller eine E-Commerce-Lösung, die genau diese Philosophie im Markenkern trägt. Eine, die alle relevanten Marktplätze unterstützt und Prozesse für alle Beteiligten effizienter macht. Über die Jahre avancierte plentymarkets so zu einem der Innovationstreiber unter den E-Commerce-ERP-Anbietern. Die Entwicklerteams präsentieren immer wieder wegweisende Funktionen und marktorientierte Erweiterungen. Auch die jüngste Entwicklung, die Integration des PayPal-Konfliktmanagements, ist eine deutliche Optimierung für alle Onlinehändler, die PayPal als Zahlungsmethode verwenden.**

### **plentymarkets: der perfekte Workflow für jeden Prozess**

PayPal ist eine der beliebtesten Zahlungsmethoden im Onlinehandel. In den meisten Fällen entstehen bei der Kaufabwicklung keine Konflikte. Kunden bestellen, bezahlen mit PayPal, die Ware wird geliefert und beide Seiten sind zufrieden. Kommt es jedoch zum Problem, ist das Handling des Konfliktmanagements ein wichtiger Faktor zur schnellen und einfachen Bearbeitung des Falles. Um diese Fälle im Team zu bearbeiten, war es bisher nötig, das plentymarkets Backend zu verlassen und sich bei PayPal einzuloggen. Für den Onlinehändler war dies aufwendiger und stellte durch den Wechsel der Systeme eine Unterbrechung des Workflows dar. Ab Mai wird die PayPal-Konfliktlösung nun direkt in plentymarkets integriert.

*„Käufer- und Verkäuferschutz gehören zu den Kernelementen von PayPal und erleichtern eine faire Abwicklung, wenn es zwischen Käufer und Verkäufer einmal zu Unstimmigkeiten kommt. Dass Händler nun die Möglichkeit haben, direkt im plentymarkets Backend mit ihren Kunden solche Fälle zu bearbeiten, ist deutschlandweit einmalig und ein weiterer Meilenstein unserer langjährigen, vertrauensvollen Partnerschaft mit plentymarkets,“ kommentiert **Michael Luhnen, Managing Director PayPal Deutschland, Österreich und Schweiz.***

plentymarkets optimiert stetig die gesamten Prozesse der Kunden, das umfasst die eigenen Module genauso wie die Schnittstellen zu externen Partnern. Die logische Konsequenz aus der Bereitschaft, gängige E-Commerce-Methoden zu hinterfragen, sind neuartige Entwicklungen und Prozesse, die plentymarkets zu einem außergewöhnlich ergonomischen System gemacht haben.

**Aye Stephen, Product Owner des Bereichs OrderPayment der plentysystems AG stellt klar:** *„Unser Ziel war es Kunden mit der Integration der Disputes-API von PayPal einen echten Mehrwert zu geben. Die Frage, welchen Mitarbeitern man die Zugangsdaten zum Firmen-PayPal-Konto geben kann, stellt sich quasi nicht mehr. Eine solche Funktion haben sich unsere Händler schon lange gewünscht. Als PayPal uns vorgeschlagen hat, ihre neue Schnittstelle dafür zu nutzen, waren wir sofort begeistert von den Möglichkeiten.“*

**Effizientes PayPal-Konfliktmanagement ohne Systemwechsel** Das zentrale Nachrichtenmodul „Messenger“ in plentymarkets ermöglicht nun den direkten Zugriff auf den Nachrichtenverlauf der PayPal-Konfliktlösung. Viele Bearbeitungen sind damit direkt in plentymarkets möglich, wie zum Beispiel auf Anfragen von Käufern mit Konfliktfällen zu antworten, Sendungsnummern oder andere Nachweise zur Verfügung zu stellen oder Rückzahlungen und Teilrückzahlungen auszuführen. Das alles funktioniert, dank der nahtlosen Integration, ohne sich noch einmal extra in das entsprechende PayPal-Konto einzuloggen. Dadurch werden Informationsflüsse gebündelt und zentral verwaltet. Falls Käufer und Verkäufer sich nicht einigen können, kann PayPal zur Klärung des Konfliktes ebenfalls direkt im plentymarkets Messenger durch den Händler eingeschaltet werden. *„Das Ganze ist schnell, komfortabel und intuitiv zu bedienen“, bestätigt **Marlon Franke, Geschäftsführer BK Service GmbH und langjähriger Kunde bei plentymarkets,** „für uns von BK Service bietet die Integration der PayPal-Konfliktlösung drei große Vorteile: Wir haben erstens ein Plus an Kontrolle, da die Kommunikation zentral in unserem führenden ERP-System integriert ist. Als zweiten Punkt erreichen wir durch diese Symbiose aus Kommunikation und Funktion mehr Effizienz. All das führt drittens zu mehr Konsistenz, da die Geschäftsprozesse ohne Systembrüche abgebildet werden. Alles in allem ein toller Mehrwert.“*

---

<https://newsroom.deatch.paypal-corp.com/plentymarkets-integriert-PayPal-Konfliktmanagement>