



IST DER BESTELLABRUF NICHT MÖGLICH? HIER FINDEN SIE LÖSUNGEN!

Die Amazon-Schnittstelle arbeitet in der Regel einwandfrei. Sollte es beim Abrufen der Bestellungen dennoch Probleme geben, finden Sie hier die gängigsten Ursachen mit entsprechender Hilfestellung:

1. Stellen Sie sicher, dass der XML-Export seitens Amazon aktiviert ist. Mehr Informationen dazu finden Sie hier: [Link](#)

Eventuell kann diese Freischaltung durch Amazon etwas Zeit in Anspruch nehmen. Es können jedoch erst die Bestellungen unter orgaMAX abgerufen werden, die bei Ihnen nach erfolgter Umstellung durch Amazon eingehen.

2. Ab einer bestimmten Anzahl an Bestellungen kann es notwendig sein, die Bestellungen mehrmals nacheinander unter orgaMAX abzurufen, da sonst nicht alle Bestellungen auf einmal abgerufen werden können. Der Grund hierfür liegt an Amazon, die auf Grund der vielen Anfragen die Verbindung unterbrechen. Warten Sie in diesem Fall einfach einen kurzen Augenblick nach dem ersten Abruf ab und rufen die Bestellungen erneut ab. Je nach Anzahl der Bestellungen kann es notwendig sein, diesen Vorgang mehrmals zu wiederholen, bis alle Bestellungen abgerufen werden können. Beeinflussen können wir dies zurzeit nicht. Auftreten sollte dies wenn ab einer Menge von ca. 50 Bestellungen pro Abruf.
3. Werden nicht alle **FBA-Bestellungen** abgerufen, können Sie die FBA-Bestellberichte per Mausklick neu erzeugen und mit orgaMAX abrufen (unter **FBA-Bestellungen** versteht man übrigens die Bestellungen, die direkt von Amazon versendet werden). Begeben Sie sich dazu unter den Menüpunkt **Stammdaten -> Einstellungen -> E-Commerce -> Amazon** und klicken dort im Fenster rechts unten auf **FBA-Bericht erstellen**. Wählen Sie einen möglichst kleinen Zeitraum und klicken auf **OK**. Es kann ein bis zwei Minuten dauern, bis der neue Bestellbericht von Amazon erzeugt wurde und die Bestellungen mit orgaMAX abgerufen werden können.
4. Arbeiten Sie mit einer anderen Software neben orgaMAX, die Ihre Amazon-Bestellungen verarbeitet, so können diese eventuell von orgaMAX nicht mehr abgerufen werden. Zu jeder Amazon-Bestellung gibt es versteckt im Hintergrund den Status **acknowledged** (in etwa **verarbeitet**). orgaMAX holt nur die Bestellungen ab, bei denen dieser Wert auf **false** steht, die also noch nicht verarbeitet wurden, damit keine Bestellungen doppelt abgeholt werden. Hat nun jedoch bereits eine andere Software diesen Wert für sich auf **true** umgestellt, werden diese Bestellungen beim Abrufen unter orgaMAX ignoriert. Achten Sie also darauf, nach Möglichkeit nur mit orgaMAX auf die Bestellungen zuzugreifen.
5. Laden Sie die Bestellberichte nicht selbstständig von der Amazon-Website herunter. Hintergrund ist, dass ähnlich wie bei der Nutzung einer Fremdsoftware unter Punkt 4, auch hier die Bestellungen auf **verarbeitet** gesetzt werden und demnach von orgaMAX nicht mehr abgerufen werden können.



6. Amazon-Schnittstelle in Verbindung mit G Data nutzen

Leider kann es bei Nutzung von Schutzsoftware des Herstellers G Data dazu kommen, dass fälschlicherweise keine Bestellungen abgerufen werden können. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an den Support von G Data, um orgaMAX (sofern möglich) entsprechend unter den Ausnahmen eintragen zu können. Kurzfristig kann auch eine Deinstallation der Schutzsoftware helfen, wobei wir Sie dringend davor warnen, ohne ausreichenden Schutz am PC zu arbeiten.

Stand der Dokumentation: 26.11.2018