

Futter24 – FAQs

Inhaltsverzeichnis

Welche Futter24 - Version ist die richtige für meine Genossenschaft?.....	2
Was ist vor dem Start von Futter24 zu erledigen?.....	2
Welche technischen Voraussetzungen müssen für die Nutzung von Futter24 Premium erfüllt werden?	2
Mit welchen Warenwirtschafts-/ERP-Systemen funktioniert Futter24?	3
Wie richte ich Bestellgruppen ein?	3
Wie teste ich mein Futter24?	3
Wie sieht die optimale Konfiguration für unsere Genossenschaft aus?.....	3
Wie gelange ich zur Futter24 Konfiguration?.....	4
Wo sehe ich mein Bestelljournal?	4
Wie tauchen die Bestellungen im gevis auf?	4
Was sind „fehlerhafte Warenkörbe“ und wie gehe ich mit ihnen um?	4
Wie findet die Verarbeitung zum Kraftfutterwerk statt?.....	4
Wie steuert man verschiedene Kraftfutterwerke an?	5
Bestellgruppe nicht gefüllt / Vertriebsweg Debitorzuordnung.....	5
Wie ermögliche ich einen Kundenzugang?	5
Was sind Einmal-Passwörter und warum sind diese notwendig?	6
Was ist, wenn ein Kunde sein Passwort vergessen hat?.....	6
Ist ein Update der Firmen-App notwendig?.....	6
Was passiert mit bereits vorhandenen Zugangsdaten in der Firmen-App?	6
Wie verhalte ich mich im Fehlerfall?.....	7
Wann wende ich mich bei Problemen an raiffeisen.com und wann an die GWS?	7
Wie ist der Ablauf bei neuen Ideen/Weiterentwicklungen?.....	7
Wie erreiche ich meine Kunden (Werbematerial etc.)?	8
Wie schule ich meine Mitarbeiter?	8

1. Welche Futter24 - Version ist die richtige für meine Genossenschaft?

Futter24 Premium empfiehlt sich für Genossenschaften, welche die **technischen Voraussetzungen** (siehe Punkt 3) entsprechend erfüllen oder in naher Zukunft Aktualisierungen planen. So können die maximalen Vorteile von Futter24, wie Einsparung der Dispositionskosten, lückenlose Übertragung der Bestellungen in das WWS sowie das Kontraktmanagement und verbesserte Serviceleistung vollumfänglich genutzt werden. Für die Genossenschaft bedeutet Futter24 Premium außerdem ein dauerhaft supportfähiges System.

Futter24 Basis und **Futter24 Mail** sind die vorangegangenen Versionen von Futter24 Premium. Grundlage dafür bieten ältere Systeme zur Belegbereitstellung wie AgrarInfo. Sie können den Einstieg für Genossenschaften bieten die weiterhin mit diesen Belegschnittstellen arbeiten und die technischen Voraussetzungen langfristig nicht erfüllen können. Zu beachten ist jedoch, dass kein langfristiger Support von AgrarInfo mehr gewährleistet werden kann und seit April 2020 keine Aktualisierung der Kundendaten erfolgt.

2. Was ist vor dem Start von Futter24 zu erledigen?

1. Prüfung der **technischen Voraussetzungen** (siehe Punkt 3.)
 - Bspw. gevis-Version: Entscheidend für die Auswahl der Futter24 Variante
2. Techn. Voraussetzungen erfüllt oder aber nicht erfüllt? Rücksprache mit raiffeisen.com
3. Technische Anbindung des gevis: Einrichtung des **Futter24 Gateways** per GWS Vorgang (Ihre Genossenschaft nutzt gar kein gevis? Siehe Punkt 4.)
4. Auswahl eines Ansprechpartners vor Ort
5. Vorgabe eines Mailpostfachs
 - Mailadresse des Disponenten vor Ort
 - Allgemeines Mailingpostfach für Futterdisposition (z.B. Futterbestellungen@Mustergeno.de)
6. Kundenliste und Excel-Abzug erstellen und an raiffeisen.com schicken
 - Debitorennummer, Bestellgruppencode, Name, Vorname, Straße, PLZ, Ort, Telefon, Mobil, Email
7. Formulierung eines Kundenmailings (s. **Musterbrief**)
8. Startwerbung vor Ort
 - Außendienst
 - Flyer
 - Roll-Ups
 - Web-Banner

3. Welche technischen Voraussetzungen müssen für die Nutzung von Futter24 Premium erfüllt werden?

1. aktuelle gevis-Version → mindestens **gevis R10 Patch 40+** (ggf. beauftragen)
2. **GWS-Gateway** zur Datenübertragung (ggf. beauftragen)
3. **Futter24-Anbindung** bei der GWS beauftragen
4. **Futter24 – Einrichtung** bei raiffeisen.com
5. **Betriebsdaten** im gevis pflegen (zwingend):
 - Silonummer, Silobezeichnung, optional Silogröße
 - Lieferadresse, Lieferadressencode
 - Befüllung/Nutzung der Kundenhistorie in Abstimmung mit der GWS einrichten lassen, falls noch nicht geschehen

- Zusätze müssen als Mischartikel auf der Artikelkarte gekennzeichnet werden, ggf. auch in Abstimmung mit der GWS, um Prozesse wie z.B. Austausch mit Kraftfutterwerk nicht zu gefährden.
6. **Bestellgruppencodes** hinterlegen (zwingend)
- Bestellgruppencodes müssen angelegt werden (z.B. „F24_DEBNR“)
 - Bestellgruppencodes müssen an Debitorenummern hinterlegt werden oder direkt bei der Anlage des Bestellgruppencodes die betroffenen Debitorenummern am Code hinterlegen.

Beachten Sie hier außerdem auch die technischen Handouts der GWS zur Einrichtung/Nutzung des Futter-Gateways.

[Handout Futter24 Premium \(gevis: Classic\)](#)

[Handout Futter24 Premium \(gevis: R10\)](#)

[GWS Webinar-Video "Futter24 Anbindung im gevis"](#)

4. Mit welchen Warenwirtschafts-/ERP-Systemen funktioniert Futter24?

Futter24 Premium funktioniert mit den aktuellen Versionen des gevis (siehe Punkt 3 - technische Voraussetzungen). Ebenso ist die Anbindung von Amic auf Anfrage möglich. Selbiges gilt für die Anbindung weiterer WWS. Sprechen Sie uns gerne an!

5. Wie richte ich Bestellgruppen ein?

Werden in Futter24 Premium keine Daten für den Debitor angezeigt ist zuerst eine Prüfung der Vertriebswege und Bestellgruppencodes von der Genossenschaft notwendig.

Außerdem müssen auch bei jedem neuen Kunden in der Debitorenuordnung die Vertriebsweg-Debitor-Zuordnung neu aus den hinterlegten Bestellgruppen befüllt werden.

Um die Vertriebsweg-Debitor-Zuordnung zu füllen gehen sie auf: Hauptmenü → Verkauf → Einrichtung → Vertriebswege; Dort den Vertriebsweg Futter24 auswählen → Funktion → Debitoren; Dort die Funktion "Zuordnung füllen (automatisch aus Bestellgruppen)" ausführen.

6. Wie teste ich mein Futter24?

Sobald die GWS die Einrichtung von Futter24 Premium abgeschlossen hat, richtet raiffeisen.com eine Seite ein, auf der die Funktionalität getestet werden kann. Dazu wird ein Testdebitor mit Futterlieferungen im gevis benötigt. Sobald dies erledigt ist erhalten Sie den Link und die Zugangsdaten und können alles in Ihrem Browser testen.

Für das Testen ist die Einrichtung eines Testdebitors unumgänglich. Dieser muss Testbelege (Futterbelege) hinterlegt haben. Diese Belege sollten möglichst vielfältig sein (z.B.: mit und ohne Säurezusatz).

Der Testdebitor muss eingerichtet sein wie ein „richtiger“ Debitor. Das bedeutet es muss der Bestellgruppencode hinterlegt worden sein etc.

Sollten beim Testen Fehler auftreten, wenden Sie sich bitte an die GWS oder an raiffeisen.com (siehe Punkt 21: Wann wende ich mich bei Problemen an raiffeisen.com und wann an die GWS?).

7. Wie sieht die optimale Konfiguration für unsere Genossenschaft aus?

In der Konfiguration können die individuellen Bedingungen jeder Genossenschaft berücksichtigt werden. Eine Aktuelle Liste der Konfigurationsmöglichkeiten finden Sie [hier](#).

Bei Unsicherheiten, welche Einstellungen für Ihre Genossenschaft relevant sind, melden Sie sich gerne bei unseren Ansprechpartnern.

8. Wie gelange ich zur Futter24 Konfiguration?

1. Anmeldung im RaiffeisenClub
2. Links unter „Raicomtools“ den Punkt „Verschiedenes“ auswählen
3. F24-Konfig. auswählen

9. Wo sehe ich mein Bestelljournal (F24 Mail und Basis)?

1. Anmeldung im RaiffeisenClub
2. Links unter „Raicomtools“ den Punkt „App-Bestellungen“ auswählen
3. Futter24 auswählen

10. Wie tauchen die Bestellungen im gevis auf?

Dies lässt sich bereits bei der Gateway-Einrichtung mit der GWS abstimmen. Es stehen zwei Varianten zur Auswahl

- a) Verkaufs-Auftrag ("Standard" Auftragserfassung)
- b) Mischfutter-Auftrag (Mischfüttererfassung)

Je nachdem, welche Variante Sie bevorzugen bitte entsprechend frühzeitig der GWS mitteilen.

11. Was sind „fehlerhafte Warenkörbe“ und wie gehe ich mit ihnen um?

Raiffeisen.com gibt die bestellten Futtermittel per Gateway ans gevis. Erst im gevis findet eine vollständige Plausibilitätsprüfung und Freigabe der Bestellung statt (Prüfung auf Auftragsperren, nur Barverkauf, ist der Artikel für das Silo freigegeben, etc.). Treten Probleme bei der Verarbeitung von Warenkörben auf, dann sind diese "fehlerhaften Warenkörbe" unter "Verkauf → periodische Aktivitäten → Warenkörbe" mit entsprechender Fehlermeldung einzusehen.

Die Warenkorbübersicht sollte deshalb regelmäßig auf offene und fehlerhafte Warenkörbe kontrolliert werden.

Wird eine Bestellung unter der Bezeichnung „fehlerhafte Warenkörbe“ geführt, liegt das häufig an fehlenden Daten in der Bestellübertragung. Tritt das auf, wird die Bestellung nicht automatisiert an das Mischfutterwerk überliefert.

Fehlende Daten können per Hand nachgetragen werden. Bei Häufung dieses Ereignisses, kontaktieren Sie einen unserer Ansprechpartner.

12. Wie findet die Verarbeitung zum Kraftfutterwerk statt?

Futter24 Premium kommuniziert ausschließlich mit einem festgelegten gevis-Mandanten.

Das normale Prozedere ist, dass die Futterbestellung aus Futter24 Premium in die jeweilige gevis-Tabelle geschrieben wird. Dort kann automatisch ein individueller Auftragsstyp gesetzt werden (z.B. „App“, „Kraftfutterwerk“ etc.)

Die weitere Verarbeitung der Bestellung muss mit der GWS abgestimmt werden (z.B. der automatische Weg ins Kraftfutterwerk)

13. Wie steuert man verschiedene Kraftfutterwerke an?

Nach Einrichtung der GWS (muss per Vorgang gesondert beauftragt werden) ist es möglich bis auf Articlebene zu definieren in welche Tabelle das bestellte Futtermittel übergeben werden soll (Verkaufs-Tabelle oder MiFu-Tabelle) bzw. welchen Auftragsstyp das bestellte Futtermittel erhalten soll

Dadurch kann z.B.

- Obergruppe 2 immer den Auftragsstyp "Werk 1" erhalten
- Gruppe 2 / 22 immer den Auftragsstyp "Werk 2" erhalten
- usw.

So ist es sehr leicht möglich alle eingehenden Bestellungen des Kunden im gevis automatisiert zuzuweisen.

Die **Konfiguration** erfolgt im gevis folgendermaßen:

- In der Vertriebswege-Karte gibt es den Punkt "Artikelzuordnung definieren"
- dort gibt es zwei neue Spalten
 - a) "Bestellweg definieren"
 - steuern, ob die jeweilige Artikelzuordnung in die normale VK-Tabelle wandert oder in die Mischfutter-Tabelle
 - b) "Auftragsstyp definieren"
 - steuern, welcher Auftragsstyp bei der jeweiligen Artikelzuordnung gesetzt werden soll

14. Bestellgruppe nicht gefüllt / Vertriebsweg Debitorzuordnung

Werden in Futter24 Premium keine Daten für den Debitor angezeigt ist zuerst eine Prüfung der Vertriebswege und Bestellgruppencodes von der Genossenschaft notwendig.

Außerdem müssen auch bei jedem neuen Kunden in der Debitorenuordnung die Vertriebsweg-Debitor-Zuordnung neu aus den hinterlegten Bestellgruppen befüllt werden.

Um die Vertriebsweg-Debitor-Zuordnung zu füllen gehen sie auf: Hauptmenü -> Verkauf -> Einrichtung -> Vertriebswege; Dort den Vertriebsweg Futter24 auswählen -> Funktion -> Debitoren; Dort die Funktion "Zuordnung füllen (automatisch aus Bestellgruppen)" ausführen

15. Wie ermögliche ich einen Kundenzugang?

Hat der Kunde bereits einen App-Zugang, gehen Sie wie folgt vor:

1. Anmeldung im RaiffeisenClub
2. Links unter „Raikis.com“ Kunde mit KDNr. oder Name suchen.
3. Kunden aufrufen
4. **F24 Mail oder Basis:** In oberster Zeile Zielgruppe „Futter24“ anhängen
5. Herunterscrollen und unter „Futter24 DEB-NR“ die relevanten Debitoren-Nr. auswählen.
6. **Bei Futter24 Premium-Nutzern:** etwas herunterscrollen und Bestellgruppencode unter „Futter24-Premium“ anlegen (z.B. F24_Debitorenummer)

Hat der Kunde noch keinen Zugang zur App, legen Sie ihn im Raikis als Kunde Ihrer Genossenschaft an. Wenden Sie sich an einen unserer Ansprechpartner, um das App-Login inklusive **Einmal-Passwort** (siehe Punkt 16) für den Kunden bereit zu stellen.

Sofern freigeschaltet, kann auch ein Mitarbeiter Ihrer Genossenschaft den Passwortbrief mit den Zugangsdaten verschicken. Dazu rufen Sie das jew. Kundenblatt im Raikis auf und klicken links unter den Personendaten auf „Passwortbrief erstellen“, wählen das zugehörige Template (z.B. „App“) aus und verschicken das jeweilige Einmal-Passwort.

Ist das erfolgt, befolgen Sie die o.g. Schritte 1 – 6.

16. Was sind Einmal-Passwörter und warum sind diese notwendig?

Einmal-Passwörter dienen der Sicherheit des Kundenzugangs und erfüllen die neuesten Datenschutzbestimmungen.

Der Ablauf bei jedem Kunden ist folgender:

1. Kunde erhält einen Brief mit Zugangsdaten von raiffeisen.com für Ihre App (Kundennummer + Einmal-Passwort)
2. Kunde loggt sich mit den Daten ein (ab diesem Zeitpunkt ist das Einmal-Passwort kein weiteres Mal nutzbar!)
3. Kunde wird gebeten seine Mailadresse einzugeben
4. Kunde bekommt eine Bestätigungsmail an die entsprechende Mailadresse zugeschickt
5. Klickt er den Bestätigungslink in der Mail an (ebenfalls nur einmal gültig!) muss er sich ein individuelles Passwort vergeben
6. Der Zugang wird auf seine selbst vergebenen Daten geändert und verschlüsselt in der Datenbank von raiffeisen.com abgelegt

Wichtig:

Ab diesem Zeitpunkt kennt ausschließlich der Kunde seinen Zugang. Auch raiffeisen.com kann diesen nicht einsehen. Sollten die Daten verloren gehen muss er die „Passwort vergessen“-Funktion in der Firmen-App nutzen.

Bei Zugangsschwierigkeiten wenden Sie sich an kroeker@raiffeisen.com / reinhold@raiffeisen.com

17. Was ist, wenn ein Kunde sein Passwort vergessen hat?

Sollte der Kunde sein Passwort vergessen haben, kann er ein neues Anfordern, indem er unter dem Login-Eingabefeld „Passwort vergessen“ antippt. Daraufhin wird eine automatisierte Mail mit einem neuen Passwort an die zuvor angegebene Mail-Adresse versandt. Sollte festgestellt werden, dass der Kunde noch keinen Zugang hat, schauen Sie unter Punkt 15, um weitere Schritte einzuleiten.

18. Ist ein Update der Firmen-App notwendig?

Futter24 Premium funktioniert ab der App-Version „2.25.1“. Da die App-Versionen in der Regel Version 3 nicht mehr unterschreiten, ist diesbezüglich keine Anpassung nötig.

Bei Einrichtung von Futter24 Premium empfehlen wir aber immer ein Update Ihrer Firmen-App, um auch bei anderen Projekten auf dem aktuellsten Stand zu sein. Sprechen Sie uns an.

19. Was passiert mit bereits vorhandenen Zugangsdaten in der Firmen-App?

Sollten Sie bereits eine Firmen-App von raiffeisen.com im Einsatz und Zugangsdaten versendet haben, brauchen Sie sich bzgl. dieser keine Gedanken zu machen. Die Zugangsdaten funktionieren weiterhin. Änderungen gibt es nur bei neuen Zugangsdaten (siehe Punkt 15 und 16)

20. Wie verhalte ich mich im Fehlerfall?

Fehler sollten stets auf schriftlichem Wege gemeldet werden. Dazu erstellen Sie bei der GWS einen Vorgang oder senden eine Mail an kroeker@raiffeisen.com / reinhold@raiffeisen.com.

Bitte schildern Sie genau wann der Fehler auftritt, welcher Debitor betroffen ist und welches Smartphone verwendet wird. Liefern Sie soweit möglich auch Screenshots des Fehlers.

Welcher Fehler wo gemeldet werden muss, sehen Sie unter „21. Wann wende ich mich bei Problemen an raiffeisen.com und wann an die GWS?“.

21. Wann wende ich mich bei Problemen an raiffeisen.com und wann an die GWS?

Grundsätzlich muss in Futter24 Premium zwischen zwei Fehlerquellen unterschieden werden

1. Fehler in den Daten, wie z.B.

- Futtermittel fehlen am Debitor
- Silonummern werden nicht angezeigt
- Bestellungen tauchen erst sehr spät in gevis auf

Solche Fehler müssen der GWS gemeldet werden

2. Fehler in der Ausgabe, wie z.B.

- Optische Macken
- Filter funktionieren nicht
- Bestelltage sind falsch auswählbar

Solche Fehler müssen raiffeisen.com gemeldet werden

Bitte beachten Sie, dass raiffeisen.com **keinen Einfluss** auf Ihr gevis hat und Fehler in den Daten nur an die GWS weitergeben kann. Wir sind auch nicht in der Lage die Fehlerbearbeitung bei der GWS zu beeinflussen bzw. zu beschleunigen. **Deshalb ist es immer ratsam sich bei solchen Fehlern direkt an die GWS zu wenden.**

Wichtig:

Vor jeglicher Fehlermeldung ist zu prüfen, ob im gevis am Debitor/an den Artikeln alles korrekt eingerichtet ist. So lassen sich unnötige Fehlermeldungen vermeiden.

Dazu bitte den FAQ-Punkt 3 abarbeiten.

22. Wie ist der Ablauf bei neuen Ideen/Weiterentwicklungen?

Für die Entwicklung von Futter24 Premium wurde ein Beirat aus fünf Genossenschaften gebildet (GS Agri, RWG Rheinland, Raif. Warendorf, AgriV, Raif. Sauerland Hellweg-Lippe). Zusätzlich dazu sind auch raiffeisen.com und die GWS Mitglied des Beirats. Neue Ideen können an raiffeisen.com herangetragen werden.

Neue Ideen und Weiterentwicklungen werden dann zuerst mit den Beiratsmitgliedern diskutiert. Dort wird über die Notwendigkeit und den Umsetzungszeitpunkt entschieden. Alternativ lassen sich auch komplette Sonderlösungen entwickeln. Dafür ist aber ein individuelles Gespräch mit raiffeisen.com notwendig.

23. Wie erreiche ich meine Kunden (Werbematerial etc.)?

Neben einer gezielten Schulung Ihrer Außendienst-Mitarbeiter, bieten wir Flyer, Roll-Ups sowie Banner für Ihre Webseite, um Ihre Kunden auf das Produkt und den Service aufmerksam zu machen.

Weitere Beispiele sind: Werbung auf Generalversammlung, Beilage des Flyers in Monatsrechnungen, Infotexte in Ihrer Mailsignatur etc.

Nutzen Sie möglichst alle Kanäle, um Futter24 Premium erfolgreich zu bewerben.

24. Wie schule ich meine Mitarbeiter?

Ein umfangreiches Informationsangebot finden Sie zum einen auf unserer RaicomTools-Seite unter:

http://raikis.raiffeisen.com/raiffeisen/info/clubangebote/content_html?seite=12680

Information rund um den Umgang und Einrichtung des gevis können in den Unterlagen unter Punkt 3 eingesehen werden.

Neben den Webinaren und Unterlagen rund um die Konfiguration und Bedienung von Futter24, bieten wir Ihnen Support und Schulungen Ihrer Ansprechpartner und Mitarbeiter vor Ort. Für einen Termin in Ihrer Genossenschaft, kontaktieren Sie gerne einen unserer Ansprechpartner.