Handbuch E-Mail

Mails abholen, zuordnen, beantworten und ablegen – das Postfach in der IPV-Suite

Stand: 11.11.2026 · IPV-Suite 2.0.4.323

Inhalt

1. Überblick

Für Anwender

2. Der Reiter E-Mail
3. Eine Mail lesen
4. Anhänge öffnen und im DMS speichern
5. Eine Mail zuordnen
6. Schreiben, antworten, weiterleiten
7. Anrede, Signatur und Vorlagen
8. Mails in Ordnern ablegen
9. Löschen, Spam und Papierkorb
10. Die Historie einer Organisation
11. Belege per E-Mail senden
12. Hinweis bei neuer Mail
13. E-Mail auf dem Handy

Für Admins

14. Postfächer einrichten
15. Abholen und Sichtbarkeit
16. Absender und Empfänger der Suite
17. Antwortvorlagen und Platzhalter
18. Textvorlagen und Vorlagen für Dokumente
19. Regeln für neue Mails
20. Belegversand einrichten
21. Benachrichtigungen und Mitteilungen einrichten
22. Postfach Anwender-Support
23. Ältere Mails ins E-Mail-Archiv
24. Rechte der Benutzer
25. Häufige Fragen

1. Überblick

Mit dem Bereich E-Mail arbeiten Sie direkt in der Suite mit den Mails Ihrer Firmenpostfächer. Die Suite holt neue Mails ab, ordnet sie der passenden Organisation, Person und dem Beleg zu und legt sie in deren **Historie**. Sie antworten aus der Suite, mit Anrede, Signatur, Vorlagen und Anhängen aus dem DMS oder aus den Artikelbildern. So steht die gesamte Korrespondenz mit einem Kunden an einer Stelle.

Sie öffnen den Bereich über den Reiter **E-Mail** in der oberen Leiste. Er gehört zu jeder Suite und muss nicht gebucht werden. Wer ihn sieht und was er darf, legen die Rechte fest. Eingerichtet wird alles unter **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen**.

> **Zwei Betriebsarten je Postfach**
>
> Was die Suite am Mailserver tut, ist je Postfach eingestellt. Ihr Administrator legt das fest.
>
> - **Ohne Abgleich (Vorgabe):** Die Suite holt neue Mails ab und ändert am Server nichts. „Gelesen“, eigene Ordner und Papierkorb gelten nur in der Suite. Was Sie aus der Suite senden, liegt zusätzlich im Ordner „Gesendet“ des Postfachs.
> - **Mit Abgleich:** Die Suite wird zum vollwertigen Postfach. Was Sie in der Suite tun, also lesen, löschen, verschieben oder als Spam markieren, geschieht auch auf dem Server. Andere Mailprogramme sehen denselben Stand. Wird eine Mail dort verschoben oder als gelesen markiert, folgt die Suite.

Grundbegriffe

Begriff	Bedeutung

Postfach	Eine Mailadresse mit Zugang zum Mailserver, zum Beispiel contact@ihre-firma.de.
Abholen	Die Suite liest die neuen Mails eines Postfachs ein, jede Minute.
Gemeinsames Postfach	Alle dafür eingetragenen Benutzer und Gruppen sehen die Mails.
Persönliches Postfach	Die Mails gehören einem Besitzer.
Zuordnung	Die Verbindung einer Mail mit Organisation, Person und Beleg. Daran hängt, in welcher Historie sie steht.
Historie	Alle Kontakte mit einer Organisation oder Person: Belegversand, Mails, Notizen.
Vorlage	Ein gespeicherter Text, den Sie beim Schreiben einfügen.
Platzhalter	Ein Wort in geschweiften Klammern, zum Beispiel `{name}`. Die Suite setzt dafür den passenden Wert ein.

2. Der Reiter E-Mail

Hier lesen und bearbeiten Sie alle Mails der Postfächer, die Sie sehen dürfen. Sehen Sie noch keines, nennt die Seite das oben; dann muss Ihr Administrator Sie eintragen.

Aufbau der Seite



Buttons, für die Ihnen das Recht fehlt, erscheinen nicht. Im Bereich Papierkorb stehen in der Leiste **Wiederherstellen** und **Endgültig löschen**, im Bereich Entwürfe **Neue E-Mail** und **Entwurf löschen**.

Die Bereiche links

Auf- und zugeklappt wird nur über das Zeichen ▸ vor einer Zeile. Ein Klick auf den Namen zeigt den Bereich in der Liste. Die Postfächer stehen zunächst eingeklappt, mit der Zahl ihrer ungelesenen Mails.

- **Name des Postfachs:** Hat Ihr Administrator einen **Namen in der Postfachliste** eingetragen, steht dieser statt der Adresse (Kapitel 15). Fahren Sie mit der Maus darüber, erscheint die Adresse.
- **Reihenfolge ändern:** Ziehen Sie ein Postfach auf ein anderes. Auf der oberen Hälfte losgelassen, landet es davor, auf der unteren dahinter; eine Linie zeigt die Stelle. Die Reihenfolge wird sofort gespeichert und gilt für alle Benutzer, nur für diese Liste. Ziehen darf, wer die E-Mail-Einstellungen bearbeiten darf.
- **Ausgeblendete Postfächer** haben keinen eigenen Eintrag; ihre Mails stehen unter „Alle E-Mails“ (Kapitel 15).

Bereich	Was er zeigt
Alle E-Mails	Alle empfangenen Mails aller Postfächer, die Sie sehen, auch Mails an Adressen ohne eigenes Postfach. Die Spalte **Konto** nennt das Postfach. Spam und Papierkorb bleiben außen vor.
Posteingang	Alle empfangenen Mails des Postfachs, egal in welchem Ordner sie am Server liegen, ohne die, die Sie in einen eigenen Ordner gelegt haben. Aufgeklappt stehen darunter die **Absenderadressen** des Postfachs, an die Mails kamen, zum Beispiel service@…. Ein Klick zeigt genau die Mails an diese Adresse. Mails an Adressen, die nicht als Absenderadresse eingetragen sind (Sammelpostfach, Tippfehler), stehen nur im Posteingang, ohne eigenen Unterpunkt.
Entwürfe	Ihre eigenen, noch nicht gesendeten Mails.
Gesendet, Spam, Papierkorb	Die Mails dieses einen Postfachs.
Nicht zugeordnet	Mails ohne Organisation und Person. Das ist Ihre Arbeitsliste zum Zuordnen.
Ihre Ordner	Die eigenen Ordner (Kapitel 8).
Entwürfe (alle), Gesendet (alle)	Ihre Entwürfe und die gesendeten Mails aller Postfächer, die Sie sehen, in einer Liste. So müssen Sie nicht jedes Postfach einzeln öffnen. Entwürfe (alle) steht nur da, wenn Sie Mails schreiben dürfen.
Spam (alle), Papierkorb (alle)	Dasselbe über alle Postfächer, die Sie sehen, in einer Liste (Kapitel 9).

Ungelesene Mails erkennen

- Je Eintrag steht die Zahl ungelesener Mails als **roter Punkt mit weißer Zahl**. Ein Postfach mit neuen Mails hebt zusätzlich seinen Namen farbig hervor.
- Oben in der Leiste wird das E-Mail-Symbol rot und zeigt die Gesamtzahl.
- Die Zahlen gehen sofort zurück, sobald Sie eine Mail lesen, löschen oder verschieben.

Mit der Liste arbeiten

- **Ungelesen:** Diese Mails stehen fett mit einem Punkt davor.
- **Beantwortet:** Ein grüner Antwort-Pfeil (↩) in der Spalte „Von“ zeigt, dass geantwortet wurde.
- **Zustellung:** Bei gesendeten Mails steht vor dem Empfänger ein Zeichen: ✓ zugestellt (der Server des Empfängers hat die Mail angenommen), eine graue Uhr (wird zugestellt – der Server des Empfängers hat noch nicht angenommen, der Mailserver versucht es weiter) oder ein rotes ✕ (abgewiesen). Fahren Sie mit der Maus darauf, sehen Sie je Empfänger Zeit und Empfangsserver bzw. den Grund. Das gilt für Mails über den eigenen Mailserver; bei Postfächern anderer Anbieter gibt es kein Zeichen.

- **Sortieren:** Ein Klick auf die Überschrift sortiert nach Datum, Absender, Betreff oder Organisation, ein zweiter dreht die Reihenfolge um. Die Sortierung bleibt für Sie stehen.
- **Suchen:** Das Suchfeld sucht beim Tippen in Betreff, Absender, Empfänger, Organisation, Belegnummer und Text.
- **Mehrere markieren:** Mit den Kästchen wählen Sie mehrere Mails zum Löschen oder Ziehen in einen Ordner. Das Kästchen im Kopf markiert den **ganzen Ordner**, auch noch nicht geladene Mails. Haken Sie danach einzelne Mails von Hand an, gilt wieder nur Ihre Auswahl.
- **Anhang:** Rechts steht die Büroklammer oder ✓ Im DMS, wenn ein Anhang schon im DMS liegt.
- **Nachladen:** Die Liste lädt beim Scrollen weitere Mails nach. Oben steht die Gesamtzahl.
- **Ansicht:** Der Button mit dem Spaltensymbol wechselt zwischen Liste oben und Nachricht unten oder Liste links und Nachricht rechts. Die Spaltenbreite ziehen Sie am rechten Rand der Überschrift. Beides bleibt für Sie gespeichert.
- **Neue Mails:** Die Liste frischt sich jede Minute selbst auf. Eine geöffnete Mail bleibt offen. Solange Sie etwas markiert haben, suchen oder ziehen, wartet sie damit. **Jetzt abholen** holt sofort.

3. Eine Mail lesen

Ein Klick auf eine Zeile zeigt die Mail unten in der Kachel **Nachricht** und setzt sie auf gelesen.

- **Kopf:** Von, An, Kopie, Datum, Betreff und die Zuordnung. Dort steht auch, ob die Suite oder jemand von Hand zugeordnet hat. Bei gesendeten Mails steht unter dem Datum die Zeile **Zustellung** – je Empfänger, zum Beispiel „zugestellt am 11.11.2026 11:30 an mx04.secure-mailgate.com“.
- **Großes Fenster:** Ein Doppelklick auf die Zeile öffnet die Mail groß. Das Fenster lässt sich verschieben und in der Größe ziehen. Oben stehen Antworten, Allen antworten und Weiterleiten. × oder die Esc-Taste schließt es.
- **Organisation:** Ein Klick auf den Namen öffnet sie als Fenster über der Mail. Sie bleiben im Posteingang.
- **Text oder Originalansicht: Text** zeigt reinen Text, **Originalansicht** die Mail, wie der Absender sie gestaltet hat. Bilder von fremden Servern sind zu Ihrem Schutz gesperrt. **Bilder laden** zeigt sie für diese eine Mail.
- **Gesprächsverlauf:** Gehören mehrere Mails zu einer Unterhaltung, stehen sie darüber in einer Liste. Ein Klick öffnet die jeweilige Mail.
- **Hinweise über dem Text:** Spam, eine erbetene Lesebestätigung (**Bestätigung senden** oder **Nicht senden**) oder eine Einladung (**Annehmen**, **Vielleicht**, **Ablehnen**). Ihre Antwort geht an den Einladenden. Mit dem Modul Kalender kommt der Termin in Ihren Kalender.
- **Als beantwortet markieren:** Setzt den grünen Pfeil von Hand, etwa wenn Sie außerhalb der Suite geantwortet haben. Trägt die Mail den Pfeil, heißt der Button **Als unbeantwortet markieren**.
- **Persönliches Postfach:** Solche Mails tragen einen Hinweis. Mit **Für alle freigeben (Historie)** macht der Besitzer eine Mail für alle in der Historie der Organisation sichtbar.

4. Anhänge öffnen und im DMS speichern

Anhänge stehen in der Nachricht als Kacheln, Bilder mit Vorschau, andere Dateien mit Symbol.

Was Sie tun	Was passiert
Klick auf eine PDF- oder Bild-Kachel	Öffnet im PDF-Fenster der Suite.

Klick auf eine andere Datei	Die Datei wird heruntergeladen.
Klick auf die Büroklammer in der Liste	Öffnet die Mail. Hat sie genau einen Anhang, auch diesen.
Archiv-Symbol oben rechts an der Kachel	Speichert den Anhang im DMS.
Im DMS speichern im PDF-Fenster	Ebenso, für den gezeigten Anhang.

Was beim Speichern im DMS geschieht

- Das Dokument kommt in den Eingang des DMS, mit der Organisation der Mail als Korrespondent.
- Danach trägt die Kachel ✓ Im DMS. Ein Klick öffnet das Dokument. Im PDF-Fenster heißt der Button dann **Im DMS öffnen**.
- Das Zeichen erscheint auch, wenn genau diese Datei schon auf anderem Weg ins DMS kam.
- Dafür brauchen Sie das DMS und das Recht, dort hochzuladen.

E-Rechnungen lesen

- **XML-Datei:** Ein Klick auf die Kachel öffnet die lesbare Rechnung im Fenster der Suite.
- **PDF mit eingebetteter Rechnung:** Die Kachel trägt zusätzlich ein Rechnungssymbol. Es zeigt die lesbare Rechnung, ein Klick auf die Kachel selbst die PDF.

Mehr dazu: Handbuch E-Rechnung.

5. Eine Mail zuordnen

Die Zuordnung entscheidet, in welcher Historie eine Mail steht. Meist erledigt das die Suite. Die Liste **Nicht zugeordnet** zeigt, was noch offen ist.

Automatisch

Beim Abholen und Senden nimmt die Suite diese Angaben:

- **Mailadresse:** Beim Eingang der Absender, beim Ausgang der erste Empfänger, zuerst als Person, sonst als Organisation.
- **Belegnummer im Betreff:** Zum Beispiel „Re: Angebot AN2610-0192“. Die Mail bekommt den Beleg und, wenn noch keine da ist, dessen Organisation.
- **Bestellmail eines eigenen Shops:** Zum Beispiel „[Shop] Neue Bestellung 94489“. Die Mail bekommt Auftrag und Kunde dieser Bestellung, nicht den Shop als Absender.
- **Antwort auf eine frühere Mail:** Was noch fehlt, übernimmt die Suite aus der ursprünglichen Mail.
- **Frühere Zuordnung von Hand:** Haben Sie schon eine Mail dieses Absenders von Hand einer Organisation zugeordnet, bekommt jede neue Mail von ihm dieselbe Organisation. Das gilt auch für Absender wie „noreply@…“, deren Adresse nicht bei der Organisation steht.

Von Hand

1. Die Mail in der Liste anklicken.
2. In der Leiste **Zuordnen** klicken. Im großen Mailfenster geht das Fenster Zuordnen über der Mail auf.
3. Organisation oder Person suchen und anklicken.
4. Bei Bedarf die Belegnummer eintragen.

5. **Speichern** klicken.

Die Mail wandert in die passende Historie und trägt den Vermerk „Von Hand zugeordnet“. **Zuordnung lösen** nimmt Organisation, Person und Beleg wieder weg.

Weitere Mails desselben Absenders: Alle noch nicht zugeordneten Mails dieses Absenders bekommen dieselbe Organisation und Person, auch die, die danach eintreffen. Mails, die jemand von Hand anders zugeordnet hat, bleiben, wie sie sind. Mails von Ihren eigenen Postfächern und Ihrer eigenen Domain zieht die Suite nicht mit, denn darüber schreiben zum Beispiel Kontaktformulare im Namen vieler.

Organisation aus der Mail anlegen

Gibt es den Absender noch nicht als Organisation, legen Sie ihn direkt aus der Mail an.

1. Die Mail öffnen. Ist sie keiner Organisation zugeordnet, steht im Kopf neben „Organisation“ der Button **Organisation anlegen**. Er steht auch unten im Fenster **Zuordnen**.
2. Gibt es schon Organisationen, die passen (gleiche USt-ID, gleiche Domain der Mailadresse oder gleicher Name), öffnet sich zuerst das Fenster Zuordnen mit dem Hinweis „Diese Organisationen passen zur E-Mail – vielleicht gibt es sie schon.“ Eine davon anklicken und **Speichern**, oder **Organisation anlegen** klicken.
3. Die Maske der Organisation öffnet sich. Name, Anschrift, Telefon, Mail, Webseite und USt-ID sind aus Absender und Text der Mail vorbelegt. Ihre eigene Firma und die Anschriften Ihrer Mitarbeiter aus der Signatur werden dabei nicht übernommen. Kommt die Mail über das Kontaktformular Ihrer Webseite, also von Ihrer eigenen Adresse, nimmt die Suite den Absender aus dem Text, zum Beispiel aus „Von: Name Adresse“ oder aus den Zeilen „Name:“ und „E-Mail:“.
4. Die Angaben prüfen, die **Art** wählen (Kunde, Interessent, Lieferant …) und speichern.

Die Suite meldet „Organisation angelegt, die E-Mail ist ihr zugeordnet.“ Die Mail steht danach in der Historie der neuen Organisation. Wie beim Zuordnen von Hand bekommen auch die übrigen Mails dieses Absenders die neue Organisation. Dafür brauchen Sie die Rechte zum Zuordnen und zum Bearbeiten von Organisationen.

6. Schreiben, antworten, weiterleiten

Button	Was er öffnet
Neue E-Mail	Ein leeres Fenster.
Antworten	An den Absender, darunter die ursprüngliche Mail.
Allen antworten	Wie Antworten, dazu alle übrigen Empfänger.
Weiterleiten	Leeres „An“, darunter die Mail samt Anhängen.

Das Schreibfenster

Feld	Bedeutung

Von	Das Postfach oder eine seiner Absenderadressen. Zur Wahl stehen Postfächer, die Sie sehen und über die sich senden lässt, und nur Adressen mit Haken bei **Zum Versenden**. Vorgewählt ist die Standardadresse. Ein Wechsel tauscht die Signatur gegen die dieser Adresse, solange Sie die Signatur nicht verändert haben. Beim Antworten ist die Adresse vorgewählt, an die die Mail ging, wenn sie beim Postfach als Absenderadresse eingetragen ist (Kapitel 15). **Andere Adresse …:** Steht nur da, wenn das Postfach weitere Adressen der eigenen Domains erlaubt (Kapitel 15). Darunter erscheinen über die volle Breite zwei Felder: **Name vor dem @** (die Domain steht fest dahinter, eine Liste daneben, wenn es mehrere gibt) und **Name (leer = ohne)**, der Name, den der Empfänger sieht. Leer geht die Mail nur mit der Adresse hinaus. Gut für eine Adresse, die Sie nur für eine Anmeldung brauchen. Antworten Sie auf eine Mail an eine solche Adresse, geht die Antwort von ihr aus, und die Felder sind schon ausgefüllt.
An, Cc, Bcc	Tippen sucht in Personen und Organisationen. Anklicken übernimmt die Adresse, × entfernt sie. Eine freie Adresse übernimmt Enter. Empfänger unter Bcc sehen die anderen nicht. Höchstens 20 Empfänger in An und Cc zusammen, 50 in Bcc.
Betreff, Text	Beides ist Pflicht. Die Leiste über dem Text bietet Fett, Kursiv, Unterstrichen, Aufzählung, Nummerierung, Link und Formatierung entfernen. **Vorlage einfügen …** setzt einen gespeicherten Text ein.
Anhänge	**Datei** vom Rechner, **Artikelbild** (zuerst die Artikel des zugeordneten Belegs) oder **Aus dem DMS** (vorgewählt die Dokumente der Organisation; „Alle Dokumente“ hebt das auf). Ein Klick auf die Kachel zeigt den Anhang groß.
Lesebestätigung anfordern	Bittet den Empfänger um eine Bestätigung.

Entwürfe

- **Als Entwurf speichern** legt die Mail unter **Entwürfe** ab. Zusätzlich sichert die Suite jede Minute von selbst.
- Schließen Sie das Fenster ungesendet, fragt die Suite „Die Nachricht ist noch nicht gesendet. Als Entwurf speichern?“. **Verwerfen** lässt die Mail fallen, auch den Stand, den die Suite zwischendurch von selbst gesichert hat. Ein Entwurf, den Sie selbst gespeichert oder aus Entwürfe geöffnet haben, bleibt dabei erhalten.
- Ein Klick auf einen Entwurf öffnet ihn zum Weiterschreiben. **Entwurf löschen** entfernt ihn. Entwürfe sieht nur, wer sie geschrieben hat.

Nach dem Senden

- Die Mail steht unter **Gesendet**, im Ordner „Gesendet“ am Mailserver und in der Historie.
- Eine Antwort übernimmt die Zuordnung der ursprünglichen Mail und setzt dort den grünen Pfeil.
- Nach etwa einer Minute zeigt das Zustellzeichen, ob der Server des Empfängers die Mail angenommen hat (siehe Kapitel 2).

Große Anhänge

Die Mail geht einmal an den Mailserver und einmal als Kopie in „Gesendet“. Mit großen Anhängen dauert das spürbar. Warten Sie, bis „Gesendet.“ erscheint.

7. Anrede, Signatur und Vorlagen

Beim Schreiben steht die **Anrede** schon im Text, passend zum ersten Empfänger unter **An**. Die Suite sucht seine Adresse bei den Personen (Feld E-Mail der Person):

Empfänger	Anrede
Person mit Anrede Herr	„Sehr geehrter Herr Nachname,“
Person mit Anrede Frau	„Sehr geehrte Frau Nachname,“
Person ohne bzw. mit anderer Anrede	„Guten Tag Vorname Nachname,“
Feld An noch leer, Adresse nur bei einer Organisation oder nirgends in der Suite	„Sehr geehrte Damen und Herren,“

Eine neue Mail beginnt deshalb immer mit „Sehr geehrte Damen und Herren,“, weil An noch leer ist. Sobald Sie den Empfänger eintragen, tauscht die Suite die Anrede aus, solange Sie sie nicht selbst geändert haben. Soll eine Person persönlich angesprochen werden, tragen Sie bei ihr Anrede, Nachname und E-Mail-Adresse ein. Darunter steht die **Signatur** der gewählten Absenderadresse; hat sie keine eigene, die Standard-Signatur des Postfachs. Beides können Sie im Text ändern.

Die Signatur füllt die Suite mit Ihren eigenen Angaben. Fehlt zum Beispiel Ihre Telefonnummer, entfällt die Zeile. Ihr Administrator pflegt diese Angaben.

Postfächer einer anderen Domain: Verwaltet Ihre Suite auch Postfächer, die nicht zur Domain Ihrer Firma gehören, schreiben diese nicht unter Ihrem Firmennamen und nicht mit Ihrer Firmensignatur. Sie schreiben mit dem Namen und der Signatur, die Ihr Administrator beim Postfach eingetragen hat (Kapitel 15). Ist dort nichts eingetragen, steht keine Signatur unter der Mail.

Eine **Vorlage** wählen Sie im Schreibfenster unter **Vorlage einfügen …**. Sie landet an der Schreibstelle. Ihr Betreff wird nur übernommen, wenn das Feld noch leer ist.

8. Mails in Ordnern ablegen

Mit Ordnern räumen Sie den Posteingang auf. Die Ordner gelten für alle Benutzer der Suite. Jeder sieht darin nur die Mails seiner Postfächer.

Was Sie tun	So geht es
Ordner anlegen	Unten links **+** klicken, dann **Neuer Ordner**. Ist ein Ordner geöffnet, heißt es **Neuer Unterordner**.
Umbenennen, sortieren, löschen	Ordner öffnen, unten links **Ordner** ▾: Umbenennen, Nach oben, Nach unten, Löschen.
Mails hineinlegen	Die Zeile oder mehrere markierte Zeilen auf den Ordner links ziehen.
Zurück in den Posteingang	Auf „Posteingang“ ziehen. Gesendete Mails gehen damit zurück nach „Gesendet“.

Wird ein Ordner gelöscht, gehen seine Mails zurück in Posteingang oder Gesendet. Unterordner rücken eine Ebene hoch.

9. Löschen, Spam und Papierkorb

Eine Mail löschen

1. Kästchen anhaken. Ohne Haken gilt die angeklickte Zeile.
2. In der Leiste **Löschen** klicken oder die Mails auf „Papierkorb“ ziehen.
3. Die Mail liegt im Papierkorb und steht nicht mehr in der Historie.

Im Papierkorb

- **Wiederherstellen** holt die Mail an ihren alten Platz zurück.
- **Endgültig löschen** entfernt sie mit Anhängen und Eintrag in der Historie. Die Suite fragt vorher nach. Eine so gelöschte Mail kommt beim Abholen nicht wieder, auch wenn sie am Server noch liegt.
- Das Kästchen im Kopf markiert den ganzen Papierkorb, so leeren Sie ihn in einem Schritt.
- Ein im DMS gespeichertes Dokument bleibt dort.

Was am Mailserver geschieht

- **Ohne Abgleich:** Die Mail bleibt am Server. Löschen und Papierkorb gelten nur in der Suite.
- **Mit Abgleich:** Das Löschen geschieht auch am Server. Das Verschieben in den Papierkorb ist in der Suite sofort erledigt, der Server folgt im Hintergrund. Endgültig gelöscht verschwindet die Mail erst, wenn der Mailserver sie gelöscht hat. Klappt das nicht, steht sie mit einem Hinweis wieder im Papierkorb.

Spam

Spam in der Leiste legt die markierten Mails in den Bereich Spam des Postfachs. Dort holt **Kein Spam** sie zurück. **Spam (alle)** zeigt alle Spam-Mails in einer Liste. Solche Mails tragen den Hinweis, Links und Bilder nicht ungeprüft zu öffnen. Mit Abgleich geschieht das auch am Server.

Absender oder eigene Adresse sperren

Kommen von einem Absender oder an eine Ihrer Adressen nur noch unerwünschte Mails, sperren Sie ihn:

1. Die Mail in der Liste anklicken (genau eine).
2. In der Leiste **Sperren** klicken.
3. **Absender sperren** oder **Meine Adresse sperren** wählen. Meine Adresse ist die Adresse, an die die Mail ging, etwa eine Adresse, die Sie nur für eine Anmeldung benutzt haben.

Die Mail und alle künftigen Mails dieses Absenders bzw. an diese Adresse gehen sofort in den Papierkorb. Die Sperre ist eine Regel „Gesperrt (Absender): …“ bzw. „Gesperrt (Empfänger): …“ unter **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › Posteingang › Regeln** (Kapitel 19); dort nehmen Sie sie wieder heraus. Sperren darf, wer Mails löschen darf. Die Suite fragt jedes Mal nach.

> **Eine ältere Mail fehlt?**
>
> Ist das E-Mail-Archiv in Ihrer Suite eingerichtet, können ältere Mails nach einer Frist hier verschwinden. Sie finden sie dann im Reiter **E-Mail-Archiv**.

10. Die Historie einer Organisation

Jede zugeordnete Mail steht in der Historie der Organisation und der Person, zusammen mit dem Belegversand. Dort sehen Sie Datum, Betreff und Anhänge und lesen den Text.

- Mails aus einem persönlichen Postfach sieht dort nur der Besitzer, außer er hat sie freigegeben.
- Mails im Papierkorb erscheinen nicht.

11. Belege per E-Mail senden

Angebote, Auftragsbestätigungen, Lieferscheine, Rechnungen und Gutschriften sowie Anfragen und Bestellungen an Lieferanten verschicken Sie direkt aus der Belegmaske.

1. Den Beleg öffnen. Er muss freigegeben und gedruckt sein.
2. **E-Mail versenden** klicken. Das Fenster „Beleg per E-Mail senden“ öffnet sich.
3. Bei Bedarf eine **Vorlage** wählen. Vorausgewählt ist die Vorlage mit „Standard“, sonst der Text aus den Einstellungen der Belege.
4. Empfänger, Betreff und Text prüfen und ändern.
5. **Senden** klicken.

- **Empfänger:** Die an der Organisation unter „E-Mail-Empfänger je Belegart“ eingetragenen Adressen, sonst ihre E-Mail-Adresse.
- **Anhänge:** Die PDF des Belegs, bei einer XRechnung zusätzlich das XML.
- **Nachweis:** Jede verschickte Belegmail steht im Reiter **Gesendet** der Belegmaske, mit Datum, Empfänger, Zustellung, Betreff, Anhängen und Benutzer. Ein Klick zeigt Absender, Kopie, Blindkopie und Text. Ebenso steht sie in der Historie der Organisation.

12. Hinweis bei neuer Mail

Für jedes Postfach legt Ihr Administrator fest, wer bei neuer Mail einen Hinweis bekommt.

- Der Hinweis „E-Mail von <Absender>: <Betreff>“ steht in der **Glocke** und auf der **Mitteilungsseite**. Ein Klick öffnet die Mail.
- **Erledigt für alle:** Sobald einer die Mail öffnet, als gelesen markiert oder löscht, verschwindet der Hinweis bei allen.
- Beim allerersten Abholen eines Postfachs gibt es keine Hinweise.

Zusätzlich eine Mail bekommen

1. Oben auf die Glocke klicken oder **Einstellungen › Mein Konto › Benachrichtigungen** öffnen.
2. Die Zeile **Neue E-Mail in einem Postfach** einstellen.

Die Mitteilungsseite einbinden

Die Mitteilungsseite zeigt in einem eigenen Browserfenster, in welcher Suite etwas Neues vorliegt. Neue Mails stehen dort hervorgehoben oben im Block der Suite.

1. In der Suite auf die Glocke klicken und im Abschnitt **Externe Mitteilungen** auf **Schlüssel erzeugen**. Fehlt der Abschnitt, fragen Sie Ihren Administrator.
2. Den Verbindungscode kopieren. Er wird nur einmal angezeigt.

3. Die Mitteilungsseite öffnen und unter **Einstellungen** bei **Suite hinzufügen** den Code einfügen.

Soll sich der Rechner melden, schalten Sie dort **Systemmeldung bei Neuem** und **Ton bei Neuem** ein und erlauben im Browser die Mitteilungen. Das geht nur, wenn die Seite über https geöffnet ist.

13. E-Mail auf dem Handy

Für das Handy gibt es eine eigene Seite. Sie zeigt dieselben Postfächer und Mails wie am PC, mit denselben Rechten, und funktioniert auch ohne Netz. Sie verbinden das Handy einmal per QR-Code: unter **Einstellungen › Mein Konto › Handy verbinden** oder über das Handy-Symbol im Kopf des Reiters E-Mail. Auf der Übersicht des Handys zeigt die Kachel **E-Mail** die Zahl Ihrer ungelesenen Mails in Rot.

Ausführlich: Handbuch E-Mail auf dem Handy.

14. Postfächer einrichten

Hier hinterlegen Sie die Zugänge zu Ihren Mailadressen. Alle anderen Seiten wählen nur noch aus dieser Liste.

1. **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › E-Mail › Postfächer** öffnen.
2. Die Kachel **Die Suite selbst** oder **Benachrichtigungen** mit einem Klick auf den Kopf aufklappen (beim Öffnen der Seite sind alle Kacheln zugeklappt) und **Hinzufügen** klicken.
3. Die Felder ausfüllen.
4. **Speichern** klicken.
5. Unter **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › Posteingang › Abholen und Sichtbarkeit** festlegen, ob das Postfach abgeholt wird und wer es sieht (Kapitel 15).

Feld	Bedeutung
E-Mail-Adresse, Bezeichnung	Die Adresse und ein Name für die Auswahl. Die Bezeichnung ist derselbe Wert wie der Name in der Postfachliste (Kapitel 15).
Mailserver, Anmeldename, Passwort	Zugang für den Versand. Die Angaben bekommen Sie von Ihrem Mailanbieter. Ohne sie lässt sich aus dem Postfach nicht schreiben.
Posteingang (Server)	Zugang zum Lesen. Ohne Eintrag lässt sich das Postfach nicht abholen.
Posteingang (Anmeldename, Passwort)	Leer heißt: wie beim Versand.
Posteingang (Ordner)	In der Regel INBOX.
aktiv	Nur aktive Postfächer werden genutzt.
Für Newsletter benutzen	Versand und Rückläufer des Newsletters. Nur eines je Suite.
Zum Löschen markieren	Zusammen mit **Löschen** entfernt es das Postfach.

Ein gespeichertes Passwort wird nicht angezeigt. **Verwendet für:** nennt an jedem Postfach, wofür die Suite es schon benutzt, zum Beispiel Postfach der Suite, Benachrichtigungen, Newsletter oder Absender der Belege.

Empfehlung für die Adressen

Eine Adresse für die Kunden, zum Beispiel contact@, wird abgeholt und ist gemeinsam. Weitere Adressen wie info@ leiten Sie am Mailserver darauf um. Benachrichtigungen der Suite schicken Sie über eine eigene Adresse wie system@. Persönliche Adressen richten Sie als persönliches Postfach ein.

15. Abholen und Sichtbarkeit

Hier legen Sie je Postfach fest, ob die Suite es abholt, wer es sieht und wer benachrichtigt wird. Öffnen Sie **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › Posteingang › Abholen und Sichtbarkeit**. Jedes Postfach steht als Balken, alphabetisch nach Adresse; ein Klick klappt ihn auf. Im Balken steht hinter der Adresse das Feld **Name in der Postfachliste**: Der Name erscheint links im Reiter E-Mail und auf dem Handy statt der Adresse, leer bleibt es die Adresse. Ein Klick ins Feld klappt den Balken nicht auf. Den Namen, den Empfänger im Feld „Von“ sehen, legt der **Angezeigte Name** bei den Absenderadressen fest. Unten zeigen zwei Kästen den Stand der **Abholung** und **Platzhalter - Ihre Werte**.

Einstellung	Wirkung
Abholen	Neue Mails kommen in den Reiter E-Mail und in die Historie. **Stand** zeigt, wann zuletzt abgeholt wurde und wie viele Mails da sind, oder den Fehler.
In der Postfachliste ausblenden	Das Postfach wird abgeholt und seine Mails stehen unter „Alle E-Mails“, es bekommt aber keinen eigenen Eintrag in der Liste links im Reiter E-Mail und auf dem Handy.
Nur archivieren	Das Postfach kommt ins E-Mail-Archiv und wird nach der Löschfrist auf dem Mailserver bereinigt, erscheint aber nicht im Reiter E-Mail. Schließt „Abholen“ aus.
Wer sieht das Postfach	**Persönlich:** der Besitzer. **Gemeinsam:** die unter **Sehen dürfen** angehakten Benutzer und Gruppen. **Sichtbar für:** nennt die Personen im Klartext.
Bei neuer Mail benachrichtigen	Wer einen Hinweis bekommt. Zur Wahl stehen nur Benutzer und Gruppen, die das Postfach sehen dürfen. Zu Beginn ist niemand angehakt.
Anhänge ins DMS übernehmen	Nur mit DMS. Jeder Anhang einer neu abgeholten Mail wird ein Dokument, mit der Organisation der Mail als Korrespondent. Signaturbilder, kleine Bilder, Kalender- und Signaturdateien und Dateien, die schon im DMS liegen, bleiben draußen.
Alle Ordner abholen	Holt jeden Ordner des Postfachs ab: Gesendet als Ausgang, Spam in den Bereich Spam, eigene Ordner werden Ordner der Suite. Entwürfe und Papierkorb des Servers nicht.
Abgleich mit dem Mailserver	Was in der Suite passiert, passiert auch am Server: gelesen, verschieben, Spam, löschen, endgültig löschen, wiederherstellen. Wird eine Mail anderswo verschoben, folgt die Suite.
Standard-Signatur des Postfachs	Steht unter jeder Mail aus diesem Postfach, wenn die gewählte Absenderadresse keine eigene Signatur hat. Die Platzhalter füllen die Daten dessen, der schreibt (Kapitel 17). Leer heißt: die Signatur mit Ihren Firmendaten, aber nur bei Postfächern Ihrer Firmendomain. Postfächer einer anderen Domain haben dann keine Signatur.

Absenderadressen	Alle Adressen, die bei diesem Postfach ankommen, mit Angezeigtem Namen. **Adresse hinzufügen** legt eine Zeile an, der Papierkorb rechts entfernt sie; es gibt keine leeren Zeilen. Eine Adresse ist **Standard** und beim Schreiben vorausgewählt. **Zum Versenden:** Mit Haken ist die Adresse beim Schreiben einer neuen Mail als Absender wählbar. Ohne Haken bleibt sie in der Liste und empfängt weiter, wird aber nicht angeboten. Antworten auf Mails an diese Adresse gehen trotzdem von ihr aus. Hat keine Adresse einen Haken, erscheint das Postfach beim Schreiben gar nicht. **Signatur:** Der Button öffnet ein Fenster für die eigene Signatur dieser Adresse, mit denselben Platzhaltern. **Speichern** im Fenster sichert sie sofort; die Adresse muss dafür schon gespeichert sein. Ein grüner Button zeigt eine eigene Signatur, „Standard-Signatur“ heißt: es gilt die des Postfachs. Beim Antworten wählt die Suite die Adresse vor, an die die Mail ging, wenn sie hier steht.
Weitere Adressen der eigenen Domains erlaubt (Catch-all)	Steht bei den Absenderadressen. Nur einschalten, wenn Ihr Mailserver das Senden unter jeder Adresse dieser Domains erlaubt (etwa ein Catch-all, für den „Als dieser Alias senden erlauben“ gesetzt ist). Dann geht eine Antwort von der Adresse aus, an die die Mail ging, auch wenn sie hier nicht eingetragen ist, und beim Schreiben bietet das Feld Von „Andere Adresse …“ an (Kapitel 6). Als eigene Domains gelten die Domain des Postfachs und die seiner Absenderadressen. Erlaubt der Mailserver es nicht, weist er solche Mails ab.

Postfächer einer anderen Domain

Als Firmendomain gelten die Domain der E-Mail-Adresse und der Webseite in Ihren Firmendaten sowie die Adresse der Suite. Für ein Postfach einer anderen Domain, zum Beispiel einer zweiten Firma, übernimmt die Suite weder Ihren Firmennamen noch Ihre Firmensignatur. Tragen Sie dafür beim Postfach unter Absenderadressen zur Adresse des Postfachs einen **Angezeigten Namen** und eine eigene **Signatur** ein. Ohne Angezeigten Namen gilt die Bezeichnung des Postfachs (Kapitel 14).

Speichern sichert alle Postfächer der Seite, **Abbrechen** verwirft die Änderungen.

- **Erstes Abholen:** Die Suite übernimmt die Mails der letzten 60 Tage, danach nur noch neue. Hinweise gibt es dabei keine.
- **Mailserver antwortet nicht:** Die Suite bricht bei diesem Postfach ab, zeigt den Fehler im Stand und holt die übrigen weiter ab.
- **Fehlende Mails:** Mit „Alle Ordner abholen“ oder „Abgleich“ vergleicht die Suite alle 15 Minuten die letzten 60 Tage mit dem Server und holt nach, was fehlt.
- **Administratoren:** Konten mit vollen Administratorrechten sehen immer alle Postfächer, auch persönliche.

16. Absender und Empfänger der Suite

Hier legen Sie fest, womit die Suite selbst nach außen schreibt. Öffnen Sie **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › E-Mail › Absender und Empfänger**. Die Adressen wählen Sie aus den Postfächern. Falsche Adressen und nie gesetzte Beispieladressen markiert die Seite.

Kachel	Inhalt

Absender und Rückläufer	**Absender der Suite**, **Rückläufer** (hierhin gehen unzustellbare Nachrichten), **E-Mail der Firma** und **Absender für Rundmails**.
Postfach der Suite	Das Postfach, über das die Suite selbst verschickt: **Postfach für den Versand**, **Mailserver** und **Passwort**. Es erscheint auch in der Liste der Postfächer. Ohne Eintrag gehen „Passwort vergessen“ und die Benachrichtigungen über das Postfach, das IPV für Ihre Suite führt, sofern es eines gibt (Kapitel 22).
Tickets und Versand	**DHL-Abholung - Ansprechpartner**.
Newsletter-Versand	Nur mit dem Modul Marketing. Mit **Eigener Versandserver** gehen Newsletter über einen eigenen Server, sonst über das Postfach der Suite.
Belegversand per Mail	Empfänger, Betreff und Text der Mail, die beim Übertragen eines Belegs auf eine andere Organisation mitgeht. Für den normalen Belegversand gilt Kapitel 20.

Felder ohne Wirkung

Kein Mailversand hält derzeit nur den Newsletter an. Andere Mails gehen weiter hinaus. Die Felder zu Tickets, die Kachel **Texte der Ticket-Mails**, die Kachel **Absender je Belegart** und **Versandweg** wirken derzeit nicht. Den Absender von Belegen stellen Sie in Kapitel 20 ein.

17. Antwortvorlagen und Platzhalter

Antwortvorlagen sind die Texte, die Anwender im Schreibfenster unter **Vorlage einfügen …** wählen.

1. **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › Posteingang › Antwortvorlagen** öffnen.
2. **Neue Vorlage** klicken.
3. Name, Betreff und Text eintragen. Die Buttons rechts fügen Platzhalter ein.
4. **Speichern** klicken.

Eine Vorlage entfernen Sie mit dem Haken **Diese Vorlage löschen** und Speichern.

Platzhalter in Signatur und Vorlagen

Platzhalter	Wird ersetzt durch
`{name}` `{vorname}` `{nachname}`	Name dessen, der schreibt
`{position}` `{telefon}` `{mobil}` `{email}`	Seine Angaben unter **Einstellungen › Mitarbeiter und Zugriff › Mitarbeiter**
`{firma}` `{firma_adresse}` `{firma_telefon}` `{firma_email}` `{firma_web}`	Firmendaten
`{anrede}`	Anrede zum ersten Empfänger (nur in Vorlagen)
`{organisation}` `{person}` `{beleg}`	Zuordnung der Mail, auf die geantwortet wird (nur in Vorlagen)
`{signatur}`	Signatur des Postfachs (nur in Vorlagen)

Ist ein Wert leer, entfällt die ganze Zeile. „Tel. {telefon}“ erscheint also nicht ohne Nummer. Was bei Ihnen eingesetzt wird, zeigt der Kasten **Platzhalter - Ihre Werte**.

18. Textvorlagen und Vorlagen für Dokumente

Textvorlagen für Belege

Diese Vorlagen stehen beim Senden eines Belegs zur Wahl. Sie pflegen sie unter **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › E-Mail › Textvorlagen**. Je Vorlage gibt es einen Balken.

Feld	Bedeutung
Name, Vorlagentyp, Sprache	Der Typ bestimmt, wo die Vorlage erscheint: Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Rechnungen oder Einkauf. Die Vorlage vom Typ Benutzer geht mit den Zugangsdaten hinaus. Vorlagen anderer Typen zeigt die Seite als derzeit nicht verwendet an.
Aktiv, Position	Nur aktive Vorlagen stehen zur Wahl.
Standard	Wird für diesen Typ vorausgewählt.
Privat	Nur für den Eigentümer sichtbar.
Datei anhängen	Das Dokument des Vorgangs wird mitgeschickt.
Betreff, Text	Die Platzhalter stehen im Kasten **Platzhalter**. Ein Klick fügt ein.

Neue Vorlagen legen Sie mit **Neue Vorlage** an. Entfernt wird eine Vorlage mit dem Haken **Vorlage löschen** und Speichern.

Vorlagen für Dokumente

Nur mit dem DMS. Unter **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › E-Mail › Vorlagen für Dokumente** legen Sie fest, über welches Postfach Mails mit dem öffentlichen Link eines Dokuments gehen, und pflegen deren Texte. Der Platzhalter `{link}` muss im Text stehen. Weitere sind `{titel}`, `{gueltig_bis}`, `{anrede}` und `{absender}`. Unter **Vorgewählt bei** wählen Sie die Dokumentenarten, bei denen die Vorlage vorgewählt ist.

19. Regeln für neue Mails

Regeln sortieren neue Mails im Posteingang schon beim Abholen.

1. **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › Posteingang › Regeln** öffnen.
2. **Neue Regel** klicken.
3. Name, Postfach, Bedingungen und Aktionen eintragen.
4. **Speichern** klicken.

Feld	Bedeutung
Postfach	Ein bestimmtes Postfach oder „Alle Postfächer“.
Wenn	Von, An oder Cc, Betreff, Text oder Name eines Anhangs: enthält, enthält nicht, ist genau, beginnt mit, endet mit, passt auf (regulärer Ausdruck). Wählbar ist „alle Bedingungen passen“ oder „eine der Bedingungen passt“.

Dann	In Ordner verschieben, Als gelesen markieren, Als Spam markieren, In den Papierkorb legen, Weiterleiten an.
Danach keine weiteren Regeln	Beendet den Durchlauf für diese Mail.
Position, Aktiv	Die aktiven Regeln laufen nacheinander, kleinste Position zuerst.

Leere Bedingungen zählen nicht. Eine Regel ganz ohne Bedingung greift nie. Mit Abgleich am Postfach folgt der Mailserver den Regeln. **Regel löschen** entfernt eine Regel beim Speichern.

20. Belegversand einrichten

Das steht unter **Einstellungen › Verkauf und Belege › Belege**.

- **Versand per E-Mail** schaltet den Versand aus der Belegmaske ein oder aus.
- **Absender** im Bereich **E-Mail**: ein Postfach aus Kapitel 14. Ohne Wahl gilt das Postfach der Suite.
- **Blindkopie an:** Jede Belegmail geht verdeckt auch an diese Adressen.
- **Betreff** und **Text** je Belegart, mit Platzhaltern wie `{beleg.nummer}`, `{beleg.datum}`, `{summe.brutto}`.

Die Empfänger je Belegart tragen Sie an der Organisation ein. Weitere Texte zur Auswahl pflegen Sie als Textvorlagen (Kapitel 18).

21. Benachrichtigungen und Mitteilungen einrichten

Benachrichtigungen per Mail

Unter **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › Mitteilungen › Benachrichtigungen** schalten Sie den Versand ein.

1. Das Absender-Postfach wählen. Ohne Wahl gilt das Postfach der Suite.
2. **Testmail an mich** klicken und prüfen, ob sie ankommt.
3. **Versand einschalten** klicken.

Unter **Sperren je Art** sperren Sie Arten für alle: **ganz** heißt, es geht nie eine Mail hinaus. **Inhalt** heißt, die Mail meldet nur, dass etwas vorliegt. Worüber und wann er Mails bekommt, stellt jeder Benutzer selbst über die Glocke ein.

Externe Mitteilungen

1. **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › Mitteilungen › Externe Mitteilungen** öffnen.
2. **Externe Mitteilungen freigeben** anhaken. Das geschieht einmal je Suite.
3. Bei Bedarf **Text mitgeben** anhaken. Ohne Haken gehen nur Anzahl, Absender und Uhrzeit hinaus.
4. Speichern.

Den Schlüssel erzeugt sich danach jeder selbst (Kapitel 12), unter **Einstellungen › Mein Konto › Benachrichtigungen** oder über die Glocke. Der Button **Ihren eigenen Schlüssel erzeugen** auf dieser Seite führt direkt dorthin; die Suche der Einstellungen findet die Seite auch unter „Mitteilungen“ oder „Schlüssel“. Dafür braucht er das Recht „Mitteilungsseite - Schlüssel für externe Mitteilungen erzeugen“.

Push aufs Handy

Unter **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › Mitteilungen › Push aufs Handy** richten Sie Meldungen aufs Handy ein. Gesendet wird nur die Art des Ereignisses, nie Inhalte. Wer sie bekommt, regelt das Recht „Benachrichtigungen per Push aufs Handy empfangen“. Jeder verbindet sein Handy selbst über die Glocke.

Die Meldung bei niedrigem Bestand steht unter **Einstellungen › Lager › Bestandsmeldung**.

22. Postfach Anwender-Support

Jede Suite kann ein Postfach **anwender-support@<Ihre Suite>.ipv-europe.com** haben, über das Ihre Benutzer Hilfe anfragen. IPV richtet es ein und verwaltet seine Zugangsdaten.

- Es steht unter Abholen und Sichtbarkeit mit dem Kennzeichen **Anwender-Support**. Zugangsdaten sehen und ändern Sie dort nicht, löschen lässt es sich nicht.
- Es wird immer abgeholt und ist immer gemeinsam. Wer es sieht und wer benachrichtigt wird, legen Sie selbst fest (Kapitel 15).
- Leistet IPV den Anwender-Support für Ihre Suite, liest der Support mit und wird bei jeder neuen Mail benachrichtigt. Öffnet oder löscht jemand bei Ihnen die Mail, gilt sie auch dort als erledigt.
- Ist für „Passwort vergessen“ und die Benachrichtigungen kein Postfach eingerichtet oder fällt das gewählte aus, gehen diese Mails über das Postfach, das IPV für Ihre Suite führt.

23. Ältere Mails ins E-Mail-Archiv

Ist das Modul E-Mail-Archiv gebucht, können die Postfächer automatisch archiviert werden. Sie schalten das unter **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › E-Mail › E-Mail-Archiv** mit **Alle Postfächer archivieren** ein. Nach der eingestellten Frist verschwinden archivierte Mails aus dem Reiter E-Mail und vom Mailserver. Details stehen im Handbuch E-Mail-Archiv.

24. Rechte der Benutzer

Rechte vergeben Sie unter **Einstellungen › Mitarbeiter und Zugriff › Rollen** oder am einzelnen Mitarbeiter unter **Einstellungen › Mitarbeiter und Zugriff › Mitarbeiter**.

Recht	Erlaubt
E-Mail - Bereich sichtbar, Mails der eigenen Postfächer lesen (Reiter oben)	Reiter E-Mail, Mails lesen.
E-Mail - Mails verfassen, antworten und weiterleiten	Neue E-Mail, Antworten, Allen antworten, Weiterleiten, Entwürfe.
E-Mail - Mails Organisation, Person und Beleg zuordnen	Button Zuordnen.
E-Mail - Ordner anlegen, ändern, löschen und Mails in Ordner verschieben	Ordner, Verschieben, Spam und Kein Spam.
E-Mail - Mails löschen (Papierkorb, wiederherstellen, endgültig löschen)	Löschen, Papierkorb, Wiederherstellen, Endgültig löschen.

Einstellungen/Shop-Verwaltung - E-Mail-Adressen verwalten	Die Seiten unter E-Mail und Posteingang in den Einstellungen.
Einstellungen/E-Mail - Benachrichtigungen: Versand und Sperren verwalten	Benachrichtigungen, Externe Mitteilungen, Bestandsmeldung.

Welche Mails jemand sieht, entscheidet nicht das Recht, sondern die Einstellung **Wer sieht das Postfach**. Für **Artikelbild** braucht es zusätzlich das Recht für den Reiter Artikel, für Im DMS speichern das Recht zum Hochladen im DMS und für das Fenster der Organisation das Recht, Organisationen zu bearbeiten. **Organisation anlegen** erscheint nur mit dem Recht zum Zuordnen und dem Recht, Organisationen zu bearbeiten. Ob jemand E-Mail auf dem Handy nutzt, steht unter **Einstellungen › Mitarbeiter und Zugriff › Handy-Zugänge**.

25. Häufige Fragen

Frage	Antwort
Der Reiter E-Mail ist leer.	Sie sehen kein abgeholtes Postfach. Fragen Sie Ihren Administrator (Kapitel 15).
Eine neue Mail ist noch nicht da.	Die Suite holt jede Minute ab, oder klicken Sie **Jetzt abholen**. Ein Fehler steht unter Abholen und Sichtbarkeit im Stand des Postfachs.
Lösche ich mit „Löschen“ die Mail auch im Mailprogramm?	Nur bei Postfächern mit Abgleich. Ohne Abgleich gelten Ordner, Papierkorb und „gelesen“ nur in der Suite.
Die Suite zeigt weniger ungelesene Mails als mein Mailprogramm.	Mit Abgleich zeigen Suite und Server denselben Stand. Ohne Abgleich führt die Suite „gelesen“ für sich. Spam zählt nicht zum Posteingang.
Eine Mail ist der falschen Organisation zugeordnet.	**Zuordnen** klicken, die richtige Organisation wählen, Speichern. Die Mail wandert in deren Historie.
Im Schreibfenster fehlt mein Postfach unter „Von“.	Für das Postfach ist kein Versandzugang eingetragen, oder Sie sehen es nicht.
Eine Mail aus einem Postfach einer anderen Domain hat keine Signatur oder keinen Namen.	Für Postfächer außerhalb Ihrer Firmendomain nimmt die Suite nicht Ihre Firmendaten. Name und Signatur beim Postfach unter Abholen und Sichtbarkeit eintragen (Kapitel 15).
Beim Antworten steht unter „Von“ eine andere Adresse als die, an die die Mail ging.	Vorgewählt wird die Empfängeradresse nur, wenn sie beim Postfach als Absenderadresse eingetragen ist (Kapitel 15). Sonst „Von“ von Hand umstellen.
Eine Adresse fehlt beim Schreiben im Feld „Von“.	Sie hat bei den Absenderadressen keinen Haken bei „Zum Versenden“ (Kapitel 15).
Beim Wechsel der Adresse unter „Von“ bleibt die alte Signatur stehen.	Die Signatur wurde im Text verändert; dann tauscht die Suite sie nicht mehr. Sonst prüfen, ob die Adresse eine eigene Signatur hat (Button „Signatur“, Kapitel 15).
Ein Postfach fehlt links im Reiter E-Mail.	Es ist auf „In der Postfachliste ausblenden“ oder „Nur archivieren“ gestellt, wird nicht abgeholt, oder Sie dürfen es nicht sehen (Kapitel 15).
In der Signatur fehlt meine Telefonnummer.	Sie ist bei Ihrem Benutzer nicht gepflegt. Die Zeile entfällt dann.

Ich bekomme keinen Hinweis bei neuer Mail.	Sie stehen beim Postfach nicht unter „Bei neuer Mail benachrichtigen“, oder jemand hat die Mail schon geöffnet.
Der Rechner meldet neue Mails nicht.	Auf der Mitteilungsseite unter Einstellungen die Systemmeldung und den Ton einschalten und im Browser Mitteilungen erlauben.
Eine gelöschte Mail ist wieder da.	Mails im Papierkorb gelten nicht als endgültig gelöscht. Erst **Endgültig löschen** entfernt sie dauerhaft.
Wo stelle ich Absender und Text für Rechnungs-Mails ein?	Unter **Einstellungen › Verkauf und Belege › Belege**, Bereich E-Mail (Kapitel 20).
Das Senden dauert lange.	Große Anhänge werden zweimal übertragen. Warten Sie die Meldung „Gesendet.“ ab.
Das Handy fragt wieder nach dem QR-Code oder E-Mail fehlt dort.	Siehe Handbuch E-Mail auf dem Handy, Häufige Fragen.