

# Häufig gestellte Fragen

- Wie funktioniert der Versand von E-Mails?
- Warum sehe ich keine Anhänge in Kunden-Mails?
- Wie funktioniert der Versand von Mahnungen per Post?
- Woher bezieht die Debitorcloud kundenspezifische Daten?
- Synchronisation fehlgeschlagen - was tun?

# Wie funktioniert der Versand von E-Mails?

Um eine E-Mail an einen Kunden zu senden, öffne die **Kunden-Detailansicht** und klicke rechts unter **Aktionen** auf **E-Mail senden**.

Der **Empfänger** wird automatisch aus den Kundenstammdaten eingefügt, kann aber auch manuell bearbeitet werden. Unter **Vorlage** kannst du aus einer Auswahlliste eine der angelegten Vorlagen auswählen.

Zusätzlich kannst du eine **Mahnung mitschicken**, einen **Kontoauszug mitschicken** oder unter **Anhänge** eine Datei auswählen.

Du kannst folgende Dateitypen als Anhang per E-Mail versenden: pdf, jpg, jpeg, tiff, png, doc, docx, xls und xlsx.

Wenn ein Kunde eine E-Mail mit Anhang sendet, wird dieser in der Debitorcloud nicht angezeigt. Die E-Mail wird in der Kunden-Detailansicht und im E-Mail Center ohne Anhang dargestellt. Um den Anhang zu öffnen, verwende deinen externen Mail-Client. Du erhältst eine Kopie der Antwort des Kunden an die Mailadresse, mit der du in der Debitorcloud angemeldet bist. Öffnest du die Mail außerhalb der Debitorcloud, kannst du auch den Anhang öffnen.

Um den Kunden mit dem Versand der E-Mail automatisch der nächsthöheren Mahnstufe zuzuordnen, aktiviere das Kontrollkästchen **Mahnstufe erhöhen**.

# Warum sehe ich keine Anhänge in Kunden-Mails?

Wenn ein Kunde eine E-Mail mit Anhang sendet, wird dieser in der Debitorcloud nicht angezeigt. Die E-Mail wird in der Kunden-Detailansicht und im E-Mail Center ohne Anhang dargestellt. Um den Anhang zu öffnen, verwende deinen externen Mail-Client. Du erhältst eine Kopie der Antwort des Kunden an die Mailadresse, mit der du in der Debitorcloud angemeldet bist. Öffnest du die Mail außerhalb der Debitorcloud, kannst du auch den Anhang öffnen.

# Wie funktioniert der Versand von Mahnungen per Post?

Die Riecken Webservice & Application GmbH hat Partnerverträge mit der Österreichischen Post (für Kanzleien/Unternehmen in Österreich) und mit der PIN AG (für Kanzleien/Unternehmen in Deutschland). Das ermöglicht den automatisierten Postversand von Mahnungen über die Debitorcloud. Wähle dazu in der Kunden-Detailansicht unter **Aktionen** die Option **Mahnung per Post** und folge der Anleitung. Die generierte Mahnung wird von der zuständigen Post gedruckt, kuvertiert und versandt. Die Portokosten werden gemeinsam mit den Lizenzgebühren für die Debitorcloud abgerechnet.

**Tipp:** Stelle sicher, dass die Länderkennung deiner Kunden in den Stammdaten korrekt ist. Die Portokosten werden auf Basis der Länderkennung berechnet. Ist beispielsweise keine Länderkennung hinterlegt, wird internationales Porto berechnet.

# Woher bezieht die Debitorcloud kundenspezifische Daten?

Die Debitorcloud bezieht Kundenstammdaten wie Name, Adresse und Mailadresse aus den Debitorenstammdaten, die im DATEV Kanzlei-Rechnungswesen hinterlegt sind. Standardmäßig wird die Mailadresse verwendet, die in DATEV als Standard E-Mail angelegt ist. Weitere Adressen werden zwar beim Import berücksichtigt, müssen aber manuell aktiviert werden, wenn sie für das Mahnwesen verwendet werden sollen.

Welche Sprache für einen Kunden verwendet wird richtet sich nach der Sprache, die in den Debitorenstammdaten in DATEV hinterlegt ist. Ist keine Sprache hinterlegt, wird die Länderkennung wie folgt herangezogen:

- AT, DE = Deutsch
- FR = Französisch
- IT = Italienisch
- ES = Spanisch
- Alle anderen = Englisch

Das in Textvorlagen und E-Mail Vorlagen verwendete Feld (Tag) "Letztes Buchungsdatum" bezieht sich auf die OPOS-Buchhaltung, wo es als "Aktuellstes Datum einer Buchung" bezeichnet wird.

# Synchronisation fehlgeschlagen - was tun?

Im Regelfall synchronisiert die Debitorcloud automatisch alle zwei Stunden ihren Datenstand mit dem DATEV-Server.

Von Zeit zu Zeit kann es vorkommen, dass eine Synchronisierung fehlschlägt. In diesem Fall erhältst du eine E-Mail mit folgendem Text:

“

Synchronisation für ... ist seit mehr als einem Tag nicht mehr ordnungsgemäß durchgelaufen.

Was ist zu tun?

1. Öffne die Debitorcloud und überprüfe, was unter **Letzte Synchronisierung** am oberen Fensterrand angezeigt wird. Ist der Bereich grün hinterlegt, bedeutet das, dass seit der fehlerhaften Synchronisation bereits wieder eine erfolgreiche Synchronisation durchgeführt wurde. Die E-Mail ist damit gegenstandslos.
2. Ist der Bereich **Letzte Synchronisierung** rot hinterlegt, besteht das Problem weiterhin. Beachte, dass es normal ist, dass eine Synchronisation fehlschlägt. Sollten mehrere Synchronisationen in Folge fehlschlagen, wende dich bitte an unseren Support.