

# Debitorcloud

# Benutzerhilfe

- **Einleitung**
  - Willkommen bei der Debitorcloud Benutzerhilfe
  - Was ist die Debitorcloud?
  - Wie melde ich mich an?
  - Benutzeroberfläche
  - Mein Profil
- **Dashboard**
  - Dashboard - Übersicht
  - Kunden, Erinnerungen und Zahlungsvereinbarungen
- **Kundenübersicht**
  - Kundenübersicht
  - Kunden-Detailansicht
- **Freigabe**
  - E-Mail-Freigabe
  - Post-Freigabe
- **Aufgaben**
  - Aufgaben ansehen und erstellen
  - Aufgaben bearbeiten (Beispiel)
- **E-Mail Center**
- **Auswertungen**
  - Auswertungen - Übersicht
  - Auswertungen - Veränderte Fälligkeiten
  - Auswertungen - PDF
- **Support-Portal**
- **Status Page**

- 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?
- Release Notes
  - Neue Funktionen und Verbesserungen – Q1 2022

# Einleitung

# Willkommen bei der Debitorcloud Benutzerhilfe

Diese Online-Hilfe richtet sich an alle, die Debitorcloud für die Abwicklung ihres Mahnwesens einsetzen. Sie beinhaltet Erklärungen zu allen Funktionen, die für die tägliche Arbeit erforderlich sind.

Für Administratoren, die Debitorcloud für eine Kanzlei oder ein Unternehmen einrichten und administrieren, steht eine eigene [Admin-Hilfe](#) mit weiterführenden Informationen zur Verfügung.

Diese Hilfe wird laufend aktualisiert und erweitert und ist daher nur online verfügbar.

# Was ist die Debitorcloud?

Die Debitorcloud ist ein Cloud-Service mit DATEVconnect-Anbindung zur automatisierten Abwicklung des Mahnwesens für Unternehmen und Steuerberatungskanzleien.

Gemeinsam mit dem Steuerberater wird der Mahnwesensprozess definiert und in der Debitorcloud abgebildet. Der Datenbestand wird vollautomatisch regelmäßig aktualisiert und zur Generierung von Mahnungen herangezogen. Es können auch individuell mit Kunden getroffene Zahlungsvereinbarungen, wie z.B. Ratenzahlungen erfasst werden. Diese sind somit ebenfalls im automatisierten Mahnlauf der Debitorcloud erfasst und dokumentiert.

# Wie melde ich mich an?

## In der Debitorcloud anmelden

Die Debitorcloud ist für die Verwendung im Browser konzipiert. Du erhältst deine URL und deine Anmeldedaten von deinem Debitorcloud-Administrator.

Um dich in der Debitorcloud anzumelden, musst du die URL in das Adressfeld deines Browsers eingeben und dann die Anmeldedaten manuell eingeben. Wenn du deine Anmeldedaten mit Copy/Paste einfügst, achte darauf, dass du keine zusätzlichen Leerzeichen einfügst, da sonst die Anmeldung fehlschlägt.

Die Anmeldung in der Debitorcloud ist immer nur für zehn Stunden gültig. Danach wirst du automatisch abgemeldet. Für eine erneute Anmeldung ist wieder die Eingabe deiner Anmeldedaten nötig.

**Tipp:** Lege die URL in den Favoriten bzw. Lesezeichen deines Browsers ab und speichere die Anmeldedaten für eine schnellere Anmeldung.


Solltest du dein Passwort vergessen haben, steht eine Funktion zum Zurücksetzen des Passworts zur Verfügung. Klicke auf **Passwort vergessen** und folge den Anweisungen.

## Debitorcloud am Tablet oder Smartphone

Alternativ zur Verwendung im Browser kannst du die Debitorcloud App auf deinem mobilen Gerät mit denselben Anmeldedaten verwenden. Öffne auf deinem Smartphone den App Store (iOS) bzw. den Play Store (Android) und lade die Debitorcloud App herunter. Die Verwendung der App ist kostenlos.

Tipp: Aktiviere bei der ersten Anmeldung die automatische Anmeldung per Fingerabdruck oder Face-ID.

[illegible]

Mit Klick auf die Schaltfläche  in der Statuszeile am oberen Bildschirmrand kannst du das Menü ein- und ausblenden.

- Die verbleibende Zeit bis zur automatischen Abmeldung.
- Der Zeitpunkt der letzten Synchronisierung der Daten mit dem DATEV-Bestand.
- Die Schaltfläche **Sync Now**, die einen Abgleich der Daten mit dem DATEV-Bestand auslöst.
- Den angemeldeten **Benutzer**. Mit Klick auf deinen Benutzer kannst du dein Profil bearbeiten oder dich abmelden.



# Mein Profil

Um dein Profil zu bearbeiten, klicke in der Statuszeile rechts oben auf deinen Benutzer und dann auf **Mein Profil**.

Im Fenster **Mein Profil** kannst du deinen Namen, deine E-Mail-Adresse und dein Passwort ändern sowie für einige Fenster **Anzeigeeinstellungen** definieren:

- Anzahl der Reihen, die in der Kundenübersicht angezeigt werden
- Spalten, die in der Kundenübersicht angezeigt werden
- Bereiche, die auf dem Dashboard angezeigt werden

Klicke abschließend auf **Änderungen speichern**.

Einige Änderungen werden möglicherweise erst nach einer erneuten Anmeldung wirksam.

Um dich abzumelden, klicke in der Statuszeile rechts oben auf deinen Benutzer und dann auf **Ausloggen**.

# Dashboard

# Dashboard - Übersicht

Das Dashboard enthält eine Übersicht über die wichtigsten Informationen über alle Kunden.

Welche Informationen angezeigt werden, kannst du unter **Mein Profil** ändern.



Im oberen Bereich des Dashboards können Hinweise angezeigt werden, die Informationen für alle Debitorcloud-Benutzer in deinem Unternehmen enthalten. Ein Debitorcloud-Administrator kann einen oder mehrere Hinweise in unterschiedlichen Farben erstellen und ein- oder ausblenden.

Das grün hinterlegte Feld gibt dir einen Überblick über die **Anzahl der freizugebenden Mahnungen** und alle offenen Posten.

- **Alle offenen Posten:** Summe der Posten, die noch offen sind
- **Alle überfälligen offenen Posten:** Summe der offenen Posten, die bereits überfällig sind.
- **Mehr als 30 Tage überfällig:** Gesamtsumme der Forderungen, die das Fälligkeitsdatum mehr als 30 Tage überschritten haben
- **Mehr als 60 Tage überfällig:** Gesamtsumme der Forderungen, die das Fälligkeitsdatum mehr als 60 Tage überschritten haben. In dieser Summe sind auch die Posten enthalten, die in der Summe der mehr als 30 Tage überfälligen Forderungen angeführt sind
- **Mehr als 90 Tage überfällig:** Gesamtsumme der Forderungen, die das Fälligkeitsdatum mehr als 90 Tage überschritten haben. In dieser Summe sind auch die Posten enthalten, die in der Summe der mehr als 30 Tage und mehr als 60 überfälligen Forderungen angeführt sind

**Ab wann gilt ein Posten als überfällig?** Sobald das Fälligkeitsdatum überschritten ist. Wobei hier das Fälligkeitsdatum aus der Debitorcloud verwendet wird- dieses kann abweichen von dem Fälligkeitsdatum aus DATEV.

**Warum ergibt die Summe der mehr als 30/60/90 Tage überfälligen Posten nicht die Summe aller überfälligen offenen Posten?** Posten, die weniger als 30 Tage überfällig sind werden in dieser Auswertung nicht berücksichtigt.

Unterhalb der grün hinterlegten Übersicht wird in unterschiedlichen **Bereichen** dargestellt, bei welchen Kunden möglicherweise Handlungsbedarf besteht.

# Kunden, Erinnerungen und Zahlungsvereinbarungen

Unterhalb der grün hinterlegten Übersicht über die offenen Posten wird in unterschiedlichen Bereichen dargestellt, bei welchen Kunden möglicherweise Handlungsbedarf besteht.

Mit den Schaltflächen +/- auf der rechten Seite kannst du die jeweiligen Bereiche aus- und einklappen. Um Bereiche ganz aus- oder einzublenden, öffne deine [Profileinstellungen](#) am rechten oberen Bildschirmrand.

## Problematische Kunden

In diesem Bereich siehst du jene Kunden, die als problematisch markiert wurden. Du kannst den Status in der [Kunden-Detailansicht](#) ändern.

## Deine Favoriten

In diesem Bereich siehst du jene Kunden, die von dir als Favorit markiert wurden. Du kannst den Status in der [Kunden-Detailansicht](#) ändern.

## Erinnerungen

In diesem Bereich siehst du für dich eingetragene Erinnerungen zu Kunden. Diese Erinnerungen werden am angegebenen Datum an deine E-Mail-Adresse versendet.

## Posteingang

In diesem Bereich werden die neuesten E-Mails aus deinem [Postfach](#) angezeigt.

## Zahlungsvereinbarungen

In diesem Bereich siehst du Kunden, für die eine Zahlungsvereinbarung festgelegt wurde.

## Nicht eingehaltene Zahlungsvereinbarungen

In diesem Bereich siehst du Kunden, die festgelegte Zahlungsvereinbarungen nicht eingehalten haben. Eine Zahlungsvereinbarung gilt dann als nicht eingehalten, wenn der zuvor in den Einstellungen festgelegte Zeitrahmen überschritten wurde. Diese Einstellung kann nur von einem Debitorcloud-Administrator verändert werden.

# Kundenübersicht

# Kundenübersicht

In dieser Ansicht siehst du eine Liste aller Kunden. Die **Kundenstammdaten** bezieht die Debitorcloud aus den Debitorenstammdaten, die im DATEV Kanzlei-Rechnungswesen hinterlegt sind.

Um weitere Details zu einem Kunden anzuzeigen und Einstellungen und Aktionen zu definieren, klicke auf den gewünschten Kunden.

In der Kundenübersicht steht eine Suchfunktion zur Verfügung, die du über die Schaltfläche **Filter** ein- und ausblenden kannst. Zusätzlich kannst du die Liste auf folgende Attribute filtern:

- Nur Kunden mit offenen Posten
- Nur problematische Kunden
- Nur mir zugewiesene Kunden
- Nur Kunden, die mir als Partner zugewiesen sind

Mit der Schaltfläche **Spalten auswählen** kannst du festlegen, welche Spalten angezeigt werden. Unter **Mein Profil** kannst du zusätzlich die Anzahl der angezeigten Reihen festlegen.

Du kannst die Kunden in der Liste nach den Werten jeder Spalte sortieren. Klicke dazu auf den Spaltentitel der gewünschten Spalte.


Verwende die Schaltfläche **Kunden exportieren**, um die Daten als xlsx-Datei zu exportieren.



# Kunden-Detailansicht

In dieser Ansicht siehst du alle Informationen zu einem Kunden und du kannst Aktionen durchführen.

Rechts oben stehen folgende Schaltflächen zur Verfügung:

- **Kundenbetreuer:** Zeigt an, dass einem Kundenbetreuer eine ausstehende Aufgabe zugewiesen wurde.
  - **Problematisch:** Zeigt an, dass der Kunde als problematisch markiert wurde, d.h., dass Sondervereinbarungen hinsichtlich des Mahnprozesses getroffen wurden.
  -  **1234,5**: Zeigt den Gesamtbetrag der offenen Posten inklusive Zinsen.
  - **(Kein) Favorit:** Zeigt an, ob der Kunde von dir als Favorit markiert wurde.
  - **Kontoauszug (offen):** Generiert einen Kontoauszug des Kunden zum aktuellen Stichtag im PDF-Format. Der Kontoauszug gibt einen Überblick über alle offenen Rechnungen.
  - **Kontoauszug:** Generiert einen Kontoauszug des Kunden zum aktuellen Stichtag im PDF-Format. Der Kontoauszug zeigt alle OPOS-Bewegungen des Kunden im aktuellen Wirtschaftsjahr.
  - **PDF-Mahnung:** Generiert eine Mahnung für die offenen Rechnungen im PDF-Format.
- 

Die Bereiche im linken Bildschirmbereich kannst du mit den Schaltflächen +/- aus- bzw. einklappen.

## Kundenkommunikation

In diesem Bereich wird der gesamte Verlauf der Kommunikation mit dem Kunden angezeigt. Du kannst in der Liste durchsuchen und nach Typ, Benutzer und Datum filtern.

- **Typ:** Zeigt an, auf welchem Weg mit dem Kunden kommuniziert wurde.
- **Record:** Zeigt den Betreff des Kommunikationsvorfalls an.
- **Datum/Zeit:** Zeigt den Zeitpunkt des Kommunikationsvorfalls an.
- **Benutzer:** Zeigt, welcher Debitorcloud-Benutzer den Kommunikationsvorfall erfasst hat.

Für E-Mails wird zusätzlich der Status angezeigt, also ob die Mail **Versendet**, **Erhalten** bzw. **Geöffnet** wurde.

## Dateien hochladen

In diesem Bereich werden Dateien angezeigt, die im Zusammenhang mit dem Kunden abgespeichert wurden. Um eine Datei hochzuladen, klicke auf die Schaltfläche **Durchsuchen**, füge im Textfeld daneben einen Titel hinzu und klicke auf **Hochladen**. Alle Dateien werden beim Hochladen auf Viren geprüft.

## Offene Posten

Zeigt eine Liste mit allen offenen Posten des Kunden an.

Mit den Schaltflächen **+/-** links neben der Rechnungsnummer kannst du eine Detailansicht mit bereits geleisteten Teilzahlungen aus- bzw. einklappen.

Mit Klick auf das PDF-Symbol, kannst du die Rechnung als PDF-Datei herunterladen.

In der Spalte **Pausiert** kannst du mit Klick auf das **x** die Forderung für diesen Posten pausieren. Die Rechnung scheint dann nicht auf den Mahnungen auf, bis du die Pause mit Klick auf das Häkchen beendest.

Mit dem Kalender-Icon rechts neben dem offenen Betrag kannst du ein neues Fälligkeitsdatum hinzufügen. Dazu musst du eine Notiz erfassen, die automatisch in der Kundenkommunikation vermerkt wird. Nachdem das neue Fälligkeitsdatum gespeichert wurde, wird die Rechnung bei **Offene Posten** farbig hinterlegt. Wenn du mit dem Mauszeiger über der Zeile stehen bleibst, wird die Information über das geänderte Fälligkeitsdatum eingeblendet.

Besteht eine Rechnung aus mehreren Posten, von denen manche ein Fälligkeitsdatum haben und manche nicht, wird zwar immer das älteste Fälligkeitsdatum herangezogen, allerdings nur von den Rechnungen, die ein Fälligkeitsdatum explizit angegeben haben.

## Bezahlte Rechnungen

Zeigt eine Liste mit allen bezahlten Rechnungen des Kunden an. Mit den Schaltflächen +/- links neben der Rechnungsnummer kannst du eine Detailansicht aus- bzw. einklappen.

## Zahlungsvereinbarungen

Zeigt eine Liste mit allen Zahlungsvereinbarungen des Kunden an. Mit Klick auf eine Zeile kannst du eine Detailansicht einblenden und die Zahlungsvereinbarung als PDF anzeigen, drucken oder löschen.

## Entwicklung des Kunden

In diesem Bereich siehst du eine grafische Darstellung der offenen Posten, des Umsatzes und des Kreditlimits des Kunden. Dabei kannst du zwischen den Ansichten **Offene Posten**, **Debitorenumschlag** und **Debitorenlaufzeit** wählen.

---

## Aktionen

Im rechten Bildschirmbereich kannst du für den ausgewählten Kunden folgende Aktionen durchführen:

- **Mahnung per E-Mail:** Öffnet einen Dialog zum Erstellen einer E-Mail an den Kunden. [Weiterlesen.](#)
- **Mahnung per Post:** Öffnet einen Dialog für den Postversand der aktuellen Mahnung. [Weiterlesen.](#)
- **Anruf verzeichnen:** Öffnet einen Dialog zum Dokumentieren eines Telefonanrufes.
- **Zahlungsvereinbarung erstellen:** Öffnet einen Dialog zum Erstellen einer Zahlungsvereinbarung.
- **Kommentar:** Öffnet einen Dialog zum Schreiben eines Kommentars. Um einen Kommentar unter **Kundenkommunikation** an erster Stelle anzupinnen, öffne den erstellten Kommentar und klicke auf das Post-it-Symbol rechts oben.
- **Erinnerung erstellen:** Öffnet einen Dialog zum Festlegen eines Datums für eine Erinnerung. Du erhältst zum festgelegten Datum die Erinnerung per E-Mail.
- **Problematischer Kunde:** Markiert den Kunden als problematisch bzw. hebt die Markierung wieder auf.
- **Anwaltsübergabe:** Öffnet einen Dialog zur Generierung eines PDF für die Übergabe an

einen Anwalt.

- **Kundenbetreuer informieren:** Öffnet einen Dialog zur Erstellung einer Mitteilung an den Kundenbetreuer.
- **An Inkassobüro übergeben:** Öffnet eine Liste von Rechnungen zur Übergabe an ein Inkassobüro. Mit der Übermittlung der Forderung beauftragst du selbst und direkt AKV EUROPA mit der Betreuung deiner Forderung.

## Kundeninformationen

In diesem Bereich werden die in DATEV erfassten **Kundendaten** angezeigt. Liegt mehr als eine E-Mail-Adresse vor, kannst du hier definieren, an welche Adresse E-Mails verschickt werden sollen. Ebenso kannst du bei mehreren Telefonnummern die bevorzugte Nummer festlegen.

Die Felder **Individuelles Feld 1** bis **Individuelles Feld 7** werden angezeigt, wenn entsprechende Daten vorhanden sind.

Die Schaltfläche **SEPA-Mandat B2B erstellen** generiert ein SEPA-Mandat als PDF, das der Kunde nur noch mit seinen Bankdaten und seiner Unterschrift ergänzen muss.

Außerdem kannst du festlegen, ob Kunden automatisch Mahnungen erhalten sollen und ob Mahnungen und Kontoauszüge als PDF verschickt werden sollen.

- **In Workflows berücksichtigen:** Ist diese Option aktiviert, werden per Workflow definierte Mahnungen automatisch an den Kunden verschickt. Ist die Option deaktiviert, erhält der Kunde keine Mahnungen per Workflow.
- **PDF-Mahnung anhängen:** Ist diese Option aktiviert, erhält der Kunde bei den E-Mail-Workflows automatisch eine Mahnung als PDF im Anhang.
- **Kontoauszug anhängen:** Ist diese Option aktiviert, erhält der Kunde bei den E-Mail-Workflows automatisch einen Kontoauszug als PDF im Anhang.
- **Kontoauszug (offen) anhängen:** Ist diese Option aktiviert, erhält der Kunde bei den E-Mail-Workflows automatisch einen Überblick über die offenen Rechnungen als PDF im Anhang.

Mithilfe von Schaltflächen definierst du, ob die Kontaktaufnahme per **E-Mail**, **Telefon** oder **Post** bevorzugt wird.

Unterhalb kannst du das **Kreditlimit** des Kunden frei definieren. Über das Kreditlimit legst du fest,

dass der Kunde erst eine Mahnung erhält, wenn die OP das Kreditlimit überschreiten. Das Kreditlimit wird nur dann berücksichtigt, wenn Mahnungen über Workflows erstellt werden, die den Filter „Kreditlimit überschritten“ enthalten.

# Freigabe

# E-Mail-Freigabe

Unter **E-Mail-Freigabe** siehst du eine Liste mit E-Mails, die vor dem Versand noch eine manuelle Freigabe erfordern.

Wir empfehlen, die Sendungen immer zeitnah freizugeben, da die Daten sonst möglicherweise nicht mehr aktuell sind. Nach zwei Tagen werden die Sendungen gelb hinterlegt; nach vier Tagen rot.

Du kannst die E-Mails in der Liste nach dem Betreff sortieren. Klicke dazu auf das Icon in der Spalte **Betreff**.

Um nur Sendungen anzuzeigen, die deine Kunden betreffen, aktiviere das Kontrollkästchen neben **Nur mir zugewiesene Kunden**.

Um die E-Mail freizugeben, klicke auf den grünen Haken auf der rechten Seite. Um die Freigabe abzulehnen, klicke auf das rote x. Alternativ kannst du Mails mit den Kontrollkästchen auf der linken Seite markieren und über die Schaltfläche **Aktion** freigeben oder ablehnen.

Klicke auf eine E-Mail, um sie zu öffnen. Über die Schaltfläche **Zum Kunden** kannst du direkt die Kunden-Detailansicht öffnen.

# Post-Freigabe

Unter **Post-Freigabe** siehst du eine Liste mit Postsendungen, die vor dem Versand noch eine manuelle Freigabe erfordern.

Wir empfehlen, die Sendungen immer zeitnah freizugeben, da die Daten sonst möglicherweise nicht mehr aktuell sind. Nach zwei Tagen werden die Sendungen gelb hinterlegt; nach vier Tagen rot.

Du kannst die Postsendungen in der Liste nach dem Empfänger sortieren. Klicke dazu auf das Icon in der Spalte **Empfänger**.

Um nur Sendungen anzuzeigen, die deine Kunden betreffen, aktiviere das Kontrollkästchen neben **Nur mir zugewiesene Kunden**.

Um eine Postsendung freizugeben, klicke auf den grünen Haken auf der rechten Seite. Um die Freigabe abzulehnen, klicke auf das rote x. Alternativ kannst du Postsendungen mit den Kontrollkästchen auf der linken Seite markieren und über die Schaltfläche **Aktion** freigeben oder ablehnen.



# Aufgaben

# Aufgaben ansehen und erstellen

Im Fenster **Aufgaben** siehst du in einer Listenansicht alle Aufgaben. Klicke auf eine Aufgabe, um die Detailansicht zu öffnen.

Zum Erstellen einer neuen Aufgabe klicke rechts oben auf die Schaltfläche **Aktion** und wähle **Neue Aufgabe erstellen**.

## Ansicht filtern

Du kannst die Ansicht nach verschiedenen Kriterien filtern. Verwende zum Ein-/Ausblenden der Filteroptionen die Schaltfläche **Filter** rechts oben.

Verwende das Eingabefeld, um nach einem Betreff oder nach Kundennamen zu suchen.

Verwende die Auswahlliste, um nach Aufgaben eines bestimmten Typs zu suchen.

Wähle unter **Status**, ob du nur erledigte, nur unerledigte oder alle Aufgaben sehen möchtest.

Wähle unter **Zugewiesene Kunden**, ob du nur die dir zugewiesenen Kunden sehen möchtest.

# Aufgaben bearbeiten (Beispiel)

Das Fenster **Aufgaben** dient lediglich zur Übersicht über alle Aufgaben. Zum Bearbeiten von Aufgaben empfehlen wir, die Detailansicht des jeweiligen Kunden zu öffnen und dort die Arbeitsschritte zu dokumentieren.

Um eine Aufgabe zu bearbeiten, gehe wie folgt vor:

1. Klicke auf eine Aufgabe, zum Beispiel "Musterkunde anrufen".
2. Klicke im Fenster **Details** auf die Schaltfläche **Zum Kunden**.  
Die Kunden-Detailansicht wird in einem neuen Fenster geöffnet.
3. Verwende die Telefonnummer unter **Kundeninformationen** rechts unten und rufe den Kunden an.
4. Wähle unter **Aktionen** die Option **Anruf verzeichnen**, verfasse eine Notiz zu dem Anruf und klicke auf **Speichern**.
5. Sofern die Aufgabe erledigt ist, wähle eine der folgenden Optionen, um die Aufgabe als erledigt zu markieren:
  - Klicke in der Kunden-Detailansicht unter **Unerledigte Aufgaben** auf die Aufgabe und klicke im Fenster **Aufgabendetails** auf die Schaltfläche **Erledigt**.
  - Klicke im Fenster **Aufgaben** auf die Aufgabe und klicke im Fenster **Details** auf die Schaltfläche **Erledigt**.
6. Klicke im Fenster **Aufgaben** auf die Schaltfläche **Aktualisieren**.

# E-Mail Center

Im Fenster E-Mail Center stehen alle E-Mails - unterteilt in einen Posteingang und einen Postausgang - zur Ansicht bereit. Die E-Mails sind mit Absender, Empfänger, Betreff und Datum versehen, wobei die Ansicht nach dem Datum sortiert werden kann. Klicke dazu auf das Icon in der Titelzeile der Datumsspalte.

Alle Infos zum Versenden von E-Mails findest du [hier](#).

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.

# Auswertungen

# Auswertungen - Übersicht

Die in der **Forderungsübersicht** angezeigten Werte entsprechen jenen der Offene Posten Übersicht im Dashboard.

Als nächstes werden unter **Statistiken & Grundinformationen** die Summe der offenen Posten, die mittels **Zahlungsvereinbarungen** geregelt sind, und jene von **problematischen Kunden** angezeigt.

Wie sich die offenen Posten prozentuell nach Fälligkeit aufteilen, kannst du gleich daneben als Liste oder in einer Tortengrafik anzeigen lassen.

Darunter sind in den nächsten beiden Listen die **Top 5 Kunden mit den ältesten Rechnungen** und die **Top 5 Kunden mit den größten offenen Posten Beständen** aufgeführt. Bei beiden Listen kannst du einzelne Kunden direkt aus der Liste mittels Klick auf den jeweiligen Kunden aufrufen.

Weiter findest du eine Übersicht über die **Historische Entwicklung** von Umsatz zu offenen Posten der letzten 12 Monate, und zwar sowohl tabellarisch als auch grafisch.

Auswertungen

# Auswertungen - Veränderte Fälligkeiten

Seite in Arbeit ...

Auswertungen

# Auswertungen - PDF

Seite in Arbeit ...



# Support-Portal

Klicke im Menü auf **Support-Portal**, um die Anmeldemaske für das Debitorcloud Support-Portal zu öffnen.

Alternativ kannst du auch auf [diesen Link](#) klicken.

Wenn du noch nicht registriert bist, gib deine E-Mail-Adresse an und klicke auf **Einloggen**. Du erhältst eine E-Mail mit einem Authentifizierungslink. Klicke auf die Schaltfläche **Login**, um die Registrierung abzuschließen.

Im Debitorcloud Support-Portal siehst du unter **Meine Tickets** bereits bearbeitete Tickets. Unter **Ticket abschicken** kannst du ein neues Ticket erstellen und zur Bearbeitung an das Debitorcloud Support-Team schicken.

# Status Page

Die Debitorcloud Status Page gibt Auskunft darüber, ob die mit der Debitorcloud verbundenen Dienste funktionieren. Sollte ein Fehler während der Arbeit mit der Debitorcloud auftreten, kannst du hier nachprüfen, ob einer der Dienste ausgefallen ist und somit die Fehlersuche beschleunigen.

Um die Status Page für die Debitorcloud aufzurufen, klicke im Menü auf **Status Page** oder öffne [status.debitorcloud.com](https://status.debitorcloud.com).

Die Seite wird automatisch alle 60 Sekunden aktualisiert.

Der Status folgender Dienste wird einzeln dargestellt:

- **DATEVconnect Gateway**

Überprüft mittels Datenbankabfrage die generelle Betriebsbereitschaft des DATEVconnect Gateways.

Einschränkung: Es werden nicht alle DATEV Server einzeln überprüft.

- **Debitorcoud API**

Prüft mittels Login an einer Musterinstanz, ob das System generell online und die Datenbank lauffähig ist.

Einschränkung: Es können nicht alle Systembestandteile geprüft werden.

- **Post API Deutschland**

Es wird mittels Login am Server der Pin AG, unserem Post Partner in Deutschland, überprüft, ob deren Server online ist und der Login funktioniert.

Einschränkung: Das Monitoring lässt nicht darauf schließen, dass dort die Verarbeitung auch korrekt funktioniert.

- **Post API Österreich**

Es wird mittels Login am Server der Österreichischen Post AG überprüft, ob deren Server online ist und der Login funktioniert.

Einschränkung: Das Monitoring lässt nicht darauf schließen, dass dort die Verarbeitung auch korrekt funktioniert.

- **Riecken-Infrastruktur**

Prüft mittels Ping an die Firewall der Riecken Webservice & Application GmbH, ob die Infrastruktur generell erreichbar ist.

# Häufig gestellte Fragen

# 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.

# Release Notes

Wir arbeiten laufend daran, die Debitorcloud hinsichtlich Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit zu verbessern. Hier findest du eine Übersicht über die wichtigsten neuen oder entfernten Funktionen, Verbesserungen der Benutzeroberfläche und Fehlerbehebungen.

# Neue Funktionen und Verbesserungen – Q1 2022

Für die Debitorcloud ist nun eine **Status-Page** verfügbar, die Auskunft darüber gibt, ob die mit der Debitorcloud verbundenen Dienste funktionieren. [Weiterlesen](#).

Die Anordnung der Menüpunkte im Hauptmenü im linken Fensterbereich wurde angepasst.

Die Funktion des Datenabgleichs mit der Schaltfläche **Sync Now** wurde verbessert. Im Falle einer fehlgeschlagenen Synchronisation wird außerdem eine entsprechende Meldung auf dem **Dashboard** angezeigt.

Im Fenster **Kundenübersicht** wird nun die Gesamtanzahl der Kunden mit offenen Posten angezeigt.

Auf der Seite **Freigabe** wurde die Funktion der Mehrfachauswahl verbessert.

Auf der Seite **Workflows** wurde die Anordnung der Blöcke angepasst. Außerdem wurde die Schaltfläche **Ausführung zurücksetzen** entfernt.

Auf der Seite **Einstellungen** wurde die Anordnung der Registerkarten angepasst.

Unter **Einstellungen > Systemeinstellungen** wurde die Option **Freigabeberechtigte User** entfernt.

Unter **Einstellungen > Benutzer** wurde die Anordnung der Blöcke angepasst. Außerdem wurden die Optionen **Diverse Einstellungen** und **Standard-Kundenbetreuer** entfernt.

Unter **Einstellungen > Importeinstellungen** wurde die Option **Zu ignorierende Debitoren** entfernt.