

# Häufige Fragen

## Braucht jeder Mitarbeiter etwas zu tun?

Nein. Journaling läuft im Mailsystem, FINN.mail2SL liest das Postfach. Am Arbeitsplatz ändert sich nichts.

Eines sollte im Haus aber bekannt sein: dass Mails abgelegt werden und wie man eine davon ausnimmt — üblicherweise über ein Wort im Betreff.

Siehe [Filter](#).

## Werden auch private Mails abgelegt?

Alles, was durch die Filter kommt — also ja, wenn die Firmenadresse privat genutzt wird. Das ist der Grund, weshalb die Einführung vorher geklärt gehört. Siehe [Erstinbetriebnahme](#).

## Genügt eine Weiterleitungsregel statt Journaling?

Nein. FINN.mail2SL erwartet die Originalmail als **Anhang**, wie Journaling sie liefert. Eine weitergeleitete Mail hat diesen Anhang nicht und kann nicht gelesen werden. Siehe [Das Journaling-Postfach](#).

# Wird eine Mail zweimal abgelegt, weil das Postfach sie doppelt bekommt?

Nein. Zu jeder Mail wird ein Erkennungswert aus Absender, bereinigtem Betreff und Mailtext gebildet. Ist er schon vorhanden, entstehen nur zusätzliche Verknüpfungen. Siehe [Was im Journal steht](#).

# Muss die Belegnummer im Betreff stehen?

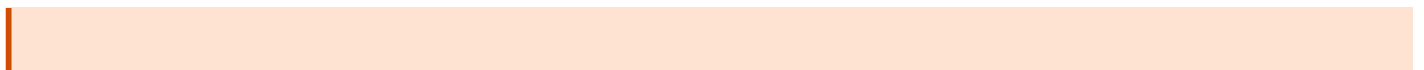
Für die Zuordnung an den Beleg: ja. Ohne Nummer im Betreff wird über die Adresse zugeordnet — die Mail landet dann beim Kunden, aber nicht am Auftrag. Siehe [Wie eine Mail zugeordnet wird](#).

# Wie viele Mails werden je Lauf verarbeitet?

Zehn. Das Intervall der Zeitsteuerung muss deshalb zum Mailvolumen passen. Siehe [Zeitplan](#).

# Kann ich alte Mails nachträglich einlesen?

Ja, indem man sie in den Posteingangs-Ordner des Journaling-Postfachs legt — allerdings nur im Journaling-Format. Nachträglich exportierte Mails aus einem Archiv haben dieses Format in der Regel nicht.



Bei einer größeren Menge vorher das Intervall verkürzen und den Bearbeiter im Blick behalten: Es entstehen Journale mit dem aktuellen Anlagedatum, nicht mit dem Datum der Mail.

## Werden Anhänge der Mail übernommen?

Ja — als Teil der Originalmail. Die vollständige Mail hängt als .eml-Datei am Journal, mit allen Anhängen darin. Einzelne Anhänge werden nicht separat abgelegt. Siehe [Was im Journal steht](#).

## Wo liegen die .eml-Dateien?

Standardmäßig in der Datenbank des Mandanten. Sie sind damit in der Datensicherung enthalten, lassen die Datenbank aber wachsen. Siehe [Zugang und Ordner](#).

## Kann ich aus der SelectLine heraus antworten?

Die .eml-Datei am Journal lässt sich im Mailprogramm öffnen und von dort beantworten. Die Antwort erreicht über das Journaling wieder das Postfach und wird als neue Nachricht abgelegt.

## Was passiert mit den Mails im Postfach?

Verarbeitete und gefilterte Mails werden zum Löschen markiert, gescheiterte in den Backup-Ordner verschoben. Siehe [Was bei einem Lauf passiert](#).

# Landen Mails am Mitarbeiter?

Ja, wenn eine Mitarbeiter-Mailadresse getroffen wird — abschaltbar über *Keine Zuordnung bei Mitarbeitern*. Siehe [Eigene Domains und Zuordnung](#).

## Warum landet eine Mail beim falschen Kunden?

Meist wegen *Nur Domains vergleichen* in Verbindung mit einer Freimail-Domain. Solche Domains gehören in den Domain-Filter. Siehe [Filter](#).

## Muss ich CC-Empfänger mit zuordnen lassen?

Das ist eine Entscheidung über die Menge der Verknüpfungen. Wer im Haus großzügig CC setzt, bekommt sonst viele Journale an Adressen, die mit dem Vorgang wenig zu tun haben. Siehe [Eigene Domains und Zuordnung](#).

## Gibt es ein Rückgängig?

Nein. Journale werden in der SelectLine gelöscht oder korrigiert. Siehe [Wenn etwas nicht klappt](#).

## Womit fange ich an?

Mit dem Journaling-Postfach und einem Blick hinein, ob dort Mails ankommen. Alles Weitere ist Einstellungsarbeit. Siehe [Erstinbetriebnahme](#).