

Postfach & Support

E-Mail-Postfach und Support-Anfragen.

- [Übersicht: Postfach & Support](#)
- [Postfach - automatischer E-Mail-Empfang](#)
- [Support-Anfrage stellen](#)

Übersicht: Postfach & Support

Postfach & Support

Postfach

Jeder Mandant erhält eine eigene E-Mail-Adresse, über die eingehende Mails automatisch im ERPanda-Postfach landen (kein separates E-Mail-Programm nötig). Anhänge lassen sich direkt aus einer Mail heraus speichern/zuordnen. Über den **ISS-Import** lassen sich zusätzlich Daten aus dem Vorgängersystem importieren.

Support

Über das Support-Formular kannst du direkt aus ERPanda heraus eine Anfrage an das ERPanda-Team senden — die Anfrage wird per E-Mail an den Support weitergeleitet.

Dieses Kapitel wird laufend erweitert.

Postfach - automatischer E-Mail-Empfang

Das **Postfach** ist die zentrale Anlaufstelle für E-Mails, die dein Unternehmen empfängt und versendet, sowie für den automatisierten Import von ISS-Sync-Dateien. Es gliedert sich in drei Reiter: Eingang, Ausgang und ISS-Import.

Eingang

Eingehende E-Mails samt Anhängen (z. B. Lieferantenrechnungen als PDF) werden hier automatisch gesammelt und lassen sich nach „Offen“ und „Erledigt“ filtern. Zu jeder Nachricht siehst du Absender, Betreff, Anhänge und den Nachrichtentext (bei HTML-Mails eine sichere Vorschau, sonst reiner Text); das Original ist als `.eml`-Datei abrufbar.

Für jeden Anhang kannst du direkt entscheiden, was damit passieren soll:

- **Ausgabebeleg erstellen** – legt einen Ausgaben-Entwurf mit diesem Anhang als Beleg an; Lieferant und Betrag ergänzt du danach im Ausgaben-Editor.
- **Einnahmebeleg erstellen** – analog für Einnahmen.
- **Dokument erstellen** – ordnet den Anhang stattdessen einem Auftrag, Vorhaben oder Kunden als Dokument in einer bestimmten Kategorie zu.

Pro Anhang ist nur eine Ausgabe- ODER eine Einnahme-Zuordnung möglich. Zu jedem Anhang gibt es außerdem einen Verlauf (z. B. „Beleg-Entwurf angelegt“, „Zahlung erfasst“), der nachvollziehbar macht, was mit ihm passiert ist. Nicht mehr benötigte Nachrichten kannst du als „Erledigt“ markieren oder löschen.

Ausgang

Zeigt alle über ERPanda versendeten E-Mails (Angebote, Aufträge, sonstige Mails) mit Zustellstatus. Jeder Eintrag zeigt eine kleine Timeline: „Vom Server angenommen“ und „Zustellung bestätigt“ bzw. bei einem Fehler die Fehlermeldung. So siehst du sofort, ob eine wichtige Mail beim Kunden angekommen ist, und kannst über den Filter „Nicht zugestellt“ gezielt nach fehlgeschlagenen Versendungen suchen.

ISS-Import

Der Reiter „ISS-Import“ zeigt eingegangene ISS-Sync-Dateien (ein branchenübliches Austauschformat, z. B. von Lieferanten/Großhändlern) mit Status: „Offen“, „Automatisch importiert“, „Manuell zugeordnet“ oder „Fehler“. ERPanda versucht, jede Datei automatisch anhand einer erkannten Nummer einem passenden Angebot oder Auftrag zuzuordnen. Gelingt das nicht

automatisch, kannst du die Datei manuell einem Angebot oder Auftrag zuweisen. Hinweis: Die automatische Zuordnung zu Aufträgen ist aktuell noch nicht vollständig unterstützt und liefert in diesem Fall eine Fehlermeldung; die Zuordnung zu Angeboten funktioniert bereits.

Support-Anfrage stellen

Über den Menüpunkt **Support** kannst du dich direkt aus ERPanda heraus an das Team wenden – egal ob es um einen Fehler, einen Funktionswunsch oder eine allgemeine Frage geht.

Das Kontaktformular fragt vier Angaben ab:

1. **Art der Anfrage** – Wunsch, Fehler melden oder Allgemeine Anfrage.
2. **Betreff** – eine kurze Zusammenfassung (mindestens 3 Zeichen).
3. **Nachricht** – die eigentliche Beschreibung (mindestens 10 Zeichen); je genauer, desto schneller kann geholfen werden.
4. **Deine E-Mail-Adresse** – damit sich das Support-Team bei dir zurückmelden kann.

Nach dem Absenden wird die Anfrage direkt übermittelt, und du erhältst eine Bestätigung im Formular. Es gibt keinen Anhang-Upload und keine Anfragen-Historie in der App – Rückmeldungen erfolgen per E-Mail an die angegebene Adresse.

Tipp: Bei Fehlermeldungen hilft es, im Betreff kurz zu benennen, wo der Fehler auftrat (z. B. „Fehler beim Speichern eines Angebots“), und in der Nachricht die genauen Schritte zu beschreiben, mit denen sich das Problem nachstellen lässt.