

ITPM.MahnProfi
Dokumentation

Version 1.2.6
17.04.2015

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	2
1.1	Systemvoraussetzungen	2
1.2	Installation	2
2	Erster Programmstart	3
2.1	Datenbank auswählen	3
2.2	HUP-Schnittstelle konfigurieren	3
2.3	Interneteinstellungen festlegen	4
2.4	Fax-Absender eintragen	4
2.5	Sonstige Einstellungen	5
2.6	Hauptmenü	5
2.6.1	Verarbeitung	5
2.6.2	Archiv	5
2.6.3	Mahnungseinstellungen	5
2.6.4	Programmeinstellungen	6
2.6.5	Extras	6
3	Accountverwaltung	7
3.1	Anmeldung/Abmeldung	7
3.2	Kennwort zurücksetzen	7
3.3	Kennwort ändern	8
4	Stammdaten	9
4.1	Hinweise zur Stammdatenpflege	9
4.2	Mahnungsbriefe einrichten	10
4.2.1	Symbol-Erklärung	10
4.2.2	Formulardatei	10
4.2.3	Standard-CC-Empfänger-Formulardatei	12
4.2.4	Mahntexte	13
4.2.5	Mahnungsbriefftexte kopieren	13
4.2.6	Formulardatei für optionalen Mahnbriefftext-Anhang	13
4.3	E-Mail-Texte einrichten	14
4.4	Interne Empfänger pflegen	15
4.5	CC-Empfänger-Textbausteine	15
5	Verarbeitungslauf	16
5.1	Mahnvorschlagsliste importieren	16
5.2	Versandart pflegen	17
5.3	Mahnungen bearbeiten	17
5.3.1	Kontaktdaten und Versandart anpassen	17
5.3.2	CC-Empfänger verwalten	19
5.3.3	Textvorschau	20
5.3.4	PDF-Anhänge	20
5.3.5	Mögliche Mahnungsfehler	20
5.4	Rechnungen deaktivieren	21
5.5	Mahnlauf-Druckvorschau	22
5.6	Mahnlauf verarbeiten	22
6	Archiv	23
6.1	Suchkriterien	23
6.2	Verarbeitungsstatus	23
6.3	Mahnung erneut versenden	24
6.4	Mahnung anzeigen	25
6.5	Versandhistorie anzeigen	25
6.5.1	Versandstatus	25
6.6	CC-Empfänger anzeigen	26
7	Abbildungsverzeichnis	27

1 Allgemeines

1.1 Systemvoraussetzungen

Betriebssystem: ab Windows XP, Microsoft .NET Framework 3.5, Internetzugang

Systemleistung: CPU ab 1 GHz, 256 MB RAM

Freie Festplattenkapazität: ca. 150 MB

Bildschirmauflösung: ab 1024x768 Pixel

1.2 Installation

ITPM.MahnService besteht aus verschiedenen Serverdiensten und einem Client-Programm für den Anwender. Um **ITPM.MahnService** nutzen zu können, muss auf Ihrem Gerät der MahnService-Client installiert sein.

Das Programm wird als ZIP-Datei ausgeliefert. Um den Client zu installieren, entpacken Sie die Datei „MahnService-Client.zip“ in das gewünschte Verzeichnis.

2 Erster Programmstart

Nachdem der MahnService-Client erfolgreich installiert wurde, starten Sie das Programm mit einem Doppelklick auf die Datei „ITPM.MahnService.exe“. Vor der erstmaligen Verwendung sind noch einige Grundeinstellungen vorzunehmen.

2.1 Datenbank auswählen

Eine leere MahnService-Datenbank wird separat an Sie ausgeliefert. Möchten Sie das Programm auf mehreren PCs installieren, sollten Sie die Datenbank-Datei „MahnService.mdb“ auf ein Netzlaufwerk kopieren, auf das alle PCs Zugriff haben, auf denen der MahnService-Client installiert wird.

Nachdem Sie die Datenbank-Datei im gewünschten Verzeichnis abgelegt haben, starten Sie die Anwendung. Beim ersten Programmstart erscheint das Programm-Datenbank-auswählen-Fenster.

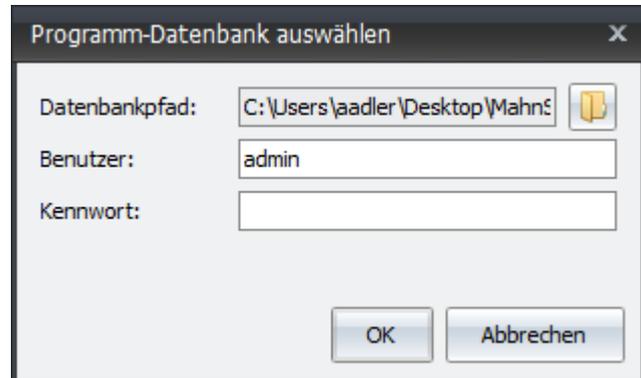


Abbildung 1: Programm-Datenbank auswählen

Klicken Sie auf den Button mit dem Ordner-Symbol, um einen Dateiauswahl-Dialog zu öffnen. Navigieren Sie zur Datenbank-Datei und wählen Sie diese per Doppelklick oder über den [Öffnen]-Button aus.

Option: Wenn Sie die Datenbank mit einem **Benutzernamen** und **Kennwort** geschützt haben, können Sie die benötigten Anmeldedaten optional eingeben. Andernfalls belassen Sie es bei den Standardeinstellungen.

Option: Sie können die Datenbank-Einstellungen auch über Kommandozeilenparameter definieren. Übergeben Sie hierfür folgende Parameter:
`/db:"<Pfad zur MDB-Datei>" /uid:admin /pwd:adminpw.`
Bei der Angabe des Datenbankpfads können Sie die Platzhalter **%user_name%** und **%machine_name%** verwenden, die zur Laufzeit mit dem Namen des aktuell angemeldeten Benutzers bzw. dem Namen des Computers ersetzt werden.

2.2 HUP-Schnittstelle konfigurieren

Nachdem Sie die Datenbank ausgewählt haben, erscheint das Fenster zum Konfigurieren der Fibu-Datenbank:

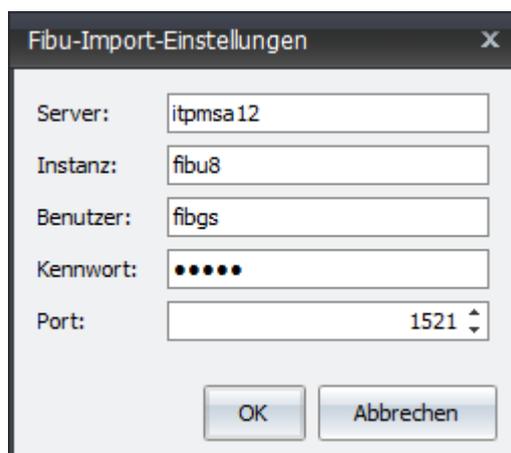


Abbildung 2: Fibu-Import-Einstellungen

Geben Sie hier den Namen oder die IP-Adresse des **Servers** ein, auf dem die Oracle-Datenbank Ihrer HUP Fibu installiert ist. Legen Sie anschließend die **Datenbankinstanz** fest. Standardmäßig ist dies „fibu“. Die Daten **Benutzer**, **Kennwort** und **Port** sind mit Standardwerten vorbelegt. Sollten abweichende Einstellungen notwendig sein, wenden Sie sich an Ihren Datenbankadministrator.

2.3 Interneteinstellungen festlegen

Der MahnService-Client benötigt eine Verbindung zum Internet, um mit dem MahnService-Server kommunizieren zu können. Wenn die Verbindung beim Programmstart nicht hergestellt werden kann, erscheint folgendes Fenster:

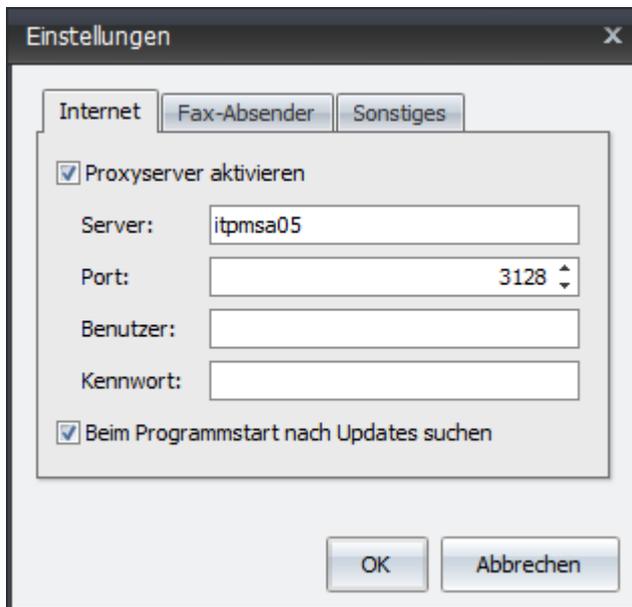


Abbildung 3: Interneteinstellungen

Geben Sie hier den Namen oder die IP-Adresse des **Proxyservers** sowie die **Portnummer** an, über die der Proxyserver erreichbar ist. Falls eine Authentifizierung nötig ist, können Sie zusätzlich den **Benutzernamen** und das **Kennwort** pflegen.

Zusätzlich können Sie hier festlegen, ob der MahnService-Client **beim Programmstart automatisch nach neuen Versionen suchen** soll.

2.4 Fax-Absender eintragen

Mit **ITPM.MahnService** versenden Sie Ihre Kundenmahnungen kostengünstig per Fax. Hierfür können Sie unter „Mahnungseinstellungen > Fax-Absender“ den **Absendernamen** und die **Absendernummer** je **Mandant** eintragen. In der Fax-Mahnung werden diese Absenderdaten in der Kopfzeile dargestellt. Ihrem Kunden erscheint das Fax so, als wäre es von Ihrem Faxgerät aus versendet worden.

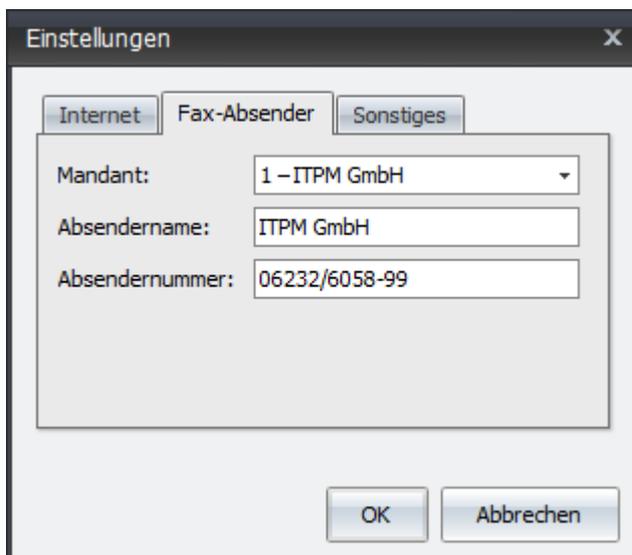


Abbildung 4: Fax-Absender-Einstellungen

2.5 Sonstige Einstellungen

In der HUP Fibu können Sie in den Kundenstammdaten die Standardversandart auf E-Mail, Fax oder Brief (leere Auswahl) einstellen. Beim Importieren der Mahnvorschlagsliste wird diese Einstellung berücksichtigt und die Versandart einer Mahnung automatisch vorbelegt.

ITPM.MahnService bietet die Möglichkeit, Briefe sowohl als Schwarz-Weiß- als auch als Farbausdruck zu versenden. Im Programmpunkt „Einstellungen > Sonstiges“ können Sie festlegen, ob der **Briefversand standardmäßig** schwarz/weiß oder farbig erfolgen soll.

Bei dieser Einstellung handelt es sich um die *Vorbelegung* der Versandart für den Briefausdruck. Sie können nach dem Import der Mahnvorschlagsliste die Versandart je Mahnung selbstverständlich ändern.

Desweiteren können Sie festlegen, ob beim Briefversand jede Seite auf ein separates Blatt oder jedes Blatt doppelseitig bedruckt werden soll. Diese Einstellung gilt für den gesamten Mahnlauf.

Weiterhin können Sie festlegen, um wie viele Tage die Vorbelegung der Datumsangaben **Frist**, **letztes Zahlungsdatum** und **Mahnungsdatum** bezogen auf das Tagesdatum erhöht bzw. verringert werden sollen. Eine nähere Erläuterung zu diesen Datumsangaben finden Sie im Kapitel *Verarbeitungslauf*.

Über die Option **Separate Mahnung bei Abweichung zwischen Rechnungsnummer und Externe Rechnungsnummer** können Sie den Importvorgang steuern. Diese Einstellung wirkt sich aus, wenn einer Kundennummer beispielsweise Rechnungen zugeordnet sind, die dem Kunden selbst zugeordnet sind sowie Rechnungen, die über eine Externe Rechnungsnummer verfügen. Das heißt beispielsweise Versicherungs- oder Obligo-Fälle. Kundenrechnungen, die dieser Bedingung entsprechen, werden von der Hauptmahnung (also der Kundenmahnung) abgetrennt.

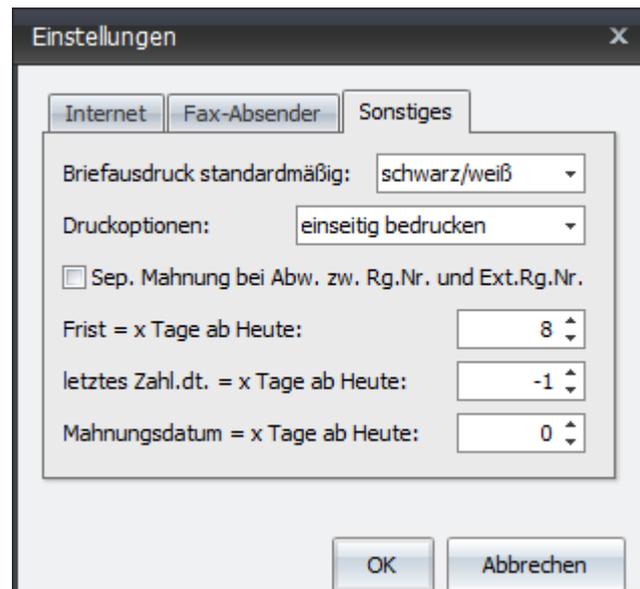


Abbildung 5: Sonstige Einstellungen

2.6 Hauptmenü

Nachdem Sie die Anwendung erfolgreich gestartet haben, öffnet sich das Hauptfenster des Programms. Darin befindet sich folgendes Hauptmenü:



Abbildung 6: Hauptmenü

2.6.1 Verarbeitung

 Hier können Sie den aktuellen Mahnlauf bearbeiten. Nähere Informationen erhalten Sie im Kapitel *Verarbeitungslauf*.

2.6.2 Archiv

 Öffnet die Archiv-Ansicht. Sie können vergangene Mahnläufe einsehen und einzelne Mahnungen bei Bedarf erneut versenden. Detailliertere Informationen finden Sie im Abschnitt *Archiv*.

2.6.3 Mahnungseinstellungen

 **Mahnungsdesign**
Konfigurieren Sie hier Ihre individuellen Mahnungsvorlagen. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel *Mahnungsbriefe einrichten*.

E-Mail-Design

Wenn Sie eine Mahnung per E-Mail versenden, können Sie hier je Mandant einen individuellen Nachrichtentext pflegen, in dem Sie den Kunden darauf hinweisen, dass sich in der E-Mail-Anlage die OP-Informationen befinden. Siehe auch: *E-Mail-Texte einrichten*.

Fax-Absender

Öffnet ein Fenster zum Einstellen der Absenderkennung, die beim Fax-Versand von Mahnungen übermittelt wird. Weitere Erläuterungen finden Sie im Kapitel *Fax-Absender eintragen*.

Interne Empfänger

Pflegen Sie hier die internen Empfänger für den Mahnungsversand. Ausführliche Informationen zu diesem Thema erhalten Sie im Kapitel *Interne Empfänger pflegen*.

Textbausteine

Hier können Sie Ihre Textbausteine verwalten, die verschiedenen CC-Empfängern zugeordnet werden können. Weitere Erklärungen hierzu finden Sie in: *CC-Empfänger-Textbausteine*.

Sonstiges

Stellen Sie hier weitere Programmkonfigurationen ein. Siehe auch: *Sonstige Einstellungen*.

2.6.4 Programmeinstellungen

MahnService-Datenbank

Wählen Sie diesen Menüpunkt, um die Programm-Datenbank auszuwählen. Weitere Erklärungen finden Sie unter *Datenbank auswählen*.

Fibu-Datenbank

Legen Sie hier die Verbindung zu Ihrer HUP-Fibu-Datenbank fest. Siehe auch: *HUP-Schnittstelle konfigurieren*.

Internetzugriff

Hier können Sie einen Proxyserver konfigurieren, falls Sie einen benötigen, um eine Verbindung zum Internet herstellen zu können. Nähere Informationen erhalten Sie im Kapitel *Internet-einstellungen festlegen*.

2.6.5 Extras

Guthaben

Rufen Sie diesen Programmpunkt auf, um Ihr aktuelles Guthaben zu ermitteln.

Achtung: Der Versand eines Mahnlaufs funktioniert nur, wenn Ihr Guthaben für die Kosten des Mahnungsversands ausreicht.

Fernwartung

Über diesen Menüpunkt können Sie bei Support-Fällen die Fernwartungssoftware TeamViewer aufrufen.

Update-Suche

Sucht nach neuen Updates für den MahnService-Client und installiert diese gegebenenfalls.

3 Accountverwaltung

Um den **ITPM.MahnService** nutzen zu können, benötigen Sie einen Benutzeraccount. Jeder Anwender des Programms erhält ein eigenes Konto, das von ITPM eingerichtet wird.

Die Funktionen zur Accountverwaltung befinden sich im Anwendungsmenü. Klicken Sie auf den Programm-Button links oben in der Fensterleiste (Mahnungssymbol), um das Anwendungsmenü zu öffnen:



Abbildung 7: Anwendungsmenü

3.1 Anmeldung/Abmeldung

Um sich an- bzw. abzumelden, klicken Sie auf den ersten Eintrag im Anwendungsmenü. Je nachdem, ob Sie derzeit im System angemeldet sind oder nicht, erscheint im ersten Eintrag der Punkt Anmeldung oder Abmeldung.

Geben Sie Ihren **Benutzernamen** und Ihr **Kennwort** ein. Klicken Sie anschließend auf den **[Anmelden]**-Button. Bei Ihrer ersten Anmeldung geben Sie hier das Kennwort ein, das Ihnen von ITPM bereitgestellt wurde. Sie sollten das Kennwort nach der ersten Anmeldung ändern.

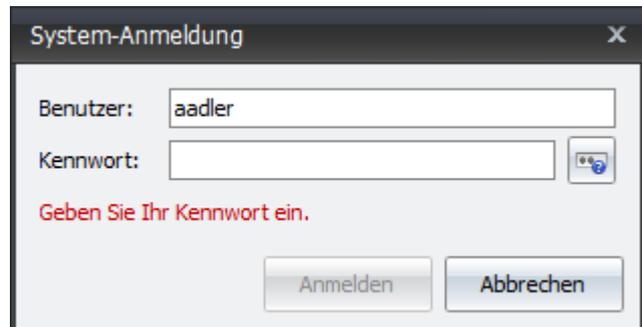


Abbildung 8: System-Anmeldung

3.2 Kennwort zurücksetzen

Falls Sie Ihr Kennwort vergessen haben, können Sie es über die Kennwort-vergessen-Funktion zurücksetzen lassen. Klicken Sie hierfür auf den Button neben dem Kennwort-Feld in der Anmeldemaske:

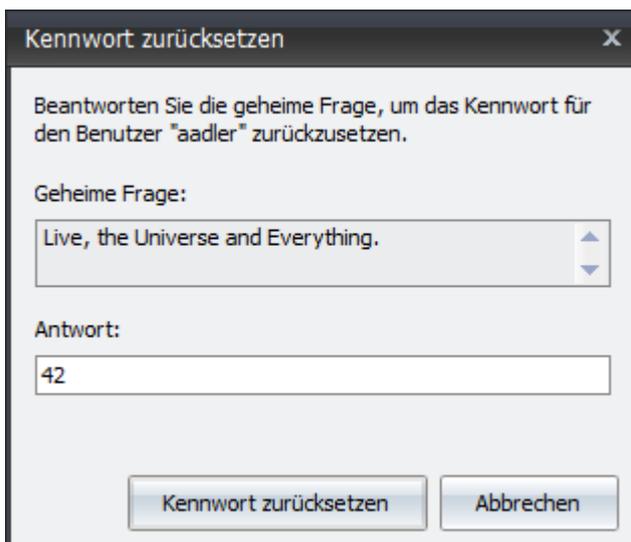
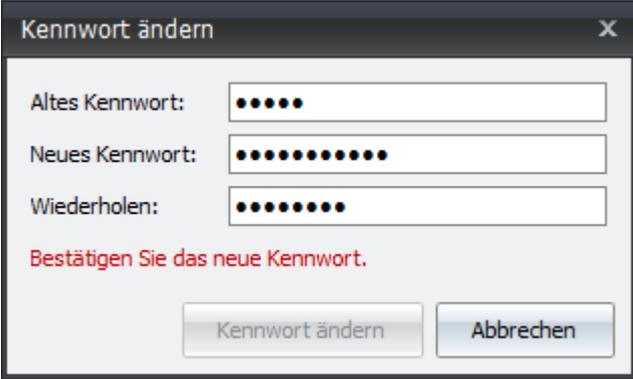


Abbildung 9: Kennwort zurücksetzen

Sie werden nun dazu aufgefordert, die **geheime Frage**, die Sie bei der Registrierung Ihres Accounts angegeben haben, zu beantworten. Tragen Sie die **Antwort** in das entsprechende Feld und klicken Sie auf **[Kennwort zurücksetzen]**. Haben Sie die Frage richtig beantwortet, wird Ihnen ein zufällig generiertes Kennwort per E-Mail zugeschickt.

3.3 Kennwort ändern

Um Ihr aktuelles Kennwort zu ändern, klicken Sie auf den entsprechenden Menüpunkt im Anwendungsmenü.



Kennwort ändern

Altes Kennwort: ●●●●●

Neues Kennwort: ●●●●●●●●●●

Wiederholen: ●●●●●●●●●●

Bestätigen Sie das neue Kennwort.

Kennwort ändern Abbrechen

Abbildung 10: Kennwort ändern

Geben Sie zuerst Ihr **altes Kennwort** ein, anschließend das **neue Kennwort**, das aus Sicherheitsgründen zu **wiederholen** ist. Klicken Sie zum Schluss auf den Button **[Kennwort ändern]**.

4 Stammdaten

Bevor Sie einen Mahnlauf versenden können, sind einige Stammdaten zu pflegen. Das folgende Kapitel zeigt Ihnen, welche Daten gepflegt werden können.

4.1 Hinweise zur Stammdatenpflege

Im MahnService-Client können Sie eine Reihe von Textbausteinen, die an unterschiedlichen Stellen im Programm eingesetzt werden, pflegen und formatieren. Viele dieser Textbausteine verfügen über Variablen, d.h., Platzhalter mit einem bestimmten Namen, die je nach Bezug einen anderen Wert repräsentieren.

Es stehen Ihnen drei Variablen zur Verfügung: **Anrede**, **Frist** und **letztes Zahlungsdatum**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in ein Textfeld, um ein Kontextmenü zu öffnen, das Ihnen erlaubt, eine Textvariable bequem hinzuzufügen:

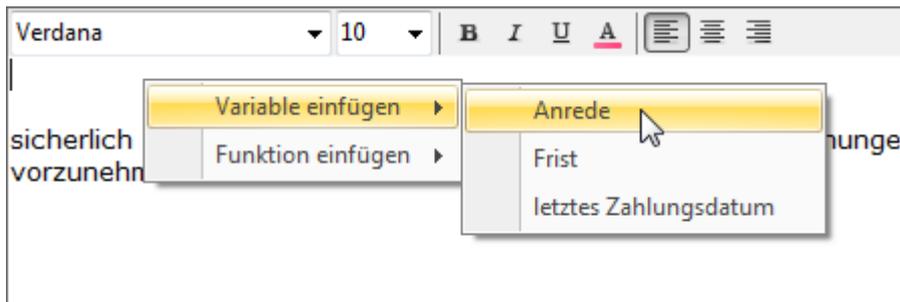


Abbildung 11: Kontextmenü zum Einfügen von Variablen

Die Variable **Anrede** repräsentiert den Wert, den Sie bei einem Ansprechpartner eines Kunden in der HUP Fibu gepflegt haben bzw. den Sie nachträglich im Bearbeiten-Dialog einer Mahnung angepasst haben. Bei CC-Empfängern wird die Anrede eingefügt, die Sie beim Anlegen gepflegt haben. Details zu CC-Empfängern finden Sie im Abschnitt *CC-Empfänger verwalten*.

Die Variablen **Frist** und **letztes Zahlungsdatum** stellen Datumswerte zur Verfügung, die einen Bezug zum aktuellen Mahnlauf haben, den Sie versenden möchten. Nähere Informationen zu diesen beiden Werten erhalten Sie im Kapitel *Verarbeitungslauf*.

Die Datumswerte ‚Frist‘ und ‚letztes Zahlungsdatum‘ können zudem individuell formatiert werden. Klicken Sie dazu im Kontextmenü auf den Eintrag „Funktion einfügen > Datum formatieren“. Es öffnet sich folgendes Fenster:

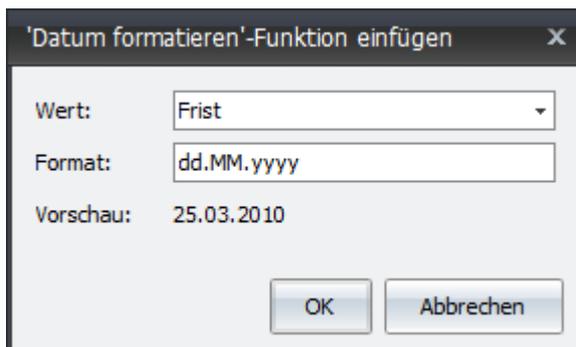


Abbildung 12: 'Datum formatieren'-Funktion einfügen

In der Auswahlbox **Wert** können Sie entweder ‚Frist‘ oder ‚letztes Zahlungsdatum‘ auswählen. Über das Textfeld **Format** legen Sie die Formatierung fest. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Format-Textfeld, um ein Kontextmenü zu öffnen, welches Ihnen die zur Verfügung stehenden Formatvorgaben anzeigt und erlaubt, diese auszuwählen.

Viele Textfelder bieten Ihnen zudem die Möglichkeit, den Text frei zu formatieren. So stehen die bekannten Formatierungsoptionen **Schriftart**, **-größe**, **-farbe** und **fetter, kursiver** und **unterstrichener Text** sowie **linksbündige**, **zentrierte** und **rechtsbündige Textausrichtung** sowie **Block-satz** zur Verfügung.

4.2 Mahnungsbriefe einrichten

ITPM.MahnService erlaubt Ihnen, pro Mandant, Mahnstufe und Textschlüssel differenzierte Mahnungsbriefe zu generieren. Dabei stehen Ihnen unterschiedliche Funktionen zur Verfügung.

Klicken Sie im Hauptmenü auf den Punkt „Mahnungseinstellungen > Mahnungsbriefe“, um die Maske zum Pflegen der Mahnungsbriefe zu öffnen:

Mandant: 1 - Müller GmbH Mahnstufe: 1 Textschlüssel: 0

Formulardatei für Mandant 1:
C:\Users\ladler\Desktop\Mahnbrief.lst

Standard-CC-Empfänger-Formulardatei für Mandant 1:
C:\Users\ladler\Desktop\CC-Brief.lst

Mahnungsbrief-Betreff:
Kontoauszug und Zahlungserinnerung

Mahnungsbrief-Vortext:
Verdana 10 B I U A
sicher haben Sie in der Hektik des Alltags übersehen, dass die unten aufgeführten Rechnungen zur Zahlung fällig sind. Nachdem wir unsere Leistungen offensichtlich zu Ihrer Zufriedenheit erbracht haben, gehen wir davon aus, dass Sie die ausstehende Zahlung nunmehr umgehend veranlassen werden.

Mahnungsbrief-Nachtext:
Verdana 10 B I U A
Zahlungen, die bis einschließlich \$format_date(%letztes_zahlungsdatum%, 'dd.MM.yyyy') eingegangen sind, wurden in dieser Aufstellung berücksichtigt.

Formulardatei für optionalen Mahnbrieftext-Anhang:

Mahnungsbrieftext kopieren Speichern

Abbildung 13: Maske zum Bearbeiten der Mahnungsbriefe

4.2.1 Symbol-Erklärung



Formulardatei auswählen

Klicken Sie auf den Button mit diesem Symbol, um einen Dateiauswahl-Dialog zu öffnen, mit dem Sie zur Formulardatei navigieren und diese auswählen können.



Designer öffnen

Öffnet die Formulardatei im „List & Label“-Designer. Weitere Informationen zum Designer folgen im nächsten Kapitel.



Druckvorschau anzeigen

Mit diesem Programmpunkt können Sie sich eine Echt-Druckvorschau des Formulars anzeigen lassen.

4.2.2 Formulardatei

Wählen Sie den Mandanten aus, dessen Formulardatei Sie anpassen möchten. Es stehen zwei vorformatierte Mahnformulare zur Verfügung. Die Formularvorlagen „Mahnbrief_MB.lst“ und „Mahnbrief markenneutral.lst“ werden separat ausgeliefert. Die einzige Anpassung, die Sie im bereitgestellten Formular vornehmen müssen, ist das Pflegen Ihrer Firmendaten. Das Formular „Mahnbrief_MB“ ist speziell für Mercedes-Benz-Autohäuser formatiert und enthält das MB-Logo. Die Vorlage „Mahnbrief markenneutral“ ist, wie der Dateiname bereits sagt, ein neutral formatiertes Druckformular.

Achtung:

Die Formulardatei „Mahnbrief_MB“ verwendet als Schriftart „CorpoS“. Falls dieser Schriftsatz nicht auf Ihrem PC installiert ist, kommt es bei Ihnen zu einer vom Druck abweichenden Darstellung.

ITPM.MahnService

Um eine Formulardatei auszuwählen, klicken Sie auf den **[Formulardatei auswählen]**-Button. Wählen Sie im Dateiauswahldialog die gewünschte Formular-Datei aus und klicken Sie auf den **[Designer öffnen]**-Button. Es öffnet sich der „List & Label“-Designer:

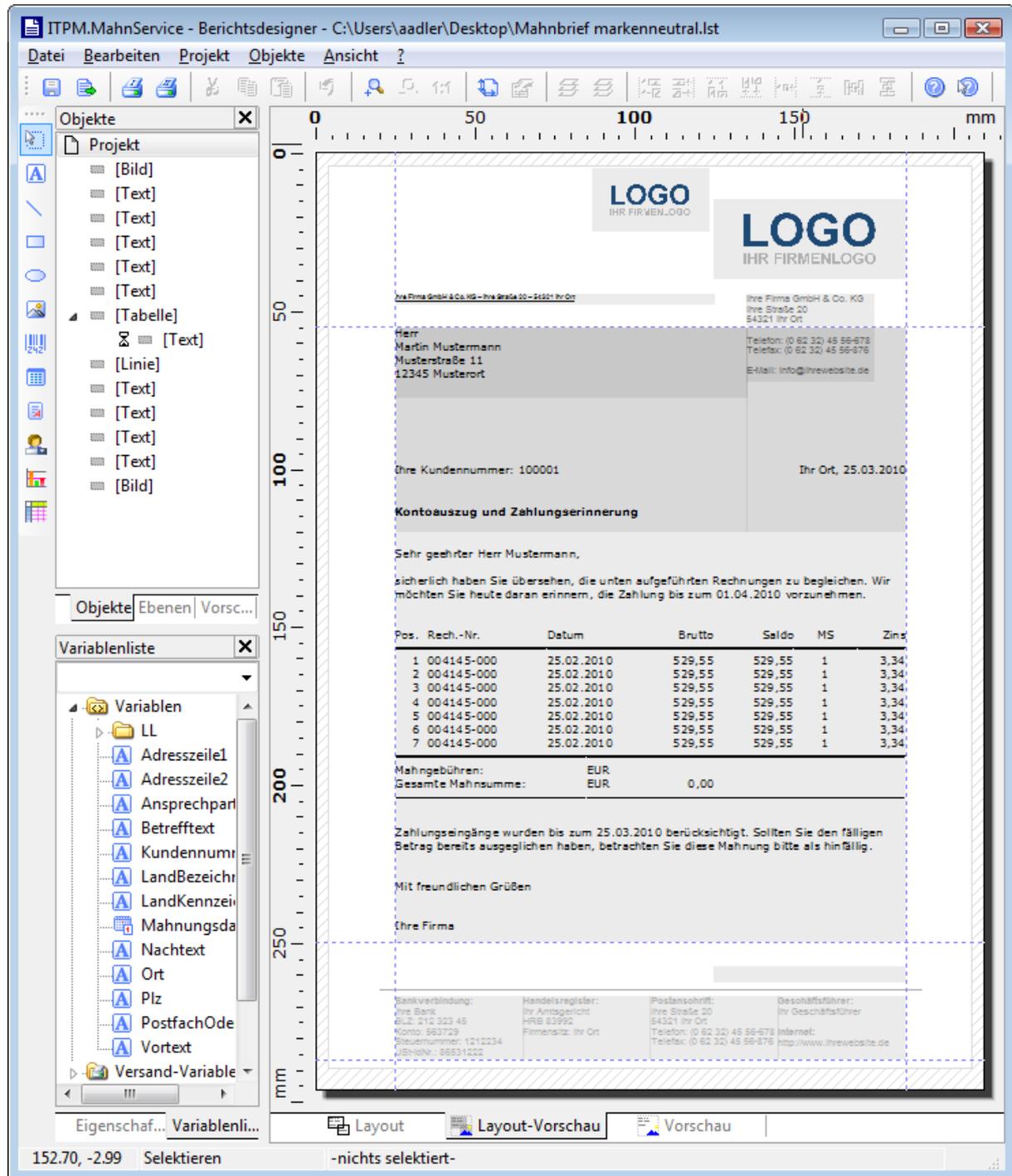


Abbildung 14: Der „List & Label“-Designer

Im Designer sehen Sie eine Layout-Vorschau der Briefvorlage. In der Briefvorlage befindet sich eine Beispielmahnung, die Ihnen die Pflege des Mahnungsformulars erleichtert.

Fügen Sie in das Formular Ihre Firmeninformationen (z.B. Kontaktdaten) in die bereits platzierten Textfelder ein. Eine ausführliche Dokumentation zum „List & Label“-Designer erhalten Sie in der mitgelieferten PDF-Datei „L&L-Designer-Handbuch“.

Nachdem Sie die Bearbeitung der Vorlage fertiggestellt haben, können Sie sich eine Druckvorschau des Formulars anzeigen lassen. Klicken Sie hierzu auf den **[Druckvorschau anzeigen]**-Button:



Abbildung 15: Druckvorschau eines Mahnungsbrief-Formulars

Es wird eine Beispielmahnung in das Formular eingefügt. Die Mahntexte werden von der aktuellen Ansicht übernommen.

4.2.3 Standard-CC-Empfänger-Formulardatei

Damit Sie beim Hinzufügen eines CC-Empfängers die Formulardatei nicht immer wieder manuell auswählen müssen, können Sie auf Mandantenebene ein Standardformular auswählen. Ein nachträgliches Ändern des Formulars bei einzelnen CC-Empfängern ist weiterhin möglich. Mehr Informationen zur Funktionsweise des CC-Versands finden Sie im Abschnitt *CC-Empfänger verwalten*.

4.2.4 Mahntexte

In der Mahnungsbriefe-einrichten-Maske stehen Ihnen drei Textfelder für einen Mahntext zur Verfügung. Dies sind **Betreff**, **Vortext** und **Nachtext**. Eine Gruppe dieser drei Texte wird immer pro **Mandant-Mahnstufe-Textschlüssel**-Kombination gepflegt. Somit können Sie sehr differenzierte Mahntexte verfassen, um auf verschiedene Mahnsituationen unterschiedlich einzugehen.

In der HUP Fibu werden die Textschlüssel im Kundenstamm hinterlegt. Optional können Sie den Textschlüssel nach dem Import im Mahnung-bearbeiten-Fenster nachträglich ändern.

Die Felder Vortext und Nachtext bieten die unter *Hinweise zur Stammdatenpflege* genannten Variablen und Formatierungsmöglichkeiten.

4.2.5 Mahnungsbrieftexte kopieren

Um sich beim Pflegen von vielen Mandant-Mahnstufe-Textschlüssel-Kombinationen die Tipparbeit oder ein manuelles Kopieren zu ersparen, können Sie die integrierte Kopieren-Funktionalität nutzen. Klicken Sie hierzu auf den Button **[Mahnungsbrieftext kopieren]**.

Wählen Sie zuerst aus, ob sie alle Mahnungsbrieftexte von einem Mandanten auf einen anderen kopieren oder **mandantenintern** Texte duplizieren möchten. Bei der Auswahl „mandantenintern“ bezieht sich der Kopierenvorgang auf den in der Hauptmaske ausgewählten Mandanten.

Beim **mandantenübergreifenden** Kopieren wählen Sie den **Quell-** sowie den **Ziel-Mandanten** aus. Es werden die Texte für jede Mahnstufe-Textschlüssel-Kombination des Quell-Mandanten auf den Ziel-Mandanten übertragen.

Beim mandanteninternen Kopieren wählen Sie als **Quelle** entweder eine **Mahnstufe** oder einen **Textschlüssel** aus. Als **Ziel** wählen Sie einen Bereich aus.

The screenshot shows a dialog box titled "Mahnungsbrieftext kopieren". It is divided into two main sections: "Quelle" and "Ziel".

- Quelle (Source):**
 - Radio buttons for "Mandantenübergreifend" (unselected) and "Mandantenintern" (selected).
 - Under "Mandantenintern", there are two options: "Mahnstufe: 1" (selected) and "Textschlüssel: 0" (unselected).
- Ziel (Target):**
 - "Mandant:" dropdown menu showing "1 - Müller GmbH".
 - "Mahnstufe:" spinner box showing "2".
 - "bis" text.
 - "bis" spinner box showing "4".

At the bottom right, there are two buttons: "OK" and "Abbrechen".

Abbildung 16: Mahnungsbrieftext kopieren

Beispiel: Sie haben die Mahntextkombinationen „Mahnstufe 1 / Textschlüssel 0“ und „Mahnstufe 1 / Textschlüssel 1“. Sie Wählen als Quelle „Mahnstufe 1“ aus. Als Ziel haben Sie den Bereich „Mahnstufe 2 bis 2“ ausgewählt. Die Kopieren-Funktion wird nun Mahntexte für die Kombinationen „Mahnstufe 2 / Textschlüssel 0“ (kopiert von „Mahnstufe 1 / Textschlüssel 0“) sowie „Mahnstufe 2 / Textschlüssel 1“ (kopiert von „Mahnstufe 1 / Textschlüssel 1“) anlegen. Analog funktioniert das Kopieren, wenn als Quelle ein Textschlüssel ausgewählt wird.

4.2.6 Formulardatei für optionalen Mahnbrieftext-Anhang

Sie können ein zusätzliches Dokument an eine Mahnung anhängen. Dieses Dokument ist, ebenso wie das Hauptmahnformular, über den „List & Label“-Designer zu gestalten. Sie können ein Mahnbrief-textanhang-Formular für jede **Mandant-Mahnstufe-Textschlüssel**-Kombination pflegen.

Beispiel: So wird es möglich, ein Reklamationsformular an alle Mahnstufe-1-Mahnungen anzuhängen, um Ihren Kunden zu ermöglichen, auf Ihre Mahnung zu reagieren.

4.3 E-Mail-Texte einrichten

Mit **ITPM.MahnService** können Sie Ihre Mahnungen auch kostengünstig per E-Mail versenden. Die Mahnung wird hier in Form einer PDF-Datei an die E-Mail angehängt. In diesem Programmpunkt pflegen Sie den Text, der in der E-Mail als Nachrichtentext verwendet wird. Klicken Sie im Hauptmenü auf den Punkt „Mahnungseinstellungen > E-Mail-Konfiguration“:

The screenshot shows the 'E-Mail-Konfiguration' editor. At the top, there is a 'Mandant:' dropdown menu set to '1 - AH Müller GmbH'. Below it is the 'E-Mail-Betreff:' field containing 'offene Posten'. The 'E-Mail-Inhalt:' section has two tabs: 'Editor' (selected) and 'HTML-Vorschau'. The 'Editor' tab displays the following HTML code:

```
<html>
  <head>
    <title>offene Posten</title>

    <style type="text/css">
      p { font-size: 10pt; font-family: "Verdana"; line-height: 1.35; margin-bottom: 10pt; }
      .signatur { font-size: 8pt; font-family: "Lucida Console"; }
      .firma { font-weight: bold; }
    </style>
  </head>

  <body>
    <p>%anrede%</p>
    <p>ich schicke Ihnen als Anlage ein Schreiben unserer Debitorenbuchhaltung und bitte um Beachtung.</p>
    <p>Sollten Sie Fragen dazu haben, stehe ich gerne zu Ihrer Verfügung.</p>
    <p>Vielen Dank!</p>
    <p>Mit freundlichen Grüßen</p>
    <p>Ihr Sachbearbeiter</p>
    <br />
    <span class="signatur"><span class="firma">Ihre Firma GmbH & Co. KG</span><br />
    Ihre Straße 20<br />
    54321 Ihr Ort<br />
    Telefon: (0 62 32) 45 56-678<br />
    Telefax: (0 62 32) 45 56-876<br />
    E-Mail:&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;<a href="mailto:info@ihrewebsite.de">info@ihrewebsite.de</a><br />
  </body>
</html>
```

At the bottom left, there is a checked checkbox labeled 'E-Mail im HTML-Format versenden'. At the bottom right, there is a 'Speichern' button.

Abbildung 17: E-Mail-Konfiguration – Editor

Der **Betreff** und **Inhalt** der E-Mail sind je Mandant pflegbar. Im Feld Inhalt können Sie die unter *Hinweise zur Stammdatenpflege* beschriebenen Textvariablen verwenden.

Um Ihre E-Mail HTML-formatiert zu verschicken, setzen Sie den Haken **E-Mail im HTML-Format versenden**. Eine Echtvorschau der formatierten HTML-E-Mail sehen Sie, wenn Sie den Reiter von **Editor** auf **HTML-Vorschau** wechseln:

The screenshot shows the 'HTML-Vorschau' view of the email content. The text is rendered as follows:

%anrede%

ich schicke Ihnen als Anlage ein Schreiben unserer Debitorenbuchhaltung und bitte um Beachtung.

Sollten Sie Fragen dazu haben, stehe ich gerne zu Ihrer Verfügung.

Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Sachbearbeiter

Ihre Firma GmbH & Co. KG
Ihre Straße 20
54321 Ihr Ort
Telefon: (0 62 32) 45 56-678
Telefax: (0 62 32) 45 56-876
E-Mail: info@ihrewebsite.de
Website: www.ihrewebsite.de
Ihr Amtsgericht, HRB 83992
Geschäftsführer Ihr Geschäftsführer

Abbildung 18: E-Mail-Konfiguration – HTML-Vorschau

4.4 Interne Empfänger pflegen

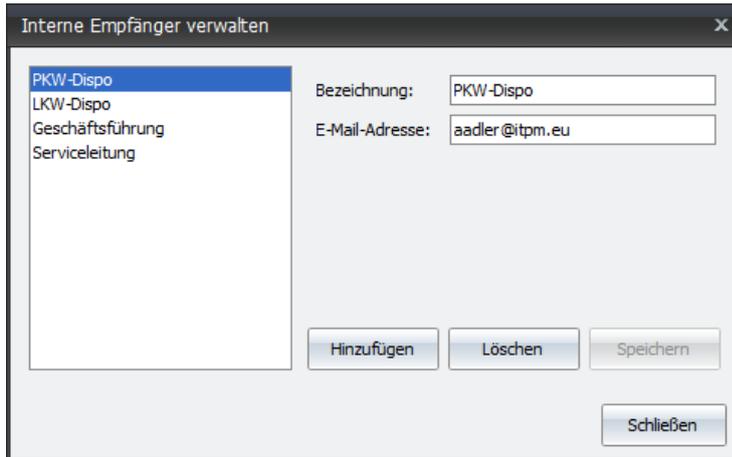


Abbildung 19: Interne Empfänger verwalten

Wenn Sie Mahnungen haben, die Sie an einen internen Sachbearbeiter versenden wollen, können Sie so genannte ‚interne Empfänger‘ pflegen und einer Mahnung im Verarbeitungslauf zuweisen.

Ein interner Empfänger besteht aus einer **Bezeichnung** und der **E-Mail-Adresse** des Empfängers. Klicken Sie auf den **[Hinzufügen]**-Button, um einen neuen internen Empfänger zu definieren. Nachdem Sie die Bearbeitung vorgenommen haben, klicken Sie auf **[Speichern]**. Über **[Löschen]** können Sie einen internen Empfänger wieder entfernen. Hierbei

werden alle Mahnungen, die diesem internen Empfänger zugeordnet waren, wieder auf Extern-Versand umgestellt.

4.5 CC-Empfänger-Textbausteine

Mit **ITPM.MahnService** können Sie eine Mahnung an mehrere Empfänger verschicken. Neben dem Kunden als Empfänger können Sie CC-Empfänger definieren, die eine Kopie der Mahnung erhalten. Auch ein ausschließlicher Versand an den CC-Empfänger ist möglich. Details zum Thema CC-Empfänger finden Sie im Kapitel *CC-Empfänger verwalten*. Vor der eigentlichen Mahnung wird beim CC-Versand ein Anschreiben versendet, welches Sie frei definieren können. In diesem Anschreiben können Sie einen Textbaustein einfügen, der bei jedem CC-Empfänger zu hinterlegen ist.

Klicken Sie im Hauptmenü auf den Punkt „Mahnungseinstellungen > Textbausteine“, um folgendes Fenster zu öffnen:

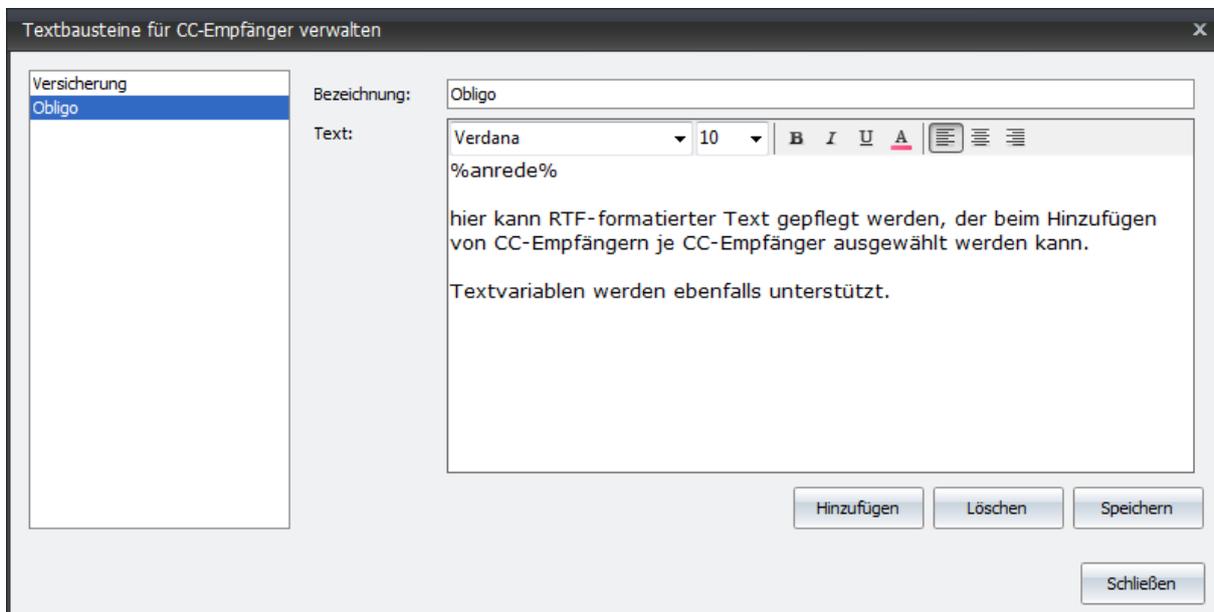


Abbildung 20: Textbausteine für CC-Empfänger verwalten

In dieser Maske können Sie neue Textbausteine **hinzufügen**, vorhandene bearbeiten oder **löschen**. Jeder Textbaustein erhält eine **Bezeichnung**, über die Sie den Textbaustein später einem CC-Empfänger zuordnen.

Ein Textbaustein unterstützt außerdem die Formatierungsmöglichkeiten und Textvariablen, die unter *Hinweise zur Stammdatenpflege* erläutert wurden.

5 Verarbeitungslauf

Nachdem Sie Ihre grundlegenden Stammdaten gepflegt haben, können Sie mit der Verarbeitung Ihrer Mahnungen beginnen. Der Verarbeitungslauf unterteilt sich in mehrere Einzelschritte. Klicken Sie den Hauptmenüeintrag „Verarbeitung“ an, damit sich die Verarbeitungsmaske öffnet:

Knd.Nr.	Name	Suchname	OPs	Mst.	Text	CC-Empf.	PDF-Anh.	Betrag	Versand	Int. Empfänger	Fehler
100											
10038200	Ulrich Beier	BEIER ULRI	1	1 0		0	0 +	432,28	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10010400	Eva Maria Bender	BENDER EVA	1	1 0		0	0 +	1.477,54	Nur an Intern-Empfänger	PKW-Dispo	Keine
10033000	Daimler Chrysler AG	DAIMLER CH	2	1 0		0	0 +	113,08	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10049500	Daniel Falk	FALK DANIE	1	1 0		1	0 +	177,52	Brief (schwarz/weiß)	Serviceleitung	CC-Empfänger
10027000	Carola Maria Friedrichs	FRIEDRICHS	1	1 0		0	0 +	663,01	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10049700	Marius Peter Gabor	GABOR MARI	1	1 0		0	0 +	341,08	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10000000	David Gaddy	GADDY DAVI	5	4 0		0	0 +	6.461,10	Brief (schwarz/weiß)	Geschäftsführung	Mahnungsbriefftext
10048900	Gundersdorf	GUNDERSDOR	1	1 0		0	0 +	57,88	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Anschrift
10045300	Bernd Härtel	HAERTEL BE	1	1 0		0	0 +	1.000,00	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Anschrift; Land
10049300	Hans Emil Hahl	HAHL HANS	1	1 0		0	0 +	59,00	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10016100	Helukabel GmbH	HELUKABEL	1	1 0		0	0 +	64,05	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10046000	Hans-Joachim Hertel	HERTEL HAN	1	1 0		0	0 +	3.679,08	E-Mail	Keiner	E-Mail-Adresse
10019300	Sven Lammer	LAMMER SVE	1	4 1		0	0 +	2.513,11	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10008000	OCC GmbH	OCC GMBH	1	1 0		0	0 +	1.815,63	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10009900	Polizei	POLIZEI	1	1 0		0	0 +	108,83	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10049800	Peter Martin Rihm	RIHM PETER	1	1 0		0	0 +	1.116,52	Fax	Keiner	Fax-Nummer
10048200	Else Ross	ROSS ELSE	1	1 0		0	0 +	391,36	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10003900	Karl Michael Schadt	SCHADT KAR	1	1 0		0	0 +	260,26	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine
10032400	Werner Geora Schaser	SCHASER WE	2	1 0		0	0 +	6.252,59	Brief (schwarz/weiß)	Keiner	Keine

Abbildung 21: Verarbeitungsmaske

Über die Eingabefelder **Frist**, **letztes Zahlungsdatum** und **Mahnungsdatum** können Sie jeweils einen Datumswert auswählen.

Das Datum **Frist** gibt den Tag an, an dem die Zahlung der angemahnten Beträge spätestens erfolgen darf.

Das **letzte Zahlungsdatum** gibt den Tag an, an dem der Geldeingang für offene Rechnungen zuletzt geprüft bzw. gebucht wurde.

Das **Mahnungsdatum** gibt den Tag an, an dem die Mahnung erfolgt. Das hier gepflegte Mahnungsdatum ist im Mahnformular als Variable verfügbar.

Die Datumswerte ‚Frist‘ und ‚letztes Zahlungsdatum‘ können in der Stammdatentextpflege in den Textvorlagen verwendet werden.

5.1 Mahnvorschlagsliste importieren

Klicken Sie in der Verarbeitungsmaske auf den Button **[MVL importieren]**, um Ihre aktuelle Mahnvorschlagsliste aus der HUP Fibu in den MahnService-Client zu importieren. Es erscheint der Import-Optionsdialog.

Wählen Sie den zu importierenden Mandanten sowie optional einen bestimmten Benutzer aus.

Das Programm liest nun alle zu mahnenden Kundenrechnungen für den ausgewählten Mandanten aus. Falls ein Benutzer angegeben wurde, werden nur die Mahnvorschlagsrechnungen importiert, die vom jeweiligen Benutzer in einem Mahnvorschlag erstellt wurden.

Nach dem Import der Rechnungen gruppiert MahnService diese nach Kundennummer und erzeugt für jeden Kunden eine Mahnung.

Abbildung 22: Fibu-Import-Optionen

Hinweis: Falls Sie die HUP Fibu in der Version 8 einsetzen, erkennt der MahnService-Client Rechnungen, die auf eine Kundennummer für diverse Kunden ausgestellt ist und ermittelt automatisch die tatsächliche Kundenanschrift. So kann es dazu kommen, dass für einen Kunden mehrere Mahnungen erzeugt werden.

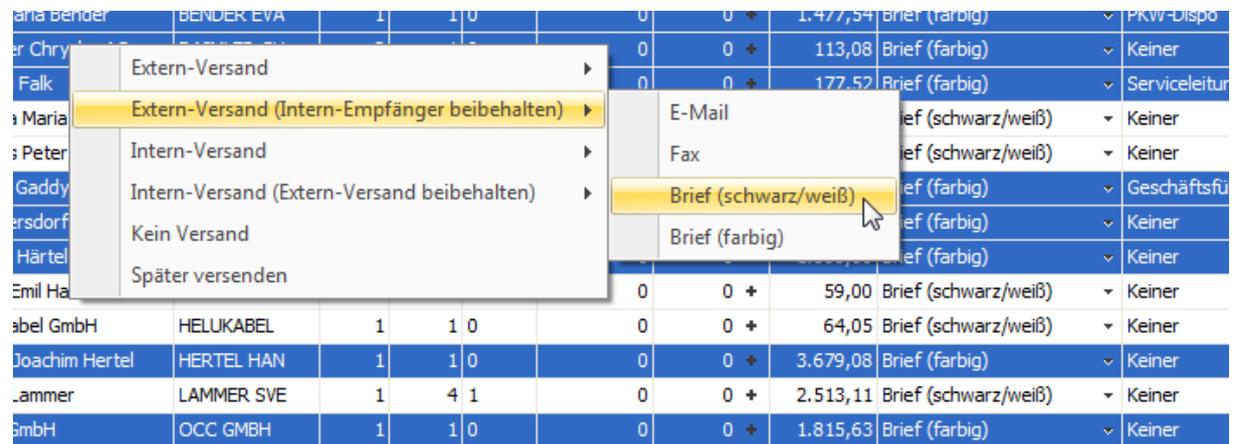
Alle erzeugten Mahnungen werden in Tabellenform übersichtlich dargestellt. Durch einen Klick auf den **[+]**-Button in einer Mahnungszeile können Sie sich die offenen Posten zu dieser Mahnung anzeigen lassen.

5.2 Versandart pflegen

Beim Importieren der Mahnvorschlagsliste wird die in der Fibu hinterlegte Versandart des jeweiligen Kunden ausgelesen und in der Mahnung als Versandart festgelegt. Somit ist ein manuelles Anpassen der Versandart im MahnService-Client nicht notwendig, wenn die Mahnung an den Kunden versendet werden soll.

Falls eine Änderung der Versandart dennoch nötig ist, können Sie diese bequem über die ComboBox in der *Versand*-Spalte einstellen. In der Spalte *Int. Empfänger* optional einen Empfänger auswählen, den Sie zuvor wie unter *Interne Empfänger pflegen* angelegt haben.

Um mehreren Mahnungen die gleiche Versandart zuzuweisen, markieren Sie die gewünschten Einträge in der Ansicht und öffnen Sie per Rechtsklick das Kontextmenü zum Ändern der Versandart:



ana Bender	BENDER EVA	1	1	0	0	0	1.477,54	Brief (farbig)	PKW-Dispo
er Chry					0	0	113,08	Brief (farbig)	Keiner
Falk					0	0	177,52	Brief (farbig)	Serviceleitun
Maria								Brief (schwarz/weiß)	Keiner
Peter								Brief (schwarz/weiß)	Keiner
Gaddy								Brief (farbig)	Geschäftsfü
ersdorf								Brief (farbig)	Keiner
Härtel								Brief (farbig)	Keiner
Emil Ha					0	0	59,00	Brief (schwarz/weiß)	Keiner
abel GmbH	HELUKABEL	1	1	0	0	0	64,05	Brief (schwarz/weiß)	Keiner
Joachim Hertel	HERTEL HAN	1	1	0	0	0	3.679,08	Brief (farbig)	Keiner
Lammer	LAMMER SVE	1	4	1	0	0	2.513,11	Brief (schwarz/weiß)	Keiner
mbH	OCC GMBH	1	1	0	0	0	1.815,63	Brief (farbig)	Keiner

Abbildung 23: Versandart für mehrere Mahnungen gleichzeitig ändern (Batch-Modus)

5.3 Mahnungen bearbeiten

Wie Sie im Bild der Verarbeitungsmaske sehen können, werden Mahnungen, die Fehler enthalten, farblich hervorgehoben und der Fehler kurz beschrieben. Solange der importierte Mahnlauf fehlerhafte Mahnungen enthält, können die Mahnungen nicht versendet werden und Sie müssen – je nach Fehler – entweder die Mahnungen oder die Stammdaten bearbeiten.

5.3.1 Kontaktdaten und Versandart anpassen

Wählen Sie eine Mahnung aus und klicken Sie auf den Button **[Mahnung bearbeiten]** oder klicken Sie doppelt auf eine Mahnung, um die markierte Mahnung im Bearbeiten-Fenster zu öffnen:

Abbildung 24: Mahnung bearbeiten

In der Bearbeitungsmaske werden fehlerhafte Felder rot hervorgehoben.

Sie können eine Mahnung entweder direkt an den Kunden versenden (**Extern-Versand**), an einen internen Sachbearbeiter (**Intern-Versand**), an sowohl den Kunden als auch einen internen Sachbearbeiter (**Extern und Intern**) **nicht versenden** (die Mahnungsdaten werden jedoch auf den ITPM-Server übertragen), oder **später versenden** (die Mahnungsdaten werden nicht übertragen und bleiben nach dem Verarbeiten im Programm erhalten).

Die Einstellung können Sie über das Feld **Versand** vornehmen. Bei der Auswahl **Intern** bzw. **Extern und Intern** wird das nebenstehende Feld **Interner Empfänger** freigegeben und Sie können den entsprechenden Empfänger auswählen, den Sie zuvor in den Stammdaten gepflegt haben.

Haben Sie als Empfänger-Typ **Extern** bzw. **Extern und Intern** ausgewählt, wird die Mahnung über die im Reiter **Versand** gepflegte **Versandart** und an die entsprechend eingetragene Adresse bzw. Nummer versendet. Als Versandart stehen Ihnen die folgenden vier Möglichkeiten zur Verfügung: **E-Mail**, **Fax**, **Brief (schwarz/weiß)** und **Brief (farbig)**.

Bei der Auswahl E-Mail erfolgt der Kundenversand an die im Feld **E-Mail-Adresse** eingetragene Adresse.

Im Falle eines Fax-Versands wird die hier pflegbare **Fax-Nummer** verwendet.

Beim Briefversand können Sie die gesamte Anschrift editieren. Diese wird beim Import aus der HUP Fibu gelesen. Ist bei einem Kunden ein Postfach hinterlegt, wird dieses im Feld **Postfach oder Straße** eingetragen. Eine entsprechende Postfach-PLZ wird beim Import ebenfalls gelesen. Das Postfach wird beim Import einer Straßenangabe vorgezogen.

5.3.2 CC-Empfänger verwalten

Klicken Sie in der *Mahnung bearbeiten*-Maske auf den Reiter **CC-Empfänger**, um die Pflegemaske für CC-Empfänger zu öffnen.

Sie sehen alle CC-Empfänger, die dieser Mahnung bereits zugeordnet sind. Über den Button **[Löschen]** können Sie den markierten Eintrag entfernen. Klicken Sie auf den Button **[Hinzufügen]**, wird ein neuer, leerer CC-Empfänger angelegt und die Bearbeitenmaske für diesen geöffnet. Ein Klick auf den **[Bearbeiten]**-Button öffnet das Bearbeitenfenster für den ausgewählten CC-Empfänger.

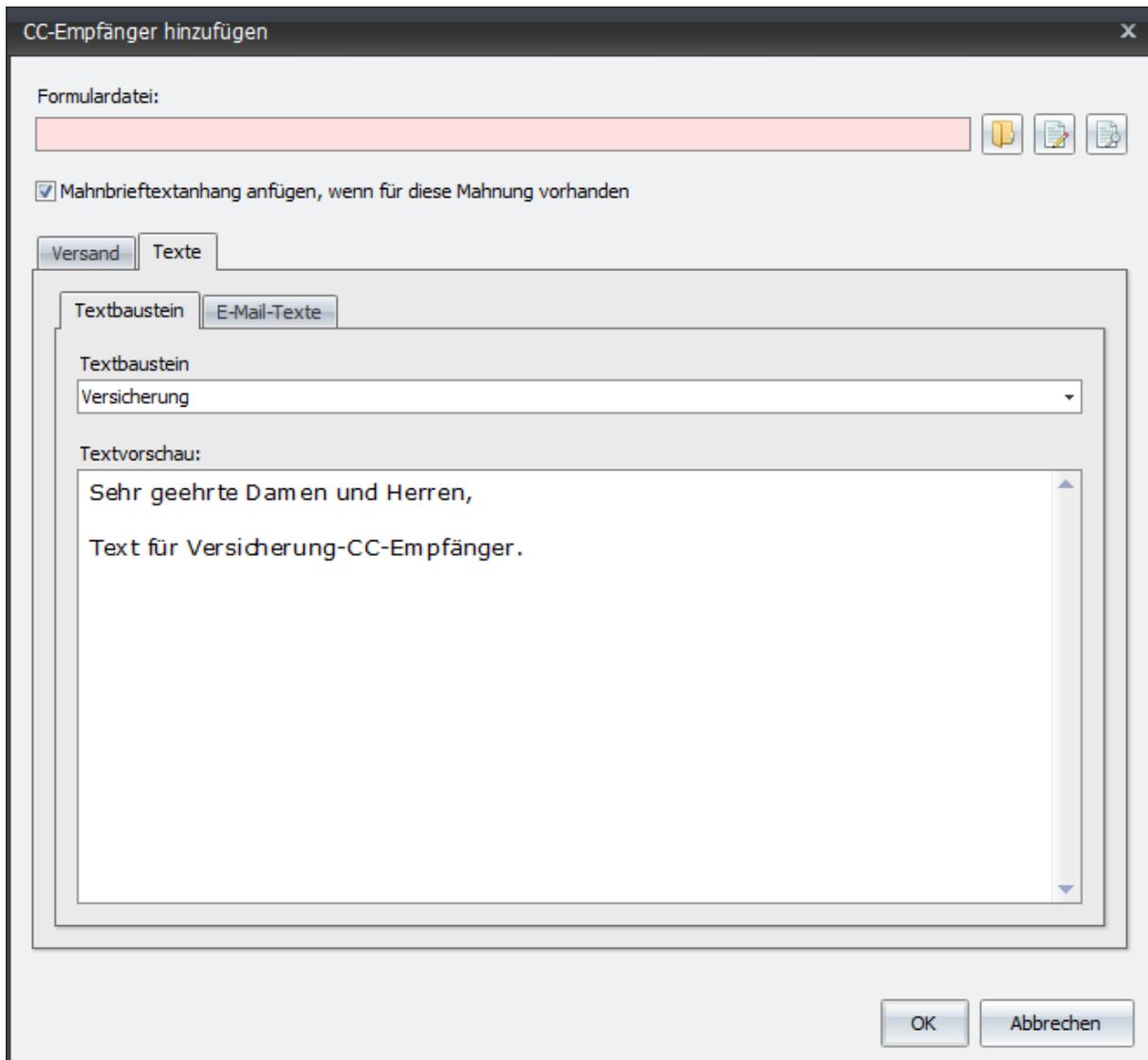


Abbildung 25: CC-Empfänger hinzufügen oder bearbeiten – Textpflege

Es stehen Ihnen die aus der Mahnungspflegemaske bekannten Felder zum Ändern der Versandart oder Adresse zur Verfügung. Zusätzlich muss eine **Formulardatei** angegeben und gegebenenfalls angepasst werden. Grundlegende Informationen zum Bearbeiten einer Formulardatei erhalten Sie im Kapitel *Formulardatei* in den Stammdaten. Weiterhin können Sie den Haken **Mahnbrieftextanhang anfügen, wenn für diese Mahnung vorhanden** setzen. Dies hat zur Folge, dass ein Mahnbriefanhang, der dieser Mahnung zugeordnet ist, auch dem CC-Empfänger beigelegt wird. Informationen zum *Formulardatei für optionalen Mahnbrieftext-Anhang* finden Sie im gleichnamigen Kapitel in dieser Dokumentation unter Stammdaten.

Wechseln Sie nun den Reiter von **Versand** auf **Texte**, um diesem CC-Empfänger einen **Textbaustein** hinterlegen zu können.

Achtung: Der Versand an die hier gepflegten CC-Empfänger wird immer durchgeführt, selbst wenn der Empfängertyp der Mahnung als nicht versenden gekennzeichnet ist.

Hinweis: Mahnen Sie eine Rechnung, der Sie in einem vorherigen Mahnlauf CC-Empfänger zugewiesen haben, erneut, können die CC-Empfänger aus dem vorherigen Mahnlauf in diese Mahnung importiert werden.

5.3.3 Textvorschau

Wenn Sie in der Mahnung-bearbeiten- bzw. der CC-Empfänger-bearbeiten-Maske den Reiter **Texte** auswählen, können Sie eine Vorschau der für diese Mahnung relevanten Texte sehen. Die Vorschau zeigt den Mahntext an, wie er an den Kunden verschickt wird.

5.3.4 PDF-Anhänge

Möchten Sie einer Mahnung beispielsweise eine Rechnungskopie zusenden, können Sie diese als PDF-Datei anhängen.

Hinweis: Alle PDF-Anhänge dürfen zusammen eine Dateigröße von 1024 KB (1 MB) nicht überschreiten. Haben Sie als Versandart „Brief“ ausgewählt, darf die gesamte Mahnung nicht größer als 6 Seiten sein.

Option: Über einen Klick auf den **[+]**-Button in der *PDF-Anh.*-Spalte gelangen Sie direkt in die *PDF-Anhänge verwalten*-Maske.

5.3.5 Mögliche Mahnungsfehler

CC-Empfänger

Bedeutet, dass ein CC-Empfänger, der bei dieser Mahnung eingetragen ist, einen Fehler enthält. Öffnen Sie die Bearbeiten-Maske der Mahnung (siehe vorheriges Kapitel) und wechseln Sie den Reiter auf CC-Empfänger, um eine genauere Angabe des Fehlers zu erhalten. Im Wesentlichen kann ein CC-Empfänger die gleichen Fehler haben wie eine Mahnung. Zusätzlich gibt es aber noch die zwei folgenden Fehlertypen, die nur bei CC-Empfängern auftreten können.

Textbaustein (nur CC-Empfänger)

Dieser Fehler bedeutet, dass bei diesem CC-Empfänger kein Textbaustein ausgewählt ist. Wählen Sie in der CC-Empfänger-Verwaltung (nachfolgendes Kapitel) einen Textbaustein aus.

Textbausteintext (nur CC-Empfänger)

CC-Empfängern mit diesem Fehler wurde zwar ein Textbaustein zugewiesen, dieser ist jedoch leer. Wechseln Sie in die Stammdatenpflegen und bearbeiten Sie den entsprechenden Textbaustein. Informationen hierzu finden Sie in *CC-Empfänger-Textbausteine*.

Mahnungsbriefftext

Ist eine Mahnung mit diesem Fehler markiert, bedeutet dies, dass es zu dieser Mahnung keinen vollständigen Mahnbriefftext gibt. Beachten Sie die Mahnstufe und den Textschlüssel der Mahnung und pflegen Sie den Mahnbriefftext für die entsprechende **Mandant-Mahnstufe-Textschlüssel**-Kombination. Informationen zu diesem Thema finden Sie unter *Mahntexte*.

Formulardatei

Dieser Fehler weist darauf hin, dass für den importierten Mandanten keine existierende Formulardatei ausgewählt wurde. Im Kapitel *Formulardatei* wird erklärt, wie Sie die Formulardatei pflegen können.

E-Mail-Texte

Einer Mahnung, die diesen Fehlertext enthält, wurde kein vollständiger E-Mail-Text hinterlegt. E-Mail-Texte werden je Mandant gepflegt. Siehe auch: *E-Mail-Texte einrichten*. Dieser Fehler kann nur bei Mahnungen auftreten, die per E-Mail versendet werden sollen.

E-Mail-Adresse

Bedeutet, dass die bei diesem Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse nicht den formalen Bedingungen einer E-Mail-Adresse entspricht.

Fax-Nummer

ITPM.MahnService erlaubt den Faxversand nur in EU-Länder. Für Faxe, die nach Deutschland verschickt werden, erfolgt eine Prüfung, ob es sich um eine gültige deutsche Vorwahl handelt. Ist dies nicht der Fall, wird eine Mahnung mit diesem Fehler markiert. Korrigieren Sie die Fax-Nummer über das *Kontaktdaten und Versandart anpassen*-Fenster.

Anschrift

Dieser Fehler tritt auf, wenn die Adresse des Kunden fehlerhaft ist, beispielsweise weil die Straße oder die Ortsangabe fehlt. Bei Adressen in Deutschland wird zusätzlich überprüft, ob die Postleitzahl 5-stellig ist. Wie Sie die Versandadresse bearbeiten, lesen Sie im Kapitel *Kontaktdaten und Versandart anpassen*.

Land

Mahnungen, die mit diesem Fehler gekennzeichnet sind, enthalten in den Kontaktdaten ein Land, in das kein Fax- oder Postversand erfolgen kann. Informationen zum Ändern der Kontaktdaten finden Sie Kapitel *Kontaktdaten und Versandart anpassen*.

5.4 Rechnungen deaktivieren

Falls gewünscht, können Sie einzelne Rechnungen einer Mahnung für den Versand deaktivieren, ohne dabei die gesamte Mahnung auf ‚kein Versand‘ zu stellen. Öffnen Sie hierzu in der Verarbeitungstabelle die Rechnungen-Übersicht über einen Klick auf den **[+]**-Button:

11015100 Kleber GmbH		KLEBER GMB		5	1 0	0	0 +	81,92 Brief (schwarz/weiß) ▾ Keiner ▾		Keine		
Rech.-Nr.	Rech.-Dt.	Mahnstufe	Brutto	Saldo	Mahngebühr	Verzugszinsen	Buchungstext	Fällig.-Dt.	Ext. Rech.-Nr.	Zusatzinfo	Text	Berücksichtigen
0107091259	23.05.2007	1	84,57	84,57	0,00	0,00	703963/	S 22.06.2007	0107091259			<input type="checkbox"/>
0107091274	23.05.2007	1	138,65	138,65	0,00	0,00	703969/	S 22.06.2007	0107091274			<input type="checkbox"/>
0107091281	24.05.2007	1	21,19	21,19	0,00	0,00	703970/	S 23.06.2007	0107091281			<input checked="" type="checkbox"/>
0107091308	25.05.2007	1	6,06	6,06	0,00	0,00	703979/	S 24.06.2007	0107091308			<input checked="" type="checkbox"/>
0107091338	29.05.2007	1	54,67	54,67	0,00	0,00	703990/	S 28.06.2007	0107091338			<input checked="" type="checkbox"/>

Abbildung 26: Auswahl zu berücksichtigender Rechnungen

Entfernen Sie den Haken in der Spalte *Berücksichtigen*, wird die entsprechende Rechnung beim Erzeugen der Mahnung nicht ausgegeben. Zu Ihrer Kontrolle werden unberücksichtigte Rechnungen dennoch auf den ITPM-Server übertragen, sodass Sie diese über das Archiv später noch einsehen können.

Beispiel: Dadurch wird es möglich, einzelne Rechnungen, die zwischenzeitlich vom Kunden beglichen wurden, aus der Mahnung auszuschließen, ohne einen neuen Import der Fibu-Mahnvorschlagsliste durchzuführen.

5.5 Mahnlauf-Druckvorschau

Klicken Sie auf den Button **[Druckvorschau]**, um den aktuellen Mahnlauf auszudrucken oder zu exportieren:

Mndt	Knd.Nr.	Name	Suchname	Mst.	Text	OPs	CC-Empf	PDF-Anh.	Betrag	Versand	Int. Empfänger	Fehler
1	301833	Volker Scheidel	SCHIEDEL V	1	0	8	0	0	800.00	Brief (farbig)		Keine
1234567890	06.05.2008			1	100,00	100,00	0,00	0,00	RGDEB301833 SCHEIDEL V12345	05.06.2008		
1234567891	06.05.2008			1	100,00	100,00	0,00	0,00	RGDEB301833 SCHEIDEL V12345	05.06.2008		
1234567892	06.05.2008			1	100,00	100,00	0,00	0,00	RGDEB301833 SCHEIDEL V12345	05.06.2008		
1234567893	06.05.2008			1	100,00	100,00	0,00	0,00	RGDEB301833 SCHEIDEL V12345	05.06.2008		
1234567894	06.05.2008			1	100,00	100,00	0,00	0,00	RGDEB301833 SCHEIDEL V12345	05.06.2008		
1234567895	06.05.2008			1	100,00	100,00	0,00	0,00	RGDEB301833 SCHEIDEL V12345	05.06.2008		
1234567896	06.05.2008			1	100,00	100,00	0,00	0,00	RGDEB301833 SCHEIDEL V12345	05.06.2008		
1234567897	06.05.2008			1	100,00	100,00	0,00	0,00	RGDEB301833 SCHEIDEL V12345	05.06.2008		
1	10000000	David Gaddy	GADDY DAVI	4	0	580	0	0	899.461,10	Brief (farbig)		Keine
10008004	30.03.2006			4	558,27	558,27	0,00	0,00	RA Rechnung	13.04.2006	810 / 100080	
10008238	09.05.2006			4	1.461,84	1.461,84	0,00	0,00	RA Rechnung	23.05.2006	810 / 100082	
10010455	22.12.2007			4	1.003,66	1.003,66	0,00	0,00	RA Rechnung	05.01.2008	810 / 100104	
10101388	31.08.2007			4	125,24	125,24	0,00	0,00	RA Rechnung	14.09.2007	180 / 101013	
30021090	27.09.2006			4	3.604,46	3.604,46	0,00	0,00	RA Rechnung	11.10.2006	510 / 300210	
30021094	27.09.2006			4	47,12	47,12	0,00	0,00	RA Rechnung	11.10.2006	510 / 300210	
30024219	31.05.2007			4	1.621,26	1.621,26	0,00	0,00	RA Rechnung	14.06.2007	510 / 300242	
30024521	20.06.2007			4	720,00	720,00	0,00	0,00	RA Rechnung	04.07.2007	510 / 300245	
30025025	30.07.2007			4	399,99	399,99	0,00	0,00	RA Rechnung	13.08.2007	510 / 300250	
30025070	02.08.2007			4	1.567,50	1.567,50	0,00	0,00	RA Rechnung	16.08.2007	510 / 300250	
30026415	15.11.2007			4	1.048,58	1.048,58	0,00	0,00	RA Rechnung	29.11.2007	510 / 300264	
30026426	15.11.2007			4	1.384,80	1.384,80	0,00	0,00	RA Rechnung	29.11.2007	510 / 300264	

Abbildung 27: Mahnlauf-Druckvorschau

5.6 Mahnlauf verarbeiten

Nachdem Sie die Bearbeitung abgeschlossen und alle Fehler korrigiert haben, können Sie den Mahnlauf über den entsprechenden Button **verarbeiten**. Die Mahndaten werden auf den ITPM-Server übertragen, als PDF-Datei erzeugt und anschließend über die entsprechende Versandart an den Kunden und/oder den internen Empfänger sowie an die eingetragenen CC-Empfänger versendet. Die Mahnungen sind anschließend im Archiv einsehbar. Nach dem Versand der Daten auf den ITPM-Server erhalten Sie eine Zusammenfassung über die Versanddetails.

Hinweis: Eine Versand kann nur erfolgen, wenn das eingezahlte Guthaben mindestens so hoch ist, wie die voraussichtlichen Versandkosten.

Achtung: Mahnungen, die per Post versendet werden sollen, dürfen spätestens um 12:00 Uhr auf unserem Server eingehen, wenn der Versand am gleichen Tag erfolgen soll.

6 Archiv

Über das Archiv können Sie die über **ITPM.MahnService** versendeten Mahnungsläufe nochmals einsehen. Klicken Sie im Hauptmenü auf den gleichnamigen Menüeintrag.

Datum von: Donnerstag, 1. Juli 2010 Datum bis: Samstag, 31. Juli 2010 Mandant: Kundennummer: Rechnungsnummer: Mahnstufe:

Ansicht aktualisieren Archiv lesen

☐ Mahnungslauf vom 05. Juli 2010, versendet um 14:20 Uhr
 ☐ Mahnungslauf vom 08. Juli 2010, versendet um 10:50 Uhr

Man...	Kundennu...	Adresszeile 1	Ansprechpartner	CC-Empfänger	PDF-Anhänge	Betrag	Verarbeitungsstatus
☐	1	10000000	David Gaddy	Herr	0	6.461,10	Kein Kundenversand
☐	1	10019300	Sven Lammer	Herr	0	3.338,25	Kein Kundenversand
☐	1	13015000	ITPM it-projects Möser GmbH		0	239,24	Kein Kundenversand
☐	1	13015000	M+S Transport GmbH		0	802,02	Kein Kundenversand
☐	1	25025600	Thomas Heinz Wagner	Herr	0	103,88	Kein Kundenversand
☐	1	30132500	Meier Vakuumtechnik GmbH	Dieter Maier	0	27.966,16	Versandstatus: Verarbeitet
☐	1	30220000	Manfred Herdel		0	664,13	Kein Kundenversand
☐	1	30262100	Bernhard Streiner	Herr	0	974,77	Kein Kundenversand
☐	1	30278100	Cougar International AG		0	3.036,96	Kein Kundenversand
☐	1	30330000	Klaus Stefan Ruthmann	Herr	0	458,44	Kein Kundenversand
☐	1	30335000	Dragica Sribljanovic	Frau	0	941,62	Kein Kundenversand
☐	1	30363900	Izso		0	3.900,11	Kein Kundenversand
☐	1	30382800	Roland Palz	Herr	0	421,67	Kein Kundenversand
☐	1	30395800	TL Transport + Logistik GmbH	Firma	0	2.072,33	Kein Kundenversand
☐	1	30415200	Franz Bergbold CO.KG		0	416,70	Kein Kundenversand
☐	1	65010700	Autoservice Ehret		0	121,46	Kein Kundenversand

☐ Mahnungslauf vom 15. Juli 2010, versendet um 15:58 Uhr

Mahnung erneut versenden Mahnung anzeigen Versandhistorie anzeigen CC-Empfänger anzeigen Druckvorschau

Abbildung 28: Archiv

6.1 Suchkriterien

Das Archiv erlaubt Ihnen, Ihre versendeten Mahnungen zu filtern. So stehen Ihnen die Felder **Datum von** und **Datum bis** zur Verfügung, um nur Mahnungen zu berücksichtigen, die in dem festgelegten Zeitraum versendet wurden. Der Suchzeitraum wird automatisch auf die letzte Woche vorgelegt.

Sie können auch nach einem bestimmten **Mandanten** oder einer bestimmten **Kundennummer** suchen, um die Archivanzeige auf die Mahnungen eines bestimmten Betriebs bzw. eines bestimmten Kunden zu begrenzen.

Über die Felder **Rechnungsnummer** und **Mahnstufe** ist es möglich, die gefundenen Mahnungen auf solche zu beschränken, die eine bestimmte Rechnung bzw. Mahnstufe enthalten.

6.2 Verarbeitungsstatus

Das Archiv zeigt den Verarbeitungsstatus je Mahnung an. Folgende Status sind dabei möglich:

Kein Kundenversand

Zeigt an, dass diese Mahnung als **nicht versenden** gekennzeichnet wurde. Ein Versand an CC-Empfänger könnte jedoch erfolgt sein.

In Verarbeitungswarteschlange

Die Verarbeitung dieser Mahnung steht noch aus.

In Bearbeitung

Die PDF-Datei der Mahnung wurde erzeugt, der Versand folgt in Kürze.

Intern-Versand verarbeitet; Extern-Versand in Bearbeitung

Eine Mahnung, die sowohl an den Kunden als auch an einen internen Empfänger versendet wird, wobei der Versand an den internen Empfänger bereits durchgeführt wurde. Der Versand an den Kunden erfolgt in Kürze.

Verarbeitet - Versandstatus siehe Historie

Die Mahnung wurde erzeugt und versendet. Über den Button **[Versandhistorie anzeigen]** können Sie den Versandstatus (auch jedes Neuversands) dieser Mahnung einsehen.

Versandstatus: Versandstatus aus 6.5.1

Die Mahnung wurde erzeugt und versendet. Der *Versandstatus* des letzten Mahnungsversands wird angezeigt.

6.3 Mahnung erneut versenden

Eine bereits verschickte Mahnung kann erneut versendet werden. Beispielsweise dann, wenn sich im Nachhinein herausstellt, dass die Versandadresse fehlerhaft war oder ein Übertragungsfehler beim Faxversand aufgetreten ist. Klicken Sie auf den entsprechenden Button, um folgendes Fenster zu öffnen:

Mahnung neuversenden – Mandant: 1; Kundennummer: 10048200

Empfänger-Typ: Extern und Intern Interner Empfänger: PKW-Dispo

Versand Texte PDF-Anhänge

Versand-Kommentar: Neuversand - 10.09.2010

Versand-Art: Brief (schwarz/weiß)

E-Mail-Adresse:

Fax-Nummer:

Adresszeile 1: Else Ross

Adresszeile 2:

Ansprechpartner: Frau

Postfach oder Straße: Hermann-Löns-Str. 1

PLZ und Ort: 67346 Speyer

Land: D Deutschland

Mahnungsdatum: Mittwoch, 8. September 2010

Keine Fehler

Mahnung erneut versenden Abbrechen

Abbildung 29: Mahnung neuversenden

Das Bearbeiten der Versanddaten erfolgt genauso wie bei zu verarbeitenden Mahnungen (siehe Kapitel *Mahnungen bearbeiten*). Unter dem Reiter **Texte** können Sie die Versandtexte anpassen, falls dies erforderlich ist. Über den Reiter **PDF-Anhänge** können Sie PDF-Dateien anhängen.

Damit Sie diesen Neuversand in der Versandhistorie vom Erstversand unterscheiden können, tragen Sie einen entsprechenden **Versand-Kommentar** ein, damit Sie später nachvollziehen können, warum der Neuversand erfolgt ist.

6.4 Mahnung anzeigen

Bereits erzeugte Mahnungen können über den Button **[Mahnung anzeigen]** oder über einen Doppelklick auf den Eintrag eingesehen werden. Zum Betrachten der Mahnung benötigen Sie auf Ihrem PC ein Programm, das PDF-Dateien anzeigen kann.

6.5 Versandhistorie anzeigen

Ist eine Mahnung vollständig verarbeitet worden, steht die Versandhistorie zur Verfügung. Diese ermöglicht Ihnen, jeden Versand dieser Mahnung, einschließlich jedes Neuversands, nachzuvollziehen.

The screenshot shows a window titled 'Versandhistorie' with a table of shipment records and a form for address details. The table has the following data:

Versanddatum	Versandkommentar	Versandstatus	Seiten	PDF-Anhänge	Versandart
08.07.2010 10:53:51	Erstversand	Verarbeitet	2	0	E-Mail
08.07.2010 11:09:54	Neuversand - 08.07.2010	Verarbeitet	2	0	E-Mail

Below the table is a form with the following fields:

- E-Mail-Adresse: aadler@itpm.eu
- Fax-Nummer: (empty)
- Adresszeile 1: Meier Vakuumtechnik GmbH
- Adresszeile 2: (empty)
- Ansprechpartner: Dieter Maier
- Postfach oder Straße: Postfach 10 09 51
- PLZ und Ort: 67346 Speyer
- Land: D Deutschland
- Interne E-Mail-Adresse: aadler@itpm.eu (highlighted in green)

At the bottom right, there are two buttons: 'Versandstatus aktualisieren' and 'Schließen'.

Abbildung 30: Versandhistorie

Wählen Sie einen Eintrag aus der Liste aus, um die Adresdaten dieses Versands einzusehen. Die grün hervorgehobenen Felder zeigen Ihnen die Adresse bzw. Fax-Nummer an, an die der Versand erfolgte.

6.5.1 Versandstatus

Der Versandstatus gibt Auskunft über den aktuellen Status der einzelnen Mahnung.

In Bearbeitung

Die Mahnung befindet sich in Bearbeitung und wurde noch nicht versandt.

Verarbeitet

Die Mahnung wurde erfolgreich versendet.

Serverfehler

Bei der Übertragung der Mahnung ist ein Serverfehler aufgetreten. Kontaktieren Sie den ITPM-Support, falls eine Ihrer Mahnungen diesen Status hat.

Ungültiges Dokument

Das an den Versanddienst übertragene Dokument konnte nicht verarbeitet werden. Kontaktieren Sie den ITPM-Support, falls eine Ihrer Mahnungen diesen Status hat.

Übertragungsfehler

Die Mahnung konnte nicht an den Versanddienst übertragen werden. Kontaktieren Sie den ITPM-Support, falls eine Ihrer Mahnungen diesen Status hat.

Empfänger war besetzt

Beim Fax-Versand wurde das Besetzt-Zeichen gesendet. Die Mahnung wurde nicht verschickt.

Gegenseite hat geklingelt, niemand hat abgenommen

Dieser Fehler tritt beim Fax-Versand auf. Die Mahnung wurde nicht versendet.

Ansage oder Mensch hat geantwortet

Beim Fax-Versand hat auf der Gegenseite eine Ansage oder ein Mensch geantwortet. Dies deutet darauf hin, dass der Versand an eine ungültige Fax-Nummer erfolgt ist. Die Mahnung wurde nicht verschickt.

Kein Service auf Empfängernummer geschaltet

Dieser Fehler tritt beim Fax-Versand auf. Die Mahnung wurde nicht versendet.

Fax hat Dokument nicht angenommen (z. B. Papierstau)

Dieser Fehler tritt beim Fax-Versand auf. Die Mahnung wurde nicht versendet.

Nummer zu kurz/falsch, kein verwendeter Anschluss

Dieser Fehler tritt beim Fax-Versand auf. Die Mahnung wurde nicht verschickt.

Empfänger ist auf Sperrliste

Der Empfänger ist generell nicht erreichbar.

6.6 CC-Empfänger anzeigen

Wurde eine Mahnung neben dem Kunden an weitere CC-Empfänger verschickt, wird der Button **[CC-Empfänger anzeigen]** freigegeben. Klicken Sie auf diesen Button, um sich weitere Informationen zu den CC-Empfängern dieser Mahnung anzeigen zu lassen.

Analog zu der eigentlichen Mahnung können Sie die **Mahnung** an den CC-Empfänger **erneut versenden**, betrachten, sowie die **Versandhistorie anzeigen** lassen. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie in den entsprechenden Unterkapiteln im Hauptkapitel *Archiv*.

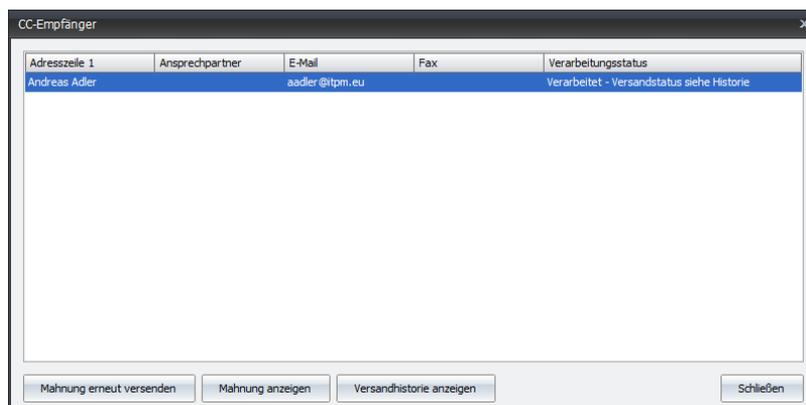


Abbildung 31: CC-Empfänger (Archiv)

7 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2: Fibu-Import-Einstellungen	3
Abbildung 1: Programm-Datenbank auswählen	3
Abbildung 3: Interneteinstellungen	4
Abbildung 4: Fax-Absender-Einstellungen.....	4
Abbildung 6: Hauptmenü.....	5
Abbildung 5: Sonstige Einstellungen	5
Abbildung 7: Anwendungsmenü	7
Abbildung 9: Kennwort zurücksetzen	7
Abbildung 8: System-Anmeldung	7
Abbildung 10: Kennwort ändern	8
Abbildung 11: Kontextmenü zum Einfügen von Variablen	9
Abbildung 12: 'Datum formatieren'-Funktion einfügen.....	9
Abbildung 13: Maske zum Bearbeiten der Mahnungsbriefe.....	10
Abbildung 14: Der „List & Label“-Designer.....	11
Abbildung 15: Druckvorschau eines Mahnungsbrief-Formulars	12
Abbildung 16: Mahnungsbriefftext kopieren	13
Abbildung 17: E-Mail-Konfiguration – Editor.....	14
Abbildung 18: E-Mail-Konfiguration – HTML-Vorschau	14
Abbildung 20: Textbausteine für CC-Empfänger verwalten.....	15
Abbildung 19: Interne Empfänger verwalten	15
Abbildung 21: Verarbeitungsmaske	16
Abbildung 22: Fibu-Import-Optionen	16
Abbildung 23: Versandart für mehrere Mahnungen gleichzeitig ändern (Batch-Modus)	17
Abbildung 24: Mahnung bearbeiten	18
Abbildung 25: CC-Empfänger hinzufügen oder bearbeiten – Textpflege	19
Abbildung 26: Auswahl zu berücksichtigender Rechnungen.....	21
Abbildung 27: Mahnlauf-Druckvorschau	22
Abbildung 28: Archiv	23
Abbildung 29: Mahnung neuversenden.....	24
Abbildung 30: Versandhistorie	25
Abbildung 31: CC-Empfänger (Archiv).....	26