

# Inhaltsverzeichnis

- [1 Überblick Team Mailbox Multi-domain Inbound Outbound Mailer E-Mail Communication](#)
- [2 E-Mail Nachrichten abrufen](#)
- [3 Wie funktioniert der Posteingang? Suche von E-mail](#)
  - [3.1 Wie nutze ich den Filter?](#)
  - [3.2 Wie funktionieren die "Label" im Posteingang und Mail-handling?](#)
  - [3.3 Was bedeutet eine grüne, weiße, graue Nachricht? Nachrichten & Farben](#)
- [4 Die Tabs / Reiter / Karteiblätter](#)
  - [4.1 Nachrichten anzeigen](#)
- [5 Die Nachricht hat ein Warnungszeichen, rot hinterlegt - Was tun? Kontakt zuweisen](#)
  - [5.1 Kontakt zuweisen](#)
- [6 Nachricht vom "falschen Kunden" wegen Weiterleitung, Funktion "Absender ändern"](#)
- [7 Nachricht bearbeiten](#)
  - [7.1 Generelles Vorgehen](#)
  - [7.2 Absender ändern, Wichtig wenn ein Ticket über mehrere Stationen zum Posteingang kommt](#)
  - [7.3 Vorgang erfassen z.B. "Support Anfrage mit Ticket" erstellen](#)
  - [7.4 Nachricht an Ticket hinzufügen](#)
- [8 Nachricht erstellen, Neue E-Mail schreiben](#)
  - [8.1 Eine E-Mail Nachricht erstellen](#)
  - [8.2 Segmentierung, Versand an kleine Verteilerliste, Kontaktgruppe "Massenversand", Gruppenversand, Mailgroup Funktion im Adressbuch, Zielgruppe, Gruppen-E-Mail](#)
- [9 Profi User Funktionen & Technik Optionen](#)
  - [9.1 Platzhalter](#)
  - [9.2 Templates](#)
  - [9.3 Alternative Adresse](#)
  - [9.4 Labels](#)
  - [9.5 Signaturen](#)
- [10 Spezialregeln und Verhalten](#)
  - [10.1 Nachrichten von einem SC Benutzer](#)
  - [10.2 Nachrichten "von uns" "für uns"](#)
- [11 Fragen & Antworten, Fehlerhandling](#)
  - [11.1 Eine E-Mail Adresse wurde dem falschen Kunden zugewiesen. Wie kann man dieses falsche Mapping wieder entfernen?](#)
  - [11.2 Im Posteingang wird auf einer Nachricht eine rote Verbotstafel angezeigt, was muss ich tun?](#)
  - [11.3 Im Posteingang taucht plötzlich eine "uralte" E-Mail auf? Warum?](#)
  - [11.4 TicketId wird nicht angezeigt in der Übersicht](#)
  - [11.5 Datei anhängen oder hochladen Attach file to ticket](#)
  - [11.6 Was passiert mit den abgerufenen E-Mails auf dem Server?](#)
- [12 Keywords](#)

## Überblick Team Mailbox Multi-domain Inbound Outbound Mailer E-Mail Communication

1. Im E-Mail-Automation oder auch Kommunikationsmodul, Com-Modul, werden Nachrichten wie E-Mails, SMS und FAX empfangen, verarbeitet oder erstellt.
2. Erste Schritte Kommunikation, E-mail Automation Modul, Email  
[https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Erste\\_Schritte\\_Kommunikation,\\_E-mail,\\_Inbox,\\_E-Mails,\\_Posteingang](https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Erste_Schritte_Kommunikation,_E-mail,_Inbox,_E-Mails,_Posteingang)

## E-Mail Nachrichten abrufen

1. Nachrichten werden automatisch aus einer oder mehreren Inboxes abgerufen
  1. alle 5-10 Minuten werden die definierten Behälter/Inbound-Kanäle geleert.
  2. Manuell kann mit dem "laden" icon oben rechts in der Inbox der E-Mail server sofort aufgerufen werden und die E-Mails in Service Champion importiert werden.
2. Beim Empfangen der Nachrichten wird versucht, diese gleich dem korrekten Kunden zuzuweisen. Mapping Anhand E-Mail-Adresse auf den korrekten Kunden.
3. Sofern sich die E-Mail auf ein existierendes Ticket bezieht (sichtbar Anhand vom Titel " RE: [0010230] ...") wird diese Zuordnung direkt gemacht.
4. Je nach Kunden-Einstellung wird direkt dem Ticket die neue E-Mail hinzugefügt und die Nachricht auf bearbeitet gesetzt.
5. Wenn der Eintrag zu 2 Kunden passt (z.B. Email ist in 2 Kontakten drin), dann wird dies signalisiert (rotes Dreieck und unterstreichen des Kontaktes). Diese E-Mail anklicken und manuell einem Kunden zuweisen.
6. Bei unbekanntem E-Mails wird ein + icon mit einem Männlein angezeigt, damit der Kunde/Kontakt noch abgespeichert werden kann.

## Wie funktioniert der Posteingang? Suche von E-mail

<https://www.youtube.com/watch?v=fz0bhAxFswY> Jetzt Video schauen!

1. Im Posteingang werden alle empfangenen, unbearbeiteten Nachrichten angezeigt.
2. Sobald eine Nachricht als bearbeitet gekennzeichnet wird, verschwindet diese beim nächsten Aufruf der Inbox. Sie ist dann unter "Alle Nachrichten" grau hinterlegt sichtbar.
3. Eine Nachricht wird automatisch als bearbeitet gekennzeichnet, wenn
  1. ihr ein Ticket zugeordnet wird
  2. aus ihr ein Vorgang erfasst wird
  3. die Nachricht direkt beantwortet wird
  4. die Nachricht weitergeleitet wird.
4. Um eine Nachricht zu lesen, diese an-klicken.
5. Eine neue (eingehende) Nachricht kann erst bearbeitet werden, wenn ihr Absender einem Kontakt (bzw. Kunden) zugeordnet ist. Nicht bekannte E-Mail-Adressen werden unterstrichen. E-Mails mit unbekanntem Absender werden zudem rot und mit Ausrufezeichen und unterstrichen markiert.
6. Durch die Farbe (grün mit Gutzeichen, rot mit Ausrufezeichen im Dreieck) beim E-Mail Symbol (Brief) wird angezeigt, ob die Zuordnung schon durchgeführt ist.
7. Falls es bei einer bearbeiteten Nachricht nochmals etwas zu tun gibt, auf "als unbearbeitet markieren" klicken. Dadurch wird die Nachricht wieder weiss im Posteingang angezeigt (wie eine neu erhaltene, unbearbeitete E-Mail).

## Wie nutze ich den Filter?

1. Im Posteingang können auch bearbeitete Nachrichten, Entwürfe oder gesendete Nachrichten angezeigt werden.
2. Die Sub-menus auf dem Tab "Posteingang" erlauben one-click Zugriff.
3. Zudem kann man nach Suchbegriffen suchen und auch den Versandzeitraum eingrenzen.
4. Dazu den "Filter" nutzen. Beim drauf klicken, wird er ausgeklappt. Das Suchfeld hingegen ist immer sichtbar.
5. Im Filter gibt es die "Label" Funktion. Diese erlaubt es mehrere Mailboxen/Adressen in einem Posteingang zu managen. Jedes Label entspricht einer oder mehreren E-Mail-Adressen.

## Wie funktionieren die "Label" im Posteingang und Mail-handling?

1. Hinter jedem Label ist eine (oder mehrere) E-Mail-Adressen.
2. Ein Label ermöglicht es, mehrere E-Mail-Adressen zu konsolidieren.
3. Auch das Handling von Alias E-Mail-Adressen ist Dank der Posteingang-Label Funktion sehr einfach.

## Was bedeutet eine grüne, weisse, graue Nachricht? Nachrichten & Farben

Jede Konversation ist durch einen Farbcode gekennzeichnet. Die Bedeutungen sind wie folgt:

1. Weiss: die Konversation enthält unbearbeitete Nachrichten
2. Grau: die Konversation ist komplett bearbeitet
3. Grün: Die Konversation enthält Entwürfe

## Die Tabs / Reiter / Karteiblätter

### Nachrichten anzeigen

1. Nachrichten werden als Konversationen (Threads) angezeigt.
2. Eine Konversation beinhaltet alle Nachrichten, die als Antwort auf eine Nachricht der Konversation erstellt wurden. Ordnung nach Datum.
3. Jede Konversation ist einem Kontakt zugewiesen. Wird dieser Kontakt in einer Antwort ausgelassen wird diese Nachricht nicht mehr in dieser Konversation angezeigt.
4. Einen Kunden wählen. Dann sind im Tab "Nachrichten anzeigen" alle Konversationen für einen bestimmten Kunden/Kontakt angezeigt. Eingehende wie Ausgehende Nachrichten (Emails, SMS).
5. Über die Inbox werden nur Konversationen des Absenders angezeigt

## Die Nachricht hat ein Warnungszeichen, rot hinterlegt - Was tun? Kontakt zuweisen

### Kontakt zuweisen

1. Eine (eingehende) Nachricht kann erst bearbeitet werden, wenn ihr Absender einem Kontakt (bzw. Kunden) zugeordnet worden ist.
2. Dies passiert automatisch aufgrund der E-Mail Adresse.
3. Ist die E-Mail Adresse nicht hinterlegt oder ist diese mehrmals vorhanden, wird keine automatische Zuweisung vorgenommen.
4. Die E-Mail Adresse wird unterstrichen und ein rotes Dreieck angezeigt.
5. Ein Klick auf eine unterstrichene E-Mail Adresse öffnet ein Dialog-Fenster. In diesem wird die Adresse einem Kontakt/Kunden zugewiesen.
6. Werden mehrere Kunden/Kontakte mit der E-Mail Adresse gefunden, werden diese angezeigt. Es muss eine Wahl getroffen werden.
7. Wird kein Kunde gefunden, werden alle Kontaktpersonen angezeigt. Über die Filterbox kann nach einem Namen, einer Adresse oder nach Kontaktdaten gesucht werden. Nach Eingabe in der Filterbox wird automatisch eine Suche angestoßen. Die Meldung "Lädt von der Datenbank - bitte warten" zeigt den aktiven Suchvorgang an und auf ein weiteres Eintippen in der Filterbox sollte bis zur Anzeige der Resultate verzichtet werden.
  1. Durch einen Klick auf den richtigen Kontakt und anschliessend auf OK wird die E-Mail Adresse bei dem Kontakt hinzugefügt und *alle nicht zugeordneten Nachrichten mit dieser E-Mail Adresse* diesem Kontakt zugewiesen.
  2. Soll eine neue Kontaktperson erstellt werden zu einem schon existierenden Kunden (einer

Firma) zugewiesen werden, kann mit dem Knopf "Nach Kunden suchen um als neuen Kontakt hinzuzufügen" eine Liste mit allen Kunden angezeigt werden. Hier kann nach Firmennamen gesucht werden, um den Eintrag schneller zu finden. Bei Anwählen des Kunden wird eine Maske angezeigt, in der die wichtigsten Daten der Kontaktperson eingetragen werden können (alle weiteren Daten können anschliessend über "Kunde editieren" hinzugefügt werden). Nach dem Klick auf OK wird der Kontakt inkl. der entsprechenden E-Mail Adresse hinzugefügt und *alle nicht zugeordneten Nachrichten mit dieser E-Mail Adresse* werden diesem Kontakt zugewiesen.

3. Soll ein neuer Kunde erstellt werden, kann dies über den Knopf "Als neuen Kunden erfassen" geschehen. Die Daten des Kunden können eingetragen werden und mit einem Klick auf OK wird der Kunde inkl. der entsprechenden E-Mail Adresse angelegt. *Alle nicht zugeordneten Nachrichten mit dieser E-Mail Adresse* werden dem neuen Kunden (bzw. dessen Kontakt) zugewiesen.

## Nachricht vom "falschen Kunden" wegen Weiterleitung, Funktion "Absender ändern"

1. Sofern eine Kundennachricht über mehrere Stationen weitergeleitet wurde, stimmt der E-Mail-Absender im Posteingang nicht mehr mit dem ursprünglichen Kunden-E-Mail überein.
2. Mit der Funktion "Absender ändern" (ganz unten im E-Mail) wird der korrekte, ursprüngliche Absender angewählt
  1. Der ursprüngliche Absender muss natürlich in der Service Champion Datenbank eingetragen sein. Sollte dies nicht der Fall sein, zuerst "Neuer Kunde erfassen" klicken.

## Nachricht bearbeiten

### Generelles Vorgehen

1. Eine Nachricht im Posteingang muss verarbeitet werden
2. Klick auf die Nachricht zum öffnen
3. Nun "Vorgang eröffnen" klicken
4. Den passenden Vorgang auswählen "Vorgangsart" und "Subkategorie"
5. "OK" drücken & Anweisungen folgen
  1. Beispiele:
  2. Falls es sich um ein neues Problem handelt, wird ein Vorgang z.B. "Anfrage mit Ticket" erfasst
  3. Falls sich die Nachricht um ein bestehendes Ticket bezieht, wird die Nachricht mit "zu einem Ticket hinzufügen" bearbeitet.
  4. Je nach Kundeneinstellung werden Antworten auf Tickets direkt verarbeitet und dem entsprechenden Ticket zugefügt, das Email als bearbeitet markiert und archiviert.

### Absender ändern, Wichtig wenn ein Ticket über mehrere Stationen zum Posteingang kommt

1. Wird eine Kundenanfrage intern über mehrer Personen weitergeleitet, kommt die Anfrage im Posteingang mit der "falschen" Kunden-E-Mail Adresse an (E-Mail des letzten internen Mitarbeiters).
2. Somit würde die Nachricht in der falschen Kundenhistorie gespeichert.
3. Dank der Funktion "**Absender ändern**", kann nun der **Absender manuell geändert werden**. Nur so funktioniert das Erstellen eines Vorgangs auf den korrekten Kontakt/Kunden.
4. "Absender ändern" klicken
5. Korrekten Absender wählen

1. Sollte der Absender nicht in der Datenbank erfasst sein, "Neuer Kunde erfassen" klicken & Kunden erfassen.

## **Vorgang erfassen z.B. "Support Anfrage mit Ticket" erstellen**

1. Mit einem Klick auf "Vorgang erfassen" öffnet das Vorgangs-Dialog-Fenster.
2. "Vorgangsart" und "Subkategorie" wählen
3. Je nach Vorgang, wird das Vorgangs-Erfassen-Fenster weitergeleitet und die Felder mit dem Nachrichtenbetreff und -text etc. vorausgefüllt.
4. Alternativ, wird sofort ein Vorgang erstellt & abgespeichert.
5. E-Mail Anhänge werden automatisch ins Ticket übernommen.
6. Die Original Nachricht und das Ticket werden per Link miteinander verbunden. Rechts auf einer Nachricht auf "Details" klicken und die Verlinkung auf das Ticket und den Vorgang wird sichtbar.
7. Im Ticket wird auch der Link auf das Original-E-Mail eingefügt.

## **Nachricht an Ticket hinzufügen**

1. Bei Klick auf "Nachricht an Ticket hinzufügen", öffnet sich ein Dialog Fenster.
2. Alle offenen und geschlossenen Tickets dieses Kunden werden angezeigt.
3. So kann einfach nachgeschaut werden, ob schon ein offenes Ticket bei diesem Kunden existiert.
4. Sollte die Nachricht einem anderen Ticket zugeordnet werden, kann im Textfeld, die Ticketnummer (z.B. 13476) eingegeben werden.
5. Schreibt man eine gültige Ticketnummer (von einem nicht-geschlossenen Ticket), wird der Knopf neben dem Eingabefeld aktiv.
6. Den Knopf klicken und die Zuordnung wird ausgeführt d.h. die Nachricht an das Ticket angehängt
7. Zudem wird der Link vom Ticket zur Nachricht und umgekehrt gespeichert.

## **Nachricht erstellen, Neue E-Mail schreiben**

### **Eine E-Mail Nachricht erstellen**

1. "Nachricht erstellen"
  1. Im E-Mail-Automation-Modul-Menu auf "Nachricht erstellen" klicken oder
  2. Im Kontext von einem Kunden (Kundenblatt), auf das Tab oder Menu "Nachricht erstellen" klicken. Die möglichen Empfänger Adressen/Kontakte dieses Kunden werden vorselektiert und in der Empfänger-Box angezeigt.
2. E-Mail-Adressen wählen
  1. Im Textfeld "Namen Vornamen", "Vornamen Namen" oder e-Mail eines Empfängers eingeben z.B. "Fritz" eintippen und aus dem Resultat die korrekte E-Mail zufügen
  2. Auf "+" klicken, zum Adressen wählen oder
  3. mit drag&drop die gewünschten Namen ins Versandfeld (rechts) ziehen.
3. Nachrichten erstellen geht auch durch klicken auf eine E-Mail-Adresse in einem Kundendatenblatt (in der Kundenansicht), und schon springt man ins "Nachricht erstellen" für diesen Empfänger.

### **Segmentierung, Versand an kleine Verteilerliste, Kontaktgruppe "Massenversand", Gruppenversand, Mailgroup Funktion im Adressbuch, Zielgruppe, Gruppen-E-Mail**

1. Einfacher Versand an eine kleine Kontaktgruppe / Segmentierungsfunktion in Service Champion
  1. Beachte: Dies ist keine Newsletter Funktion. Es sollten nie mehr als 25 Personen direkt angemailt werden.
  2. Für Newsletter / Massenversand acc solutions AG kontaktieren.

2. Funktion wird nächstens freigeschalten.

## Profi User Funktionen & Technik Optionen

### Platzhalter

1. Es können auch Platzhalter eingesetzt werden, sofern die E-Mail an mehrere Empfänger gehen soll und diese jeweils persönlich angesprochen werden sollen.
2. Dies funktioniert nur, wenn die Options "Nachrichten separat verschicken" aktiviert wird.
3. Die verfügbaren Platzhalter sind:
4. [greeting]
5. [email]
6. [lastname]
7. [firstname]

### Templates

1. Es können Vorlagen z.B. diverse Standard-Antworten hinterlegt werden (über ACCS, nicht übers GUI möglich)
2. Diese Templates sind über den (WYSIWYG) Editor verfügbar.

### Alternative Adresse

1. Bei Firewall Problemen ist es möglich, alternative Empfänger- oder Absender-Domains festzulegen.
2. Beispiel: Swisscom verwirft Emails mit Absender von \*@swisscom.com die vom Internet her auf den Firewall gelangen.
3. Eine alternative Absender-Adresse kann durch ACC hinterlegt werden (z.B. alternative.adresse@easycuc.ch).

### Labels

1. Es können verschiedene Labels hinterlegt werden, nach denen gefiltert werden kann
2. Als Standard können einzelne oder mehrere Labels (von ACCS) hinterlegt werden. So können Ansichten von verschiedenen Teams definiert werden
3. Labels können manuell vergeben werden. Bei eingehenden Nachrichten wird - falls konfiguriert - ein Label vergeben abhängig von der Empfängeradresse

### Signaturen

1. Die Signatur kann pro Label konfiguriert werden. Dies bedeutet auch, dass innerhalb einer Konversation die Signatur geändert werden kann, wenn eine andere Absenderadresse gewählt wird!
2. Signaturen können auch pro Benutzer vergeben werden. Die benutzerspezifische Signatur hat Vorrang, das heisst sie überschreibt alle Labelspezifischen Signaturen
3. So stellt man seine eigenen Daten in die E-mail Core Mailer Signatur: [So\\_stellt\\_man\\_die\\_E-Mail\\_Signatur\\_wie\\_Funktion,\\_E-mail,\\_Adresse,\\_Abteilung,\\_Mobile\\_Phone\\_etc.\\_selber\\_um\\_im\\_Service\\_Champion](#)

## Spezialregeln und Verhalten

## Nachrichten von einem SC Benutzer

Für Nachrichten von einer E-Mail Adresse eines Benutzers von Service Champion gelten spezielle Bedingungen: Kommt die Nachricht als BCC an wird die Nachricht nicht als eingehend, sondern als ausgehend betrachtet. Somit erscheint die Nachricht NICHT im Posteingang. (Damit kann der Fall abgedeckt werden, dass eine Nachricht von überall geschickt werden, nicht nur aus dem Tool)

## Nachrichten "von uns" "für uns"

Kommt eine Nachricht von uns selbst (also einem Account, der in SC konfiguriert ist) wurde die Nachricht ursprünglich nicht angezeigt aufgrund komplexer Fälle, in denen eine Nachricht fälschlicherweise im Posteingang angezeigt wurde und weil "Nachrichten von sich selber" nicht dem Prozess entsprechen (dürfen/können). Es SOLL immer mit Labels entfernen und hinzufügen gearbeitet werden. Nun erlauben wir das Anzeigen von Nachrichten an uns selbst, diese werden normal angezeigt im Posteingang, bei den gesendeten und bei "alle" Nachrichten.

## Fragen & Antworten, Fehlerhandling

### Eine E-Mail Adersse wurde dem falschen Kunden zugewiesen. Wie kann man dieses falsche Mapping wieder entfernen?

1. Den Kunden mit der falsch zugewiesenen E-Mail Adresse öffnen (über Schnellsuche mit der E-Mail Adresse suchen)
2. "Kundendaten editieren" klicken
3. Die falsche E-Mail Adresse löschen
4. Speichern
5. Beim nächsten ankommenden E-Mail mit der eben gelöschten E-Mail-Adresse, wird diese wieder unterstrichen/rot angezeigt. D.h. Diese E-Mail kann nun neu abgespeichert werden (als Neuer Kunde oder Kontakt bei einem Kunden).
6. Ältere, bereits verarbeitet E-Mails werden nicht automatisch neu verteilt und zugeordnet.
7. Sofern es wichtig ist, auch die alten E-Mails dem neuen Kunden oder Kontakt zuzuordnen, muss dies manuell in der Datenbank gemacht werden. Die "falsche" Zuweisung wird durch ACC-Solutions neu zugewiesen. Dazu ein Ticket eröffnen (Support oder Change Request) und an 90\_ACC\_Solutions zuweisen. Fall detailliert beschreiben inkl. altem Kontakt und neuem Kontakt (mit E-mails).

### Im Posteingang wird auf einer Nachricht eine rote Verbotstafel angezeigt, was muss ich tun?

1. Die Park-Verbotstafel weist darauf hin, dass bei der regelbasierten Verarbeitung dieser Nachricht ein Regelkonflikt oder Inkonsistenz aufgefallen ist.
2. **Der Bearbeiter des Posteinganges muss nichts tun.**
3. **ACC Solutions analysiert den Fall** und macht die notwendigen Korrekturen, damit die Meldung anschliessend normal dargestellt wird.
4. Eine solche Meldung ist sehr selten und kann z.B. entstehen, wenn mehrere Absence-Minder miteinander kollidieren, weil diverse Personen im Absender und Empfänger der Nachricht Absenzenmeldungen aktiviert haben.
5. Die Posteingangs-Regellogik wird laufend verfeinert, damit solche Konflikte je länger je mehr per Regel vollautomatisch gelöst werden.
6. Das Parkverbot dient der Information der User, damit sie wissen, dass noch eine Meldung pendent ist. Eine Ausblendung des Park-Verbotes ist im Moment nicht möglich.

## Im Posteingang taucht plötzlich eine "uralte" E-Mail auf? Warum?

1. Der Service Champion Posteingang verarbeitet diverse E-Mail-Konten. Wenn jemand eine alte Nachricht in ein angeschlossenes E-Mail-Konto reinschieben, wird dieses danach auch im Service Champion Posteingang angezeigt. Diese Mechanik läuft auch mit alten E-Mails nach Monaten immer ab.

## TicketId wird nicht angezeigt in der Übersicht

1. In der Übersicht wird nur eine Ticketnummer angezeigt - die der ersten (ältesten) Nachricht im Thread
2. Haben nur spätere Nachrichten im Thread ein Ticket zugewiesen, wird dies nicht in der Übersicht abgebildet

## Datei anhängen oder hochladen Attach file to ticket

1. [https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Datei\\_anh%C3%A4ngen\\_im\\_Ticket\\_\(hochladen,\\_file\\_upload,\\_zuf%C3%BCgen,\\_attachment\)](https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Datei_anh%C3%A4ngen_im_Ticket_(hochladen,_file_upload,_zuf%C3%BCgen,_attachment)) Datei anhängen im Ticket, (hochladen, file upload, zufügen, attachment)

## Was passiert mit den abgerufenen E-Mails auf dem Server?

Service Champion unterscheidet 3 verschiedene Arten von E-Mails

1. Solche die in den Service Champion importiert werden
2. Solche die im Service Champion schon existieren
3. Solche die aufgrund von hinterlegten Regeln nicht importiert werden

Für alle dieser drei Fälle kann separat hinterlegt werden welcher der folgenden Aktionen durchgeführt werden soll:

1. Die Nachricht wird gelöscht
2. Die Nachricht wird in einen Ordner verschoben (kann pro Fall unterschiedlich sein, im Normalfall wird "Imported", "NotImported" und "AlreadyExisting" verwendet)
3. Die Nachricht wird stehen gelassen (Das führt allerdings dazu dass die Performance beim Abrufen immer schlechter wird, weil immer mehr E-Mails geprüft werden müssen)

## Keywords

Com-Modul, Com Modul, Email, Team Mailbox, Team-mailbox, E-mail, mailbox, Communications module, Versand, Senden, SMS, Fax, Email, E-mail, schicken, versenden, Labels, Label, ...