Postfächer, Microsoft 365 und WhatsApp im Service Center

Eigene Absender und Antwort-Adressen je Angebot oder Standort, Postfach mit Microsoft 365 verbinden, eingehende Mails als Vorgänge im Service Center, Antworten aus dem eigenen Postfach, Fehler beheben.

unitlify.de/docs/postfaecher · 2026-11-09

Wozu Postfächer

Ohne Postfächer gehen alle Kundenmails mit dem einen Absendernamen und der einen Antwort-Adresse aus **Einstellungen** → **E-Mail** raus. Mit Postfächern bekommt jedes Angebot oder jeder Standort einen eigenen Absender, zum Beispiel „Eisbahn Berlin Service" mit Antwort an info@eisbahnberlin.de und „Kletterpark Team" mit Antwort an kletterpark@… Antworten der Gäste landen dann im richtigen Postfach. Wer die Vorgänge im Service Center sieht, regelt weiterhin die Berechtigung der Rolle, nicht das Postfach.

Verbinden Sie ein Postfach zusätzlich mit **Microsoft 365**, liest das Service Center eingehende Mails dieses Postfachs und legt daraus Vorgänge an. Antworten aus dem Service Center gehen direkt aus Ihrem Postfach raus und liegen dort im Ordner „Gesendet".

Postfach anlegen

Einstellungen → **E-Mail** → **Postfächer** → **Postfach anlegen**:

- **Absendername**: steht beim Kunden als Absender, zum Beispiel „Eisbahn Berlin Service".
- **Antwort-Adresse**: dorthin gehen Antworten der Kunden.
- **Microsoft-365-Postfach** (optional): die Adresse des Postfachs, das verbunden werden soll, zum Beispiel eine gemeinsame Mailbox wie info@… Leer bedeutet: Antwort-Adresse.

Löschen Sie ein Postfach, verlieren Angebote und Standorte nur die Zuordnung. Mails laufen dann wieder über die Betriebseinstellung.

Zuordnen

- **Standard**: Markieren Sie ein Postfach im Dialog als **Standard für alle Kundenmails**, dann gilt es für alle Angebote ohne eigenes Postfach. Für die meisten Betriebe reicht das.
- **Angebot**: im Angebot unter **Grunddaten**, Abschnitt **Postfach**.
- **Standort**: im Standort, Feld **Postfach für Kundenmails**. Gilt für alle Angebote des Standorts ohne eigenes Postfach.

Reihenfolge: Angebot vor Standort vor Betriebseinstellung. Alle Mails zu einer Buchung (Bestätigung, Änderung, Zahlungslink, Nachrichten, Umbuchungsvorschlag) nehmen das Postfach des gebuchten Angebots.

Zuständiges Team

Standardmäßig sehen alle Mitarbeiter mit Service-Center-Recht alle Vorgänge und werden bei neuen Anfragen benachrichtigt. Pro Postfach lässt sich das eingrenzen: Im Postfach unter **Zuständiges Team** Rollen und/oder einzelne Personen wählen.

- Vorgänge aus diesem Postfach sehen dann nur die Mitglieder des Teams, auch in den Zählern der Seitenleiste. Wer das Recht **Service Center verwalten** hat, sieht weiterhin alles.
- Benachrichtigungen zu neuen Mails dieses Postfachs gehen an das Team, nicht an die Empfängerliste aus den Service-Center-Einstellungen.
- Vorgänge ohne Postfach (Livechat, Buchungsportal, Formular) bleiben für alle sichtbar.
- **Standard-Bearbeiter**: Neue Vorgänge aus dem Postfach werden dieser Person direkt zugewiesen.

Beispiel: Postfach „Service" mit Team „Service-Team", Postfach „Kasse" mit Team „Kassenleitung". Jede Anfrage landet nur bei denen, die sie bearbeiten.

Mit Microsoft 365 verbinden

Voraussetzung ist ein **Firmen-Postfach bei Microsoft 365** (Exchange Online), also ein Postfach, für das Ihre Firma eine Microsoft-365-Lizenz hat. Private Adressen bei outlook.de, hotmail oder live.com lassen sich nicht verbinden.

1. Beim Postfach auf **Mit Microsoft 365 verbinden**. Ein kleines Fenster mit der Microsoft-Anmeldung öffnet sich, das Dashboard bleibt angemeldet.
2. Melden Sie sich mit einem Microsoft-Konto an, das Zugriff auf dieses Postfach hat. Bei einer gemeinsamen Mailbox (info@…) ist das meist Ihr eigenes Konto; bei einem persönlichen Postfach das Postfach selbst.
3. Microsoft fragt nach der Zustimmung für „Unitlify Service Center" (Herausgeber DevMonics UG (haftungsbeschränkt), verifiziert). Gelesen und gesendet wird nur im verbundenen Postfach. Je nach Einstellung Ihrer Firma kann nur ein Microsoft-365-Administrator zustimmen; dann melden Sie sich mit dem Admin-Konto an oder bitten Ihren Admin darum. Die Zustimmung ist einmalig.
4. Das Fenster schließt sich, am Postfach steht grün **Microsoft 365** mit dem gelesenen Postfach und dem angemeldeten Konto.

Trennen entfernt die Verbindung, **Jetzt abrufen** holt den Posteingang sofort. Erlischt das angemeldete Konto (Mitarbeiter verlässt die Firma, Passwort zurückgesetzt), steht am Postfach „Verbindung gestört", dann einfach neu verbinden. Empfehlung: mit einem Dienstkonto verbinden, nicht mit dem Konto einer einzelnen Person.

Was mit eingehenden Mails passiert

- Der Posteingang wird alle zwei Minuten abgerufen. Nur Mails, die **nach** der Verbindung eingehen, werden gelesen; der Altbestand bleibt unberührt.
- Jede neue Mail wird ein Vorgang mit Quelle **E-Mail** im Service Center. Absender und Betreff stehen am Vorgang, der Text ist die erste Nachricht.
- Enthält der Betreff eine Vorgangsnummer (zum Beispiel „[#SC-123]") oder gehört die Mail zu einer Konversation, auf die aus dem Service Center geantwortet wurde, wird sie dem bestehenden Vorgang zugeordnet und öffnet ihn gegebenenfalls wieder.
- Hat der Absender eine Buchung bei Ihnen, wird die jüngste, nicht stornierte Buchung automatisch verknüpft.
- Mails, die Sie selbst aus diesem Postfach gesendet haben, werden übersprungen.

Antworten

Antworten im Service Center gehen bei Vorgängen aus einer Mail aus dem verbundenen Postfach raus, mit Ihrem Absendernamen und der Vorgangsnummer im Betreff. Die Mail liegt danach in Ihrem Ordner „Gesendet". Ist kein Postfach verbunden, versendet Unitlify die Antwort mit Absendername und Antwort-Adresse des Postfachs.

WhatsApp Business

Gäste schreiben an Ihre WhatsApp-Nummer, jede Nachricht wird ein Vorgang mit Quelle **WhatsApp**, Antworten aus dem Service Center gehen über WhatsApp zurück. Ihre **WhatsApp-Business-App bleibt parallel nutzbar** (Meta nennt das Coexistence): Was in der App geschrieben wird, erscheint auch im Vorgang, und umgekehrt.

Verbinden: Service Center → Einstellungen → Karte **WhatsApp Business** → **WhatsApp verbinden**. Es öffnet sich die Anmeldung bei Meta: mit dem Facebook-Konto anmelden, das Ihr Unternehmen bei Meta verwaltet, Ihr Unternehmen wählen, dann **die bestehende Nummer aus der WhatsApp-Business-App übernehmen** (QR-Code mit dem Handy scannen, auf dem die App läuft). Auf Wunsch werden Kontakte und die Chats der letzten sechs Monate übernommen. Danach steht die Nummer grün in der Karte.

Voraussetzungen bei Meta: ein Facebook-Unternehmenskonto (Business Manager) und eine hinterlegte Zahlungsart im WhatsApp-Konto. Für reine Kundenanfragen fällt dort nichts an.

So läuft es:

- Jede eingehende Nachricht einer Nummer landet im offenen Vorgang dieser Nummer, sonst entsteht ein neuer. Hat der Gast eine Buchung mit dieser Telefonnummer, wird sie automatisch verknüpft.
- Bilder, Sprachnachrichten und Dokumente erscheinen vorerst als Hinweis („[Bild]“, „[Sprachnachricht]“), die Datei selbst sehen Sie in der WhatsApp-Business-App.

- Antworten aus dem Service Center sind nur **innerhalb von 24 Stunden nach der letzten Gastnachricht** möglich. Danach erlaubt WhatsApp nur noch kostenpflichtige Vorlagen, die Unitlify bewusst nicht nutzt. Der Editor zeigt an, wenn das Fenster abgelaufen ist; melden Sie sich dann per E-Mail oder Telefon.
- Antworten aus der WhatsApp-Business-App stehen im Vorgang als Nachricht der App.
- Über das Feld **Postfach** an der Verbindung legen Sie fest, welches Team die WhatsApp-Vorgänge sieht und benachrichtigt wird.

Kosten: Eingehende Nachrichten und Antworten innerhalb von 24 Stunden sind bei Meta kostenlos. Unitlify versendet keine Werbe- oder Vorlagen-Nachrichten.

Trennen entfernt die Verbindung; die App funktioniert unverändert weiter.

Signatur und Pflichtangaben

Signatur: Unter **Einstellungen** → **E-Mail** legen Sie eine Standard-Signatur für Antworten aus dem Service Center fest, jedes Postfach kann eine eigene haben. Platzhalter: `{name}` (antwortender Mitarbeiter, wie im Livechat angezeigt), `{mailbox}` (Postfachname), `{company}`, `{phone}`, `{website}`, `{email}` (Antwort-Adresse des Postfachs). Ohne Signatur steht wie bisher „Name · Betrieb" unter der Antwort.

Pflichtangaben: Geschäftsmails einer GmbH, UG oder AG müssen Firma mit Rechtsform, Sitz, Registergericht und -nummer sowie die Vertretungsberechtigten nennen (§ 35a GmbHG, § 37a HGB, § 80 AktG). Unitlify setzt diese Zeile automatisch ans Ende **jeder** Kundenmail des Betriebs, auch an Buchungsbestätigungen und Zahlungslinks, in der Sprache der Mail. Die Daten kommen aus **Einstellungen** → **Unternehmen** → **Steuern & Registrierung**: Firmenname, Anschrift, Handelsregister (z. B. „Amtsgericht Charlottenburg HRB 291111 B"), **Geschäftsführer** (neu, nur die Namen, z. B. „Dean Kidder, Dominik Kriehuber“; bei einer AG „Vorstand: Name“ eintragen) und USt-IdNr. Die Fußzeile hat das übliche Block-Format: Firma und Anschrift, Telefon, E-Mail und Web, darunter Sitz, Registergericht, Vertretungsberechtigte und USt-IdNr. Fehlt ein Feld, fehlt die Zeile dazu, prüfen Sie die Firmendaten also einmal vollständig.

Datenschutz

Eingehende Mails werden wie alle Vorgangsnachrichten verschlüsselt gespeichert. Die Anmeldung bei Microsoft bleibt bei Microsoft, Unitlify erhält nur eine verschlüsselte Zugangsberechtigung für das Postfach und kein Passwort. Die Berechtigung können Sie jederzeit über **Trennen** oder in Ihrem Microsoft-365-Admin-Center entziehen.

Checkliste bei Problemen

Was	Wo
„Verbindung gestört" oder roter Fehlertext am Postfach	**Jetzt abrufen** drücken. Bleibt der Fehler, **Trennen** und neu verbinden.
Fehler `graph:401` direkt nach dem Verbinden	Das Postfach ist bei Microsoft noch nicht fertig eingerichtet (frische Lizenz). Der Abruf versucht es automatisch alle zwei Minuten weiter.
Microsoft meldet „Administratorgenehmigung erforderlich"	Mit dem Microsoft-365-Admin-Konto Ihrer Firma anmelden oder den Admin zustimmen lassen.
Private Adresse (outlook.de, hotmail)	Nicht möglich, es braucht ein Microsoft-365-Firmenpostfach.
Mail kommt nicht im Service Center an	Zwei Minuten warten oder **Jetzt abrufen**. Nur Mails nach der Verbindung werden gelesen. Eigene gesendete Mails werden übersprungen.
Kundenmails kommen vom falschen Absender	Zuordnung prüfen: Angebot (Grunddaten → Postfach) geht vor Standort vor Betriebseinstellung.