Postvakken, Microsoft 365 en WhatsApp in het Service Center

Eigen afzenders en antwoordadressen per aanbieding of locatie, een postvak koppelen aan Microsoft 365, inkomende mails als zaken in het Service Center, antwoorden vanuit je eigen postvak, problemen oplossen.

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

Waarvoor postvakken

Zonder postvakken gaan alle klantmails uit met de ene afzendernaam en het ene antwoordadres uit **Instellingen** → **E-mail**. Met postvakken krijgt elke aanbieding of locatie een eigen afzender, bijvoorbeeld „Eisbahn Berlin Service” met antwoord aan info@eisbahnberlin.de en „Klimpark Team” met antwoord aan klimpark@… Antwoorden van gasten komen dan in het juiste postvak terecht. Wie de zaken in het Service Center ziet, bepaalt nog steeds de rechten van de rol, niet het postvak.

Koppel je een postvak bovendien aan **Microsoft 365**, dan leest het Service Center de inkomende mails van dat postvak en maakt er zaken van. Antwoorden vanuit het Service Center gaan rechtstreeks vanuit je postvak en staan daar in de map „Verzonden”.

Postvak aanmaken

Instellingen → E-mail → Postvakken → Postvak toevoegen:

- **Afzendernaam**: staat bij de klant als afzender, bijvoorbeeld „Eisbahn Berlin Service”.
- **Antwoordadres**: daar komen de antwoorden van klanten.
- **Microsoft 365-postvak** (optioneel): het adres van het te koppelen postvak, bijvoorbeeld een gedeeld postvak zoals info@… Leeg betekent: antwoordadres.

Verwijder je een postvak, dan verliezen aanbiedingen en locaties alleen de toewijzing. Mails lopen dan weer via de bedrijfsinstelling.

Toewijzen

- **Standaard**: markeer één postvak in het venster als **standaard voor alle klantmails**, dan geldt het voor alle aanbiedingen zonder eigen postvak. Voor de meeste bedrijven is dat genoeg.
- **Aanbieding**: in de aanbieding onder **Basisgegevens**, sectie **Postvak**.
- **Locatie**: in de locatie, veld **Postvak voor klantmails**. Geldt voor alle aanbiedingen van de locatie zonder eigen postvak.

Volgorde: aanbieding vóór locatie vóór bedrijfsinstelling. Alle mails bij een boeking (bevestiging, wijziging, betaallink, berichten, omboekvoorstel) gebruiken het postvak van de geboekte aanbieding.

Verantwoordelijk team

Standaard zien alle medewerkers met Service Center-recht alle zaken en krijgen ze bericht bij nieuwe aanvragen. Per postvak kun je dat beperken: in het postvak onder **Verantwoordelijk team** rollen en/of afzonderlijke personen kiezen.

- Zaken uit dit postvak zien dan alleen de teamleden, ook in de tellers van de zijbalk. Wie het recht **Service Center beheren** heeft, ziet nog steeds alles.
- Meldingen over nieuwe mails in dit postvak gaan naar het team, niet naar de ontvangerslijst uit de Service Center-instellingen.
- Zaken zonder postvak (livechat, boekingsportaal, formulier) blijven voor iedereen zichtbaar.
- **Standaardbehandelaar**: nieuwe zaken uit het postvak worden direct aan deze persoon toegewezen.

Voorbeeld: postvak „Service” met team „Serviceteam”, postvak „Kassa” met team „Kassaleiding”. Elke aanvraag komt alleen bij wie hem afhandelt.

Koppelen aan Microsoft 365

Voorwaarde is een **zakelijk postvak bij Microsoft 365** (Exchange Online), dus een postvak waarvoor je bedrijf een Microsoft 365-licentie heeft. Privéadressen bij outlook.com, hotmail of live.com kunnen niet gekoppeld worden.

1. Klik bij het postvak op **Microsoft 365 koppelen**. Er opent een klein venster met de Microsoft-aanmelding; het dashboard blijft aangemeld.
2. Meld je aan met een Microsoft-account dat toegang heeft tot dit postvak. Bij een gedeeld postvak (info@…) is dat meestal je eigen account; bij een persoonlijk postvak het postvak zelf.
3. Microsoft vraagt om toestemming voor „Unitlify Service Center” (uitgever DevMonics UG (haftungsbeschränkt), geverifieerd). Er wordt alleen in het gekoppelde postvak gelezen en verzonden. Afhankelijk van de instellingen van je bedrijf kan alleen een Microsoft 365-beheerder toestemming geven; meld je dan aan met het beheerdersaccount of vraag het je beheerder. De toestemming is eenmalig.
4. Het venster sluit, bij het postvak staat groen **Microsoft 365** met het gelezen postvak en het aangemelde account.

Ontkoppelen verwijdert de koppeling, **Nu ophalen** haalt het Postvak IN direct op. Vervalt het aangemelde account (medewerker vertrekt, wachtwoord gereset), dan staat bij het postvak „Koppeling verstoord”; gewoon opnieuw koppelen. Aanbeveling: koppel met een serviceaccount, niet met het account van één persoon.

Wat er met inkomende mails gebeurt

- Het Postvak IN wordt elke twee minuten opgehaald. Alleen mails die **na** de koppeling binnenkomen worden gelezen; oudere mails blijven ongemoeid.
- Elke nieuwe mail wordt een zaak met bron **E-mail** in het Service Center. Afzender en onderwerp staan bij de zaak, de tekst is het eerste bericht.
- Bevat het onderwerp een zaaknummer (bijvoorbeeld „[#SC-123]”) of hoort de mail bij een gesprek waarop vanuit het Service Center is geantwoord, dan wordt hij aan de bestaande zaak gekoppeld en heropent die zo nodig.
- Heeft de afzender een boeking bij je, dan wordt de jongste niet-geannuleerde boeking automatisch gekoppeld.
- Mails die je zelf vanuit dit postvak hebt verzonden worden overgeslagen.

Antwoorden

Bij zaken uit een mail gaan antwoorden in het Service Center vanuit het gekoppelde postvak, met je afzendernaam en het zaaknummer in het onderwerp. De mail staat daarna in je map „Verzonden”. Is geen postvak gekoppeld, dan verstuurt Unitlify het antwoord met afzendernaam en antwoordadres van het postvak.

WhatsApp Business

Gasten schrijven naar je WhatsApp-nummer, elk bericht wordt een zaak met bron **WhatsApp**, antwoorden vanuit het Service Center gaan via WhatsApp terug. Je **WhatsApp Business-app blijft parallel bruikbaar** (Meta noemt dat coexistence): wat in de app wordt geschreven, verschijnt ook in de zaak, en omgekeerd.

Koppelen: Service Center → Instellingen → kaart **WhatsApp Business** → **WhatsApp koppelen**. De Meta-aanmelding opent: meld je aan met het Facebook-account dat je bedrijf bij Meta beheert, kies je bedrijf en **neem het bestaande nummer uit de WhatsApp Business-app over** (QR-code scannen met de telefoon waarop de app draait). Desgewenst worden contacten en de chats van de laatste zes maanden overgenomen. Daarna staat het nummer groen in de kaart.

Vereisten bij Meta: een Facebook-bedrijfsaccount (Business Manager) en een opgeslagen betaalmethode in het WhatsApp-account. Voor pure klantaanvragen kost het daar niets.

Zo werkt het:

- Elk inkomend bericht van een nummer komt in de open zaak van dat nummer, anders ontstaat een nieuwe. Heeft de gast een boeking met dat telefoonnummer, dan wordt die automatisch gekoppeld.
- Afbeeldingen, spraakberichten en documenten verschijnen voorlopig als aanduiding; het bestand zelf staat in de WhatsApp Business-app.

- Antwoorden vanuit het Service Center kan alleen **binnen 24 uur na het laatste gastbericht**. Daarna staat WhatsApp alleen betaalde sjablonen toe, die Unitlify bewust niet gebruikt. De editor toont wanneer het venster gesloten is; neem dan contact op per e-mail of telefoon.
- Antwoorden vanuit de WhatsApp Business-app staan in de zaak als berichten van de app.
- Het veld **Postvak** bij de koppeling bepaalt welk team de WhatsApp-zaken ziet en bericht krijgt.

Kosten: inkomende berichten en antwoorden binnen 24 uur zijn bij Meta gratis. Unitlify verstuurt geen marketing- of sjabloonberichten.

Ontkoppelen verwijdert de koppeling; de app blijft onveranderd werken.

Handtekening en verplichte gegevens

Handtekening: onder **Instellingen** → **E-mail** stel je een standaardhandtekening in voor antwoorden vanuit het Service Center; elk postvak kan een eigen hebben. Plaatshouders: `{name}` (antwoordende medewerker, zoals in de livechat getoond), `{mailbox}` (postvaknaam), `{company}`, `{phone}`, `{website}`, `{email}` (antwoordadres van het postvak). Zonder handtekening staat zoals voorheen „Naam · Bedrijf” onder het antwoord.

Verplichte gegevens: naar Duits recht moeten zakelijke mails van een GmbH, UG of AG het bedrijf met rechtsvorm, zetel, registerrechtbank en -nummer en de vertegenwoordigingsbevoegden vermelden (§ 35a GmbHG, § 37a HGB, § 80 AktG). Unitlify zet deze regel automatisch onderaan **elke** klantmail van het bedrijf, ook bij boekingsbevestigingen en betaallinks, in de taal van de mail. De gegevens komen uit **Instellingen** → **Bedrijf** → **Belastingen en registratie**: bedrijfsnaam, adres, handelsregister (bijv. „Amtsgericht Charlottenburg HRB 291111 B”), **directeuren** (nieuw, alleen de namen, bijv. „Dean Kidder, Dominik Kriehuber”; bij een AG „Vorstand: naam” invoeren) en btw-nummer. De voettekst heeft het gebruikelijke blokformaat: bedrijf en adres, telefoon, e-mail en web, daaronder zetel, registerrechtbank, vertegenwoordigers en btw-nummer. Ontbreekt een veld, dan ontbreekt die regel; controleer de bedrijfsgegevens dus één keer volledig.

Privacy

Inkomende mails worden net als alle zaakberichten versleuteld opgeslagen. De Microsoft-aanmelding blijft bij Microsoft; Unitlify krijgt alleen een versleutelde toegangsmachtiging voor het postvak en geen wachtwoord. Je kunt die altijd intrekken via **Ontkoppelen** of in je Microsoft 365-beheercentrum.

Checklist bij problemen

Wat	Waar
„Koppeling verstoord” of rode fouttekst bij het postvak	**Nu ophalen** klikken. Blijft de fout, **Ontkoppelen** en opnieuw koppelen.

Wat	Waar
Fout `graph:401` direct na het koppelen	Het postvak is bij Microsoft nog niet volledig ingericht (verse licentie). Het ophalen probeert automatisch elke twee minuten opnieuw.
Microsoft meldt „Beheerdersgoedkeuring vereist”	Aanmelden met het Microsoft 365-beheerdersaccount van je bedrijf of de beheerder laten toestemmen.
Privéadres (outlook.com, hotmail)	Niet mogelijk, er is een zakelijk Microsoft 365-postvak nodig.
Mail verschijnt niet in het Service Center	Twee minuten wachten of **Nu ophalen**. Alleen mails na de koppeling worden gelezen. Eigen verzonden mails worden overgeslagen.
Klantmails komen van de verkeerde afzender	Toewijzing controleren: aanbieding (Basisgegevens → Postvak) vóór locatie vóór bedrijfsinstelling.