# FAQ

Fragen über Fragen

Schauen Sie gerne in unsere FAQ, vielleicht ist die passende Antwort auf Ihre Frage dabei. Sie können auch oben in der Mitte, über die Suche, per Schlagwort alle Themen durchsuchen.

Sollten Sie auf Ihr Anliegen keine passende Antwort finden, kontaktieren Sie uns gerne.


- ounuo - Infos und Neuigkeiten
  - Aktualisierungen vom September 2025
- Warum sehe ich meine angelegten/importierten Kontakte nicht?
- Passwort vergessen
- E-Mail-Client öffnet sich nicht
- Seriendruck
  - Seriendruck: Datenquelle nicht gefunden

# ounuo - Infos und Neuigkeiten

Bleiben Sie immer auf dem neuesten Stand mit unserem News Feed.

# Aktualisierungen vom September 2025

## Neu: Kommunikationsform Notiz

Zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit wurde eine neue Funktion im Kommunikationsverlauf eingeführt:

### Beschreibung:

Die Kommunikationsart "Notiz" ermöglicht es, interne Informationen, Gedanken oder Hinweise zu einem Vorgang zu dokumentieren.

### Zweck und Nutzen:

- Dokumentation von internen Abläufen, Rücksprachen oder Beobachtungen
- Erhöhung der Transparenz innerhalb von Teams
- Verbesserung der Nachvollziehbarkeit von Vorgängen

Ideal für schnelle Gedankenstützen oder interne Kommentare.

## Mehr Komfort bei höchster Sicherheit: Neue Funktion in der Multifaktor-Authentifizierung

Wir empfehlen Ihnen die Einrichtung der Multifaktor-Authentifizierung (MFA). Ab sofort steht Ihnen eine neue Funktion zur Verfügung, die die Nutzung der MFA noch komfortabler macht - **die Möglichkeit, dem Browser zu vertrauen**.

### Was bedeutet das?

Bisher mussten Sie bei jeder Anmeldung mit MFA Ihren zweiten Faktor - z.B. einen Authenticator-Code oder Sicherheitsschlüssel - erneut eingeben. Mit der neuen Funktion können Sie nun **einen vertrauenswürdigen Browser festlegen**, sodass Sie den zweiten Faktor auf diesem Gerät nicht bei jeder Anmeldung erneut eingeben müssen.

## Ihre Vorteile:

- **Schneller Login** auf häufig genutzten Geräten
- **Gleichbleibend hohe Sicherheit**, da die Funktion nur auf autorisierten Geräten aktivierbar ist
- **Volle Kontrolle:** Sie können vertrauenswürdige Browser jederzeit verwalten oder entfernen

## So funktioniert's:

1. Melden Sie sich wie gewohnt mit MFA an.
2. Aktivieren Sie in Ihren Profil-Einstellungen "Diesem Browser vertrauen".
3. Wählen Sie einen gewünschten Zeitraum aus, in dem Sie diesem Browser vertrauen wollen.
4. Beim nächsten Login auf demselben Gerät entfällt die erneute Eingabe des zweiten Faktors.

> Sie haben die Multifaktor-Authentifizierung noch nicht eingerichtet? Mehr dazu erfahren Sie [hier].

# Rufnummernformat wird jetzt überprüft

Zur Verbesserung der Datenqualität wurde die neue Funktion der Rufnummernüberprüfung eingeführt.

## Beschreibung:

Bei der Eingabe von Telefonnummern wird nun automatisch überprüft, ob das Format korrekt ist. Bei fehlerhaften Eingaben erhalten Sie einen Hinweis, sodass Sie die Nummer direkt korrigieren können.

### Zweck und Nutzen:

- Vermeidung von Eingabefehlern

# Warum sehe ich meine angelegten/importierten Kontakte nicht?

## Haben Sie einen neuen Kontakt angelegt und dieser wird nirgends angezeigt?

Das könnte daran liegen, dass in der Ergebnisliste nur entweder die Suchergebnisse oder aber die als Favoriten markierten Kontakte angezeigt werden - je nachdem, ob Sie eine Suche durchgeführt haben oder nicht. Ohne manuelle Suche werden nur die Favoriten dargestellt.
Ihr angelegter Kontakt ist aber nicht weg. Sie können Ihre angelegten Kontakte jederzeit über die Suche wieder finden.

# Passwort vergessen

## Sollten Sie mal Ihr Passwort vergessen habe, ist das kein Problem. Folgen Sie einfach den nachfolgenden Anweisungen.

Klicken Sie im Anmeldebildschirm auf den Button **Passwort vergessen**. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, welche für Ihren Account genutzt wird und klicken Sie auf **Passwort zurücksetzen**.

Nun prüfen Sie bitte Ihr E-Mail-Postfach. Folgen Sie den weiteren Anweisungen in der E-Mail.

> Der Link in der E-Mail ist 4 Tage lang gültig. Beim Passwort zurücksetzen ist zu beachten, dass durch die Funktion **ein neuer Link** erstellt wird. Es reicht also nicht, auf "Passwort vergessen" zu klicken und danach einen *alten Link* aus einer *alten E-Mail* anzuklicken, da dieser Link dann ungültig ist.

# E-Mail-Client öffnet sich nicht

Für einige Browser muss im Betriebssystem ein Standardprogramm für E-Mail hinterlegt werden, damit sich der E-Mail-Client entsprechend öffnet. Unter Windows 10/11 wird dies über *Einstellungen => Apps => Standard-Apps* gemacht. Dort den Linktyp "mailto" suchen und das entsprechende Programm, z.B. Outlook, auswählen.

# Seriendruck

# Seriendruck: Datenquelle nicht gefunden

Der Seriendruck benötigt 2 Dateien: Excel und Word. Damit die Word-Datei funktioniert, muss die Excel-Datei bereits heruntergeladen und im selben Verzeichnis wie die Word-Datei abgelegt sein. Das funktioniert nicht, wenn über eine Aufforderung "Datei öffnen" gewählt wird - im Zweifel sind auch 2 Aufforderungen des Browsers hintereinander gelegt, da es ja 2 Dateien sind. Auch auf eine Frage, ob mehrere Dateien heruntergeladen werden sollen, sollte man mit *ja* antworten.