FAQ

Fragen über Fragen?

In unseren FAQ finden Sie viele hilfreiche Antworten rund um die Nutzung von ounuo. Egal ob es um die Anzeige von Kontakten, Passwortprobleme oder technische Einstellungen geht - hier erhalten Sie schnelle Unterstützung.

Nutzen Sie auch die **Suchfunktion** oben in der Mitte, um gezielt nach Schlagwörtern oder Themen zu suchen.

Sollten Sie keine passende Antwort finden, stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne persönlich zur Verfügung.

Bleiben Sie außerdem über aktuelle Entwicklungen und Neuerungen informiert - mit unserem **News Feed** direkt in ounuo.

- ounuo - Infos und Neuigkeiten
  - Aktualisierungen vom April 2026
  - Aktualisierungen vom September 2025
- Passwort vergessen
- Warum sehe ich meine angelegten / importierten Kontakte nicht?
- E-Mail-Client öffnet sich nicht
- Seriendruck
  - Seriendruck: Datenquelle nicht gefunden
  - Datenbankmodulprobleme
- Export
  - Export als QR-Code / VCard geht nicht

ounuo - Infos und Neuigkeiten

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

Aktualisierungen vom April 2026

Entdecken Sie die neuesten Verbesserungen in **ounuo**, die Ihre tägliche Arbeit noch einfacher und effizienter machen.

CleverReach-Link auf Newsletter- und Einladungs-Seite

Ab sofort finden Sie auf den Seiten für Newsletter und Einladungen einen direkten **Link zu CleverReach.**
Damit können Sie schneller zwischen ounuo und Ihrem E-Mail-Marketing wechseln und Kampagnen noch einfacher organisieren.

Hilfe-Text für Suche-Plus integriert

Für die erweiterte Suchfunktion **Suche-Plus** wurde ein hilfreicher Erklärungstext ergänzt.
Der neue Hinweis unterstützt Sie dabei, die erweiterten Filter optimal zu nutzen und präzisere Treffer zu erzielen.

Neue Kommunikationsart Online Meeting

Die Kommunikationsarten im Kommunikationsverlauf wurden erweitert:

Sie können nun **Online Meeting** als spezifische Art der Kontaktaufnahme auswählen.
Das schafft mehr Klarheit in der Dokumentation und verbessert die Auswertung Ihrer Kommunikationswege.

Gruppierung importierter Kontakte

Die importierten Kontakte werden nun einer **Import-Gruppe** zugeordnet. Diese erleichtern die Strukturierung größerer Importvorgänge und sorgen für mehr Übersichtlichkeit - insbesondere bei wiederkehrenden oder thematisch zusammengehörigen Importen.

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 im Bereich [Anmelden, Passwort vergessen, Multifaktor-Authentifizierung].

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

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.

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.

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

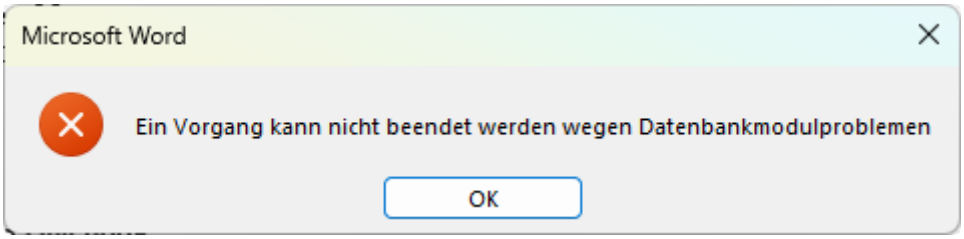
Seriendruck: Datenquelle nicht gefunden

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.

Datenbankmodulprobleme

Seriendruck: Datenbankmodulprobleme

Beim Arbeiten mit Seriendruck in Word kann es durchaus vorkommen, dass Word folgende Fehlermeldung gibt:



Prüfen Sie, ob Sie mehrere Seriendruck-Dokumente geöffnet haben und schließen Sie diese. Jetzt starten Sie erneut Ihren Serienbrief.

Export

Export als QR-Code / VCard geht nicht

Sie möchten gerne Kontakte als QR-Code oder VCard exportieren, aber die Optionen werden Ihnen gar nicht zur Auswahl angezeigt? Bitte überprüfen Sie Folgendes:

1. Export-Einstellungen prüfen

Sind QR-Code-Export und VCard-Export in den Einstellungen als angezeigt markiert?
(Falls nicht, werden Sie im Aktionsmenü nicht als Option angezeigt.)

2. Ist die Sammelauswahl aktiv?

Der Export als QR-Code oder VCard funktioniert nur mit einzelnen Kontakten. Sobald die Sammelauswahl aktiviert ist, stehen QR-Code und VCard nicht mehr als Export-Optionen zur Verfügung.