

INCAMAIL

PROBLEMBEHANDLUNG

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
IncaMail im Spam-Ordner.....	3
Fehlermeldungen.....	4

Durch die Vielzahl der Smartphone-Anbieter, der verschiedenen Versionsupdates und die unterschiedlichsten Mailclients und Apps gibt es keine standardisierte Problembehebung.

Bei allen Fragen und Anliegen steht Ihnen unsere Hotline zur Verfügung.

IncaMail Support

Mail: support@incamail.de

Telefon: 0951/6029 7998

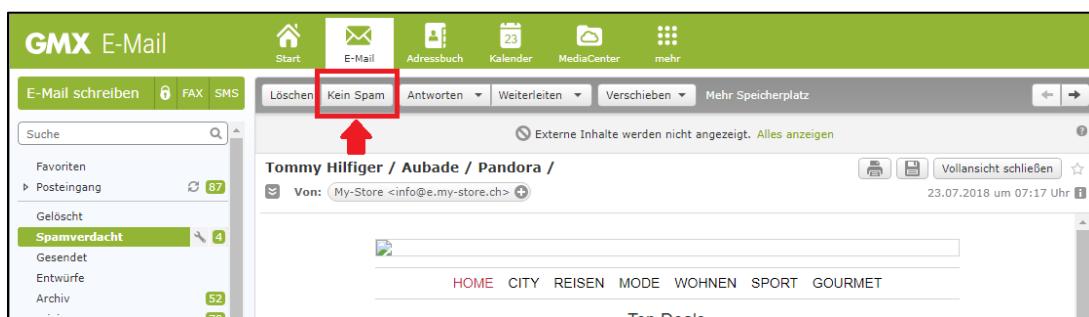
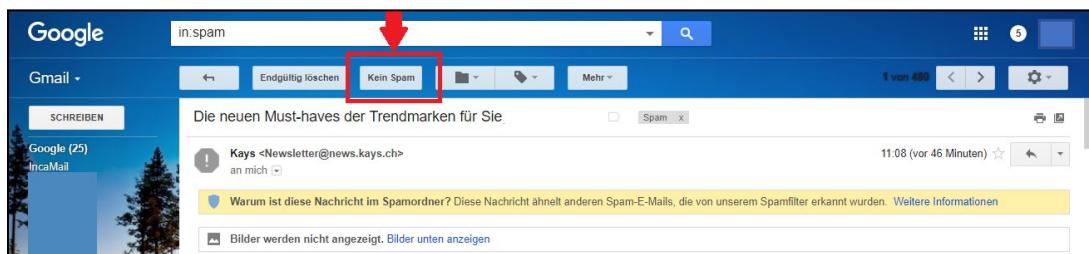
(zum Ortstarif)



IncaMail im Spam-Ordner des Mailclients

Ist eine IncaMail unter Spamverdacht in den Spam-Ordner verschoben worden, können Sie dieses Vorgehen mit der folgenden Einstellung zukünftig verhindern:

1. Melden Sie sich in Ihrem Internetbrowser bei Ihrem E-Mail-Postfach an.
2. Öffnen Sie den Spam-Ordner und die unter spamverdacht eingestufte E-Mail.
3. Damit die E-Mail künftig nicht mehr als Spam deklariert wird, klicken Sie auf den Button «Kein Spam» (siehe Beispiele bei Google und GMX)
4. Die E-Mail wird in den Posteingang verschoben und sollte künftig nicht mehr erfasst werden. Falls nicht, muss diese Prozedur in den nächsten Fällen wiederholt werden.



Sie können im Vorfeld verhindern, dass E-Mails bestimmter Absender unter Spamverdacht geraten und in den Spam-Ordner verschoben werden. Hierfür müssen Sie in den Einstellungen bei Ihrem E-Mail-Anbieter die E-Mail-Adressen in Ihrer Whitelist / Erwünscht-Liste eintragen.

Fehlermeldungen

Datei konnte nicht geöffnet werden

Sollte der Anhang einer IncaMail nicht geöffnet werden können, hängt dies häufig mit Einstellungen auf dem Smartphone zusammen. Mögliche Szenarien hierfür könnten sein:

1. HTML-Dateien sind mit dem falschen Programm verknüpft. Statt mit einem Browser, ist sie z.B. mit einem PDF-Reader oder Office-Programm verknüpft.
2. PDF-Dateien sind mit dem falschen Programm verknüpft, z.B. mit einem Browser.
3. Häufig kommt es vor, dass der Mitarbeiter auf seinem Smartphone noch keinen PDF-Reader installiert hat. Der bekannteste PDF-Reader ist Adobe Reader.

Network Error

Diese Fehlermeldung erscheint, wenn keine bzw. eine nicht ausreichende Internetverbindung vorhanden ist.

Interner Serverfehler

Der Grund für einen internen Serverfehler kann durch folgende Lösungen behoben werden.

1. Häufig sorgt der aktuelle Internet-Browser für diese Fehlermeldung. Ein Wechsel des Internet-Browsers z.B. von Safari zu Firefox, hat das Problem häufig gelöst.
2. Downloaden und verwenden Sie immer die aktuellste Version des Internet-Browsers.
3. Verschiedene Anwendungen von Drittanbietern können anderen Anwendungen den Zugang zum Internet verbieten, beispielsweise ein Virenschutz. Deinstallieren Sie diesen testweise und probieren Sie den Aufruf erneut. Im Anschluss daran können Sie dann den Virenschutz erneut installieren.
4. Zusätzlich kann auch die incamail.html-Datei lokal abgespeichert und anschließend mit einem Internetbrowser (z.B. Firefox, Chrome, Internet Explorer) geöffnet werden.