



KJF GMBH

Merkblatt:

Handlungsanweisungen bei Nicht-Erhalt von E-Mails

Sehr geehrte Mandantinnen und Mandanten,

um eine reibungslose Kommunikation sicherzustellen, möchten wir Ihnen Hinweise geben, was zu tun ist, wenn Sie unsere E-Mails nicht erhalten oder Anhänge fehlen.

Bitte beachten Sie folgende Schritte:

1. Prüfung des Spam-Ordners

- Überprüfen Sie zunächst Ihren Spam- oder Junk-E-Mail-Ordner. Manchmal werden legitime E-Mails fälschlicherweise als Spam markiert.

2. Kontaktaufnahme mit Ihrem E-Mail-Provider oder IT-Dienstleister

- Sollten die E-Mails nicht im Spam-Ordner zu finden sein, wenden Sie sich an Ihren E-Mail-Anbieter oder Ihren IT-Dienstleister, um mögliche technische Probleme zu klären.

3. Whitelist-Eintrag unserer E-Mail-Adresse oder Domain

- Es ist möglich, dass unsere E-Mails von Ihrem E-Mail-Server oder Provider blockiert werden. Um dies zu verhindern, können Sie unsere Absenderadresse oder Domain auf eine Whitelist setzen.

Folgende Domains nutzen wir ...@kjf-gmbh.de sowie ...@kjf.gmbh

- Die Vorgehensweise zum Hinzufügen einer E-Mail-Adresse zur Whitelist variiert je nach E-Mail-Provider. Hier einige allgemeine Anleitungen:
 - Gmail:
 - Öffnen Sie eine E-Mail von uns.
 - Klicken Sie auf das Dreipunkt-Menü neben der Antwort-Schaltfläche.
 - Wählen Sie "Absender nicht blockieren" aus.
 - Outlook:
 - Öffnen Sie eine E-Mail von uns.
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Absendernamen.
 - Wählen Sie "Zu sicheren Absendern hinzufügen" aus.
 - Yahoo:
 - Öffnen Sie eine E-Mail von uns.
 - Klicken Sie auf das Pluszeichen neben dem Absendernamen.
 - Wählen Sie "Zu Kontakten hinzufügen" aus.
 - Apple Mail:
 - Öffnen Sie eine E-Mail von uns.
 - Klicken Sie auf den Absendernamen.
 - Wählen Sie "Zu Kontakten hinzufügen" aus.
- Für detaillierte Anleitungen können Sie die Hilfeseiten Ihres E-Mail-Providers konsultieren oder online nach spezifischen Anweisungen suchen.

4. Prüfung auf Blacklisting

- Es kann vorkommen, dass unsere E-Mail-Adresse oder Domain versehentlich auf einer Blacklist gelandet ist. In diesem Fall sollten Sie unseren Absender zur Whitelist hinzufügen, um zukünftige Zustellprobleme zu vermeiden.



KJF GMBH

5. Überprüfung des Postfachspeichers

- Stellen Sie sicher, dass Ihr E-Mail-Postfach nicht voll ist. Ein volles Postfach kann dazu führen, dass keine neuen E-Mails empfangen werden können.

6. E-Mail-Filter und Regeln überprüfen

- Überprüfen Sie, ob in Ihrem E-Mail-Client Filter oder Regeln eingerichtet sind, die unsere E-Mails in andere Ordner verschieben oder löschen könnten.

7. Firewalls und Sicherheitssoftware im Unternehmen prüfen

- In vielen Unternehmen sind zusätzliche Firewalls oder Sicherheitslösungen im Einsatz, die eingehende E-Mails filtern oder blockieren können.
- Falls Sie vermuten, dass unsere E-Mails durch Ihre Firmen-Firewall oder Sicherheitssoftware blockiert werden, gehen Sie bitte wie folgt vor:
 1. Kontaktieren Sie Ihre IT-Abteilung oder Ihren IT-Dienstleister, um zu prüfen, ob unsere E-Mails blockiert werden.
 2. Bitten Sie Ihren IT-Verantwortlichen, unsere E-Mail-Domain und IP-Adressen auf eine Freigabeliste (Whitelist) zu setzen.
 3. Falls Anhänge blockiert werden, sollte geprüft werden, ob bestimmte Dateiformate oder E-Mails mit großen Anhängen durch die Firewall ausgeschlossen sind.

8. Anhänge und E-Mail-Größenbeschränkungen

- Einige E-Mail-Provider haben Beschränkungen für die Größe von E-Mails und Anhängen.
- Falls Anhänge nicht ankommen, könnte es sein, dass die Datei zu groß ist oder Ihr Sicherheitssystem bestimmte Dateitypen blockiert.
- Falls dies der Fall ist, können wir Alternativen zur Bereitstellung der Dokumente anbieten (z. B. Download-Link oder ZIP-Archiv).

9. Hinweis: Wir haben keinen Einfluss auf die Zustellung der E-Mails

Bitte beachten Sie, dass wir auf der Versenderseite keinen Einfluss auf die Zustellung der E-Mails haben, sobald sie unser System ordnungsgemäß verlassen haben. Daher können wir keine weiteren Maßnahmen ergreifen, um die Zustellung zu gewährleisten.

10. Empfehlung für Mandanten ohne IT-Dienstleister

Falls Sie über keinen eigenen IT-Dienstleister verfügen, können Sie folgende Schritte unternehmen:

- Online-Ressourcen nutzen:
Viele E-Mail-Provider bieten Hilfebereiche und Support-Foren, in denen häufige Probleme und deren Lösungen beschrieben werden.
- Freelancer oder IT-Support-Dienstleistungen in Anspruch nehmen:
Es gibt zahlreiche IT-Fachkräfte und Dienstleister, die bei Bedarf Unterstützung bieten können.
- Community-Foren und Online-Gruppen:
In Online-Communities (z. B. in IT-Foren oder auf Plattformen wie Stack Exchange) können Sie Fragen stellen und Unterstützung von anderen Nutzern erhalten.

Durch die Beachtung dieser Hinweise können Sie dazu beitragen, dass unsere E-Mails Sie zuverlässig erreichen.

Bei weiteren Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Ihre KJF GmbH WPG/StBG



KJF GMBH