

Häufige Fragen

258 Fragen nach App · Stand 25.10.2026

Konto

– Ich habe mein Passwort vergessen. Was mache ich?

1. Klicke auf der Anmeldeseite auf **Passwort vergessen?**
2. Gib deine E-Mail-Adresse ein.
3. Öffne die Mail und lege über den Link ein neues Passwort fest. Der Link gilt 2 Stunden.
4. Danach gibst du wie gewohnt deinen Zwei-Faktor-Code ein, falls du ihn nutzt.

Kommt keine Mail, kann dein Admin dir unter **Personen** einen **Passwort-Link senden**.

KB-KONTO-F01 · für Admin, Büro/Team, externe Partner

– Meine Einladungsmail ist nicht angekommen. Was kann ich tun?

Schau zuerst im Spam-Ordner nach. Prüfe, ob dein Admin die richtige E-Mail-Adresse eingetragen hat. Einladungslinks laufen nach einiger Zeit ab. Bitte deinen Admin, unter **Personen** → deine Person → **Einladung erneut senden** zu klicken. Kommt weiterhin nichts an, sieht der Admin im Konto unter **E-Mail** im Versandprotokoll, ob die Mail rausging.

KB-KONTO-F02 · für Büro/Team, externe Partner, Admin

– Ich sehe eine App nicht oder bekomme „Kein Zugriff“. Woran liegt das?

Dir fehlt der Zugang zu dieser App oder ein Recht in deiner Rolle. Zugänge und Rechte vergibt nur der Admin im objektflow Konto, nicht in der App selbst. Wende dich an deinen Admin und sag ihm, welche App und welche Funktion du brauchst. Ist die Kachel grau mit „nicht gebucht“, hat deine Firma die App noch nicht gebucht – dann kannst du **Freischaltung anfragen**.

KB-KONTO-F03 · für Büro/Team, externe Partner

– Wie lade ich eine neue Person ein?

1. Öffne **Personen** → **Person einladen**.
2. Trage Name, E-Mail, Firma und Art ein.
3. Wähle je App eine Rolle.
4. Klicke auf **Einladen**.

Die Person bekommt eine Mail und legt ihr Passwort selbst fest. Die E-Mail-Adresse ist der Anmelde-name und darf nur einmal vorkommen.

KB-KONTO-F04 · für Admin

– Ein Mitarbeiter verlässt die Firma. Was muss ich tun?

Öffne **Personen**, klicke auf die Person und wähle **Sperren**. Damit ist sie in allen Apps sofort abgemeldet und kann sich nicht mehr anmelden. Ihre Daten in den Apps bleiben erhalten. Wenn die Person endgültig weg soll, nutze **Person löschen** (E-Mail-Adresse zur Bestätigung eintippen). Was sie in den Apps getan hat, bleibt mit Namen erhalten.

KB-KONTO-F05 · für Admin

– Ich habe mein Handy mit der Authenticator-App verloren. Wie komme ich wieder rein?

Melde dich mit Passwort an und gib statt des 6-stelligen Codes einen deiner **Wiederherstellungscodes** ein. Danach richtest du unter **Mein Konto** → **Zwei-Faktor** → **Neu verbinden** dein neues Handy ein. Hast du keine Wiederherstellungscodes mehr, bitte deinen Admin um **Zwei-Faktor zurücksetzen**. Du richtest Zwei-Faktor dann bei der nächsten Anmeldung neu ein.

KB-KONTO-F06 · für Admin, Büro/Team, externe Partner

– Der Zwei-Faktor-Code wird als falsch abgelehnt. Was tun?

Prüfe, ob die Uhrzeit auf deinem Handy automatisch gestellt ist – der Code hängt von der Uhrzeit ab. Gib den Code ein, solange er in der App angezeigt wird, und nutze jeden Code nur einmal. Nach 6 Fehlversuchen in 15 Minuten musst du kurz warten. Hilft das nicht, nutze einen Wiederherstellungscodes oder wende dich an deinen Admin.

KB-KONTO-F07 · für Admin, Büro/Team, externe Partner

– Ich bin der einzige Admin und komme nicht mehr ins Konto. Wer hilft mir?

Schreib dem objektflow-Support. Nach einem Rückruf zur Prüfung deiner Identität kann der Support einen Link zum Zurücksetzen an deine hinterlegte E-Mail-Adresse schicken. Der Support sieht dein Passwort nie. Damit das nicht wieder passiert: Lege einen zweiten Admin an.

KB-KONTO-F08 · für Admin

– Mein Konto ist gesperrt oder ich habe zu oft ein falsches Passwort eingegeben. Was nun?

Nach zu vielen Fehlversuchen ist die Anmeldung für etwa 15 Minuten gesperrt. Warte und versuche es dann erneut, oder nutze **Passwort vergessen?**. Wenn dein Admin dich gesperrt hat, kann nur er dich unter **Personen** wieder **freigeben**. Wende dich dann an deinen Admin.

KB-KONTO-F09 · für Büro/Team, externe Partner

– Wie melden sich Mitarbeitende am Handy an?

Die Person öffnet `konto.deinefirma.objektflow.de` am Handy. Dort erscheint direkt die Mitarbeiter-Anmeldung (oben umschaltbar zwischen „Mitarbeiter“ und „Büro“). Sie gibt Personalnummer und PIN ein und tippt dann auf die Kachel ihrer App. Die Anmeldung bleibt 90 Tage bestehen, solange sie genutzt wird. Die Seite lässt sich als App auf den Startbildschirm legen. Sprachen: Deutsch, Englisch, Arabisch, Italienisch, Slowenisch.

KB-KONTO-F10 · für Mitarbeitende, Admin

– Ein Mitarbeiter hat seine PIN vergessen. Was tun?

Der Mitarbeiter tippt auf der Handy-Anmeldung auf **Erste Anmeldung oder PIN vergessen?**. Er bekommt einen Link an seine E-Mail-Adresse und legt die PIN selbst neu fest. Nach 6 falschen Versuchen ist die Anmeldung für 15 Minuten gesperrt. Klappt es nicht, wende dich an deinen Admin.

KB-KONTO-F11 · für Mitarbeitende, Admin

– Ein Mitarbeiter sieht eine Kachel in der Handy-App nicht. Warum?

Der Admin hat die App für diese Person ausgeschaltet oder die Person erfüllt eine Voraussetzung nicht. Der Admin prüft das unter **Verwaltung** → **Mitarbeiter-App** → **Apps je Mitarbeiter** → **Apps zuweisen**. Außerdem braucht die Person eine App-Freigabe, eine PIN und darf nicht ausgetreten sein.

KB-KONTO-F12 · für Admin, Mitarbeitende

– Ein Handy mit angemeldetem Zugang ist verloren gegangen. Was muss ich tun?

Büro/Team: Öffne **Mein Konto** → **Alle anderen Geräte abmelden** und ändere dein Passwort.

Mitarbeitende: Der Admin öffnet **Verwaltung** → **Mitarbeiter-App**, wählt die Person und meldet sie auf allen Geräten ab. Je nach Mitarbeiter-App kann eine Sitzung bis zur Abmeldung dort bestehen bleiben – sperre im Zweifel zusätzlich die Geräte in der App Einsatz oder entziehe die App-Freigabe.

KB-KONTO-F13 · für Admin, Büro/Team, Mitarbeitende

– Wie buche ich eine weitere App dazu?

Nur Admins können buchen. Öffne **Abo & Vertrag** → **Module wählen**, wähle die App, prüfe den Preis und stimme den Bedingungen zu. Die App ist danach gebucht. Apps mit „Freischaltung auf Anfrage“ fragst du dort an; der objektflow-Support meldet sich. Als Teammitglied klickst du auf der grauen Kachel auf **Freischaltung anfragen** – dein Admin bekommt eine E-Mail.

KB-KONTO-F14 · für Admin, Büro/Team

– Was passiert nach dem Ende der Testphase?

Die Testphase dauert 14 Tage. 3 Tage vor dem Ende bekommst du eine Erinnerung per E-Mail. Wenn du bis dahin keine Module gewählt hast, sind alle Apps „nicht gebucht“. Deine Daten bleiben erhalten. Sobald du unter **Abo & Vertrag** → **Module wählen** buchst, kannst du weiterarbeiten.

KB-KONTO-F15 · für Admin

– Wie bekomme ich meine Daten aus objektflow heraus?

Admins finden unter **Abo & Vertrag** den **Datenexport**. Einzelne Apps haben zusätzlich eigene Exporte, z. B. CSV-Export in Termine oder Export in Aufgaben. Passwörter und Sicherheitsschlüssel sind aus Sicherheitsgründen nie im Export enthalten.

KB-KONTO-F16 · für Admin

– Wie kündige ich objektflow?

Admins kündigen unter **Abo & Vertrag** → **Kündigen**. Lade vorher über den **Datenexport** deine Daten herunter. Bei Fragen zu Fristen und Laufzeit schreib dem objektflow-Support.

KB-KONTO-F17 · für Admin

– Unsere Apps verschicken keine E-Mails. Woran kann das liegen?

Prüfe im Konto unter **E-Mail**:

1. Ist ein Absender eingerichtet und der App zugeordnet?
2. Was steht im **Versandprotokoll**? Dort siehst du Empfänger, Betreff und Fehlertext.
3. Bei Microsoft 365: Ist der geheime Schlüssel abgelaufen oder falsch kopiert? Dann trägt dein Admin einen neuen ein.

Ohne eigenen Absender gehen Mails über objektflow mit dem Namen deiner Firma raus. Bleibt das Problem, schreib dem objektflow-Support mit dem Fehlertext aus dem Protokoll.

KB-KONTO-F18 · für Admin

– Kann ich mich mit meinem Microsoft- oder Google-Konto anmelden?

Ja, wenn dein Admin das unter **Verwaltung** → **Anmeldung & Sicherheit** eingerichtet hat. Dann siehst du auf der Anmeldeseite **Mit Microsoft anmelden** bzw. **Mit Google anmelden**. Du musst trotzdem vorher im Konto eingeladen worden sein. Deine Rechte kommen weiterhin aus dem objektflow Konto.

KB-KONTO-F19 · für Admin, Büro/Team

– Wie ändere ich Logo, Firmenname oder Farben in den Apps?

Öffne als Admin **Verwaltung** → **Firma & Marke**. Trage Firmenname, Anschrift, Kontaktdaten, Leitsatz und Farben ein und lade dein Logo hoch (PNG, JPG, WEBP oder SVG, höchstens 200 KB). Die Apps übernehmen diese Daten, z. B. in E-Mails und auf öffentlichen Seiten. Deine Kunden und Mieter sehen nur deine Firma.

KB-KONTO-F20 · für Admin

Einsatz

– Wie melde ich mich bei Einsatz an?

Öffne die Adresse deiner Firma, zum Beispiel `einsatz.deinefirma.objektflow.de`. Melde dich mit deinem objektflow-Konto an. Einsatz hat kein eigenes Passwort. Fehlt dir der Zugang, bitte einen Admin, dich im Konto für Einsatz freizuschalten.

KB-EINSATZ-F01 · für Admin, Büro/Disposition, Vorarbeiter

– Wie gebe ich einer Kollegin Zugriff auf Einsatz?

Personen und Rechte verwaltest du nur im Konto, nicht in Einsatz. Ein Admin öffnet dort die Person und wählt für Einsatz eine Rolle, z. B. Einsatzplanung oder Verwaltung / Buchhaltung. Je Rolle ist festgelegt, welche Bereiche sie ansehen oder ändern darf.

KB-EINSATZ-F02 · für Admin

– Warum sehe ich keine Gehälter oder Dokumente von Mitarbeitenden?

Diese Daten sind besonders geschützt. Du brauchst dafür das Zusatzrecht „Sensible Personaldaten sehen“. Ein Admin kann es dir im Konto geben.

KB-EINSATZ-F03 · für Büro/Disposition, Admin

– Ich habe einen Auftrag angelegt, aber es gibt keine Einsätze. Was ist los?

Prüfe zuerst, ob der Auftrag noch ein **Entwurf** ist. Dann oben auf „Auftrag aktivieren“ klicken. Prüfe außerdem, ob der Auftrag eine **Schicht** mit Wochentagen und Uhrzeit hat. Ohne Schicht zeigt die Auftragsseite den Hinweis „Schicht erstellen / Einzelnen Einsatz erstellen“.

KB-EINSATZ-F04 · für Büro/Disposition

– Wie weit im Voraus erzeugt Einsatz die Einsätze?

Standardmäßig 8 Wochen. Der Zeitraum ist in den Einstellungen änderbar. Neue Einsätze werden laufend automatisch nachgeschoben.

KB-EINSATZ-F05 · für Admin, Büro/Disposition

– Was bedeutet der rote Hinweis „Ohne Abrechnung“?

Der Auftrag hat keine Abrechnungsposition. Für seine Einsätze entsteht deshalb keine Rechnung. Öffne den Auftrag und lege unter „Abrechnungen“ eine Position an. In der Auftragsliste findest du alle betroffenen Aufträge über den roten Filter „Ohne Abrechnung“.

KB-EINSATZ-F06 · für Büro/Disposition

– Wie verschiebe ich einen Einsatz auf einen anderen Tag oder Mitarbeiter?

Öffne die Plantafel und zieh den Einsatz an die neue Stelle. Uhrzeit, Tag und Mitarbeiter ändern sich dabei. An der Kante ziehen ändert die Dauer. Mit „Rückgängig“ nimmst du die Änderung sofort zurück.

KB-EINSATZ-F07 · für Büro/Disposition

– Was bedeutet die gestrichelte Linie vor einem Einsatz?

Sie zeigt die geplante Anfahrt vom vorherigen Einsatzort in Minuten. Ist die Linie rot, reicht die Zeit zwischen den beiden Einsätzen nicht. Verschiebe dann einen Einsatz oder plane eine andere Person ein.

KB-EINSATZ-F08 · für Büro/Disposition

- Was bedeutet der rote Punkt auf einem Einsatz?

Dort ist gerade jemand eing_checked, der Einsatz läuft also. Der Punkt verschwindet, sobald alle ausge_checked haben. Die Plantafel aktualisiert sich alle 20 Sekunden selbst.

KB-EINSATZ-F09 · für Büro/Disposition, Vorarbeiter

- Eine Mitarbeiterin ist krank. Wie verteile ich ihre Einsätze?

1. Trag die Krankheit unter Personal → Abwesenheiten ein.
2. Öffne die Plantafel und klicke auf ihren Zeilenkopf → „Vertretung“.
3. Wähle den Zeitraum und übergib die Einsätze an eine Kollegin oder einen Kollegen, oder gib sie frei.

Freigegebene Einsätze stehen danach in „Ohne Ausfüh_r“.

KB-EINSATZ-F10 · für Büro/Disposition

- Wie genehmige ich einen Urlaubsantrag?

Gehe zu Personal → Abwesenheiten. Anträge aus der Mitarbeiter-App stehen dort zur Entscheidung. Klicke auf Genehmigen oder Ablehnen. Genehmigter Urlaub erscheint in der Plantafel orange und in der App der Person.

KB-EINSATZ-F11 · für Büro/Disposition, Admin

- Was ist der Wochenplan und wofür brauche ich Woche A und Woche B?

Der Wochenplan zeigt alle wiederkehrenden Termine je Team in zwei Wochen nebeneinander. So siehst du auch 14-tägige Termine richtig. Welche Kalenderwoche Woche A ist, stellst du unter „Ansicht“ ein. Dafür muss bei den Mitarbeitenden das Feld „Team“ ausgefüllt sein.

KB-EINSATZ-F12 · für Büro/Disposition

– Warum ist eine Zeit gelb oder rot markiert?

Einsatz prüft jede Zeit automatisch. **Grün** passt und wird automatisch freigegeben. **Gelb** heißt prüfen, der Grund steht daneben (z. B. „Dauer über Plan“). **Rot** heißt: Die Zeit läuft noch, ist kürzer als 5 Minuten oder das Auschecken wurde vergessen.

KB-EINSATZ-F13 · für Büro/Disposition

– Wann werden grüne Zeiten freigegeben?

Einmal täglich automatisch, standardmäßig um 17:45 Uhr. Die Grenzwerte (z. B. Abstand zum Objekt oder erlaubte Überschreitung der Plandauer) kann ein Admin in den Einstellungen anpassen. Dort lässt sich die Automatik auch ganz abschalten.

KB-EINSATZ-F14 · für Admin, Büro/Disposition

– Ein Mitarbeiter hat vergessen auszuchecken. Was muss ich tun?

Nichts sofort. Beim nächsten Einchecken beendet Einsatz die alte Zeit geschätzt und markiert sie rot mit „Auschecken vergessen – bitte prüfen“. Korrigiere die Zeit in Personal → Zeiterfassungen und gib sie frei.

KB-EINSATZ-F15 · für Büro/Disposition

– Wie bereite ich den Lohn vor?

Gib zuerst alle Zeiten frei. Öffne dann Personal → Lohnvorbereitung und wähle den Abrechnungszeitraum. Du siehst je Person die Stunden, Abwesenheiten und Sonn- und Feiertagsarbeit für Zuschläge.

KB-EINSATZ-F16 · für Büro/Disposition, Admin

– Woher kommen die Ausstehenden Posten?

Sie entstehen nachts automatisch aus den Abrechnungspositionen deiner Aufträge. Wiederkehrende Positionen werden im Voraus oder nachträglich erzeugt, Positionen „pro Einsatz“ nach dem Einsatz. Eine Abrechnungsposition ist noch keine Rechnung.

KB-EINSATZ-F17 · für Büro/Disposition

- **Ein Ausstehender Posten zeigt „Menge fehlt“. Was heißt das?**

Die Menge kommt aus dem Einsatz, z. B. aus der Zeiterfassung, und ist noch nicht bekannt. Meist ist der Einsatz noch nicht abgeschlossen oder die Zeit nicht freigegeben. Kläre das und prüfe den Posten danach erneut.

KB-EINSATZ-F18 · für Büro/Disposition

- **Wie fasse ich mehrere Posten zu einer Rechnung zusammen?**

Wähle in Buchhaltung → Ausstehende Posten die Posten aus und klicke auf „Bündeln“. Du kannst je Kunde, je Objekt oder je Monat bündeln. Prüfe die Vorschau und erstelle dann die Rechnungen.

KB-EINSATZ-F19 · für Büro/Disposition

- **Kann ich eine abgeschlossene Rechnung ändern oder löschen?**

Nein. Abgeschlossene Rechnungen sind unveränderlich, so verlangen es die Regeln für ordnungsgemäße Buchführung. Storniere die Rechnung und erstelle eine neue. Entwürfe kannst du dagegen noch frei bearbeiten.

KB-EINSATZ-F20 · für Büro/Disposition

- **Kann ich E-Rechnungen (XRechnung oder ZUGFeRD) verschicken?**

Ja. Trage beim Kunden die gewünschte Art der E-Rechnung ein, bei Behörden auch die Leitweg-ID. Einsatz erzeugt dann die passende Datei zur Rechnung. Tipp: Prüfe die erste XRechnung an eine Behörde einmal mit einem Online-Prüfwerkzeug.

KB-EINSATZ-F21 · für Büro/Disposition

- **Wie schicke ich einem Objekt eine eigene Rechnung an eine andere Adresse?**

Öffne das Objekt und trage im Abschnitt „Rechnung“ Empfänger, Ansprechpartner, E-Mail und Anschrift ein. Rechnungen dieses Objekts werden dann getrennt erstellt und gehen an diese Adresse. Auf der Kundenseite zeigt die Karte „Objekte“, wohin welche Rechnung geht.

KB-EINSATZ-F22 · für Büro/Disposition

– **Wie mahne ich überfällige Rechnungen?**

Gehe zu Buchhaltung → Mahnwesen. Einsatz schlägt dir für überfällige Rechnungen die nächste Mahnstufe vor (1 bis 4). Prüfe vorher, ob schon Geld eingegangen ist, und erfasse es gegebenenfalls. Dann Mahnung erstellen und versenden.

KB-EINSATZ-F23 · für Büro/Disposition

– **Wie erstelle ich einen Schadensbericht für meinen Kunden?**

Gehe zu Aufträge → Schäden. Wähle die Meldungen aus der App, prüfe die Texte und entscheide, welche Fotos mitgehen. Sieh dir die PDF-Vorschau an und klicke auf „Prüfen erledigt – senden“. Der Bericht geht per E-Mail an den Kunden und liegt in seinem Kundenportal unter „Unterlagen“.

KB-EINSATZ-F24 · für Büro/Disposition, Vorarbeiter

– **Sieht mein Kunde die Videos aus der Mitarbeiter-App?**

Nein. Videos sieht nur das Büro, im Einsatz im Reiter „Fotos“. Sie werden nach einer einstellbaren Frist automatisch gelöscht (Standard: 60 Tage). Fotos aus den Einsatz-Kommentaren kann der Kunde dagegen im Leistungsnachweis sehen, wenn du das freigibst.

KB-EINSATZ-F25 · für Büro/Disposition, Admin

– **Wie komme ich vom Angebot zum Auftrag?**

Erstelle die Kalkulation unter Vertrieb → Kalkulationen und klicke auf „Angebot erstellen“. Schließe das Angebot ab und versende es. Nimmt der Kunde es per Link oder im Kundenportal an, bekommst du eine Nachricht. Danach legst du aus dem Angebot den Auftrag an. Alternativ geht aus der Kalkulation direkt „Auftrag erstellen“.

KB-EINSATZ-F26 · für Büro/Disposition

Mitarbeiter-App

– Wie installiere ich die App auf meinem Handy?

1. Öffne den Link aus deiner Einladung.
2. iPhone: In Safari auf **Teilen** tippen → „**Zum Home-Bildschirm**“.
3. Android: In Chrome auf **⋮** tippen → „**Zum Startbildschirm hinzufügen**“ oder „**App installieren**“.

Du brauchst keinen App-Store.

KB-MAAPP-F01 · für Mitarbeitende

– Wie melde ich mich an?

Gib deine **Personalnummer** und deine **PIN** ein. Du brauchst keine E-Mail-Adresse. Die Anmeldung bleibt lange gespeichert. Du musst dich nicht jeden Tag neu anmelden.

KB-MAAPP-F02 · für Mitarbeitende

– Ich habe meine PIN vergessen. Was mache ich?

Tippe auf der Anmeldeseite auf „**Erste Anmeldung oder PIN vergessen?**“. Folge dem Link. Lege eine neue PIN fest. Klappt das nicht, ruf dein Büro an.

KB-MAAPP-F03 · für Mitarbeitende

– Die App sagt „gesperrt“. Was ist los?

Du hast die PIN zu oft falsch eingegeben. Warte **15 Minuten**. Dann versuche es noch einmal. Kennst du die PIN nicht mehr? Siehe „PIN vergessen“.

KB-MAAPP-F04 · für Mitarbeitende

– Ich habe vergessen auszuchecken. Was jetzt?

Kein Problem. Checke beim nächsten Einsatz normal ein. Die App beendet die alte Zeit von selbst. Sag dem Büro, wann du wirklich fertig warst. Das Büro korrigiert die Zeit.

KB-MAAPP-F05 · für Mitarbeitende, Büro/Disposition

- Ich habe vergessen einzuchecken. Was jetzt?

Checke **sofort** ein, wenn du es merkst. Sag dem Büro, wann du wirklich angefangen hast. Das Büro korrigiert die Zeit.

KB-MAAPP-F06 · für Mitarbeitende

- Ein Einsatz fehlt in meiner App. Was mache ich?

1. Ziehe die Liste nach unten oder öffne die App neu.
2. Prüfe dein Internet.
3. Fehlt der Einsatz immer noch? Ruf das Büro an. Vielleicht wurde der Einsatz einer anderen Person gegeben.

KB-MAAPP-F07 · für Mitarbeitende

- Das Foto lädt nicht hoch. Was kann ich tun?

Fotos werden gespeichert, auch ohne Internet. Die App schickt sie, sobald du wieder Internet hast. Lass die App offen, bis alles hochgeladen ist. **Videos** brauchen immer Internet.

KB-MAAPP-F08 · für Mitarbeitende

- Wie ändere ich die Sprache?

Tippe auf der Anmeldeseite oben auf die **Sprache**. Wähle: Deutsch, English, العربية, Italiano oder Slovenščina. Möchtest du immer eine andere Startsprache? Sag es dem Büro.

KB-MAAPP-F09 · für Mitarbeitende

- Warum fragt die App nach meinem Standort?

Beim Einchecken prüft die App, ob du am richtigen Objekt bist. Dafür braucht sie den Standort (GPS). Erlaube den Standort in den Einstellungen deines Handys. Die App nutzt den Standort beim Stempeln.

KB-MAAPP-F10 · für Mitarbeitende

- Funktioniert die App ohne Internet?

Ja. Du kannst einchecken, Aufgaben abhaken, Fotos machen und auschecken. Die App schickt alles, sobald du wieder Internet hast. Nur **Videos** brauchen Internet.

KB-MAAPP-F11 · für Mitarbeitende

- Wie melde ich einen Schaden?

1. Öffne den Einsatz.
2. Schreib einen Kommentar, z. B. „Tür klemmt“.
3. Mach ein **Foto**.
4. Wähle als Art „**Schaden**“.
5. Speichern. Das Büro bekommt die Meldung.

KB-MAAPP-F12 · für Mitarbeitende, Vorarbeiter

- Die App will ein „Video beim Gehen“. Muss ich das machen?

Bei manchen Objekten ja. Dann kannst du erst danach normal auschecken. Geht es nicht (z. B. kein Internet)? Dann gib einen **Grund** ein. Das Büro sieht den Grund.

KB-MAAPP-F13 · für Mitarbeitende

- Wie beantrage ich Urlaub?

Öffne in der App **Abwesenheit**. Wähle die Tage. Schick den Antrag. Das Büro sagt Ja oder Nein. Genehmigte Tage siehst du mit 🌴 in deinem Plan.

KB-MAAPP-F14 · für Mitarbeitende

- Was mache ich, wenn ich krank bin?

Ruf **sofort** dein Büro an. Das Büro trägt die Krankheit ein und gibt deine Einsätze an Kollegen. Du musst in der App nichts tun.

KB-MAAPP-F15 · für Mitarbeitende

– Mein Handy ist weg. Was mache ich?

Sag es **sofort** dem Büro. Das Büro sperrt dein altes Handy. Auf einem neuen Handy meldest du dich einfach wieder mit Personalnummer und PIN an.

KB-MAAPP-F16 · für Mitarbeitende, Admin

– Wann sehe ich meine Einsätze für morgen?

Immer in der App unter „morgen“. Am Abend bekommst du außerdem eine Nachricht „**Deine Einsätze morgen**“. Dafür musst du Benachrichtigungen erlauben.

KB-MAAPP-F17 · für Mitarbeitende

Kundenportal

– Wie lade ich einen Kunden ins Kundenportal ein?

Öffne in Einsatz den Kunden und klicke in der Karte „Kundenportal“ auf „Personen einladen“. Wähle Ansprechpartner mit E-Mail aus oder trage neue Personen ein. Lege je Person das Recht fest („Alles“ oder „Einsätze & Objekte“) und sende die Einladung.

KB-KUNDENPORTAL-F01 · für Büro/Disposition, Admin

– Können mehrere Personen eines Kunden das Portal nutzen?

Ja. Du kannst beliebig viele Personen je Kunde einladen. Jede Person hat ihren eigenen Zugang und eigene Rechte. Mit „Einsätze & Objekte“ sieht eine Person z. B. keine Rechnungen. Zusätzlich kannst du sie auf bestimmte Objekte beschränken.

KB-KUNDENPORTAL-F02 · für Büro/Disposition, Admin

– Wie sehe ich das Portal so, wie mein Kunde es sieht?

Öffne den Kunden in Einsatz und klicke in der Karte „Kundenportal“ auf „Als Kunde ansehen“. Auf Wunsch wählst du eine bestimmte Person. Ein farbiger Balken zeigt, dass du in der Vorschau bist.

KB-KUNDENPORTAL-F03 · für Büro/Disposition, Admin

– Warum sieht mein Kunde nur ungefähre Uhrzeiten?

Das ist die Standard-Einstellung: Der Kunde sieht den Beginn „ca.“ und die geplante Dauer, mit dem Hinweis „Schätzzeit, ±15 Minuten verkehrsbedingt“. Was sichtbar ist, legst du in den Einstellungen unter „Kundenportal – was sieht der Kunde?“ fest. Dort kannst du auch tatsächliche Zeiten, Namen oder Fotos freigeben.

KB-KUNDENPORTAL-F04 · für Admin, Büro/Disposition

– Ich habe keine Einladung bekommen. Was kann ich tun?

Schau zuerst im Spam-Ordner nach. Findest du nichts, bitte deinen Dienstleister, die Einladung erneut zu senden. Prüfe dabei, ob er deine richtige E-Mail-Adresse hat.

KB-KUNDENPORTAL-F05 · für Kunde

– Wo sehe ich, was bei meinem Objekt gemacht wurde?

Öffne „Einsätze“ und klicke auf einen erledigten Einsatz. Im Leistungsnachweis siehst du die abgehakten Aufgaben und, falls dein Dienstleister das freigibt, Fotos. Hast du mehrere Objekte, wähle das Objekt oben aus.

KB-KUNDENPORTAL-F06 · für Kunde

– Wie bekomme ich die Termine in meinen eigenen Kalender?

Öffne „Einsätze“ und nutze „Kalender abonnieren“. Kopiere den persönlichen Link in dein Kalenderprogramm. Neue und geänderte Termine erscheinen dann automatisch. Mit „Link erneuern“ machst du den alten Link ungültig, z. B. wenn er in falsche Hände geraten ist.

KB-KUNDENPORTAL-F07 · für Kunde

– **Wie melde ich eine Reklamation oder einen Schaden?**

Tippe auf „Anfrage“ und wähle „Reklamation“. Beschreibe kurz, was nicht in Ordnung war, und füge Fotos hinzu. Bei der Art „Schaden“ ist mindestens ein Foto Pflicht. Die Antwort kommt in deinen Nachrichten.

KB-KUNDENPORTAL-F08 · für Kunde

– **Die Fotos sind auf meinem Handy, ich sitze aber am Computer. Wie lade ich sie hoch?**

Nutze den QR-Code im Formular. Fotografiere ihn mit dem Handy ab und lade dort die Fotos hoch. Das geht ohne Anmeldung, bis zu 20 Fotos oder Videos, 30 Minuten lang.

KB-KUNDENPORTAL-F09 · für Kunde

– **Wie bezahle ich eine Rechnung?**

Öffne „Rechnungen“ und wähle die Rechnung. Scanne den QR-Code (GiroCode) mit deiner Banking-App, dann sind alle Überweisungsdaten schon ausgefüllt. Oder übernimm die angezeigten Überweisungsdaten. Bequemer geht es mit einem SEPA-Lastschriftmandat.

KB-KUNDENPORTAL-F10 · für Kunde

– **Wie erteile ich ein SEPA-Lastschriftmandat?**

Öffne „SEPA-Lastschrift“. Wähle bei mehreren Objekten „alle Objekte“ oder bestimmte Objekte. Fordere das Mandat an. Du bekommst einen Link per E-Mail, gibst dort deine IBAN ein und unterschreibst digital. Danach ist das Mandat im Portal sichtbar, mit PDF.

KB-KUNDENPORTAL-F11 · für Kunde

– **Kann ich ein SEPA-Mandat widerrufen?**

Ja, online und ohne Unterschrift. Öffne „SEPA-Lastschrift“, klicke beim Mandat auf „Widerrufen“, setze das Bestätigungshäkchen und gib optional einen Grund an. Dein Dienstleister wird automatisch informiert. Danach zahlst du wieder per Überweisung.

KB-KUNDENPORTAL-F12 · für Kunde

– Wie ändere ich meine Rechnungsanschrift?

Öffne „Meine Daten“ und trage die abweichende Rechnungsanschrift und die Rechnungs-E-Mail ein. Soll ein einzelnes Objekt eine eigene Rechnung bekommen, nutze „Rechnung je Objekt“. Dein Dienstleister sieht die Änderung sofort.

KB-KUNDENPORTAL-F13 · für Kunde

– Wie teile ich mit, wie das Team in mein Objekt kommt?

Öffne „Anweisungen & Zugang“ für dein Objekt. Beschreibe Zugangsart und Weg, gerne auch mit einem Video. Die Angaben erscheinen bei den Mitarbeitenden in der App. Zugangscodes bitte nie eintragen, sondern telefonisch durchgeben – das Portal nimmt keine Codes an.

KB-KUNDENPORTAL-F14 · für Kunde

Immo

– Wie melde ich mich bei Immo an?

Du meldest dich mit deinem objektflow-Konto an, z. B. unter `immo.deinefirma.objektflow.de`. Immo hat kein eigenes Passwort. Fehlt dir der Zugriff auf Immo, bitte einen Admin, dich im Konto für Immo freizuschalten.

KB-IMMO-F01 · für Admin, Büro/Team

– Warum kann ich nichts löschen und keine Einstellungen ändern?

Die Rolle Büro/Team darf alles Fachliche, aber nicht löschen, keine Einstellungen ändern, nichts importieren und nicht ans System. Das darf nur ein Admin. Brauchst du ein bestimmtes Recht, kann ein Admin es im Konto unter „Rollen & Rechte“ freigeben.

KB-IMMO-F02 · für Büro/Team, Admin

– Warum verschickt Immo keine E-Mails?

Immo verschickt Mails nur über den Absender, der im objektflow-Konto für Immo eingetragen ist. Ist dort keiner zugeordnet, geht keine Mail raus. Bitte einen Admin, den Absender im Konto einzutragen. Ob eine Mail gesendet wurde, siehst du unter Nachrichten → Gesendet; Fehlversuche stehen dort mit „nicht gesendet“ und Grund.

KB-IMMO-F03 · für Admin, Büro/Team

– Wie lege ich einen Assistenten-Vorgang an und mache später weiter?

Jeder Assistent (Objekt, Einheit, Mietverhältnis, Kündigung, Anmietung) hat den Knopf „Entwurf speichern“. Deine Angaben bleiben erhalten. Offene Entwürfe findest du auf dem Dashboard unter „Was steht an“ und öffnest sie dort wieder.

KB-IMMO-F04 · für Büro/Team

– Wie lege ich eine WG mit einzelnen Zimmern an?

Leg zuerst die Wohnung als Einheit an. Öffne sie und wechsle in den Reiter „Zimmer“. Dort legst du die Zimmer an und trägst Größe und kalkulierte Miete ein. Läuft ein altes Mietverhältnis noch auf der ganzen Wohnung, kannst du es dort einem Zimmer zuordnen; Mietkonto, Dokumente und Vorgänge gehen mit.

KB-IMMO-F05 · für Büro/Team

– Wie kommen Mieteingänge von der Bank in Immo?

Es gibt zwei Wege. Erstens: CSV-Datei aus dem Online-Banking unter Bankkonto importieren (Datei wählen → Vorschau prüfen → Importieren & zuordnen). Zweitens: die Live-Anbindung im Reiter „Live-Anbindung“ beim Bankkonto, wenn sie in deinem Paket aktiv ist. Danach ordnet Immo die Umsätze automatisch zu, soweit es passt.

KB-IMMO-F06 · für Büro/Team, Admin

– Was mache ich mit einem Bankumsatz, den Immo nicht zuordnen kann?

Klick auf den Umsatz. Im Seitenpanel siehst du Vorschläge mit Trefferquote und Grund. Du kannst ihn einer oder mehreren Forderungen zuordnen, als Ausgabe oder Einnahme buchen oder ignorieren. Kommt derselbe Umsatz jeden Monat, wähl „Regel merken“.

KB-IMMO-F07 · für Büro/Team

– Wie buche ich eine Mietzahlung von Hand?

Öffne Finanzen → Mieten & Forderungen und klick auf die Miete. Im Panel „Was möchtest du tun?“ wählst du „Zahlung buchen“. Der offene Betrag ist schon eingetragen; pass ihn bei Teilzahlung an und speichere.

KB-IMMO-F08 · für Büro/Team

– Wie verschicke ich Mahnungen?

Öffne Finanzen → Mahnwesen. Wähl die überfälligen Mieten aus, prüf die Vorschau und klick auf Versenden. Mahnstufen, Gebühren und Verzugszinsen legt ein Admin in den Einstellungen fest. Für einzelne Mieten kannst du auch im Panel der Miete eine Erinnerung senden.

KB-IMMO-F09 · für Büro/Team

– Warum erscheint die Umsatzsteuer nicht in der Miete?

Bei Gewerbe oder Stellplätzen trägst du die Miete netto ein und wählst den Umsatzsteuersatz. Immo fordert dann brutto an. Wurde der Steuersatz erst später eingetragen, ändern sich bestehende Monate nicht von selbst. Nutze im Reiter „Miete“ die Karte „Umsatzsteuer in Sollstellungen“ und den Knopf „USt übernehmen ab Monat“.

KB-IMMO-F10 · für Büro/Team

- Wie erstelle ich einen Mietvertrag aus meiner eigenen Vorlage?

Lade unter Vorlagen → Verträge (Word) deine .docx-Vorlage mit Platzhaltern wie `{{gesamtmiete}}` hoch oder bau sie im Editor. Teste sie mit „Mit echten Daten füllen“; leere Felder sind gelb. Dann öffnest du das Mietverhältnis, wählst „...“ → Vertrag erstellen, ergänzt fehlende Werte und lädst Word oder PDF herunter oder sendest zur Unterschrift.

KB-IMMO-F11 · für Büro/Team, Admin

- Warum warnt Immo vor dem Senden eines Vertrags wegen der Schriftform?

Manche Verträge brauchen die gesetzliche Schriftform, z. B. mit Staffel- oder Indexmiete, mit fester Laufzeit oder Kündigungsverzicht über ein Jahr. Eine einfache E-Signatur reicht dann nicht sicher aus. Immo lässt dich wählen: qualifizierte Signatur, Papier oder einfache E-Signatur nur mit ausdrücklicher Bestätigung des Risikos. Das ist ein Hinweis, keine Rechtsberatung.

KB-IMMO-F12 · für Büro/Team

- Wie bekommt ein neuer Mieter Zugang zum Mieterportal?

Ist der Mietvertrag von allen unterschrieben, lädt Immo den Mieter automatisch ein. Von Hand geht es über Mietverhältnis → Mieter → „Mieterportal freigeben“. Kam keine Mail an, nutze „Einladung erneut senden“ und prüf die E-Mail-Adresse im Kontakt.

KB-IMMO-F13 · für Büro/Team

- Ein Mieter findet seine Bescheinigung im Portal nicht. Was tun?

Prüf diese Punkte:

1. Hat das Mietverhältnis schon begonnen? Bescheinigungen gibt es erst ab Mietbeginn.
2. Hat der Mieter den Bereich „Bescheinigungen & Anliegen“? Das siehst du im Mietverhältnis bei „Wer sieht was im Mieterportal?“.
3. Mietschuldenfreiheitsbescheinigung: gibt es nur, wenn kein offener Betrag besteht.
4. Wohnungsgeberbestätigung: gibt es im Portal nur, wenn unter Einstellungen → Mieter-Selfservice deine Unterschrift hinterlegt ist. Sonst sieht der Mieter „Bei uns anfordern“.

Du kannst die Bescheinigung auch selbst erstellen: Mietverhältnis → „...“ → Bescheinigung (PDF).

KB-IMMO-F14 · für Büro/Team, Mieter

– Wie prüft jemand, ob eine Bescheinigung echt ist?

Jede Bescheinigung aus Immo trägt einen Prüfcode. Damit lässt sich die Echtheit online prüfen. Hast du eine Bescheinigung zurückgezogen, zeigt die Prüfung sie als ungültig an.

KB-IMMO-F15 · für Büro/Team, Mieter

– Ein Eigentümer sieht seine Zahlung im Portal nicht. Woran liegt das?

Das hängt davon ab, wie du mit ihm arbeitest:

1. Du hast seine Wohnung angemietet: Er sieht die Hauptmiete unter „Zahlungen“. Ohne Anmietung gibt es diesen Menüpunkt nicht.
2. Du verwaltest die Wohnung für ihn: Er sieht Mieteingänge und Auszahlung in der „Eigentümerabrechnung“. Prüf, ob die Monatsabrechnung abgeschlossen und an ihn gesendet ist.
3. Prüf im Objekt unter „Portal & Zugriffe“, ob der Eigentümer den passenden Bereich hat und ob er auf bestimmte Einheiten beschränkt ist.

Einzelne Mietzahlungen mit Mieterdaten sieht ein Eigentümer nie.

KB-IMMO-F16 · für Büro/Team, Eigentümer

– Warum sieht ein Eigentümer einen Schaden in seiner Wohnung nicht?

Eigentümer sehen Vorgänge nur, wenn du sie freigibst. Öffne den Vorgang und wähl „Für den Eigentümer freigeben“. Interne Aufgaben bleiben immer verborgen. Ein Vermieter einer einzelnen Wohnung sieht nur Vorgänge seiner Wohnung und solche, die das ganze Objekt betreffen.

KB-IMMO-F17 · für Büro/Team, Eigentümer

– Wie gibt ein Eigentümer die Kosten für eine Reparatur frei?

Trägt der Eigentümer die Kosten, schickst du die Angebote im Vorgang „Zur Freigabe an Eigentümer“. Er sieht sie im Eigentümerportal unter „Kosten freigeben“ mit PDF und gibt das passende frei. Danach geht der Auftrag automatisch an den Handwerker. Ablehnen geht nur mit Begründung. Personen mit „Nur Einsicht“ können nicht freigeben.

KB-IMMO-F18 · für Eigentümer, Büro/Team

– **Freigabe telefonisch erhalten – wie trage ich das ein?**

Öffne den Vorgang. In der Karte „Handwerker & Angebote“ wählst du „Freigabe vermerken“ und gibst an, wie die Freigabe kam, z. B. telefonisch oder per E-Mail. Alternativ kannst du „Ohne Freigabe beauftragen“ wählen.

KB-IMMO-F19 · für Büro/Team

– **Braucht ein Handwerker ein Konto für Immo?**

Nein. Jeder Handwerker bekommt je Auftrag einen persönlichen Link. Darüber gibt er ein Angebot ab, nimmt den Auftrag an, schlägt Termine vor, meldet die Arbeit als erledigt und lädt Rechnung und Rapport hoch. Mieterdaten sieht er dort nicht. Fehlt Rechnung oder Rapport, erinnert Immo ihn automatisch.

KB-IMMO-F20 · für Büro/Team, Partner/Handwerker

– **Wie kommt eine Handwerkerrechnung in die Nebenkostenabrechnung?**

Klick im Vorgang auf „Prüfen & abschließen“. Im Abschnitt „Rechnung buchen“ wählst du Kostenart und Belegdatum und setzt den Haken „umlagefähig“. Immo bucht einen Beleg mit Rechnungs-PDF. Umlagefähige Belege fließen in die Nebenkostenabrechnung. Dafür brauchst du das Recht, Finanzen zu bearbeiten.

KB-IMMO-F21 · für Büro/Team

– **Wie meldet ein Mieter einen Schaden und wer sieht die Meldung?**

Der Mieter öffnet im Portal „Meldungen“ und beschreibt den Schaden, gern mit Fotos. Er wählt, was betroffen ist: nur sein Zimmer, die ganze Wohnung oder Gemeinschaftseigentum. Bei der ganzen Wohnung sehen alle Mieter der WG die Meldung, bei Gemeinschaftseigentum alle Mieter im Objekt. Name und Telefon des Melders sehen nur er selbst und dein Team.

KB-IMMO-F22 · für Mieter, Büro/Team

– **Wie ändert ein Mieter oder Eigentümer seine Bankverbindung?**

Unter „Meine Daten“ im Portal. Telefon und Anschrift ändert die Person direkt. Name, E-Mail und Bankverbindung stellt sie als Antrag. Dein Team findet den Antrag unter Kontakte → Änderungsanträge und übernimmt oder lehnt ihn mit Begründung ab. Bei Lastschrift brauchst du nach einer Kontoänderung ein neues SEPA-Mandat.

KB-IMMO-F23 · für Mieter, Eigentümer, Büro/Team

– **Kann ich einem Steuerberater oder Angehörigen Zugriff geben?**

Ja. Für Eigentümer-Themen öffnest du das Objekt → „Portal & Zugriffe“ → „Person hinzufügen“ und wählst z. B. „Nur Einsicht“. Für Mieter-Themen öffnest du das Mietverhältnis → „Wer sieht was im Mieterportal?“ und wählst z. B. „Angehöriger“ oder „Bevollmächtigter“. Mit Häkchen legst du die Bereiche fest; optional begrenzt du auf Einheiten oder ein Datum („Zugriff bis“).

KB-IMMO-F24 · für Büro/Team, Admin

– **Warum sehen meine Mieter im Portal nicht objektflow, sondern meinen Firmennamen?**

Das ist so gewollt. Mieter und Eigentümer sehen nur deine Firma. Name, Logo und Anschrift kommen aus Einstellungen → Firma. Impressum und Datenschutz erscheinen im Portal erst, wenn du die Links dort einträgst.

KB-IMMO-F25 · für Admin

– **Wie sehe ich, was ein Mieter oder Eigentümer im Portal sieht?**

Nutze die Portal-Vorschau. Damit öffnest du das Portal aus Sicht der Person. Die Vorschau zeigt nur an und speichert nichts. Prüf so vor jeder Einladung, ob die Bereiche passen.

KB-IMMO-F26 · für Büro/Team, Admin

- Ein Menüpunkt hat ein „+“ und lässt sich nicht nutzen. Warum?

Das ist ein Zusatzmodul, das in deinem Paket noch nicht aktiv ist, z. B. Generalmiete, Hausverwaltung oder Bankanbindung. Die Modulseite zeigt dir die Kosten und lässt dich das Modul aktivieren bzw. die Freischaltung anfragen.

KB-IMMO-F27 · für Admin

- Wie erstelle ich die monatliche Abrechnung für einen Eigentümer?

Öffne Erweitert → Hausverwaltung und klick auf „Entwürfe für erstellen“. Prüf jede Abrechnung, dann „Abschließen“ und „An Eigentümer senden“. Unter „Offene Auszahlungen“ erstellst du die SEPA-Überweisungsdatei für deine Bank. Abschließen geht nur Monat für Monat ohne Lücke.

KB-IMMO-F28 · für Büro/Team

- Wie lange speichert Immo Ausweiskopien und Bewerberdaten?

Ausweiskopien löscht Immo automatisch 6 Monate nach Mietende; gibt es keinen Mietvertrag, 6 Monate nach dem Hochladen. Bewerberdaten löscht Immo nach 180 Tagen. Ausweise sieht nur, wer das passende Recht hat. Sie erscheinen nie im Portal und nie als Anhang einer Nachricht.

KB-IMMO-F29 · für Admin, Büro/Team

- Kann ich ein falsch angelegtes Mietverhältnis löschen?

Ja, als Admin. Öffne das Mietverhältnis und wähl „...“ → „Mietverhältnis löschen ...“. Ein Dialog zeigt, was mit gelöscht wird. Immo legt vorher automatisch eine Sicherung an. Zugeordnete Bankumsätze werden wieder offen, Bescheinigungen ungültig, die Mieter bleiben als Kontakte.

KB-IMMO-F30 · für Admin

Termine

– Wie melde ich mich in Termine an?

Termine hat keine eigene Anmeldung. Du meldest dich im objektflow Konto an (z. B. `konto.deinefirma.objektflow.de`) und öffnest Termine über die Kachel. Rufst du die Verwaltung direkt auf, wirst du zur Konto-Anmeldung geleitet und danach zurückgebracht. Passwort vergessen? Nutze „Passwort vergessen?“ auf der Konto-Anmeldeseite.

KB-TERMINE-F01 · für Admin, Büro/Team

– Ich bin im Team nicht buchbar oder fehle in der Team-Liste. Warum?

Im Team erscheint nur, wer im objektflow Konto Zugang zu Termine hat. Wende dich an deinen Admin: Er gibt dir im Konto unter **Personen** → **Zugänge und Rollen** die Rolle „Team“ oder „Admin“ für Termine. Danach erscheinst du automatisch im Team und kannst deinen Zeitplan pflegen.

KB-TERMINE-F02 · für Büro/Team, Admin

– Warum kann ich in Termine niemanden einladen oder Rollen ändern?

Personen, Rollen und Rechte werden für alle objektflow-Apps zentral im objektflow Konto gepflegt. Die Team-Seite in Termine zeigt nur eine Übersicht. Mit **Person einladen** ➤ oder **Im Konto bearbeiten** ➤ springst du direkt ins Konto – das geht nur für Konto-Admins.

KB-TERMINE-F03 · für Admin

– Meine Kunden bekommen keine Bestätigungsmail. Was tun?

1. Prüfe, ob in Termine der **E-Mail-Testmodus** an ist. Dann gehen alle Mails nur ins Test-Postfach. Der Admin schaltet ihn unter System aus.
2. Prüfe im objektflow Konto unter **E-Mail**, ob Termine ein Absender zugeordnet ist und was im Versandprotokoll steht.
3. Bitte den Kunden, im Spam-Ordner nachzusehen.

Hilft das nicht, schreib dem objektflow-Support mit dem Fehlertext aus dem Versandprotokoll.

KB-TERMINE-F04 · für Admin

– Warum zeigt die Buchungsseite keine freien Zeiten?

Mögliche Gründe:

- Die Terminart ist nicht online.
- In deinem Zeitplan sind für diese Tage keine Zeiten eingetragen, oder Urlaub/Feiertag ist gesetzt.
- Dein verbundener Kalender ist an diesen Tagen voll.
- Mindestvorlauf, „buchbar bis X Tage“ oder das Tages- bzw. Wochenlimit greifen.
- Bei „gemeinsam“ müssen alle Personen frei sein.

Prüfe deinen Zeitplan in der Vorschau der nächsten 14 Tage.

KB-TERMINE-F05 · für Admin, Büro/Team

– Ein Termin aus meinem Outlook-Kalender blockiert die Buchung nicht. Warum?

Einträge mit Status „Frei“ blockieren nie. „Mit Vorbehalt“ und „Beschäftigt“ blockieren. Bei einem Kalender-Link (ICS) holt Termine die Zeiten nur regelmäßig ab, etwa alle 15 Minuten – Änderungen erscheinen also mit Verzögerung. Für sofortigen Abgleich verbinde Outlook direkt unter **Kalender → Mit Microsoft anmelden**.

KB-TERMINE-F06 · für Büro/Team

– Wie verbinde ich meinen Outlook-Kalender direkt?

1. Öffne in Termine den Bereich **Kalender**.
2. Klicke auf **Mit Microsoft anmelden** und melde dich mit deinem Microsoft-Konto an.
3. Ab jetzt prüft Termine deine belegten Zeiten sofort und trägt neue Buchungen direkt in deinen Kalender ein.

Fehlt der Knopf oder kommt eine Meldung „bitte neu anmelden“, melde dich erneut an. Klappt es weiterhin nicht, wende dich an deinen Admin oder den objektflow-Support. Manche Firmen verlangen, dass ein Microsoft-Administrator die Verbindung einmal für die ganze Firma freigibt.

KB-TERMINE-F07 · für Büro/Team, Admin

– Wie sagt ein Kunde seinen Termin ab oder verschiebt ihn?

In der Bestätigungsmail steht ein Link **ändern oder absagen**. Darüber verschiebt oder storniert der Kunde selbst – bis zu der Frist, die du in der Terminart eingestellt hast. Mit Kundenkonto kann er auch über einen Anmeldelink per E-Mail alle seine Termine sehen. Ist die Frist vorbei, muss der Kunde dich kontaktieren und du änderst den Termin in der Übersicht.

KB-TERMINE-F08 · für Büro/Team, Kunden/Interessenten

– Wie trage ich einen telefonisch vereinbarten Termin ein?

Klicke in der Übersicht auf **Termin eintragen**, wähle Terminart, Datum, Uhrzeit und Gast. Lege fest, ob der Gast eine Bestätigung bekommt. Das geht auch außerhalb deiner normalen Zeiten.

KB-TERMINE-F09 · für Büro/Team

– Kann ich Termine erst prüfen, bevor sie fest sind?

Ja. Schalte in der Terminart **Bestätigung durch uns** ein. Jede Buchung landet dann unter **Anfragen**. Dort klickst du auf **Bestätigen** oder **Ablehnen**. Der Kunde bekommt jeweils eine Nachricht.

KB-TERMINE-F10 · für Admin, Büro/Team

– Wie verschicke ich einen Link, mit dem nur ein bestimmter Kunde buchen kann?

Erstelle für die Terminart einen **Einmal-Link**. Er gilt für genau eine Buchung und läuft nach 7 bis 30 Tagen ab. Schicke ihn per E-Mail oder Messenger an den Kunden. Alternativ setzt du eine Terminart auf „versteckt“ – dann ist sie nur über den direkten Link buchbar.

KB-TERMINE-F11 · für Büro/Team

- Wie baue ich die Terminbuchung in unsere Website ein?

Nutze in der Terminart den Einbettungs-Code (Iframe) oder den **Popup-Knopf**. Beides funktioniert z. B. in WordPress oder Wix. Alternativ verlinkst du einfach die Buchungsseite, z. B. `termine.deinefirma.objektflow.de`. Logo und Farben kommen aus „Firma & Marke“ im objektflow Konto.

KB-TERMINE-F12 · für Admin

- Wie exportiere ich meine Termine?

Öffne die Übersicht, filtere nach Bedarf (Person, Terminart, Zeitraum) und klicke auf **CSV-Export**. Unter **Kontakte** kannst du alle Gäste ebenfalls als CSV exportieren. Für den Export brauchst du das Recht „CSV-Export“. Fehlt es, wende dich an deinen Admin.

KB-TERMINE-F13 · für Admin, Büro/Team

- Wie biete ich eine Sammelbesichtigung für mehrere Personen an?

Lege eine Terminart mit **Plätzen** an, z. B. 4 Plätze. Alle Buchenden landen im selben Termin. Ist er voll, können sich Interessenten auf die **Warteliste** setzen. Wird ein Platz frei, bekommen Wartende automatisch eine E-Mail.

KB-TERMINE-F14 · für Admin, Büro/Team

- Wie finde ich einen Termin, der für mehrere Personen passt?

Nutze eine **Terminabstimmung**: Trage mehrere Vorschläge ein und schicke den Link an alle. Die Teilnehmenden stimmen mit ja, vielleicht oder nein ab. Danach legst du das Ergebnis fest und der Termin wird für alle angelegt.

KB-TERMINE-F15 · für Büro/Team

– Ein Kunde ist nicht zum Termin gekommen. Was mache ich?

Öffne den Termin und markiere ihn als **nicht erschienen**. So ist später klar, dass der Termin nicht stattgefunden hat. Tipp: Aktiviere Erinnerungen in der Terminart, z. B. 1 Tag oder 1 Stunde vorher.

KB-TERMINE-F16 · für Büro/Team

– Wie lange bleiben Termindaten gespeichert?

Vergangene Termine werden nach 24 Monaten automatisch gelöscht. Aus verbundenen Kalendern speichert Termine nur belegte Zeiträume, keine Titel oder Inhalte. Im Buchungsformular bestätigt der Gast einen Einwilligungstext, den der Admin in den Einstellungen anpasst.

KB-TERMINE-F17 · für Admin

– Termine zeigt „noch nicht gebucht“. Was bedeutet das?

Deine Firma hat Termine nicht (mehr) gebucht, z. B. nach Ende der Testphase. Die Buchungsseiten sind dann nicht verfügbar. Deine Daten bleiben erhalten. Admins buchen Termine im objektflow Konto unter **Abo & Vertrag** → **Module wählen**. Teammitglieder klicken auf **Freischaltung anfragen**.

KB-TERMINE-F18 · für Admin, Büro/Team

Aufgaben

– Wie melde ich mich in Aufgaben an?

Aufgaben hat keine eigene Anmeldung. Melde dich im objektflow Konto an (z. B. `konto.deinefirma.objektflow.de`) und öffne Aufgaben über die Kachel. Passwort vergessen? Nutze „Passwort vergessen?“ auf der Anmeldeseite des Kontos. „Abmelden“ in Aufgaben meldet dich in allen objektflow-Apps ab.

KB-AUFGABEN-F01 · für Büro/Team, externe Partner

– Ich sehe ein Projekt oder Aufgaben meiner Kollegen nicht. Warum?

Was du siehst, hängt von deiner Rolle und vom Projekt ab. Projekte „nur für Mitglieder“ sieht nur, wer Mitglied ist. Aufgaben anderer siehst du nur mit dem Recht „Alle Aufgaben in sichtbaren Projekten sehen“. Eigene und dir zugewiesene Aufgaben siehst du immer. Brauchst du mehr Zugriff, wende dich an deinen Admin.

KB-AUFGABEN-F02 · für Büro/Team, externe Partner

– Was bedeutet „(nur meine)“ neben einem Projekt?

Du bist kein Mitglied dieses Projekts, aber dir ist dort mindestens eine Aufgabe zugewiesen. Du siehst deshalb nur deine eigenen Aufgaben aus diesem Projekt. Das ist gewollt, z. B. für externe Partner.

KB-AUFGABEN-F03 · für externe Partner, Büro/Team

– Wie lade ich einen Kollegen oder externen Partner zu Aufgaben ein?

Personen werden zentral im objektflow Konto eingeladen. Der Admin öffnet dort **Personen** → **Person einladen** und gibt für Aufgaben die Rolle „Team“ oder „Partner“. Danach nimmst du die Person in Aufgaben als Mitglied ins Projekt auf oder weist ihr Aufgaben zu. Bist du kein Admin, wende dich an deinen Admin.

KB-AUFGABEN-F04 · für Admin, Büro/Team

– Ich kann eine Aufgabe einer Person nicht zuweisen. Warum?

Du kannst Aufgaben nur Personen zuweisen, die das Projekt sehen. Nimm die Person als Mitglied ins Projekt auf oder stelle das Projekt auf „ganzes Team“. Fehlt die Person ganz, hat sie noch keinen Zugang zu Aufgaben – wende dich an deinen Admin.

KB-AUFGABEN-F05 · für Büro/Team

– Wie lege ich eine Aufgabe am schnellsten an?

Drücke **Q** und tippe alles in eine Zeile, z. B. Rauchmelder prüfen #Objektservice +Jonas ^Objekt Freitag p2 . Aufgaben erkennt Projekt (#), Label (@), Person (+), Objekt (^), Priorität (p1–p4), Deadline ({...}) und Datum in Worten wie „morgen“ oder „nächste Woche“.

KB-AUFGABEN-F06 · für Büro/Team, externe Partner

– Wie richte ich eine wiederkehrende Aufgabe ein?

Setze in der Aufgabe eine Wiederholung, z. B. „jeden Werktag“, „jeden Mo und Do“, „jeden 1.“ oder „alle 2 Wochen“. Beim Abhaken springt die Aufgabe auf den nächsten Termin, Unteraufgaben werden zurückgesetzt. Mit „ab Erledigung“ zählt der nächste Termin ab dem Tag, an dem du abhakst.

KB-AUFGABEN-F07 · für Büro/Team

– Ich habe eine wiederkehrende Aufgabe abgehakt und sie ist wieder da. Ist das ein Fehler?

Nein. Wiederkehrende Aufgaben springen beim Abhaken auf den nächsten Termin. Die Aufgabe ist für diesen Termin erledigt und steht jetzt mit dem neuen Datum in der Liste. Soll sie ganz weg, entferne die Wiederholung oder lösche die Aufgabe.

KB-AUFGABEN-F08 · für Büro/Team

– Ich bekomme zu viele oder keine Benachrichtigungen. Wo stelle ich das ein?

Öffne in Aufgaben **Mein Konto**. Dort legst du fest, welche E-Mails du bekommst (Zuweisung, Erwähnung, Kommentar, Morgen-Übersicht, Erinnerung) und ob dieses Gerät Push-Nachrichten erhält. Push gilt je Gerät. Am iPhone klappt Push erst, wenn du die App über „Zum Home-Bildschirm“ abgelegt hast.

KB-AUFGABEN-F09 · für Büro/Team, externe Partner

– Wie nutze ich Aufgaben auf dem Handy?

Öffne Aufgaben im Browser deines Handys und lege die Seite über das Teilen-Menü **Zum Home-Bildschirm** ab. Dann startet sie wie eine App. Der letzte Stand ist auch ohne Netz lesbar. Fotos kannst du direkt an Kommentare anhängen.

KB-AUFGABEN-F10 · für Büro/Team, externe Partner

– Wie sehe ich meine Aufgaben in Outlook?

Hol dir in Aufgaben den Link für das **Kalender-Abo** (ICS) und füge ihn in Outlook als Internetkalender hinzu. Aufgaben mit Datum erscheinen dann in deinem Kalender. Alternativ exportierst du einzelne Listen als .ics-Datei.

KB-AUFGABEN-F11 · für Büro/Team

– Wie exportiere ich Aufgaben nach Excel?

Nutze den **Export als CSV**. Die Datei öffnest du in Excel. Eine komplette Sicherung mit Export und Import können nur Admins machen. Fehlt dir der Export, wende dich an deinen Admin.

KB-AUFGABEN-F12 · für Büro/Team, Admin

– Kann ich unsere Aufgaben aus Todoist übernehmen?

Ja. Exportiere in Todoist ein Projekt als CSV und importiere die Datei in Aufgaben. Der Import läuft je Projekt. Prüfe danach Zuständige und Fälligkeiten.

KB-AUFGABEN-F13 · für Admin

– Wie finde ich alle Aufgaben zu einem bestimmten Objekt?

Trage bei jeder Aufgabe das **Objekt** ein (im Schnelleintrag mit **^**). Danach filterst du unter **Filter & Labels** mit **^Objekt** oder kombinierst, z. B. **^Objekt & überfällig**. Speichere den Filter als Favorit für schnellen Zugriff.

KB-AUFGABEN-F14 · für Büro/Team

– Ich sehe die Knöpfe „Mit KI zerlegen“ oder „Aus Text erzeugen“ nicht. Warum?

Die KI-Funktionen erscheinen nur, wenn sie in deiner objektflow-Umgebung eingerichtet sind und deine Rolle das Recht für KI-Funktionen hat. Frag zuerst deinen Admin nach dem Recht. Ob KI in deiner Umgebung verfügbar ist, klärt dein Admin mit dem objektflow-Support.

KB-AUFGABEN-F15 · für Büro/Team, Admin

– Ich habe aus Versehen etwas geändert oder gelöscht. Kann ich das zurückholen?

Jede Aufgabe hat einen **Verlauf**. Dort siehst du, wer wann was geändert hat. Archivierte Projekte sind nicht gelöscht, nur ausgeblendet. Admins können eine Sicherung importieren – das betrifft aber alle Daten. Wende dich an deinen Admin, bevor eine Sicherung eingespielt wird.

KB-AUFGABEN-F16 · für Büro/Team, Admin

– Was ist der Unterschied zwischen Fälligkeit und Deadline?

Die **Fälligkeit** ist der Tag (optional mit Uhrzeit), an dem du die Aufgabe bearbeiten willst. Sie bestimmt, wann die Aufgabe in „Heute“ erscheint. Die **Deadline** ist der späteste Termin, bis zu dem sie fertig sein muss. Bei wiederkehrenden Aufgaben wandert die Deadline mit.

KB-AUFGABEN-F17 · für Büro/Team, externe Partner

– Aufgaben zeigt „Noch nicht gebucht“. Was nun?

Deine Firma hat Aufgaben nicht (mehr) gebucht, z. B. nach Ende der Testphase. Deine Daten bleiben erhalten. Admins buchen im objektflow Konto unter **Abo & Vertrag** → **Module wählen**. Als Teammitglied klickst du auf **Freischaltung anfragen** – dein Admin bekommt eine E-Mail.

KB-AUFGABEN-F18 · für Admin, Büro/Team

Unterschrift

– Wie bekommen wir Unterschrift in objektflow?

Unterschrift gibt es auf Anfrage. Dein Admin öffnet im objektflow Konto **Abo & Vertrag** → **Module wählen** und fragt Unterschrift unter **Weitere Apps – Freischaltung auf Anfrage** an. Das geht auch in der Testphase. Der objektflow-Support meldet sich dann bei euch.

KB-UNTERSCHRIFT-F01 · für Admin

– Braucht mein Kunde ein Konto, um zu unterschreiben?

Nein. Der Kunde bekommt eine E-Mail mit dem Knopf **Dokument öffnen**. Zur Sicherheit erhält er beim Öffnen einen 6-stelligen Code per E-Mail. Mit dem Code bestätigt er seine Identität und kann sofort unterschreiben – am Handy oder am PC.

KB-UNTERSCHRIFT-F02 · für Büro/Team, Kunden/Mieter

– Der Empfänger sagt, er hat keine E-Mail bekommen. Was tun?

1. Bitte den Empfänger, im Spam-Ordner nachzusehen.
2. Prüfe im Vorgang, ob die E-Mail-Adresse stimmt. Wenn nicht, korrigiere den Empfänger.
3. Klicke auf **Erinnern**, um die Mail erneut zu schicken.
4. Prüfe, ob der Vorgang noch in der **internen Freigabe** wartet – dann ist er noch gar nicht verschickt.

Kommt weiterhin nichts an, prüft dein Admin im objektflow Konto unter **E-Mail** das Versandprotokoll.

KB-UNTERSCHRIFT-F03 · für Büro/Team

– Der Bestätigungscode funktioniert nicht. Was kann der Empfänger tun?

Der Code gilt nur 10 Minuten. Ist er abgelaufen, klickt der Empfänger erneut auf **Code senden** und nutzt den neuesten Code. Bei „Zu viele Versuche“ muss er etwas warten und es später erneut versuchen. Er soll auch im Spam-Ordner nach der Code-Mail suchen.

KB-UNTERSCHRIFT-F04 · für Kunden/Mieter, Büro/Team

– Warum steht mein Vorgang auf „Wartet auf Freigabe“?

Deine Rolle hat nicht das Recht „Ohne interne Freigabe versenden“. Der Vorgang geht erst raus, wenn eine berechtigte Person ihn unter **Freigaben** freigibt. Sag der zuständigen Person Bescheid oder wende dich an deinen Admin, wenn du das Recht dauerhaft brauchst.

KB-UNTERSCHRIFT-F05 · für Büro/Team

– Ich habe eine falsche E-Mail-Adresse eingetragen. Wie korrigiere ich das?

Öffne den Vorgang und korrigiere den Empfänger. Dafür brauchst du das Recht „Vorgänge stornieren / Empfänger korrigieren“. Alternativ stornierst du den Vorgang und legst ihn neu an. Fehlt dir das Recht, wende dich an deinen Admin.

KB-UNTERSCHRIFT-F06 · für Büro/Team

– Wie ziehe ich ein verschicktes Dokument zurück?

Öffne den Vorgang und klicke auf **Stornieren**. Der Status wird „Storniert“. Die Empfänger bekommen eine E-Mail, dass sie das Dokument nicht mehr unterschreiben müssen.

KB-UNTERSCHRIFT-F07 · für Büro/Team

– Was bedeuten die Status eines Vorgangs?

- **Entwurf:** noch nicht verschickt
- **Wartet auf Freigabe:** liegt in der internen Freigabe
- **Unterwegs:** verschickt, noch nicht alle haben unterschrieben
- **Abgeschlossen:** alle haben unterschrieben
- **Abgelehnt:** ein Empfänger hat abgelehnt (mit Grund)
- **Abgelaufen:** der Link ist abgelaufen
- **Storniert:** von euch zurückgezogen

KB-UNTERSCHRIFT-F08 · für Büro/Team

– Ein Empfänger hat abgelehnt. Wie geht es weiter?

Im Vorgang siehst du den Grund, den der Empfänger angegeben hat. Kläre das Thema mit ihm, passe das Dokument an und lege einen neuen Vorgang an.

KB-UNTERSCHRIFT-F09 · für Büro/Team

– Wo finde ich das unterschriebene Dokument?

Öffne den abgeschlossenen Vorgang. Dort lädst du das unterschriebene PDF und das **Abschlusszertifikat** herunter. Alle Beteiligten bekommen beim Abschluss außerdem eine Mail mit **Dokumente herunterladen**.

KB-UNTERSCHRIFT-F10 · für Büro/Team, Kunden/Mieter

– Wie prüfe ich, ob ein unterschriebenes Dokument echt ist?

Öffne die Prüfseite deiner Umgebung, z. B.

unterschrift.deinefirma.objektflow.de/pruefen, und lade das PDF hoch. Die Seite zeigt, ob die Datei genau mit dem abgeschlossenen Vorgang übereinstimmt. Die hochgeladene Datei wird dabei nicht gespeichert. Das Original bleibt beim Unterschreiben unverändert und trägt ein Firmensiegel.

KB-UNTERSCHRIFT-F11 · für Büro/Team, Kunden/Mieter, Admin

– Kann ein Kunde direkt bei uns im Büro oder in der Wohnung unterschreiben?

Ja. Öffne den Vorgang und klicke auf **Vor Ort unterschreiben**. Prüfe den Ausweis der Person und bestätige das mit dem Häkchen. Dann unterschreibt die Person direkt auf deinem Tablet, Handy oder Laptop. Dafür brauchst du das Recht „Vor-Ort-Unterschrift durchführen“.

KB-UNTERSCHRIFT-F12 · für Büro/Team

– Wie schicke ich dasselbe Dokument an viele Personen?

Nutze den **Massenversand**. Die Vorlage braucht genau eine Rolle ohne feste E-Mail-Adresse. Füge die Liste ein (je Zeile `Name; E-Mail; Kundennummer; Sprache`) und starte den Versand. Jede Person bekommt einen eigenen Vorgang.

KB-UNTERSCHRIFT-F13 · für Büro/Team

– Beim Massenversand oder Formular-Link kommt eine Meldung zur Rolle. Was bedeutet das?

Für Massenversand und Formular-Links braucht die Vorlage **genau eine Rolle ohne feste E-Mail-Adresse** – das ist die Person, die jedes Mal wechselt. Alle anderen Rollen müssen in der Vorlage eine feste Adresse haben. Passe die Vorlage unter **Vorlagen** an und versuche es erneut.

KB-UNTERSCHRIFT-F14 · für Büro/Team

– In welchen Sprachen können Empfänger unterschreiben?

Die Signierseite und die E-Mails an Empfänger gibt es auf Deutsch, Englisch, Arabisch, Italienisch und Slowenisch. Beim Massenversand legst du die Sprache je Person in der Liste fest (de, en, ar, it, sl).

KB-UNTERSCHRIFT-F15 · für Büro/Team, Kunden/Mieter

– Ist die Unterschrift rechtlich gültig?

Unterschrift erstellt eine elektronische Unterschrift mit Nachweisen: Bestätigungscode per E-Mail, Zustimmung des Unterzeichners, Zeitpunkt, IP-Adresse und Gerät, Firmensiegel und Abschlusszertifikat. Eine qualifizierte elektronische Signatur (QES) bietet die App nicht an. Ob für ein bestimmtes Dokument eine strengere Form vorgeschrieben ist, klärst du bitte mit deiner Rechtsberatung.

KB-UNTERSCHRIFT-F16 · für Admin, Büro/Team

– Wie lange werden unterschriebene Vorgänge aufbewahrt?

Das legt dein Admin unter **Einstellungen** → **Siegel & Aufbewahrung** fest (Aufbewahrung abgeschlossener Vorgänge in Jahren). Einzelne Vorgänge aus Datenschutzgründen löschen darf nur, wer das Recht „Vorgänge löschen (Datenschutz)“ hat – standardmäßig der Admin.

KB-UNTERSCHRIFT-F17 · für Admin

– Ich sehe „Massenversand“ oder „Formular-Links“ nicht im Menü. Warum?

Diese Menüpunkte erscheinen nur, wenn deine Rolle das passende Recht hat („Massenversand“ bzw. „Formular-Links verwalten“). Rechte vergibt dein Admin im objektflow Konto unter **Rollen & Rechte**. Wende dich an deinen Admin.

KB-UNTERSCHRIFT-F18 · für Büro/Team

Dokumente

– Welche Dateien kann ich in Dokumente hochladen?

Du kannst PDF, Bilder, Office-Dateien und E-Mails im Format .eml hochladen, bis 30 MB je Datei. Mehrere Dateien gehen auf einmal per Ziehen oder Auswählen. iPhone-Fotos (HEIC) werden abgelegt, aber ohne Vorschau und ohne Texterkennung.

KB-DOKUMENTE-F01 · für Büro/Team, Admin

– Warum wird meine Datei als doppelt abgewiesen?

Dokumente erkennt, wenn genau dieselbe Datei schon vorhanden ist, und lehnt sie ab. So entstehen keine Doppelungen. Such über die Suche nach dem vorhandenen Dokument. Ist es eine geänderte Fassung, lade sie dort als neue Fassung hoch.

KB-DOKUMENTE-F02 · für Büro/Team

– Warum findet die Suche meinen Scan nicht?

Wahrscheinlich wurde noch kein Text erkannt. Die Texterkennung für Scans und Fotos läuft im Browser; wurde das Fenster vorher geschlossen, fehlt der Text. Öffne das Dokument und klick auf „Texterkennung nachholen“. Bei HEIC-Fotos ist keine Texterkennung möglich; wandle das Foto vorher in JPG oder PDF um.

KB-DOKUMENTE-F03 · für Büro/Team

– Warum schlägt Dokumente die falsche Akte oder den falschen Typ vor?

Der Vorschlag stützt sich auf Regeln, Erkennungswörter je Dokumenttyp und Stichworte je Akte. Fehlen passende Wörter, rät die App schlechter. Ergänze bei der Akte Stichworte wie Adresse oder Kundennummer, oder lass einen Admin unter Einstellungen → Regeln eine Regel anlegen. Korrigiere den Vorschlag vor dem Ablegen einfach von Hand.

KB-DOKUMENTE-F04 · für Büro/Team, Admin

– Warum kann ich Datum oder Betrag nach dem Ablegen nicht mehr ändern?

Nach dem Ablegen sind Typ, Datum, Betrag und Nummer gesperrt. Das schützt die Aufbewahrung. War die Angabe falsch, lade eine korrigierte Fassung hoch oder sprich mit einem Admin.

KB-DOKUMENTE-F05 · für Büro/Team

– Warum kann ich ein Dokument nicht löschen?

Löschen darf nur ein Admin. Dokumente mit laufender Aufbewahrungsfrist lassen sich erst nach Fristende löschen. Die Frist beginnt am Ende des Kalenderjahres des Belegdatums. Gelöschte Dokumente liegen im Papierkorb, die Dateien bleiben erhalten.

KB-DOKUMENTE-F06 · für Büro/Team, Admin

– **Wie lange werden Dokumente aufbewahrt?**

Das hängt vom Dokumenttyp ab. Vorgaben: 8 Jahre z. B. für Rechnungen, Kontoauszüge und Nebenkostenabrechnungen, 6 Jahre z. B. für Verträge, Angebote und Korrespondenz, 10 Jahre für Bescheide. Die Frist läuft ab Ende des Kalenderjahres des Belegdatums. Stimm die Fristen mit deiner Steuerberatung ab.

KB-DOKUMENTE-F07 · für Admin

– **Ist Dokumente GoBD-zertifiziert?**

Nein. Dokumente unterstützt dich mit Sperre nach dem Ablegen, lückenlosem Verlauf je Dokument und Aufbewahrungsfristen. Eine Zertifizierung gibt es nicht. Die Verfahrensdokumentation für dein Unternehmen erstellst du selbst, am besten mit deiner Steuerberatung.

KB-DOKUMENTE-F08 · für Admin

– **Warum sehe ich eine Mitarbeiter-Akte nicht?**

Mitarbeiter-Akten sind vertraulich. Du siehst sie nur mit dem Recht „Mitarbeiter-Akten“. Das hat standardmäßig nur ein Admin. Brauchst du Zugriff, frag einen Admin.

KB-DOKUMENTE-F09 · für Büro/Team, Admin

– **Wie bekomme ich eine Freigabe für eine Rechnung?**

Eingangsrechnungen brauchen automatisch eine Freigabe. Bei anderen Dokumenten klickst du auf „Freigabe anfordern“ und wählst alle mit Freigaberecht oder eine Person. Sie bekommt eine Mail und gibt frei oder lehnt mit Bemerkung ab. Freigeben darf standardmäßig nur ein Admin.

KB-DOKUMENTE-F10 · für Büro/Team, Admin

– **Wie werde ich an ein Dokument erinnert?**

Setz am Dokument eine Wiedervorlage mit Datum, Person und Notiz. Alle fälligen Wiedervorlagen stehen auf der Seite Fristen. Am Fälligkeitstag kommt zusätzlich eine Mail.

KB-DOKUMENTE-F11 · für Büro/Team

– Kann ich Belege per E-Mail an Dokumente schicken?

Noch nicht. Ein E-Mail-Postfach als Eingang und ein Scanner-Ordner kommen bald. Bis dahin speicherst du die Mail als .eml-Datei oder den Anhang und lädst ihn im Posteingang hoch.

KB-DOKUMENTE-F12 · für Büro/Team

Fuhrpark

– Warum ist bei einem Fahrer die Ampel rot?

Ein Fahrer ist nur freigegeben, wenn seine Führerscheinkontrolle und seine Fahrerunterweisung gültig sind und er nicht gesperrt ist. Öffne in Fuhrpark unter **Fahrer** die Person – dort steht, was fehlt. Fehlt die Unterweisung, lade den Fahrer in der App Unterweisung ein. Auch ein erfasstes Fahrverbot sperrt den Fahrer.

KB-FUHRPARK-F01 · für Fuhrparkverantwortliche, Büro

– Warum sieht ein Mitarbeiter Fuhrpark nicht in der Mitarbeiter-App?

Fuhrpark erscheint nur bei Fahrern. Prüfe in der Mitarbeiterliste von objektflow, ob bei der Person das Häkchen „Führerschein“ bzw. „Darf Firmenfahrzeug fahren“ gesetzt ist. Prüfe außerdem im Konto, ob Fuhrpark für diese Person in der Mitarbeiter-App eingeschaltet ist.

KB-FUHRPARK-F02 · für Admin, Büro

– Wie melde ich als Fahrer einen Schaden?

1. Öffne die Mitarbeiter-App und tippe auf **Fuhrpark** → **Schaden melden**.
2. Prüfe die vorgeschlagene Adresse.
3. Tippe die Stellen auf der Skizze an und mache für jede Stelle ein Foto.
4. Beantworte die Fragen und sende ab.

Den Stand siehst du unter **Meine Übersicht**.

KB-FUHRPARK-F03 · für Fahrer

– Warum kann ich meine Schadenmeldung oder Kontrolle nicht absenden?

Meist fehlt ein Pflichtfoto. Für jede markierte Stelle am Fahrzeug und für jeden Mangel in einer Kontrolle brauchst du ein Foto. Fehlende Fotos sind rot markiert. Mache das Foto und tippe dann erneut auf Absenden.

KB-FUHRPARK-F04 · für Fahrer

– Was tue ich, wenn ein Foto am Handy nicht hochlädt?

Fuhrpark verkleinert Handyfotos automatisch, auch iPhone-Fotos (HEIC). Beim Hochladen siehst du eine Anzeige in Prozent. Bricht der Upload ab, zeigt die App eine Fehlermeldung – prüfe dann deine Internetverbindung und versuche es erneut. Hilft das nicht, melde dich mit der Fehlermeldung bei deinem Büro.

KB-FUHRPARK-F05 · für Fahrer, Büro

– Wie lange werden Führerscheinfotos gespeichert?

Fotos aus der Führerscheinkontrolle werden nach einer festen Frist automatisch gelöscht. Der Standard ist 30 Tage. Die Löschfrist kannst du als Admin unter Einstellungen ändern. Die Kontrolle selbst bleibt als Nachweis in der Fahrerakte.

KB-FUHRPARK-F06 · für Admin, Fuhrparkverantwortliche

– Wird der Standort meiner Fahrer verfolgt?

Nein. Die Fahrer-App fragt den Standort nur, wenn ein Schaden gemeldet wird. Dann wird der Ort nur beim Schaden gespeichert. Sonst gibt es keine Ortung.

KB-FUHRPARK-F07 · für Fahrer, Admin

– Wie trage ich eine erledigte HU oder UVV ein?

1. Öffne die Seite **Fristen** oder das Fahrzeug.
2. Klicke bei der Frist auf „**Erledigt ...**“.
3. Trage Prüfer, Kosten und Mängel ein und lade das Protokoll hoch.

Die nächste Fälligkeit berechnet Fuhrpark automatisch.

KB-FUHRPARK-F08 · für Fuhrparkverantwortliche, Büro

– Wo mache ich die Fahrerunterweisung?

Die Fahrerunterweisung läuft in der App **Unterweisung**. Fuhrpark liest dort nur den Nachweis. Fahrer tippen in der Fahrer-App auf **Unterweisung** und landen direkt in der richtigen Unterweisung. Den Inhalt der Unterweisung muss deine Fachkraft für Arbeitssicherheit prüfen.

KB-FUHRPARK-F09 · für Fuhrparkverantwortliche, Fahrer

– Wie bekomme ich die Fristen in meinen Kalender?

Öffne in Fuhrpark die Seite **Fristen**. Dort findest du deinen persönlichen Link für ein Kalender-Abo. Füge ihn in deinem Kalender (z. B. Outlook) als Internetkalender hinzu.

KB-FUHRPARK-F10 · für Fuhrparkverantwortliche, Büro

– Wer bekommt Erinnerungen zu Fristen und Mängeln?

Erinnerungen bekommen alle Personen mit dem Recht „Erinnerungen per Mail/Push erhalten“ – standardmäßig die Fuhrparkleitung. Es gibt eine Sammelmail, wenn es Neues gibt, und eine jeden Montag. Neue Mängel aus Kontrollen kommen sofort per Mail oder Push.

KB-FUHRPARK-F11 · für Admin, Fuhrparkverantwortliche

- Kann mein Steuerberater die Kosten sehen, ohne Fahrerdaten zu sehen?

Ja. Gib ihm im objektflow-Konto für Fuhrpark die Rolle **Nur lesen**. Damit sieht er Fahrzeuge, Fristen, Kosten und Berichte, aber keine Fahrerdaten. Für die Buchhaltung kannst du die Kosten auch als CSV exportieren.

KB-FUHRPARK-F12 · für Admin

- Brauche ich das Fahrtenbuch?

Das Fahrtenbuch schaltest du je Fahrzeug ein, wenn du es brauchst. Einträge können nicht gelöscht werden, Änderungen werden protokolliert, Lücken werden geprüft. Ob du ein Fahrtenbuch brauchst und ob es für das Finanzamt reicht, klärst du mit deinem Steuerberater.

KB-FUHRPARK-F13 · für Admin, Fuhrparkverantwortliche

- Wofür ist der QR-Code im Fahrzeug?

Den QR-Code druckst du in der Fahrzeugakte als Etikett und klebst ihn ins Fahrzeug. Scannt ein Fahrer den Code, öffnet sich die Fahrer-App direkt für dieses Fahrzeug. So meldet er Schäden oder macht Kontrollen ohne Suchen.

KB-FUHRPARK-F14 · für Fuhrparkverantwortliche, Fahrer

- Was passiert mit einem Mangel aus der Wochenkontrolle?

Der Mangel wird automatisch beim Fahrzeug eingetragen, mit einer Frist von 7 Tagen. Die Fuhrparkleitung bekommt eine Nachricht. Der Fahrer sieht offene Mängel aus seinen Kontrollen unter **Meine Übersicht**.

KB-FUHRPARK-F15 · für Fuhrparkverantwortliche, Fahrer

- In welchen Sprachen gibt es die Fahrer-App?

Die Fahrer-App gibt es auf Deutsch, Englisch, Arabisch, Italienisch und Slowenisch. Die Startsprache kommt aus den Mitarbeiterdaten. Jeder Fahrer kann die Sprache in der App umschalten.

KB-FUHRPARK-F16 · für Fahrer, Büro

Unterweisung

– Wie melde ich mich als Mitarbeitender in der Unterweisung an?

Öffne die Mitarbeiter-App und melde dich mit deiner Personalnummer und deiner PIN an. Tippe dann auf **Unterweisung**. Du musst dich nicht noch einmal anmelden. Den Link zur Mitarbeiter-App bekommst du von deinem Büro.

KB-UNTERWEISUNG-F01 · für Mitarbeitende

– Kann ich eine Unterweisung unterbrechen und später weitermachen?

Ja. Die App speichert deinen Stand laufend. Beim nächsten Öffnen tippst du auf „**Weitermachen**“ oder „**Von vorne beginnen**“. Das klappt auch nach dem Neuladen oder auf einem anderen Handy.

KB-UNTERWEISUNG-F02 · für Mitarbeitende

– Was passiert, wenn ich den Wissenstest nicht bestehe?

Du kannst den Test wiederholen. Nach jeder Frage siehst du eine Erklärung. Nach 2 Fehlversuchen zeigt die App den Hinweis „Frag im Büro nach“. Deine Antworten und Versuche stehen später im Nachweis.

KB-UNTERWEISUNG-F03 · für Mitarbeitende, Büro

– In welchen Sprachen gibt es die Unterweisungen?

Die App kann Deutsch, Englisch, Arabisch, Italienisch und Slowenisch. Welche Sprachen eine Unterweisung hat, hängt davon ab, welche Übersetzungen dein Büro eingetragen hat. Die Vorlesefunktion liest in der Sprache des Mitarbeitenden vor.

KB-UNTERWEISUNG-F04 · für Mitarbeitende, Büro

- Wer ist für den Inhalt der Unterweisungen verantwortlich?

Du als Unternehmen. objektflow liefert das Werkzeug, keine Rechtsberatung. Lass jede Unterweisung, die Gefährdungsbeurteilung und die Betriebsanweisungen von deiner Fachkraft für Arbeitssicherheit prüfen. Trage den Prüfvermerk ein und gib die Unterweisung erst danach frei.

KB-UNTERWEISUNG-F05 · für Admin, Büro

- Wie lade ich Mitarbeitende ein, eine Unterweisung zu Hause zu machen?

1. Öffne die Seite des Mitarbeitenden und klicke auf „**Zu Hause am Handy erledigen**“.
2. Wähle die Unterweisungen und setze eine Frist.
3. Sende den WhatsApp-Text in der Sprache der Person oder eine Push-Nachricht.

Für mehrere Personen nutzt du **Stand** → „**Zu Hause erledigen: Einladungen**“.

KB-UNTERWEISUNG-F06 · für Büro

- Wie sehe ich, wer noch eine Unterweisung braucht?

Öffne **Stand**. Die Ampel zeigt je Person und Unterweisung, was gültig, bald fällig oder überfällig ist. Unter **Einsatzplanung** siehst du zusätzlich, wer in den nächsten 14 Tagen eingeplant ist, aber keine gültige Unterweisung hat.

KB-UNTERWEISUNG-F07 · für Büro, Führungskräfte

- Wie prüfe ich, ob ein Unterweisungsnachweis echt ist?

Jeder Nachweis hat einen Prüf-Code und einen QR-Code. Scanne den QR-Code oder öffne den Prüf-Link. Die Seite zeigt, ob der Nachweis echt ist. Der Nachweis ist gegen nachträgliche Änderungen geschützt.

KB-UNTERWEISUNG-F08 · für Büro, Führungskräfte

– Wird die Zeit für eine Unterweisung erfasst?

Ja. Die App misst die aktive Bearbeitungszeit – nur wenn die Seite offen ist und bedient wird. Eine Mindestlesezeit gibt es nicht. Unter **Nachweise** → „**Unterweisungszeiten (Lohn)**“ findest du die Zeiten je Person und Monat als CSV. Wie du sie abrechnest, klärst du mit deinem Lohnbüro oder Steuerberater.

KB-UNTERWEISUNG-F09 · für Büro, Admin

– Wie unterweise ich Subunternehmer oder Externe ohne Konto?

Lege unter **Externe** einen QR-Link an – je Firma oder je Objekt. Drucke den Aushang oder sende den Link. Die Person gibt Name, Firma und Telefon ein, macht Unterweisung, Test und Unterschrift und bekommt einen Nachweis. Dein Büro wird informiert.

KB-UNTERWEISUNG-F10 · für Büro

– Was passiert mit alten Nachweisen, wenn ich eine Unterweisung ändere?

Änderst du den Inhalt, entsteht beim Freigeben eine neue Version. Die alten Nachweise bleiben mit ihrer Version gespeichert. Ob Mitarbeitende die neue Version sofort machen müssen, entscheidest du mit deiner Fachkraft für Arbeitssicherheit.

KB-UNTERWEISUNG-F11 · für Admin, Büro

– Kann ich eine Unterweisung nur vor Ort zulassen?

Ja. Stelle die Unterweisung auf „**Nur als Präsenz gültig**“. Dann zählt nur eine Präsenz-Unterweisung mit Unterschrift am Tablet. Für welche Themen das nötig ist, klärst du mit deiner Fachkraft für Arbeitssicherheit.

KB-UNTERWEISUNG-F12 · für Admin, Büro

– Was mache ich, wenn ich bei einer Unterweisung etwas nicht verstehe?

Tippe in der App auf **Rückfrage** und schreibe deine Frage. Das Büro bekommt sie sofort. Die Antwort siehst du in der App. Du kannst auch direkt im Büro anrufen – die Nummer steht in der App.

KB-UNTERWEISUNG-F13 · für Mitarbeitende

– Wer kann das Verbandbuch und die Vorsorge sehen?

Nur Personen mit den Rechten „Verbandbuch sehen“ bzw. „Vorsorge“. Standardmäßig ist das nur der Admin. Du änderst das im objektflow-Konto unter Rollen & Rechte. Bei der Vorsorge speichert die App nur Anlass, Termine und Teilnahme, keine Befunde.

KB-UNTERWEISUNG-F14 · für Admin

– Wie melde ich einen Mangel an einem Gerät?

Scanne den QR-Code am Gerät mit deinem Handy. Du siehst, ob das Gerät geprüft ist. Tippe auf Mangel melden und mache ein Foto. Das Büro bekommt sofort eine Nachricht.

KB-UNTERWEISUNG-F15 · für Mitarbeitende

– Werden Firmenfahrzeuge auch in Unterweisung geprüft?

Nein. In Unterweisung verwaltest du Geräte und Arbeitsmittel. Fahrzeuge mit HU, UVV und Schäden verwaltest du in der App Fuhrpark. Die Fahrerunterweisung selbst machst du aber in Unterweisung – Fuhrpark liest den Nachweis.

KB-UNTERWEISUNG-F16 · für Büro, Admin

Personal

– Macht Personal auch die Lohnabrechnung?

Nein. Die Lohnabrechnung machst du weiter in deinem Lohnprogramm oder bei deinem Steuerberater. Personal sammelt die Lohndaten je Monat, du prüfst und schließt sie ab. Danach gibst du die Lohnübergabe oder die CSV weiter. Die fertigen Lohnabrechnungen verteilst du wieder über Personal an dein Team.

KB-PERSONAL-F01 · für Admin, Büro/Personal

– Wie lade ich Mitarbeitende in die Mitarbeiter-App ein?

1. Öffne die Personalakte und klicke im Kasten **Mitarbeiter-App** auf **Per E-Mail einladen**.
2. Prüfe den Text und sende ab.

Für alle auf einmal klickst du in der Mitarbeiterliste auf **Per E-Mail einladen (n)**. Statt E-Mail gehen auch WhatsApp-Text, QR-Code oder ein A4-Blatt.

KB-PERSONAL-F02 · für Büro/Personal

– Wie lege ich als Mitarbeitender meine PIN fest?

Öffne den persönlichen Link aus deiner Einladung. Du siehst deine Personalnummer. Wähle eine PIN mit 4 bis 8 Ziffern. Nicht erlaubt sind gleiche Ziffern (z. B. 1111), Folgen (z. B. 1234) und deine Personalnummer. Danach bist du direkt angemeldet.

KB-PERSONAL-F03 · für Mitarbeitende

– Ich habe meine PIN vergessen. Was mache ich?

Tippe bei der Anmeldung auf „**Erste Anmeldung oder PIN vergessen?**“ und gib deine Personalnummer ein. Du bekommst einen Link an deine E-Mail-Adresse. Er gilt 24 Stunden. Nach dem Zurücksetzen wirst du auf allen Geräten abgemeldet.

KB-PERSONAL-F04 · für Mitarbeitende

– Warum fehlt ein Mitarbeitender beim Sammel-Einladen?

Beim Sammel-Einladen erscheinen nur Personen mit App-Zugang, mit E-Mail-Adresse und ohne bisherige Einladung. Fehlt die E-Mail, kannst du sie in der Akte nur für die Einladung eintragen. Oder du nutzt den WhatsApp-Text oder den QR-Code.

KB-PERSONAL-F05 · für Büro/Personal

– Wer darf Gehalt, Bankdaten und Steuerdaten sehen?

Nur Personen mit dem Recht „Sensible Personaldaten“ – standardmäßig die Personalverwaltung und der Admin. Diese Daten sind in der Akte maskiert. Jede Ansicht wird protokolliert. Rechte vergibst du im objektflow-Konto.

KB-PERSONAL-F06 · für Admin

– Wie verteile ich die Lohnabrechnungen an mein Team?

Öffne **Dokumente** und lade die PDF-Lohnabrechnungen hoch. Personal ordnet sie über die Personalnummer im Dateinamen zu. Die Mitarbeitenden sehen sie danach in der Mitarbeiter-App unter **Lohnabrechnungen**.

KB-PERSONAL-F07 · für Büro/Personal

– Wie bekomme ich eine Bestätigung meines Arbeitsverhältnisses?

Öffne in der Mitarbeiter-App **Personal** → **Bescheinigungen**. Wähle Zweck und Sprache (Deutsch oder Englisch). Du bekommst sofort ein PDF mit Prüfcode und QR-Code. Brauchst du eine Bescheinigung mit Unterschrift, stelle eine Anfrage.

KB-PERSONAL-F08 · für Mitarbeitende

– Wie prüft jemand, ob eine Bescheinigung echt ist?

Jede Bescheinigung und jedes Zeugnis aus Personal hat einen Prüfcode und einen QR-Code. Wer den Code scannt, sieht auf einer Prüfseite nur: echt, ungültig oder unbekannt, dazu Dokumentart, Name und Datum. Weitere Daten zeigt die Seite nicht.

KB-PERSONAL-F09 · für Mitarbeitende, Büro/Personal

– Warum steht im Arbeitszeugnis noch ein Platzhalter?

Meist fehlen Eintrittsdatum oder Tätigkeit. Trag beides im Zeugnis-Assistenten in die Felder **Eintritt** und **Tätigkeit** ein. Oder ergänze das Eintrittsdatum in der Mitarbeiterliste und erzeuge den Text neu. Erst ohne Platzhalter lässt sich das Zeugnis ausstellen.

KB-PERSONAL-F10 · für Büro/Personal

– Warum gibt es Bescheinigungen nicht auf Arabisch?

PDFs aus Personal gibt es auf Deutsch und Englisch. Die Mitarbeiter-App selbst kann auch Arabisch, Italienisch und Slowenisch. Mitarbeitende sehen die App also in ihrer Sprache, die PDF-Dokumente aber auf Deutsch oder Englisch.

KB-PERSONAL-F11 · für Mitarbeitende, Büro/Personal

– Wie bekomme ich meine Auslagen zurück?

Öffne in der Mitarbeiter-App **Auslagen/Spesen**. Mache ein Foto vom Beleg und gib den Betrag ein. Das Büro prüft und genehmigt. Genehmigte Spesen bekommst du mit dem nächsten Lohn.

KB-PERSONAL-F12 · für Mitarbeitende

– Kann ich Dokumente aus der Personalakte löschen?

Personal setzt auf Archivieren statt Löschen. Markiere die Dokumente und klicke auf **Archivieren**. Sie sind dann ausgeblendet, aber nicht gelöscht. Im Archiv kannst du sie wiederherstellen.

KB-PERSONAL-F13 · für Büro/Personal

– Wie ändere ich als Mitarbeitender meine Adresse oder Bankverbindung?

Öffne in der Mitarbeiter-App **Meine Daten** und melde die Änderung. Das Büro sieht deine Meldung und übernimmt sie. Bis dahin gelten die alten Daten.

KB-PERSONAL-F14 · für Mitarbeitende

– **Wie lange bleiben Bewerberdaten gespeichert?**

Personal löscht Bewerbungen automatisch 6 Monate nach einer Absage. Hat die Person der Aufnahme in den Bewerberpool zugestimmt, bleiben die Daten 24 Monate. Ob diese Fristen für dich passen, klärst du mit deiner Datenschutzberatung.

KB-PERSONAL-F15 · für Admin, Büro/Personal

– **Kann ich meine Krankmeldung über die App hochladen?**

Nein. Krankmeldungen lädst du nicht in Personal hoch. Frag in deinem Büro, wie du dich krank meldest. Hochladen kannst du andere Nachweise, zum Beispiel Führerschein oder Erste-Hilfe-Kurs.

KB-PERSONAL-F16 · für Mitarbeitende

KI-Telefon

– **Kann ich KI-Telefon schon nutzen?**

KI-Telefon kommt bald für alle objektflow-Kunden. Du kannst die Freischaltung schon jetzt anfragen. Wir melden uns dann bei dir. Ist KI-Telefon nicht gebucht, nimmt die Assistentin keine Gespräche an.

KB-TELEFON-F01 · für Admin

– **Was macht die KI-Telefon-Assistentin?**

Sie nimmt Anrufe an, wenn dein Büro nicht erreichbar ist. Sie fragt nach dem Anliegen, stellt die passenden Fragen und speichert alles als Vorgang. Notfälle meldet sie sofort nach deinen Regeln. Du findest Zusammenfassung und Abschrift in der App.

KB-TELEFON-F02 · für Admin, Büro

– **Weiß der Anrufer, dass er mit einer KI spricht?**

Ja. Die Assistentin sagt zu Beginn, dass eine KI spricht und das Gespräch festgehalten wird. Ob dieser Hinweis für deinen Betrieb reicht, klärst du mit deiner Datenschutzberatung.

KB-TELEFON-F03 · für Admin

– **Was passiert, wenn ein Notfall gemeldet wird?**

Das legst du in den Notfall-Regeln fest. Die Assistentin kann den Anruf an die Bereitschaft durchstellen oder sofort eine Push-Nachricht bzw. E-Mail senden. Wer Bereitschaft hat, steht im Bereitschaftsplan mit Tagen und Uhrzeiten.

KB-TELEFON-F04 · für Admin, Büro

– **Woher weiß die Assistentin, was sie sagen darf?**

Aus dem Bereich **Wissen**. Nur was dort steht, nennt sie als Fakten. Halte das Wissen kurz und aktuell, zum Beispiel Leistungen, Einsatzgebiet und Erreichbarkeit.

KB-TELEFON-F05 · für Admin

– **Wo sehe ich die Anrufe der Nacht?**

Öffne **Anrufe & Anliegen**. Jeder Anruf ist ein Vorgang mit KI-Zusammenfassung, Angaben, Abschrift und Verlauf. Setze Zuständigkeit und Status, damit nichts liegen bleibt.

KB-TELEFON-F06 · für Büro

– **Brauche ich einen eigenen Telefonanbieter?**

Ja, für echte Anrufe. KI-Telefon wird über einen SIP-Telefonanbieter an deine Nummer angebunden. Ohne Anbindung funktioniert nur das Testgespräch im Browser.

KB-TELEFON-F07 · für Admin

- **Kann ich die Assistentin testen, bevor echte Kunden anrufen?**

Ja. Starte ein Testgespräch im Browser – du sprichst mit der Assistentin und siehst die Abschrift live. Oder nutze den Text-Test. Beide nutzen dieselben Anweisungen wie echte Gespräche.

KB-TELEFON-F08 · für Admin

- **Wie lange werden Abschriften gespeichert?**

Das stellst du selbst ein. Für Abschriften und Vorgänge gibt es Löschfristen in den Einstellungen. Welche Fristen für dich passen, klärst du mit deiner Datenschutzberatung.

KB-TELEFON-F09 · für Admin

Mitschrift

- **Kann ich Telefonate am Handy aufnehmen?**

Nein, nicht direkt. iPhone und Android lassen keine App normale Telefonate mitschneiden. Nimm Telefonate am PC auf (Teams, WhatsApp Web, Softphone) oder lade eine vorhandene Aufnahme hoch, zum Beispiel aus der Anrufaufnahme deines Android-Handys. Ein Gespräch auf Lautsprecher kannst du mit einem zweiten Gerät aufnehmen.

KB-MITSCHRIFT-F01 · für Admin, Büro

- **Was brauche ich für Aufnahmen am PC?**

Chrome oder Edge. Beim Start wählst du den Bildschirm oder Tab und hakst „Systemaudio teilen“ bzw. „Tab-Audio teilen“ an. Am besten nutzt du ein Headset.

KB-MITSCHRIFT-F02 · für Admin, Büro

– **Muss ich das Einverständnis einholen?**

Ja. Alle Beteiligten müssen vor der Aufnahme zustimmen. Mitschrift fragt das vor jeder Aufnahme ab und speichert, wer es wann bestätigt hat. Die Details klärst du mit deiner Datenschutzberatung.

KB-MITSCHRIFT-F03 · für Admin, Büro

– **Wohin geht mein Audio?**

Das Audio wird auf einem eigenen Server mitgeschrieben und nicht an eine KI geschickt. Für Zusammenfassung und Fragen geht nur der Text an die KI.

KB-MITSCHRIFT-F04 · für Admin

– **Wie lange dauert das Transkript?**

Je nach Länge und Auslastung etwa ein Drittel bis die ganze Aufnahmedauer. Die Seite zeigt den Stand und aktualisiert sich selbst. Du kannst sie schließen.

KB-MITSCHRIFT-F05 · für Admin, Büro

– **Was passiert, wenn das Netz während der Aufnahme abbricht?**

Nichts geht verloren. Die Aufnahme wird im Gerät zwischengespeichert und nachgereicht. Öffnest du die Aufnahmeseite wieder, kannst du übrig gebliebene Teile mit „hochladen und abschließen“ nachreichen.

KB-MITSCHRIFT-F06 · für Admin, Büro

– **Warum steht alles unter einem Sprecher?**

Bei einem Mikrofon kann der Server Stimmen nicht trennen. Du kannst „Sprecher per KI zuordnen“ nutzen und die Namen danach anpassen. Am PC mit Systemton sind „Ich“ und „Gegenüber“ automatisch getrennt.

KB-MITSCHRIFT-F07 · für Admin, Büro

– **Wie korrigiere ich Fehler im Text?**

Im Transkript den Text antippen, ändern und speichern. Häufig falsch erkannte Namen trägst du unter Einstellungen im Wörterbuch ein.

KB-MITSCHRIFT-F08 · für Admin, Büro

– **Wer sieht meine Aufnahmen?**

Standardmäßig nur du. Stellst du eine Aufnahme auf „Team“, sehen sie alle mit dem Recht „Team-Aufnahmen sehen“. Admins mit dem Recht „Alle Aufnahmen“ sehen auch private.

KB-MITSCHRIFT-F09 · für Admin, Büro

– **Wie teile ich eine Zusammenfassung nach außen?**

Über ... → Teilen: Lese-Link für 1 bis 30 Tage, nur Zusammenfassung oder mit Transkript. Audio wird nie geteilt. Den Link kannst du jederzeit sperren. Oder per E-Mail senden.

KB-MITSCHRIFT-F10 · für Admin, Büro

– **Kann ich eigene Vorlagen für Zusammenfassungen anlegen?**

Ja, Admins legen unter Erweitert → Vorlagen eigene Vorlagen mit Abschnitten und einem Hinweis an die KI an.

KB-MITSCHRIFT-F11 · für Admin

– **Wie lange werden Aufnahmen gespeichert?**

Das Audio wird nach der eingestellten Frist automatisch gelöscht (Standard 30 Tage). Transkript und Zusammenfassung bleiben, bis du die Aufnahme löschst. Gelöschtes liegt 30 Tage im Papierkorb.

KB-MITSCHRIFT-F12 · für Admin

– Wie kommen Aufgaben aus einem Gespräch in die App Aufgaben?

In der Zusammenfassung auf „→ An Aufgaben übergeben“ tippen, Projekt, Person und Fälligkeit prüfen und übergeben. Vorher einmal unter Erweitert → Verbindungen deinen API-Token aus Aufgaben (Mein Konto) eintragen. Erledigt ist dann in beiden Apps erledigt.

KB-MITSCHRIFT-F13 · für Admin, Büro

objektflow allgemein

– Was ist objektflow?

objektflow ist eine Sammlung von Web-Apps für Wohnungsbetreiber, kleine Hausverwaltungen und Service-Betriebe vor Ort: Immo, Einsatz, Mitarbeiter-App, Kundenportal, Termine, Aufgaben, Unterschrift, Dokumente, Fuhrpark, Unterweisung, Personal und KI-Telefon. Alle Apps nutzen eine Anmeldung und teilen Kunden, Objekte und Mitarbeitende.

KB-ALLGEMEIN-F01 · für Interessenten, Admin

– Welche Pakete gibt es und was kosten sie?

Verwalten 99 € im Monat (inkl. 50 Einheiten, jede weitere 1,50 €), Betreiber 149 € (inkl. 15 Wohnungen und 5 Kräfte, jede weitere Wohnung 5 €, jede weitere Kraft 6 €), Service 89 € (inkl. 10 Kräfte, jede weitere 6 €). Alle Preise zzgl. USt. Den genauen Betrag für deinen Betrieb rechnet der Rechner auf der Website aus.

KB-ALLGEMEIN-F02 · für Interessenten, Admin

– Muss ich für die Einrichtung bezahlen?

Nein. Du richtest objektflow selbst ein: Ein Assistent führt durch die ersten Schritte, für Kunden, Objekte, Mieter und Mitarbeitende gibt es Import-Vorlagen für Excel, und die Anleitungen findest du im Hilfe-Center. Wenn du es lieber abgibst, buchst du den Einrichtungsservice dazu: Start 490 € (Umgebung, Vorlagen, zwei Online-Schulungen) oder 1.490 € mit Übernahme deiner Daten. Pilotkunden zahlen die Hälfte.

KB-ALLGEMEIN-F03 · für Interessenten, Admin

– **Wie lange läuft der Vertrag und wie kündige ich?**

Du wählst monatlich kündbar oder zwölf Monate mit 15 % Rabatt bei jährlicher Zahlung. Kündigen kannst du im Konto unter Abo & Vertrag, monatlich zum Monatsende, im Jahresvertrag zum Ende der Laufzeit.

KB-ALLGEMEIN-F04 · für Admin

– **Welche Support-Stufen gibt es?**

Basis (inklusive): Hilfe-Center und E-Mail, Antwort innerhalb von zwei Werktagen. Plus (49 € im Monat): zusätzlich Telefon und WhatsApp werktags 8 bis 17 Uhr, Fernwartung, eine Stunde Anpassungen, Antwort am selben Werktag. Premium (149 € im Monat): feste Ansprechperson, Notfallnummer ab 6 Uhr und samstags, drei Stunden Anpassungen, Teamschulung, Antwort in zwei Stunden. Die Stufe kannst du jeden Monat wechseln.

KB-ALLGEMEIN-F05 · für Admin

– **Wie erreiche ich den Support?**

Per E-Mail an info@objektflow.de. Mit Support Plus oder Premium zusätzlich telefonisch und per WhatsApp; die Nummern bekommst du mit deiner Support-Stufe. Beschreibe kurz, was du tun wolltest, was passiert ist, und hänge einen Screenshot an.

KB-ALLGEMEIN-F06 · für alle

– **Wo liegen meine Daten und wer kann sie sehen?**

In deiner eigenen, von anderen Kunden getrennten Umgebung in einem Rechenzentrum in der EU. Der Support greift nur mit deinem Auftrag auf deine Daten zu. Das regelt der Auftragsverarbeitungsvertrag, der Teil jedes Vertrags ist.

KB-ALLGEMEIN-F07 · für Admin, Interessenten

– Kann ich meine Daten exportieren?

Ja, jederzeit und vollständig. Den Export lädst du im Konto unter Abo & Vertrag herunter. Das gilt auch nach einer Kündigung bis zum Vertragsende.

KB-ALLGEMEIN-F08 · für Admin

– Kann ich mit einer App anfangen und später mehr buchen?

Ja. Nicht gebuchte Apps siehst du ausgegraut im Hauptmenü. Ein Admin bucht sie im Konto dazu, sie sind dann sofort nutzbar. Bestehende Abläufe brechen nicht, wenn eine App fehlt.

KB-ALLGEMEIN-F09 · für Admin

– Gibt es eine App für das Handy?

Mitarbeitende nutzen die Mitarbeiter-App, Kunden das Kundenportal und Mieter das Mieterportal. Alle laufen im Browser und lassen sich auf dem Startbildschirm ablegen, ohne App-Store. Die Büro-Apps sind für Rechner gemacht, funktionieren aber auch auf dem Tablet.

KB-ALLGEMEIN-F10 · für alle

– Unterstützt objektflow die E-Rechnung (XRechnung)?

Ja. Rechnungen aus Einsatz gibt es als PDF und als XRechnung, ohne Aufpreis.

KB-ALLGEMEIN-F11 · für Admin, Büro

– Kann ein KI-Assistent mit meinen Daten arbeiten?

Ja, wenn du es willst. Jede App hat eine Schnittstelle für KI-Assistenten. Ein Assistent bekommt nur Zugriff, wenn dein Admin ihn freigibt, und nur mit den Rechten, die du ihm gibst.

KB-ALLGEMEIN-F12 · für Admin

– Was bedeuten „jetzt“, „bald“ und „im Pilot“?

„jetzt“: sofort nutzbar. „bald“: läuft bereits im Betrieb, in dem objektflow entstanden ist, und kommt als Nächstes für Kunden. „im Pilot“: wird gerade mit Pilotbetrieben entwickelt.

KB-ALLGEMEIN-F13 · für Interessenten

– Was bekomme ich als Pilotkunde?

Drei Monate für 1 €, danach zwölf Monate 30 % Gründerpreis, den Einrichtungs-Service auf Wunsch zum halben Preis und eine feste Ansprechperson. Dafür wünschen wir uns eine Fallstudie, eine Bewertung und zwei Feedback-Gespräche. Es gibt fünf Pilotplätze.

KB-ALLGEMEIN-F14 · für Interessenten

– Wer ist Anbieter von objektflow?

Die Objektflow GmbH (in Gründung). objektflow ist bei der F&E Apartment GmbH in Esslingen entstanden, die damit täglich arbeitet; deine Daten sind von deren Daten getrennt.

KB-ALLGEMEIN-F15 · für Interessenten