

Fragen und Antworten

Buchhaltung, Artikel, Produkte	
Frage	Antwort
Ist die kostenlose Version von FacturaPlus auch für meine Buchhaltung geeignet?	Nein. Die kostenlose Version von FacturaPlus, welche von Raiffeisen zur Verfügung gestellt wird, ist ausschliesslich für die Fakturierung geeignet. Für einen erweiterten, kostenpflichtigen Funktionsumfang können Sie leanux.ch gerne kontaktieren.
Kann ich in der kostenlosen Version von FacturaPlus auch Artikel oder Produkte erfassen?	Nein. In der kostenlosen Version von FacturaPlus, welche von Raiffeisen zur Verfügung gestellt wird, können keine Artikel oder Produkte erfasst werden. Für einen erweiterten, kostenpflichtigen Funktionsumfang können Sie leanux.ch gerne kontaktieren.

Benutzername und Passwort	
Frage	Antwort
Kann ich den Benutzernamen ändern?	Den Benutzernamen können Sie aus Supportgründen nicht ändern.
Kann ich das Passwort ändern?	Ja. Das Passwort können Sie jederzeit unter den Benutzereinstellungen ändern.
Wie lange ist mein Passwort gültig?	Das Passwort ist 90 Tage gültig. Danach werden Sie aufgefordert, Ihr Passwort zu ändern.

Druck und Einzahlungsschein	
Frage	Antwort
Wie muss ich meinen Drucker konfigurieren, damit meine Einzahlungsscheine korrekt bedruckt werden?	Die Anleitung dazu finden Sie in der Benutzeranleitung im Kapitel ‚Druckereinstellungen‘ oder direkt über den Link www.facturaplus.ch/anleitungen.phtml
Wo erhalte ich orange Einzahlungsscheine?	Orange Einzahlungsscheine können Sie bei Ihrer Raiffeisenbank oder in einer Papeterie beziehen.
Wo kann ich die mm für den Einzahlungsschein anpassen, damit die ESR-Referenznummer korrekt, und im dafür vorgesehenen Feld, angezeigt wird?	Unter dem Menüpunkt ‚Benutzereinstellungen‘ können Sie die Seitenränder entsprechend anpassen. Erfassen Sie eine Zahl (z.B. 2), werden die mm nach rechts oder nach unten verschoben. Erfassen Sie davor ein Minus (-2) werden die mm nach links oder nach oben verschoben. Wichtig: Erstellen Sie einen Probedruck, Ihre Raiffeisenbank kann den Probedruck für Sie überprüfen.
Gibt es eine Schablone, mit der ich meinen Probedruck bzw. meinen Einzahlungsschein kontrollieren kann?	Ja. Auf der letzten Seite oder unter dem Link www.facturaplus.ch/anleitungen.phtml finden Sie eine Schablone, mit der Sie Ihren Probedruck kontrollieren können. Drucken Sie die Schablone auf ein transparentes Folien-Papier und legen Sie dieses über Ihren Probedruck. Achten Sie dabei auf die rot markierten Stellen. Wichtig: Bitte lassen Sie Ihren Probedruck anschliessend von Ihrer Raiffeisenbank überprüfen, damit eine reibungslose Verarbeitung gewährleistet werden kann.

Kunden-/Mitgliederstamm	
Frage	Antwort
Kann ich für den Import der Kundendaten mein eigenes Excel verwenden?	Nein! Bitte verwenden Sie nur die Vorlage, welche Ihnen im System unter dem Menüpunkt ‚Import/Kunden‘ zur Verfügung gestellt wird. Überschreiben Sie die Beispiel-Kunden mit Ihren eigenen Kundendaten und erfassen Sie weitere Kunden, die Sie importieren möchten.
Wieso kann ich meine Kundendaten nicht importieren?	<ul style="list-style-type: none"> • Verwenden Sie für den Import die Vorlage? Bitte verwenden Sie nur die Excel-Vorlage welche Ihnen im System unter ‚Import/Kunden‘ zur Verfügung steht. • Sind Ihre Kundendaten korrekt erfasst? Bitte überprüfen Sie Ihre Eingaben und achten Sie auf die Beschreibung im Kommentarfeld in der Spaltenüberschrift. Der Kommentar wird Ihnen angezeigt, indem Sie mit der Maus über die Spaltenüberschrift fahren. • Haben Sie Spalten oder ganze Zeilen im Excel entfernt? Es dürfen keine Spalten und Zeilen im Excel gelöscht oder hinzugefügt werden. • Haben Sie die Spalten AA, AB oder AC verändert? Die Spalten AA, AB und AC müssen immer die vorgegebenen Werte enthalten, verändern oder löschen Sie diese Werte nicht. • Sind mehr als 500 Kunden gleichzeitig importiert worden? Es können max. 500 Kunden auf einmal importiert werden.
Wieso wurden meine Kundendaten im System durch den Import überschrieben? Was soll ich jetzt tun?	Die Kundendaten in FacturaPlus werden durch den Import überschrieben. Teilen Sie deshalb immer jedem Kunden eine eindeutige Kundennummer zu. Erfassen und korrigieren Sie die Kundendaten im Excel und importieren Sie es erneut. Die Kundendaten werden dann im System aktualisiert/hinzugefügt.
Kann ich den Kundenstamm manuell erfassen und gleichzeitig Kundendaten via Excel importieren?	Den Kundenstamm können Sie manuell erfassen und via Excel importieren. Es wird aber empfohlen, nur eine der beiden Varianten zu wählen. Es muss auf jeden Fall darauf geachtet werden, dass jedem Kunden, eine eindeutige Kundennummer zugeteilt wird. Mit dem Import werden Kundendaten überschrieben, sofern die Kundennummern nicht eindeutig sind.
Weshalb sind meine Kunden keiner Kundengruppe zugeordnet, obwohl ich die Kundengruppe im Import-Excel erfasst habe?	Kundengruppen können nur automatisch zugeordnet werden, sofern diese vorgängig im System erfasst wurden. Eröffnen Sie deshalb die Kundengruppen vor dem Import der Kundendaten unter dem Menüpunkt ‚Kunden‘ und ‚Kundengruppen‘ im System.
Wie kann ich eine spezifische Mitglieder-/Kundenliste generieren?	<p>Variante 1: Exportieren Sie alle erfassten Kunden unter ‚Kunden‘ und ‚Kunden exportieren‘. Die Daten im Excel können nach Ihren Bedürfnissen gefiltert und sortiert werden.</p> <p>Variante 2: Unter ‚Kunden‘ und ‚Kunden suchen‘ können Sie gewünschte Checkboxen aktivieren und auf ‚Liste anzeigen‘ klicken. Um diese Daten zu verwenden, können Sie die Liste markieren und in ein Excel kopieren. Die Daten können nach Ihren Bedürfnissen gefiltert und sortiert werden.</p>

Abstimmung Zahlungseingänge											
Frage	Antwort										
Benötige ich E-Banking um die automatische Abstimmung nutzen zu können?	Ja. Damit Ihre Zahlungseingänge via ESR-File importiert werden können, benötigen Sie E-Banking. Ihre Raiffeisenbank eröffnet für Sie einen ESR-Stamm, damit Sie Ihre ESR-Daten im E-Banking herunterladen und in FacturaPlus importieren können.										
Wie kann ich meine Rechnungen manuell abstimmen?	Über den Menüpunkt ‚Rechnungen suchen‘ können Sie die gewünschte Rechnung mit Klick auf die Rechnungsnummer öffnen. Unter dem Abschnitt ‚Zahlungseingang‘ können Sie das Datum, den bezahlten Betrag und wenn Sie möchten, eine Notiz im dafür vorgesehenen Feld erfassen. Speichern Sie anschliessend Ihre Eingaben.										
Wo kann ich die ESR-Gutschriftsdaten herunterladen?	<p>Ihre ESR-Gutschriftsdaten können Sie im E-Banking herunterladen. Klicken Sie im E-Banking auf ‚bereitstehende ESR-Gutschriften‘ und definieren Sie, welche ESR-Daten Sie herunterladen möchten. Klicken Sie dann auf ‚Weiter‘ und ‚Herunterladen‘. Speichern Sie die Datei ab und importieren Sie diese anschliessend in FacturaPlus. Sie finden die ESR-Gutschriftsdaten auch unter dem Menüpunkt ‚Daten-transfer‘ und ‚ESR-Download‘.</p> <p>Startseite</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Datentransfer: Bereitstehende Daten</th> </tr> <tr> <th>Art</th> <th>Konto</th> <th>Neue Daten</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESR-Gutschriften</td> <td>DEMO-Konto [CHF] - Annina Muster CH66 8132 0000 0012 3451 0</td> <td>20 neue Gutschriften</td> <td>Herunterladen</td> </tr> </tbody> </table>	Datentransfer: Bereitstehende Daten		Art	Konto	Neue Daten		ESR-Gutschriften	DEMO-Konto [CHF] - Annina Muster CH66 8132 0000 0012 3451 0	20 neue Gutschriften	Herunterladen
Datentransfer: Bereitstehende Daten											
Art	Konto	Neue Daten									
ESR-Gutschriften	DEMO-Konto [CHF] - Annina Muster CH66 8132 0000 0012 3451 0	20 neue Gutschriften	Herunterladen								

Rechnungen	
Frage	Antwort
Wieso werden nicht alle Rechnungen angezeigt?	Unter dem Menüpunkt ‚Rechnungen suchen‘ kann die Suche individuell eingestellt werden. Bei der Rechnungssuche werden standardmässig die ‚offenen‘ Rechnungen angezeigt. Wählen Sie die Checkbox ‚Geschlossen‘, um auch die geschlossenen bzw. bezahlten Rechnungen in der Übersicht zu sehen.
Kann mein Rechnungsempfänger die via E-Mail generierten Rechnungen ausdrucken und zur Post bringen?	Nein. Die E-Mailrechnungen sind für das elektronische Bezahlen der Rechnungen gedacht. Verfügt Ihr Rechnungsempfänger beispielsweise über E-Banking, kann er die für die Zahlung benötigten Daten (z.B. die ESR-Referenznummer) kopieren und im der Zahlungsmaske einfügen – so wird ihm das Abschreiben erspart.
Wieso kann ich meinem Kunden/Mitglied keine E-Mail Rechnung senden?	Möglicherweise haben Sie keine E-Mailadresse erfasst. Über den Menüpunkt ‚Kunden suchen‘ können Sie mit Klick auf den Namen des Kunden die Kontaktdaten öffnen. Erfassen Sie im Feld ‚E-Mail‘ die E-Mailadresse Ihres Kunden und speichern Sie Ihre Änderung.
Kann ich bereits erstellte Rechnungen wieder löschen?	Ja. Sie können offene sowie geschlossene Rechnungen löschen. Suchen Sie die gewünschte Rechnung über den Menüpunkt ‚Rechnungen suchen‘. Durch Klicken auf die Rechnungsnummer wird die Rechnung angezeigt. Klicken Sie auf ‚Löschen‘, um die Rechnung definitiv zu löschen.

Massenrechnung / Rechnungsserie	
Frage	Antwort
Was ist der Unterschied zwischen einer Massenrechnung und einer Rechnungsserie?	Mit der Funktion ‚Massenrechnung‘ können Sie eine Rechnung für mehrere Kunden gleichzeitig erstellen. Mit der ‚Rechnungsserie‘ können Sie mehrere Rechnungen für einen oder auch mehrere Kunden erstellen.

Wechsel zu einer anderen Raiffeisenbank / Bankkonten verwalten	
Frage	Antwort
Muss ich mich neu registrieren und ein zweites FacturaPlus Konto eröffnen, wenn ich meine Raiffeisenbank wechsle?	Nein. Sie müssen lediglich Ihre alten Bankkonten im System inaktivieren und die Bankkonten der neuen Raiffeisenbank hinzufügen. Dadurch werden Ihre zukünftigen Rechnungen mit der neuen ESR-Referenznummer generiert.
Wo kann ich meine IBAN-Nummer ändern?	IBAN-Nummern können im System nicht geändert oder gelöscht werden. Inaktivieren Sie das nicht mehr benötigte Bankkonto und fügen Sie ein neues Bankkonto mit der neuen IBAN-Nummer hinzu.
Wie kann ich ein Bankkonto inaktivieren?	Öffnen Sie unter dem Menüpunkt ‚System‘ und ‚Bankkonto‘ die Bankkonto-Details und setzen Sie ein ‚Gültig bis – Datum‘. Aktualisieren und speichern Sie Ihre Eingabe.
Wo kann ich ein Bankkonto hinzufügen/bearbeiten/löschen?	Unter dem Menüpunkt ‚System‘ und ‚Bankkonto‘ können Sie ein neues Bankkonto hinzufügen oder die Beschreibung des Bankkontos ändern. Die Löschung eines Bankkontos ist nicht möglich.

Fusion (Zusammenschluss von Raiffeisenbanken)	
Frage	Antwort
Was muss ich tun, wenn meine Raiffeisenbank mit einer anderen Raiffeisenbank fusioniert?	Sie müssen nichts unternehmen. Ihr FacturaPlus Konto bleibt bestehen und Ihre neue IBAN-Nummer wird während der Fusion Ihrer Raiffeisenbank angepasst. Ihre Rechnungen werden nach Abschluss der Fusion mit Ihrer neuen ESR-Referenznummer generiert.

Druckhintergrund (Briefkopf, Logo, Wasserzeichen, Bild)	
Frage	Antwort
Kann ich einen Druckhintergrund auf meinen Rechnungen anzeigen?	Ja. Über den Menüpunkt ‚System/Einstellungen‘ können Sie einen Hintergrund als PDF Datei hochladen. Achten Sie darauf, dass der Druckhintergrund nicht zu gross ist. Der Druckhintergrund sollte so erstellt sein, dass die Empfängeradresse und der Einzahlungsschein noch korrekt bedruckt und nicht mit einem anderen Text oder Bild überschrieben oder bedeckt werden.

Schablone für Kontrolle Einzahlungsschein

Drucken Sie die Schablone auf ein transparentes Folien-Papier und legen Sie dieses über Ihren Probedruck. Bitte lassen Sie Ihren Probedruck anschliessend von Ihrer Raiffeisenbank überprüfen, damit eine reibungslose Verarbeitung gewährleistet werden kann.

Achtung! Stellen Sie sicher, dass das PDF nicht verkleinert gedruckt wird (100 %) und achten Sie darauf, dass Ihre Einzahlungsscheine korrekt im Drucker liegen.

- a **Positionierungsecken:** Legen Sie die linke und rechte Positionierungsecke auf dieselben Positionierungsecken Ihres Einzahlungsscheins.
- b **Codierzeile:** Ihre Codierzeile auf dem Einzahlungsschein muss genau mit dem Raster übereinstimmen. Ihre Codierzeile kann ein- oder zweizeilig sein.

