



YANA PARTNER-PORTAL

Beratermappe — Handbuch für Bestattungshäuser

Beratermappen einlesen, eigene Formulare bauen, Einsendungen prüfen und Fälle in den Consul-DBA übertragen.

Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch erklärt Schritt für Schritt, wie Sie als Bestattungshaus mit dem YANA Partner-Portal und der Beratermappe arbeiten: vom ersten Anmelden über das Einlesen ausgefüllter Beratermappen und den Bau eigener Formulare bis zur Übertragung der Angaben in den Consul-DBA.

Die Beratermappe ist die Papier- und PDF-Fassung Ihres Online-Formulars. Angehörige füllen sie online aus, oder Sie füllen sie im Gespräch am Tisch aus, am Computer oder von Hand. Über das Portal kommen die Angaben zurück, Sie prüfen sie und übernehmen sie, ohne abzutippen.

Jeder Artikel folgt demselben Aufbau: **Wofür** · **Für wen** · **Schritt für Schritt** · **Was danach passiert** · **Wenn es nicht klappt**. Begriffe vom Bildschirm sind **fett** gesetzt, Meldungen des Portals stehen wörtlich in „...“.

Nicht jeder Partner sieht alle Menüpunkte. Welche Funktionen für Sie gelten, steht jeweils unter **Für wen** und im Artikel „[Das Portal im Überblick](#)“.

Fragen zum Portal, zur Beratermappe oder zum Datenschutz beantworten wir gern:
0951 160 96 201 · service@yana-bestattung.de

Inhalt

1. Erste Schritte

Im Partner-Portal anmelden	5
Das Portal im Überblick	6
Passwort festlegen oder ändern	8

2. Beratermappe

Was die Beratermappe ist	9
Richtig ankreuzen und fotografieren	10
Beratermappe im Portal einlesen	12
Beratermappe per E-Mail einreichen	14
Eingelesene Angaben prüfen und übernehmen	17
Limitierungen und Dateiformate	18
Warum wurde meine E-Mail nicht verarbeitet?	20

3. Formulare

Ein Formular anlegen	23
Felder hinzufügen und Seiten gliedern	24
Feldtypen im Überblick	26
Pflichtfelder, Hilfetexte und Auswahl-Optionen	27
Felder und Seiten nur bei Bedarf anzeigen	29
Preise und Steuern im Formular	30
DBA-Produkte im Formular	32
Dokumente zum Download anbieten	33
Veröffentlichen, offline nehmen, löschen	34
Formulare exportieren und importieren	36

4. Auf der eigenen Webseite

Formular auf der eigenen Webseite einbinden	38
---	----

5. Darstellung

Logo, Akzentfarbe und Bestätigungstext	40
Ansprechpersonen und zentraler Kontakt	41
Lokale Angaben: wofür sie verwendet werden	42

6. Einsendungen

Einsendungen finden, suchen und filtern	44
Hochgeladene Dateien einer Einsendung öffnen	45
Einsendung als Auftrag übernehmen	46
Produktauswahl an den DBA übertragen	47

7. Aufträge

Aufträge suchen und filtern	49
Ein Auftrag im Detail	50
Status eines Auftrags ändern	51

8. Consul-DBA

Consul-DBA verbinden und trennen	53
Direkt aus dem DBA anmelden	54
Aufträge und Einsendungen an den DBA übertragen	56
Direkt-Übernahme	57

9. Dokumente

Briefkopf einrichten	59
Vorlagen mit Platzhaltern und Bedingungen	60

KAPITEL 1

Erste Schritte

1.1 Im Partner-Portal anmelden

Wofür

Nach der Anmeldung können Sie Beratermappen einlesen, Einsendungen bearbeiten und Ihre Formulare verwalten.

Für wen

Alle Partner. Die Anmeldung mit DBA-Zugangsdaten ist für Bestatter gedacht, die mit Consul-DBA arbeiten.

Schritt für Schritt

Öffnen Sie die Anmeldeseite des Partner-Portals unter yana-beratermappe.de/partner/login (auf yana-beratermappe.de über **Zum Login**). Dort werden drei Möglichkeiten zur Anmeldung angeboten.

Mit einem Anmelde-link per E-Mail

1. Wählen Sie die Option **Link per E-Mail**.
2. Geben Sie Ihre **E-Mail-Adresse** ein und klicken Sie auf **Anmelde-link senden**.
3. Öffnen Sie die E-Mail „**Ihr Anmelde-link — YANA Partner-Portal**“ und klicken Sie auf den Link darin.

Der Link ist 15 Minuten gültig und funktioniert nur einmal. Aus Sicherheitsgründen erscheint nach dem Absenden immer die Meldung „Falls diese E-Mail registriert ist, erhalten Sie einen Anmelde-link.“, auch wenn die Adresse nicht bei YANA hinterlegt ist.

Mit Passwort

1. Wählen Sie die Option **Passwort**.
2. Geben Sie **E-Mail-Adresse** und **Passwort** ein.
3. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Ein Passwort können Sie nach der ersten Anmeldung selbst unter **Konto** festlegen (siehe „[Passwort festlegen oder ändern](#)“).

Mit DBA-Zugangsdaten

1. Wählen Sie die Option **DBA-Zugangsdaten**.
2. Geben Sie **DBA-E-Mail-Adresse** und **DBA-Passwort** ein, also dieselben Zugangsdaten, mit denen Sie sich im Consul-DBA anmelden.
3. Klicken Sie auf **Mit DBA-Zugangsdaten anmelden**.

Ist Ihr Unternehmen bei YANA noch nicht bekannt, wird bei der ersten Anmeldung mit DBA-Zugangsdaten automatisch ein Partnerkonto angelegt.

Sind Sie bereits im Consul-DBA angemeldet, geht es auch ohne Eingabe (siehe „[Direkt aus dem DBA anmelden](#)“).

Was danach passiert

Sie gelangen in Ihren Bereich des Partner-Portals. Welche Menüpunkte Sie sehen, hängt davon ab, ob Sie das volle YANA-Portal oder nur die Beratermappe nutzen (siehe „Das Portal im Überblick“).

Die Anmeldung bleibt auf diesem Gerät 30 Tage bestehen. Danach melden Sie sich neu an.

Wenn es nicht klappt

„E-Mail oder Passwort ist falsch.“

Prüfen Sie die Schreibweise von E-Mail-Adresse und Passwort. Bei der Anmeldung mit DBA-Zugangsdaten erscheint diese Meldung auch dann, wenn die Anmeldung für Ihr Unternehmen nicht freigegeben ist. Sind Sie sicher, dass die Zugangsdaten stimmen, wenden Sie sich an YANA.

„Zu viele Versuche. Bitte in einigen Minuten erneut.“

Nach fünf Versuchen innerhalb von 15 Minuten ist die Anmeldung vorübergehend gesperrt. Warten Sie einige Minuten und versuchen Sie es dann erneut.

„Anmeldung mit DBA-Zugangsdaten ist gerade nicht möglich. Bitte später erneut versuchen — oder den Anmelde-link per E-Mail nutzen.“

Der Consul-DBA ist gerade nicht erreichbar. Melden Sie sich per Anmelde-link an oder versuchen Sie es später.

Der Anmelde-link kommt nicht an.

Sehen Sie im Spam-Ordner nach. Ein Link wird nur an Adressen verschickt, die bei YANA als Login-Adresse hinterlegt sind. Ist der Link älter als 15 Minuten oder wurde er schon benutzt, fordern Sie einen neuen an.

„Anmeldung fehlgeschlagen.“

Ein unerwarteter Fehler. Laden Sie die Seite neu und versuchen Sie es erneut.

1.2 Das Portal im Überblick

Wofür

Dieser Artikel zeigt, was Sie wo im Partner-Portal finden und warum nicht jeder Partner dieselben Menüpunkte sieht.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Oben auf jeder Seite

- Links das YANA-Logo und der Hinweis **Partner-Portal**.
- Rechts **Abmelden**. Damit beenden Sie Ihre Anmeldung auf diesem Gerät.
- Darunter das Menü.

Die Menüpunkte

Menüpunkt	Wofür	Mehr dazu
Aufträge	Ihre zugewiesenen Beauftragungen	„Aufträge suchen und filtern“
DBA-Anbindung	Verbindung zum Consul-DBA, Direkt-Übernahme	„Consul-DBA verbinden und trennen“
Formulare	Eigene Formulare bauen und veröffentlichen	„Ein Formular anlegen“
Beratermappe	Beratermappen einlesen und prüfen	„Beratermappe im Portal einlesen“
Einsendungen	Antworten aus Ihren Formularen und übernommene Beratermappen	„Einsendungen finden, suchen und filtern“
Dokumente	Briefkopf und Dokumentvorlagen	„Vorlagen mit Platzhaltern und Bedingungen“
Lokale Angaben	Kontaktdaten für Dokumente und Benachrichtigungen	„Lokale Angaben: wofür sie verwendet werden“
Darstellung	Logo, Akzentfarbe, Bestätigungstext, Ansprechpersonen	„Logo, Akzentfarbe und Bestätigungstext“
Widget	Einbettungs-Code für Ihre Webseite	„Formular auf der eigenen Webseite einbinden“
Konto	Passwort festlegen oder ändern	„Passwort festlegen oder ändern“

Die Zahl, welche am Menüpunkt **Einsendungen** zu sehen ist, zeigt, wie viele neue Einsendungen Sie noch nicht gesehen haben.

Wer welche Menüpunkte sieht

Menüpunkt	Volles YANA-Portal	Nur Beratermappe	Nur Beratermappe, mit DBA
Aufträge	✓	–	–
DBA-Anbindung	✓	–	✓
Alle anderen Menüpunkte	✓	✓	✓

- **Volles YANA-Portal:** Sie erhalten Beauftragungen über YANA. Nach der Anmeldung sehen Sie zuerst **Aufträge**.
- **Nur Beratermappe:** Sie nutzen das Portal für Beratermappen und eigene Formulare. Nach der Anmeldung sehen Sie zuerst **Formulare**.
- **Mit DBA:** Arbeiten Sie mit Consul-DBA, sehen Sie zusätzlich **DBA-Anbindung**. Das gilt auch für Partner, die bei der ersten Anmeldung mit DBA-Zugangsdaten automatisch angelegt wurden.

Fehlt Ihnen ein Menüpunkt, den Sie brauchen, wenden Sie sich an YANA.

1.3 Passwort festlegen oder ändern

Wofür

Mit einem Passwort melden Sie sich an, ohne jedes Mal auf einen Anmelde-link per E-Mail zu warten.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

1. Klicken Sie in der oberen Leiste auf den Menüpunkt **Konto**.
2. Was Sie dort sehen, hängt davon ab, ob Sie schon ein Passwort haben:
 - **Passwort festlegen**, wenn Sie sich bisher nur per Anmelde-link angemeldet haben.
 - **Passwort ändern**, wenn Sie bereits ein Passwort haben. Geben Sie dann zuerst Ihr **Aktuelles Passwort** ein.
3. Geben Sie das **Neue Passwort** ein und wiederholen Sie es unter **Neues Passwort bestätigen**. Das Passwort braucht mindestens 8 Zeichen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Es erscheint **Passwort gespeichert**.

Was danach passiert

Auf der Anmeldeseite melden Sie sich unter **Passwort** mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem neuen Passwort an. Der Anmelde-link per E-Mail funktioniert weiterhin unverändert.

Wenn es nicht klappt

„Passwort muss mindestens 8 Zeichen haben.“

Wählen Sie ein längeres Passwort.

„Die neuen Passwörter stimmen nicht überein.“

Geben Sie in beiden Feldern dasselbe neue Passwort ein.

„Aktuelles Passwort ist falsch.“

Prüfen Sie Ihr bisheriges Passwort. Haben Sie es vergessen, melden Sie sich per Anmelde-link an und wenden Sie sich an YANA.

„Zu viele Versuche. Bitte warten Sie einen Moment und versuchen Sie es erneut.“

Nach fünf Versuchen innerhalb von 15 Minuten ist die Änderung vorübergehend gesperrt.

„Konto nicht gefunden. Bitte neu anmelden.“

Melden Sie sich ab und wieder an.

KAPITEL 2

Beratermappe

2.1 Was die Beratermappe ist

Wofür

Nicht jede Familie füllt ein Formular online aus. Die Beratermappe ist die Papier- und PDF-Fassung Ihres Online-Formulars: für das Beratungsgespräch am Tisch, zum Mitgeben oder zum Ausfüllen am Computer. Die Angaben kommen danach über das Portal zurück, als wären sie online eingegangen.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

So funktioniert es

1. **Beratermappe herunterladen.** Unter **Formulare** klicken Sie beim Formular auf **Als PDF** ↓. Sie erhalten die Datei „beratermappe.pdf“ mit allen Seiten und Feldern des Formulars, Ihrem Logo und Ihrem Briefkopf.
2. **Ausfüllen**, auf eine von zwei Arten:
 - **Am Computer:** Die PDF ist ausfüllbar. Öffnen Sie sie in einem PDF-Programm und tippen Sie die Angaben ein.
 - **Auf Papier:** Drucken Sie die PDF aus und füllen Sie sie von Hand aus (siehe „[Richtig ankreuzen und fotografieren](#)“).
3. **Zurück ins Portal**, auf eine von zwei Arten:
 - im Portal hochladen (siehe „[Beratermappe im Portal einlesen](#)“) oder
 - per E-Mail senden (siehe „[Beratermappe per E-Mail einreichen](#)“).
4. **Prüfen und übernehmen.** Sie kontrollieren die eingelesenen Angaben und übernehmen sie. Daraus wird eine Einsendung, wie bei einem online ausgefüllten Formular (siehe „[Eingelesene Angaben prüfen und übernehmen](#)“).

Was auf der Beratermappe steht

- **Kopf:** Auf jeder Seite finden Sie Ihr Logo und den Titel des Formulars. Auf der ersten Seite wird Ihr Briefkopf abgebildet (siehe „[Briefkopf einrichten](#)“).
- **Ankreuz-Hinweis:** „So ankreuzen: ein deutliches X innerhalb des Kästchens.“ mit einem Beispiel-Kästchen. Er steht nur auf Beratermappen mit Kästchen.
- **Seiten und Felder** in derselben Reihenfolge wie online.
- **Bedingte Seiten** tragen den Hinweis „(nur ausfüllen wenn ...)“. Auf Papier sind alle Seiten gedruckt. Der Hinweis sagt, wann eine Seite gilt.
- **Wiederholbare Gruppen** haben 3 Zeilen.
- **Datei-Upload-Felder** zeigen „→ bitte separat mitbringen“. Dokumente fügen Sie beim Prüfen im Portal hinzu.

- **Fußzeile:** Ihre Fußzeile (siehe „[Briefkopf einrichten](#)“), die Seitenzahl „Seite X / Y“ und eine kleine Codezeile wie „yana:vorsorge-anfrage@3“.

Die Codezeile

An der Codezeile erkennt das Portal, zu welchem Formular eine Beratermappe gehört. Sie besteht aus der Adresse des Formulars (**Slug (URL)**) und der Versionsnummer. Achten Sie beim Fotografieren und Scannen darauf, dass sie lesbar ist.

Gut zu wissen

- **Das Formular muss veröffentlicht sein.** Eingelesen wird immer gegen die aktuell veröffentlichte Fassung. Ist das Formular offline, erscheint beim Prüfen „Das Formular „...“ ist derzeit nicht veröffentlicht — die Angaben können nicht übernommen werden.“
- **Nach Änderungen am Formular neu herunterladen.** Alte Ausdrücke funktionieren weiter. Beim Prüfen erscheint dann „Hinweis: Diese PDF wurde mit einer älteren Version dieses Formulars erstellt ...“. Angaben zu Feldern, die es nicht mehr gibt, stehen unter **Nicht übernommene Angaben** mit dem Hinweis „Feld nicht mehr im Formular — die Angabe bleibt in der hochgeladenen PDF erhalten“.
- **Den Slug nicht mehr ändern, wenn Beratermappen im Umlauf sind.** Ausdrücke mit dem alten Slug erkennt das Portal nicht mehr automatisch. Sie wählen das Formular dann beim Einlesen von Hand aus.
- **Am Computer ausgefüllt ist am zuverlässigsten.** Solche PDFs werden direkt aus den Formularfeldern gelesen. Handschrift wird automatisch erkannt und muss sorgfältig geprüft werden.

2.2 Richtig ankreuzen und fotografieren

Wofür

Von Hand ausgefüllte Beratermappen werden automatisch gelesen. Wie gut das klappt, entscheidet sich beim Ausfüllen und beim Fotografieren. Geben Sie diese Hinweise auch an alle weiter, die Beratermappen ausfüllen.

Für wen

Alle Partner und alle, die Beratermappen von Hand ausfüllen.

Beim Ausfüllen

Ankreuzen

- **Ein deutliches X innerhalb des Kästchens.** Ein Beispiel dafür ist auf der Beratermappe mit abgedruckt.
- **Nicht einkreisen, unterstreichen, durchstreichen oder einen Haken neben das Kästchen setzen.** Solche Markierungen werden als „nichts angekreuzt“ gelesen.
- **Nichts ankreuzen, wenn nichts zutrifft.** Leere Fragen werden leer übernommen.
- **Falsch angekreuzt?** Vermerken Sie die Korrektur deutlich und prüfen Sie das Feld beim Übernehmen besonders. Am sichersten korrigieren Sie es dort von Hand.

Schreiben

- **Druckbuchstaben**, eine Angabe pro Feld, innerhalb der Linien.
- **Daten als TT.MM.JJJJ**, zum Beispiel 03.04.1941.
- Seiten mit dem Hinweis „(nur ausfüllen wenn ...)“ nur ausfüllen, wenn die Bedingung zutrifft. Angaben auf nicht zutreffenden Seiten werden nicht übernommen.

Beim Fotografieren

1. **Jede Seite einzeln**, ganz im Bild, mit allen vier Ecken.
2. **Gerade von oben**, nicht schräg.
3. **Hell und ohne Schatten**. Tageslicht oder eine helle Lampe, kein Blitz auf glänzendem Papier.
4. **Scharf**. Tippen Sie vor dem Auslösen auf die Seite, damit die Kamera scharf stellt.
5. **Die Codezeile unten auf der Seite muss lesbar sein**, zum Beispiel „yana:vorsorge-anfrage@3“.
6. **Alle Seiten**, auch leere Seiten. Beim Hochladen im Portal sortieren Sie die Seiten anschließend selbst; per E-Mail zählt die Reihenfolge der Anhänge.

Besser als Fotos ist ein Scan mit einer Scanner-App als PDF. Scanner-Apps richten Seiten gerade und gleichen das Licht aus.

Beim Senden

- **Eine Beratermappe pro E-Mail oder pro Upload**, höchstens 30 Fotos.
- Im Portal sammeln Sie die Seiten erst in einer Liste und sortieren sie dort (siehe [„Beratermappe im Portal einlesen“](#)).
- **Große Bildgröße** wählen, kein HEIC-Format.
- Die Einzelheiten stehen in [„Beratermappe per E-Mail einreichen“](#) und [„Beratermappe im Portal einlesen“](#).

Was danach passiert

- Texte und Kästchen werden automatisch erkannt. Die Kästchen werden dabei in einem eigenen Schritt noch einmal genauer gelesen. Solange das läuft, steht beim Prüfen „Ankreuzfelder werden noch gelesen — die Auswahlfelder können sich gleich noch ändern.“
- Ankreuzfelder, bei denen die Erkennung unsicher war, sind beim Prüfen markiert. Ein eindeutiges Kreuz wird ohne Markierung übernommen — prüfen Sie es trotzdem.

Wenn es nicht klappt

Kästchen kommen leer an, obwohl sie angekreuzt waren.

Meist war das Kreuz neben dem Kästchen, zu schwach oder als Haken gesetzt. Korrigieren Sie die Angabe beim Prüfen. Künftig ein deutliches X innerhalb des Kästchens setzen.

„Formular nicht erkennbar. Bitte wählen Sie das passende Formular aus.“

Die Codezeile war nicht lesbar. Wählen Sie das Formular von Hand aus. Künftig die Seite ganz fotografieren.

„Die Datei konnte nicht gelesen werden. Bitte erneut einscannen oder fotografieren.“

Das Foto war zu unscharf oder zu dunkel. Fotografieren Sie die Seiten neu.

2.3 Beratermappe im Portal einlesen

Wofür

Sie laden eine ausgefüllte Beratermappe direkt im Portal hoch, als PDF oder als Fotos. Die Angaben werden automatisch eingelesen, und Sie prüfen sie, bevor sie übernommen werden.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie den Menüpunkt **Beratermappe**.
2. Klicken Sie auf **PDF oder Fotos zum Hochladen auswählen**, oder ziehen Sie die Dateien per Drag & Drop in das Feld. Wählen Sie entweder **eine PDF-Datei** (die ausgefüllte Beratermappe oder einen Scan) oder **Fotos** der Papierseiten.

Eine PDF-Datei

Die Datei wird sofort hochgeladen. Währenddessen steht im Feld **Wird eingelesen....**

Fotos: Seiten sammeln und sortieren

Fotos werden nicht sofort hochgeladen. Sie sammeln erst alle Seiten:

1. Die ausgewählten Fotos erscheinen unter **Seiten Ihrer Beratermappe** — mit kleinem Vorschaubild, Seitenzahl und Dateiname. Die Reihenfolge in dieser Liste ist die Seitenreihenfolge für das generierte Dokument.
2. Fehlen Seiten, klicken Sie auf **Weitere Fotos hinzufügen**. Die neuen Fotos fügt das Portal unten in die Liste ein. Sie können die Fotos also in mehreren Schritten auswählen, etwa Seite für Seite.
3. Sortieren Sie die Seiten mit ▲ und ▼, bis die Reihenfolge stimmt. Ein falsches oder doppeltes Foto entfernen Sie mit X. Alle Seiten können auf einmal mit **Alle Seiten verwerfen** entfernt werden.
4. Klicken Sie auf **Einlesen starten**, um die Bilder in der ausgewählten Reihenfolge hochzuladen.

Die Fotos werden dabei automatisch verkleinert und in der angezeigten Reihenfolge zu einem Dokument zusammengefügt. Höchstens 30 Fotos je Beratermappe.

Wichtig: Die Liste besteht nur, solange die Seite geöffnet ist. Verlassen oder aktualisieren Sie die Seite, bevor Sie auf **Einlesen starten** klicken, müssen Sie die Fotos erneut auswählen. Hochgeladen wird erst mit **Einlesen starten**.

Tipps für gute Fotos

- Fotografieren Sie jede Seite ganz, gerade und gut beleuchtet.
- Der Formularcode am unteren Rand jeder Seite muss lesbar sein. Daran erkennt das Portal, zu welchem Formular die Beratermappe gehört.
- Kästchen mit einem deutlichen X innerhalb des Kästchens ankreuzen (siehe „[Richtig ankreuzen und fotografieren](#)“).
- Auf die Reihenfolge beim Fotografieren müssen Sie, wenn Sie diese selbst im Portal hochladen, nicht achten, da Sie diese vor dem Einlesen sortieren können.

Was danach passiert

Das hängt davon ab, was Sie hochgeladen haben:

- **Am Computer ausgefüllte PDF:** Die Angaben werden direkt aus den Formularfeldern gelesen. Die Seite **Beratermappe prüfen** öffnet sich sofort.
- **Scan oder Fotos:** Die Angaben werden automatisch erkannt. Es erscheint **Wird verarbeitet ...** mit dem Hinweis „Das dauert meist weniger als eine Minute. Sie können diese Seite offen lassen — der Vorgang läuft auch weiter, wenn Sie sie schließen.“ Sobald die Erkennung fertig ist, öffnet sich die Prüfseite.
- **Eingereiht:** Ist das Tageslimit der automatischen Erkennung erreicht, steht dort **Eingereiht**. Die Erkennung startet automatisch, sobald wieder Kapazität frei ist. Laden Sie die Seite später neu.

Jede hochgeladene Beratermappe steht auf der Seite **Beratermappe** unter **Eingegangene Beratermappen**, mit dem Status **Wird verarbeitet**, **Bereit zur Prüfung** oder **Fehler**. Von dort öffnen Sie sie jederzeit wieder.

Wie Sie die Angaben prüfen, steht im Artikel [„Eingelesene Angaben prüfen und übernehmen“](#).

Nicht übernommene Beratermappen löscht das Portal aus Datenschutzgründen automatisch: eine hochgeladene ausfüllbare PDF nach 6 Stunden, Scans und Fotos nach 24 Stunden.

Wenn es nicht klappt

Meldungen beim Hochladen

Meldung	Was Sie tun können
„Bitte laden Sie nur eine PDF-Datei auf einmal hoch.“	Laden Sie die PDFs eine nach der anderen hoch.
„Bitte laden Sie entweder eine PDF-Datei oder Fotos hoch, nicht beides zusammen.“	PDF und Fotos getrennt hochladen.
„Bitte laden Sie höchstens 30 Fotos auf einmal hoch — sie werden zu einem Dokument zusammengefügt.“	Laden Sie die Beratermappe in gescannter Form hoch.
„Nur PDF-Dateien oder Fotos werden unterstützt.“	Andere Dateitypen wie Word-Dokumente oder HEIC-Fotos werden nicht angenommen.
„Die Fotos konnten in diesem Browser nicht verkleinert werden. Bitte senden Sie die Beratermappe als PDF (Scanner-App).“	Scannen Sie die Seiten mit einer Scanner-App als PDF, oder versuchen Sie einen anderen Browser.
„Die verkleinerten Fotos sind zusammen noch zu groß für den Upload. ...“	Laden Sie die Beratermappe in gescannter Form hoch.
„Die zusammengeführten Fotos ergeben eine zu große Datei. ...“	Laden Sie die Beratermappe in gescannter Form hoch.
„Die Fotos konnten nicht gelesen werden. ...“	Versuchen Sie es erneut oder senden Sie die Beratermappe als PDF.
„Diese PDF enthält Formularfelder, aber keine erkennbare Beratermappen-Kennung. ...“	Die Datei ist keine Beratermappe. Prüfen Sie, ob Sie die richtige Datei gewählt haben.

Meldung	Was Sie tun können
„Beim Hochladen ist ein Fehler aufgetreten. Bitte versuchen Sie es erneut.“	Laden Sie die Seite neu und versuchen Sie es erneut.

Meldungen nach der Erkennung

„Formular nicht erkennbar. Bitte wählen Sie das passende Formular aus.“

Die Codezeile war nicht lesbar. Wählen Sie unter **Formular auswählen** das Formular aus, zu dem die Beratermappe gehört, und klicken Sie auf **Formular übernehmen und erneut versuchen**.

„Diese Datei enthält Seiten von mehreren Formularen. Bitte senden Sie die Seiten je Vorgang getrennt.“

Im Dokument stecken Seiten verschiedener Beratermappen. Klicken Sie auf **Verwerfen** und laden Sie die Seiten jeder Beratermappe einzeln hoch.

„Die Datei konnte nicht gelesen werden. Bitte erneut einscannen oder fotografieren.“

Fotografieren oder scannen Sie die Seiten neu, schärfer und besser beleuchtet.

„Die automatische Erkennung ist mehrfach fehlgeschlagen. Bitte erneut versuchen oder die Angaben manuell erfassen.“

Klicken Sie auf **Erneut versuchen**. Klappt es weiterhin nicht, erfassen Sie die Angaben von Hand.

Verwerfen löscht die hochgeladene Beratermappe endgültig.

2.4 Beratermappe per E-Mail einreichen

Wofür

Beratermappen können das Partner-Portal auch per E-Mail erreichen. Diese können als ausgefüllte PDF, als Scan oder als Fotos der Papierseiten eingesendet werden. Die Angaben werden automatisch eingelesen. Anschließend können Sie sie im Portal prüfen.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Vorher einmalig: Absender-Adressen freischalten

Beratermappen werden nur von Adressen angenommen, die Ihnen zugeordnet sind. Bestätigte Adressen sind Ihre Login-Adresse und weitere Adressen, die Sie freigeschaltet haben. Wenn Sie nicht vorhaben, von anderen Adressen als Ihrer Login-Adresse Beratermappen einzureichen, können Sie diesen Abschnitt überspringen.

1. Öffnen Sie unter dem Menüpunkt **Beratermappe** den Abschnitt **Autorisierte Absender-Adressen**.
2. Tragen Sie die Adresse unter **Neue Absender-Adresse** ein und klicken Sie auf **Adresse hinzufügen**.
3. An diese Adresse geht eine E-Mail mit dem Betreff „**Beratermappen-Adresse bestätigen**“. Klicken Sie darin innerhalb von 48 Stunden auf **Adresse bestätigen**.
4. In der Liste steht die Adresse danach als **Bestätigt** statt **Ausstehend**.

So können zum Beispiel ein gemeinsames Büro-Postfach oder die E-Mail-Adresse einer Beraterin Beratermappen einsenden.

Schritt für Schritt

1. Schreiben Sie eine neue E-Mail an einsendungen@yana-beratermappe.de. Senden Sie diese von Ihrer Login-Adresse oder einer bestätigten Absender-Adresse.
2. Hängen Sie die Beratermappe an diese E-Mail an. Folgende Formate werden unterstützt:
 - die ausgefüllte Beratermappe als PDF,
 - ein Scan als PDF,
 - Fotos aller Seiten als JPEG, PNG oder WebP.
3. Senden Sie die E-Mail ab.

So kommen Fotos richtig an

- **Eine Beratermappe pro E-Mail.** Das Portal fügt alle Fotos einer E-Mail zu einer einzigen Beratermappe zusammen. Schicken Sie deshalb die Fotos von jeder Beratermappe in einer eigenen E-Mail:
 - Stammen die Fotos von zwei verschiedenen Formularen, kann das Portal sie nicht einlesen. Die Beratermappe erscheint dann mit dem Status **Fehler**.
 - Stammen sie von zwei Familien mit demselben Formular, entsteht eine Beratermappe, in der die Angaben beider Familien durcheinandergeraten.
- **Alle Seiten in eine E-Mail.** Verteilen Sie die Seiten auf zwei E-Mails, entstehen zwei unvollständige Dokumente.
- **Fotos in Seitenreihenfolge anhängen.** Die Reihenfolge der Anhänge wird zur Reihenfolge der Seiten.
- **Höchstens 30 Fotos pro E-Mail.**
- **Große Bildgröße wählen.** Fragt Ihr Mailprogramm nach der Bildgröße (etwa auf dem iPhone), wählen Sie eine große Variante, nicht „Klein“ oder „Mittel“. Zu kleine Fotos lassen sich schlecht lesen.
- **Kein HEIC.** Fotos im HEIC-Format werden nicht verarbeitet. Verschickt Ihr Gerät HEIC-Dateien, stellen Sie in den Kamera-Einstellungen unter **Formate** die Option **Maximale Kompatibilität** ein, oder laden Sie die Fotos im Portal hoch.
- **Keine Bilder in der Signatur.** Jedes Bild in der E-Mail zählt als Seite, auch ein Logo in der E-Mail-Signatur.

So kommen PDFs richtig an

- Jeder PDF-Anhang wird als eigene Beratermappe behandelt.
- Höchstens 10 PDF-Anhänge pro E-Mail, jeder höchstens 10 MB groß. Bei mehr Anhängen verteilen Sie sie auf mehrere E-Mails, sonst werden die überzähligen nicht eingelesen.

Was danach passiert

- Das interne Postfach wird regelmäßig automatisch abgerufen. Wenn Sie nicht warten möchten, klicken Sie auf der Seite **Beratermappe** auf **Postfach jetzt abrufen**. Das geht höchstens einmal pro Minute.
- Die Beratermappe erscheint unter **Eingegangene Beratermappen**, zuerst mit dem Status **Wird verarbeitet**, dann mit **Bereit zur Prüfung**. Öffnen Sie sie und prüfen Sie die Angaben (siehe [„Eingelesene Angaben prüfen und übernehmen“](#)).

- Per E-Mail eingereichte Beratermappen, die nicht übernommen werden, löscht das Portal nach 14 Tagen automatisch.
- Haben Sie die **Direkt-Übernahme** eingeschaltet, werden Beratermappen, deren Angaben vollständig gültig sind, ohne Prüf-Schritt übernommen und an den DBA übertragen. Sie erhalten dann die E-Mail mit dem Betreff „Beratermappe automatisch übernommen — YANA Partner-Portal“ (siehe „[Direkt-Übernahme](#)“).

Wenn es nicht klappt

Sie erhalten eine Hinweis-E-Mail

Sie erhalten eine E-Mail mit dem Betreff „Ihre Beratermappe konnte nicht eingelesen werden“, wenn einer von diesen Fällen auftritt:

Meldung in der E-Mail	Was Sie tun können
„Die Datei ist zu groß (max. 10 MB). ...“	Laden Sie die Datei im Portal manuell hoch.
„Die Datei konnte nicht gelesen werden (möglicherweise beschädigt oder verschlüsselt). ...“	Datei neu erzeugen, ohne Passwortschutz, oder im Portal hochladen.
„Diese Nachricht enthielt mehr als 30 Fotos — nicht alle konnten zu einer Beratermappe zusammengefügt werden. ...“	Laden Sie die Fotos im Portal hoch.
„Diese PDF enthält Formularfelder, aber keine erkennbare Beratermappen-Kennung. ...“	Prüfen Sie, ob Sie die richtige Datei angehängt haben und dass alle Seiten vollständig im Bild sichtbar sind.

Sie erhalten keine Rückmeldung

In diesen Fällen kommt keine Hinweis-E-Mail:

- **Die Absender-Adresse ist nicht freigeschaltet.** Die E-Mail landet bei YANA und wird dort von einem Admin manuell zugeordnet. Schalten Sie die Adresse frei (siehe oben), damit das künftig automatisch geht.
- **Die E-Mail hat keinen verwertbaren Anhang**, zum Beispiel nur HEIC-Fotos, oder Ihr Mailprogramm hat große Anhänge durch einen Download-Link ersetzt (etwa bei iCloud Mail Drop). Senden Sie weniger oder kleinere Anhänge, oder laden Sie die Beratermappe im Portal hoch.

Die Beratermappe taucht nicht auf

1. Prüfen Sie, ob Sie von Ihrer Login-Adresse oder einer bestätigten Absender-Adresse gesendet haben.
2. Klicken Sie auf **Postfach jetzt abrufen**.
3. Erscheint sie immer noch nicht, laden Sie sie im Portal hoch (siehe „[Beratermappe im Portal einlesen](#)“).

Fehler während der Verarbeitung, wie beispielsweise „Formular nicht erkennbar“, sind im Artikel „[Beratermappe im Portal einlesen](#)“ beschrieben. Sie gelten für E-Mail und Portal gleich.

2.5 Eingeleseene Angaben prüfen und übernehmen

Wofür

Automatisch eingeleseene Angaben können falsch sein, besonders wenn sie per Hand ausgefüllt wurden. Auf der Prüfseite können Sie die Eingaben korrigieren und übernehmen, wodurch die Angaben dann in Ihrem Portal landen.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie die Seite **Beratermappe prüfen**. Wenn Sie das Dokument gerade erst hochgeladen haben, öffnet sich die Seite von selbst. Später finden Sie die Beratermappe unter **Beratermappe > Eingegangene Beratermappen** mit dem Status **Bereit zur Prüfung**.
2. Folgende Hinweise können oben auf der Seite angezeigt werden:
 - Eine Zusammenfassung wie „14 Felder automatisch erkannt · 3 bitte prüfen. Markiert sind Angaben, bei denen die Erkennung unsicher war — bitte prüfen Sie dennoch alle Felder.“
 - „**Ankreuzfelder werden noch gelesen — die Auswahlfelder können sich gleich noch ändern.**“
Warten Sie einen Moment und laden Sie die Seite neu, bevor Sie etwas ändern. Die Seite aktualisiert sich nicht von selbst.
 - Ein Hinweis, dass die Beratermappe mit einer älteren Version des Formulars erstellt wurde.
Prüfen Sie die Angaben dann besonders sorgfältig.
3. Gehen Sie das Formular Seite für Seite durch und vergleichen Sie es mit der Beratermappe. Felder mit dem Hinweis **Bitte prüfen — automatisch erkannt, unsicher** brauchen besondere Aufmerksamkeit. **Wichtig:** Auch Felder ohne diesen Hinweis können falsch erkannt sein, etwa Namen, Daten oder undeutliche Handschrift. Das gilt auch für Ankreuzfelder: Ist ein Kreuz eindeutig zu erkennen, wird das Feld nicht markiert. Prüfen Sie jede Angabe.
4. Korrigieren Sie falsche Angaben direkt im Feld und ergänzen Sie fehlende. Sieht das Formular Datei-Uploads vor, können Sie hier Dokumente hinzufügen.
5. Sehen Sie sich den Abschnitt **Nicht übernommene Angaben** an, falls er erscheint. Dort stehen Angaben, die ausgefüllt waren, aber nicht übernommen werden, zum Beispiel eine Auswahl, die es im Formular nicht gibt. Übertragen Sie sie bei Bedarf von Hand in das passende Feld. Dies ist vor allem relevant, wenn eine alte Version des Dokuments ausgefüllt wurde.
6. Klicken Sie auf **Bestätigen und übernehmen**. Dadurch werden die Änderungen auf dieser Seite gespeichert.

Was danach passiert

Es öffnet sich die Seite **Beratermappe übernommen**. Was dort steht, hängt vom Formular ab:

- **Bei Ihren eigenen Formularen** steht dort „Die Einsendung wurde übernommen.“ Die Angaben liegen jetzt unter **Einsendungen**.
- **Beim YANA-Buchungsformular** entsteht daraus direkt ein Auftrag. Dort steht „Der Auftrag wurde erstellt. Eine Bestätigung wurde per E-Mail versendet.“ Darunter sehen Sie die **Auftragsnummer**, und

den Auftrag finden Sie unter **Aufträge**. Die Bestätigung geht an die Familie, die das Formular ausgefüllt hat. Dieses Formular haben nur Partner mit vollem YANA-Portal.

Von dort geht es weiter mit **Zu den Einsendungen**, **Weitere Beratermappe einlesen** oder **Zum Partner-Portal**.

Haben Sie eine DBA-Anbindung, können Sie die Einsendung anschließend an den DBA übertragen (siehe „[Aufträge und Einsendungen an den DBA übertragen](#)“).

Abbrechen oder unterbrechen

- **Abbrechen** löscht die eingelesene Beratermappe sofort und endgültig. Nutzen Sie es nur, wenn Sie die Beratermappe nicht übernehmen wollen.
- **Prüfen Sie eine Beratermappe möglichst in einem Zug.** Verlassen oder schließen Sie die Seite vor **Bestätigen und übernehmen**, gehen alle Korrekturen verloren, die Sie hier eingetragen haben — gespeichert wird ausschließlich beim Übernehmen.
- Die Beratermappe selbst bleibt erhalten: Sie steht weiter unter **Eingegangene Beratermappen** und lässt sich erneut öffnen, bis sie automatisch gelöscht wird (siehe „[Limitierungen und Dateiformate](#)“). Beim erneuten Öffnen stehen dort wieder die ursprünglich erkannten Angaben, und Sie prüfen von vorn.

Wenn es nicht klappt

„Es gibt noch eine fehlerhafte oder fehlende Angabe — bitte oben korrigieren, bevor Sie übernehmen.“
Ein Feld ist ungültig oder ein Pflichtfeld leer. Suchen Sie oben das markierte Feld und korrigieren Sie es.

„Bitte alle Pflichtfelder ausfüllen.“

Füllen Sie die Pflichtfelder aus und übernehmen Sie erneut.

„Diese Beratermappe wurde bereits übernommen. Bitte laden Sie die Seite neu.“

Jemand anderes hat sie schon übernommen, oder die Direkt-Übernahme hat es erledigt. Sehen Sie unter **Einsendungen** nach.

„Die Angaben sind zu umfangreich. Bitte kürzen Sie einzelne Felder und versuchen Sie es erneut.“

Kürzen Sie sehr lange Texte und übernehmen Sie erneut.

„Beim Übernehmen ist ein Fehler aufgetreten. Die Angaben wurden NICHT übernommen — bitte versuchen Sie es erneut.“

Nichts wurde gespeichert. Klicken Sie erneut auf **Bestätigen und übernehmen**.

„Der Auftrag wurde angelegt, aber der Beratermappen-Import konnte nicht mit ihm verknüpft werden. ...“

Der Auftrag existiert. Prüfen Sie ihn unter **Aufträge** von Hand.

2.6 Limitierungen und Dateiformate

Wofür

Diese Übersicht fasst zusammen, welche Dateien das Portal von den Beratermappen annimmt und wo Grenzen liegen. Anleitungen stehen in „[Beratermappe per E-Mail einreichen](#)“ und „[Beratermappe im Portal einlesen](#)“.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Dateiformate

Format	Werden akzeptiert	Hinweis
Ausfüllbare PDF (am Computer ausgefüllt)	Ja	Wird direkt gelesen, ohne automatische Erkennung
Scan als PDF	Ja	Automatische Erkennung
Fotos als JPEG, PNG oder WebP	Ja	Automatische Erkennung; alle Fotos werden zu einem Dokument
Fotos als HEIC	Nein	In den Kamera-Einstellungen Maximale Kompatibilität wählen
Word, Excel und andere Dateien	Nein	
Passwortgeschützte PDF	Nein	Ohne Passwort neu speichern

Limitierungen im Portal

Was	Limitierung
PDF-Dateien pro Upload	1
Fotos je Beratermappe	30, in mehreren Schritten auswählbar
PDF und Fotos zusammen	nicht möglich, getrennt hochladen
Größe einer PDF	10 MB
Größe aller Fotos zusammen, nach dem Verkleinern	10 MB

Limitierungen per E-Mail

Was	Limitierung
Wer kann die Beratermappe senden?	Login-Adresse oder bestätigte Absender-Adresse
Wie viele PDF-Anhänge pro E-Mail?	10, jeder höchstens 10 MB
Wie viele Fotos pro E-Mail?	30, werden zu einem Dokument
Wie oft kann ich das Postfach manuell abrufen?	höchstens einmal pro Minute
Wie lange halten Bestätigungslinks für neue Absender-Adressen?	sie sind 48 Stunden gültig

Automatische Erkennung

Was	Limitierung
Was ist das Tageslimit für die automatische Erkennung?	Gilt für alle Partner zusammen, gezählt werden immer die letzten 24 Stunden. Ist es erreicht, steht beim Einlesen Eingereicht , und die Erkennung startet automatisch, sobald wieder Kapazität frei ist.
Was passiert, wenn die Erkennung fehlschlägt?	Das Portal versucht es automatisch bis zu 3-mal. Klappt es dann immer noch nicht, steht auf der Prüfseite „Die automatische Erkennung ist mehrfach fehlgeschlagen. Bitte erneut versuchen oder die Angaben manuell erfassen.“ Ihre Beratermappe ist dabei nicht verloren: Mit Erneut versuchen starten Sie 3 weitere Versuche, etwa wenn die Erkennung nur vorübergehend gestört war. Bleibt es dabei, erfassen Sie die Angaben von Hand oder senden die Seiten neu — schärfer fotografiert oder als Scan. Mit Verwerfen löschen Sie die Beratermappe.
Werden alle Ankreuzfelder genau gelesen?	Die Kästchen werden in einem zweiten Schritt noch einmal genauer gelesen, aber höchstens für 40 Auswahlfragen je Beratermappe. Bei allen weiteren Auswahlfragen bleibt das Ergebnis der ersten Lesung stehen — prüfen Sie diese Angaben bei sehr langen Beratermappen besonders sorgfältig. Scheitert die zweite Lesung, bleiben ebenfalls die Werte der ersten Lesung stehen; der Hinweis „Ankreuzfelder werden noch gelesen“ verschwindet dann einfach.

Aufbewahrung

Beratermappen, die nicht übernommen werden, löscht das Portal automatisch:

Eingang	Gelöscht nach
Ausfüllbare PDF, im Portal hochgeladen	6 Stunden
Scan oder Fotos, im Portal hochgeladen	24 Stunden
Per E-Mail eingegangen	14 Tagen

Übernommene Beratermappen werden zu Einsendungen und bleiben erhalten.

2.7 Warum wurde meine E-Mail nicht verarbeitet?

Wofür

Sie haben eine Beratermappe per E-Mail geschickt, aber sie erscheint nicht wie erwartet im Portal. Gehen Sie diese Punkte der Reihe nach durch.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

1. Ist die E-Mail schon abgerufen?

Das Postfach wird regelmäßig automatisch abgerufen, nicht sofort. Öffnen Sie **Beratermappe** und klicken Sie auf **Postfach jetzt abrufen**. Erscheint die Beratermappe danach unter **Eingegangene Beratermappen**, war alles in Ordnung.

2. Haben Sie eine Hinweis-E-Mail erhalten?

Konnte eine Datei nicht eingelesen werden, erhalten Sie die E-Mail „Ihre Beratermappe konnte nicht eingelesen werden“. Darin steht der Grund, etwa eine zu große oder beschädigte Datei. Was Sie dann tun, steht in der Tabelle im Artikel [„Beratermappe per E-Mail einreichen“](#).

Sehen Sie auch im Spam-Ordner nach.

3. Von welcher Adresse haben Sie gesendet?

Beratermappen werden nur von Ihrer Login-Adresse und von bestätigten Absender-Adressen automatisch zugeordnet. Von anderen Adressen kommt **keine** Rückmeldung; die E-Mail wird bei YANA von Hand zugeordnet.

- Prüfen Sie unter **Beratermappe** > **Autorisierte Absender-Adressen**, ob die Adresse dort als **Bestätigt** steht. **Ausstehend** bedeutet: Der Bestätigungslink wurde noch nicht geklickt.
- Achten Sie auf Weiterleitungen. Leitet ein Büro-Postfach die E-Mail weiter, zählt oft die Adresse des Büro-Postfachs als Absender.

4. Hatte die E-Mail einen verwertbaren Anhang?

Ohne passenden Anhang kommt ebenfalls keine Rückmeldung. Typische Ursachen:

- **HEIC-Fotos** vom iPhone. Stellen Sie die Kamera auf **Maximale Kompatibilität** oder laden Sie die Fotos im Portal hoch.
- **Download-Link statt Anhang**. Manche Mailprogramme ersetzen große Anhänge durch einen Link, etwa iCloud Mail Drop. Senden Sie kleinere Fotos oder laden Sie sie im Portal hoch.
- **Word-Dokumente oder andere Dateitypen**. Nur PDF, JPEG, PNG und WebP werden verarbeitet.

5. Kam sie an, aber anders als erwartet?

Was Sie sehen	Ursache
Mehrere unvollständige Beratermappen	Die Seiten waren auf mehrere E-Mails verteilt. Alle Seiten in eine E-Mail.
Seiten in falscher Reihenfolge	Die Fotos waren nicht in Seitenreihenfolge angehängt.
Eine Seite zu viel	Ein Bild in der E-Mail-Signatur wurde als Seite mitgezählt.
Nicht alle PDFs eingelesen	Mehr als 10 PDF-Anhänge. Teilen Sie diese auf mehrere E-Mails auf.
Status Fehler	Beim Einlesen ist etwas schiefgegangen. Öffnen Sie die Beratermappe; die Meldung erklärt der Artikel „Beratermappe im Portal einlesen“ .
Lange Wird verarbeitet	Das Tageslimit der automatischen Erkennung ist erreicht. Die Erkennung startet später automatisch.

Was Sie sehen	Ursache
Beratermappe automatisch übernommen statt Prüfung	Die Direkt-Übernahme ist eingeschaltet (siehe „ Direkt-Übernahme “).

6. Ist sie verschwunden?

Per E-Mail eingegangene Beratermappen, die nicht übernommen werden, löscht das Portal nach 14 Tagen. Wurde sie übernommen, finden Sie sie unter **Einsendungen**.

Hilft nichts davon?

Laden Sie die Beratermappe im Portal hoch (siehe „[Beratermappe im Portal einlesen](#)“). Bleibt das Problem bei E-Mails bestehen, wenden Sie sich an YANA und nennen Sie Absender-Adresse, Datum und Uhrzeit der E-Mail.

KAPITEL 3

Formulare

3.1 Ein Formular anlegen

Wofür

Mit eigenen Formularen nehmen Sie Anfragen und Angaben direkt über Ihre Webseite entgegen, etwa eine Vorsorge-Anfrage. Was Familien darin ausfüllen, landet in Ihrem Partner-Portal.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie den Menüpunkt **Formulare**.
2. Wählen Sie, womit Sie beginnen:
 - **+ Beratermappe**: startet mit der YANA-Beratermappe als Vorlage, die Sie anpassen können.
 - **+ Leeres Formular**: startet ohne Felder.
 - **± JSON importieren**: legt ein Formular aus einer zuvor exportierten Datei an (siehe „[Formulare exportieren und importieren](#)“).
3. Der **Formular-Editor** öffnet sich. Links stehen die Felder, in der Mitte die Seiten Ihres Formulars, rechts die Einstellungen des gewählten Elements.
4. Tragen Sie in den Formular-Einstellungen einen **Titel** ein und prüfen Sie den **Slug (URL)**, zum Beispiel „vorsorge-anfrage“. Er bestimmt die Adresse des Formulars.
5. Fügen Sie Felder hinzu (siehe „[Felder hinzufügen und Seiten gliedern](#)“).
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ihre Änderungen werden während der Arbeit automatisch gespeichert. Oben steht dann **Speichert...** und danach **✓ Automatisch gespeichert**. Mit **Entwurf speichern** speichern Sie jederzeit von Hand.

Was danach passiert

- Oben im Editor steht **Veröffentlicht** mit der Versionsnummer, zum Beispiel „Veröffentlicht · v1“. Über **Live ansehen** ➤ öffnen Sie das Formular so, wie Ihre Kunden es sehen.
- Sie können das Formular auf Ihrer Webseite einbinden (siehe „[Formular auf der eigenen Webseite einbinden](#)“).
- Jede neue Einsendung erscheint unter **Einsendungen**. Zusätzlich erhalten Sie die E-Mail „Neue Einsendung — [Titel des Formulars]“.

Was vor dem Veröffentlichen nötig ist und wie Versionen funktionieren, erklärt der Artikel „[Veröffentlichen, offline nehmen, löschen](#)“.

Die Formularliste

Unter **Formulare** sehen Sie zu jedem Formular:

- den Status **veröffentlicht** oder **Entwurf** und die Adresse des Formulars,
- **Ansehen** , nur bei veröffentlichten Formularen,
- **Als PDF** : lädt das Formular als ausfüllbare PDF herunter, etwa zum Ausdrucken für ein Beratungsgespräch,
- **Bearbeiten**,
- **Unveröffentlichen** bei veröffentlichten und **Löschen** bei nicht veröffentlichten Formularen.

Wie Sie ein Formular offline nehmen oder löschen, steht im Artikel [„Veröffentlichen, offline nehmen, löschen“](#).

Wenn es nicht klappt

„Nicht veröffentlicht — ...“

Das Formular ist noch nicht vollständig. Hinter dem Gedankenstrich steht, was fehlt. Die Gründe und was Sie tun, stehen im Artikel [„Veröffentlichen, offline nehmen, löschen“](#).

„ Automatisches Speichern fehlgeschlagen“

Prüfen Sie Ihre Internetverbindung und klicken Sie auf **Entwurf speichern**.

„Speichern fehlgeschlagen.“

Versuchen Sie es erneut. Bleibt die Meldung, laden Sie den Editor neu. Automatisch gespeicherte Änderungen bleiben erhalten.

Änderungen erscheinen nicht im Online-Formular.

Geänderte Formulare sind erst nach **Veröffentlichen** online sichtbar.

3.2 Felder hinzufügen und Seiten gliedern

Wofür

Sie bauen Ihr Formular aus Feldern und Seiten zusammen. Jede Seite ist für die ausfüllende Person ein eigener Schritt.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Der Editor im Überblick

- **In der linken Leiste** stehen die Bausteine: **DBA-Blöcke** und **Eigene Felder**. Mit dem Suchfeld **Feld oder Block suchen...** finden Sie einen gesuchten Baustein schnell.
- **In der Mitte** stehen die Seiten Ihres Formulars mit ihren Feldern.
- **In der rechten Leiste** stehen die Einstellungen des Elements, das Sie in der Mitte angeklickt haben.

Felder hinzufügen

1. Ziehen Sie einen Baustein von links auf eine Seite in der Mitte. Lassen Sie ihn über einem vorhandenen Feld los, wird er genau dort eingefügt; sonst hängt er hinten an der Seite an.
2. Für eine neue Seite ziehen Sie den Baustein ganz nach unten auf **+ Seite hinzufügen**. Beim Ziehen steht dort „Loslassen, um eine neue Seite zu erstellen“. Hat das Formular noch keine Seite, ziehen

Sie ihn stattdessen auf die leere Fläche in der Mitte.

3. Lassen Sie einen Baustein woanders los — etwa wieder über der linken Leiste — passiert nichts. Das Formular bleibt unverändert.

DBA-Blöcke

DBA-Blöcke sind fertige Feldgruppen für Angaben, die der Consul-DBA kennt:

Verstorbene/r, Auftraggeber/in, Ehepartner/in, Kinder, Friedhof, Grabstätte, Sterbeurkunden und Abmeldungen.

Nutzen Sie für diese Angaben die Blöcke statt eigener Felder. Die Blöcke enthalten die Felder, die bei einer Übertragung automatisch in den DBA übernommen werden.

Eigene Felder

Für alles andere gibt es eigene Felder, zum Beispiel **Text, E-Mail, Datum, Auswahl, Auswahl-Karten** oder **Datei-Upload**. Alle Feldtypen mit Beispielen stehen im Artikel „[Feldtypen im Überblick](#)“.

Felder bearbeiten

Klicken Sie ein Feld in der Mitte an. Rechts erscheinen seine Einstellungen, unter anderem:

- **Label:** die Beschriftung, die die ausfüllende Person sieht.
- **Hilfetext:** ein kurzer Hinweis unter dem Feld.
- **Pflichtfeld:** das Feld muss ausgefüllt werden, bevor abgesendet werden kann.
- **Optionen:** bei Auswahlfeldern die Antwortmöglichkeiten. Mit **+ Option** fügen Sie weitere hinzu.

An den Feldern in der Mitte zeigen kleine Markierungen, was gilt: **Pflicht** steht an Pflichtfeldern, ein kleines  an Feldern, die eine Ihrer Dokumentvorlagen braucht (siehe „[Vorlagen mit Platzhaltern und Bedingungen](#)“).

Felder verschieben Sie per Ziehen oder mit den Pfeilen **Nach oben** und **Nach unten**. **Feld entfernen** löscht ein Feld.

Seiten gliedern

- **Seite bearbeiten** öffnet rechts die Einstellungen der Seite.
- Eine Seite verschieben Sie, indem Sie sie auf eine andere Seite ziehen.
- **Seite löschen** entfernt eine Seite.
- **Seitenumbruch** teilt eine lange Seite in anklickbare Abschnitte. In der Schrittleiste oben bleibt es eine Seite. Mit **Seitenumbruch verschieben** und **Seitenumbruch entfernen** passen Sie ihn an.
- **Sichtbarkeit dieser Seite bearbeiten** zeigt eine Seite nur unter einer Bedingung (siehe „[Felder und Seiten nur bei Bedarf anzeigen](#)“).

Was danach passiert

Ihre Änderungen werden automatisch gespeichert. Im Online-Formular erscheinen sie erst, nachdem Sie auf **Veröffentlichen** geklickt haben (siehe „[Ein Formular anlegen](#)“).

Wenn es nicht klappt

Ein Feld landet auf der falschen Seite.

Ziehen Sie es auf die richtige Seite oder verschieben Sie es mit **Nach oben** und **Nach unten**.

Eine Änderung ist im Online-Formular nicht zu sehen.

Klicken Sie auf **Veröffentlichen**. Bis dahin bleibt online die vorige Version.

3.3 Feldtypen im Überblick

Wofür

Diese Übersicht hilft bei der Wahl des passenden Feldes. Sie finden alle Typen im Formular-Editor links unter **Eigene Felder**.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Eingabefelder

Feldtyp	Was die ausfüllende Person sieht	Gut geeignet für
Text	Eine Eingabezeile	Namen, kurze Angaben
Textfeld (lang)	Ein mehrzeiliges Feld	Nachrichten, Wünsche
E-Mail	Eine Zeile für eine E-Mail-Adresse	Kontaktadresse der anfragenden Person
Telefon	Eine Zeile für eine Telefonnummer	Rückrufnummer
Zahl	Ein Feld für eine Zahl	Mengen, Anzahl Personen
Datum	Ein Datum im Format TT.MM.JJJJ	Geburts- oder Wunschtermin
Uhrzeit	Eine Uhrzeit	Wunschuhrzeit

Auswahlfelder

Feldtyp	Was die ausfüllende Person sieht	Gut geeignet für
Auswahl	Eine Klappliste mit „Bitte wählen...“, eine Antwort	Kurze Listen
Auswahl (Suche)	Eine Liste mit Suchfunktion, eine Antwort	Lange Listen, etwa Länder
Auswahl-Karten	Karten mit Bezeichnung, auf Wunsch mit Bild, Kurztext, Preis und Mehr Infos , eine Antwort	Pakete, Urnen, Blumenschmuck
Mehrfachauswahl	Karten, von denen mehrere gewählt werden können	Zusatzleistungen
Checkbox (mit Preis)	Ein einzelnes Kästchen, auf Wunsch mit Preis	Eine einzelne Zusatzleistung
Einverständnis	Ein Kästchen zur Zustimmung	Einwilligung in die Datenverarbeitung

Weitere Felder

Feldtyp	Was die ausfüllende Person sieht	Gut geeignet für
Wiederholbare Gruppe	Mehrere Spalten pro Eintrag und + Eintrag hinzufügen	Beliebig viele Personen oder Positionen
Datei-Upload	Ein Feld zum Hochladen: PDF, JPG, PNG oder WebP, höchstens 10 MB	Sterbeurkunde, Ausweiskopie
Datei-Download	Karten mit Dokumenten zum Herunterladen	Vollmachten, fertig ausgefüllte Dokumente
Statischer Text	Nur Text, keine Eingabe	Erklärungen, Zwischenüberschriften

Gut zu wissen

- **Einverständnis** brauchen Sie in jedem Formular, das persönliche Angaben abfragt, zum Beispiel über DBA-Blöcke. Ohne dieses Feld lässt sich das Formular nicht veröffentlichen (siehe „[Veröffentlichen, offline nehmen, löschen](#)“).
- **E-Mail** wählen Sie in den Formular-Einstellungen unter **Kontakt-E-Mail der anfragenden Person** aus. Hier können Sie auswählen, welches E-Mail-Feld die Kontakt-E-Mail der anfragenden Person enthält. Auch das ist für die Veröffentlichung nötig.
- Preise bei **Auswahl-Karten**, **Checkbox (mit Preis)**, **Zahl** und **Wiederholbare Gruppe** erklärt der Artikel „[Preise und Steuern im Formular](#)“.
- **Datei-Download** erklärt der Artikel „[Dokumente zum Download anbieten](#)“.
- **Statischer Text** unterstützt einfache Formatierung: ****Fett****, **kursiv**, **## Überschrift** und **- Liste**.
- Für Angaben, die der Consul-DBA kennt, nutzen Sie statt eigener Felder die **DBA-Blöcke** (siehe „[Felder hinzufügen und Seiten gliedern](#)“).

3.4 Pflichtfelder, Hilfetexte und Auswahl-Optionen

Wofür

Mit diesen Einstellungen legen Sie fest, was ausgefüllt werden muss, welche Hinweise die ausfüllende Person sieht und welche Antworten zur Auswahl stehen.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

Klicken Sie im Formular-Editor in der Mitte auf ein Feld. Rechts erscheinen seine Einstellungen.

Beschriftung, Pflichtfeld und Hilfetext

- **Label:** die Beschriftung über dem Feld.

- **Pflichtfeld:** Haken setzen, damit das Feld ausgefüllt werden muss. Im Editor wird dieses Feld dann mit **Pflicht** markiert.
- **Hilfetext:** ein kurzer Hinweis zum Feld, zum Beispiel „wie auf dem Personalausweis“.
- Bei **Statischer Text** steht statt des Hilfetexts **Inhalt (Text)**. Dort schreiben Sie den angezeigten Text.
- Bei **Zahl** erlauben Sie mit **Negative Zahlen erlauben** auch Werte unter null.

Antwortmöglichkeiten

Bei **Auswahl**, **Auswahl (Suche)**, **Auswahl-Karten** und **Mehrfachauswahl** legen Sie unter **Optionen** die Antworten fest:

1. Klicken Sie auf **+ Option**.
2. Tragen Sie ein:
 - **Bezeichnung:** der Text, den die ausfüllende Person sieht, zum Beispiel „Sarggravur“.
 - **Wert:** eine kurze interne Kennung ohne Leerzeichen, zum Beispiel „gravur“.
3. Mit **X** entfernen Sie eine Option.

Preisangaben zu einer Option (**Preis €**, **ab €**, **Anfrage**, **Steuer**) erklärt der Artikel [„Preise und Steuern im Formular“](#).

Auswahl-Karten gestalten

Bei **Auswahl-Karten** und **Mehrfachauswahl** hat jede Option zusätzlich:

- **Beschreibung (Karte):** ein Kurztext auf der Karte.
- **Bild der Karte:** ein Bild, das auf der Karte erscheint.
- **Mehr Infos (Markdown):** ein ausführlicher Text, der sich über **Mehr Infos** öffnet. Leer bedeutet: kein **Mehr Infos**-Button.

Unter **Bildanzeige** wählen Sie, ob Bilder die Fläche ausfüllen oder ganz angezeigt werden.

Wiederholbare Gruppe

Unter **Spalten der Gruppe** legen Sie fest, welche Angaben pro Eintrag abgefragt werden. **+ Spalte** fügt eine Spalte hinzu, **Spalte entfernen** löscht sie.

Was danach passiert

- Pflichtfelder müssen ausgefüllt sein, bevor die ausfüllende Person weiterkommt oder absendet.
- Ist ein Pflichtfeld wegen einer Bedingung ausgeblendet, muss es nicht ausgefüllt werden (siehe [„Felder und Seiten nur bei Bedarf anzeigen“](#)).
- Änderungen erscheinen im Online-Formular nach **Veröffentlichen**.

Wenn es nicht klappt

Die Optionen eines Feldes lassen sich nicht ändern.

Einige Felder in DBA-Blöcken haben feste Antworten, die der Consul-DBA vorgibt, etwa Konfession, Familienstand oder Nationalität. Diese Optionen sind absichtlich gesperrt, damit die Angaben später in den DBA passen.

Eine Option fehlt im Online-Formular.

Prüfen Sie, ob sie eine **Bezeichnung** hat, und veröffentlichen Sie das Formular erneut.

3.5 Felder und Seiten nur bei Bedarf anzeigen

Wofür

Familien sollen nur beantworten, was für sie zutrifft. Mit Bedingungen blenden Sie Felder oder ganze Seiten ein, wenn eine frühere Antwort passt. Beispiel: Angaben zum Ehepartner nur, wenn beim Familienstand „Verheiratet“ gewählt wurde.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

Ein Feld bedingt anzeigen

1. Klicken Sie im Formular-Editor auf das Feld, das Sie bedingt anzeigen lassen wollen.
2. Rechts unter **Sichtbar wenn ...** legen Sie die Bedingung fest:
 1. Wählen Sie das Feld, von dem es abhängt (**Feld suchen...**).
 2. Wählen Sie die Art des Vergleichs (siehe unten).
 3. Wählen oder tragen Sie den Wert ein (**— Wert wählen —** bzw. **Wert**).

Eine ganze Seite bedingt anzeigen

1. Klicken Sie an der Seite auf **Sichtbarkeit dieser Seite bearbeiten**.
2. Legen Sie rechts unter **Sichtbar wenn ...** die Bedingung fest, wie oben beschrieben.

Die Vergleiche

Vergleich	Das Feld oder die Seite erscheint, wenn ...
ist gleich	die Antwort genau diesem Wert entspricht
ist nicht	die Antwort nicht diesem Wert entspricht
ist eine von	die Antwort einem von mehreren Werten entspricht. Werte mit Komma trennen: „Wert1, Wert2“
ist ausgefüllt	überhaupt eine Antwort gegeben wurde

Mehrere Bedingungen

Mit **+ Bedingung** fügen Sie eine weitere Bedingung hinzu. Es gilt: **Alle Bedingungen müssen zutreffen**. Mit **Bedingung entfernen** löschen Sie eine.

Soll etwas erscheinen, wenn eine von mehreren Antworten gewählt wurde, verwenden Sie **ist eine von** statt mehrerer Bedingungen.

Was danach passiert

- Im Online-Formular erscheinen die Felder und Seiten erst, wenn die Bedingung zutrifft.
- Ausgeblendete Felder müssen nicht ausgefüllt werden, auch wenn sie Pflichtfelder sind.
- Antworten in Feldern, die beim Absenden ausgeblendet sind, werden nicht gespeichert. Wählt jemand erst „Verheiratet“, füllt die Ehepartner-Angaben aus und ändert dann den Familienstand,

gehen diese Angaben nicht mit.

Wenn es nicht klappt

„Diese Seite hat keine vorherigen Felder, auf die sich eine Bedingung beziehen könnte.“

Bedingungen können sich nur auf Felder beziehen, die vorher im Formular stehen. Auf der ersten Seite gibt es dafür noch keine Felder. Verschieben Sie das Feld, von dem die Bedingung abhängt, weiter nach vorn.

Das Feld erscheint nie.

Prüfen Sie den Wert der Bedingung. Er muss genau dem **Wert** der Option entsprechen, nicht ihrer Bezeichnung. Wählen Sie ihn am besten aus der Liste unter — **Wert wählen** —.

Das Feld erscheint, obwohl nur eine von zwei Bedingungen zutrifft.

Das kann nicht passieren: Alle Bedingungen müssen zutreffen. Prüfen Sie, ob die Bedingung am richtigen Feld oder an der richtigen Seite eingetragen ist.

3.6 Preise und Steuern im Formular

Wofür

Familien sehen beim Ausfüllen sofort, was ihre Auswahl kostet. Sie hinterlegen Preise an Auswahl-Optionen und an einzelnen Feldern, das Formular rechnet die Summe live mit.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

1. Live-Summe einschalten

1. Klappen Sie im Formular-Editor rechts oben den Bereich **Formular** auf.
2. Setzen Sie den Haken bei **Live-Summe aktivieren**.
3. Optional:
 - **MwSt-Hinweis (optional)**: ein Satz unter der Summe, zum Beispiel „inkl. 19 % MwSt“.
 - **Standard-Steuersatz**: 19 %, 7 % oder 0 %. Er gilt für alle Preise, bei denen Sie keinen eigenen Satz wählen.
 - **Summen-Bezeichnung (optional)**: die Überschrift der Summe. Ohne Eingabe steht dort „Zwischensumme“.

2. Preise hinterlegen

Alle Preise tragen Sie als **Bruttopreise** in Euro ein, also einschließlich Umsatzsteuer.

Feld	Wo der Preis steht	Was berechnet wird
Auswahl, Auswahl (Suche), Auswahl-Karten, Mehrfachauswahl	Bei jeder Option unter Preis €	Der Preis jeder gewählten Option

Feld	Wo der Preis steht	Was berechnet wird
Checkbox (mit Preis)	Preis € (wird bei Auswahl addiert)	Der Preis, wenn der Haken gesetzt ist
Zahl	Stückpreis € (optional)	Eingegebene Menge × Stückpreis
Wiederholbare Gruppe	Preis € pro Eintrag (optional)	Anzahl ausgefüllter Einträge × Preis

Bei Optionen gibt es zwei weitere Möglichkeiten:

- **ab €:** ein „ab“-Preis, der nur angezeigt wird, etwa „ab 890 €“. Er zählt nicht zur Summe.
- **Anfrage:** die Option wird mit „auf Anfrage“ angezeigt. Wählt die Familie sie, steht unter der Summe „+ 1 Position auf Anfrage — Preis folgt im Angebot.“

Hat eine Option sowohl einen **Preis €** als auch **Anfrage**, zählt der Preis.

3. Steuersatz einzelner Preise

Neben jedem Preis wählen Sie unter **Steuer:**

Auswahl	Bedeutung
Standard	Es gilt der Standard-Steuersatz des Formulars.
19 %, 7 %, 0 %	Dieser Satz gilt für diesen Preis.
Durchlaufend	Durchlaufender Posten, zum Beispiel Friedhofs- oder Standesamtsgebühren. Er wird ohne Umsatzsteuer ausgewiesen.

Was danach passiert

Die Familie sieht unter dem Formular eine Aufstellung:

- jede berechnete Position, bei Mengen mit „(n ×)“,
- die Summe mit Ihrer **Summen-Bezeichnung**,
- darunter die Aufteilung: „Nettobetrag (19 %)“ und „zzgl. 19 % USt“ je Steuersatz, und gegebenenfalls „Durchlaufende Posten (nicht steuerbar)“,
- Ihren **MwSt-Hinweis**.

Ausgeblendete Felder (siehe „[Felder und Seiten nur bei Bedarf anzeigen](#)“) zählen nicht zur Summe.

Wenn es nicht klappt

Die Summe erscheint nicht.

Prüfen Sie, ob **Live-Summe aktivieren** eingeschaltet ist, und veröffentlichen Sie das Formular erneut.

Ein Preis fehlt in der Summe.

Nur **Preis €** zählt, **ab €** ist reine Anzeige. Bei Feldern prüfen Sie, ob der Preis im richtigen Eingabefeld steht und ob das Feld gerade eingeblendet ist.

Die Steuer stimmt nicht.

Preise werden als Bruttopreise gerechnet. Haben Sie Nettopreise eingetragen, rechnen Sie die Umsatzsteuer vorher hinzu.

3.7 DBA-Produkte im Formular

Wofür

Statt Särge, Urnen oder Blumenschmuck von Hand als Optionen anzulegen, übernehmen Sie sie direkt aus Ihrem Produktkatalog im DBA, mit Name, Preis und Produktbild.

Für wen

Partner mit DBA-Anbindung, deren DBA-Konto im Portal verbunden ist (siehe „[Consul-DBA verbinden und trennen](#)“). Ohne Verbindung steht am Feld „DBA-Produkte: Verbinde zuerst dein DBA-Konto, um Produkte zu laden.“

Schritt für Schritt

1. Legen Sie ein Auswahlfeld an: **Auswahl**, **Auswahl (Suche)**, **Auswahl-Karten** oder **Mehrfachauswahl**. Für Produkte mit Bild eignen sich **Auswahl-Karten** am besten.
2. Klicken Sie das Feld an und setzen Sie rechts den Haken bei **DBA-Produkte verwenden**.
3. Klicken Sie auf **DBA-Produkte laden**. Ihr Katalog erscheint als Liste.
4. Suchen Sie im Feld **Suchen (Name oder Nummer)**... und setzen Sie Haken bei den gewünschten Produkten.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Solange die Bilder geladen werden, steht dort „Bilder werden geladen...“.

Die Produkte erscheinen unter **DBA-Produkte** mit Name und Preis. Haben die Produkte Preise, wird die Live-Summe des Formulars automatisch eingeschaltet (siehe „[Preise und Steuern im Formular](#)“).

Produkte pflegen

- **x** entfernt ein Produkt aus dem Feld. Im DBA bleibt es unverändert.
- **Bild entfernen** nimmt nur das Bild aus dem Formular.
- **Katalog aktualisieren** holt aktuelle Namen und Preise aus dem DBA. Bilder bleiben erhalten.
- Entfernen Sie den Haken bei **DBA-Produkte verwenden**, fragt das Portal „Alle DBA-Produkte aus diesem Feld entfernen?“. Nach dem Bestätigen ist das Feld leer.

Änderungen im DBA erscheinen nicht von selbst im Formular. Klicken Sie nach Preisänderungen im DBA auf **Katalog aktualisieren** und veröffentlichen Sie das Formular erneut.

Wenn es nicht klappt

„Bilder wurden nur für die ersten 25 Produkte geladen; weitere wurden ohne Bild hinzugefügt.“

Pro Schritt lädt das Portal Bilder für höchstens 25 Produkte. Fügen Sie große Sortimente in mehreren Schritten hinzu.

„Für N Produkt(e) konnte kein Bild geladen werden.“ oder „Bilder konnten nicht geladen werden.“

Die Produkte wurden trotzdem hinzugefügt, nur ohne Bild. Prüfen Sie im DBA, ob die Produkte ein Bild haben.

Ein Produkt ist mit „nicht buchbar“ markiert.

Der DBA führt das Produkt nicht unter den buchbaren Produkten. Prüfen Sie die Einstellungen des Produkts im DBA oder entfernen Sie es aus dem Formular.

Ein Produkt ist mit „nicht mehr im Katalog“ markiert.

Das Produkt wurde im DBA gelöscht. Entfernen Sie es mit ✕.

„DBA nicht verbunden.“, „DBA-Katalog konnte nicht geladen werden.“ oder „DBA-CompanyId stimmt nicht mit dem Login überein.“

Prüfen Sie unter **DBA-Anbindung**, ob Ihr DBA-Konto verbunden ist, und melden Sie es gegebenenfalls neu an. Bleibt der Fehler, wenden Sie sich an YANA.

3.8 Dokumente zum Download anbieten

Wofür

Im Formular stellen Sie Dokumente zum Herunterladen bereit: feste PDFs wie ein Merkblatt, oder Dokumente, die aus den Antworten automatisch ausgefüllt werden, etwa eine Vollmacht mit dem Namen der verstorbenen Person.

Für wen

Alle Partner. Für automatisch ausgefüllte Dokumente brauchen Sie eine Vorlage unter **Dokumente** (siehe „Vorlagen mit Platzhaltern und Bedingungen“).

Schritt für Schritt

1. Ziehen Sie im Formular-Editor das Feld **Datei-Download** an die Stelle, an der die Dokumente erscheinen sollen. Am besten gegen Ende, damit vorher alle nötigen Angaben gemacht sind.
2. Klicken Sie das Feld an. Rechts unter **Dokumente zum Download** klicken Sie auf **+ Dokument**.
3. Tragen Sie eine **Bezeichnung** ein, zum Beispiel „Vollmacht“.
4. Wählen Sie die Quelle:
 - **Datei hochladen:** Sie laden eine feste PDF hoch, die alle gleich erhalten.
 - **Generiertes Dokument:** ...: das Dokument wird aus einer Ihrer Vorlagen erzeugt. Darunter steht „Wird aus den Antworten generiert; verfügbar sobald alle Felder ausgefüllt sind.“
5. Optional: Unter **Verfügbar wenn ...** legen Sie fest, dass das Dokument nur unter einer Bedingung angeboten wird (siehe „Felder und Seiten nur bei Bedarf anzeigen“).
6. Weitere Dokumente fügen Sie mit **+ Dokument** hinzu. **Dokument entfernen** löscht eines.

Was danach passiert

- Die ausfüllende Person sieht für jedes Dokument eine Karte mit ↓ **Herunterladen**.
- Generierte Dokumente stehen erst bereit, wenn alle Felder ausgefüllt sind, die die Vorlage braucht. Vorher steht auf der Karte „nicht verfügbar“ und „Noch nicht bereit — bitte alle benötigten Felder

ausfüllen.“, danach „zum download bereit“.

- Im Editor tragen Felder, die eine Vorlage braucht, ein kleines  (Hinweis beim Darüberfahren: „Für ein Dokument benötigt“). Orange heißt: Das Feld ist kein Pflichtfeld und kann den Download dauerhaft blockieren.

Wenn es nicht klappt

Ein generiertes Dokument wird nie verfügbar.

Die Vorlage braucht ein Feld, das nicht ausgefüllt wird, etwa weil es kein Pflichtfeld ist oder erst nach der Dokumentkarte kommt. Für jedes mit  markierte Feld gilt:

- Machen Sie es zum Pflichtfeld und setzen Sie es auf eine Seite vor dem Feld **Datei-Download**, oder
- machen Sie den Platzhalter in der Vorlage optional, falls die Angabe nicht zwingend ist (siehe „[Vorlagen mit Platzhaltern und Bedingungen](#)“).

„Keine Dokumente hinterlegt.“

Dem Feld ist noch kein Dokument zugeordnet. Fügen Sie mit **+ Dokument** eines hinzu.

Eine Vorlage fehlt in der Auswahl.

Legen Sie sie zuerst unter **Dokumente** an und prüfen Sie, dass sie aktiv ist.

3.9 Veröffentlichen, offline nehmen, löschen

Wofür

Erst ein veröffentlichtes Formular ist online erreichbar und lässt sich einbinden. Hier steht, was dafür nötig ist, wie Versionen funktionieren und wie Sie ein Formular wieder offline nehmen oder löschen.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Vor dem Veröffentlichen

Fragt Ihr Formular persönliche Angaben ab, etwa über DBA-Blöcke wie **Verstorbene/r** oder **Auftraggeber/in**, verlangt das Portal zwei Dinge:

1. **Ein Feld Einverständnis.** Damit willigt die ausfüllende Person in die Verarbeitung ihrer Daten ein. Bei besonders schutzwürdigen Angaben reicht eine allgemeine Datenschutz-Checkbox nicht; es braucht ein ausdrückliches Einverständnis-Feld.
2. **Eine Kontakt-E-Mail.** Ihr Formular braucht ein Feld **E-Mail**. Wählen Sie es in den Formular-Einstellungen unter **Kontakt-E-Mail der anfragenden Person** aus. Gibt es nur ein E-Mail-Feld, wird es automatisch gewählt. Diese E-Mail-Adresse wird als Kontakt zum Kunden gespeichert.

Optional können Sie in den Formular-Einstellungen **Als ausfüllbares PDF öffentlich anbieten** einschalten. Dann können Familien auf der Seite des Formulars zusätzlich eine ausfüllbare PDF-Fassung herunterladen.

Schritt für Schritt

Veröffentlichen

1. Klicken Sie im Formular-Editor oben auf **Veröffentlichen**.
2. Es erscheint zum Beispiel „Veröffentlicht als v1.“ Oben steht nun **Veröffentlicht** mit der Versionsnummer.
3. Mit **Live ansehen**  öffnen Sie das Formular, wie Familien es sehen.

Ein veröffentlichtes Formular ändern

Bearbeiten Sie ein veröffentlichtes Formular, entsteht automatisch ein neuer Entwurf. Online bleibt die bisherige Version, bis Sie erneut auf **Veröffentlichen** klicken. Die Versionsnummer steigt dann um eins, zum Beispiel auf „v2“. Eingebettete Formulare zeigen danach automatisch die neue Version.

Offline nehmen

1. Öffnen Sie im Menü **Formulare**.
2. Klicken Sie beim Formular auf **Unveröffentlichen** und bestätigen Sie die Rückfrage.

Das Formular ist danach nicht mehr unter seiner Adresse erreichbar, auch nicht auf Ihrer Webseite. Es bleibt als Entwurf erhalten und lässt sich jederzeit wieder veröffentlichen.

Löschen

1. Nehmen Sie das Formular zuerst offline. **Löschen** gibt es nur bei Formularen, die nicht veröffentlicht sind.
2. Klicken Sie auf **Löschen** und bestätigen Sie die Rückfrage.

Das Löschen lässt sich nicht rückgängig machen. Einsendungen, die bereits über das Formular eingegangen sind, bleiben erhalten.

Wenn es nicht klappt

Kann das Formular nicht veröffentlicht werden, erscheint „Nicht veröffentlicht — ...“ mit den Gründen:

Grund in der Meldung	Was Sie tun
„Personenbezogenes Formular benötigt ein Consent-Feld oder eine dokumentierte Rechtsgrundlage.“	Fügen Sie ein Feld Einverständnis hinzu.
„Art. 9-Daten erfordern ein ausdrückliches Consent-Feld (eine allgemeine Datenschutz-Checkbox genügt nicht).“	Fügen Sie ein Feld Einverständnis hinzu, das die Einwilligung ausdrücklich abfragt.
„subjectEmailKey muss auf ein E-Mail-Feld zeigen (Auskunft/Löschung, Art. 15/17).“	Fügen Sie ein Feld E-Mail hinzu und wählen Sie es unter Kontakt-E-Mail der anfragenden Person aus.

„Der Slug „...“ ist bereits vergeben.“

Diese Adresse nutzt schon ein anderes Formular. Ändern Sie den **Slug (URL)** in den Formular-Einstellungen.

„Veröffentlichen fehlgeschlagen.“

Versuchen Sie es erneut. Bleibt die Meldung, laden Sie den Editor neu.

„Löschen fehlgeschlagen.“

Das Formular ist vermutlich noch veröffentlicht. Klicken Sie zuerst auf **Unveröffentlichen**.

3.10 Formulare exportieren und importieren

Wofür

Ein Formular als Datei zu sichern, lohnt sich vor größeren Umbauten, zum Weitergeben an eine andere Filiale oder als Vorlage für ein ähnliches Formular.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

Exportieren

1. Öffnen Sie das Formular im Formular-Editor.
2. Klicken Sie oben auf **↑ Exportieren**.
3. Die Datei wird heruntergeladen. Sie heißt wie die Adresse des Formulars und endet auf „.json“, zum Beispiel „vorsorge-anfrage.json“.

Exportiert wird der aktuelle Stand im Editor, auch Änderungen, die noch nicht gespeichert sind.

Importieren

1. Öffnen Sie im Menü **Formulare**.
2. Klicken Sie auf **↕ JSON importieren** und wählen Sie die Datei aus.
3. Während des Imports steht dort **Importiert....** Danach öffnet sich das neue Formular im Editor.

Was danach passiert

- Ein Import legt immer ein **neues Formular als Entwurf** an. Bestehende Formulare werden nie überschrieben.
- Das neue Formular erhält eine eigene Adresse. Prüfen Sie den **Slug (URL)** in den Formular-Einstellungen und passen Sie ihn bei Bedarf an.
- Die Einstellung **Als ausfüllbares PDF öffentlich anbieten** wird nicht übernommen. Schalten Sie sie bei Bedarf wieder ein.
- Damit das Formular online erreichbar ist, klicken Sie auf **Veröffentlichen** (siehe „[Veröffentlichen, offline nehmen, löschen](#)“).

Wenn es nicht klappt

Meldung	Was Sie tun
„Die Datei ist kein gültiges JSON.“	Die Datei ist beschädigt oder keine Export-Datei. Exportieren Sie das Formular erneut.

Meldung	Was Sie tun
„Ungültige Datei: kein Formular-Objekt.“ oder „Ungültige Datei: Titel fehlt.“	Die Datei ist kein Formular-Export aus dem Portal.
„Ungültige Datei: „steps“ fehlt oder ist kein Array.“ oder „Ungültige Datei: eine Seite oder ein Feld ist fehlerhaft.“	Die Datei wurde von Hand verändert. Nutzen Sie die unveränderte Export-Datei.
„Import fehlgeschlagen.“	Laden Sie die Seite neu und versuchen Sie es erneut.

Bearbeiten Sie Export-Dateien nicht von Hand. Änderungen nehmen Sie nach dem Import im Formular-Editor vor.

KAPITEL 4

Auf der eigenen Webseite

4.1 Formular auf der eigenen Webseite einbinden

Wofür

Familien füllen Ihr Formular direkt auf Ihrer Webseite aus. Sie kopieren dazu einen kurzen Code und fügen ihn in Ihre Webseite ein.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Voraussetzung

Das Formular ist veröffentlicht (siehe „[Ein Formular anlegen](#)“). Nur veröffentlichte Formulare haben einen Einbettungs-Code.

Schritt für Schritt

- Öffnen Sie den Einbettungs-Code, auf einem von zwei Wegen:
 - im Menü **Widget** stehen alle Ihre veröffentlichten Formulare, jedes mit eigenem Code, oder
 - im **Formular-Editor** in den Formular-Einstellungen rechts unter **Einbetten (auf einer Webseite)**.
- Wählen Sie die Art der Einbindung:
 - Pop-up (Script)**: Auf Ihrer Webseite erscheint eine Schaltfläche **Bestattung beauftragen**. Ein Klick darauf öffnet das Formular in einem Fenster über der Seite, das sich mit **X** schließen lässt.
 - Inline (iframe)**: Das Formular steht direkt in Ihrer Seite. Es passt seine Höhe automatisch an.
- Mit **Vorschau**  sehen Sie das Formular so, wie es eingebettet aussieht.
- Klicken Sie auf **Code kopieren**. Die Schaltfläche zeigt kurz **Kopiert** .
- Fügen Sie den Code in Ihre Webseite an der Stelle ein, an der das Formular oder die Schaltfläche erscheinen soll. In Baukästen für Webseiten heißt der passende Baustein meist „HTML“, „Code“ oder „Einbetten“.

Tipps zur Variante Pop-up

- Fügen Sie den Code unverändert ein, ohne `async` oder `defer` zu ergänzen.
- Die Schaltfläche übernimmt die Akzentfarbe aus dem Code. Ändern Sie Ihre Akzentfarbe unter **Darstellung**, kopieren Sie den Code aus **Widget** neu.
- Die Beschriftung der Schaltfläche lautet standardmäßig **Bestattung beauftragen**. Für eine andere Beschriftung ergänzen Sie im Code `data-label="Ihr Text"`, zum Beispiel `data-label="Vorsorge anfragen"`.

Was danach passiert

- Auf Ihrer Webseite erscheint immer die aktuell veröffentlichte Version des Formulars. Nach Änderungen und erneutem **Veröffentlichen** müssen Sie den Code nicht neu einfügen.

- Einsendungen über Ihre Webseite erscheinen unter **Einsendungen**.

Wenn es nicht klappt

Auf der Webseite ist nichts zu sehen.

Prüfen Sie, ob das Formular veröffentlicht ist und ob Sie den Code vollständig eingefügt haben. Manche Baukästen entfernen `<script>`-Code. Nutzen Sie dann die Variante **Inline (iframe)** oder einen Baustein, der Code zulässt.

Die Pop-up-Schaltfläche öffnet nichts.

Entfernen Sie `async` oder `defer`, falls Ihr Baukasten es ergänzt hat, und fügen Sie den Code erneut ein.

Die Schaltfläche hat die falsche Farbe.

Kopieren Sie den Code aus **Widget** neu, nachdem Sie die Akzentfarbe geändert haben.

Unter Widget steht „Ihr Buchungsformular wird von YANA für Sie eingerichtet — Ihr Einbettungs-Code erscheint hier, sobald es bereit ist.“

Sie haben noch kein veröffentlichtes Formular. Veröffentlichen Sie ein eigenes Formular, oder warten Sie, bis YANA Ihr Buchungsformular eingerichtet hat.

Das Formular ist plötzlich verschwunden.

Vermutlich wurde es unter **Formulare** mit **Unveröffentlichen** offline genommen. Veröffentlichen Sie es erneut.

KAPITEL 5

Darstellung

5.1 Logo, Akzentfarbe und Bestätigungstext

Wofür

Ihre Formulare erscheinen in Ihrem Auftritt: mit Ihrem Logo, Ihrer Farbe und Ihren eigenen Worten nach dem Absenden.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

Öffnen Sie im Menü **Darstellung**. Jeder Abschnitt wird für sich gespeichert.

Logo

1. Klicken Sie unter **Logo** auf das Feld und wählen Sie eine Datei aus: PNG, JPG oder WebP, höchstens 1 MB.
2. Klicken Sie auf **Hochladen**. Es erscheint **Logo gespeichert ✓**.

Mit **Logo entfernen** löschen Sie es wieder.

Akzentfarbe

1. Klicken Sie unter **Akzentfarbe** auf das Farbfeld (**Klicken zum Ändern**) und wählen Sie eine Farbe.
2. Klicken Sie auf **Speichern**. Es erscheint **Farbe gespeichert ✓**.

Bestätigungstext

1. Schreiben Sie unter **Bestätigungstext** den Text, den Familien nach dem Absenden sehen sollen, zum Beispiel wann und wie Sie sich melden.
2. Klicken Sie auf **Speichern**. Es erscheint **Text gespeichert ✓**.

Lassen Sie das Feld leer, erscheint ein Standardtext.

Was danach passiert

- **Logo:** erscheint im Kopf Ihres Buchungsformulars und auf der Bestätigungsseite nach dem Absenden.
- **Akzentfarbe:** färbt Buttons und Akzente in Ihren Formularen. Auch die Schaltfläche der Pop-up-Einbindung aus **Widget** übernimmt sie. Nach einer Farbänderung kopieren Sie diesen Code neu (siehe „[Formular auf der eigenen Webseite einbinden](#)“).
- **Bestätigungstext:** erscheint auf der Seite, die Familien nach dem Absenden eines Ihrer Formulare sehen.

Die Änderungen wirken sofort, auch in bereits eingebetteten Formularen.

Wenn es nicht klappt

Das Logo lässt sich nicht hochladen.

Prüfen Sie Format und Größe: nur PNG, JPG oder WebP, höchstens 1 MB. Verkleinern Sie das Bild bei Bedarf.

„Bitte wählen Sie eine Datei aus.“

Wählen Sie zuerst eine Datei aus und klicken Sie dann auf **Hochladen**.

Die Pop-up-Schaltfläche auf der Webseite hat noch die alte Farbe.

Kopieren Sie den Code unter **Widget** neu und ersetzen Sie ihn auf Ihrer Webseite.

5.2 Ansprechpersonen und zentraler Kontakt

Wofür

Nach dem Absenden eines Formulars sehen Familien, wer sich um sie kümmert und wie sie Sie erreichen. Das schafft Vertrauen in einer schweren Situation.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

Öffnen Sie im Menü **Darstellung** den Abschnitt **Ansprechpersonen**.

Eine Ansprechperson hinzufügen

1. Klicken Sie auf **Ansprechperson hinzufügen**.
2. Tragen Sie den **Name** ein. Er ist Pflicht. **Rolle**, **Telefon** und **E-Mail** sind freiwillig.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Optional: Klicken Sie auf **Foto hochladen** und wählen Sie ein Bild aus (PNG, JPG oder WebP, höchstens 1 MB).

Mit **Foto entfernen** löschen Sie das Foto, mit **Löschen** die ganze Ansprechperson.

Den zentralen Kontakt festlegen

Der **zentrale Kontakt** ist die allgemeine Telefonnummer und E-Mail-Adresse Ihres Hauses, etwa die Ihres Büros oder Ihrer Zentrale. Anders als eine Ansprechperson gehört er zu keiner bestimmten Person, hat keinen Namen und kein Foto. Er ist für alle Anliegen gedacht, bei denen die Familie nicht eine bestimmte Person erreichen muss — und für den Fall, dass eine Ansprechperson gerade nicht erreichbar ist.

Verwendet wird er an zwei Stellen:

- **Auf der Bestätigungsseite** nach dem Absenden eines Ihrer Formulare. Unter Ihren Ansprechpersonen steht dann „Bei Fragen erreichen Sie uns:“ mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse.
- **In Ihren Dokumenten** als Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Bestatters, also in den Platzhaltern **Bestatter: Telefon** und **Bestatter: E-Mail** (siehe „[Vorlagen mit Platzhaltern und Bedingungen](#)“).

So legen Sie ihn fest:

1. Tragen Sie unter **Zentraler Kontakt** eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse ein. In den leeren Feldern sehen Sie als Vorschlag die Angaben aus **Lokale Angaben**.
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lassen Sie die Felder leer, gilt:

- Auf der Bestätigungsseite erscheint kein zentraler Kontakt. Gibt es auch keine Ansprechpersonen, steht dort stattdessen „[Ihr Firmenname] meldet sich persönlich bei Ihnen.“
- In Ihren Dokumenten werden Telefon und E-Mail aus **Lokale Angaben** verwendet.

Was danach passiert

- Auf der Bestätigungsseite nach dem Absenden Ihrer Formulare erscheinen Ihre Ansprechpersonen unter „Ihre Ansprechpartner“ und der zentrale Kontakt.
- Telefon und E-Mail des zentralen Kontakts erscheinen in Ihren Dokumenten. Sind sie leer, stehen dort die Angaben unter **Lokale Angaben** (siehe „[Lokale Angaben: wofür sie verwendet werden](#)“).

Wenn es nicht klappt

„Name erforderlich.“

Tragen Sie einen Namen ein und speichern Sie erneut.

Das Foto lässt sich nicht hochladen.

Nur PNG, JPG oder WebP bis 1 MB werden angenommen. Verkleinern Sie das Bild bei Bedarf.

5.3 Lokale Angaben: wofür sie verwendet werden

Wofür

Unter **Lokale Angaben** stehen die Kontaktdaten Ihres Unternehmens. Das Portal verwendet sie an mehreren Stellen, manche davon sind wichtiger, als der Name vermuten lässt.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Die Felder und wo sie verwendet werden

Öffnen Sie den Menüpunkt **Lokale Angaben**. Unter **Kontakt & Region** stehen diese Felder:

E-Mail

- Ihre **Login-Adresse**: Mit ihr melden Sie sich per Anmeldelink oder Passwort an.
- Diese E-Mail empfängt Benachrichtigungen, welche das Portal versendet, beispielsweise wenn eine eingesendete Beratermappe übernommen wurde.
- Wird in Aufträge übernommen.
- Füllt in Dokumenten den Platzhalter für die Bestatter-E-Mail, wenn unter **Darstellung** kein zentraler Kontakt mit E-Mail hinterlegt ist.

Telefon

- Füllt in Dokumenten den Platzhalter für das Bestatter-Telefon, wenn unter **Darstellung** kein zentraler Kontakt mit Telefon hinterlegt ist.
- Wird unter **Darstellung** als Vorschlag für die Telefonnummer des zentralen Kontakts angezeigt.

Adresse

- Füllt in Dokumenten den Platzhalter für die Bestatter-Adresse. Bleibt das Feld leer, bleibt die Stelle im Dokument leer.

Hinweise zu Ihrer Region

- Wird derzeit nirgends verwendet.

Klicken Sie nach Änderungen auf **Speichern**. Es erscheint **Gespeichert ✓**.

Achtung beim Ändern der E-Mail

Ändern Sie die E-Mail hier, ändert sich damit Ihre Login-Adresse. Ab sofort melden Sie sich mit der neuen Adresse an, und Benachrichtigungen gehen an sie. Prüfen Sie die neue Adresse deshalb genau, bevor Sie speichern. Bei einem Tippfehler erreichen Sie AnmeldeLinks nicht mehr; wenden Sie sich dann an YANA.

Ihre Login-Adresse darf auch Beratermappen per E-Mail einreichen. Nach einer Änderung gilt das für die neue Adresse.

KAPITEL 6

Einsendungen

6.1 Einsendungen finden, suchen und filtern

Wofür

Unter **Einsendungen** landen alle Antworten aus Ihren Formularen und alle übernommenen Beratermappen. Hier finden Sie eine bestimmte Einsendung wieder und sehen die Angaben ein.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

Neue Einsendungen erkennen

- Geht eine Einsendung ein, erhalten Sie eine E-Mail mit dem Betreff „Neue Einsendung — [Titel des Formulars]“. Aus Datenschutzgründen enthält sie keine Angaben, nur den Link **In der Übersicht ansehen** >.
- Am Menüpunkt **Einsendungen** zeigt eine Zahl, wie viele neue Einsendungen Sie noch nicht angesehen haben.
- In der Liste sind neue Einsendungen mit einem grünen Punkt markiert. Sobald Sie die Seite öffnen, gelten sie als angesehen.

Die Liste

Die neuesten Einsendungen stehen oben. Jede Zeile zeigt:

- den Titel des Formulars,
-  **per PDF importiert**, wenn die Einsendung aus einer Beratermappe stammt,
- die E-Mail-Adresse der anfragenden Person,
- Datum und Uhrzeit des Eingangs.

Klicken Sie auf eine Zeile, um sie aufzuklappen. Darunter stehen alle Angaben, die hochgeladenen **Dokumente** und, bei Formularen mit Preisen, die **Zwischensumme**.

Suchen und filtern

1. Wählen Sie oben ein Formular aus oder lassen Sie **Alle Formulare** stehen.
2. Tragen Sie optional einen Suchbegriff in **Suche (Name / E-Mail)** ein.
3. Klicken Sie auf **Filtern**.

Die Suche findet nicht nur Namen und E-Mail-Adressen, sondern jede Angabe einer Einsendung, etwa einen Ort, ein Datum oder eine gewählte Option. Groß- und Kleinschreibung spielen keine Rolle.

Was danach passiert

Von einer aufgeklappten Einsendung aus können Sie

- hochgeladene Dateien öffnen (siehe „[Hochgeladene Dateien einer Einsendung öffnen](#)“),
- sie als Auftrag übernehmen, wenn Sie das volle YANA-Portal nutzen (siehe „[Einsendung als Auftrag übernehmen](#)“),
- sie an den DBA übertragen, wenn Ihr DBA-Konto verbunden ist (siehe „[Aufträge und Einsendungen an den DBA übertragen](#)“).

Aufbewahrung

Einsendungen, die nicht als Auftrag übernommen wurden, löscht das Portal aus Datenschutzgründen nach 90 Tagen automatisch, zusammen mit ihren Dateien. Brauchen Sie Angaben länger, übertragen Sie sie rechtzeitig in Ihr eigenes System, etwa in den DBA.

Wenn es nicht klappt

„Keine Treffer.“

Kein Eintrag passt zu Formular und Suchbegriff. Wählen Sie **Alle Formulare**, leeren Sie die Suche und klicken Sie erneut auf **Filtern**.

„Noch keine Einsendungen.“

Es ist noch nichts eingegangen. Prüfen Sie, ob Ihr Formular veröffentlicht ist.

Eine Einsendung fehlt.

Einsendungen zu Formularen mit eigener Ziel-E-Mail-Adresse gehen nicht ins Portal, sondern per Link an diese Adresse. Ältere Einsendungen können nach 90 Tagen gelöscht worden sein.

6.2 Hochgeladene Dateien einer Einsendung öffnen

Wofür

Familien laden über das Feld **Datei-Upload** zum Beispiel eine Sterbeurkunde oder eine Ausweiskopie hoch. Diese Dateien laden Sie aus dem Portal herunter.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie den Menüpunkt **Einsendungen** und klappen Sie die Einsendung auf.
2. Unter **Dokumente** steht die Anzahl der Dateien, zum Beispiel „Dokumente (2)“.
3. Klicken Sie auf den Dateinamen, zum Beispiel  **sterbeurkunde.pdf** >.

Die Datei wird heruntergeladen. Öffnen Sie sie anschließend mit dem passenden Programm.

Bei Aufträgen finden Sie die Dateien auf der Detailseite des Auftrags unter **Dokumente**, bei übernommenen Einsendungen auch unter **Ursprüngliche Einsendung**.

Was danach passiert

- Jede Datei wird einzeln heruntergeladen. Ein Download aller Dateien auf einmal gibt es im Portal nicht.

- Dateien sind PDF, JPG, PNG oder WebP, jede höchstens 10 MB groß.
- Die Dateien werden mit der Einsendung gelöscht (siehe „[Einsendungen finden, suchen und filtern](#)“, Abschnitt Aufbewahrung). Speichern Sie Dateien, die Sie aufbewahren müssen, in Ihrem eigenen System.

Wenn es nicht klappt

„Nicht gefunden“

Die Datei gehört nicht zu Ihren Einsendungen oder wurde bereits gelöscht.

Unter der Einsendung steht kein Bereich „Dokumente“.

Die Familie hat keine Datei hochgeladen, oder das Formular hat kein Feld **Datei-Upload**.

6.3 Einsendung als Auftrag übernehmen

Wofür

Wird aus einer Anfrage ein echter Fall, übernehmen Sie die Einsendung als Auftrag. Dann verwalten Sie sie unter **Aufträge**, mit Status und Auftragsnummer.

Für wen

Nur Partner mit vollem YANA-Portal. Partner, die das Portal nur für die Beratermappe nutzen, sehen diese Funktion nicht.

Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie den Menüpunkt **Einsendungen** und klappen Sie die Einsendung auf.
2. Klicken Sie auf **Als Auftrag übernehmen**.

Es gibt keine Rückfrage. Die Übernahme startet sofort.

Was danach passiert

- Der Auftrag wird angelegt und erhält eine Auftragsnummer wie „YANA-2026-123456“.
- Sie landen unter **Aufträge**. Der neue Auftrag steht oben mit dem Status **Eingegangen**.
- Die Angaben der Einsendung finden Sie im Auftrag unter **Ursprüngliche Einsendung**, samt hochgeladener Dateien.
- Es werden **keine** E-Mails verschickt, weder an die Familie noch an Sie.
- Eine übernommene Einsendung wird nicht mehr nach 90 Tagen gelöscht. Sie gehört jetzt zum Auftrag und wird mit ihm gelöscht: bei Aufträgen ohne Rechnung 180 Tage nach Eingang des Auftrags.
- In den DBA übertragen Sie ab jetzt den Auftrag, nicht mehr die Einsendung.

Wenn es nicht klappt

Meldung	Was Sie tun
„Diese Einsendung wurde bereits in einen Auftrag übernommen.“	Der Auftrag existiert schon. Suchen Sie ihn unter Aufträge .
„Diese Einsendung wurde bereits an den DBA übertragen. Eine Umwandlung würde einen doppelten DBA-Fall erzeugen.“	Eine bereits in den DBA übertragene Einsendung kann nicht mehr übernommen werden. Arbeiten Sie im DBA weiter.
„Diese Einsendung wird gerade an den DBA übertragen — bitte versuchen Sie es anschließend erneut.“	Warten Sie, bis die Übertragung abgeschlossen ist.
„Nur interne Partner können Aufträge übernehmen.“	Ihr Zugang umfasst keine Aufträge. Wenden Sie sich an YANA.
„Die Übernahme konnte nicht abgeschlossen werden — bitte versuchen Sie es erneut.“	Laden Sie die Seite neu und versuchen Sie es erneut.

Wichtig: Wollen Sie einen Fall sowohl als Auftrag führen als auch in den DBA übertragen, übernehmen Sie die Einsendung **zuerst** als Auftrag und übertragen danach den Auftrag.

6.4 Produktauswahl an den DBA übertragen

Wofür

Wählt eine Familie im Formular Produkte aus Ihrem DBA-Katalog, etwa einen Sarg oder eine Urne, landet diese Auswahl nach der Übertragung auch im DBA. Sie müssen die Produkte dort nicht erneut heraussuchen.

Für wen

Partner mit verbundenem DBA-Konto, deren Formular Felder mit **DBA-Produkte verwenden** enthält (siehe „DBA-Produkte im Formular“).

Schritt für Schritt

Sie müssen nichts extra tun. Die Produktauswahl wird automatisch mitgesendet, wenn Sie die Einsendung oder den Auftrag an den DBA übertragen (siehe „Aufträge und Einsendungen an den DBA übertragen“):

1. Zuerst wird der Fall im DBA angelegt.
2. Danach wird die Produktauswahl übertragen.

Was danach passiert

Unter der Übertragung steht eine eigene Zeile zur Produktauswahl:

Anzeige	Bedeutung
„Produktauswahl: übertragen“ (bei Einsendungen)	Die gewählten Produkte sind im DBA gebucht.
„Produktauswahl übertragen — Buchung im DBA abschließen“ (bei Aufträgen)	Die Auswahl ist im DBA festgehalten. Buchen Sie die Leistungen im DBA selbst.
„Produktauswahl: teilweise übertragen — ...“	Nur ein Teil der Produkte kam an.
„Produktauswahl: fehlgeschlagen — ...“	Die Produkte kamen nicht an. Der Fall selbst ist trotzdem im DBA angelegt.

Im DBA entsteht am Fall für jedes Produktfeld eine Produktauswahl mit den angebotenen Produkten und Preisen, und die Wahl der Familie wird bestätigt. Danach unterscheidet sich der Ablauf:

- **Einsendungen:** Das gewählte Produkt wird direkt auf die Entwurfsrechnung des Falls gebucht (Leistungen). Gibt es noch keine Entwurfsrechnung, wird sie angelegt.
- **Aufträge:** Die Wahl wird nur festgehalten. Die Leistungen buchen Sie im DBA selbst.

Produkte, die der DBA nicht als buchbar führt, werden nicht übertragen. Tragen Sie sie im DBA von Hand ein.

Wenn es nicht klappt

Teilweise übertragen oder fehlgeschlagen

- **Einsendungen:** Klicken Sie auf **Produktauswahl erneut übertragen**. Es werden nur die fehlenden Produkte nachgesendet. Das Portal versucht es außerdem automatisch erneut, bis 7 Tage nach Eingang.
- **Aufträge:** Ist der Fall bereits übertragen, gibt es keinen erneuten Versuch. Tragen Sie die fehlenden Produkte im DBA von Hand ein.

Ein Produkt kommt nie an.

Prüfen Sie im Formular-Editor, ob das Produkt als „nicht buchbar“ oder „nicht mehr im Katalog“ markiert ist (siehe [„DBA-Produkte im Formular“](#)). Solche Produkte kann der DBA nicht buchen. Tragen Sie sie im DBA von Hand ein.

Es erscheint keine Zeile zur Produktauswahl.

Das Formular enthält keine DBA-Produkte, oder die Familie hat keine gewählt.

KAPITEL 7

Aufträge

7.1 Aufträge suchen und filtern

Wofür

Unter **Aufträge** stehen alle Beauftragungen, die Ihnen zugewiesen sind oder die Sie aus Einsendungen übernommen haben. Suche und Filter helfen, einen Auftrag schnell wiederzufinden.

Für wen

Nur Partner mit vollem YANA-Portal. Nach der Anmeldung öffnet sich diese Seite zuerst.

Die Liste

Die neuesten Aufträge stehen oben. Jeder Auftrag zeigt:

- die **Auftragsnummer**, zum Beispiel „YANA-2026-123456“; ein Klick öffnet die Detailseite,
- den Namen der verstorbenen Person,
- **Angebot** oder **Festpreis**,
-  **per PDF importiert**, wenn der Auftrag aus einer Beratermappe stammt,
- **Bestattungsart**, **Auftraggeber/in** mit Telefonnummer und **Preis**; bei Angeboten steht dort „Angebot folgt“,
- den **Status**, den Sie direkt hier ändern (siehe „[Status eines Auftrags ändern](#)“),
- bei verbundenem DBA-Konto den Stand der DBA-Übertragung,
- bei übernommenen Einsendungen den aufklappbaren Bereich **Ursprüngliche Einsendung**.

Schritt für Schritt

- **Nach Status filtern:** Wählen Sie in der ersten Liste einen Status oder **Alle Status**.
- **Nach Typ filtern:** Wählen Sie **Angebot**, **Festpreis** oder **Alle Typen**.
- **Suchen:** Tippen Sie in **Suche (Nummer / Name / E-Mail)**. Gefunden werden Auftragsnummer, Vor- und Nachname der verstorbenen Person, Vor- und Nachname der Auftraggeberin oder des Auftraggebers und deren E-Mail-Adresse. Mit **X** leeren Sie die Suche.

Die Liste aktualisiert sich sofort, ohne Klick auf einen Button. Filter und Suche lassen sich kombinieren.

Was danach passiert

Klicken Sie auf die Auftragsnummer, um alle Angaben zu sehen (siehe „[Ein Auftrag im Detail](#)“).

Wenn es nicht klappt

„Keine Treffer.“

Kein Auftrag passt zu Filter und Suche. Setzen Sie die Filter auf **Alle Status** und **Alle Typen** und leeren Sie die Suche.

„Noch keine Aufträge.“

Ihnen wurde noch kein Auftrag zugewiesen, und Sie haben keine Einsendung übernommen.

Der Menüpunkt Aufträge fehlt.

Ihr Zugang umfasst nur die Beratermappe. Wenden Sie sich an YANA, wenn Sie Aufträge nutzen möchten.

7.2 Ein Auftrag im Detail

Wofür

Die Detailseite zeigt alle Angaben zu einem Auftrag auf einen Blick, etwa für ein Telefonat mit den Angehörigen oder die Übertragung in Ihr eigenes System.

Für wen

Nur Partner mit vollem YANA-Portal.

Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie im Menü **Aufträge**.
2. Klicken Sie auf die Auftragsnummer.

Mit ← **Zu den Aufträgen** geht es zurück zur Liste.

Was auf der Seite steht

Oben stehen die Auftragsnummer, **Angebot** oder **Festpreis** und gegebenenfalls  **per PDF importiert**. Darunter folgen die Abschnitte. Abschnitte ohne Angaben werden ausgeblendet.

Abschnitt	Inhalt
Situation	Eingangsdatum, Sterbeort, Einrichtung, Adresse des Sterbeorts, aktueller Status
Auswahl	Paket, Zusatzleistungen, Typ und Preis
Ursprüngliche Einsendung	Bei übernommenen Einsendungen: alle Angaben aus dem Formular
Weitere Angaben	Zusätzliche Angaben aus dem Formular
Dokumente	Hochgeladene Dateien, zum Herunterladen
Verstorbene/r	Angaben zur verstorbenen Person
Grabstätte	Friedhof und Grabart
Sterbeurkunden	Leichenpass sowie Anzahl gebührenfreier, gebührenpflichtiger und internationaler Urkunden
Kinder	Angaben zu Kindern
Ehepartner/in	Angaben zum Ehepartner oder zur Ehepartnerin

Abschnitt	Inhalt
Auftraggeber/in	Name, Adresse, Telefon, E-Mail
Status-Verlauf	Wann welcher Status gesetzt wurde
DBA-Sync	Nur nach einer DBA-Übertragung: Stand, Fallnummer und gegebenenfalls Fehler

Gut zu wissen

- Die Detailseite dient zum Ansehen. Den Status ändern Sie in der Liste unter **Aufträge** (siehe „[Status eines Auftrags ändern](#)“), die DBA-Übertragung starten Sie ebenfalls dort.
- Angaben lassen sich im Portal nicht bearbeiten. Korrekturen nehmen Sie in Ihrem eigenen System oder im DBA vor.
- Dateien unter **Dokumente** werden beim Klick heruntergeladen.
- Aufträge ohne Rechnung löscht das Portal aus Datenschutzgründen 180 Tage nach Eingang automatisch, samt zugehöriger Einsendung und Dateien. Übertragen Sie benötigte Angaben rechtzeitig in Ihr eigenes System.

Wenn es nicht klappt

Sie landen statt auf dem Auftrag unter Formulare.

Ihr Zugang umfasst keine Aufträge. Wenden Sie sich an YANA.

Ein Abschnitt fehlt.

Zu diesem Abschnitt wurden keine Angaben gemacht, etwa weil das Formular ihn nicht abfragt.

7.3 Status eines Auftrags ändern

Wofür

Mit dem Status halten Sie fest, wie weit ein Auftrag ist. So sehen Sie und Ihr Team in der Liste auf einen Blick, was noch zu tun ist.

Für wen

Nur Partner mit vollem YANA-Portal.

Die Status

Status	Typische Bedeutung
Eingegangen	Neu, noch nicht bearbeitet. Jeder neue Auftrag beginnt hier.
In Bearbeitung	Sie haben den Auftrag übernommen und Kontakt aufgenommen.
Termin vereinbart	Der Termin für die Bestattung steht.
Bestattung durchgeführt	Die Bestattung hat stattgefunden.
Abgeschlossen	Alles erledigt.

Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie im Menü **Aufträge**.
2. Wählen Sie beim Auftrag unter **Status** den neuen Status aus.

Die Änderung wird sofort gespeichert, ohne Rückfrage. Kurz erscheint „Gespeichert.“

Sie können jeden Status in beliebiger Reihenfolge wählen, auch zurück, etwa wenn Sie sich verklickt haben.

Was danach passiert

- Die Änderung erscheint auf der Detailseite unter **Status-Verlauf** mit Datum.
- Familien erhalten **keine** E-Mail und sehen den Status nicht. Sie müssen die Familien selbst informieren.
- Der Status wird nicht an den DBA übertragen.
- Mit dem Filter **Nach Status** finden Sie alle Aufträge mit einem bestimmten Status (siehe „[Aufträge suchen und filtern](#)“).

Wenn es nicht klappt

„Kein Zugriff auf diesen Auftrag.“

Der Auftrag ist Ihnen nicht zugewiesen. Laden Sie die Seite neu.

„Ungültiger Status.“ oder „Fehler.“

Laden Sie die Seite neu und wählen Sie den Status erneut.

KAPITEL 8

Consul-DBA

8.1 Consul-DBA verbinden und trennen

Wofür

Ist Ihr Consul-DBA-Konto mit dem Portal verbunden, übertragen Sie Aufträge und Einsendungen per Klick in Ihren DBA, laden DBA-Produkte in Formulare und können die Direkt-Übernahme von Beratermappen nutzen.

Für wen

Partner, die den Menüpunkt **DBA-Anbindung** sehen: Partner mit vollem YANA-Portal und Partner mit DBA-Anbindung. Sie brauchen die Zugangsdaten Ihres Consul-DBA-Kontos.

Schritt für Schritt

Verbinden

1. Öffnen Sie im Menü **DBA-Anbindung**.
2. Tragen Sie unter **DBA-E-Mail** und **DBA-Passwort** die Zugangsdaten ein, mit denen Sie sich im Consul-DBA anmelden.
3. Klicken Sie auf **Verbinden & aktivieren**.

Das Portal meldet sich zur Probe im DBA an. Erst wenn das klappt, werden die Zugangsdaten gespeichert. Das Passwort wird verschlüsselt abgelegt.

Passwort ändern

Haben Sie Ihr DBA-Passwort geändert, tragen Sie das neue Passwort ein und klicken erneut auf **Verbinden & aktivieren**. Solange ein Passwort gespeichert ist, steht im Feld „Passwort hinterlegt — neu eingeben zum Ersetzen“.

Trennen

Klicken Sie auf **Trennen**. Die Verbindung wird sofort getrennt, ohne Rückfrage. Es erscheint „Verbindung getrennt.“

Was danach passiert

Oben auf der Seite steht der Status:

Status	Bedeutung
„Verbunden — CompanyID: ...“	Alles eingerichtet.
„Unvollständig — bitte Passwort setzen“	Es fehlt ein gültiges Passwort. Tragen Sie es ein und verbinden Sie erneut.
„Nicht verbunden“	Es ist keine Verbindung eingerichtet.

Nach dem Verbinden:

- Unter **Aufträge** und **Einsendungen** erscheint **An DBA übertragen** (siehe „Aufträge und Einsendungen an den DBA übertragen“).
- Im Formular-Editor können Sie **DBA-Produkte verwenden** (siehe „DBA-Produkte im Formular“).
- Die **Direkt-Übernahme** lässt sich einschalten (siehe „Direkt-Übernahme“).

Nach dem Trennen:

- Die Zugangsdaten werden gelöscht. Übertragungen an den DBA sind nicht mehr möglich.
- **Wichtig für Partner ohne volles YANA-Portal:** Mit dem Trennen verschwindet auch der Menüpunkt **DBA-Anbindung**. Um sich erneut zu verbinden, wenden Sie sich an YANA.
- Bereits in den DBA übertragene Fälle bleiben im DBA unverändert.

Wenn es nicht klappt

„Bitte E-Mail und Passwort eingeben.“

Füllen Sie beide Felder aus.

„Fehler: ...“ direkt nach **Verbinden & aktivieren**

Der DBA hat die Anmeldung abgelehnt. Prüfen Sie E-Mail und Passwort, am besten durch eine Anmeldung direkt im Consul-DBA. Hinter „Fehler:“ steht die Meldung des DBA.

„DBA-Login lieferte keine CompanyId. Bitte Zugangsdaten prüfen.“

Das Konto ist keiner Firma im DBA zugeordnet. Verwenden Sie die Zugangsdaten eines Kontos Ihrer Firma.

„Zu viele Versuche. Bitte in einigen Minuten erneut.“

Nach 5 Versuchen innerhalb von 15 Minuten ist eine Pause nötig.

„DBA-CompanyId stimmt nicht mit dem Login überein“ beim Übertragen

Das verbundene Konto gehört zu einer anderen Firma als der, die für Sie im Portal hinterlegt ist. Wenden Sie sich an YANA.

8.2 Direkt aus dem DBA anmelden

Wofür

Sind Sie im Consul-DBA angemeldet, öffnen Sie das Partner-Portal mit einem Klick, ohne E-Mail-Link oder Passwort.

Für wen

Mitarbeitende mit einer dieser Rollen im Consul-DBA: **Berater**, **Junior Berater** oder **Fachadmin**. Konten für Kunden und Gäste können sich so nicht anmelden.

Schritt für Schritt

1. Melden Sie sich wie gewohnt im Consul-DBA an.
2. Klicken Sie im DBA in der Navigation auf **Beratermappe** oder in der Portalübersicht auf **Beratermappe öffnen**. Das Portal öffnet sich in einem neuen Tab.

3. Kurz steht dort „Anmeldung wird geprüft ...“. Danach erscheint **Anmeldung bestätigen** mit dem Satz „Sie werden mit dem DBA-Konto ... beim Partnerkonto ... angemeldet.“
4. Prüfen Sie, ob das Ihr DBA-Konto ist, und klicken Sie auf **Anmelden**.

Sie haben den Link nicht selbst im DBA angeklickt, oder das angezeigte Konto ist nicht Ihres? Dann klicken Sie auf **Abbrechen**. Das schützt davor, dass Ihnen jemand einen Link mit einem fremden Konto unterschiebt.

Was danach passiert

- Sie sind im Partner-Portal angemeldet und sehen Ihre Startseite (siehe „[Das Portal im Überblick](#)“).
- Das Portal ordnet Sie über Ihre Firma im DBA zu. Alle Mitarbeitenden derselben Firma landen im selben Partnerkonto.

Erste Anmeldung Ihrer Firma

Kennt YANA Ihre Firma noch nicht, steht auf der Bestätigungsseite „Für diese Firma wird dabei ein neues Partnerkonto angelegt.“ Nach **Anmelden** gilt:

- Das neue Partnerkonto nutzt das Portal für Beratermappen und eigene Formulare, mit **DBA-Anbindung**.
- Ihre DBA-E-Mail-Adresse wird zur Login-Adresse des Partnerkontos.
- Unter **DBA-Anbindung** steht „Unvollständig — bitte Passwort setzen“. Bei der Anmeldung aus dem DBA wird kein Passwort übergeben. Um Aufträge und Einsendungen in den DBA zu übertragen, tragen Sie dort einmal Ihr DBA-Passwort ein (siehe „[Consul-DBA verbinden und trennen](#)“).

Wenn es nicht klappt

Meldung	Was Sie tun
„Token abgelaufen.“	Die Anmeldung im DBA ist zu alt. Melden Sie sich im DBA neu an und klicken Sie erneut auf den Link.
„Kein Zugriff mit dieser Rolle.“	Ihr DBA-Konto hat keine der oben genannten Rollen. Wenden Sie sich an die Administration Ihres DBA.
„Ungültiges Token.“, „Token konnte nicht verifiziert werden.“ oder „Kontodaten stimmen nicht überein.“	Starten Sie die Anmeldung erneut aus dem DBA, nicht über einen gespeicherten oder weitergeleiteten Link.
„Zu viele Versuche. Bitte später erneut versuchen.“	Warten Sie einige Minuten.
„Zugang gesperrt.“	Der Zugang Ihres Partnerkontos wurde gesperrt. Wenden Sie sich an YANA.
„Konto konnte nicht eindeutig zugeordnet werden.“	Ihre DBA-Adresse passt zu mehreren Partnerkonten. Wenden Sie sich an YANA.
„Konto konnte nicht angelegt werden.“	Ihre DBA-E-Mail-Adresse ist bereits Login-Adresse eines anderen Partnerkontos. Wenden Sie sich an YANA.
„Firmenzuordnung konnte nicht ermittelt werden.“	Ihr DBA-Konto ist keiner Firma zugeordnet. Wenden Sie sich an die Administration Ihres DBA.

Meldung	Was Sie tun
„Verbindungsfehler. Bitte erneut versuchen.“	Prüfen Sie Ihre Internetverbindung und starten Sie die Anmeldung erneut aus dem DBA.

Über **Zur Anmeldeseite** melden Sie sich auch ohne DBA an (siehe „[Im Partner-Portal anmelden](#)“).

8.3 Aufträge und Einsendungen an den DBA übertragen

Wofür

Statt Angaben abzutippen, legen Sie mit einem Klick einen Fall im Consul-DBA an: mit den Angaben zur verstorbenen Person, zu Angehörigen und Auftraggeber.

Für wen

Partner mit verbundenem DBA-Konto (siehe „[Consul-DBA verbinden und trennen](#)“). Aufträge sehen nur Partner mit vollem YANA-Portal.

Was übertragen wird

- **Verstorbene/r:** Name, Geburts- und Sterbedaten, Familienstand, Adresse, Konfession, Beruf und weitere Angaben aus dem Block **Verstorbene/r**
- **Ehepartner/in und Kinder**
- **Auftraggeber/in**, als Rechnungsempfänger und als angehörige Person
- **Friedhof und Grabart**
- **Bei Aufträgen zusätzlich:** das gebuchte Paket und die Extras als Positionen

Übertragen werden die Angaben aus den DBA-Blöcken des Formulars. Eigene Felder, die keinem DBA-Feld entsprechen, bleiben im Portal und müssen per Hand übernommen werden.

Schritt für Schritt

Einen Auftrag übertragen

1. Öffnen Sie im Menü **Aufträge**.
2. Klicken Sie beim Auftrag auf **An DBA übertragen**.

Eine Einsendung übertragen

1. Öffnen Sie im Menü **Einsendungen**.
2. Klicken Sie bei der Einsendung auf **An DBA übertragen**.

Wurde eine Einsendung bereits als Auftrag übernommen, übertragen Sie den **Auftrag**. Bei der Einsendung steht dann „Diese Einsendung gehört zu einem Auftrag — bitte den Auftrag an den DBA übertragen.“ So entsteht jeder Fall nur einmal im DBA.

Was danach passiert

Anzeige	Bedeutung
Nicht übertragen	Dieser Fall wurde noch nicht gesendet.
✓ Übertragen (bei Aufträgen) oder „Übertragen — Fall ...“ (bei Einsendungen)	Der Fall ist im DBA angelegt. Die Fallnummer steht dabei. Ein erneutes Senden ist nicht möglich.
Übertragung unvollständig	Ein Teil wurde übertragen. Klicken Sie auf Erneut versuchen .
„Fehler: ...“	Die Übertragung ist fehlgeschlagen. Klicken Sie auf Erneut versuchen bzw. Erneut übertragen .

Ein erneuter Versuch setzt dort fort, wo die Übertragung stehen geblieben ist. Es entstehen keine doppelten Fälle im DBA.

Fehlgeschlagene und unvollständige Übertragungen versucht das Portal außerdem regelmäßig automatisch erneut, bis 7 Tage nach Eingang des Auftrags oder der Einsendung.

Änderungen, die Sie nach der Übertragung im Portal vornehmen, werden nicht nachgetragen. Pflegen Sie den Fall dann im DBA weiter.

Wenn es nicht klappt

„DBA-Zugangsdaten fehlen“

Ihr DBA-Konto ist nicht mehr verbunden. Verbinden Sie es unter **DBA-Anbindung** neu.

„DBA-CompanyId stimmt nicht mit dem Login überein“

Das verbundene Konto gehört zu einer anderen Firma. Wenden Sie sich an YANA.

Andere Meldungen hinter „Fehler:“

Die Meldung stammt meist direkt vom DBA, etwa wenn eine Pflichtangabe fehlt oder der DBA nicht erreichbar ist. Ergänzen Sie fehlende Angaben und versuchen Sie es erneut. Bleibt der Fehler, wenden Sie sich mit dem Text der Meldung an YANA.

8.4 Direkt-Übernahme

Wofür

Mit der Direkt-Übernahme sparen Sie den Prüf-Schritt: Eingelesene Beratermappen werden automatisch übernommen und an den DBA übertragen. Sie korrigieren die Angaben dann bei Bedarf im DBA.

Für wen

Partner, die den Menüpunkt **DBA-Anbindung** sehen. Für die Übertragung in den DBA muss Ihr DBA-Konto verbunden sein (siehe „[Consul-DBA verbinden und trennen](#)“).

Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie im Menü **DBA-Anbindung**.

2. Setzen Sie den Haken bei **Direkt-Übernahme: fehlerfreie Scans automatisch übernehmen und an den DBA übertragen (ohne Prüf-Schritt)**.

Zum Ausschalten entfernen Sie den Haken wieder.

Was danach passiert

Für jede neu eingeleseene Beratermappe, per E-Mail oder im Portal hochgeladen, prüft das Portal, ob alle Angaben gültig sind: Pflichtfelder ausgefüllt, Daten im richtigen Format, Auswahlen vorhanden.

Sind alle Angaben gültig:

1. Die Beratermappe wird übernommen, genau wie mit **Bestätigen und übernehmen**. Sie erscheint unter **Einsendungen** bzw. **Aufträge**.
2. Ist Ihr DBA-Konto verbunden, wird der Fall an den DBA übertragen.
3. Sie erhalten die E-Mail „Beratermappe automatisch übernommen — YANA Partner-Portal“ mit einem Link ins Portal.

Ist eine Angabe ungültig oder fehlt: Die Beratermappe bleibt unter **Eingegangene Beratermappen** mit **Bereit zur Prüfung** und wird wie gewohnt von Hand geprüft (siehe „[Eingeleseene Angaben prüfen und übernehmen](#)“).

Wichtig: keine Prüfung der Erkennung

Auf der Seite steht: „Felder mit unsicherer Erkennung werden dabei ohne Prüfung übernommen.“ Das Portal prüft nur, ob die Angaben gültig sind, nicht, ob sie richtig gelesen wurden. Ein falsch gelesener Name oder ein falsches Kreuz landet so im DBA. Kontrollieren Sie übernommene Fälle deshalb im DBA und korrigieren Sie sie dort.

Die Benachrichtigung

Die E-Mail sagt, was mit dem Fall im DBA passiert ist:

Satz in der E-Mail	Bedeutung
„Der Fall wurde an den DBA übertragen (Fallnummer ...).“	Alles erledigt. Prüfen Sie den Fall im DBA.
„Eine DBA-Übertragung erfolgte nicht (keine DBA-Zugangsdaten hinterlegt).“	Die Beratermappe ist im Portal übernommen, aber nicht im DBA. Verbinden Sie Ihr DBA-Konto und übertragen Sie sie von Hand.
„Die DBA-Übertragung ist fehlgeschlagen und wird automatisch erneut versucht. ...“	Das Portal versucht es erneut. Sie können die Übertragung auch unter Einsendungen bzw. Aufträge selbst anstoßen.

Wenn es nicht klappt

Eine Beratermappe wurde nicht automatisch übernommen.

Mindestens eine Angabe war ungültig oder fehlte. Öffnen Sie sie unter **Eingegangene Beratermappen**; die markierten Felder zeigen, was fehlt.

„Diese Beratermappe wurde bereits übernommen. Bitte laden Sie die Seite neu.“

Die Direkt-Übernahme war schneller als Sie. Sehen Sie unter **Einsendungen** nach.

KAPITEL 9

Dokumente

9.1 Briefkopf einrichten

Wofür

Der Briefkopf gibt Ihren Dokumenten ein einheitliches Aussehen: Ihre Kontaktdaten oben, Pflichtangaben und Bankverbindung unten.

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie im Menü **Dokumente**.
2. Füllen Sie im Abschnitt **Briefkopf** aus:
 - **Kopfzeile (Kontaktblock)**: zum Beispiel Firmenname, Straße, PLZ und Ort, Telefon, E-Mail. Jede Zeile erscheint als eigene Zeile.
 - **Fußzeile · Spalte 1 (USt-ID / Amtsgericht)**
 - **Fußzeile · Spalte 2 (Geschäftsführung)**
 - **Fußzeile · Spalte 3 (Bankverbindung)**
3. Klicken Sie auf **Briefkopf speichern**. Es erscheint „✓ Briefkopf gespeichert.“

Das Logo stellen Sie unter **Darstellung** ein (siehe „[Logo, Akzentfarbe und Bestätigungstext](#)“).

Was danach passiert

Der Briefkopf erscheint

- auf allen Dokumenten, die aus Ihren **Vorlagen** erzeugt werden (siehe „[Vorlagen mit Platzhaltern und Bedingungen](#)“), und
- auf Ihren **Beratermappen**: die Kopfzeile auf der ersten Seite, die Fußzeile auf jeder Seite (siehe „[Was die Beratermappe ist](#)“).

Bereits heruntergeladene Beratermappen ändern sich nicht. Laden Sie sie nach einer Änderung neu herunter.

Wenn es nicht klappt

Die Änderung erscheint nicht in der Vorschau einer Vorlage.

Die Vorschau zeigt nur den gespeicherten Briefkopf. Klicken Sie zuerst auf **Briefkopf speichern** und danach in der Vorlage auf **Vorschau aktualisieren**.

Text wird in der Fußzeile abgeschnitten.

Jede Fußzeilen-Spalte ist schmal. Auf der Beratermappe erscheinen je Spalte höchstens zwei Zeilen. Kürzen Sie den Text oder verteilen Sie ihn auf die drei Spalten.

Die Fußzeile ist leer.

Füllen Sie mindestens eine der drei Spalten aus und speichern Sie.

9.2 Vorlagen mit Platzhaltern und Bedingungen

Wofür

Aus einer Vorlage erzeugt das Portal fertig ausgefüllte PDF-Dokumente, zum Beispiel eine Vollmacht mit dem Namen der verstorbenen Person. Die Angaben kommen aus den Antworten im Formular. Familien laden die Dokumente über das Feld **Datei-Download** herunter (siehe „[Dokumente zum Download anbieten](#)“).

Für wen

Diese Funktion steht allen Partnern zur Verfügung.

Schritt für Schritt

Eine Vorlage anlegen

1. Öffnen Sie im Menü **Dokumente** und klicken Sie im Abschnitt **Vorlagen** auf **+ Neue Vorlage**.
2. Tragen Sie einen **Titel** ein, zum Beispiel „Vollmacht“. Die Kennung (**Slug**) wird daraus abgeleitet, wenn Sie das Feld leer lassen.
3. Wählen Sie das **Format**:
 - **Text (Blocksprache · # / ## / [unterschrift:]):** einfache Dokumente mit Titel, Abschnitten und Unterschriftenzeilen.
 - **Markdown (Überschriften, ****fett****, Listen, Tabellen):** für Dokumente mit Hervorhebungen, Listen oder Tabellen.
4. Schreiben Sie den Text unter **Vorlage** und fügen Sie Platzhalter ein (siehe unten).
5. Optional: Legen Sie eine **Bedingung** fest (siehe unten).
6. Lassen Sie **aktiv** angehakt und klicken Sie auf **Speichern**.

Text-Format

Eingabe	Ergebnis
# Vollmacht	Titel des Dokuments
## Angaben zur verstorbenen Person	Abschnittsüberschrift
[unterschrift: Ort, Datum, Unterschrift]	Eine Unterschriftenzeile mit Bezeichnung
[unterschrift2: Auftraggeber/in Bestatter]	Zwei Unterschriftenzeilen nebeneinander
Jede andere Zeile	Normaler Text

Markdown-Format

Unterstützt werden Überschriften (# , ## , ###), ****fett****, **kursiv**, Aufzählungen, nummerierte Listen, Trennlinien (---) und Tabellen.

Platzhalter einfügen

Ein Platzhalter steht in doppelten geschweiften Klammern, zum Beispiel `{{v_nachname}}`. Beim Erzeugen wird er durch die Antwort ersetzt.

Sie müssen die Namen nicht kennen: Neben dem Textfeld steht eine Liste aller Platzhalter. Diese Liste enthält alle Felder aus Ihren Formularen. Suchen Sie unter **Platzhalter suchen...** und klicken Sie auf einen Eintrag, um ihn einzufügen. Die Liste ist gruppiert:

Gruppe	Platzhalter
System	Bestatter: Name, Bestatter: Adresse, Bestatter: Ort, Bestatter: Telefon, Bestatter: E-Mail, Datum (Einsendung)
Abgeleitet	Der Sterbeort, wenn eines Ihrer Formulare ihn abfragt
Je Formular	Alle Felder dieses Formulars, mit ihrer Beschriftung

Telefon und E-Mail stammen aus **Darstellung**, sonst aus **Lokale Angaben**. Die Adresse aus **Lokale Angaben** bleibt leer, wenn sie dort fehlt (siehe „[Lokale Angaben: wofür sie verwendet werden](#)“).

Pflicht oder optional: das Fragezeichen

Jeder Platzhalter ist entweder **Pflicht** oder **optional**. Den Unterschied macht ein Fragezeichen direkt vor den schließenden Klammern:

Schreibweise	Art	Fehlt die Antwort ...	Wartet der Download auf das Feld?
<code>{{v_nachname}}</code>	Pflicht	... erscheint eine Linie zum Ausfüllen von Hand.	Ja
<code>{{v_geburtsname?}}</code>	optional	... bleibt die Stelle einfach leer.	Nein

Warum das wichtig ist: Bieten Sie das Dokument im Formular über ein Feld **Datei-Download** an, steht es erst bereit, wenn **alle Pflicht-Platzhalter** beantwortet sind. Bis dahin zeigt die Dokumentkarte „Noch nicht bereit — bitte alle benötigten Felder ausfüllen.“ Optionale Platzhalter halten den Download nie auf (siehe „[Dokumente zum Download anbieten](#)“).

Wofür Sie das Fragezeichen verwenden: für Angaben, die nicht jede Familie hat oder machen muss, zum Beispiel

- einen zweiten Vornamen, einen Titel oder einen Geburtsnamen,
- eine zweite Telefonnummer,
- freiwillige Felder wie „Besondere Wünsche“.

Ohne Fragezeichen würde ein solches Feld den Download blockieren, bis die Familie etwas einträgt — auch wenn es für sie gar nichts einzutragen gibt.

Worauf Sie achten sollten:

- Das Fragezeichen entfernt nur die Angabe, nicht den Text drumherum. Aus „Geburtsname: `{{v_geburtsname?}}`“ wird bei fehlender Angabe „Geburtsname:“ ohne Wert. Stellen Sie optionale Platzhalter deshalb so, dass die Zeile auch leer verständlich ist, oder legen Sie für den Fall eine eigene Vorlage mit **Bedingung** an (siehe unten).

- Verwenden Sie denselben Platzhalter einmal mit und einmal ohne Fragezeichen, gilt er als Pflicht.
- Die Platzhalter der Gruppe **System** und **Abgeleitet** — etwa **Bestatter: Telefon** oder **Datum (Einsendung)** — halten den Download nie auf. Sie stammen aus Ihren eigenen Angaben, nicht aus dem Formular.
- Machen Sie Felder, die in einem Pflicht-Platzhalter stehen, im Formular auch zu **Pflichtfeldern**. Der Formular-Editor hilft dabei: Solche Felder tragen ein kleines  (Hinweis beim Darüberfahren: „Für ein Dokument benötigt“). Grün heißt, das Feld ist ein Pflichtfeld. **Orange** heißt, es ist keines — die Familie kann es leer lassen, und das Dokument steht dann nie zum Download bereit. Machen Sie das Feld zum Pflichtfeld oder den Platzhalter optional. Felder, die nur als optionaler Platzhalter vorkommen, tragen kein .

Bedingung festlegen

Unter **Bedingung (optional — z. B. nur bei Feuerbestattung)** legen Sie fest, wann das Dokument erzeugt wird:

1. Tragen Sie das Feld ein, von dem es abhängt. Vorschläge erscheinen beim Tippen.
2. Wählen Sie den Vergleich: **ist gleich**, **ist ungleich**, **ist ausgefüllt** oder **ist eine von (Komma)**.
3. Tragen Sie den Wert ein. Bei **ist eine von (Komma)** mehrere Werte mit Komma trennen.

Trifft die Bedingung nicht zu, wird das Dokument nicht angeboten. Ohne Bedingung gilt die Vorlage immer.

Vorschau

Klicken Sie unter der Vorlage auf **Vorschau aktualisieren**. Die Vorschau zeigt das Dokument mit Ihrem Briefkopf; Formularfelder sind mit Beispielwerten gefüllt. Mit **Vorschau in neuem Tab öffnen**  sehen Sie sie größer.

Was danach passiert

- Aktive Vorlagen stehen im Formular-Editor beim Feld **Datei-Download** als **Generiertes Dokument: ...** zur Auswahl.
- In der Liste **Vorlagen** sind deaktivierte Vorlagen mit „inaktiv“ markiert.
- Eine Vorlage löschen können Sie nicht. Nehmen Sie den Haken bei **aktiv** heraus, damit sie nicht mehr verwendet wird.

Wenn es nicht klappt

„Unbekannte Platzhalter: ... — werden leer gedruckt.“

Ein Platzhalter passt zu keinem Feld, oft wegen eines Tippfehlers. Fügen Sie ihn über die Liste ein, statt ihn zu tippen. Die Vorlage lässt sich trotzdem speichern.

„Bitte einen gültigen Slug (a–z, 0–9, Bindestrich) oder einen Titel angeben — die Vorlage wurde nicht gespeichert.“

Tragen Sie einen Titel ein oder verwenden Sie im Slug nur Kleinbuchstaben, Ziffern und Bindestriche.

„Vorschau fehlgeschlagen.“

Speichern Sie die Vorlage und klicken Sie erneut auf **Vorschau aktualisieren**. Probieren Sie eventuell auch einen anderen Browser.

Im Dokument stehen Linien statt Angaben.

Die Antworten fehlten. Machen Sie die Felder im Formular zu Pflichtfeldern oder verwenden Sie `{{feld?}}`, wenn die Angabe optional ist.