

Einrichten der E-Mail-Integration

1. Wenn nötig, erstellen Sie eine neue E-Mail-Adresse mit Ihrer Domain (z.B. service@<domäne>.de), an die sich Ihre Kunden und Kundinnen mit Service- und/oder Support-Anfragen wenden können.
2. Teilen Sie Ihrer remberg Ansprechperson die Domain(s) der E-Mail-Adressen mit, für die Sie eine Weiterleitung einrichten möchten. Z. B.: @firma.de
3. Ihre remberg Ansprechperson sendet Ihnen eine E-Mail mit den folgenden Informationen:
 - a. 3 CNAME-Einträge
 - b. MX-Eintrag
 - c. SPF-Eintrag
4. Lassen Sie die DNS-Einträge durch Ihre IT-Abteilung bzw. Ihre/n E-Mail-Administrator*in vornehmen.

Die Einrichtung von DNS-Einträgen variiert je nach Domain Name Registrar. Unter den folgenden Links finden Sie entsprechende Anweisungen für gängige Anbieter*innen: [Microsoft 365](#), [GoDaddy](#), [Namecheap](#), [1&1](#), [Network Solutions](#), [Google Domains](#).

- a. CNAME-Einträge
 - i. Fügen Sie die CNAME-Einträge, ähnlich dem folgenden Format, zu den DNS-Einstellungen Ihrer Domain hinzu.

Type	Name	Value
CNAME	xxxxxxxxxxxxxxxxxx._domainkey.domain.company.de	xxxxxxxxxxxxxxxxxx.dkim.amazon.com
CNAME	yyyyyyyyyyyyyyyyyy._domainkey.domain.company.de	yyyyyyyyyyyyyyyyyy.dkim.amazonses.com
CNAME	zzzzzzzzzzzzzzzzzz._domainkey.domain.company.de	zzzzzzzzzzzzzzzzzz.dkim.amazonses.com

b. MX-Eintrag

- i. Fügen Sie einen MX-Eintrag zu den DNS-Einstellungen Ihrer Domain hinzu.
- ii. remberg stellt folgende Informationen für den MX-Eintrag:

Type	Name	Value	Priority
MX	sender.company.de	feedback-smtp.eu-west-1.amazonaws.com	10

Hinweis: Wir empfehlen die Priorität 10, Sie können jedoch auch in Abhängigkeit von anderen MX-Einträgen eine andere Priorität verwenden.

- iii. Sollte die Sub-Domain "sender" bereits anderweitig in Verwendung stehen, melden Sie sich bitte bei Ihrer remberg Ansprechperson, um neue DNS-Eintragsinformationen zu erhalten.

c. SPF-Eintrag

- i. Fügen Sie einen TXT-Eintrag zu den DNS-Einstellungen Ihrer Domäne hinzu.

Hinweis: Es können mehrere SPF-Einträge für unterschiedliche Subdomains erstellt werden.

- ii. remberg stellt folgende Informationen für den SPF-Eintrag:

Type	Name*	Value
TXT	sender.company.de	v=spf1 include:amazonses.com ~all

Hinweis: Wir empfehlen ~all, weil es sich um den störungsfreiesten Qualifizierer handelt, Sie können jedoch auch jeden beliebigen Qualifizierer verwenden.

- iii. Sollte die Sub-Domain "sender" bereits anderweitig in Verwendung stehen, melden Sie sich bitte bei Ihrer remberg Ansprechperson, um neue DNS-Eintragsinformationen zu erhalten.
5. Richten Sie auf Ihrem E-Mail-Server eine Weiterleitung der hinzugefügten E-Mail-Adressen auf die in remberg angegebene E-Mail-Adresse (*system-domain@service.mail.remberg.de*) ein.
6. Optional: Whitelisten Sie die E-Mail Domains *@mail.remberg.de* und *@service.mail.remberg.de*.
7. Öffnen Sie Ihr remberg System. Über „Einstellungen“ > „Konfigurationen“ finden Sie die Support-Adressen-Einstellungen.
8. Teilen Sie alle weitergeleiteten Service- und Support-E-Mail-Adressen Ihrer/m remberg Ansprechpartner*in mit, damit diese für Sie in den Konfigurationseinstellungen hinterlegt werden können.

Hinweis: Zu jeder E-Mail kann ein Name definiert werden, der als E-Mail-Absendername verwendet wird. Bsp.: "Musterfirma Service (service@musterfirma.de)"

Anschrift

Remberg GmbH
Siegfriedstr. 8
80803 München

Geschäftsführung

David Hahn, Julian Madrzak, Hagen
Schmidtchen, Cecil Wöbker

Kontakt

E-Mail: support@remberg.de
Web: <https://www.remberg.de>
Tel: +49 89 215 36192

FAQ

Q1: Wie funktioniert das Antworten im Namen der weitergeleiteten Adresse?

Wenn Sie E-Mails von Ihrer/Ihren Support-Adresse(n) automatisch an remberg weiterleiten und diese im remberg System konfiguriert haben, werden Antworten standardmäßig im Namen der Weiterleitungsadresse versendet. Bei Anfragen, die im System erstellt werden, haben sie zudem die Auswahl der gewünschten Sende-Adresse. Damit dies korrekt funktioniert, müssen Sie Ihre Domäne verifizieren, so dass E-Mail-Clients sicher sein können, dass die Nachrichten mit Ihrer Erlaubnis von uns gesendet wurden.

Um dies zu erreichen, verwenden wir eine Technologie namens DKIM (DomainKeys Identified Mail), um die Nachrichten, die wir in Ihrem Namen versenden, zu signieren. E-Mail-Clients können diese Signaturen anhand des DNS-Eintrags überprüfen, den Sie für Ihre Domain eingerichtet haben. Mehr über DKIM erfahren Sie [hier](#).

Für den Fall, dass die ausgewählte (hinterlegte) Support-Adresse nicht verifiziert werden kann, erfolgt beim Versuch des Sendens eine Fehlermeldung und bittet Sie, eine andere Sende-Adresse zu wählen.

Q2: remberg verwendet AWS SES als E-Mail Service Provider. Kann mit den bereitgestellten DNS-Einträgen jede/r, der/die AWS SES nutzt, E-Mails in unserem Namen versenden?

Nein, durch die verwendete DKIM Technologie ist sichergestellt, dass Sie nur remberg autorisieren E-Mails im Namen Ihrer Support-E-Mail-Adresse(n) versenden zu dürfen.

Anschrift

Remberg GmbH
Siegfriedstr. 8
80803 München

Geschäftsführung

David Hahn, Julian Madrzak, Hagen
Schmidtchen, Cecil Wöbker

Kontakt

E-Mail: support@remberg.de
Web: <https://www.remberg.de>
Tel: +49 89 215 36192

DomainKeys Identified Mail (DKIM) ist ein E-Mail-Sicherheitsstandard, der sicherstellen soll, dass eine E-Mail, die behauptet, von einer bestimmten Domain zu stammen, tatsächlich vom Eigentümer oder von der Eigentümerin dieser Domain autorisiert wurde.

Für eine ordnungsgemäße Validierung werden individuelle Domain Keys erstellt, bestehend aus einem öffentlich einsehbar Schlüssel, Ihren DNS CNAME Einträgen, und einem korrespondierenden privaten Schlüssel auf Seiten des sendenden SMTP Servers (remberg).

Eine DKIM-Signatur wird zu allen E-Mails automatisch hinzugefügt.

MX- und TXT-Einträge werden für eine MAIL FROM-Domäne, die eine Unterdomäne Ihrer verifizierten Domäne ist, erstellt. Diese Unterdomäne wird dabei weder zum Versenden von E-Mails noch zum Erhalten von E-Mails aktiv genutzt.

Q3: Brauche ich MX- und TXT-Einträge?

MX- und TXT-Einträge sind für die Nutzung des Anfragenmanagements nicht zwingend notwendig, wir empfehlen diese jedoch aus folgenden Gründen nachdrücklich:

Durch die Einrichtung einer benutzerdefinierten MAIL FROM-Domäne können Ihre E-Mails Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance (DMARC) entsprechen. Mit DMARC kann die Domäne eines Senders angeben, dass von der Domäne gesendete E-Mails durch ein oder mehrere Authentifizierungssysteme geschützt sind.

Sender Policy Framework (SPF) ist ein E-Mail-Autorisierungsprotokoll auf Domänenebene, mit dem Sie festlegen können, welche IP-Adressen E-Mails so

Anschrift

Remberg GmbH
Siegfriedstr. 8
80803 München

Geschäftsführung

David Hahn, Julian Madrzak, Hagen
Schmidtchen, Cecil Wöbker

Kontakt

E-Mail: support@remberg.de
Web: <https://www.remberg.de>
Tel: +49 89 215 36192

versenden dürfen, als ob sie von Ihrer Domäne stammen. Dies wird durch Hinzufügen eines DNS (Domain Name System) TXT-Eintrags erreicht.

Wenn ein E-Mail-Client eine Nachricht empfängt, führt er eine SPF-Prüfung der Absenderdomäne durch, um zu verifizieren, dass die E-Mail von derjenigen stammt, die sie vorgibt zu sein. Wenn diese Prüfung fehlschlägt oder es keinen DNS-Eintrag gibt, der besagt, dass remberg ein zugelassener Absender ist, könnten einige Empfänger*innen diese E-Mail als Spam oder Phishing-Versuch betrachten und sie als nicht vertrauenswürdig einstufen oder sie Ihren Kunden und Kundinnen gar nicht anzeigen.

Durch das Setzen des TXT-Eintrags werden zusätzlich E-Mails, die mit "via amazones.com" gekennzeichnet sind, in einigen E-Mail-Clients wie Gmail oder Outlook durch Ihre Domain ersetzt.

Durch das Setzen des MX-Eintrags stellen Sie sicher, dass Unzustellbarkeits- und Beschwerdebenachrichtigungen erhalten werden können, die die E-Mail-Anbieter*innen des Empfängers oder der Empfängerin senden.

Fragen? Wir unterstützen Sie gerne.

Kontakt: support@remberg.de

Anschrift

Remberg GmbH
Siegfriedstr. 8
80803 München

Geschäftsführung

David Hahn, Julian Madrzak, Hagen
Schmidtchen, Cecil Wöbker

Kontakt

E-Mail: support@remberg.de
Web: <https://www.remberg.de>
Tel: +49 89 215 36192