

Laufender Betrieb

Zeitplan, Fehlersuche und häufige Fragen.

- [Zeitplan](#)
- [Wenn etwas nicht klappt](#)
- [Häufige Fragen](#)

Zeitplan

FINN.mail2SL hat zwei Aufgaben in der Zeitsteuerung, zu finden unter der Kategorie **System**.

Aufgabe	Was sie tut
Mails synchronisieren	liest das Postfach und legt Journale an
Mails Zusammenfassung	verschickt die Liste der nicht zugeordneten Mails

Wie oft synchronisieren

Je Lauf werden **10 Mails** verarbeitet. Das Intervall muss also zum Mailvolumen passen.

Mailvolumen	Empfehlung
bis etwa 100 Mails am Tag	alle 15 Minuten
einige hundert Mails am Tag	alle 5 Minuten
Erstaufarbeitung eines gefüllten Postfachs	alle 2 Minuten, bis das Postfach leer ist

Rechnen Sie nach: Bei 10 Mails je Lauf und einem Lauf alle 15 Minuten sind das 960 Mails am Tag. Liegt das Volumen darüber, wächst das Postfach an und der Rückstand wird immer größer — ohne dass eine Fehlermeldung darauf hinweist.

Der Füllstand des Journaling-Postfachs ist die einfachste Kontrolle: Bleibt er über Tage niedrig, passt das Intervall. Wächst er, muss das Intervall kürzer werden.

Wie oft die Zusammenfassung

Einmal täglich, morgens. Siehe [Die Zusammenfassungs-Mail](#).

In der Einführungsphase ruhig häufiger — jede Zusammenfassung zeigt, welche Regel noch fehlt. Später genügt einmal am Tag; gibt es nichts zu berichten, kommt keine Mail.

Was ein Start von Hand bewirkt

Denselben Ablauf, sofort — also 10 weitere Mails. Sinnvoll beim Einrichten, beim Prüfen einer geänderten Einstellung und bei der Aufarbeitung nach einer Störung.

Ein zusätzlicher Lauf ist gefahrlos: Bereits abgelegte Mails werden erkannt und erzeugen kein zweites Journal.

Die Aufgaben laufen nacheinander

Wie in FINN.ghost üblich arbeiten die Zeitsteuerungen nicht gleichzeitig. Läuft ein umfangreicher Lauf eines anderen Moduls — etwa ein nächtlicher Shop-Vollexport —, wartet die Mail-Aufgabe.

Bei kurzem Intervall entsteht dadurch ein Rückstand, der nach dem großen Lauf wieder aufgeholt wird. Wächst das Postfach nachts regelmäßig an, ist das die Ursache — und kein Fehler.

Was im Protokoll steht

Je Mail eine Zeile: Betreff, wohin zugeordnet wurde oder welcher Filter gegriffen hat. Fehler stehen mit dem Betreff dabei.

Der Abschluss eines Laufs sagt nicht, dass alle Mails angekommen sind — einzelne können gescheitert und in den Backup-Ordner verschoben worden sein.

Siehe [Wenn etwas nicht klappt](#).

Weiter

[Wenn etwas nicht klappt](#)

Wenn etwas nicht klappt

Die Fehlersuche läuft immer in derselben Reihenfolge: Kommen Mails im Postfach an? Werden sie gelesen? Werden sie zugeordnet?

Es entstehen überhaupt keine Journale

Der Reihe nach prüfen:

Prüfung	Wo
Liegen Mails im Journaling-Postfach?	im Mailprogramm, direkt im Postfach
Läuft die Aufgabe <i>Mails synchronisieren</i> ?	Zeitsteuerung
Ist der Zugang richtig?	Einstellungen, Host und Benutzer
Stimmt der Posteingangs-Ordner?	Einstellungen, <i>Ordner - Posteingang</i>
Was steht im Protokoll?	Protokoll des letzten Laufs

Wenn im Postfach keine Mails ankommen, hilft keine Einstellung in FINN.ghost — dann ist das Journaling im Mailsystem nicht aktiv.

Siehe [Das Journaling-Postfach](#).

Die Verbindung schlägt fehl

Meldung im Protokoll	Ursache
Anmeldung abgelehnt	Benutzer oder Kennwort falsch, oder IMAP für das Postfach nicht freigegeben
Ordner nicht gefunden	Ordnername stimmt nicht — Schreibweise und Trennzeichen prüfen
Zeitüberschreitung	Host falsch, oder eine Firewall blockiert den Zugriff

Bei Microsoft 365 ist die Basis-Anmeldung für IMAP abgeschaltet. Dort braucht das Postfach eine App-Anmeldung oder OAuth-Freigabe durch die Mail-Administration.

Siehe [Zugang und Ordner](#).

Mails werden gelesen, aber nicht zugeordnet

Das ist der Normalfall in der Einführungsphase — und dafür gibt es die Zusammenfassungs-Mail. Sie zeigt Absender, Empfänger und Betreff jeder nicht zugeordneten Mail. Siehe [Die Zusammenfassungs-Mail](#).

Beobachtung	Ursache	Abhilfe
Belegnummer steht im Betreff, wird aber nicht erkannt	Nummernkreis fehlt oder Präfix falsch	Nummernkreise ergänzen
Kunde bekannt, Mail landet nicht bei ihm	Mailadresse in der Adresse nicht gepflegt	Adresse pflegen oder <i>Nur Domains vergleichen</i> aktivieren
Mails von Freimail-Adressen ohne Treffer	Domain steht im Domain-Filter	ist so gewollt — Adresse am Kontakt pflegen
gar keine Mail wird zugeordnet	Nummernkreise leer, keine Adressen gepflegt	Einrichtung durchgehen

Siehe [Nummernkreise](#) und [Eigene Domains und Zuordnung](#).

Das Journal hängt an der falschen Adresse

Ursache	Abhilfe
<i>Nur Domains vergleichen</i> trifft eine Freimail-Domain	Domain in den Domain-Filter aufnehmen
dieselbe Adresse ist an mehreren Kontakten gepflegt	in der SelectLine bereinigen
Journal am Kontakt statt an der Firma	<i>Nur Hauptadressen</i> aktivieren

Siehe [Filter](#).

Der Bearbeiter am Journal ist falsch

Bei Belegen kommt er aus dem eingestellten **Bearbeiterfeld** des Belegs — nicht aus der Mail. Steht dort der falsche Benutzer, stimmt das Feld am Beleg nicht oder es ist das falsche Feld eingestellt.

Siehe [Eigene Domains und Zuordnung](#).

Im Backup-Ordner sammeln sich Mails

Dort landet jede Mail, an der die Verarbeitung gescheitert ist.

Häufige Ursache	Abhilfe
keine Journaling-Mail, sondern eine schlicht weitergeleitete	Weiterleitungsregel durch Journaling ersetzen
SelectLine-API nicht erreichbar	Verbindung prüfen, Mails zurück in den Posteingang legen
Mail beschädigt oder ungewöhnlich aufgebaut	Einzelfall — Mail von Hand ablegen

Nach behobener Ursache lassen sich die Mails im Mailprogramm einfach zurück in den Posteingangs-Ordner ziehen. Beim nächsten Lauf werden sie erneut verarbeitet.

Dieser Ordner gehört regelmäßig angesehen. Er wächst still — es gibt keine Meldung, die auf ihn hinweist.

Doppelte Journale

Sollte nicht vorkommen: Erkannt wird über einen Wert aus Absender, bereinigtem Betreff und Mailtext, der im Journal gespeichert wird.

Ursache	Abhilfe
das Zusatzfeld wurde geleert oder anderweitig genutzt	Feld freihalten

Ursache	Abhilfe
die Mail wurde einmal von Hand abgelegt	ist keine Dublette im Sinne der Erkennung

Siehe [Was im Journal steht](#).

Es kommt keine Zusammenfassungs-Mail

Ursache	Abhilfe
keine Empfängeradresse eingetragen	<i>Zusammenfassungs-Mail an</i> füllen
Mailversand nicht eingerichtet	SMTP in den Systemeinstellungen prüfen
Aufgabe nicht in der Zeitsteuerung	<i>Mails Zusammenfassung</i> einplanen
es gab nichts zu berichten	kein Fehler

Das Postfach wächst

Dann ist das Intervall zu lang für das Mailvolumen — je Lauf werden nur 10 Mails verarbeitet. Siehe [Zeitplan](#).

Weiter

[Häufige Fragen](#)

Häufige Fragen

Braucht jeder Mitarbeiter etwas zu tun?

Nein. Journaling läuft im Mailsystem, FINN.mail2SL liest das Postfach. Am Arbeitsplatz ändert sich nichts.

Eines sollte im Haus aber bekannt sein: dass Mails abgelegt werden und wie man eine davon ausnimmt — üblicherweise über ein Wort im Betreff.

Siehe [Filter](#).

Werden auch private Mails abgelegt?

Alles, was durch die Filter kommt — also ja, wenn die Firmenadresse privat genutzt wird. Das ist der Grund, weshalb die Einführung vorher geklärt gehört. Siehe [Erstinbetriebnahme](#).

Genügt eine Weiterleitungsregel statt Journaling?

Nein. FINN.mail2SL erwartet die Originalmail als **Anhang**, wie Journaling sie liefert. Eine weitergeleitete Mail hat diesen Anhang nicht und kann nicht gelesen werden. Siehe [Das Journaling-Postfach](#).

Wird eine Mail zweimal abgelegt, weil das Postfach sie doppelt bekommt?

Nein. Zu jeder Mail wird ein Erkennungswert aus Absender, bereinigtem Betreff und Mailtext gebildet. Ist er schon vorhanden, entstehen nur zusätzliche Verknüpfungen. Siehe [Was im Journal steht](#).

Muss die Belegnummer im Betreff stehen?

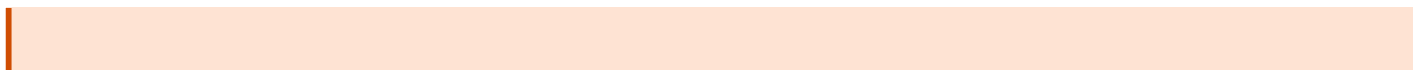
Für die Zuordnung an den Beleg: ja. Ohne Nummer im Betreff wird über die Adresse zugeordnet — die Mail landet dann beim Kunden, aber nicht am Auftrag. Siehe [Wie eine Mail zugeordnet wird](#).

Wie viele Mails werden je Lauf verarbeitet?

Zehn. Das Intervall der Zeitsteuerung muss deshalb zum Mailvolumen passen. Siehe [Zeitplan](#).

Kann ich alte Mails nachträglich einlesen?

Ja, indem man sie in den Posteingangs-Ordner des Journaling-Postfachs legt — allerdings nur im Journaling-Format. Nachträglich exportierte Mails aus einem Archiv haben dieses Format in der Regel nicht.



Bei einer größeren Menge vorher das Intervall verkürzen und den Bearbeiter im Blick behalten: Es entstehen Journale mit dem aktuellen Anlagedatum, nicht mit dem Datum der Mail.

Werden Anhänge der Mail übernommen?

Ja — als Teil der Originalmail. Die vollständige Mail hängt als .eml-Datei am Journal, mit allen Anhängen darin. Einzelne Anhänge werden nicht separat abgelegt. Siehe [Was im Journal steht](#).

Wo liegen die .eml-Dateien?

Standardmäßig in der Datenbank des Mandanten. Sie sind damit in der Datensicherung enthalten, lassen die Datenbank aber wachsen. Siehe [Zugang und Ordner](#).

Kann ich aus der SelectLine heraus antworten?

Die .eml-Datei am Journal lässt sich im Mailprogramm öffnen und von dort beantworten. Die Antwort erreicht über das Journaling wieder das Postfach und wird als neue Nachricht abgelegt.

Was passiert mit den Mails im Postfach?

Verarbeitete und gefilterte Mails werden zum Löschen markiert, gescheiterte in den Backup-Ordner verschoben. Siehe [Was bei einem Lauf passiert](#).

Landen Mails am Mitarbeiter?

Ja, wenn eine Mitarbeiter-Mailadresse getroffen wird — abschaltbar über *Keine Zuordnung bei Mitarbeitern*. Siehe [Eigene Domains und Zuordnung](#).

Warum landet eine Mail beim falschen Kunden?

Meist wegen *Nur Domains vergleichen* in Verbindung mit einer Freimail-Domain. Solche Domains gehören in den Domain-Filter. Siehe [Filter](#).

Muss ich CC-Empfänger mit zuordnen lassen?

Das ist eine Entscheidung über die Menge der Verknüpfungen. Wer im Haus großzügig CC setzt, bekommt sonst viele Journale an Adressen, die mit dem Vorgang wenig zu tun haben. Siehe [Eigene Domains und Zuordnung](#).

Gibt es ein Rückgängig?

Nein. Journale werden in der SelectLine gelöscht oder korrigiert. Siehe [Wenn etwas nicht klappt](#).

Womit fange ich an?

Mit dem Journaling-Postfach und einem Blick hinein, ob dort Mails ankommen. Alles Weitere ist Einstellungsarbeit. Siehe [Erstinbetriebnahme](#).