

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](#)