



Felkoder när e-post sänds från PBS via JMail

Förklaring på feltexter efter misslyckad sändning av e-post
(2011-10-04)

Sända e-post från PBS via JMail

JMail kan användas för att sända e-postmeddelande från hela Pyramid. Inställning görs per arbetsplats i Pyramid rutin 872 Arbetsplatser. PTC- och WTS-tjänster körs dock alltid via JMail. Om JMail används måste egenskaper för JMail anges i rutin 791 Egenskaper E-post.

När komponenten JMail används för att skicka e-post i PBS, finns det ett antal olika orsaker till att e-postsändningen misslyckas. Om ett e-postmeddelande inte har gått iväg finns den så kallade JML-filen kvar. Om JML-filen öppnas i t.ex. Anteckningar, kan du där läsa kompletterande information om vad det är för fel som har inträffat. JML-filen sparas på olika platser beroende på var i Pyramid e-postmeddelandet sänds via JMail.

Obs!

Detaljerad information om utskick via JMail och rutin 620 Utskick beskrivs i F1-hjälp för CRM/Säljstöd. Delar av informationen finns tillgänglig i dokumentet om JMail och HTML-utskick på www.unikum.se under För Kund/Artiklar A-Ö.

Mex_Send-meddelande beskrivs i F1-hjälp för Systeminformation samt på www.unikum.se under För Kund/Artiklar A-Ö.

ÖVERSIKT

Här sparas JML-filer	2
Lyckad eller misslyckad sändning av e-post med JMail	2
Typiska symptom på om installation av JMail inte har skett på datorn	2
Typiska symptom, om inställningar för e-postservern inte fungerar	3
Exempel på fel från e-postservern	3
Ett exempel på flera olika fel från e-postservern	5
Andra vanliga fel vid skickande av e-post	6

Här sparas JML-filer

e-line	e-line lämnar kvar e-postmeddelande som inte gått att skicka, i katalogen WTS\MAIL i Pyramid-katalogen. Observera att filerna här inte använder filändelsen JML. De har olika filändelser beroende på vad det är för typ av e-postmeddelande som e-line har försökt att skicka.
CRM/Säljstöd	Rutin 620 Utskick sparar JML-filer i katalogen JMAIL i databiblioteket.
Pyramid standard	Sedan 3.40B SP9 sparas JML-filer för allt övrigt skickande med JMail, i katalogen TMP i Pyramid-katalogen. I tidigare versioner låg JML-filerna i respektive signaturs egen katalog (DIALOG\USER\<sign>) i databiblioteket.

Lyckad eller misslyckad sändning av e-post med JMail

JML-filen innehåller från början all den information som behövs för att kunna sända ett e-postmeddelande tillsammans med det som ska ingå i e-postmeddelandet.

- Om JMail lyckas med överlämnandet av e-postmeddelandet till den e-postserver som är angiven i filen, raderas JML-filen.
- Om JML-filen ligger kvar, har överlämnandet misslyckats och filen har då kompletterats med information om vilket fel som inträffat. Denna sektion inleds med följande rad:

```
[errors]
```

Typiska symptom på om installation av JMail inte har skett på datorn

Den första felorsaken kan vara att själva komponenten JMail inte har installerats på datorn. Detta visas som någon typ av komponentfel i informationstexten.

Följande exempel visar att JMail inte är installerad:

```
[errors]
Errno=
Message=Dispatch Error
Source=score=80040154 (Details=score=80040154 (<No system message defined>
REGDB_E_CLASSNOTREG ($80040154))
```

Fel där raden "Message=Dispatch Error" ingår, visar på problem med att använda själva JMail-komponenten. Den vanligaste faktorn är att JMail-komponenten inte är installerad. Olika felkoder kan rapporteras, troligtvis beroende på version av Windows men både:

```
"score=80040154" (REGDB_E_CLASSNOTREG)
```

alternativt

```
"score=800401f3" (CO_E_CLASSSTRING)
```

betyder att JMail-komponenten inte är registrerad.

Typiska symptom, om inställningar för e-postservern inte fungerar

Den andra felaktigheten som kan uppstå är att den e-postserver som måste anges i PBS, inte går att kontakta:

```
[errors]
Errno=0
Message=The message was undeliverable. All servers failed to receive the message
Source=SMTPConnect()
Details=
```

Fel där raden "Source=SMTPConnect()" ingår visar på problem med att kontakta e-postservern. Specifikt är det så om raden "Errno=" anger felkod 0 (noll). Då har JMail inte alls fått kontakt med någon e-postserver.

- Detta kan bero på felaktiga inställningar i PBS. Kontrollera att de inställningar som gjorts i rutin 791 Egenskaper E-post anger ett korrekt datornamn eller IP-adress till e-postservern.
- Det kan även bero på att e-postservern inte kan nås på grund av att brandväggsregler blockerar trafiken.
- Även andra fel i nätet kan omöjliggöra kontakten.

Exempel på fel från e-postservern

Ett tredje vanligt förekommande fel är att den e-postserver som är angiven i PBS enbart accepterar e-postmeddelanden som är avsedda för en postlåda som finns lokalt på denna e-postserver. Om en mottagares postlåda däremot inte finns på den e-postserver som angetts i PBS, behöver e-postservern sända det vidare i en form av stafett, så kallad "mail relaying", till dess att e-postmeddelandet når fram till den e-postserver där mottagarens postlåda finns.

En Internetoperatörs e-postserver är normalt inställd att tillåta denna typ av stafett. Ett företags egna lokala e-postserver kan dock ha som standardinställning att den inte ska tillåta denna typ av stafett.

Om orden "relay" eller "relaying" förekommer i feltexten är e-postservern inte villig att ta emot e-post som kräver att den sänder dem vidare i denna stafett. Då kan följande typ av fel finnas i JML-filen:

```
[errors]
Errno=550
Message=Error: 550
Source=SMTP.SERVER
Details=
The following recipients could not be sent to:
    info@unikum.se; 550 5.7.1 Unable to relay
```

Inställningarna i den e-postservern som angivits i PBS måste ändras till att tillåta "mail relaying" av e-post om PBS ska kunna använda denna.

- Kontakta administratören för e-postservern. Det som behöver ändras är att e-postservern tillåter att e-postmeddelanden sänds vidare genom att utföra "mail relaying". Om det inte är möjligt att ändra detta så måste istället någon annan e-postserver väljas!

Om den mottagande e-postadressen som angivits i PBS är ogiltig, kan följande typ av fel visas:

```
[errors]
Errno=501
Message=Error: 501
Source=SMTP.SERVER
Details=
The following recipients could not be sent to:
  info@unikum.se/; 501 5.5.4 Invalid Address
```

Notera att e-postadressen i exemplet ovan är ogiltig eftersom den innehåller det icke tillåtna tecknet för division (/). Det är enbart otillåtna tecken och därmed en e-postadress som inte kan fungera, som den e-postserver som är angiven i PBS kan protestera mot!

- Kontrollera i detta fallet de e-postadresser som finns i PBS.

Tips:

Endast den e-postserver som är ansvarig för en specifik domän kan tala om ifall en viss postlåda finns eller inte. Om en postlåda inte finns så kommer detta att meddelas i ett senare skede genom att e-postmeddelandet returneras i form av en felleveransrapport, även kallad "NDR".

Denna felleveransrapport kommer i så fall tillbaka som ett svar till den sändande e-postadressen. Om felleveransrapport önskas när ett e-postmeddelande inte har kunnat levereras, är det viktigt att den sändande e-postadressen som används i PBS är korrekt. Det måste dessutom vara en e-postadress till en postlåda som det är någon person som faktiskt använder sig av, eller i alla fall kontrollerar regelbundet!

Ett exempel på flera olika fel från e-postservern

När det inträffar någon form av fel under kommunikationen med e-postservern är resten av texten i JML-filen den fullständiga SMTP-konversationen med e-postservern. Det kan förekomma att det inträffar mer än ett fel vid sändandet av e-postmeddelandet. Den fullständiga SMTP-konversationen innehåller då de detaljer som behövs för att göra det möjligt att felsöka alla problem som uppstått vid sändandet av e-post.

Följande är ett exempel på hur en SMTP-konversation ser ut när den har sparats i JML-filen:

```
[errors]
Errno=501
Message=Error: 501
Source=SMTP.SERVER
Details=ClientLogging enabled: Client Remote Address: unknown
.execute()
{
  Trying server mail:mail.unikum.se:25
  <- 220 mail.unikum.se Microsoft ESMTMP MAIL Service ready at Mon, 18 Jul 2011
09:54:27 +0200
  -> EHLO arbetsplats.unikum.se
  <- 250- mail.unikum.se Hello [192.168.0.1]
250-SIZE
250-PIPELINING
250-DSN
250-ENHANCEDSTATUSCODES
250-STARTTLS
250-X-ANONYMOUSTLS
250-AUTH NTLM
250-X-EXPS GSSAPI NTLM
250-8BITMIME
250-BINARYMIME
250-CHUNKING
250-XEXCH50
250 XRDST
  -> MAIL FROM:<pyramidinfo@unikum.se>
  <- 250 2.1.0 Sender OK
  -> RCPT TO:<jen@unikum.se>
  <- 250 2.1.5 Recipient OK
  -> RCPT TO:<pyramid@hotmail.se>
<- 501 5.1.3 Invalid address
  -> RCPT TO:<jesper.nilsson@hotmail.se>
<- 550 5.7.1 Unable to relay
  -> RCPT TO:<pyramid@hotmail.se>
<- 501 5.1.3 Invalid address
  -> DATA
  <- 354 Start mail input; end with <CRLF>.<CRLF>
  Sending headers...
  Sending body...
  Message sent
  <- 250 2.6.0 <f3894dd3-e1bf-442e-af0a-b581aa82131a@mail.unikum.se> Queued mail
for delivery
  0 of 1 servers failed
}
```

I detta exempel förekommer två olika typer av fel. Slutresultatet i detta exempel är att e-postmeddelandet faktiskt sänds iväg, dock enbart till en av de tilltänkta mottagarna!

Notera att raderna direkt efter [errors]: "Errno=" och "Message=" alltså endast visar den sista felkoden som förekommit!

Det första felet som inträffar är att e-postservern inte kan acceptera e-postadressen "pyramid@hotmail.se" eftersom den inte kan fungera på Internet. Detta pga. att domändelen av e-postadressen innehåller ett icke tillåtet kommatecken.

Det andra felet som inträffar är att e-postservern inte är villig att utföra "mail relaying". Eftersom e-postadressen "jesper.nilsson@hotmail.se" inte är en postlåda som finns på denna

e-postserver – och inställningarna i e-postservern inte tillåter att den då skickar det vidare – så svarar e-postservern även i detta fall med en felkod.

Det tredje felet är av samma typ som det första felet ovan. E-postadressen ”pyramid@hötmail.se” är ogiltig eftersom domändelen av e-postadressen innehåller den icke tillåtna svenska bokstaven Ö.

Andra vanliga fel vid skickande av e-post

Även andra typer av fel kan inträffa när ett e-postmeddelande ska skickas. Ett exempel är att den fil som ska bifogas som en bilaga i e-postmeddelandet inte går att öppna:

```
[errors]
Errno=
Message=\\filserver\Pyramid\PYDATA\DIALOG\USER\PTC\Kundreskontrastudio.xls not
found
Source=
Details=
```

I detta exempel är det ett uppdrag i PTC-tjänsten som ska skicka ett resultat av en sökning i Kundreskontrastudion i form av ett bifogat Excel-ark. Dock misslyckas öppnandet av själva Excel-filen. Den troligaste orsaken är att filen som ska bifogas i e-postmeddelandet saknas.

- Kontrollera först och främst att Microsoft Office-paketet – eller i alla fall att minst Microsoft Excel – är installerat på den dator där PTC-tjänsten körs. Det är med hjälp av Microsoft Excel som uppdraget i PTC:n kan spara resultatet av en sökning som en Excel-fil.

Liknande fel kan även uppstå med andra typer av filer. Den första felsökningen du gör är att kontrollera om filen som anges i texten i felmeddelandet faktiskt finns. Om den gör det är det troligaste att JMail kommer i konflikt med antivirusprogram som vill kontrollera att filen inte är skadlig. Om det är möjligt är det lämpligt att undanta de mappar som Pyramid använder, från antivirusprogram för att undvika denna typ av fel.

- Om filen inte finns så är nästa steg att ta reda på hur den fil som ska bifogas skapas och varför detta i så fall inte har skett.

Om e-postmeddelande skickas från vår PTC- eller WTS-tjänst, måste sökvägen till bifogade filer vara av UNC-typ precis som i exemplet ovan. Sökvägar som börjar med en nätverksenhet, t.ex. P:\, fungerar inte! Detta eftersom tjänster i Windows inte har anslutningar till nätverksenheter på samma sätt som användare har på sina arbetsplatser.

- Ett exempel är filer som ska skickas från fakturaarkivet. Om inställningarna för sökvägen till arkivmappen anges som en enhetsbokstav till en nätverksenhet så måste denna sökväg redigeras till att istället ange motsvarande UNC-sökväg!

För ytterligare hjälp med felsökning av liknande problem rekommenderas att ta kontakt med Unikums support.