

# FAQ - E-Mail und Bürokommunikation

## Glossar

### ▼ Was bedeutet die Fehlermeldung "Local Failure Notice"?

Bei diesem Fehler kann der Outlook-Connector ein bestimmtes Postfach-Element wie z. B. eine E-Mail oder das ganze Postfach nicht mehr synchronisieren.

Daher gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Schließen Sie bitte Outlook.
2. Im Verzeichnis C:\Benutzer - Benutzername\AppData\Local\Microsoft\Outlook\ befinden sich die Outlook-Datendateien des Postfaches. Bitte löschen Sie darin die Datendateien -profilname-.zdb und -profilname-.idm(v). - Hinweis: der Ordner AppData ist in Windows ein versteckter Ordner - siehe <https://support.microsoft.com/de-de/help/14201/windows-show-hidden-files> zum anzeigen des Ordners.
3. Danach kann Outlook wieder gestartet werden. Nach Löschung der Outlook-Datendateien wird das ganze Postfach automatisch neu synchronisiert und kann bei sehr großen Postfächern entsprechend dauern. Dabei werden zuerst die E-Mailordner synchronisiert und danach Kalender, Adressen sowie die Aufgaben.

Falls das nicht zum Erfolg führt und ist es notwendig, dass ganze Outlook-Profil zu löschen und neu einzurichten. Dazu gehen Sie bitte wie folgt vor.

#### Löschen des Profils:

1. Schließen Sie bitte Outlook.
2. Öffnen Sie die Systemsteuerung, indem Sie die Tasten Windows + R drücken, control eingeben und mit der Eingabetaste bestätigen.
3. Klicken Sie in der Systemsteuerung oben rechts auf den Schriftzug Kategorie und wählt dann Große Symbole aus.
4. Klicken Sie auf Mail bzw. E-Mail.
5. Klicken Sie auf Profile anzeigen und wählen Sie in der Liste das entsprechende Profil aus.
6. Klicken Sie auf Entfernen. Dabei wird man u. U. gewarnt, dass Offlinedaten entfernt werden.

#### Neues Profil einrichten:

Unter Systemsteuerung > Mail bzw. E-Mail > Profile anzeigen > mit "Hinzufügen" ein neues Profil angelegen. Nach Eingabe eines beliebigen Namens für das Profil (z. B. NotarNet) wählen Sie "Servereinstellungen oder zusätzliche Servertypen manuell konfigurieren", bestätigen mit "Weiter" und wählen dann "Andere" und "Zimbra Collaboration Server" aus. Im sich öffnenden Fenster verwenden Sie folgende "Konfigurationseinstellungen für den NotarNetz Pro-Server":

- Servername: [groupware.bnotk.de:443](mailto:groupware.bnotk.de:443) bzw. [notarmail.bnotk.de:443](mailto:notarmail.bnotk.de:443) wenn Ihr Postfach für das öffentliche Internet freigeschaltet ist
- Sichere Verbindung verwenden anhängen wenn nicht bereits aktiviert
- Mail-Adresse: Ihre E-Mailadresse z. B. [info@notar-mustermann.de](mailto:info@notar-mustermann.de)
- Passwort: Ihr Postfach-Passwort

### ▼ Was kann ich einstellen, wenn die Kalendersynchronisation nicht richtig funktioniert?

Prüfen Sie bitte das Synchronisationsintervall in Outlook, ob dieses auf eine Minute eingestellt ist. Gehen Sie dazu unter Datei – Optionen – Erweitert, Senden/Empfangen.... Im Bereich "Automatische Übermittlung alle" wählen Sie bitte den Wert 1 (Minute) aus und bestätigen die Änderung mit Schließen und im nächsten Fenster mit OK. Nur dann ist eine stabile Synchronisation Ihres Postfaches und des Kalenders gewährleistet. Falls der Kalender weiterhin Synchronisationsprobleme hat, gehen Sie bitte nach der FAQ "Was bedeutet die Fehlermeldung "Local Failure Notice"?" vor.

### ▼ Bis zu welcher Outlook-Version ist die E-Mail-Lösung kompatibel?

Die E-Mail-Lösung ist für alle aktuellen Outlook-Versionen unter Windows und macOS kompatibel.

### ▼ Wird eine revisionssichere Archivierung angeboten?

Wir bieten keine Archivierungslösung und somit auch keine revisionssichere Archivierung an.

### ▼ Was wird über ActiveSync/EAS synchronisiert?

Mit ActiveSync/EAS werden folgende Postfach-Elemente synchronisiert:

- E-Mail-Ordner
- Kalender
- Kontakte
- Aufgaben

Notizen und Postfachfreigaben werden nicht synchronisiert

### ▼ Die Suche in Outlook bringt keine Ergebnisse.

Durch bestimmte Ereignisse kann es in Outlook dazu kommen, dass der Suchindex fehlerhaft ist und die Suche keine Ergebnisse mehr liefert. Um das Problem zu beheben, muss der Suchindex neu erstellt werden.

1. Öffnen Sie **Outlook**.
2. Wechseln Sie in das Register **DATEI**.

3. Klicken Sie im linken Menü auf **Optionen**. Das Fenster **Outlook-Optionen** öffnet sich.
4. Klicken Sie im linken Menü des Fensters auf **Suchen**. Die Such-Optionen werden angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Indizierungsoptionen...**
6. Das Fenster **Indizierungsoptionen** öffnet sich.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erweitert**. Das Fenster **Erweiterte Optionen** öffnet sich.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu erstellen**. Das Fenster **Index neu erstellen** öffnet sich.
9. Klicken Sie auch **OK** und schließen Sie danach alle Fenster. Der Suchindex wird nun neu erstellt. Dies kann je nach Postfachgröße **mehrere Stunden** in Anspruch nehmen. Dementsprechend stehen vollständige Suchergebnisse nicht direkt in Outlook zur Verfügung. Lassen Sie während der Indizierung Outlook offen. Sie können

Den aktuellen **Indizierungsstatus** können Sie in Outlook einsehen, wenn Sie in das **Suchfeld** klicken und danach im Menü **Suchtools - Indizierungsstatus...** auswählen

Weitere Informationen zum Beheben von Suchproblemen in Outlook finden Sie auch auf der Microsoftseite <https://support.office.com/de-de/article/beheben-von-suchproblemen-durch-rebuilding-des-sofortsuche-katalogs-213a2728-0ef4-427a-9bb2-aed329a59b17>.

#### ▼ Mein Virens scanner erkennt den Outlook-Connector als gefährlich

Der Outlook-Connector wird vom Virens scanner als Malware erkannt und während der Installation löscht der Scanner "Arbeitsdateien" vom Outlook-Connector. Deshalb kann die Installation nicht abgeschlossen werden. Installieren Sie den Outlook-Connector bei ausgeschaltetem Antivirens scanner.

#### ▼ Kann ich im iOS abweichende Absenderadressen nutzen?

Das iOS gibt in den Account-Einstellungen die Möglichkeit, eine weitere Absender E-Mail-Adresse anzugeben ohne dafür einen weiteren E-Mail-Account anzulegen. Die Einstellung steht zur Verfügung, wenn das Postfach per IMAP/POP3 und SMTP eingerichtet wurde. Die SMTP-Authentifizierung muss nicht zu der Absenderadresse passen.

#### ▼ Wie kann ich eine E-Mail weiterleiten?

Im Webmailclient unter Einstellungen - Mail - Eine Kopie weiterleiten an auswählen. Mehrere Empfängeradressen können durch ein Komma und einem folgenden Leerzeichen eingetragen werden - Bsp. "notar@mustermann.de, mitarbeiter@mustermann.de".

#### ▼ Wie können nur extern eingehende E-Mails weitergeleitet werden?

Die Funktion E-Mail-Weiterleitung im Zimbra-Account leitet ALLE eingehenden E-Mails an eine andere Adresse weiter. Wenn allerdings nur von extern eingehende E-Mails also außerhalb der eigenen Domain weitergeleitet werden sollen, kann die Funktion E-Mail-Weiterleitung nicht genutzt werden. Die Alternative ist dann die Filterfunktion. Hierüber kann im Outlook-Connector im jeweiligen Zimbra-Account ein Filter mit folgenden Regeln ([demo.notarnet.de](http://demo.notarnet.de) = eigene Domain) angelegt werden:

- Filter für eingehende Mails anlegen
- Bedingung: Von - erhält nicht - [demo.notarnet.de](http://demo.notarnet.de) - alle
- Aktionen:
  - Umleiten an Adresse [mail@example.com](mailto:mail@example.com)
  - In Posteingang belassen

#### ▼ Wie kann eine detaillierte Fehleranalyse erstellt werden?

Für detaillierte Analysen kann mit dem Outlook Connector-Log gearbeitet werden. Unter Zimbra – Protokollierung – Erweiterte Protokolleinstellung kann ein Log eingestellt werden. Bitte darauf achten, dass das Log nicht zu groß wird (Max size of log file und max size of log directory). Nach dem Aktivieren oder Deaktivieren des Logs muss Outlook jeweils neugestartet werden.

#### ▼ Wie kann das Limit der Anhanggröße deaktiviert werden?

Microsoft Outlook hat in den interne Einstellungen ein Limit von 20 MB für die Anlagengröße. Wenn man größere Anhänge einer E-Mail hinzufügen möchte, erscheint die Meldung "Die Anlagengröße überschreitet des zulässigen Limit".

Dieses Limit kann deaktiviert werden. Dazu gibt es vom Microsoft-Support folgenden Artikel:

<http://support.microsoft.com/kb/2222370/de>

Gehen Sie am besten folgendermaßen vor: Laden Sie sich das sogenannte „Fix it“-Tool (zu finden unter dem Punkt „Lösung“) herunter und führen Sie es aus. Schließen Sie dazu bitte vorher Outlook. Nachdem Sie die Schritte des „Fix it“-Tool durchlaufen haben, starten Sie Outlook wieder und Sie können nun größere Anhänge als 20 MB anhängen.

#### ▼ Wie kann Cal-/CardDAV genutzt werden?

Outlook (in allen Versionen) beherrscht leider weder den "CardDAV"-Standard, den Sie für den Abgleich Ihrer Kontakte benötigen, noch den "CalDAV"-Standard, der für den Terminabgleich notwendig ist. Daher muss für Cal-/CardDAV eine Drittanbieter-Software genutzt werden.

Als Alternativen sind uns derzeit folgende Produkte bekannt (von uns nicht getestet):

- OutlookDAV (kostenpflichtig)
- Bynari (kostenpflichtig)
- cfos (kostenfrei)

#### ▼ Wie kann ich meinen Mailaccount in den Kopierer einbinden?

Viele Kopierer unterstützen für das SMTP-Protokoll nicht SSL sondern nur TLS und StartTLS. Deshalb muss bei Einbindung eines Sendepostfaches in dem Kopierer bei SMTP mit Port 587 TLS genutzt werden.

#### ▼ Beim Start erhalte ich den Outlook-Fehler "ZDB-Datei kann nicht geöffnet werden"

Wenn mehrere Prozesse gleichzeitig auf die Outlook-Connector-Datei \*.zdb zugreifen, kann es zu dem genannten Fehler kommen. Dies passiert z. B. wenn man Outlook schließt und kurze Zeit später wieder startet. Als Hintergrundprozess läuft dann noch Outlook mit einem Zugriff auf die ZDB-Datei. Beenden Sie den Outlook-Hintergrundprozess und starten Sie Outlook erneut.

#### ▼ Der Zimbra-Reiter/Addin wird in Outlook nicht angezeigt

Wenn der Zimbra-/NotarnetzPro-Reiter des Outlook Connectors in Outlook nicht angezeigt wird, wurde wahrscheinlich die Installation des Outlook-Connector nicht vollständig durchgeführt. Dann hilft nur noch den Outlook-Connector neu zu installieren. Die Installation des alten Outlook-Connectors kann u. U. bestehen bleiben, ansonsten muss der Outlook-Connector komplett deinstalliert und neu installiert werden. Die Outlook-Profilen bleiben dabei aber bestehen und müssen nicht neu eingerichtet werden.

#### ▼ **Funktioniert Zimbra mit Windows10?**

Zimbra kann unter Windows 10 problemlos bis Microsoft Outlook 2019 und dem aktuellen Outlook-Connector verwendet werden.

#### ▼ **Ich erhalte die Fehlermeldung, dass mein Outlook-Profil veraltet ist**

Wenn ein Outlook-Profil einige Wochen oder Monate nicht geöffnet und damit synchronisiert wird, erscheint die Fehlermeldung, das Outlook-Profil sei veraltet und es müsse ein neues Profil angelegt werden. In dem Fall kann das Profil neu angelegt werden, allerdings hat es den Nachteil, dass das wenn Freigaben bestehen, diese neu eingerichtet werden müssen. Eine andere Möglichkeit ist, die Profildateien des veralteten Profils zu löschen und somit das Profil neu zu initialisieren. Dies wird wie folgt umgesetzt:

1. Outlook schließen
2. das Outlook-Verzeichnis des Profils öffnen: C:\Users - benutzername\AppData\Local\Microsoft\Outlook\
3. die Datendatei -profilname-.zdb sowie die Profildateien -profilname-.idm und -profilname-.idmv löschen oder umbenennen
4. anschließend Outlook wieder mit dem entsprechenden Profil starten.

Hinweis: nach Löschung der Profildatei muss das ganze Postfach neu initialisiert werden und kann bei sehr großen Postfächern entsprechend lange dauern.

#### ▼ **Welche Passwortrichtlinien sind zu beachten?**

- Passwortlänge auf min. 8 Zeichen erhöhen
- Mindestanzahl von Großbuchstaben auf 1 setzen
- Mindestanzahl von Kleinbuchstaben auf 1 setzen
- Mindestanzahl numerischer Zeichen auf 1 setzen
- Mindestanzahl eindeutiger Passwörter, Verlauf auf 3 setzen (Dieser Wert bedeutet, dass der User erst bei der 4. Passwortänderung wieder ein Passwort nutzen kann, welches schon mal genutzt wurde.)
- Anmeldeversuche auf 10 setzen
- Dauer Accountsperrung auf 1 Std. setzen
- Zeitfenster auf 1 Std. setzen

#### ▼ **Ich habe Probleme bei der Synchronisation von Outlook**

In manchen Fällen wie z. B. eine mehrwöchige Inaktivität von Outlook durch Urlaub kann es vorkommen, dass Outlook mit dem Outlook-Connector nicht mehr in der Lage ist, die Mails und Kalenderdaten zu synchronisieren. In dem Fall helfen folgende Schritte, um die Synchronisation wieder zu starten:

- Profildateien (\*.idm\*) löschen:
  1. Outlook schließen
  2. das Outlook-Verzeichnis des Profils öffnen: C:\Users - benutzername\AppData\Local\Microsoft\Outlook\
  3. die Profildateien -profilname-.idm und -profilname-.idmv löschen oder umbenennen
  4. anschließend Outlook wieder mit dem entsprechenden Profil starten - bei Erfolg startet Outlook die Synchronisation und die fehlenden Postfachelemente werden nachgeladen (kann u. U. einige Zeit dauern)

oder

- IDM- und Datendateien löschen:
  1. Outlook schließen
  2. das Outlook-Verzeichnis des Profils öffnen: C:\Users - benutzername\AppData\Local\Microsoft\Outlook\
  3. die Datendatei -profilname-.zdb sowie die Profildateien -profilname-.idm und -profilname-.idmv löschen oder umbenennen
  4. anschließend Outlook wieder mit dem entsprechenden Profil starten - bei Erfolg startet Outlook die Synchronisation und das Postfach wird komplett neu synchronisiert. Hinweis: nach Löschung der Profildatei muss das ganze Postfach neu initialisiert werden und kann bei sehr großen Postfächern entsprechend lange dauern.

oder

Wenn alle vorherigen Schritte nicht helfen, muss das Outlook-Profil gelöscht und neu eingerichtet werden (siehe Handbuch Kapitel 2).

#### ▼ **Ist der Outlook-Connector zu Office365 kompatibel?**

Der aktuelle Office-Connector 8.8.10 1788 ist kompatibel mit Office 365. Zimbra unterstützt Office 365 seit der ZCS Version 8.8.10

#### ▼ **Funktionieren Lese- und Übermittlungsbestätigungen?**

Diese Bestätigungen funktionieren nicht immer, da es kein Standard im Mailserver-Umfeld ist. E-Mailprogramme unterstützen es nicht immer oder Mailserver lehnen sie ab

#### ▼ **ZWC lädt im Windows Edge-Browser nicht**

Nach der Anmeldung im Webclient lädt dieser im Edge-Browser nicht die Webclient-Anwendung und bleibt bei der Meldung "Lädt..." hängen. Der Zimbra-Support rät den Edge-Browser nicht für den Webclient zu nutzen. Der Edge-Browser wird von Microsoft nicht mehr weiterentwickelt (siehe auch <https://www.heise.de/newsticker/meldung/Bericht-Microsoft-beerdigt-Edge-Browser-4239695.html>) und hat dementsprechend auch Probleme mit aktuellen Webstandards. Wir empfehlen Ihnen daher einen anderen Browser zu nutzen wie z. B. den Mozilla Firefox.

- ▼ [Kann eine TLS-Verschlüsselung als Alternative zur SSL-Verschlüsselung genutzt werden?](#)

## TLS-Verschlüsselung als Alternative zu SSL-Verschlüsselung

Das Protokoll TLS ist der Nachfolger des alten SSL-Standards zur verschlüsselten Kommunikation. Unser E-Mailserver unterstützt TLS Version 1.2. Mit folgenden Einstellungennutzen Sie TLS im E-Mailprogramm:

Posteingang:

POP3 - Port 110 und StartTLS/TLS

IMAP - Port 143 und StartTLS/TLS

Postausgang:

SMTP - Port 587 und StartTLS/TLS

Hinweis bei der Nutzung von Outlook: Outlook unterstützt kein TLS für POP3 sondern nur SSL über Port 995. Daher müssen IMAP als Posteingangsserver genutzt werden.

- ▼ [Es werden keine zu abonniehenden Ordner angezeigt](#)

Wenn im E-Mailclient keine zu abonniehenden Ordner angezeigt werden, kann die Ursache sein, dass irgendwelche bereits entzogene geteilten Ordnerberechtigungen im Webclient noch enthalten sind. Diese werden dann als durchgestrichene Ordner dargestellt und müssen gelöscht werden.

- ▼ [Ich habe Umlaut-Problem in Outlook mit westeuropäischer Codepage](#)

Das Problem (z. B. im Textfeld von Terminen) ist bekannt [https://bugzilla.zimbra.com/show\\_bug.cgi?id=108300](https://bugzilla.zimbra.com/show_bug.cgi?id=108300) und nur dadurch zu beheben, wenn in den Outlook-Einstellungen unter Optionen > Erweitert > International Optionen auf UTF-8 umgestellt wird.

- ▼ [Wie erfolgt die Migration von Postfächern auf unseren Mailserver?](#)

Die Firma <https://www.groupware-migration.com/de.html> bietet Lösungen an.

Alternativ kann auch der von Zimbra gelieferte Zimbra Migrationsassistent für Exchange/PST genutzt werden. Dieser ist in der Verwaltungskonsole unter Tools zu finden. Zu beachten ist hier, dass dieser Assistent nicht erkennt, was bereits in das Zimbra-Postfach importiert wurde. Daher ist zu empfehlen, diesen Wizard nur zu nutzen, wenn es sich um neue/leere Postfächer handelt

- ▼ [Zimbra und Trinotar](#)

Trinotar kann keine Mails über Outlook versenden, wenn im Profil der Outlook-Connector verwendet wird. Trinotar ist für die Nutzung von Microsoft Exchange optimiert, kann aber auch mit IMAP/POP3 und SMTP arbeiten. Daher wäre eine Lösung, das Zimbra-Postfach per IMAP/POP3 und SMTP einzurichten, wenn der Outlook-Connector nicht für Kalender etc genutzt werden muss. Voraussetzung ist allerdings, dass das Outlook-Profil immer geöffnet sein muss. Es kann also kein Versand erfolgen mit im Trinotar eingestelltem Profil, wenn dieses nicht geöffnet ist.