komXwork kann keine E-Mails versenden

Knowledge Base



© digitalfabriX GmbH / Hansastraße 16 / 80686 München

digitalfabriX.de / support@digitalfabrix.de
Support Telefon: 0800 0007883

Wie können Sie sich selbst helfen?

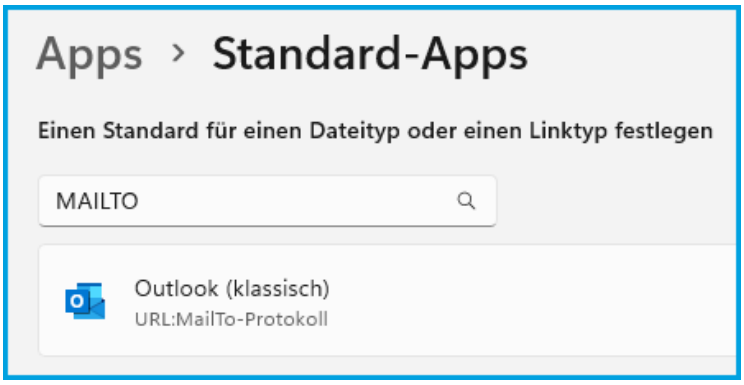
In den meisten Fällen reicht bereits der erste Punkt, um Ihnen das Versenden von E-Mails aus komXwork wieder zu ermöglichen. Falls es dann noch nicht funktioniert, überprüfen Sie die anderen Punkte.

1 - Outlook als E-Mail-Programm festlegen

Windows öffnet E-Mails mit einem bestimmten Programm. Damit komXwork Outlook nutzt, müssen Sie Outlook dort eintragen.

- Öffnen Sie die Windows-Einstellungen und wählen Sie **Apps** > **Standard-Apps**.
- Geben Sie im Feld **Einen Dateityp oder einen Linktyp eingeben** den Eintrag **MAILTO** ein.
- Klicken Sie auf **Outlook (klassisch)**, sobald es in der Liste erscheint.

Wählen Sie immer **Outlook (klassisch)** aus.
Die App **Mail** und das **neue Outlook** unterstützt komXwork nicht.

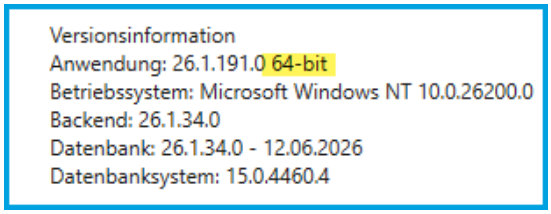


Wiederholen Sie den Vorgang für die Dateiformate **.eml** und **.msg**.

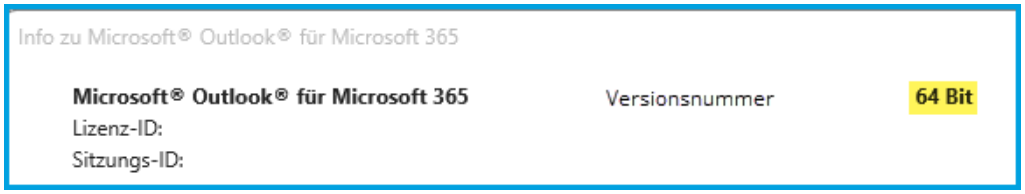
2 - 32-Bit- oder 64-Bit-Version prüfen

komXwork und Outlook müssen beide 32-Bit-Versionen oder beide 64-Bit-Versionen sein.
Bei einer Mischung schlägt der Versand fehl.

So prüfen Sie komXwork: Klicken Sie bei geöffnetem Programm unten rechts auf das blaue (i)-Symbol. Unter „Anwendung“ sehen Sie die Versionsnummer und die Angabe „32 Bit“ oder „64 Bit“.



So prüfen Sie Outlook: Wählen Sie in Outlook **Datei** > **Office-Konto** > **Info zu Outlook**. Hinter der Versionsnummer steht „32-Bit“ oder „64-Bit“.



In früheren Outlook-Versionen kann dieser Weg abweichen.
Stimmen die Angaben bzgl. Bit-Version nicht überein, wenden Sie sich an Ihre IT-Abteilung.

3 - Outlook überprüfen

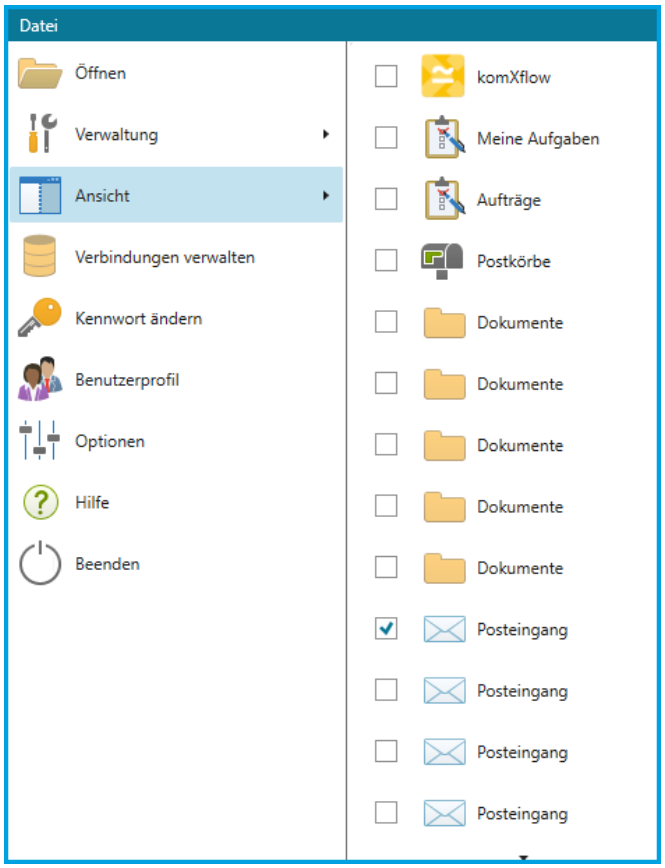
Reagiert Outlook nicht? Beenden Sie Outlook über den Task-Manager und starten Sie es anschließend neu.

Sind Sie in beiden Anwendungen mit demselben Konto angemeldet? Falls nicht, wechseln Sie das Konto, sodass komXwork und Outlook dasselbe nutzen.
Wenn Sie nicht sicher sind, mit welchem Konto Sie bei komXwork angemeldet sind, finden Sie diese Information auch unter dem blauen (i) (siehe voriges Kapitel)

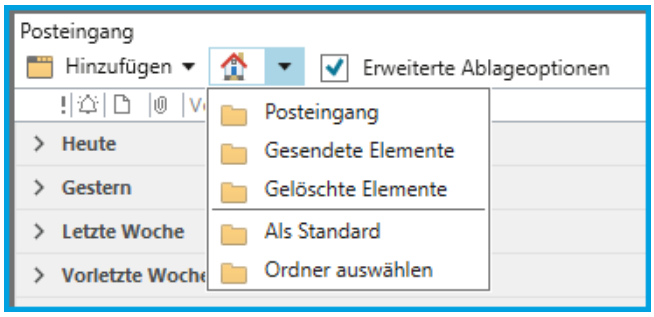
Fragt Outlook beim Start, welches Profil Sie verwenden möchten? Wählen Sie dann ein Profil aus und legen Sie es als Standard fest.

4 - Einstellungen in komXwork prüfen

Öffnen Sie in komXwork **Datei** > **Ansicht**. Wählen Sie einen freien Posteingang aus.



Klicken Sie im Ordnerfenster im unteren Teil von komXwork auf das Haus-Symbol mit dem Pfeil daneben. Wählen Sie den Ordner aus, der zu diesem Postfach gehören soll, zum Beispiel **Posteingang**.



Klicken Sie anschließend im Menü auf **Als Standard**. Dadurch öffnet komXwork diesen Ordner beim Programmstart.

Wiederholen Sie diesen Schritt für jeden Ordner, den Sie als Standard festlegen möchten, denn die Einstellung gilt jeweils nur für den einzelnen Ordner.

Prüfen Sie, ob das Kästchen **Erweiterte Ablageoptionen** angehakt ist.

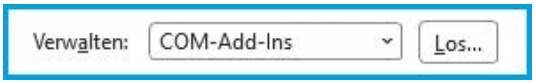
Beenden Sie komXwork über **Datei** > **Beenden** und starten Sie es neu. Das ist nach jeder Änderung an den Ansichtseinstellungen nötig.

5 - Deaktivierte Add-Ins prüfen

Outlook deaktiviert manchmal Add-Ins, also Erweiterungen, die Outlook zusätzliche Funktionen ermöglichen. Das geschieht, wenn ein Add-In wiederholt abstürzt oder zu lange braucht.

Öffnen Sie in Outlook **Datei** > **Optionen** > **Add-Ins**.

Überprüfen Sie zunächst unter den COM-Add-Ins, ob das komXwork-Add-In aktiv ist (mit Häkchen). Setzen Sie das Häkchen, falls es nicht vorhanden ist.



Wenn Sie das komXwork-Add-In dort nicht finden, wählen Sie unter Verwalten die deaktivierten Elemente aus und klicken Sie auf Los



Prüfen Sie im Fenster „Deaktivierte Elemente“, ob das komXwork-Add-In aufgeführt ist.
Ist es dort aufgeführt, aktivieren Sie es mit einem Klick wieder und starten Sie Outlook neu.