

# Erro: OTRS NOTICE: PostMasterMailbox.pl is already running (use '-f 1' if you want to start it forced)!

06/05/2024 12:11:11

[Imprimir artigo da FAQ](#)

<b>Categoria:</b>	OTRS	<b>Última atualização:</b>	Ter 23 Out 13:59:45 2012
<b>Estado:</b>	public (all)		
<b>Idioma:</b>	pt_BR		

## Palavras-chave

otrs, index.pl, postmaster,pop

## Solução (público)

Parar o Cron do OTRS com o comando:

```
sudo /opt/otrs/bin/Cron.sh stop otrs
```

Verificar se há algum processo em andamento:

```
sudo ps -eaf |grep -i perl
```

Se houver, mate o processo com o comando kill.

Limpe o processo do banco de dados do OTRS:

```
delete from process_id where process_name = 'PostMasterMailbox';
```

Obtenha "manualmente" os emails que estão parados na sua caixa de mensagens com o comando abaixo:

```
sudo /opt/otrs/bin/otrs.PostMasterMailbox.pl
```

Inicie novamente os serviços do OTRS:

```
sudo /opt/otrs/bin/Cron.sh start otrs
```

## Sintoma (público)

OTRS NOTICE: PostMasterMailbox.pl is already running (use '-f 1' if you want to start it forced)!

## Problema (público)

eu = Ronaldo Richieri  
vou tentar explicar o que acontece  
:

Fabrcio: por favor

eu: Estourou a conta de envio de mensagens ok?  
o OTRS então tenta obter emails de 5 em 5 minutos  
para cada email que ele obtem, ele tenta disparar notificações para os  
possíveis atendentes daquele chamado dizendo que há um novo chamado na fila

Fabrcio: eu li o registro, dizia que não podia executar servicedesk@...  
pq já existia um servicedesk@ em andamento

eu: também tenta disparar o email dizendo para o cliente o numero do  
chamado

Fabrcio: to lendo...

eu: como a cota está estourada, ele não consegue enviar...  
e então o processo que recebe mensagens para de forma abrupta e gera um erro

Fabrcio: Entendo.

eu: quando ele começa a rodar, ele insere um registro no banco de dados  
dizendo que está em execução  
ao parar de forma normal, ele apaga este registro  
mas como neste caso ele parou de forma abrupta, o registro permanece lá  
esse registro serve para que o OTRS não tente executar mais de recepção de  
email ao mesmo tempo, o que traria erro ao sistema.  
Eu tive que parar a recepção automática  
pq temos 200 emails pra receber  
isso leva mais de 5 minutos com certeza  
acho que vai levar uns 20 minutos  
se ele tentasse fazer a recepção automatica agora, teriamos erro também  
por isso tem esse mecanismo de proteção  
quando o OTRS sai normalmente deste processo, ele apaga o registro do Banco  
de Dados  
mas neste caso do erro de envio, a recepção para de funcionar  
então não adianta trocar o email de recepção de servicedesk pra  
servicedesk2... isso não muda nada, alias, gera uma outra falha  
a recepção tem que permanecer como está  
deve-se arrumar o envio

---

Fabrício: Sempre o send mail...

eu: depois de arrumado, tem que executar aquele procedimento que escrevi.. para fazer uma limpeza nesta trava do processo de recepção, receber os emails que se acumularam, e só depois fazer o OTRS voltar ao normal por isso no procedimento paramos o Cron e depois estartamos novamente, certo?