Was ist der Unterschied zwischen der Artikel-Aktion Weiterleiten und Umleiten?

21.05.2024 00:01:00

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	RRZE: OTRS	**Bewertungen:**	0
Status:	öffentlich (Alle)	**Ergebnis:**	0.00 %
Sprache:	de	**Letzte Aktualisierung:**	12:55:06 - 16.08.2022

Schlüsselwörter

otrs weiterleiten umleiten

Symptom (öffentlich)

Problem (öffentlich)

Was ist der Unterschied zwischen der Artikel-Aktion Weiterleiten und der Artikel-Aktion Umleiten in der Ticket-Detail-Ansicht?

Lösung (öffentlich)

Bei der Artikel-Aktion Weiterleiten (Forward) wird der Artikel an einen neuen Empfänger außerhalb des Ticketsystems weitergeleitet. Der neue Empfänger sieht als Absender der weitergeleiteten Nachricht die Systemadresse der Queue, aus der das Ticket weitergeleitet wurde. Beim Weiterleiten kann außerdem ein Kommentar hinzugefügt werden, weshalb die Nachricht weitergeleitet wurde.

Bei der Artikel-Aktion Umleiten (Bounce) wird der Artikel hingegen so versendet, als wäre er vom Kunden direkt an den neuen Empfänger außerhalb des Ticketsystems versendet worden. Die ursprüngliche Nachricht wird nicht verändert. Der ursprüngliche Sender der Nachricht kann über das Umleiten informiert werden.