

E-Mails von Outlook an OTRS bouncen

01.05.2025 23:46:12

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	RRZE: OTRS	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	14:14:25 - 29.05.2024

Schlüsselwörter

Exchange; OTRS; OTRS-Bounce; Ticketweiterleitung

Symptom (öffentlich)

Eine E-Mail soll an das Helpdesk-System (OTRS) des RRZE weitergeleitet werden.

Problem (öffentlich)

Beim normalem Weiterleiten einer E-Mail wird man selbst als Kunde im Ticket eingetragen. Eigentlich soll daher ein Redirect/Bounce der E-Mail mit dem ursprünglichen Absender erfolgen.

Unter Outlook/Exchange ist dies jedoch nicht möglich, da das Sicherheitsmodell von Exchange dieses "Versenden unter falschem Absender" verbietet.

(Über einen IMAP-Client wie z. B. Thunderbird ist dies aber nach wie vor möglich.)

Lösung (öffentlich)

Hierfür wurde eine serverseitige Lösung implementiert:

Hinweis: Externe OTRS-Administratoren, die sich für unsere serverseitige Lösung interessieren, finden im FAQ-Artikel "Serverseitige Lösung: E-Mails von Outlook an OTRS bouncen ["<https://helpdesk.rrze.fau.de/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1802>"]" eine Beschreibung unserer Umsetzung.

Dazu wird die E-Mail per "Als Anlage weiterleiten" an die OTRS-Adresse otrs-fwd@fau.de ["mailto:otrs-fwd@fau.de"] geschickt, wobei der Betreff mit dem Schlüsselwort rzb enden muss und der Inhalt (Body) der E-Mail weitere Header wie die Ziel-Queue im OTRS enthalten darf.

Ein Beispiel für den Inhalt der Nachricht (Body):

X-OTRS-Queue: RRZE::Helpdesk

(nach "X-OTRS-Queue:" muss ein Leerzeichen folgen und die gesamte Queue-Hierarchie muss angegeben werden!)

Damit wird das OTRS angewiesen, nicht die E-Mail selbst, sondern den E-Mailanhang in das Ticketsystem einzulesen.

Da dies vergleichsweise aufwendig ist, hat Outlook 2013 mit den sogenannten QuickSteps eine praktische Funktion, die diesen Vorgang deutlich vereinfacht.

Dazu klickt man im Ribbon START in der Gruppe QuickSteps auf Neu erstellen. Als Aktion wählt man Nachricht als Anlage weiterleiten. Anschließend klickt man auf Optionen anzeigen und füllt den Dialog, wie in der folgenden Grafik gezeigt, aus (im Feld Text bitte den Namen der Queue entsprechend abändern):

Ungültige Zeichen im Queue-Namen verhindern das erfolgreiche Bouncen, diese sind:

- Umlaute (ä, ö, ü) und Eszett (ß)
- Unterstrich (_)
- einfache (') und doppelte (") Anführungszeichen
- Punkt (.)

Danach ist Bouncen an den RRZE-Helpdesk (OTRS) über eine Tastenkombination oder per Rechtsklick und Auswahl im Kontextmenü "QuickSteps" einfach und schnell möglich.

Wer E-Mails an verschiedene Queues bouncen möchte, kann entweder vor dem Versand der Mail den Queue-Namen ändern oder einfach den gerade erstellten QuickStep für jede Queue duplizieren und den Namen sowie die Ziel-Queue entsprechend ändern.

Wichtig:

Soll das Ticket an eine Unter-Queue gebounced werden, muss lediglich die Adressierung der Ziel-Queue im Textbereich angepasst werden. Der zu verwendende Text sieht folgendermaßen aus:

X-OTRS-Queue: <Queue>::<Unter-Queue>

z.B.: X-OTRS-Queue: RRZE::Helpdesk

Das Ticket ist dann nach knapp 5 Minuten in der Queue zu sehen.

Sofern eine automatische Antwort für die betreffende Queue eingerichtet ist, geht diese an den ursprünglichen Absender der weitergeleiteten E-Mail.