Serverseitige Lösung: E-Mails von Outlook an OTRS bouncen

18.04.2024 07:48:01

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	RRZE: OTRS::OTRS-Administration	**Bewertungen:**	0
Status:	öffentlich (Alle)	**Ergebnis:**	0.00 %
Sprache:	de	**Letzte Aktualisierung:**	11:26:57 - 29.07.2019

Schlüsselwörter

Exchange; OTRS; OTRS-Bounce

Symptom (öffentlich)

Sie haben unsere Anleitung "E-Mails von Outlook an OTRS bouncen ["https://www.helpdesk.rrze.uni-erlangen.de/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1234"]" über eine Google-Suche gefunden und interessieren sich für unsere serverseitige Umsetzung.

Hinweis: Dieser FAQ-Artikel richtet sich an OTRS-Administratoren.

Problem (öffentlich)

Lösung (öffentlich)

Unsere serverseitige Lösung wurde an unsere Bedürfnisse und unsere Infrastruktur angepasst. Unter Umständen müssen Anpassungen vorgenommen werden, um sie in einer anderen Umgebung entsprechend umzusetzen.

Wir haben einen zusätzlichen E-Mail-Alias für das Bouncen von Outlook eingerichtet. Alle E-Mails an diesen Alias werden durch einen Sieve ["http://sieve.info/"]-Filter über eine address extension in ein Unterverzeichnis des OTRS-Postfachs (Dovecot ["https://www.dovecot.org/"]) einsortiert.

Anschließend holen wir die entsprechenden Mails aus dem Unterverzeichnis des OTRS-Postfachs mit einem eigens dafür eingerichteten fetchmail ["http://www.fetchmail.info/"] ab und übergeben diese an maildrop ["http://www.courier-mta.org/maildrop/"].

Mittels maildrop und reformime ["http://www.courier-mta.org/reformime.html"] wird überprüft ob sich an der Nachricht ein Anhang befindet, der einer standardkonformen E-Mail entspricht. Falls ja wird der Anhang entpackt, aus dem Body der Ursprungsnachricht wird der Queue-Name extrahiert und als Header X-OTRS-Queue in die zu bouncende Nachricht geschrieben. Schließlich übergibt maildrop die Nachricht an das Postmaster-Script von OTRS bzw. ab OTRS Version 5 der OTRS-Console.

Wenn Sie konkrete Fragen zu unserer Umsetzung haben, können Sie sich gerne unter rrze-otrs@fau.de ["mailto:rrze-otrs@fau.de"] an unseren OTRS-Support wenden.