

HEINZELMANN

Mail2Ticket

Stand 12.09.2012 11:53:00

1	EINFÜHRUNG	3
2	KONFIGURATION	3
2.1.1	<i>Schnittstelle aktiv</i>	4
2.1.2	<i>POP3-Server.....</i>	4
2.1.3	<i>POP3-User</i>	4
2.1.4	<i>POP3-Password.....</i>	4
2.1.5	<i>POP3-eMails auf Server belassen</i>	4
2.1.6	<i>Standardgruppe</i>	4
2.1.7	<i>Standardsupporter</i>	4
2.1.8	<i>Standardkategorie.....</i>	4
2.1.9	<i>eMails nur von dieser Kategorie verarbeiten</i>	4
2.1.10	<i>Verbindungssicherheit.....</i>	4
2.1.11	<i>Antwort an Absender.....</i>	5
2.1.12	<i>Kategorie durch Absender / Betreff.....</i>	5
2.1.13	<i>Generierte Mails nicht verarbeiten</i>	5
2.1.14	<i>Weitere MailAccounts</i>	5
3	WEITERE KONFIGURATIONEN	6
3.1.1	<i>Antwort an Absender anpassen</i>	6
3.1.2	<i>Kategoriezuweisung durch Absender oder Betreff</i>	6
3.1.3	<i>Generierte Mails nicht verarbeiten</i>	7
4	EMAILS AN DEN HEINZELMANN	7
5	DIENST AKTUALISIEREN	8

1 Einführung

Das Zusatzmodul Mail2Ticket für den HEINZELMANN macht es möglich Tickets durch den Empfang von eMails zu erstellen.

Senden Sie Ihr Anliegen einfach per Email an vorgegebene Support-Emailadresse(n), und Ihre elektronische Nachricht wird als Ticket im **HEINZELMANN** ServiceDesk angelegt.

Die Absenderdaten der Email identifizieren den Mitarbeiter, der Betreff der Email wird zur Ticketbeschreibung und der Emailtext zum Tickettext.

Auch die Email-Anhänge werden automatisch in die Datenbank übernommen und stehen Ihnen als Anlage zum Ticket zur Verfügung.

Wird eine bestehende TicketID im Betreff einer empfangenen eMail erkannt, wird der Mailtext als Bearbeitung dem entsprechenden Ticket zugefügt.

Der Dienst prüft in bestimmten Intervallen die definierten Postfächer und verarbeitet die darin enthaltenen eMails.

2 Konfiguration

Damit der Mail2Ticket-Dienst funktioniert müssen ein paar Einstellungen zur Definition und Einstellungen des abzufragenden Postfaches sowie zu Standard-Ticketdaten der generierten Tickets gesetzt werden. Dies geschieht in den Heinzelmänn-Einstellungen im Tab-Reiter „E-Mail in Ticket“.

Datenbank	E-Mail	Mail-Test	Allgemein	Kosten	Eskalation	Optik	Authentifizierung	E-Mail in Ticket
E-Mail2Ticket -Schnittstelle aktiv : <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein								
POP3-Server : mailserv.fair-computer.de								
POP3-User : HeinzelmännSupport ⚠								
POP3-Password :								
POP3-eMails auf Server belassen : <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein								
Standardgruppe : Supporter								
Standardsupporter :								
Standardkontakt (falls Absender unbekannt ist) : Köpke, Jan								
Standardkategorie (falls Kategorie 1 Pflichtfeld) :								
Emails nur von dieser Domäne verarbeiten (falls leer - keine Beschränkung) :								
Verbindungssicherheit : Keine								
Antwort an Absender : <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein ResponseTemplate bearbeiten								
Kategorie durch Absender / Betreff : <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein Liste bearbeiten								
Generierte Mails nicht verarbeiten : <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein Filterdefinitionen								
Änderungen verwerfen Änderungen speichern								

Abbildung 1: Konfiguration

2.1.1 Schnittstelle aktiv

Aktiviert oder Deaktiviert die Mail2Ticket-Funktion.

2.1.2 POP3-Server

Netzwerkname des Mailservers zum Abfragen des Postfachs.

2.1.3 POP3-User

Benutzername des Postfachs. Damit keine Mail-Schleifen entstehen, sollten Sie hier ein Mailkonto eintragen, welches nicht schon an anderer Stelle im Heinzelmännchen verwendet wird, z. B. als Mailadresse eines Benutzers oder Kontakts. Darauf weist das Warnsymbol hinter dem Eingabefeld hin.

***Tip:** Wenn Sie hier das Postfach prüfen lassen, welches in den Heinzelmännchen-Einstellungen als Absenderadresse (Reiter: E-Mail, Eingabefeld: Mailabsender) definiert ist, können Ihre Anwender auf die vom Heinzelmännchen versendeten Benachrichtigungen direkt antworten um das betreffende Ticket zu bearbeiten.*

2.1.4 POP3-Password

Password des Mailpostfachs

2.1.5 POP3-eMails auf Server belassen

Ist diese Einstellung auf „Ja“ gesetzt, werden die Mails nach der Verarbeitung als Ticket nicht aus dem Postfach entfernt. Durch die Speicherung der IDs der verarbeiteten Mails wird sichergestellt, dass bereits verarbeitete Mails nicht erneut als Ticket angelegt werden. Dennoch werden die Mails bei jeder Prüfung des Postfachs abgerufen – die Netzwerklast sowie die Ausführungszeit der Abfrage-Zyklen wird dadurch erhöht.

Daher empfiehlt es sich, diese Einstellung auf „Nein“ zu setzen, so dass verarbeitete Mails aus dem Konto entfernt werden.

2.1.6 Standardgruppe

Hier können sie eine Heinzelmännchen-Gruppe bestimmen, der die generierten Tickets zugeordnet werden.

2.1.7 Standardsupporter

Ein Heinzelmännchen-Benutzer, der als Supporter in den generierten Tickets eingetragen wird.

2.1.8 Standardkategorie

Die hier gewählte Kategorie wird den generierten Tickets als Kategorie 1 zugeordnet.

2.1.9 eMails nur von dieser Kategorie verarbeiten

Wenn Sie möchten, dass nur eMails von bestimmten Absenderadressen als Tickets angelegt werden, tragen Sie hier die Domänen ein.

Sollen nur Mails aus Ihrer Firma und eines Zulieferers verarbeitet werden, schreiben Sie die Domänen mit Kommas oder Semikolons getrennt in dieses Feld:

MeineFirma.de;AndereAdresse.com;

2.1.10 Verbindungssicherheit

Wenn Sie die eMails über eine verschlüsselte Verbindung vom Postfach abfragen wollen, können Sie hier die Verschlüsselungs-Methode definieren. Zur Auswahl stehen „Keine“, StartTLS oder TLS bzw. SSL.

Mit der StartTLS-Methode wird geprüft, ob eine TLS-Verschlüsselte Verbindung möglich ist – Ist das nicht der Fall wird die Verbindung unverschlüsselt aufgebaut.

Das Mailpostfach muss die hier gewählte Verschlüsselungs-Methode unterstützen.

2.1.11 Antwort an Absender

Mit dieser Einstellung können Sie aktivieren, dass der Mailabsender eine eMail als Antwort erhält, dass die Mail angekommen ist und als Ticket verarbeitet wurde. Den Inhalt der Antwortmail können Sie bearbeiten indem Sie den Button „ResponseTemplate bearbeiten“ anklicken (siehe Abschnitt 3.1.1 „Antwort an Absender anpassen“).

2.1.12 Kategorie durch Absender / Betreff

Statt der evtl. gewählten Standardkategorie aus oben genannter Einstellung können Sie definieren, dass Tickets aus eMails mit einem bestimmten Betreff oder einer bestimmten Absenderadresse eine bestimmte Kategorie 1 zugewiesen bekommen (siehe Abschnitt 3.1.2).

2.1.13 Generierte Mails nicht verarbeiten

Unter Umständen kann es zu einer Mailschleife kommen, wenn der Mailserver eines Benachrichtigungs-Empfängers automatisch auf diese eMail antwortet, z.B. mit Abwesenheits-Notizen oder einer Benachrichtigung, dass das Postfach des Empfängers voll ist.

Diese generierten eMails können vom Mail2Ticket-Dienst erkannt werden und durch diese Einstellung von der Bearbeitung ausgeschlossen werden.

Details: Eine automatisch generierte eMail sollte im Mail-Header das Flag ‚**Auto-Submitted**‘ gesetzt sein

2.1.14 Weitere MailAccounts

Hier können weitere Mailaccounts definiert werden, welche dann zusätzlich auf eingegangene Mails geprüft werden.

3 Weitere Konfigurationen

3.1.1 Antwort an Absender anpassen

Sie können Betreff und Inhalt der Benachrichtigung, welche versandt wird wenn die Funktion „Antwort an Absender“ aktiviert ist anpassen.

Template bearbeiten

Betreff: Ihre Mail wurde im Ticketsystem ges + "(#TicketID) - Ticketbeschreibung"

```
<html>
<head>
  <title>Ticket mit ID #[ticketID] wurde erstellt</title>
</head>
<body>

  <h2>Ticket mit ID #[ticketID] wurde erstellt</h2>

  <strong>Kurzbeschreibung.:</strong> [ticketShortText]
  <br /><br />
  <strong>Beschreibung.:</strong> [ticketLongText]
  <br />

  <strong>Kontakt:</strong> [ticketContactName] <[ticketContactEmail]><br />
  <strong>Priorität:</strong> [ticketPrioText]<br />
  <strong>Fälligkeitsdatum:</strong> [ticketDesireDate]<br />


```

Folgende Variablen stehen zur Verfügung:

ticketLongText; ticketShortText; ticketContactName; ticketContactEmail; ticketRealContactName;
ticketRealContactEmail; ticketPrio; ticketPrioText; ticketID; ticketDesireDate;
isEmailResponse; answerTo;

Template speichern

Abbildung 2: Antwort an Absender anpassen

Sie können im Mailbody html-Elemente verwenden und bestimmte Ticketdaten durch entsprechende Platzhalter in der Antwort verwenden.

3.1.2 Kategoriezuweisung durch Absender oder Betreff

Wenn die Funktion „Kategorie durch Absender / Betreff“ aktiviert ist, können Sie im folgenden Formular definieren, welche Kategorie unter bestimmten Umständen dem Ticket zugeordnet wird:

The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing tabs: Datenbank, E-Mail, Mail-Test, Allgemein, Kosten, Eskalation, Optik, Authentifizierung, and E-Mail in Ticket. Below this is a form with two main sections. The first section, titled 'Kategorie' and 'Mailadresse / Betreff', has a dropdown menu set to 'Heinzelmann Fragen' and a text input field containing 'Heinzelmann Frage'. The second section, titled 'Neuer Eintrag:', has a text input field containing 'Doku', radio buttons for 'Abs.Adresse' (selected) and 'Betreff', and a text input field containing 'j.koepke@fair-computer.de'. A 'Speichern' button is located to the right of the second section. At the bottom of the form is a button labeled 'Zurück zu M2T-Einstellungen'.

Abbildung 3: Kategoriezuweisung durch Absender oder Betreff

Zuweisung durch Betreff: In der Eingabezeile wählen sie im Linken Feld durch das Icon eine Kategorie aus. Im rechten Feld geben Sie einen Text ein, auf den der Betreff geprüft wird. Dann wählen Sie „Betreff“ und speichern die Definition. Nun wird bei jeder zu verarbeitenden eMail geprüft, ob der eingegebene Text im Betreff enthalten ist und wenn dass der Fall ist, das Ticket mit der definierten Kategorie 1 angelegt.

Analog gehen Sie bei der **Kategoriezuweisung durch den Absender** vor: Kategorie auswählen, Absenderadresse eintragen, „Abs.Adresse“ auswählen und speichern.

3.1.3 Generierte Mails nicht verarbeiten

Ist die Funktion „“ aktiviert, generiert der Mail2Ticket-Dienst eMails keine Tickets aus eMails, welche als automatische Antwort gekennzeichnet sind.

Jedoch tragen nicht alle Mailserver das Mail-Header-Flag ‚**Auto-Submitted=true**‘ bei entsprechenden eMails ein.

Für diese Funktion können sie daher weitere Filterregeln für Mails, welche nicht verarbeitet werden sollen definieren. Wird der eingetragene Begriff im Betreff der eMail gefunden, wird die Mail nicht als Ticket verarbeitet.

Gehen Sie vorsichtig mit dieser Funktion um: Wenn Sie „Abwesenheitsnotiz“ als Filterbegriff verwenden, können Ihre Anwender kein Ticket mit dem Betreff „Meine Abwesenheitsnotiz lässt sich nicht einstellen“ per eMail anlegen.

4 eMails an den Heinzelmann

Sind die Einstellungen im Heinzelmann konfiguriert, werden Mails, welche an die eingetragenen Postfächer versandt werden zu Tickets oder bestehende Tickets werden bearbeitet.

Ticket bearbeiten: Durch das Nennen einer TicketID im Betreff der eMail wird durch das Verarbeiten der Mail kein neues Ticket angelegt sondern das Ticket mit der eingegebenen ID bearbeitet. Die TicketID muss dazu im Format (**#TicketID**) (**z.B. (#135)**) angegeben werden. Das ist das Format, in dem die TicketID in den Benachrichtigungs-Mails, welche vom Heinzelmann versendet werden, genannt wird.

Priorität einstellen: Der Absender hat die Möglichkeit, durch das Wählen der Mail-Priorität in seinem eMail-Client, die Priorität des Tickets zu beeinflussen.

Kontakt: Wird der Absender anhand seines mitgesendeten Namens oder der Mailadresse in den Heinzelmann-Kontakten gefunden, wird dieser Kontakt in das generierte Ticket eingetragen.

Anhänge: Werden Anhänge mit versendet oder bilder in den Mailtext eingefügt, werden diese als Dokument dem generierten Ticket bzw. der Ticketbearbeitung zugefügt.

Darstellung im Heinzelmännchen: Durch den Dienst angelegt Tickets werden im Heinzelmännchen durch eine ausklappbare Zeile in der generierten Ticketbearbeitung erweitert, in der die Absenderadresse und Empfängeradresse(n) angezeigt werden.

Werden durch den Dienst Benachrichtigungen versandt (siehe Abschnitt 5), werden die Empfänger ebenfalls in solch einer Zeile unterhalb der Ticketbearbeitung angezeigt:

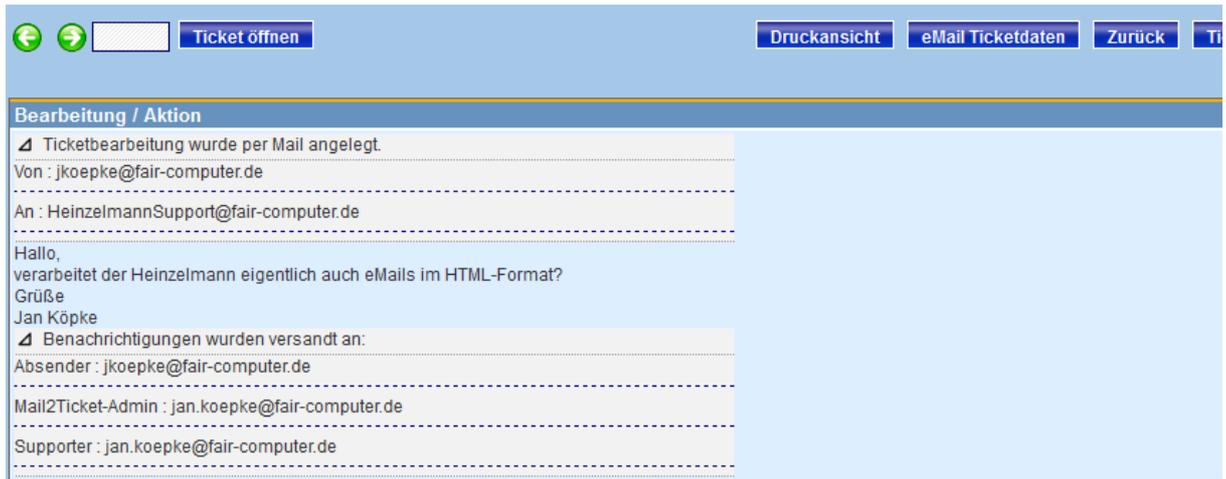


Abbildung 4: generierte Ticketbearbeitung

5 Benachrichtigungen

Wie bei der manuellen Ticketanlage werden Supporter und Kontakt des generierten Tickets bzw. der Ticketbearbeitung gemäß den Benachrichtigungs-Einstellungen informiert.

Ist die Funktion „Antwort an Absender“ für den Mail2Ticket-Dienst aktiviert, erhalten zusätzlich der Absender und ggf. weitere Adressaten und CC-Empfänger der eMail die Benachrichtigung, dass die Mail als Ticket verarbeitet wurde.

Bei der Installation des Dienstes wird eine Mailadresse für Benachrichtigungen und Fehlermeldungen eingegeben. An diese Adresse werden Benachrichtigungen versendet, wenn eine Mail nicht verarbeitet werden konnte weil Fehler im Dienst aufgetreten sind und wenn ein Ticket von einem unbekanntem Kontakt erstellt wird, der Absender also nicht in der Kontakt-Daten im Heinzelmännchen ermittelt werden konnte.

6 Dienst aktualisieren

Update-Dateien für den Mail2Ticket-Dienst finden Sie im passwortgeschütztem Download-Verzeichnis

<http://iccm.fair-computer.de/heinzelmännchen-modules/>

Dort liegt jeweils eine Setup (.exe) Datei zur Neuinstallation des Dienstes und ein Zip-Archiv zum Aktualisieren des Dienstes zum Herunterladen bereit.

Der Dienst wird standardmäßig im Windows-Programme-Verzeichnis unter **FCS.Programme** installiert: **C:\Program Files\FCS.Programme\HM-Mail2Ticket-Service**

In der Regel reicht es, wenn Sie die .exe-Dateien des bestehenden Dienstes sichern, indem Sie diese umbenennen oder in ein Backup-Verzeichnis kopieren und die Datei aus dem Zip-Archiv an deren Stelle kopieren.

Dazu müssen Sie den Dienst mittels der „stop.bat“ Datei anhalten.

Nach dem Ersetzen durch die aktuelle Dienst-Datei aus dem Zip-Archiv können Sie den Dienst mittels der „start.bat“ wieder starten.

Dem beiliegenden ChangeLog ist zu entnehmen, was sich in der aktuellen Version geändert hat.