



i-net HelpDesk

26.4.130

E-Mail-Konto hinzufügen

Konfiguration / Kommunikation / Posteingangsserver (IMAP/POP3) / E-Mail-Konto
hinzufügen

E-Mail-Konto hinzufügen

Dieser Dialog erlaubt es, dem i-net HelpDesk-Server neue E-Mail-Konten für das Abrufen hinzuzufügen und daraus neue Aufträge, bzw. Tickets zu erstellen. Eingelesene E-Mails werden im Anschluss vom E-Mail-Server entfernt.

Serverinformation

Die *Serverinformationen* bestehen aus dem **Servernamen**, bzw. der Adresse des Servers, sowie dem **Protokoll**. Beachten Sie, dass bei den unterstützten Protokollen nur Internet-Standards zur Verfügung stehen. Fragen Sie bei Bedarf bei Ihrem Mail-Administrator nach.

OAuth-Verbindung

Der Abschnitt *Serverinformation* der E-Mail-Kontokonfiguration zeigt eine zusätzliche Auswahl an, sobald ein OAuth-Verbindung hinzugefügt wurde. Hier wird die Auswahl eines konfigurierten *OAuth-Verbindungs-Providers* angeboten, der anstelle der benutzerdefinierten Einstellungen verwendet werden soll.

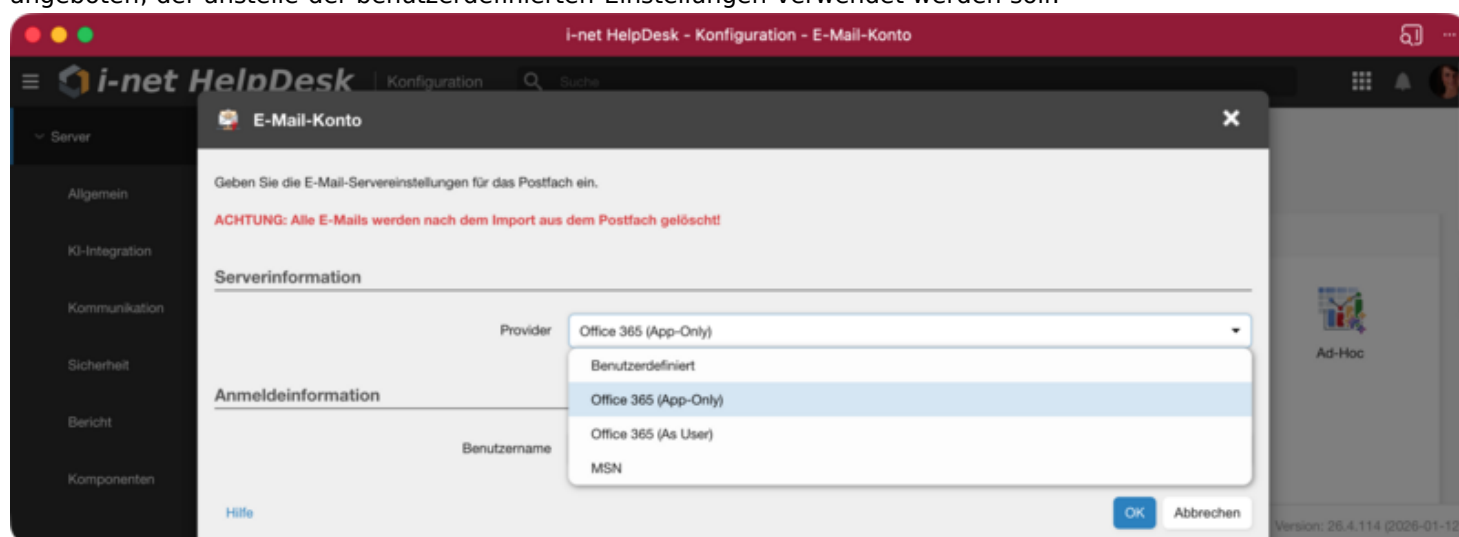


Abbildung 1: OAuth-Anbieter mit konfigurierter Office 365-Verbindung

Unterhalb der Auswahl befindet sich eine Schaltfläche zur Authentifizierung eines Kontos gegenüber der ausgewählten OAuth-Verbindung. Diese Authentifizierung ist erforderlich, damit der i-net HelpDesk-Server die Verbindung für eingehende E-Mails verwenden kann.

Hinweis: Bei OAuth erfolgt die Authentifizierung durch einen Security-Token anstelle eines Passworts. Dieser Token wird mit Klick auf "*OAuth Verbindung einrichten*" erzeugt. Es ist wichtig, dass Sie die OAuth Verbindung mit dem Nutzer einrichten, der eine Zugriffsberechtigung auf das gewünschte E-Mail-Postfach hat. Für den Fall, dass Sie mit Ihrem eigenen Account bereits beim Mail-Provider im Browser angemeldet sind, empfiehlt es sich, die Einstellungen im **Inkognito-Mode** des Browsers durchzuführen oder sich vorher beim Mail-Provider (nicht i-net HelpDesk) abzumelden. Durch das Feld **Benutzername** identifizieren Sie dann das konkrete Postfach via E-Mail-Adresse, das eingelesen werden soll.

"App-Only" Provider

Die Schaltfläche "OAuth-Verbindung einrichten" ist nicht verfügbar, wenn der Provider "App-Only" ausgewählt ist, z.



B. für die Office 365-Verbindung. Der Vorteil der Verwendung des "App-Only" Providers besteht darin, dass Sie sich nicht in einem zusätzlichen Schritt beim OAuth-Dienst authentifizieren müssen, da Ihre OAuth-Verbindung bereits über einen separaten Mechanismus vorab authentifiziert wurde. Weitere Informationen finden Sie in der spezifischen Providerkonfiguration.

Die Verwendung des "App-Only" Providers kann zu einer verbesserten Verbindungsstabilität beim Lesen von E-Mails aus dem Dienst führen.

Anmeldeinformation

Hier erfolgt das Eintragen der *Anmeldeinformationen* mittels **Benutzername** und **Passwort**, um Zugriff auf das Postfach zu erlangen. Zusätzlich stehen zwei weitere Optionen zur Verfügung:

- Nur-Text-Anmeldung verhindern
- NTLM Anmeldung verhindern

Nur-Text-Anmeldung verhindern

Die Checkbox muss in den folgenden Fällen aktiviert werden:

- Das Passwort enthält Sonderzeichen (Nicht-ASCII-Zeichen).
- Zugriff auf [Freigegebene Postfächer](#) (Shared Mailbox) in MS Exchange.
 - Freigegebene Postfächer werden häufig eingesetzt, wenn mehrere Personen Zugriff auf ein Postfach haben sollen, z.B. um im Team zusammenzuarbeiten. Bezüglich der Lizenz sind diese Postfächer NICHT kostenpflichtig. In Office 365 müssen Sie diesen Postfächern deshalb keine Lizenz zuweisen.

Beispiel: Der Benutzer *Max.Mustermann* soll Zugriff auf das freigegebene Postfach [Shared.MailboxAlias](#) erhalten. Voraussetzung: *Max.Mustermann* hat Zugriffsrechte auf die Shared Mailbox.

Benutzername	Domain\Max.Mustermann\Shared.MailboxAlias
Passwort	Passwort des Benutzers Max.Mustermann

- [Domain](#): Domäne der Firma
- [Max.Mustermann](#): Windows-Benutzername (alternativ kann die E-Mail-Adresse genutzt werden)
- [Shared.MailboxAlias](#): Alias-Name des Postfachs

NTLM Anmeldung verhindern

NTLM ist ein veraltetes, ehemals Microsoft proprietäres Authentifizierungsverfahren. Die Alternative ist das Protokoll Kerberos, das auch unter Windows seit der Einführung des Active Directory mit Windows 2000 standardmäßig zum Einsatz kommt.

Postfach-Informationen

Füllen Sie diese Felder aus, damit eine mögliche Rückantwort im Ticketsystem ankommt. Der im Feld **Absender Anzeigename** gesetzte Eintrag wird beim Verfassen einer manuellen E-Mail aus dem Ticket heraus im Feld **Absender** angezeigt.

- **Absender E-Mail-Adresse:** Zu verwendende E-Mail-Adresse, wenn auf eine E-Mail geantwortet wird.
- **Postfach E-Mail-Adresse:** Die E-Mail-Adresse des eingelesenen Postfachs.

Der Hintergrund der *Postfach E-Mail-Adresse* ist, dass hiermit beim Einlesen einer E-Mail in verschiedene Postfächer erkannt werden kann, ob diese im aktuellen Konto einzulesen ist. Besonders sinnvoll ist dies, wenn die Absender-Adresse und die Postfach-Adresse sich unterscheiden, z. B. no-reply@company.com und postbox@company.com. Weitere Informationen dazu befinden sich [hier](#).

Optionen zur Auftragserstellung

- **E-Mails erzeugen keine neuen Tickets:** Mit Aktivieren dieser Einstellung werden bei E-Mail-Eingang keine neuen Tickets erzeugt. Hat die E-Mail eine gültige Ticketreferenz im Betreff, so wird das bestehende Ticket entsprechend beantwortet. Hierbei geht es darum, dass neue Tickets immer z.B. telefonisch oder durch ein Formular erstellt werden müssen. Die Kommunikation via E-Mail soll im Anschluss jedoch nicht blockiert werden.
 - Ist diese Option aktiviert, dann erhält der E-Mail-Absender eine Antwort-E-Mail, basierend auf dem E-Mail-Template [Fehlermeldung \(an Benutzer\) \[error\]](#).
- **Absender mit dem lokalen Teil der Mail-Adresse als neuen Benutzer anlegen, falls unbekannt:** Kann die Empfänger-Email-Adresse keinem Benutzer zugeordnet werden, dann wird bei aktivierter Option ein neuer Benutzer angelegt. Der Namensanteil der Adresse, der Anteil vor dem @-Zeichen, wird als Benutzername verwendet.
- **Absender mit dem globalen Teil der Mail-Adresse (Domäne) als neuen Ort/Kunden-Eintrag erfassen:** Die Domäne der E-Mails mit unbekanntem Absender wird als neuer Ort/Kunde Eintrag in der Datenbank vermerkt. Diese Option kann zusätzlich zur vorangehenden aktiviert werden.
- **Ticket-Benutzer wenn unbekannt:** Werden unbekannte Benutzer nicht automatisch angelegt, dann sollte hier ein Benutzer aus der Datenbank ausgewählt werden, für den das neue Ticket erstellt wird. Die Auswahlliste erlaubt das Filtern der Benutzer.
- **Automatisches Bündeln von Aufträgen:** Eingelesene E-Mails, die zu autorisierten Tickets führen, werden automatisch zu einem Ticket gebündelt, wenn im selben oder im darauf folgenden Polling-Intervall im Postfach E-Mails gefunden werden, deren Absender und deren Betreff identisch sind. Jede E-Mail wird als extra Schritt in der Ticket-Historie gelistet.
- **Template für Auto-Antwort bei Mail-Eingang:** Legt den Namen der Template-Datei fest, die ein Absender als Auto-Antwort erhalten kann.
 - **Hinweis:** Das Versenden von Auto-Mails bei einer neuen Anfrage via E-Mail muss im Dialog **Auto-E-Mails** aktiviert sein.
- **Neuer Auftrag für Ressource:** Wenn Sie aus der Liste eine Ressource auswählen, dann wird dieser Ressource eine neue Anfrage per E-Mail sofort als neuer Auftrag zugewiesen.
- **Kategorie des neuen Auftrages:** Setzt für alle Tickets, die über dieses Postfach erstellt werden, bereits eine Kategorie.
- **Priorität des neuen Auftrages:** Legt für alle Tickets, die über dieses Postfach eingelesen werden, die Priorität fest.

Verbindung zum E-Mail-Server prüfen



Die Meldungszeile informiert Sie über das Ergebnis der Verbindungsprüfung. Bei einem Fehlschlag wird genau die Rückgabemeldung Ihres Mailservers angezeigt. Nutzen Sie diesen Text bei der Lösungsfindung bzw. wenden sich damit an den Support von i-net software.