

E-Mail Scanner Einrichtung

Instructions

1. Bitte legen Sie mindestens zwei Regeln an, eine um ein neues Ticket zu erzeugen und eine zweite um das Ticket aktualisieren zu können. Wichtig ist hierbei die Hierarchie zu beachten.
2. Die Regel zum aktualisieren eines bestehenden Tickets muss vor der Neuanlage stehen.
3. Die Regel zum Aktualisieren eines Tickets könnte folgendermaßen aufgebaut werden:

E-Mail Scanner Regel Information	
Scanner Name	TestTickets
Von	<input type="text"/>
An	<input type="text"/>
Betreff	<div><div>Regex ▾</div><div>Ticket Id[^:]*: ([0-9]+)</div></div>
Inhalt	<div><div>-- Wähle Bedingung -- ▾</div><div><input type="text"/></div></div>
Match	<input type="radio"/> alle Bedingungen <input checked="" type="radio"/> Eine aus allen Bedingungen
Aktion	<div>Update Ticket ▾</div>

Regex ausgeschrieben: Ticket Id[^:]*: ([0-9]+)

4. Die Regel zum Erstellen könnte folgendermaßen aussehen:

E-Mail Scanner Regel Information	
Scanner Name	TestTickets
Von	<input type="text"/>
An	<input type="text"/>
Betreff	<div><div>-- Wähle Bedingung -- ▾</div><div><input type="text"/></div></div>
Inhalt	<div><div>-- Wähle Bedingung -- ▾</div><div><input type="text"/></div></div>
Match	<input type="radio"/> alle Bedingungen <input checked="" type="radio"/> Eine aus allen Bedingungen
Aktion	<div>Erzeugen Ticket ▾</div>

5. Die Hierarchie sieht dann folgendermaßen aus:

Konfigurieren Sie die Scan Parameter für die Mailbox		
Priorität	<div style="text-align: right;"> <input type="button" value="Bearbeiten"/> <input type="button" value="Löschen"/> </div>	
Von		
An		
Betreff	Regex	Ticket Id[^:]*?([0-9]+)
Inhalt		
Match	jede Bedingungen	
Aktion	Update Ticket	
Priorität	<div style="text-align: right;"> <input type="button" value="Bearbeiten"/> <input type="button" value="Löschen"/> </div>	
Von		
An		
Betreff		
Inhalt		
Match	jede Bedingungen	
Aktion	Erzeugen Ticket	

- Um die Regex aus dem Beispiel auch entsprechend greifen zu lassen, muss zudem der Betreff aller E-Mail Vorlagen welche sich auf Trouble Tickets beziehen, entsprechend der folgenden Definition angepasst werden:
\$helpdesk-ticket_no\$ [Ticket Id : \$helpdesk-ticketid\$] \$helpdesk-title\$
- Da bei der Anlage eines Tickets über den Mailscanner keine Erstinformation an den Kunden gesendet wird, kann man da mit einem Workflow Abhilfe schaffen:

Zusammenfassung

als V

* Beschreibung

Neues Ticket über Scanner

Modul

Tickets

Wann soll der Workflow ausgeführt werden?

☒ Nur beim ersten Speichern.
 ☐ Einmalig, sobald die gesetzte Bedingung eintritt.
 ☐ Jedesmal, wenn ein Datensatz gespeichert wird.
 ☐ Jedesmal, wenn ein Datensatz geändert wird.

Bedingungen

zuständig

ist

admin

Neue Bedingung

Aufgaben

Aufgabe

Erste Antwort

Status

✓

Betreffzeile: \$ticket_no\$ [Ticket Id : \$record_id\$] \$ticket_title\$ (damit greift der Regex aus dem Mailscanner)

- E-Mail Scanner Einrichtung