



IT-ORGANIZER-NEWS

Schnittstelle-E-Mail Migrations Tool (fertiggestellt)

Mit dem Mail-Tool für den IT-Organizer kann das bestehende Ticketsystem automatisiert und ergänzt werden. Hierzu werden Mails von Kunden an eine bestimmte Mail Adresse abgerufen und automatisch Supporttickets daraus generiert. Außerdem werden daraus neu generierte Tickets automatisch dem passenden Kunden zugeordnet.

Des Weiteren unterstützt unser Mail-Tool die Option Mails von Backup-Programmen wie z.B. Veeam™ automatisiert einzulesen, auszuwerten und für Sie zentral im Programm zur Verfügung zu stellen.

Die Anpassungen für das Filtern, können direkt in der Datenbank angepasst werden.

The screenshot shows the 'IT-Organizer | E-Mail Tool' window. At the top, there are tabs for 'Logfile alle empfangenen E-Mails', 'Filter für Tickets', and 'Filter für Backups'. Below the tabs is a search bar with the placeholder text 'Bitte Suchtext hier eingeben...' and a 'Finden' button. The main area contains a table with the following columns: ID, EMail Sender, Subjekt, Body, Empfangen Am, and Verschoben. The table lists 28 email records, with the first row (ID 33455) highlighted. The records include support tickets, backups, and test emails. At the bottom of the window, there is a status bar showing 'Datensatz 1 von 92' and a notification 'Der Timer läuft!'.

ID	EMail Sender	Subjekt	Body	Empfangen Am	Verschoben
33455	m.trefzer@trefzer-it.de	Support Ticket	[A]	21.09.2021 18:13:5	
32989	m.trefzer@trefzer-it.de	Support Ticket	[A]	21.09.2021 16:18:3	
30688	m.trefzer@trefzer-it.de	Support	[A]	20.09.2021 14:08:3	
28685	m.trefzer@trefzer-it.de	Support Ticket	[A]	20.09.2021 08:30:5	
28054	m.trefzer@trefzer-it.de	Backup	[A]	17.09.2021 07:42:2	
27697	m.trefzer@trefzer-it.de	Support Anfrage	[A]	16.09.2021 21:03:0	
4376	m.trefzer@trefzer-it.de	Backup	[A]	16.09.2021 16:31:0	
4288	m.trefzer@trefzer-it.de	Backup	[A]	16.09.2021 16:30:0	
4201	m.trefzer@trefzer-it.de	tst	[A]	16.09.2021 16:28:4	
3860	m.trefzer@trefzer-it.de	Support Ticket	[A]	16.09.2021 16:25:4	
2851	info@trefzer-it.de	Backup	[A]	16.09.2021 14:58:4	
2767	info@trefzer-it.de	test	[A]	16.09.2021 13:54:2	
2766	m.trefzer@trefzer-it.de	Support Ticket	[A]	16.09.2021 12:10:5	
2765	m.trefzer@trefzer-it.de	Heute...	[A]	16.09.2021 07:33:1	
2764	m.trefzer@trefzer-it.de	test 12222	[A]	16.09.2021 06:31:1	
2763	m.trefzer@trefzer-it.de	test	[A]	16.09.2021 06:25:3	
2762	m.trefzer@trefzer-it.de	Test Jetzt	[A]	16.09.2021 06:22:3	
2761	m.trefzer@trefzer-it.de	TEST TEST	[A]	16.09.2021 06:07:4	
2760	m.trefzer@trefzer-it.de	Test jetzt!!	[A]	15.09.2021 19:26:5	
2759	m.trefzer@trefzer-it.de	test	[A]	15.09.2021 19:18:0	
2758	m.trefzer@trefzer-it.de	test	[A]	15.09.2021 18:57:4	
2757	m.trefzer@trefzer-it.de	Test Abendstunde...	[A]	15.09.2021 18:35:4	
2756	m.trefzer@trefzer-it.de	Test Abends...	[A]	15.09.2021 18:34:5	
2754	support@it-organizer.de	Test	[A]	15.09.2021 18:45:3	
2752	support@it-organizer.de	Test	[A]	15.09.2021 18:44:3	

Über die Tabs s. o. können Sie den Filter für Tickets bzw. Backups einsehen. Das E-Mail Tool lässt sich genauso einfach an die Datenbank anbinden, wie der IT-Organizer.



Das Tool wird am Besten auf einem Server zus. Installiert. Die Einstellungen werden über das „Zahnrad“ einfach eingestellt. Danach wird der Timer aktiviert und nun kann es mit dem Ticket-Versand losgehen.

Die E-Mail werden mit IMAP abgeholt und direkt in die Datenbank abgelegt. Über den Betreff (Subject) werden die Anfragen dann abgefiltert. Zum Beispiel „Support oder Ticket oder ähnliche Begriffe.

Einstellungen

Einstellungen IMAP Konto

ID: 1

SMTP Server: ka8.serverdomain.org

SMTP Port: 993

Mail User: ~~XXXXXXXXXX~~

Mail Passwort: ~~XXXXXXXXXX~~

Mail Adress: support@t-organizer.de

Aktiv

Einstellungen Timer

Timer ON

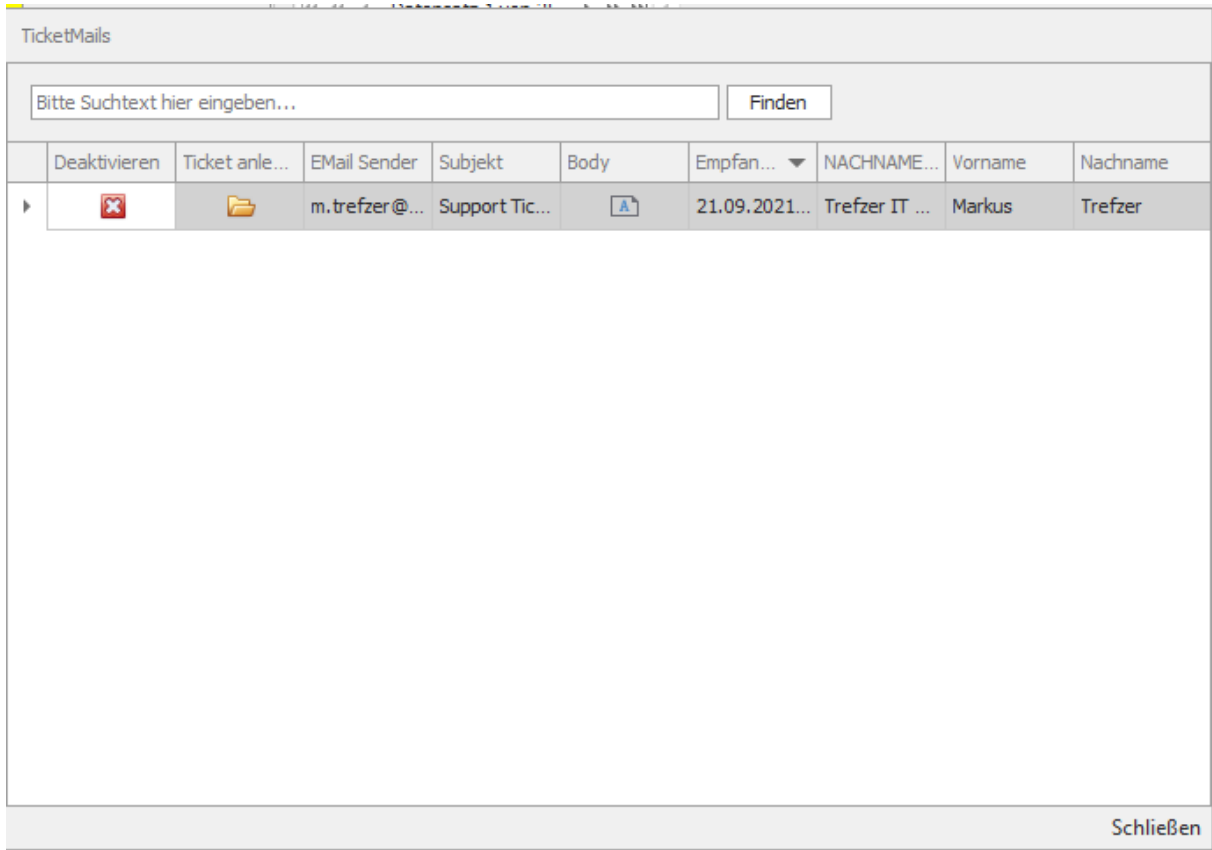
Timer Intervall: 60000

Bei der Aktivierung des Timers wird auch beim IT-Organizer der Timer eingeschaltet. Sie sehen das im oberen Bereich.

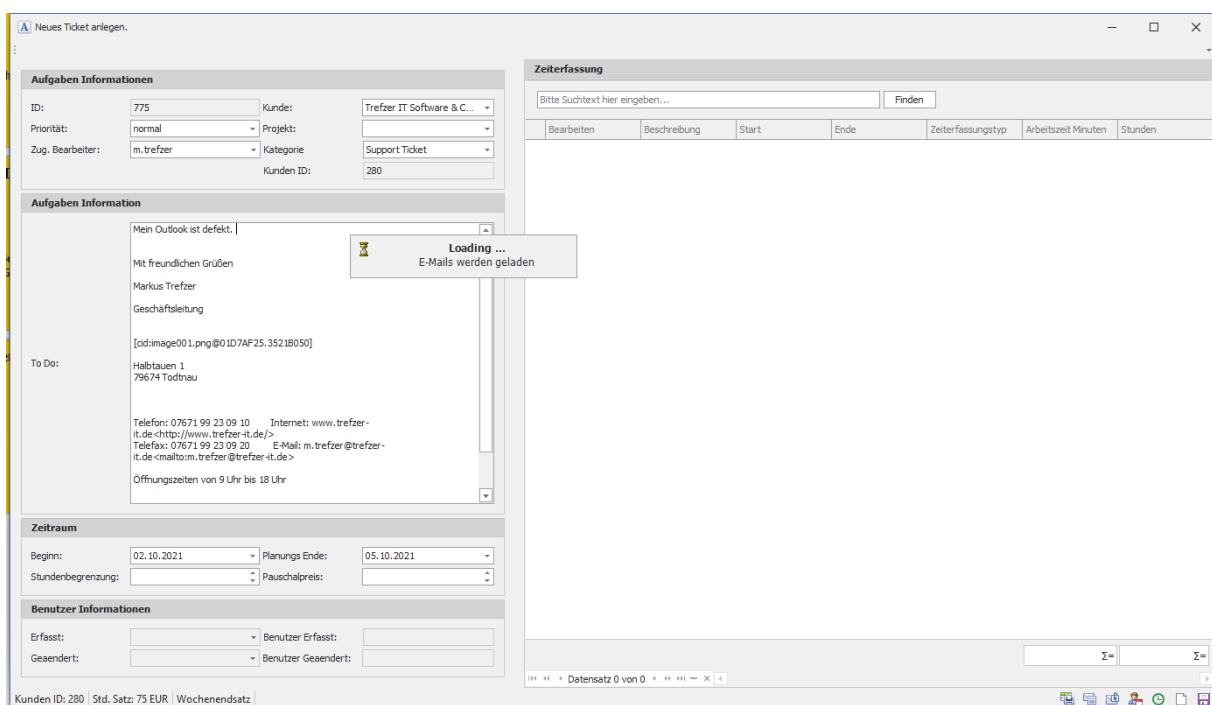
Ticket-Timer: **Timer für Ticket-Emails ist aktiv!**



Empfängt das E-Mail Tool Support-Anfragen über eine E-Mail öffnet sich nun ein Fenster „TicketMails“ Hier können Sie unwichtige Anfragen deaktivieren oder über den Knopf Ticket anlegen die E-Mail in ein Ticket wandeln.



Das Ticket wird nun dem zust. Mitarbeiter zugewiesen, die Einträge werden vom Body der E-Mail übernommen. Anschließend können Sie das Ticket bearbeiten und die Zeiten in der Zeiterfassung abschließen.





Unser neuer „Timer“ kann Sie nun ebenfalls bei der Erfassung der Zeit unterstützen. Im Ticket Formular unten rechts gibt es einen neuen Button mit einer Uhr. Drücken Sie drauf, und starten Sie den Timer.

Work Timer

Datum: 02.10.2021

Startzeit: 15:51

Stopzeit:

0:0:30

Start Stopp

Nach Erledigung Ihres Tickets, können Sie die Zeit stoppen. Die Zeiterfassung wird geöffnet. Die gestoppte Zeit wird übernommen und Sie tragen einfach nur die Beschreibung ein.

Gerne sind wir Ihnen beim konfigurieren behilflich.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit ich freue mich auf Ihre Rückfragen.

Markus Trefzer