

Ivanti Tech Tipp Februar 2018
präsentiert von den Ivanti-Experten bei Magelan

Ivanti Service Desk - ausgehende E-Mails als Gesendete Elemente speichern

Möchten Sie gerne Ihren Workflow optimieren? Dann lesen Sie hier, wie Sie ausgehende E-Mails aus dem Ivanti Service Desk als gesendete E-Mail in dem Postfach speichern, aus dem die E-Mail verschickt wurde.

Diese Konfiguration wurde verifiziert mit folgenden Softwareprodukten:

- Ivanti Service Desk 2017.3
- Microsoft Exchange Server 2016 CU5

Auch in anderen Versionen sollte die Konfiguration funktionieren, solange folgende Komponenten innerhalb des Service Desk und Microsoft Exchange zur Verfügung stehen:

- Exchange Server, serverseitig:
Nachrichtenfluss Regeln
- Exchange Server, postfach- / clientseitig:
Posteingangsregeln
- Ivanti Service Desk:
Ausgehende E-Mail Konfiguration

Sicherheitshalber sollte jedoch vorher ein Funktionstest durchgeführt werden.

So nehmen Sie diese Konfiguration vor:

1.1 Exchange Server

Auf dem Exchange Server muss eine neue Nachrichtenfluss Regel wie folgt angelegt werden:

Name: Absender ist Email@beispiel.de

Diese Regel anwenden, wenn...: Absender ist eine Person = Email@beispiel.de

Folgendermaßen vorgehen...: Empfänger hinzufügen → in das Feld „Cc“ = Email@beispiel.de

Alle weiteren Konfigurationen der Regel können durch den Exchange Administrator festgelegt werden.

Anbei ein exemplarischer Screenshot aus einer Magelan Test Umgebung:
Absender ist 'IVANTI Incident Servicedesk'

Name:

*Diese Regel anwenden, wenn...

*Folgendermaßen vorgehen...

Außer wenn...

Eigenschaften dieser Regel:
Priorität:

'IVANTI Incident Servicedesk' oder 'IVANTI Servicedesk' oder 'IVANTI Request Servicedesk' oder 'IVANTI Process Manager' oder 'IVANTI Problem Servicedesk' oder 'IVANTI Mobility' oder 'IVANTI Change Servicedesk' oder 'IVANTI Asset Servicedesk'

'IVANTI Servicedesk'

1.2 Email@beispiel.de Postfach Regel

Diese Postfach Regel für das Postfach Email@beispiel.de kann entweder über einen Client (Outlook) oder alternativ über OWA erfolgen:

Neue Posteingangsregel:

Regel: Mein Name steht im Feld „Cc“

Nach dem Eintreffen der Nachricht, und...: mein Name steht im Feld „Cc“

Folgendes ausführen...: Nachricht als „Gelesen“ markieren und die Nachricht in den Ordner „Gesendete Elemente“ verschieben.

Anbei ein exemplarischer Screenshot aus einer Magelan Test Umgebung:

Name	Regel: Mein Name steht im Feld „Cc“
Mein Name steht im Feld „Cc“	Nach dem Eintreffen der Nachricht, und... mein Name steht im Feld „Cc“
	Folgendes ausführen... Nachricht als „Gelesen“ markieren und die Nachricht in Ordner 'Gesendete Elemente' verschieben und keine weiteren Regeln für diese Nachricht verarbeiten

1.3 Ivanti Service Desk

Innerhalb des Ivanti Service Desk muss eine Konfiguration für den ausgehenden Mailversand existieren, die mit dem Absender Email@beispiel.de Nachrichten verschickt.

Für den gewünschten Anwendungsfall ist keine weitere Anpassung im Service Desk erforderlich.

Ausschlusskriterien

Mit dieser Konfiguration entsteht ein Ausschlusskriterium bei der Verarbeitung von eingehenden E-Mails aus dem Postfach Email@beispiel.de.

Wenn Nachrichten an das Postfach in „Cc“ gesendet werden, dann werden diese ab sofort nicht mehr als neue Tickets oder Aktualisierungen zu bestehenden Tickets verarbeitet. Die Funktion, eine E-Mail über das „An“-Feld an das Postfach Email@beispiel.de zu schicken und daraus ein neues Ticket zu erstellen oder ein bestehendes Ticket zu aktualisieren, bleibt davon unberührt.

Haftungsausschluss

Diese Konfiguration muss innerhalb der Organisation durch einen Exchange Administrator genehmigt und verifiziert werden. Der Auftragnehmer übernimmt hierbei keinerlei Support bei Fehlern oder weiterführenden Konfigurationen innerhalb des Microsoft Exchange Servers.

Autor: Fabian Schmidt, Senior Consultant Magelan GmbH

Wir hoffen, dieser Tech Tipp war hilfreich für Sie und freuen uns auf Ihre Anregungen oder Ihr Feedback an info@magelan.net. Wir wünschen viel Erfolg bei der Umsetzung!

Als langjähriger Ivanti-Partner stehen wir Ihnen gerne für Informationen rund um System Management, IT Service Management, Security Management und Asset & Lizenz Management zur Seite.

Kontaktieren Sie uns, wenn Sie Fragen haben oder Unterstützung benötigen:

Magelan GmbH
Clarita-Bernhard-Str. 25
D – 81249 München
Tel. +49 (0)89 15905-0
info@magelan.net
www.magelan.net