

## E-Mail-Vorlage öffnet altes Ticket wieder

31.12.2024 16:59:20

### FAQ-Artikel-Ausdruck

<b>Kategorie:</b>	Ticketsystem	<b>Bewertungen:</b>	0
<b>Status:</b>	öffentlich (Alle)	<b>Ergebnis:</b>	0.00 %
<b>Sprache:</b>	de	<b>Letzte Aktualisierung:</b>	11:18:43 - 17.02.2020

#### Schlüsselwörter

Outlook E-Mail-Betreff AutoReply

#### Symptom (öffentlich)

Beim Verwenden einer wiederverwendeten E-Mail-Vorlage, die an das Ticketsystem verschickt wird, kommt keine Autoantwort zurück. Statt dessen wurde das damalige Ticket wieder geöffnet. Es war aber keine alte Ticketnummer im Betreff.

#### Problem (öffentlich)

Wenn die Vorlage mit der Funktion "Antworten" oder "Weiterleiten" verschickt wird, bleibt eine Referenz im E-Mail-Header erhalten, die eindeutig auf den vergangenen E-Mail-Verlauf zeigt.

Zu erkennen daran, dass im E-Mail-Header der Wert "References:" identisch ist, mit der zuvor verschickten "Message-ID:"

Wenn diese Identisch sind, ordnet das Ticketsystem die E-Mail automatisch dem Alten Ticketverlauf zu.

#### Lösung (öffentlich)

Statt die Vorlage weiter zu leiten soll die Funktion "E-Mail erneut senden" genutzt werden.

Anleitung für Outlook:

- gewünschte E-Mail (Vorlage) öffnen
- im Reiter "Nachricht" beim Abschnitt "Verschieben" den Button "Aktionen -> Diese Nachricht erneut senden..." wählen. (siehe Screenshot)