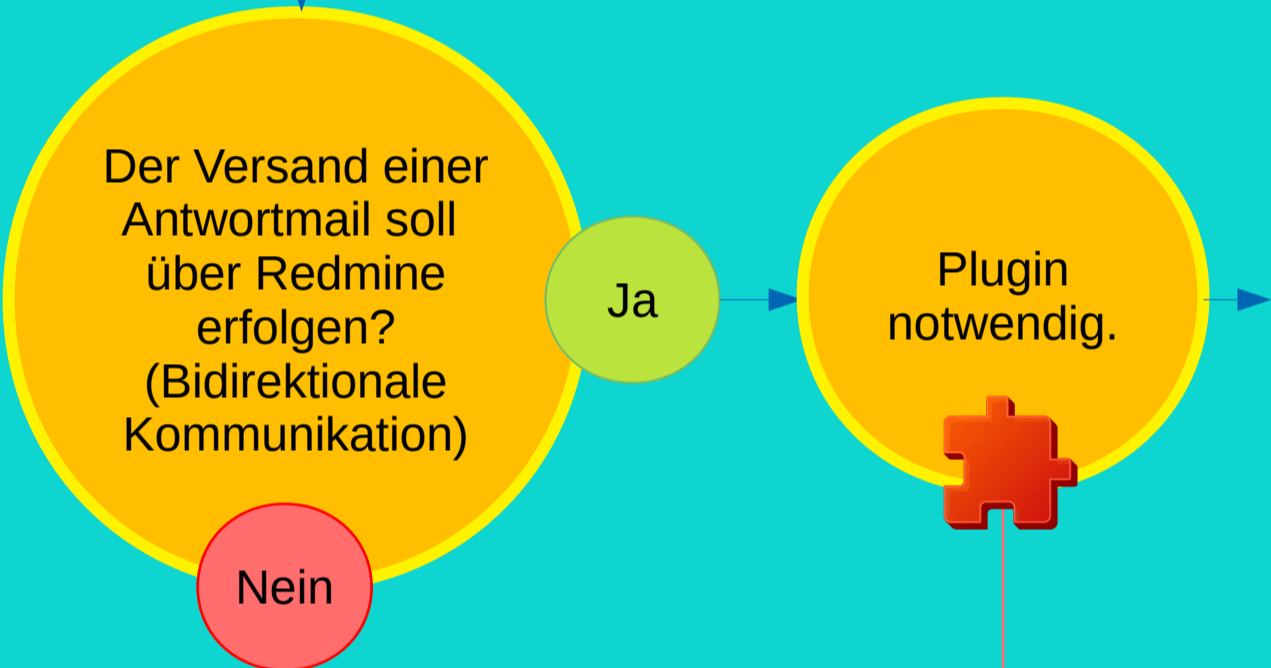
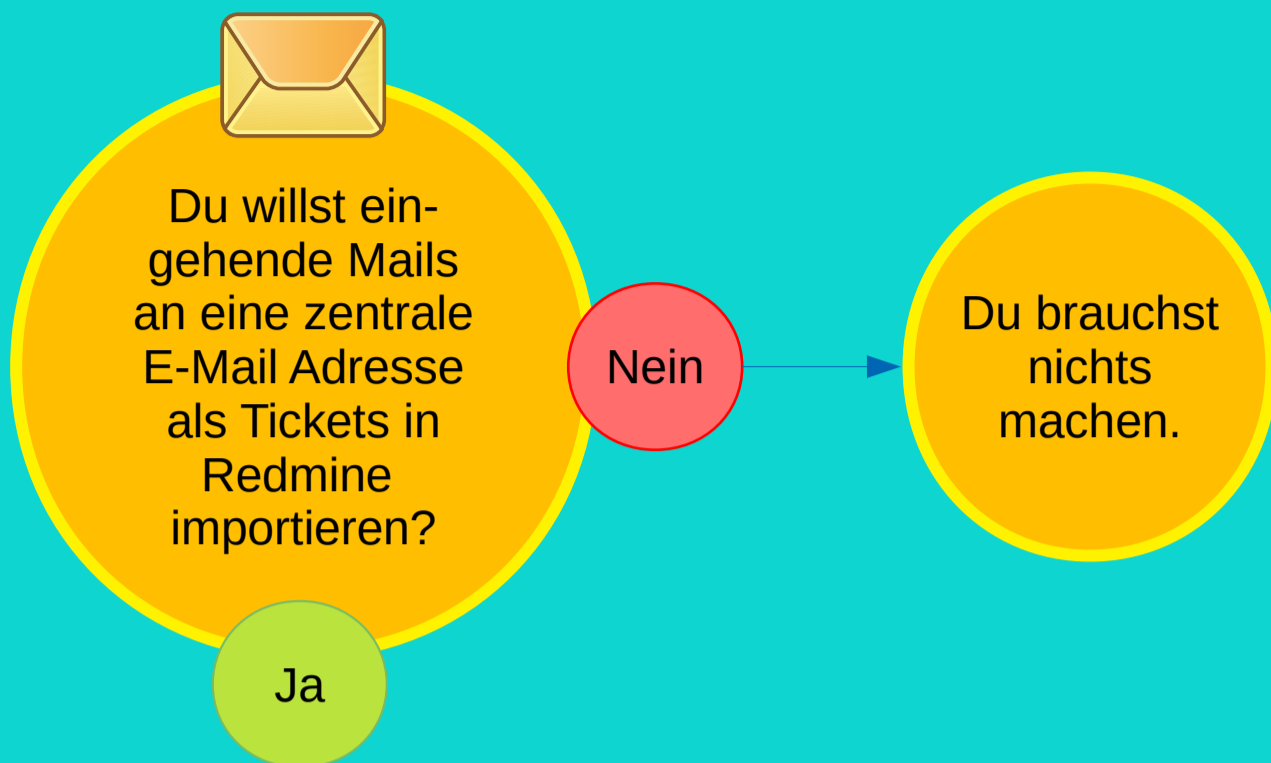
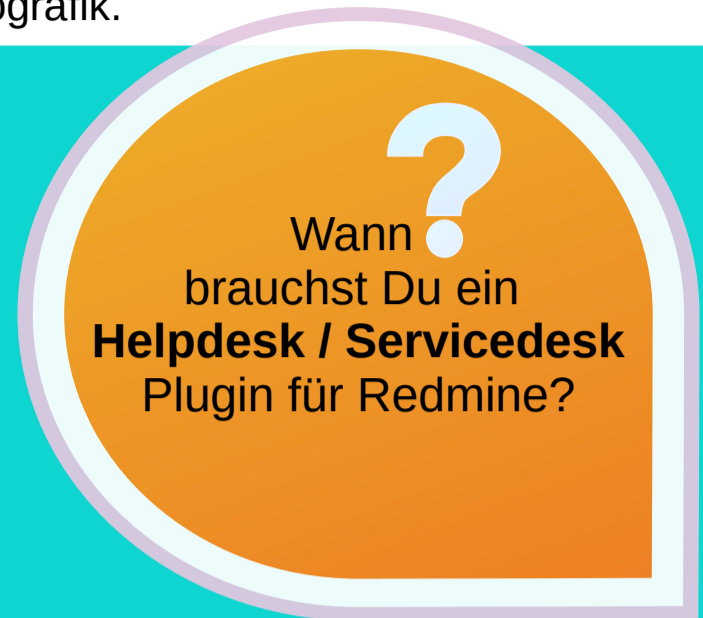


Helpdesk / Servicedesk Plugin für Redmine


Du suchst eine Möglichkeit E-Mails in Redmine als Tickets zu empfangen?
Wenn Du unsicher bist, ob die Redmine Basisfunktionalität ausreicht oder ein Plugin dafür notwendig ist hilft ein Blick auf unsere Infografik.



- Nur über Plugins realisierbar z.B.:
 - *redmine_helpdesk*
 - *redmine_contacts_helpdesk*
 - *redmine_servicedesk*
 - *etc.*
- IMAP Account notwendig (für jedes Redmine Projekt ein eigener Account. In der Regel wird nur ein einziges Redmine Projekt eingesetzt.)
- Konfiguration erfolgt über Redmine Oberfläche auf Projektebene.
- Nicht-Redmine Benutzer werden über „Kontakte“ abgebildet (Zuordnung via E-Mail)



- Redmine bringt diese Funktionalität mit.
- IMAP Account notwendig (serverseitig konfiguriert).
- Konfiguration serverseitig über Skript
- Flexible Steuerung des Imports möglich (→ RedmineReceivingEmails)
 - Über Schlüsselwörter (Projekt, Kategorie, Zugewiesen an, Status etc.)
 - Zielprojekt über E-Mail steuerbar. *redmine+foo@domain.de* für Projekt *foo*

Sonderfall 

Beide Lösungen parallel möglich

- Führt beim Anwender oft zu Verwirrung
- Erfordert für jede Lösung einen eigenen IMAP Account.

