Privates IT-Praxisprojekt

Payns-Helpdesk-System in der Arbeitszentrale

Zentrale Oberfläche für Supporttickets, Bewerbungen und Kanban mit Mailübergabe und durchgängiger OTRS-Ticketnummer.

Stand 09.11.2026 | Dienst und Webendpunkt geprüft

Ziel und Nutzen

Die Arbeitszentrale bündelt mehrere zuvor getrennte Werkzeuge. Tickets, Bewerbungen und Aufgaben sollen über einen gemeinsamen Einstieg erreichbar sein. Für die Mailverarbeitung ist eine klare Reihenfolge mit OTRS als führendem Ticketsystem eingerichtet. So bleiben Vorgänge über beide Oberflächen erkennbar.

Technischer Aufbau

Eine Node.js-Anwendung bildet den gemeinsamen Einstieg. Angebundene Module übernehmen unter anderem Ticketverwaltung und Bewerbungsliste. Die Ticketanwendung nutzt Python und SQLite. OTRS übergibt aufbereitete Eingangsmails in einen festgelegten IMAP-Ordner. Eine interne Zuordnung verknüpft OTRS-Ticket und Arbeitszentrale-Vorgang.

Gemeinsame Oberfläche	Einstieg in Tickets, Bewerbungen, Projekte und weitere Module
Mailübergabe	Verarbeitung nach OTRS-Erfassung und vorgesehener Bestätigung
Ticketverknüpfung	OTRS-Ticketnummer als sichtbare Hauptnummer

Umsetzung

1. Die Werkzeuge werden über die vorhandene zentrale Webanwendung verbunden.
2. Für neue E-Mail-Vorgänge wird die Übergabereihenfolge Mailserver, OTRS, Bestätigung und Arbeitszentrale umgesetzt.
3. Die Arbeitszentrale erhält die OTRS-Nummer und ordnet Folge-Nachrichten dem passenden Vorgang zu.
4. Eigene Eingangsbestätigungen der Arbeitszentrale sind im verbundenen Ablauf deaktiviert.

Payns-Helpdesk-System in der Arbeitszentrale

Prüfung und Ergebnis

Die vorhandenen Prüfungen umfassen Ticketverknüpfung, Nummernübernahme, Folge-Nachrichten und die Unterdrückung doppelter Eingangsbestätigungen. Bestandsdaten wurden über eindeutige Message-IDs verknüpft. Die zugehörigen Prüfbelege halten Grenzen einzelner damaliger Browseranmeldungen fest. Am 9. November 2026 liefen der zentrale Dienst und der öffentliche Webendpunkt.

Betrieb und Wartung

Bei einer fehlenden Übergabe werden zuerst OTRS-Erfassung, Bestätigungsversand und der Übergabeordner geprüft. Danach folgen Mailabruf und die interne Ticketverknüpfung der Arbeitszentrale. Die Verarbeitung erfolgt in mehreren Schritten. Zeitversetzte Abrufe können sich deshalb addieren.

Grenzen und nächste Schritte

Die Verbindung ist kein vollständiger Abgleich sämtlicher Ticketfelder. Insbesondere Statusänderungen und manuell in der Arbeitszentrale geschriebene Antworten werden durch den beschriebenen Übergabeweg nicht automatisch nach OTRS gespiegelt. Die Zuordnung von Originalnachricht und Ticket muss bei Änderungen erhalten bleiben.

Praktische Kenntnisse

Integration von Webanwendungen, Mailverarbeitung, Datenzuordnung, SQLite, Schnittstellenanalyse und durchgängige Vorgangsnummern.

Verknüpfte Projekte

OTRS-Ticketsystem · Mailserver und OTRS-Mailverarbeitung · Linux-Server mit Docker

Projektseite und technische Quellen

Diese Dokumentation online
https://payns.info/dokumentation/arbeitszentrale.html

Node.js-Dokumentation
https://nodejs.org/en/learn

SQLite-Dokumentation
https://www.sqlite.org/docs.html

Die Umsetzung und die Aufbereitung der Dokumentation wurden KI-gestützt unterstützt. Die Beschreibung stützt sich auf die vorhandene Projektkonfiguration, Betriebsnachweise und die genannten Prüfungen.