Privates IT-Praxisprojekt

Discord-Anbindung an OTRS

Übernahme von Supportanfragen aus einem freigegebenen Discord-Kanal und zugeordnete Antworten aus OTRS.

Stand 09.11.2026 | Empfänger und Importtimer aktiv

Ziel und Nutzen

Supportanfragen aus Discord sollen im gleichen Ticketsystem bearbeitet werden können wie andere Anliegen. Eine eindeutige Zuordnung verbindet die ursprüngliche Nachricht, das OTRS-Ticket und die spätere Antwort. Bearbeiter sehen den Anzeigenamen des Anfragenden, während technische Kennungen die interne Zuordnung ermöglichen.

Technischer Aufbau

Ein eigener systemd-Dienst liest den freigegebenen Supportkanal über den vorhandenen Bot. Nachrichten werden dauerhaft zwischengespeichert. Ein getrennter Importer übergibt die Daten über native OTRS-Funktionen. Für den Rückweg verarbeitet ein Sender die ausdrücklich als Discord-Antwort verfassten Artikel.

Discord-Empfänger	Begrenzter Eingang aus dem freigegebenen Kanal und bekannten Threads
Dauerhafte Zuordnung	Nachrichtenreferenzen, Wiederaufnahme und Schutz vor Dubletten
OTRS-Antwortaktion	Bewusste Auswahl und Rückmeldung der Discord-Zustellung

Umsetzung

1. Ein eigener Kunde und eine eigene Queue trennen Discord-Anfragen von Mailvorgängen.
2. Menschliche Nachrichten werden übernommen. Eigene Bot-Nachrichten werden für den Eingang ausgeschlossen.
3. Bekannte Antworten und Threads werden als weiterer Artikel dem vorhandenen Ticket zugeordnet.
4. Der Rückweg prüft Kundenbereich, Artikelkennung und Zielkanal. Ein Zustellbeleg dokumentiert erfolgreiche Antworten.

Discord-Anbindung an OTRS

Prüfung und Ergebnis

Die Einrichtungsnachweise enthalten echte Discord-Nachrichten, daraus entstandene OTRS-Tickets und eine aus OTRS gesendete Antwort. Die Antwort wurde über die Discord-API zurückgelesen und der Ausgangsnachricht zugeordnet. Zusätzliche Prüfungen betreffen Kanalgrenzen, Bot-Ausschluss, Dubletten und Wiederaufnahme. Am 9. November 2026 liefen der Empfängerdienst und der Importtimer.

Betrieb und Wartung

Bei Störungen werden Dienststatus, Cursorstand, die dauerhafte Eingangswarteschlange und die Importbelege kontrolliert. Berechtigungsänderungen am Bot oder Kanal können die Verarbeitung unterbrechen. Nach einer unklaren Zustellung muss zunächst der Beleg geprüft werden, bevor eine Antwort erneut versendet wird.

Grenzen und nächste Schritte

Der dokumentierte Rückweg überträgt Textantworten bis 1800 Zeichen. Eingehende Anhänge werden als Links erfasst. Eine dauerhafte binäre Archivierung dieser Anhänge ist im beschriebenen Stand nicht umgesetzt. Änderungen und Löschungen bestehender Discord-Nachrichten werden nicht vollständig nach OTRS gespiegelt.

Praktische Kenntnisse

REST-Schnittstellen, Ereignisverarbeitung, Identitätszuordnung, persistente Warteschlangen, Wiederholungslogik und Rechteprüfung.

Verknüpfte Projekte

OTRS-Ticketsystem · Mattermost-Kommunikationsplattform · Linux-Server mit Docker

Projektseite und technische Quellen

Diese Dokumentation online
https://payns.info/dokumentation/discord-otrs.html

Discord Developer Documentation
https://discord.com/developers/docs/intro

OTRS-Entwicklerhandbuch
https://otrscommunityedition.com/doc/manual/developer/6.0/en/html/index.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.