Mattermost-Kommunikationsplattform

Eigene Teamkommunikation mit privaten Bereichen und ereignisbezogenen Meldungen aus dem Ticketsystem.

Stand 09.11.2026 | Anwendung und System-Ping geprüft

Ziel und Nutzen

Eine selbst gehostete Kommunikationsplattform unterstützt den Austausch im Team und macht Ticketereignisse sichtbar. Zusammengehörige Themen werden in Kanälen organisiert. Die Anwendung verbindet den praktischen Betrieb eines Chatdienstes mit einer gezielten Integration in den Supportprozess.

Technischer Aufbau

Mattermost Team Edition 11.7.13 läuft in einem eigenen Docker-Stack mit PostgreSQL. Apache übernimmt den HTTPS-Zugang und leitet WebSocket-Verbindungen weiter. Nachrichten, Dateien und Konfiguration liegen in dauerhaften Ablagen. Private Kanäle erhalten Meldungen aus OTRS über fest zugeordnete Webhooks.

Mattermost	Arbeitsbereich, Kanäle, Nachrichten und Dateien
PostgreSQL	Dauerhafte Speicherung der Anwendungsdaten
HTTPS und WebSockets	Weboberfläche und laufende Aktualisierung im Client

Umsetzung

1. Die Anwendung und ihre Datenbank werden in einem eigenen Compose-Projekt bereitgestellt.
2. Ein privater Arbeitsbereich und getrennte Kanäle ordnen Kommunikation und Ticketmeldungen.
3. OTRS-Ereignisse werden in einer dauerhaften Ausgangswarteschlange gesammelt und an den passenden Kanal übergeben.
4. Die IT6-Integration kann einzelne Ticketgespräche zuordnen. Die Auswahl des Antwortwegs wird im jeweiligen Supportablauf berücksichtigt.

Mattermost-Kommunikationsplattform

Prüfung und Ergebnis

Bei der Einrichtung wurden Anmeldung, private Kanalmitgliedschaft, Nachricht, Dateiupload und der Download derselben Datei geprüft. Die HTTPS-Weiterleitung lieferte eine WebSocket-Verbindung. Für die OTRS-Benachrichtigungen wurden reale Ereignisse und ein Wiederholungsversand nach einem simulierten Fehler untersucht. Am 9. November 2026 waren Anwendung und Datenbank gesund. Der System-Ping war öffentlich erreichbar.

Betrieb und Wartung

Vor Updates werden Datenbank und Dateidaten gemeinsam gesichert. Ein aktiver täglicher Sicherungstimer ist eingerichtet. Der Datenbankdump wurde bereits in einer getrennten PostgreSQL-Instanz zurückgespielt. Bei Integrationsproblemen werden die OTRS-Ausgangswarteschlange, die Rückmeldungen des Webhooks und die Erreichbarkeit des Chatdienstes geprüft.

Grenzen und nächste Schritte

Eine Kanalbenachrichtigung und ein vollständiger Ticketdialog sind unterschiedliche Abläufe. Im IT6-Bereich wurde später der E-Mail-Antwortweg bevorzugt und die Mattermost-Antwortaktion ausgeblendet. Die verfügbare Team Edition und ihre tatsächlich aktivierten Funktionen bestimmen den Umfang des Projekts.

Praktische Kenntnisse

Teamkommunikation, PostgreSQL, Reverse Proxy, WebSockets, Webhooks, asynchrone Verarbeitung und Wiederherstellung von Anwendungsdaten.

Verknüpfte Projekte

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

Projektseite und technische Quellen

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

Mattermost Incoming Webhooks
https://docs.mattermost.com/integrations-guide/incoming-webhooks

Offizielle Docker-Bereitstellung
https://github.com/mattermost/docker

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