

# E-Mails an das Ticket-System umleiten (weiterleiten)

Wenn E-Mails an die personalisierten E-Mail-Adressen der Supportmitarbeiter geschickt werden und man diese im Ticket-System bearbeiten möchte wird in der Regel die E-Mail an das Ticket-System weitergeleitet. Besser ist allerdings die E-Mail **umzuleiten**, da dann der ursprüngliche Absender der E-Mail erhalten bleibt und vom Ticket-System automatisch verarbeitet werden kann.

Unter Windows kann man das mit dem E-Mail Programm Thunderbird mit dem Plugin [Mailredirect](#) erreichen. Nach der [Installation des Plugins](#) kann man im Menu von Thunderbird unter Nachricht Umleiten oder mit der Tastenkombination Ctrl+B (Strg+B) eine E-Mail an eine andere E-Mail Adresse umleiten.



[anwender](#), [dokumentation](#), [otrs](#)

From:

<https://wiki.uni-freiburg.de/tf-infoportal/> - **Entwicklungs-Wiki für das Infoportal der Technischen Fakultät**

Permanent link:

<https://wiki.uni-freiburg.de/tf-infoportal/doku.php?id=otrs:dokumentation:agenten:e-mail-umleitung-weiterleitung>

Last update: **2013/01/10 13:07**