

E-Mail-Piping Einrichten

E-Mail Piping ermöglicht es E-Mails an eine E-Mail-Adresse zu schicken, und diese automatisch in das Support-Ticket-System zu importiert.

Als Ergebnis können Kunden öffnen und beantworten Tickets per E-Mail, ohne dass auf den Clientbereich zuerst ein.

Um diese Möglichkeit nutzen zu können, müssen Sie erst die Supportabteilungen anlegen. Dafür gehen Sie wie folgt vor, unter **Einstellung > Support > Support Abteilung** legen Sie eine Abteilung an.

Forward Methode:

Diese Methode wird empfohlen, wenn Sie cPanel oder Direct Admin benutzen und WHMCS in der gleichen Domain genutzt wird.

Cron Piping Methode:

Siehe Anleitung für Plesk

Testen des E-Mail Piping:

Wählen Sie eine Support Abteilung aus, wo Sie Piping Aktiviert haben und eröffnen Sie ein Ticket.

Warten Sie bis Sie das Ticket welches Sie gerade eröffnet haben als E-Mail bekommen. Antworten Sie nun auf diese Ticket E-Mail und schreiben Sie eine Rückantwort, je nach Einstellung kann der Empfang dauern. Achten Sie auch darauf, dass Sie den CronJob eingerichtet haben damit das System selbstständig in dem E-Mail Postfach nachsehen kann.

Wenn Sie unter der Supportabteilung Piping nur Antworten Aktiviert haben, können Sie nur auf Tickets Antworten, jedoch keine per E-Mail eröffnen. Sie werden beim Eröffnen eine Fehlermeldung bekommen bzw. in den Log Dateien folgenden

Eintrag sehen **"Ticket-ID nicht gefunden"** Sie können diese Ticket E-Mail jedoch mit einem Klick auf den Button anlegen, und es als normales Ticket nutzen.

Spam Kontrolle:

E-Mail Piping kann so eingestellt werden, das Spam verdächtige E-Mails geprüft werden und so der Spam bekämpft werden kann. Wie Sie diesen Filter einstellen erfahren Sie im Kapitel Spam Kontrolle für weitere Informationen.

Häufige Probleme:

Wenn eine E-Mail nicht in das Ticketsystem geleitet wurde, kann unter **Werkzeug > Protokolle > Ticket Mail Import Log** nach dem Fehler gesehen werden. Hier werden alle Aktivitäten von Piping abgespeichert. So kann ggf. ein Auftretender Fehler schnell behoben werden.

Quelldatei: [E-Mail Piping](#)

Anleitung für Plesk:

In WHMCS unter Einstellung > Support > Support Abteilung gehen.

Dort die Abteilungen hinzufügen / auswählen die mit pop versorgt werden sollen.

Angabe von Benutzernamen / E-Mail Server / Passwort

Wichtig um Fehler bei der Durchführung zu vermeiden den richtigen Port wählen ohne SSL / TLS 110 Pop3 mit SSI TLS Pop3s 995

Den oberen Pfad kopieren **php -q /var/www/vhosts/die-domain.de/httpdocs/whmcs/pipe/pop.php**

Nun gibt es 2 Möglichkeiten dies in Plesk zu Automatisieren.

1. Als Root ausführen

[Tool / Einstellung > Geplante Aufgaben](#) dort nach dem User root suchen Neue Aufgabe hinzufügen.

Im Feld Minuten z.B. ***/5** eingeben. Dies besagt das alle 5 Minuten dieser Cronjob ausgeführt werden soll

Im Feld Stunden z.B. ***** eingeben. Dies besagt immer jede Stunde

Im Feld Tag des Monats z.B ***** eingeben. Dies besagt jeden Tag

Im Feld Monat z.B. ***** eingeben. Dies besagt jeden Monat

Im Feld Wochentag * eingeben. Dies besagt jeden Wochentag

Zum Schluss noch den Pfad eingeben. **php -q /var/www/vhosts/die-domain.de/httpdocs/whmcs/pipe/pop.php**

Wichtig: Plesk hat die Eigenschaft dann alle 5 Minuten eine E-Mail über diese Aufgabe zu senden.

2. Als Benutzer ausführen

[Abonnements > Hosting verwalten > Geplante Aufgaben > Systembenutzer wählen > Neue Aufgabe Planen](#)

Im Feld Minuten z.B. */5 eingeben. Dies besagt das alle 5 Minuten dieser Cronjob ausgeführt werden soll

Im Feld Stunden z.B. * eingeben. Dies besagt immer jede Stunde

Im Feld Tag des Monats z.B * eingeben. Dies besagt jeden Tag

Im Feld Monat z.B. * eingeben. Dies besagt jeden Monat

Im Feld Wochentag * eingeben. Dies besagt jeden Wochentag

Zum Schluss noch den Pfad eingeben. Hier gibt es aber eine andere Vorgehensweise **/usr/bin/php -q /var/www/vhosts/die-domain.de/httpdocs/whmcs/pipe/pop.php**

/usr/bin muss aber erst freigegeben werden / sein bei dem Benutzer Dies kann man in der Konsole freigeben

Wichtig: Plesk hat die Eigenschaft dann alle 5 Minuten eine E-Mail über diese Aufgabe zu senden.