

## Was bedeutet die Fehlermeldung "no text message => see attachment" in der Ticket-Detail-Ansicht?

15.05.2024 14:44:19

### FAQ-Artikel-Ausdruck

|                   |                   |                               |                       |
|-------------------|-------------------|-------------------------------|-----------------------|
| <b>Kategorie:</b> | RRZE: OTRS        | <b>Bewertungen:</b>           | 0                     |
| <b>Status:</b>    | öffentlich (Alle) | <b>Ergebnis:</b>              | 0.00 %                |
| <b>Sprache:</b>   | de                | <b>Letzte Aktualisierung:</b> | 11:15:54 - 21.04.2020 |

#### Schlüsselwörter

otrs s/mime signieren

#### Symptom (öffentlich)

In der Ticket-Detail-Ansicht des RRZE-Helpdesks (OTRS) wird bei einem Artikel die Fehlermeldung "no text message => see attachment" angezeigt und der Nachrichteninhalt ist nicht lesbar.

#### Problem (öffentlich)

Was bedeutet die Fehlermeldung "no text message => see attachment" in der Ticket-Detail-Ansicht?

#### Lösung (öffentlich)

Die Fehlermeldung "no text message => see attachment" kann verschiedene Gründe haben:

- Die Nachricht wurde von der Software "Outlook für Mac" versendet und digital signiert. In den Outlook-Einstellungen des Absenders zur E-Mail-Sicherheit wurde die Option "Meine Zertifikate in signierte Nachrichten aufnehmen" deaktiviert. Dies hat zur Folge, dass die Nachricht zwar digital signiert wird, allerdings auf das Mitsenden des öffentlichen Schlüssels verzichtet wird. Es wird empfohlen, die Option "Meine Zertifikate in signierte Nachrichten aufnehmen" grundsätzlich zu aktivieren, da so E-Mail-Clients erst die Möglichkeit haben, Signaturen korrekt zu überprüfen. Dass OTRS den Nachrichteninhalt nicht anzeigt, ist ein fehlerhaftes Verhalten, wird aber bis auf weiteres nicht korrigiert.
- Es wurde eine verschlüsselte Nachricht an den RRZE-Helpdesk (OTRS) umgeleitet (Bounce) und der RRZE-Helpdesk (OTRS) verfügt nicht über den privaten Schlüssel der Person, um die Nachricht zu entschlüsseln. Empfehlung: Leiten Sie keine an Sie persönlich gerichteten verschlüsselten Nachrichten an den RRZE-Helpdesk (OTRS) um. Private Schlüssel von persönlichen Adressen werden nie im Ticketsystem hinterlegt.
- Es kann unter Umständen noch in weiteren Fällen zu dieser Fehlermeldung kommen. Diese Fälle müssen im Einzelfall geprüft werden. Nehmen Sie bitte Kontakt zum OTRS-Support ["mailto:rrze-otrs@fau.de"] auf.