

MailForms

User Manual

Feedback- und Kontaktformulare

Version 1.0
preliminary

TUM WWW & Online Services
Richard-Wagner-Strasse 18
D-80333 München

E-Mail: info@ze.tum.de

Alle in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen, Kenntnisse und Darstellungen sind alleiniges Eigentum von Syslab.com und von WWW & Online Services der Technischen Universität München.

Die Dokumentation bzw. die darin enthaltenen Informationen, Kenntnisse und Darstellungen dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von WWW & Online Services oder Syslab.com weder vollständig noch auszugsweise, direkt oder indirekt Dritten zugänglich gemacht, veröffentlicht oder anderweitig verbreitet werden.

Das Portalsystem ElevateIT ist eine gemeinsame Entwicklung der Syslab.com, München und der Arbeitsgruppe WWW & Online Service der Technischen Universität München. ElevateIT ist Open Source. Unabhängig davon bleiben die im Rahmen von ElevateIT von Syslab.com und dem Entwicklerteam entwickelten Technologien geistiges Eigentum der Beteiligten.

Die Geltendmachung aller diesbezüglichen Rechte, insbesondere für den Fall der Erteilung von Patenten, bleiben der Syslab.com, der Technischen Universität München und dem Entwicklerteam von WWW & Online Services vorbehalten.

Die Übergabe dieser Dokumentation begründet keinerlei Anspruch auf eine Lizenz oder Benutzung.

Entwicklerteam der Technischen Universität München:

Dr. rer.-nat. Thomas Wagner (Wissenschaftliche Leitung)

Dipl.-Ing. Thomas Mehlhart

Gerhard Schmidt

Michael Höltkemeier

© 2009

Technische Universität München,
WWW & Online Services

Inhaltsverzeichnis

1	Mail-Formulare	1
1.1	Allgemeines	1
1.2	Anlegen eines Mailforms	2
1.3	Formulardefinition und Einstellungen	3
1.4	Mailtemplate-Definition und Einstellungen	10
1.5	MailForms benutzen	13
1.6	History	15

1 Mail-Formulare

1.1 Allgemeines

MailForms erlaubt die einfache Erstellung von Kontakt- und Feedbackformularen. Der berechtigte Benutzer erhält ein Formular, bei dem er sein Anliegen schildern und zusätzliche Daten angeben oder einen Anhang anfügen kann. Diese Angaben werden dann an vorher festgelegte Empfänger als Mail verschickt.

Als Formular kann praktisch ein beliebiges HTML-Formular auf Basis von PageTemplates eingesetzt werden. Der Administrator kann dabei auch angeben, welche Angaben des Formulars verpflichtend ausgefüllt werden müssen. Die im Formular angegebenen Daten werden dann an ein, ebenfalls PageTemplate-basiertes, Mailtemplate übergeben, das diese Daten verarbeitet bzw. in den Mailtext einbaut und an die festgelegten Empfänger schickt. Der Versand kann als Plaintext, als HTM oder als Kombination erfolgen.

Sowohl das eigentliche Formular als auch die verschickte Mail können mehrsprachig sein. Als Empfänger dienen dabei explizite Mailadressen oder myTUM-Mailverteiler, die entweder explizit angegeben oder programmatisch ermittelt werden können, z.B. in Abhängigkeit von der Art der Anfrage usw. Das Mail-Subject kann ebenfalls programmatisch festgelegt werden. Über die verschickten Mails wird eine History geführt.

1.2 Anlegen eines Mailforms

Das Anlegen eines Mailforms erfolgt im jeweils gewünschten Context wie gewohnt durch den Aufruf der Inhalts-Sicht. Dort wählen Sie als anzulegenden Objekttyp 'MailForm' aus und gehen auf 'Objekt anlegen'.

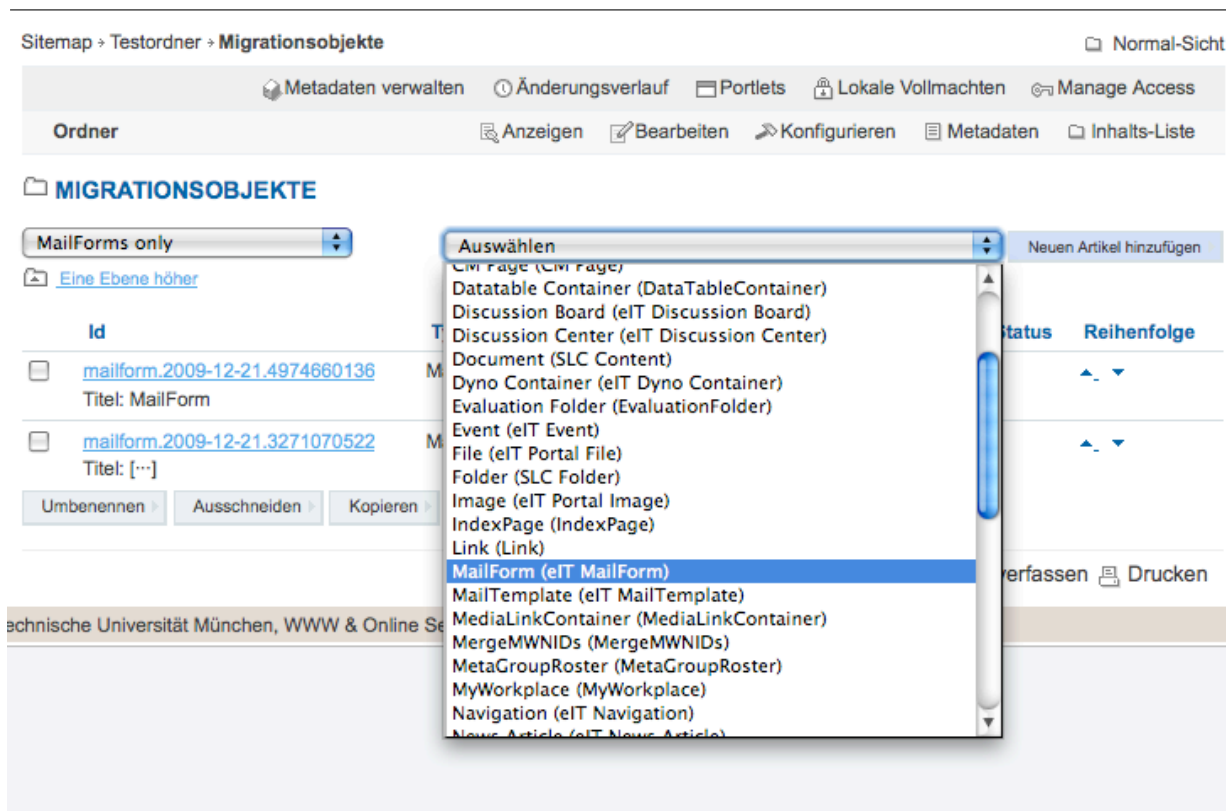


Abbildung 1: Inhaltssicht


Sollten Metadaten aktiviert sein, müssen Sie zunächst noch das Metadaten-Formular ausfüllen. Anschliessend wird das MailForm angelegt und Sie gelangen zur Bearbeiten-Ansicht des Formularteils.

Zu Ihrer Erleichterung wird das Mailform bereits mit einer Default-Einstellung angelegt. Dabei wird ein einsprachiges Formular eingerichtet, bei dem der Benutzer seinen Absender, einen Betreff und eine Mitteilung angeben muss. Im entsprechenden Mailtemplate wird die Mitteilung mit einem einfachen Subject versehen als Mail verschickt.

Sie können den Code für das Formular und das Mailtemplate jederzeit durch einen eigenen HTML-bzw. PageTemplate-Text ersetzen und die Einstellungen entsprechend Ihrer Anforderungen anpassen.

1.3 Formulardefinition und Einstellungen

In die Bearbeitenansicht des Formulars gelangen Sie direkt nach dem Anlegen oder durch 'Edit Form' in der Objektaktionsleiste. In der Bearbeitenansicht der Formulardefinition geben Sie zunächst den Titel und eine Beschreibung des Mailformulars an. Verwenden Sie hier bitte einen aussagekräftigen Titel, z.B. 'Ihre Supportanfrage zu zentralen IT Diensten' und keine allgemeinen, nichtssagenden Bezeichnungen wie 'Mailformular', oder 'Supportanfrage'. Auch bei der Beschreibung sollten Sie deutlich machen, was der Zweck Ihres MailForms ist, z.B. 'Hier können Sie eine Supportanfrage an den zentralen Servicedesk der TUM zu allen IT-Fragen stellen.'. Sie können solche Erläuterungen zwar auch im Formularbereich einbauen, dort werden diese Angaben aber nicht indiziert und damit bei der Suche nicht berücksichtigt.

Title 



Description 

Abbildung 2: Titel und Beschreibung des MailForms festlegen

Nach den allgemeinen Angaben müssen Sie nun den bzw. die Empfänger des ausgefüllten Forms angeben. Im einfachsten Fall geben Sie hier einfach eine Email-Adresse ein, z.B. 'it-support@tum.de'. Alle ausgefüllten und abgeschickten Formulare werden dann einfach an die angegebene Adresse geschickt.

Recipient 

Enter the email address, the mail will be sent to.

Abbildung 3: Empfangsadresse eingeben

Es kann jedoch auch notwendig sein, die Mail an einen größeren Personenkreis zu verschicken. Dazu können Sie anstelle der email-Adresse die ID einer gültigen myTUM-Mailingliste bzw. einen Mailverteiler angeben. Die Mail wird dann an die entsprechende Liste geschickt und an die Teilnehmer verteilt.

In einigen Fällen, kann es notwendig sein, die Empfängeradresse nach bestimmten Regeln auszuwählen, z.B. je nachdem welchen Anfangsbuchstaben ein Antragsteller hat, oder um welches Themengebiet es sich handelt. Um auch solche komplexen Anforderungen abbilden zu können, kann der Empfänger auch mittels eines TALES-Ausdrucks festgelegt werden, z.B.

```
context/getResponsibleUser
```

oder

```
python:test(form['thema'] in ['myTUM Portal'], 'support@ze.tum.de',  
'it-support@tum.de')
```

Dabei kann auch auf acquirierte Objekte zurückgegriffen werden, wenn die Acquisition generell aktiviert ist. Achten Sie dabei aber darauf, dass alle Ausdrücke unter dem jeweils angemeldeten Benutzer ausgeführt und aufgerufen werden, d.h. dass dieser Benutzer auch für alle Funktionen die notwendigen Rechte haben muss. Anderenfalls erhält der Benutzer ein 'Unzureichende Berechtigungen'.

Bei 'Form Content' legen Sie nun das Formular und damit die Eingabewerte fest. Sie können hier das Formular als HTML- bzw. PageTemplate Code, also HTML mit Verwendung von TALES-Ausdrücken eingeben. Dabei dürfen Sie jedoch die Tags 'HTML', 'HEAD', 'BODY' nicht verwenden. Auch den 'FORM'-Tag dürfen Sie nicht verwenden, d.h. Sie geben den sonst in normalem HTML zwischen '<FORM>' und '</FORM>' stehenden Code des Formulars direkt ein. Damit müssen Sie sich auch keine Gedanken über die Verschickung des Formulars machen.

Form content

Enter the ZPT/HTML-Code of the form. HTML-Tags <html>, <head>, <script> and <form> are not allowed.

Available bindings are:

- *portal* (portalroot)
- *context* (the current context)
- *template* (the current mail template)
- *errors* (errors from validation)
- *member* (member object)
- *request* (the REQUEST)

```
<div tal:define="errors python:request.get('errors', {})">
<div class="row"
  tal:define="error_betreff errors/betreff | nothing;">
  <div class="label">Betreff</div>
  <div class="field" class="field"
    tal:attributes="class python:test(error_betreff, 'field error', 'field')">
    <div tal:condition="error_betreff"
      tal:content="error_betreff">Error</div>
    <input type="text" name="betreff" size="60"
      tal:attributes="value form/betreff | string:" />
    </div>
  <br />
</div>

<div class="row"
  tal:define="error_mitteilung errors/mitteilung | nothing;">
  <div class="label">Mitteilung</div>
  <div class="field"
    tal:attributes="class python:test(error_mitteilung, 'field error', 'field')">
    <div tal:condition="error_mitteilung"
      tal:content="error_mitteilung">Error</div>
```

Abbildung 4: Eingabe des eigentlichen Formular-Textes

Ein einfaches Eingabeformular für einen Betreff als String und ein Textfeld für eine Mitteilung würden in HTML so lauten

```
<html>
<head>
  <title>Supportformular</title>
</head>
<body>
<form action="send_mail" method="post">
  <div>
    <input type="text" name="betreff" size="60"/>
  </div>
  <div>
    <textarea name="mitteilung" cols="60" rows="5"/>
  </div>
</form>
</body>
```

Im MailForm genügt es, den entsprechenden Formulareil einzugeben:

```
<div>
  <input type="text" name="betreff" size="60"/>
</div>
<div>
  <textarea name="mitteilung" cols="60" rows="5"/>
</div>
```

Dabei kann auch wie von Documents her gewohnt PageTemplate-Code mit TALES-Ausdrücken verwendet werden, z.B. um einzelne Formularwerte aus dem Request zu übernehmen:

```
<div>
  <input type="text" name="betreff" size="60" tal:attributes="value request/betref
</div>
<div>
  <textarea name="mitteilung" cols="60" rows="5" tal:content="python:context.Descr
</div>
```

Für das Formular stehen prinzipiell die selben Bindings zur Verfügung wie in PageTemplate-Documents, nämlich 'portal', 'context', 'template', 'errors', 'member' und 'request'.

Für die TALES-Expression zur Ermittlung des Absenders und für das Mailtemplate steht Ihnen dann noch zusätzlich das Binding 'form' zur Verfügung, das die im Formular eingegebenen Daten in Form eines Dictionaries enthält und entsprechend eingesetzt werden kann. Mit

```
'form/betreff'
```

bzw.

```
python:form['betreff']
```

beziehen Sie sich also auf das im Formular eingegebene Feld mit Namen 'betreff', mit form/mitteilung auf das Eingabefeld 'mitteilung' usw.

Im Abschnitt 'Required Parameters' können Sie angeben, welche der im Form eingegebenen Felder verpflichtend sind, d.h. auch ausgefüllt werden müssen.

Required form parameters

```
betreff
mitteilung
```

Angabe einer Absende-Email erforderlich


Abbildung 5: Festlegen der verpflichtenden Angaben

Die Eingabe erfolgt zeilenweise. Es müssen exakt die im Formular verwendeten Feldnamen eingegeben werden, für das obige Beispiel wären dies beispielsweise

```
betreff
mitteilung
```

Wenn Sie nur das Mitteilungsfeld verpflichtend machen wollen, geben Sie hier nur 'mitteilung' ein.

Will ein Nutzer das Formular absenden, ohne die verpflichtenden Felder auszufüllen, wird ein entsprechender Fehler gemeldet:

 One of the required inputs is missing: betreff

MAILFORM

Meine Email-Adresse:

Betreff

Input required, but not given.

Mitteilung

Nur ein Test

Abbildung 6: Fehlermeldung bei Fehlen einer verpflichtenden Angabe

Schließlich müssen Sie noch festlegen, ob die Angabe eines Absenders bzw. der Absender-Email erforderlich ist. Wenn Ihr Formular auch von nicht angemeldeten Portalnutzern verwendet werden soll, muss diese Option aktiviert sein. Bei anonymen Nutzern erscheint ein leeres Eingabefeld, bei Portalnutzern wird deren Email-Adresse vorgeblendet:

MAILFORM**Meine Email-Adresse:****Betreff****Mitteilung**

Abbildung 7: Vorgeblendeter Absender bei angemeldeten Benutzern

Ist diese Option deaktiviert wird immer die Email des angemeldeten Portalnutzers verwendet.

Nach der Konfiguration des Formulars müssen Sie nun noch das Mailtemplate definieren, das festlegt was als Mail verschickt wird.

1.4 Mailtemplate-Definition und Einstellungen

Nach der Erstellung des Formulars zur Datenerfassung und der Grundkonfiguration müssen Sie noch das Template für die zu verschickende Mail erstellen. Dazu wählen Sie in der Objekt-Aktionsleiste die Action 'Edit Template'. Sie können nun einen Betreff für die zu versendende Mail festlegen, den Mailtext definieren und auswählen, in welchem Format die Mail verschickt werden soll und ob eine History geführt wird. Die Definitionen für Subject und Mail sind dabei mehrsprachig.

Mit 'Subject' legen Sie fest, welchen Betreff die verschickten Mails haben. Hier können Sie einen einfachen Text angeben, z.B. 'Supportanfrage' oder auch eine komplexe TALES expression verwenden.



Abbildung 8: TALES-Asudruck zur Generierung des Mail-Subjects

Dabei können Sie via des Bindings 'form' auf die im Formular eingegebenen Daten zurückgreifen. Enthält das Formular beispielsweise ein Eingabe-Element mit Namen 'grund', so wird mit dem Ausdruck

```
form/grund
```

das Subject der mail auf den jeweils eingegebenen Wert von 'grund' gesetzt. Auch komplexere Subjects sind möglich, z.B. unter Einbeziehung einer Kennzeichnung um die Mail später zu filtern:

```
python:'[Supportanfrage] '+form.get('grund','<kein grund>')
```

Gibt der Absender im Feld 'grund' den Wert 'Keine Mailbox' ein, so liefert dieser Ausdruck als Betreff der verschickten Mail z.B.

```
[Supportanfrage] Keine Mailbox
```

Wird vom Absender kein Grund angegeben, so erscheint als Betreff

```
[Supportanfrage] <kein Betreff>
```

Neben dem Binding 'form' stehen Ihnen auch die Standardbindings, 'context', 'member' und 'request' zur Verfügung.

Im Eingabefeld 'Template Source' legen Sie den eigentlichen Text der Mail fest. Dabei können Sie ebenfalls PageTemplate-Code verwenden um die Mail mit den vom Benutzer im Formular gemachten Angaben zu versehen. Auch hier steht Ihnen dazu neben den Standard-Bindings 'context', 'request' und 'member' das Binding 'form' zur Verfügung, das die im Formular eingegebenen Werte enthält.



Abbildung 9: Eingabe des Template-Textes

Enthält Ihr Formular beispielsweise ein Eingabefeld 'beschwerdegrund' das die eigentliche Mitteilung enthält, so können Sie als Template source einfach

```
<span tal:replace=' 'form/beschwerdegrund' ' />
```

eingeben. Beim Abschicken des Formulars erhält der Empfänger dann eine Mail, bei der im Body der bei 'beschwerdegrund' eingegebene Text erscheint. Natürlich lassen sich dabei auch beliebig komplexe Mails generieren, wobei auch auf Benutzerdaten usw. zurückgegriffen werden kann z.B.

```
Beschwerde von:<br/>
name: <span tal:replace="python:context.displayname(member.getId())"/><br>
Einrichtung: <span
tal:replace="python:member.getProperty('tumPrimaryorg','')"/><br>
Affiliation. <span tal:replace="python:context.getMainAffiliation(member.getId())"/>
<br>
<span tal:replace="form/beschwerdegrund">
<br/>
Erreichbar unter Telefon <span tal:replace="form/telefon">
```

Beachten Sie, dass dazu natürlich das Formular die Felder 'telefon' und 'beschwerdegrund' beinhalten muss und diese Version nur mit angemeldeten Benutzern sinnvoll ist, da sonst Name und Organisationszugehörigkeit immer " " sind.

Beim Abschicken des Formulars erhält der Empfänger dann eine Mail in der Form

```
[Supportanfrage] Keine Mailbox
```

```
Beschwerde von
Name: Erika Mustermann
Einrichtung: WWW & Online Services
Affiliation: Alumni
```

```
Leider habe ich keine Mailbox. Wissen Sie woran das liegen könnte?
```

```
Beste Grüsse
Erika Mustermann
```

Damit können Sie Formulardaten und Daten des Memberobjekts in der Mail kombinieren und so formatieren, dass eine einfache Weiterverarbeitung möglich ist.

Schliesslich legen Sie noch fest, ob die Mail als reine Plaintext-Mail, nur als HTML oder als kombinierte Plaintext/HTML-Mail verschickt werden soll. Für die Plaintext Mail werden alle
 und <p> durch Line-feeds ersetzt und alle HTML Tags entfernt. Beachten Sie dabei, dass bei Versand als Plaintext bzw. kombinierte Mail, das Template so gestaltet sein sollte, dass es auch als Plain Text sinnvoll formatiert ist.

Render as

- Plain Text
- HTML
- HTML und Plain Text

Abbildung 10: Festlegen des Mailformats

Beim Anlegen eines neuen Mailtemplates werden wie beim Formular auch für das Mailtemplate Defaulteinstellungen vorgenommen. Diese müssen Sie ggf. an Ihr Formular anpassen und mit entsprechenden Werten überschreiben.

1.5 MailForms benutzen

Die Benutzung eines MailForms durch Benutzer ist einfach. Um das Mailform nutzen zu können, muss der Benutzer im entsprechenden Context View-Rechte besitzen. Ist dies der Fall, wird das Formular angezeigt und der Benutzer kann die gewünschten Felder ausfüllen.

MAILFORM

Meine Email-Adresse:

Betreff

Mitteilung

Abbildung 11: Aufgerufenes Mailformular mit vorgeblendetem Absender

Soll eine Datei angefügt werden, kann der Benutzer durch 'Attach' jederzeit eine Datei anhängen, wenn Attachments erlaubt sind.

Attachment

Abbildung 12: Möglichkeit zum Anhängen eines Attachments

Mit 'Send' kann der Benutzer das Formular abschicken. Dabei wird zunächst überprüft, ob der Benutzer auch alle erforderlichen Angaben gemacht hat. Ist dies nicht der Fall, wird das Formular mit der entsprechenden Fehlermeldung erneut angezeigt.

ⓘ One of the required inputs is missing: betreff

MAILFORM

Meine Email-Adresse:

Betreff

Input required, but not given.

Mitteilung

Nur ein Test

Abbildung 13: Fehlermeldung bei Fehlen einer verpflichtenden Angabe

Sind alle erforderlichen Angaben gemacht, werden die Daten als Mail an die Empfänger verschickt. Ist der Versand erfolgt, erhält der Benutzer eine entsprechende Meldung.

Mail sent.

Ihr Anliegen wurde an **wagner@ze.tum.de** geschickt.

Abbildung 14: Bestätigung des Mailversands

1.6 History

Über die via Form verschickten Mails wird eine History angelegt. Dieser speichert die Absende-Adresse, die IP von der aus das Form aufgerufen wurde, den Betreff der Mail und den Absendezeitpunkt. Entsprechend berechnete Personen können die Historie einsehen und löschen.