



# Soporte y gestión por correo electrónico



From:

<https://pandorafms.com/manual/!776/>

Permanent link:

[https://pandorafms.com/manual/!776/es/documentation/10\\_pandora\\_itsm/07\\_pandora\\_itsm\\_email](https://pandorafms.com/manual/!776/es/documentation/10_pandora_itsm/07_pandora_itsm_email)

2024/06/10 14:34



# Soporte y gestión por correo electrónico

[Volver al índice de documentación de Pandora FMS](#)

Integria IMS permite la creación y edición de *tickets* mediante el envío de *emails*. La gestión de *tickets* por correo electrónico está basada en los mismos principios de ACLs que la propia interfaz de Integria IMS.

Esta funcionalidad está basada en las colas de correo configuradas en cada uno de los grupos. Por ello, habrá que configurar previamente las colas de correo de los grupos pertinentes (ver Grupos: Gestión colas de correo) y además, los parámetros de correo de la sección Configuración del correo electrónico para su recepción.

## Configuración del correo electrónico

Para poder gestionar *tickets* a través del *email*, tenemos que tener configurados los parámetros en el Setup en la pestaña correspondiente al correo.

Al enviar imágenes por correo electrónico pudiera suceder que el gestor de correo quede sobrecargado de trabajo e interrumpa su envío, especialmente con imágenes o GIF animados que superen los seis megabytes. Se aconseja utilizar este recurso con moderación.

## Configuración de email en grupo

La configuración de correo en el propio grupo se explica detalladamente en la sección Grupos: Gestión colas de correo pero veamos cómo quedaría configurado en nuestro ejemplo práctico.



Lógica de la gestión de *tickets* por *email*:

1. Cuando llega un *email* a la bandeja de entrada de la dirección `support@integriaims.com` se comprueba si corresponde con alguna dirección configurada en el parámetro Cola de correo de la configuración de los grupos.
  1. Si no encuentra ninguna coincidencia en 'Cola de correo', el *email* no será tratado.
  2. Si encuentra una coincidencia con 'Cola de correo', se gestionará el *ticket* teniendo en cuenta los parámetros configurados (estado del *ticket* por defecto, tipo de *ticket*, compañía asociada, etcétera).
2. Si coincide con una dirección válida en 'Cola de correo', se procesa el *email*. En este punto puede

suceder que:

1. El *email* no se corresponde con ningún *ticket* ya creado. En este caso, se creará un nuevo *ticket*.
2. El *email* se corresponde con un *ticket* creado previamente en el sistema. En este caso, se creará una nueva Workunit y se actualizarán los datos del *ticket*.
3. En la creación de un nuevo *ticket*, éste se guardará con los siguientes valores:
  1. Creador: Será el usuario asociado con la dirección *from*. Si el usuario no existe, se creará (sólo si ésta opción está habilitada en la configuración de la 'Cola de correo').
  2. Editor: Se usará el mismo usuario asociado a la dirección *from* del correo.
  3. Grupo: Grupo correspondiente con la 'Cola de correo'.
  4. Propietario: El usuario por defecto del grupo asociado a esta 'Cola de correo'.
  5. Título: Asunto del correo.
  6. Descripción: Cuerpo del correo.
  7. Notificaciones por *email*: En este campo del *ticket* se añaden todas las direcciones de correo de los campos TO y CC que no se correspondan con la dirección encontrada para la 'Cola de correo'.
  8. Archivos de *ticket*: Se añadirán los adjuntos del correo electrónico.
4. Si el *ticket* ya existe en el sistema, se añadirá el contenido del cuerpo del correo como un comentario y además se realizarán las modificaciones que correspondan.

La siguiente imagen explica el flujo de gestión de colas de correo:



## Ejemplo de creación de tickets por email

Una vez configurado el correo y la cola de correo correspondiente al grupo, en nuestro ejemplo usaremos `support@integria.com`, podemos comenzar con el envío de un correo.

- From: `user@company.com`
- To: `support@integria.com`
- CC: `myboss@company.com`
- Subject: Problema con los servidores.
- Body: Seguimos teniendo problemas con los servidores. Han estado caídos toda la mañana.
- Attachment: `screen1.png`

Este *email* que llega a la bandeja de entrada de `support@integria.com` corresponde con la cola de correo configurada en el grupo. Como no coincide con ningún *ticket* ya existente, se creará un nuevo *ticket* en Integria IMS con los parámetros configurados en el grupo (estado del *ticket* por defecto, tipo de *ticket*, compañía asociada, etcétera). En nuestro caso, con esta configuración.



Se creará un *ticket* con estado Nuevo, con el propio grupo y con el tipo de *ticket* 'Problem'. Además, con los valores que se especifican en el propio correo:

- Creador: Será el usuario 'admin'.
- Editor: En nuestro caso será también el usuario 'admin'.

- Grupo: 'Engineering'.
- Propietario: El usuario por defecto del grupo asociado a esta Cola de correo que es el usuario 'soporte'.
- Título: Problema con los servidores.
- Descripción: 'Seguimos teniendo problemas con los servidores. Han estado caídos toda la mañana.'
- Notificaciones por *email*: Se enviará una copia a la dirección `myboss@company.com`.
- Archivos de *ticket*: Se adjuntará al *ticket* el fichero adjunto al `emailscreen1.png`.



## Ejemplo añadir comentarios a tickets a través del email

Si tenemos activado el sistema de notificaciones (ver Opciones de envío de correo electrónico en Configuración de tickets), llegará un aviso por *email* a los usuarios implicados en el *ticket* informando de los cambios (ver Configuración de plantillas de correo electrónico). Para añadir un comentario, sólo hay que responder a ese correo. Como vemos en la imagen, el *ticket* se identifica en el asunto.



Al responder a este correo, se creará un comentario en el ticket con su contenido.



Si la respuesta se acompaña de ficheros adjuntos, también serán añadidos al ticket como ocurre en la creación.

## Actualización de tickets por email

Integria IMS permite modificar algunos parámetros de los *tickets* mediante el correo electrónico. Para ello es necesario redactar el *email* con una sintaxis concreta. Lo vemos con un ejemplo:

```
[INCIDENT]
GROUP: Soporte
ASSIGNED_T0: operador
PRIORITY: 3
STATUS: Assigned
RESOLUTION: Invalid
[INCIDENT]
```

Los campos que se pueden modificar y sus posibles valores son:

- GROUP: Nombre del grupo al que se quiere cambiar el *ticket*.
- ASSIGNED\_T0: Identificador del usuario al que pertenece el *ticket*. Es el nombre con el que el usuario

se *loguea* en Integria IMS.

- **PRIORITY:** Prioridad a la que se cambiará el *ticket*. La prioridad es un número entre 0 (más baja) y 5 (más alta).
- **STATUS:** Nombre del estado al que se cambiará el *ticket*. El nombre de los estados se define en la pestaña de *Tickets* de la Configuración general.
- **RESOLUTION:** Nombre de la resolución al que se cambiará el *ticket*. El nombre de la resolución se define en la pestaña de *Tickets* de la Configuración general.

Es importante asegurarnos de que la sintaxis es correcta porque si no lo es, no se aplicarán los cambios y el texto será añadido como un comentario asociado al *ticket*.

## Modificación de comentarios por email

También es posible modificar el tiempo empleado en horas en un comentario. Para ello, la sintaxis que debemos incluir es:

```
[WORKUNIT]
TIME_USED: 0.05
[WORKUNIT]
```

El tiempo empleado que toma, si no se especifica de esta forma, es 0.25 horas. Es importante asegurarnos de que la sintaxis es correcta porque si no lo es, no se aplicarán los cambios y el texto será añadido como un comentario asociado al *ticket*.

## Enmascarar direcciones de correo que aparecen en los comentarios

Es posible que al crear un comentario a través del correo aparezca en el cuerpo del mensaje alguna dirección de *email*. Esto puede ocurrir, por ejemplo, al usar la función responder a todos.

Si se considera que esta información puede ser sensible y se prefiere que no aparezca en los comentarios, Integria IMS permite enmascarar las direcciones de correo.

De esta forma, se sabe que ahí había una dirección de correo electrónico pero no se podrá adivinar cuál. Se puede configurar esta opción en la pestaña de *Tickets* de la Configuración General de la aplicación marcando el *check* Masking email addresses. Cuando este *check* esté activado, Integria IMS cambiará todas las direcciones de correo electrónico por la siguiente dirección comodín `xxxx@xxxx.xxx`



[Volver al índice de documentación de Pandora FMS](#)