



# Soporte y gestión por correo electrónico



From:

<https://pandorafms.com/manual/!778/>

Permanent link:

[https://pandorafms.com/manual/!778/es/documentation/10\\_pandora\\_itsm/07\\_pandora\\_itsm\\_email](https://pandorafms.com/manual/!778/es/documentation/10_pandora_itsm/07_pandora_itsm_email)

2024/12/03 19:30



# Soporte y gestión por correo electrónico

Pandora ITSM 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 [ACL](#) que la propia interfaz de Pandora ITSM.

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](#).

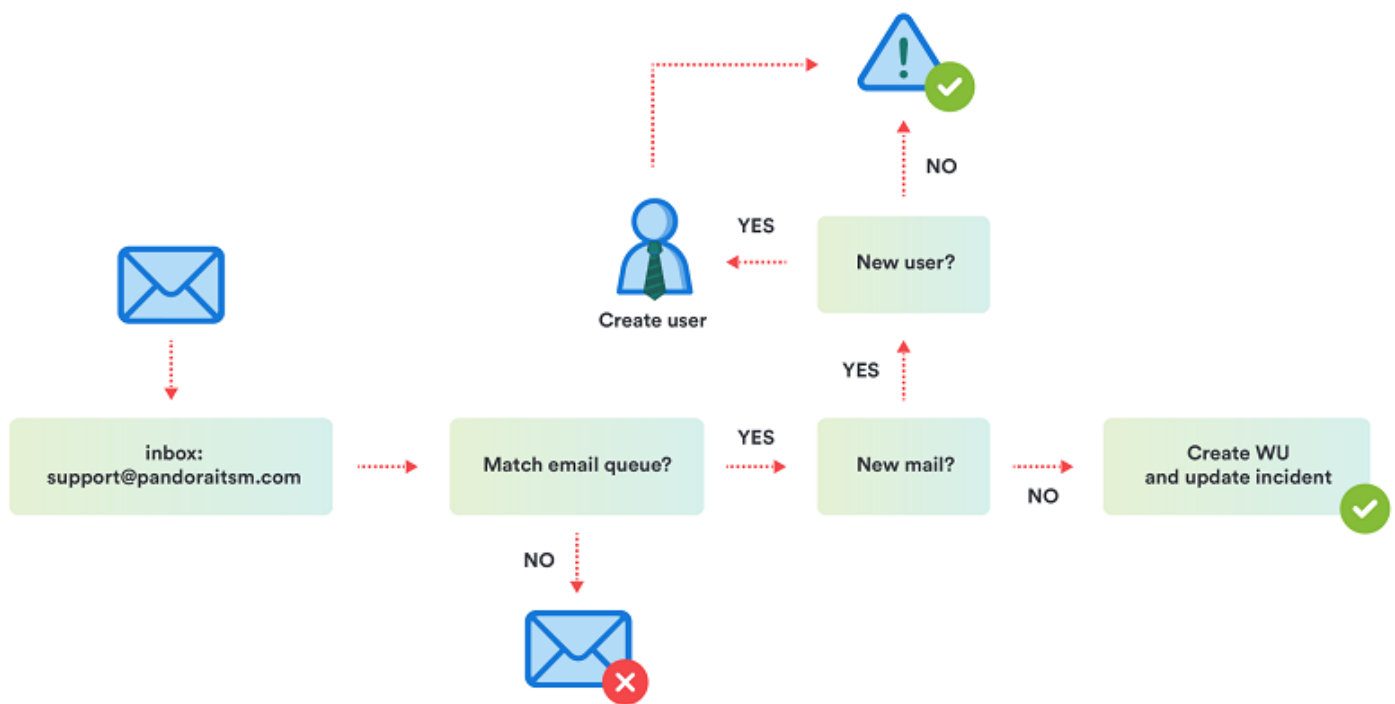
## Configuración del correo electrónico

Para poder gestionar *tickets* a través del *email*, se deben 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

Flujo de gestión de colas de correo:



1. Cuando llega un *email* a la bandeja de entrada de la dirección `support@pandoraitsm.com` (*buzón de mero ejemplo*) se comprueba si corresponde con alguna dirección configurada en el parámetro Origen del correo electrónico (Email origin) de la **Gestión de colas** (Correo electrónico) de los grupos. Si no encuentra ninguna coincidencia el *email* no será tratado.
2. Si encuentra una coincidencia se gestionará el *ticket* teniendo en cuenta los parámetros configurados (estado del *ticket* por defecto, tipo de *ticket*, compañía asociada, etcétera).
3. En este punto puede suceder que:
  - El *email* no se corresponde con ningún *ticket* ya creado. En este caso se creará un nuevo *ticket*.
  - 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*. Se añadirá el contenido del cuerpo del correo como un comentario y además se realizarán las modificaciones que correspondan.

En la creación de un nuevo *ticket*, éste se guardará con los siguientes valores:

- Creador: Será el usuario asociado con la dirección `from`. Si el usuario no existe, solamente se creará si esta opción está habilitada en de la Gestión de colas (Correo electrónico) del grupo respectivo.
- Editor: Se usará el mismo usuario asociado a la dirección `from` del correo.
- Grupo: Grupo correspondiente con la Gestión de colas (Correo electrónico).
- Propietario: El usuario por defecto del grupo asociado a esta Gestión de colas (Correo electrónico).
- Título: Asunto del correo.
- Descripción: Cuerpo del correo.
- Notificaciones por *email*: En este campo del *ticket* se añaden todas las direcciones de correo de los campos `T0` y `CC` que no se correspondan con la dirección encontrada para la Gestión de colas (Correo electrónico).
- Archivos de *ticket*: Se añadirán los adjuntos del correo electrónico.

## Actualización de tickets por email

Pandora ITSM 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_TO: 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\_TO:** Identificador del usuario al que pertenece el *ticket*. Es el nombre con el que el usuario se *loguea* en Pandora ITSM
- **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 a 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 asegurarse de que la sintaxis es correcta de lo contrario 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, Pandora ITSM permite enmascarar las direcciones de correo. De esta forma, se denotará que ahí había una dirección de correo electrónico sin mostrar la dirección real.

Esta opción se configura en el menú Configuración → Configuración → Configuración de incidencias → Opciones de envío de correos electrónicos → Enmascarar direcciones de correo (Setup → Setup → Issue setup → Email sending options → Masking email addresses). Cuando este *token* está activado, Pandora ITSM cambiará todas las direcciones de correo electrónico por la siguiente dirección comodín `xxxx@xxxx.xxx`

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