

Configuración para recepción de casos por correo

Recepción de casos por correo electrónico con archivos adjuntos.

Una vez sea enviado el correo, cuando el DRobot cumpla con el ciclo de verificación será descargado y se creará un registro en la tabla *EV_EMAIL_SDCASE*, después se procesará por el Datalink para crear efectivamente el nuevo caso.

El sistema permite personalización de plantillas de eventos con selección de usuario, tema, SLA por defecto:

Creación de plantilla de eventos para recepción de casos

1. Ingresar el sitio ITHC. Ubicar Configuración del proceso > Eventos
Dar clic en el botón **Nuevo** para crear una nueva plantilla.
2. En la nueva vista de configuración ingresar/editar la siguiente información:

✕
Editar caso de excepción

Complete el siguiente formulario

Tipo de caso de excepción

EMAIL_SDCASE *Para plantillas de correo seleccionar siempre esta opción*
▼

Nombre del caso

Plantilla Incidentes x Correo *Asignar nombre a la plantilla*

Tipo de caso:

_NORMAL ▼ *Seleccionar este tipo para plantillas*

Predeterminado de tipo de contacto de usuario

Agregar
(USUARIO) Usr 001 *Dar clic en Agregar para seleccionar un usuario existente en la BD*

Predeterminado de tipo de contacto de usuario

eMail (correo@leverit.com) ▼ *Cuenta de correo del usuario seleccionado*

Urgencia:

Medium ▼

Es urgente:

Seleccionar Urgencia o si es Mayor(Es Urgente)

Seleccione categoría

Categoría:

Correo

Detalles:

Reporte incidentes por correo

Dar clic en el botón Cambio para seleccionar un tema, según el tema y/o urgencia se asignara de forma automática el SLA

Cambio

Id MD SLA	SLA nombre	Título modelo	Fecha nombre	Tiempo máximo	Tiempo normal	Comentarios modelo
9	Incidentes_ALTA	Incidente_General	Defecto	120	60	Recuperacion lo antes posit..

< >

Descripción

Impacto: *Impacto definido en el SLA*
Prioridad: *Se calcula según la Urgencia seleccionada y el impacto del SLA*

High ▼

High ▼

Default case title

'Nuevo incidente por creado por correo' *Se asignará solo si el correo no tiene ASUNTO definido*

Default case description

'Descripción automática creada por el sistema' *Se asignará solo si el correo no tiene CONTENIDO/CUERPO*

Title Case SQL

Consulta para definir un TÍTULO por defecto al caso, se asignara solo si el correo no tiene ASUNTO definido. Utilizar esta función o Default case title, se recomienda no habilitar las dos funciones.

...

Dar clic en el botón para visualizar la consulta por defecto. Se puede editar, modificar la consulta

Description case SQL

Consulta para definir DESCRIPCIÓN por defecto al caso, se asignara solo si el correo no tiene CONTENIDO/CUERPO definido. Utilizar esta función o Default case description, se recomienda no habilitar las dos funciones.

...

Dar clic en el botón para visualizar la consulta por defecto. Se puede editar, modificar la consulta

User case SQL

Consulta para definir USUARIO por defecto al caso, se asignara solo si el correo no tiene CONTENIDO/CUERPO definido. Utilizar esta función o Botón AGREGAR USUARIO, se recomienda no habilitar las dos funciones.

...

Si se utiliza la consulta predeterminada del sistema y al procesar no encuentra coincidencia el sistema no asigna el nuevo caso por lo que se recomienda habilitar la función de asignación de usuario por defecto: Botón AGREGAR USUARIO.

Save ✔

Cancel ✕

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Exception Case Type	Definición de evento, seleccionar EMAIL_SDCASE
Case Name	Nombre de la plantilla de evento
Case Type	Tipo de evento, en este seleccionar _NORMAL
User Botón Agregar	Seleccionar usuario que se asignará por defecto a los casos
User Contact type Default	Selección de tipo de contacto: EMAIL, TELÉFONO, MÓVIL
Urgencia	Seleccionar del listado
Es Urgente¹⁾	Habilitar casilla para verificar si el caso que ingrese por correo se clasificará como un caso que es crítico y requiere atención inmediata
Categoría Botón Agregar	<p>Seleccionar la categoría que se asignará por defecto a los casos, una vez seleccionada se calculará automáticamente el SLA que aplique según su condición.</p> <p>Se autocompletará el campo IMPACTO según el SLA seleccionado. El campo PRIORIDAD se calculará automáticamente según la selección realizada en el campo URGENCIA y el IMPACTO definido en el SLA</p>
Default Case Title	<p>Título por defecto asignado cuando el correo es enviado sin asunto. <i>ASUNTO DEL CORREO: Se asigna como TÍTULO DEL CASO</i></p> <p>El título se reemplazara una vez el correo descargado se procese por el Datalink e ingrese como caso al sistema</p>
Default Case Description	<p>Título por defecto asignado cuando el correo es enviado sin cuerpo o contenido. <i>CUERPO DEL CORREO: Se asigna como DESCRIPCIÓN DEL CASO</i></p> <p>La descripción se reemplazara una vez el correo descargado se procese por el Datalink e ingrese como caso al sistema</p>
<p>Funciones SQL</p> <div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>Para habilitar las consultas predeterminadas del sistema dar clic en el boton Es posible editar las consultas por defecto y/o utilizar las mismas variables definidas en las consultas por defecto. Se recomienda probar cualquier modificación en las consultas antes de activar la plantilla.</p>	
Title Case SQL	<p>Permite definir una consulta para asignar <i>Título</i> al caso cuando el correo es enviado sin asunto.</p> <p>Se recomienda utilizar para incluir más información en el título, ej: Número de caso, categoría, usuario.</p>
Description Case SQL	<p>Permite definir una consulta para asignar <i>Descripción</i> al caso cuando el correo es enviado sin contenido o cuerpo.</p> <p>Se recomienda utilizar para incluir más información en el título, ej: Número de caso, categoría, usuario.</p>

User Case SQL	<p>Permite definir una consulta para asignar <i>Usuario</i> al caso.</p> <p>La consulta predeterminada busca coincidencia en Bd de la cuenta de correo desde la cual se envía el correo para asignar el usuario al caso:</p> <pre>SELECT CMDBUSER.IDCMDBCI, CMDBUSERCONTACTTYPE.IDCMDBCONTACTTYPE FROM CMDBUSER, CMDBUSERCONTACTTYPE, EV_EMAIL_SDCASE WHERE CMDBUSER.IDCMDBUSER = CMDBUSERCONTACTTYPE.IDCMDBUSER AND EV_EMAIL_SDCASE.IDCMDBCONTACTTYPE=CMDBUSERCONTACTTYPE.IDCMDBCONTACTTYPE AND EV_EMAIL_SDCASE.IDEV_EMAIL_SDCASE=@[IDEV_EMAIL_SDCASE] AND CMDBUSERCONTACTTYPE.CONTACTDEFINE like @[CONTACTDEFINE]</pre> <p>Si se utiliza la consulta predeterminada del sistema y al procesar no encuentra coincidencia el sistema no asigna el nuevo caso por lo que se recomienda habilitar la función de asignación de usuario por defecto: <i>Botón USER</i>.</p>
----------------------	---

Agregar cuentas de correo



La cuenta de correo debe ser de uso exclusivo del service desk y al momento de su configuración en el DRobot debe encontrarse vacía. Cuando el sistema establezca la conexión con el servidor de correo descargará de forma automática todos los correos de la cuenta.

1. Abrir el módulo *DRobot.exe*
Ubicación del aplicativo en el servidor:
Unidad:\Program Files\LeverIT\Discovery\Software\SrvPrg\DRobot.exe
Dar clic derecho sobre el icono  en el área de notificaciones de la barra de tareas del escritorio y seleccionar la opción **Abrir**.
2. Desplegar el nodo **Configuración > General** y dar clic en el ítem **Cuentas**
En el panel izquierdo ingresar el nombre de la cuenta y dar clic en el botón **+Pop3²⁾** o **+SmtP³⁾** de acuerdo al tipo de cuenta.
3. En el panel derecho agregar los atributos de la cuenta:
 - **Proveedor:** En el campo de lista seleccionar el proveedor del servicio. \\Por defecto: Outlook, Yahoo, Gmail o None⁴⁾.
Después de la selección, dar clic en el botón 
Se autocompletará la configuración por defecto según el tipo de cuenta y proveedor del servicio.

- **Nombre del Servidor:** Nombre del servidor de correo. Ejemplo: pop3.live.com
- **Método:** Tipo de autenticación en el servidor, incluye métodos como CRAM-MD5, DIGEST-MD5, NTLM, etc. Se recomienda utilizar la opción por defecto **Auto**.



Si se requiere utilizar otro método de autenticación diferente a **Auto** verificar si es soportado por el servidor y las opciones de configuración (puerto, seguridad, etc.) requeridas.

- **Puerto Servidor:** Número de puerto del servicio.
- **Seguridad:** Tipo de seguridad que se utilizará en la conexión con el servidor. Opciones posibles:

Implicit: Con SSL implícito, tanto el cliente como el servidor utilizarán el protocolo SSL durante toda la sesión. El cliente se conecta e intenta establecer una conexión segura (SSL handshake) y si es exitosa la comunicación segura continúa durante la sesión. Por esta razón, el SSL implícito típicamente usa un puerto diferente al habitualmente utilizado por el protocolo. Por ejemplo el puerto 995 es el comúnmente utilizado por POP con el protocolo SSL.

Explicit: Con SSL Explícito, la comunicación segura se establece solo hasta que se efectúa previamente la negociación con el servidor. El cliente se conecta normalmente al servidor por el puerto utilizado habitualmente por el protocolo y expide entonces el comando STARTTLS. Si el servidor soporta este mecanismo y responde positivamente, la comunicación segura continuará por el resto de la sesión.

Otros tipos: **Unsecured** y **Tumbleweed tunnel**

Por defecto el módulo utiliza los tipos:

- Implicit para el protocolo POP3, puerto 995
- Explicit para el protocolo SMTP, puerto 587

- **Usuario:** Cuenta de correo.
- **Contraseña:** Contraseña de la cuenta de correo.
- **Tiempo Espera (ms):** Tiempo para reconexión con el servidor, por defecto: 5000ms.
- **Tipo Proxy:** Listado de protocolos en caso de utilizar servidor Proxy. Incluye los protocolos Socks (4, 4A, 5) y HttpConnect.

Si se selecciona alguno de los protocolos se activarán los campos para configuración de *Proxy* en el panel a la izquierda:

Configuración de proxy

Servidor:

Puerto:

Usuario:

Contraseña:

Método:

Dominio:

Se activa en caso de seleccionar el protocolo HttpConnect



Si se ha seleccionado **None** como proveedor del servicio, ingresar de forma manual los demás atributos de la cuenta.

- 4. Dar clic en el botón **Probar Conexión**, la prueba de verificación debe ser exitosa, de lo contrario, corregir los atributos de la cuenta. Finalmente dar clic en el botón **Guardar Cuenta**.

Cuenta tipo POP3 con servidor de correo Gmail.

Configuración de la cuenta

..\Configuración\General\Cuentas

+ POP3 + SMTP X ≡

Cuenta: Cuenta POP3 Proveedor: Gmail

Cuenta POP3

Tipo de Servidor: POP3

Nombre Servidor:

Método:

Puerto Servidor:

Seguridad:

Usuario:

Contraseña:

Tiempo espera(ms)

Tipo Proxy:

Conexión de prueba

Guardar cuenta

Cuenta tipo SMTP con servidor de correo Outlook.

Configuración de la cuenta

..\Configuración\General\Cuentas

POP3
 SMTP
 X
 ≡

Cuenta: Cuenta SMTP Proveedor: Outlook

Tipo de Servidor: SMTP
 Nombre Servidor: smtp-mail.outlook.com
 Método: Auto
 Puerto Servidor: 587
 Seguridad: Explicit
 Usuario: cuenta.smtp@outlook.com
 Contraseña: *****
 Tiempo espera(ms): 5000
 Tipo Proxy: Never

Las cuentas de correo a utilizar como POP3 deben tener habilitada la opción **POP**.

Entrada > Opciones > Conectar dispositivos y aplicaciones con POP

Conectar dispositivos y aplicaciones con POP

POP

Habilitar

Deshabilitar

Alarmas. Programación de ejecución

1. Abrir el módulo *DRobot* y desplegar el nodo **Configuración > General** y dar clic en el ítem **Alarmas**.
2. En el campo de texto ingresar el nombre de la alarma y dar clic en el botón **+**
3. Seleccionar la alarma, en la sección *Días de ejecución* habilitar los días en los que se ejecutará la verificación de recepción/envío de correos.
4. Definición de tiempos:
 - **Hora inicial:** Editar la hora en que empezará la tarea de verificación
Formato de hora HH:MM:SS⁵.
 - **Hora final:** Editar la hora en que terminará la tarea de verificación
Formato de hora HH:MM:SS⁶.
 - **Intervalo:** Frecuencia de ejecución de la tarea, dentro del periodo de tiempo definido

entre la hora inicial y final configuradas. Ej.:1440 para verificación cada minuto donde hora inicial sea 00:00 y hora final 23:59

5. Para finalizar, dar clic en el botón **Salvar**.



Para que el sistema verifique/descargue los correos según la programación asegurar que esté habilitada la casilla **Activo** en **Configuración > Disparador**. Una vez habilitada el sistema iniciará el contador de tiempo para verificar cada minuto el buzón de correo.

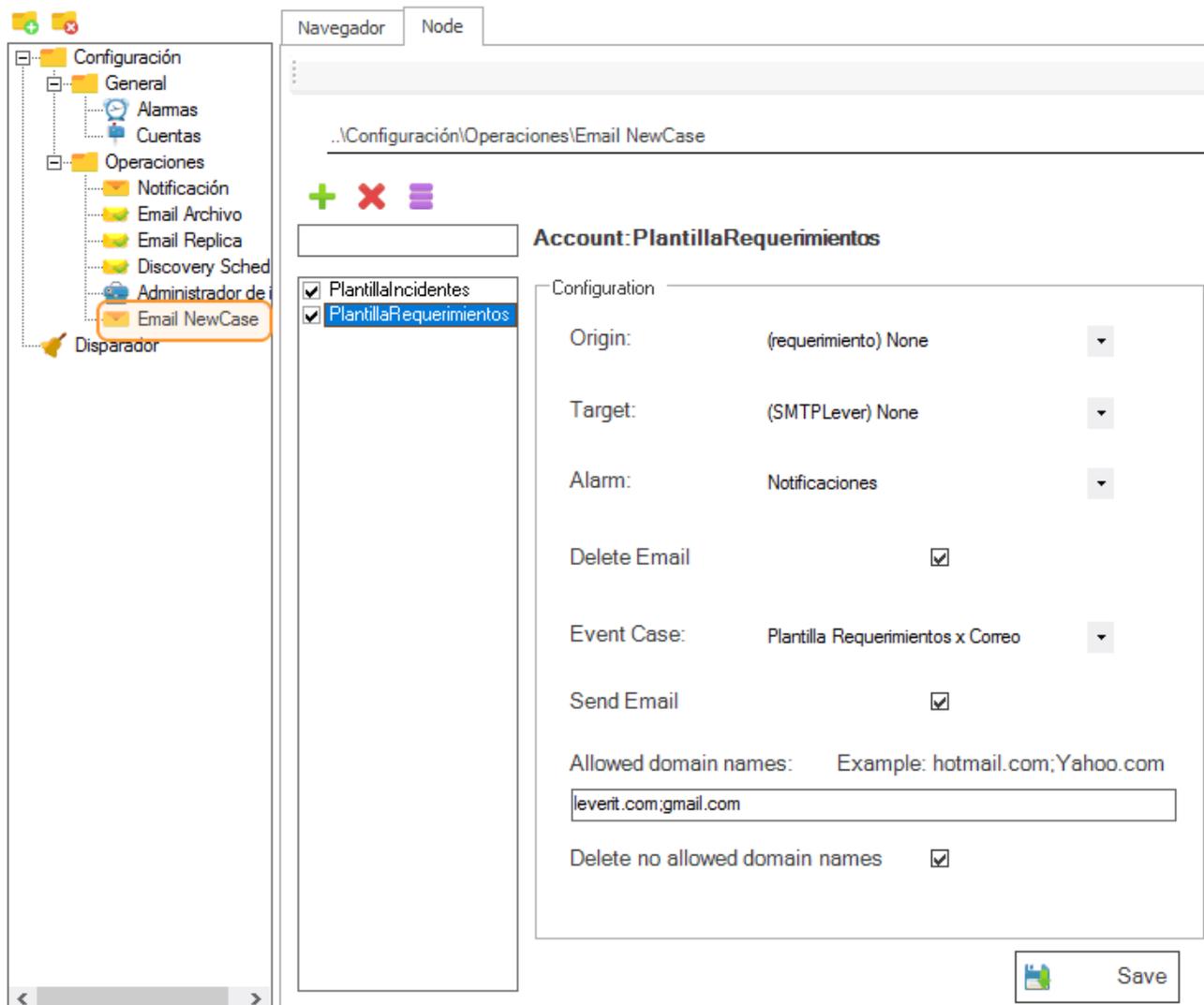


The screenshot shows the DRobot interface with a sidebar on the left containing a tree view of configuration options: Configuración, General, Alarmas, Cuentas, Operaciones, and Disparador. The 'Disparador' option is selected and highlighted with a red box. The main window displays the 'Estado del tiro' section for the 'Disparador' configuration. It includes buttons for 'Cargar' and 'Verificar', a checkbox for 'Mostrar MSG comunal', and a checked checkbox for 'Activo' with the number '54' next to it, also highlighted with a red box. Below these are indicators for 'Alarmas pendientes: 0', 'Esperando ...', and '0/0 descarga (s)'. On the right side of the window is a table with columns: #, Gatillo, Tipo, Fecha, Asunto, and Detalle.

Configuración de creación de nuevo caso por Correo

En la vista **Configuración > Operaciones > Email New Case** se crean las configuraciones en las que se asignan las cuentas POP3 y SMTP a las plantillas de eventos para recepción de casos:

1. En el campo de texto ingresar el nombre de la nueva configuración y dar clic en el botón **+**
2. Habilitar la casilla correspondiente a la configuración y seleccionar las cuentas y opciones:



Configuración de cuenta	
Origin	Cuenta POP3 para recepción de casos por correo
Target	Cuenta SMTP para envío de correo de respuesta cuando se recibe el correo para creación del caso. Esta notificación se envía en caso de que la casilla Send Email esté activa
Alarm	Frecuencia de verificación y descarga de correos
Delete Email	Elimina los correos en el buzón después de ser procesados/descargados por el sistema
Parámetros de Evento	
Event case	Plantilla de evento creada en ITHC
Send Email	Activa el envío de correo automático de respuesta después de la descarga del correo Correo automático de respuesta
Allowed domain names	Dominios seguros para recepción de correos
Delete no allowed domain names	Elimina los correos del buzón en caso de que no pertenezcan a los dominios válidos definidos en <i>Allowed domain names</i>

Se agrega nueva variable para limitar el tamaño de los adjuntos de los casos que entran por correo.

Se define en el DRobot.ini: `eMailAttachMaxSize=10000`

*En el ejemplo 10000 es el tamaño máximo en Kb

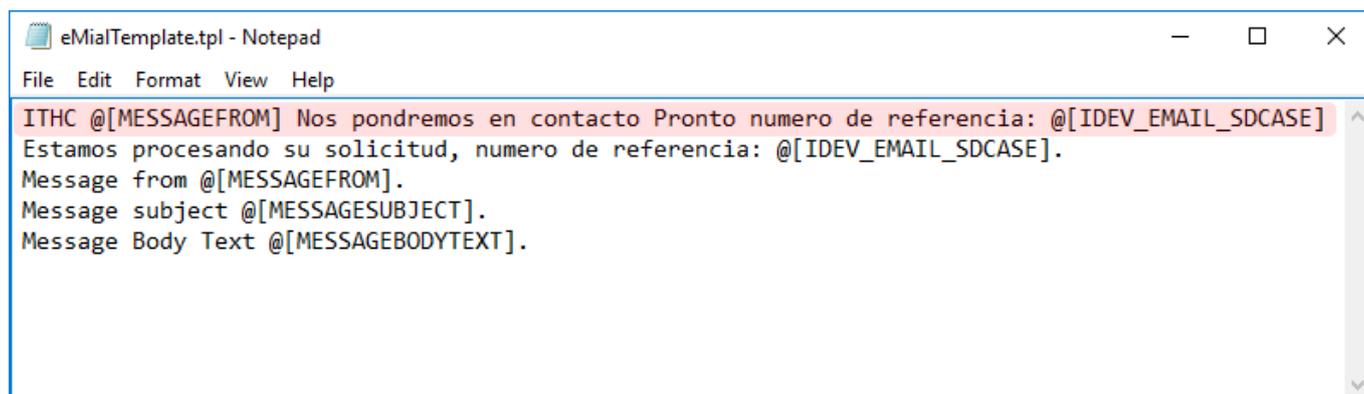
Correo automático de respuesta

Al habilitar la casilla **Send Email** se activa la función de envío de correo automático de respuesta. El correo incluye un número de referencia⁷⁾ que corresponde al ID asignado por el sistema al descargar el correo y puede ser diferente al número de caso definitivo.

La plantilla base de este correo se encuentra en la siguiente ubicación:

`UNIDAD:\Program Files (x86)\LeverIT\Discovery\Software\SrvFib\eMail\Template8)`

La plantilla puede editarse pero debe dejarse sin modificar la primera línea.



1)

Indica si el caso es de tipo mayor

2)

POP3. El protocolo POP (Protocolo de oficina de correos), como su nombre lo indica, permite recibir el correo electrónico en un servidor remoto (servidor POP).

3)

SMTP. El protocolo SMTP (Protocolo simple de transferencia de correo) es el protocolo estándar que permite la transferencia de correo de un servidor a otro mediante una conexión punto a punto.

4)

para cuentas de servidores diferentes

5) 6)

Formato 24 horas

7)

Campo IDEV_EMAIL_SDCASE

8)

La ruta puede cambiar dependiendo de idioma/versión del s.o y/o personalizaciones de instalación

From:
<http://www.leverit.com/ithelpcenter/> - **IT Help Center**

Permanent link:
http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:configuracion_casos_correo

Last update: **2020/12/15 06:58**

