

Ayuda TSW: Interfaz de carga vía email

Para cargar una solicitud o tarea utilizando un email se debe enviar un mensaje que tenga como destinatario (TO, CC o BCC) la cuenta: **tsw@rec.unicen.edu.ar**

Adicionalmente, el asunto del mensaje debe incluir alguna variante válida del comando para carga de solicitudes y tareas: **(S<id solicitud>D<duración de la tarea>E<estado de la solicitud>)**

El comando puede omitirse, caso en el cual se toman los valores por defecto de todos los parámetros.

Es necesario que la dirección de correo del remitente sea la indicada en la configuración de los datos del consultor. De otra forma, el mensaje se filtrará como spam y no se notificará del error.

En el caso de las altas de solicitudes, se asociará como contacto el primero que tenga asociado alguna de las cuentas de correo que se encuentran en los campos FROM, TO, CC o en el cuerpo del mensaje, y que no se correspondan cuentas asociadas a consultores. De no encontrarse contactos, se dejará como contacto al primer consultor que se encuentre a partir de las cuentas de correo procesadas de la forma descripta.

Es fundamental que cada consultor también esté cargado como un contacto con la misma cuenta de correo.

Por último siempre que se procesa un mensaje, ya sea para carga de solicitudes o tareas, se agregarán como consultores de la solicitud a todos aquellos que tengan asociada alguna de las cuentas de correo que se encuentran en los campos TO, CC o en el cuerpo del mensaje.

Los roles se asignan dependiendo de dónde se encuentre, en el siguiente orden:

1. TO (para): actuante, consultor
2. CC (copia): consultor
3. CUERPO: consultor
4. FROM (quién envía): actuante, consultor

Las cuentas de correo se procesan en el orden que se escriben en cada campo.

Las listas de correo se expanden a los mails individuales, quedando primero:

- l.informatica@unicen.edu.ar → Hernán Cobo
- soporte@unicen.edu.ar → Martín Bradaschia

Sintáxis detallada del comando SDE

Cada parte del comando Solicitud-Duración-Estado incluye un argumento, que puede omitirse para que tome un valor por defecto.

- S<id solicitud>: Si se omite el id de solicitud, se creará una solicitud nueva, con el asunto del mensaje, y una tarea (con la duración por defecto o que se indique). Si se incluye un id de solicitud válido, se creará una tarea dentro de la solicitud indicada y se actualizará el estado de la misma si corresponde.

S<id solicitud>+: Hay un variante para el argumento consistente en incluir un signo '+' luego de id de solicitud, con lo cual se creará una subsolicitud nueva.

- D<duración de la tarea>: Si se omite la duración las tareas que se cargarán con la duración de

1 minuto. La duración puede indicarse utilizando dos formatos:

- <minutos>: un único número entero que se interpretará como minutos;
 - <horas>:<minutos>: dos números enteros que indican horas y minutos, separados por dos puntos, donde los minutos deben estar en el rango 00-59.
- E<estado de la solicitud>: Si se omite el estado de la solicitud, la misma se creará con el estado inicial por defecto, o no se modificará. El estado se indica a través de una letra que codifica el estado en el que quedará la solicitud:
 - S: sin iniciar;
 - P: en proceso;
 - F: finalizada;
 - T: en espera de respuesta o terceros.

Ejemplos

Solicitud nueva (SDE)

Solicitud nueva

Solicitud nueva que llevó 10 minutos y se terminó (SD10EF)

Solicitud nueva de dos horas (SD120E)

Solicitud nueva de dos horas (SD2:00E)

Tarea nueva (S1234DE)

Cierre de solicitud (S1234DEF)

Subsolicitud (S1234+DE)

From:

<https://wiki.rec.unicen.edu.ar/wiki/> - **Wiki UNICEN**

Permanent link:

<https://wiki.rec.unicen.edu.ar/wiki/doku.php?id=informatica:instructivos:tsw:email>



Last update: **2017/10/10 16:12**