

# Mailticket

Creant tiquets amb un mail: passarel·la mail / gn6



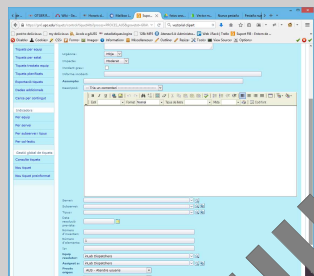
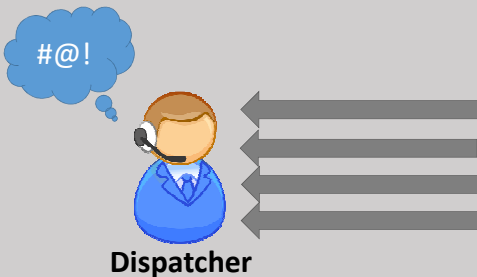
Jaume Moral / Jordi Miquel / Jordi Bellido  
Nuria Rodríguez / Àngel Aguilera  
Maribel Arroniz / Àlex Muntada



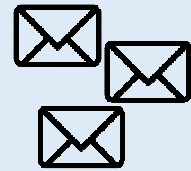
Fins ara...

Busca qui és l'usuari remitent de cada missatge, i...

- Creava un tiquet fent copy&paste si no existia prèviament
- Afegeix la resposta com a comentari a un tiquet ja existent

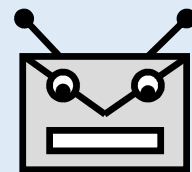


 **Usuaris de la UPC o externs**



...amb Mailticket!

Només ha de tractar tiquets no automatitzables. Té més temps per resoldre les incidències



**Mailticket**

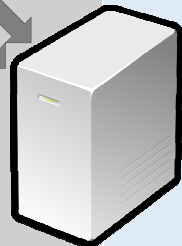
Resol usuari UPC a partir del mail



**Identitat digital**

Crea via SOA:  
a) Un tiquet  
b) Un comentari

**gn6**



- Més temps per dedicar a tasques que **aportin valor**
- L'usuari pot crear i respondre a tiquets via mail en qualsevol dispositiu sense obligar-lo a entrar a gn6

## Configuració

- Com a filtre a la bústia (Maildrop)
- Amb Fetchmail + Procmail

## Gestió dels mails

- Creava nous tiquets
- Afegeix respostes a tiquets ja creats.
- Gestiona fitxers adjunts.

## Filtres

- Filtra per adreces origen
- Tiquets d'usuaris desconeguts

## Classificació del tiquets

- En funció de l'adreça on s'ha enviat
- En funció de qui envia o reenvia

## Tecnologies

- Desenvolupat en Python.
- Bus SOA

