



Engage[®] Business Solution 5

Instructivo Técnico:
Recepción de Emails



Contenido

ACERCA DE ENGAGE® BUSINESS SOLUTION 5	3
ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO	3
CADUCIDAD DE ESTE DOCUMENTO	3
CONSIDERACIONES GENERALES	4
PARÁMETROS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE EMAIL ENTRANTE DE EIS	6
PARÁMETROS DEFINIDOS EN EL ARCHIVO DE CONFIGURACIÓN DE EIS.....	6

Acerca de Engage® Business Solution 5

Engage® Business Solution 5 es una plataforma tecnológica orientada al diseño e implementación de procesos y aplicaciones de negocio de variada naturaleza.

Su organización modular permite instalar, configurar y distribuir sus componentes de muchas maneras posibles, posibilitando un escalamiento horizontal y vertical de la instalación.

Alcance de este documento

Describir las funcionalidades y configuraciones necesarias para el envío de emails a través de EngageIntegrationService.

Si tiene dudas o inquietudes acerca del presente documento, por favor, sírvase remitirlas a:
supportcrm@soluciones-ar.com.ar

Caducidad de este documento

Fecha de última actualización del documento: 27 de Mayo de 2016.

Fecha de caducidad del documento: 31 de Diciembre de 2020.

Una vez que haya caducado el presente documento, remitirse al sitio o al correo de soporte oficiales para obtener una nueva versión del mismo.

Consideraciones Generales

Este instructivo aplica para versión 5.7.x.x y superiores.

- Se debe definir una casilla genérica ya sea en una cuenta Gmail o en una cuenta Exchange
- Se debe habilitar en el servidor de correos al protocolo IMAP

Se puede hacer todo con una sola casilla de correo, pero con carpetas exclusivas para el servicio de IMAP dentro de esa casilla.

Por ejemplo se puede generar una carpeta que se llama IMAP, y dentro de ella, una que se llama New y otra Done. La mecánica es la siguiente:

- 1- Se recibe un mail en la carpeta New, que es donde escucha el servicio de IMAP. El motivo puede ser una regla de Outlook que copie ahí el mail, o que lo haga alguien manualmente. Esto permite una instancia más de lógica para el filtrado de emails.
- 2- Luego de un máximo de nuevos mails que lleguen en la carpeta New, o de un máximo tiempo de espera (lo que suceda antes), se dispara el procesamiento de mails entrantes.
- 3- Se procesan TODOS los mails de la carpeta New y luego se mueven TODOS a Done (Si no se hubiera informado la carpeta Done como carpeta de salida en la configuración de EIS, entonces los mails directamente se eliminan luego de haberlos procesado).
- 4- Se reinicia el ciclo.

Los máximos valores que vienen por defecto son de 10 mails nuevos y de 60 segundos de espera. Es decir, si se reciben 10 o más mails en una sola tanda, se procesan todos en el instante. Si se reciben menos de 10 mails, entonces se espera 60 segundos a que lleguen más, sino se procesan los que hay hasta ese momento.

Engage Integration Services

Componente:	Lector de Correos Entrantes
Protocolo Utilizado:	IMAP
Casillas de Correo soportadas:	Exchange
	Gmail
Versión de Engage:	Engage 5.6 o Superior
Versión de Base de datos:	SQL Server 2008 o 2012
Funcionamiento:	Se define una casilla de correo genérica en la cual se recibirán los correos de los clientes (Ej.: engage@reclamos.com)
	Se asocian los emails recibidos a un proceso ENGAGE pre-existente (por ejemplo: Reclamos o Consultas)
	Los correos recibidos se descomponen en Remitente, Asunto y Cuerpo más Adjuntos
	Se busca un cliente en la base de datos a través del email remitente
	Se crea un caso en Engage siempre y cuando no exista previamente un caso para el mismo cliente y mismo asunto
	Para determinar si es el mismo asunto se filtran palabras relacionadas con reenvíos (RE/RV/FWD, etc.)
	Al caso se le anexan los adjuntos que pudieran haber sido enviados junto al correo
	Se ejecuta un procedimiento (PA_SYS_MSG_IN) de libre implementación en el cual se debe definir la derivación del caso a una INBOX
	Opcionalmente puede enviar un email de confirmación de recepción y número de caso Engage para el seguimiento
Definiciones requeridas para su implementación:	Definir casilla de recepción de correos.
	Verificar que las direcciones de correo sean de clientes o contactos almacenados en la base de datos
	Definir procedimiento de alta de contacto (si correspondiera)
	Definir qué proceso Engage se instanciará al recibir un correo y a que unidad funcional se asignarán los casos
	Definir cambios en el circuito actual de atención así como las clasificaciones de tipos de atención si correspondiera
Disponibilidad del componente:	MAYO 2016 junto a Release 5.7.0.0

Parámetros relacionados con el servicio de EMAIL ENTRANTE de EIS.

Parámetros definidos en el archivo de configuración de EIS.

El siguiente es el fragmento de xml del archivo de EngageIntegrationService.xml en donde se configura el listener de IMAP:

```
<ImapListener ID="Default">
  <HostName>imap.gmail.com</HostName>
  <Port>993</Port>
  <UserName>soporte.engage</UserName>
  <Password>ZR9Zf9oiGhE3olsLuXgnUA==</Password>
  <UseSsl>True</UseSsl>
  <InputFolder>IMAP/New</InputFolder>
  <OutputFolder>IMAP/Done</OutputFolder>
  <ExtractAttachments>False</ExtractAttachments>
  <SyncMaxWaitTime>300</SyncMaxWaitTime>
  <SyncMaxChangesCount>10</SyncMaxChangesCount>
  <ProtocolLogFile>C:\Program Files
(x86)\Engage\V5\EngageApplicationServices\Log\IMAP-%date%-%time%.log</ProtocolLogFile>
</ImapListener>

<Process ID="EIS">
  <UseImapListener>False</UseImapListener>
</Process>
```

Dónde:

- **HostName:** Es la IP o el nombre del servidor IMAP.
- **Port:** Es el puerto donde escucha el servidor IMAP.
- **UserName:** Es el usuario para conectarse al servidor de IMAP.
- **Password:** Es la password del usuario para conectarse al servidor de IMAP. Tiene las mismas condiciones que cualquier otra clave, pudiéndose informar plana o encriptada.
- **UseSsl:** True si la conexión al servidor utiliza HTTPS, sino False.
- **InputFolder:** (opcional) Es el path a la carpeta de correos entrantes. Si no se informa, se toma la carpeta raíz de la casilla de correo como carpeta de entrada.
- **OutputFolder:** (opcional) Es el path a la carpeta de salida de emails. Si se informa, los correos procesados se moverán desde la carpeta de entrada a esta carpeta. Si no se informa, los correos procesados se eliminarán de la carpeta de entrada.
- **ExtractAttachments:** True si se quiere que los adjuntos de los correos entrantes se guarden como un ítem aparte en la tabla de adjuntos de Engage, a la vez que se eliminan del cuerpo del correo. Si es falso, entonces los adjuntos de los correos entrantes quedarán dentro del mismo correo, y se creará un solo ítem en la tabla de adjuntos de Engage.
- **SyncMaxWaitTime:** Tiempo máximo de espera para sincronización de correos entrantes (expresado en segundos, de 60 a 600), por más que la cantidad máxima no se haya alcanzado aún.

- **SyncMaxChangesCount:** Cantidad máxima de cambios en la carpeta de correos entrantes luego de la cual se sincronizarán, por más que el tiempo de espera no se haya cumplido aún.
- **ProtocolLogFile:** (opcional) Si se informa, se crea un archivo de log con todos los mensajes IMAP de ida y vuelta entre EIS y el servidor de IMAP (tener en cuenta que este archivo lo controla la librería que maneja el protocolo IMAP, y que queda registrada la clave del usuario de conexión al servidor de IMAP).
- **UseImapListener:** True si se quiere activar el listener de IMAP.