

Gestión de Incidencias Desarrollo.

Canal Automático de entrada a través de correo electrónico.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



1.- Objetivos.

2.- Procedimiento.

Este documento está elaborado con el objetivo de proporcionar los conocimientos necesarios para comenzar a trabajar con el nuevo proceso de apertura de incidencias a través del envío de correos con formato predeterminado.

El procedimiento a seguir será el envío de un correo electrónico con un formato predeterminado a la cuenta 'soportecau@dgt.es'.

IMPORTANTE: Esta dirección de correo, se utilizará únicamente para la apertura de la incidencia. Cualquier otro correo que se envíe durante el ciclo de vida de la incidencia a esta dirección, no será tratado por el sistema.

El mensaje deberá estar estructurado de la siguiente manera:

Para: suportecau@dgt.es

Asunto: Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

--Cuerpo del mensaje--

Servicio/Aplicación: CAYC

Tipo: Escoger uno de los siguientes literales:

Pérdida de Servicio

Error Acceso

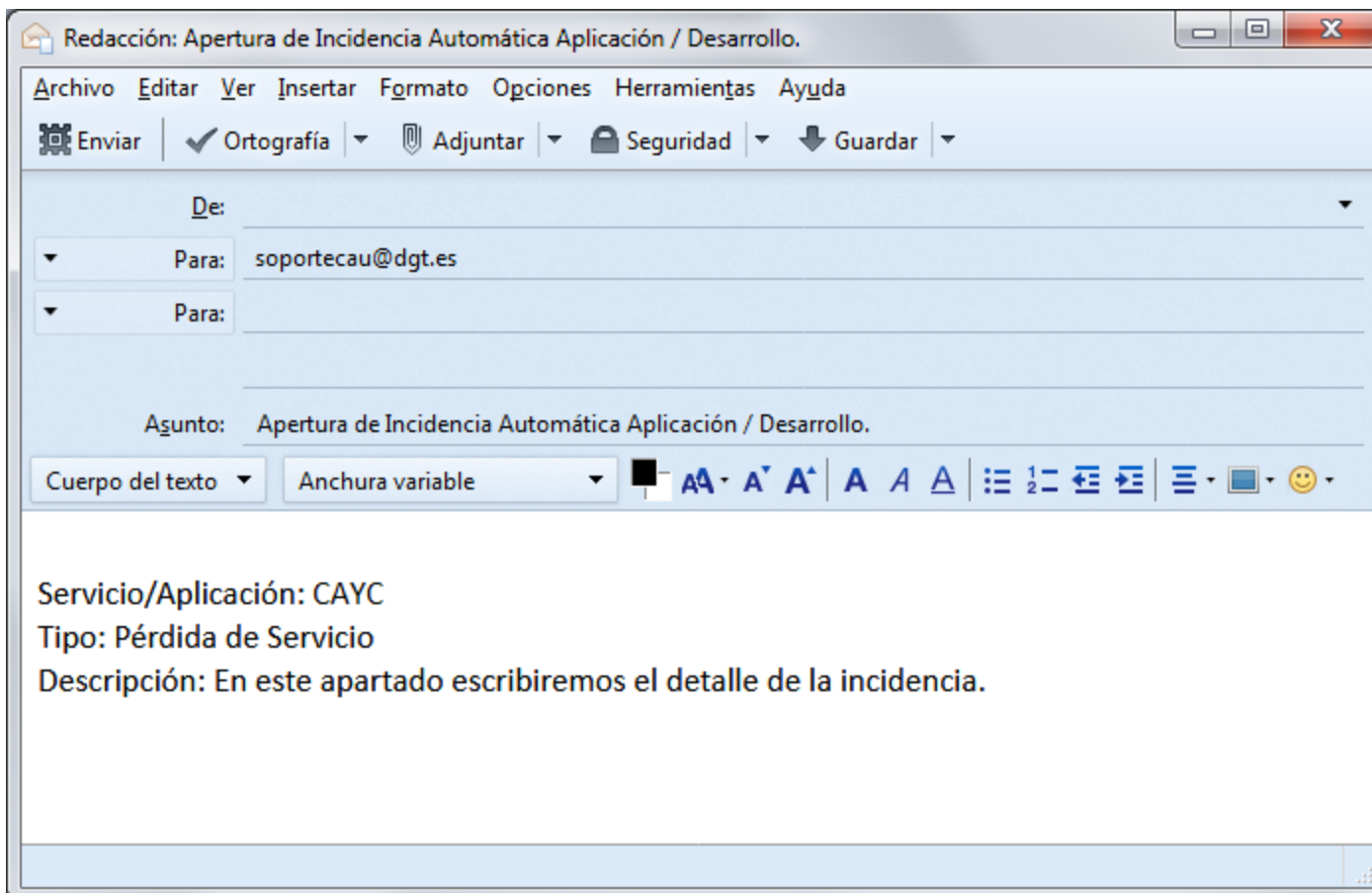
Error Funcional

Descripción: Descripción detallada de la incidencia.

** Será posible adjuntar archivos al correo.

2.- Procedimiento.

A continuación se muestra un ejemplo de la plantilla que se debe utilizar en el correo, para que la incidencia se registre de manera correcta en los sistemas de la DGT.



Redacción: Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

Archivo Editar Ver Insertar Formato Opciones Herramientas Ayuda

Enviar | Ortografía | Adjuntar | Seguridad | Guardar

De:

Para: soportecau@dgt.es

Para:

Asunto: Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

Cuerpo del texto | Anchura variable

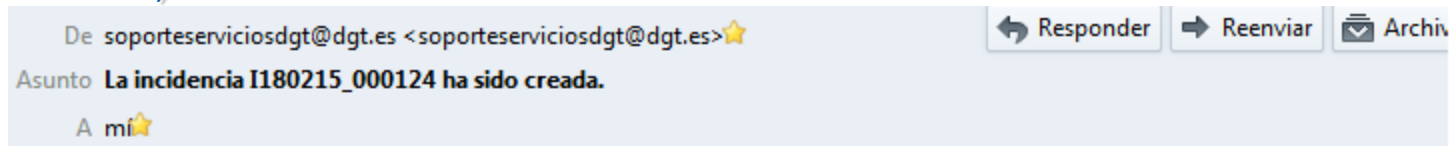
Servicio/Aplicación: CAYC
Tipo: Pérdida de Servicio
Descripción: En este apartado escribiremos el detalle de la incidencia.

2.- Procedimiento.

Tras la apertura de la incidencia se recibirá el siguiente correo procedente de 'soporteserviciosdgt@dgt.es'

IMPORTANTE: solo se puede contestar a este correo durante el ciclo de vida de la incidencia (apertura, solicitud de información y cierre).

En caso de que se desee responder a alguno de los correos procedentes de 'soporteserviciosdgt@dgt.es' será necesario hacerlo con el asunto exacto (sin modificaciones).



Este correo es para confirmar que su petición ha sido creada con fecha 15/02/2018 16:54:46 (UTC + 1)

Número de Incidencia: I180215_000124

Resumen:

Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

Servicio/Aplicación: CAYC

Tipo: Pérdida de Servicio

Descripción: En este apartado escribiremos el detalle de la incidencia.

Una vez solucionada la incidencia se recibirá el siguiente correo.

De soporteserviciosdgt@dgt.es <soporteserviciosdgt@dgt.es>★

Asunto: **Validación solución incidencia I180215_000124. Contestar únicamente mediante los enlaces habilitados en el cuerpo del mensaje.**

A mí★

Responder Reenviar Archivar

El usuario [Nombre Usuario](#) ha creado la incidencia nº **I180215_000124**, desencadenado la validación pertinente.

Por favor, conteste haciendo "clic" sobre los enlaces [\[Validar Petición\]](#) o [\[Rechazar Petición\]](#), haciendo las observaciones oportunas en el correo respuesta que se abrirá automáticamente.

Descripción solicitud:

Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

Servicio/Aplicación: CAYC

Tipo: Pérdida de Servicio

Descripción: En este apartado escribiremos el detalle de la incidencia.

Solución:

Solución de la incidencia.

- Puede validar la solicitud por Email utilizando los enlaces de Abajo, que abrirán un mensaje sobre el que puede añadir observaciones complementarias:

[Validar Petición](#)  [Rechazar Petición](#) 

2.- Procedimiento.

IMPORTANTE: Para Aceptar/Rechazar la incidencia habrá que pulsar sobre el enlace correspondiente y sin modificar nada, enviar el correo a la misma dirección de la que procede 'soporteserviciosdgt@dgt.es'.

El envío debe hacerse desde el mismo remitente (mismo e-mail) que ha recibido la validación.

