Nuevo flujo sobre gestión de Incidencias de aplicaciones de ingresos (Tasas y Sanciones)

Canal Automático de entrada a través de correo electrónico.

MINISTERIO DEL INTERIOR

DGT Dirección General de Tráfico

Índice

1.- Objetivos.

2.- Procedimiento.

1.- Objetivos.

Este documento esta 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.

2.- Procedimiento.

El procedimiento a seguir será el del 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.

El mensaje deberá estar estructurado de la siguiente manera:

Para: soportecau@dgt.es
Asunto: Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

--Cuerpo del mensaje--

Servicio/Aplicación: INDI

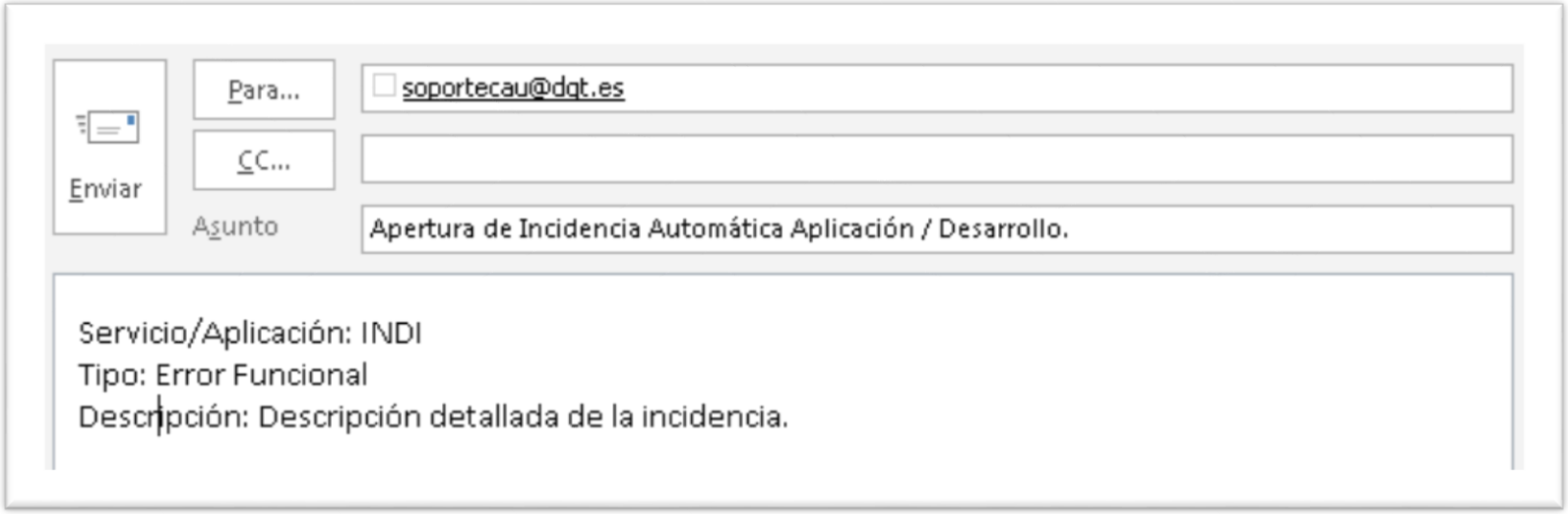
Tipo: Escoger uno de los siguientes literales:
Pérdida de Servicio
Error Acceso
Error Funcional

Descripción: Descripción detallada de la incidencia.

**Será posible adjuntar archivos en el 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 DGT.

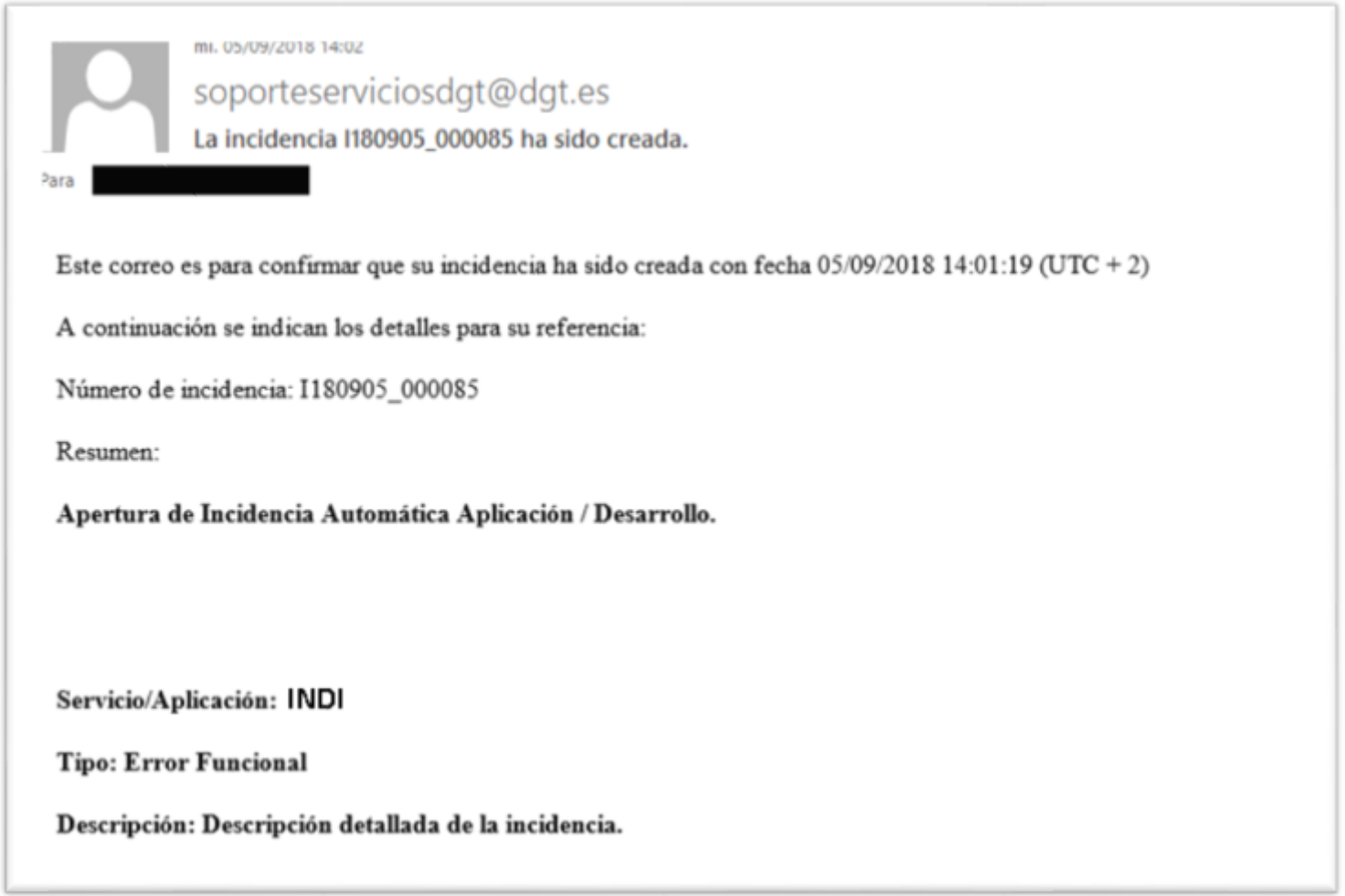


2.- Procedimiento.

Tras la apertura de la incidencia, se recibirá como consecuencia el siguiente mail procedente de ‘soporteserviciosdgt@dgt.es’

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

Será necesario hacerlo con el asunto exacto de la imagen ejemplo.



mi. 05/09/2018 14:02

soporteserviciosdgt@dgt.es

La incidencia I180905_000085 ha sido creada.

Para [redacted]

Este correo es para confirmar que su incidencia ha sido creada con fecha 05/09/2018 14:01:19 (UTC + 2)

A continuación se indican los detalles para su referencia:

Número de incidencia: I180905_000085

Resumen:

Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

Servicio/Aplicación: INDI

Tipo: Error Funcional

Descripción: Descripción detallada de la incidencia.

2.- Procedimiento.

Una vez solucionada la incidencia se recibirá el siguiente mail.

De soporteserviciosdgt@dgt.es
Asunto **Validación solución de la incidencia I171009_000049**
A mí

El usuario [redacted] ha creado la petición de servicio nº **I171009_000049,** desencadenado la validación pertinente.

Descripción solicitud:

Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

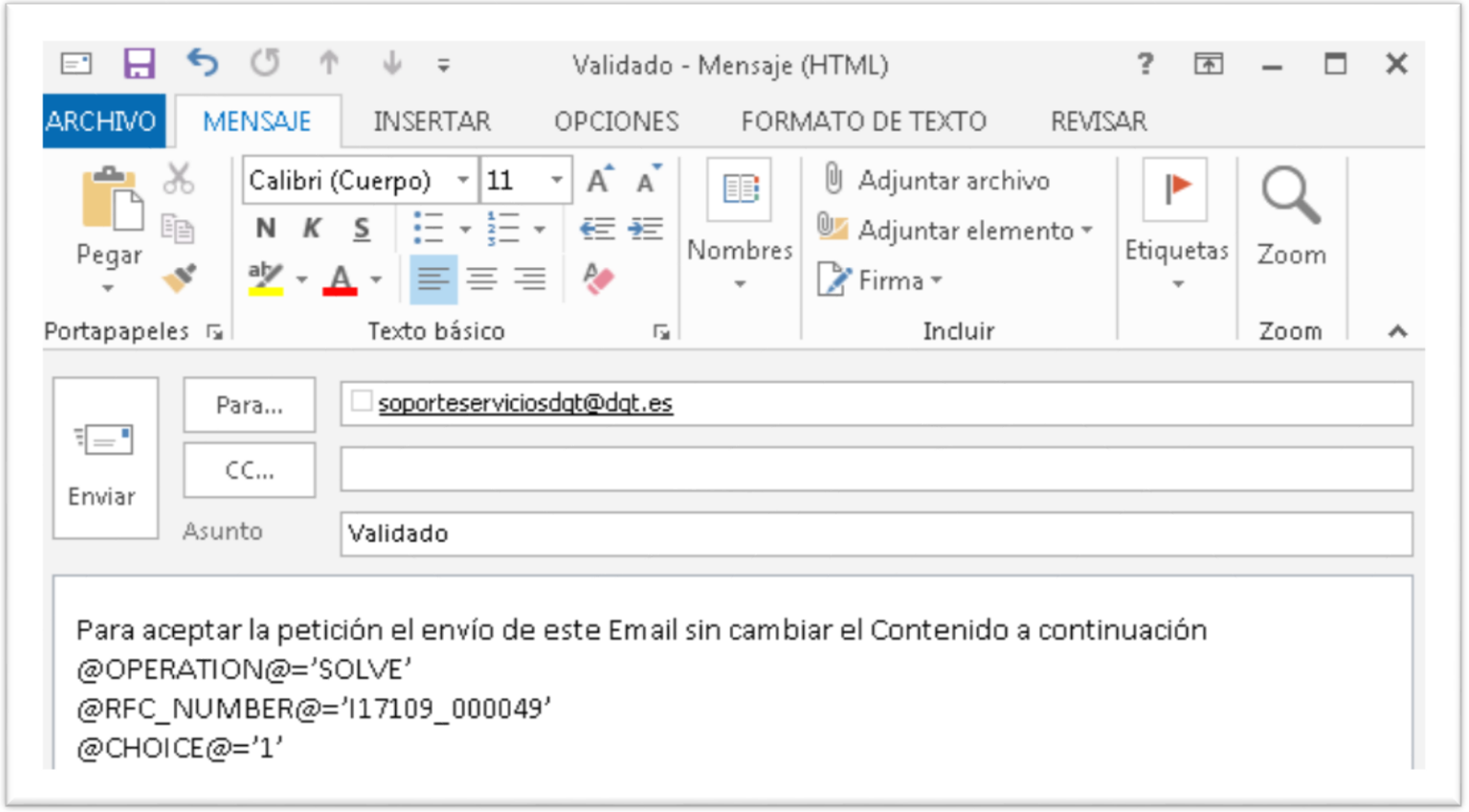
Servicio/Aplicación: INDI
Tipo: Pérdida de Servicio
Descripción: En este apartado escribiremos el detalle de la incidencia.

Solución:

Se procede a solucionar la incidencia de Entidades financieras, generada como prueba.

- **Puede validar la solicitud por Email utilizando los enlaces de Abajo:**

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'.