Gestión de Incidencias Desarrollo.

Canal Automático de entrada EV.

Departamento de Procesos 15/02/18

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 por medio de cuentas externas (cuentas de correos asociadas a usuarios no registrados en EasyVista) o cuentas internas (Usuarios registrados en EasyVista).

1.- Procedimiento.

Para las cuentas de correo externas a EasyVista, el usuario enviará un correo electrónico 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 soportecau@dgt.es
Asunto Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.

--Cuerpo del mensaje--

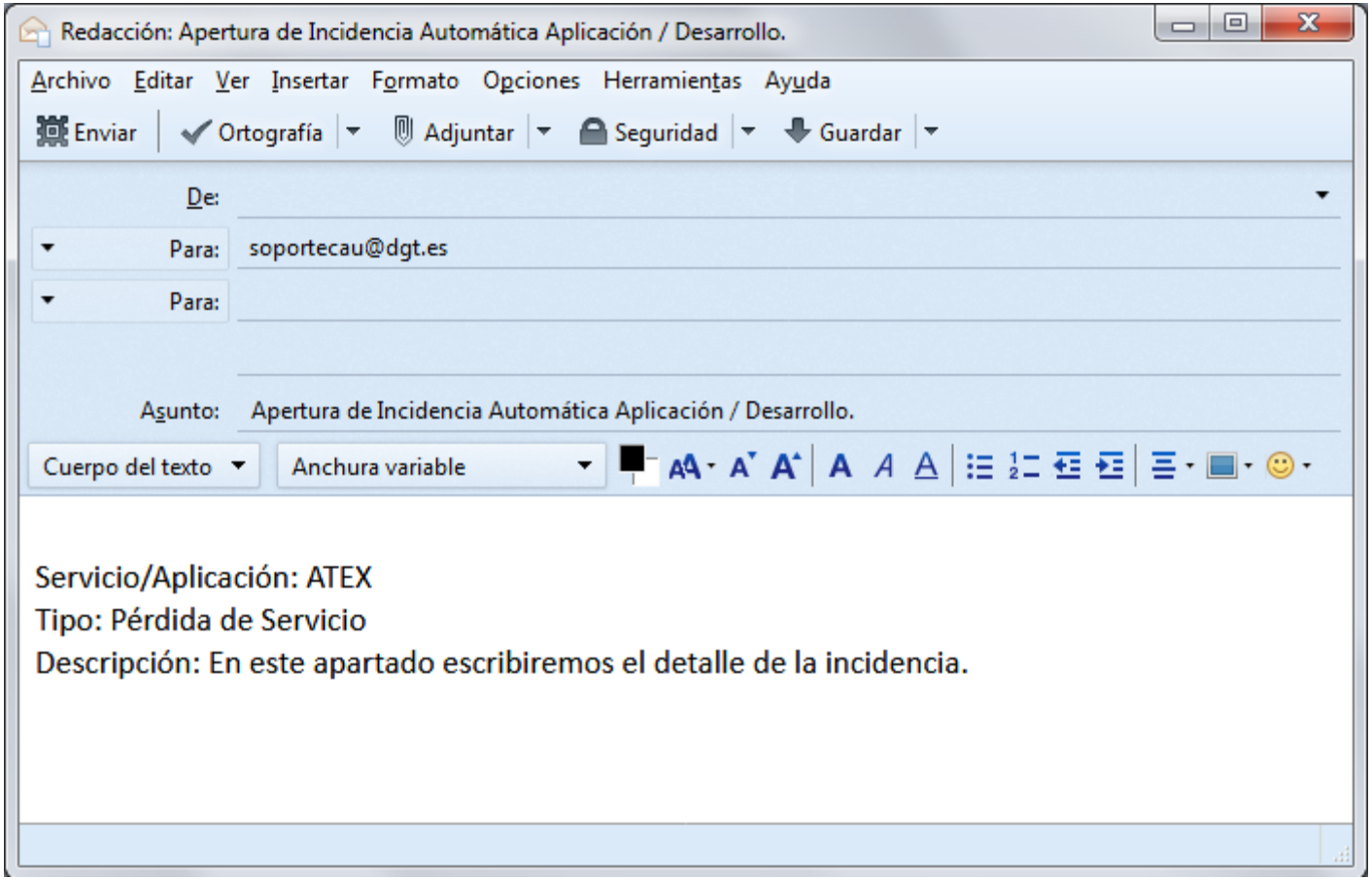
Servicio/Aplicación: Registrar de forma exacta el acrónimo de la aplicación afectada.
Tipo: Escoger uno de los siguientes literales:
Pérdida de Servicio
Error Acceso
Error Funcional
Descripción: Descripción detallada de la incidencia.

**Cualquier archivo adjunto al correo, será añadido en EasyVista.
** Adjuntamos plantilla ejemplo.

C:\Users\
30\Desktop\Apertu

1.- Procedimiento.

A continuación mostramos un ejemplo, de la plantilla que debemos utilizar en el correo, para que la incidencia se registre de manera correcta en EasyVista.

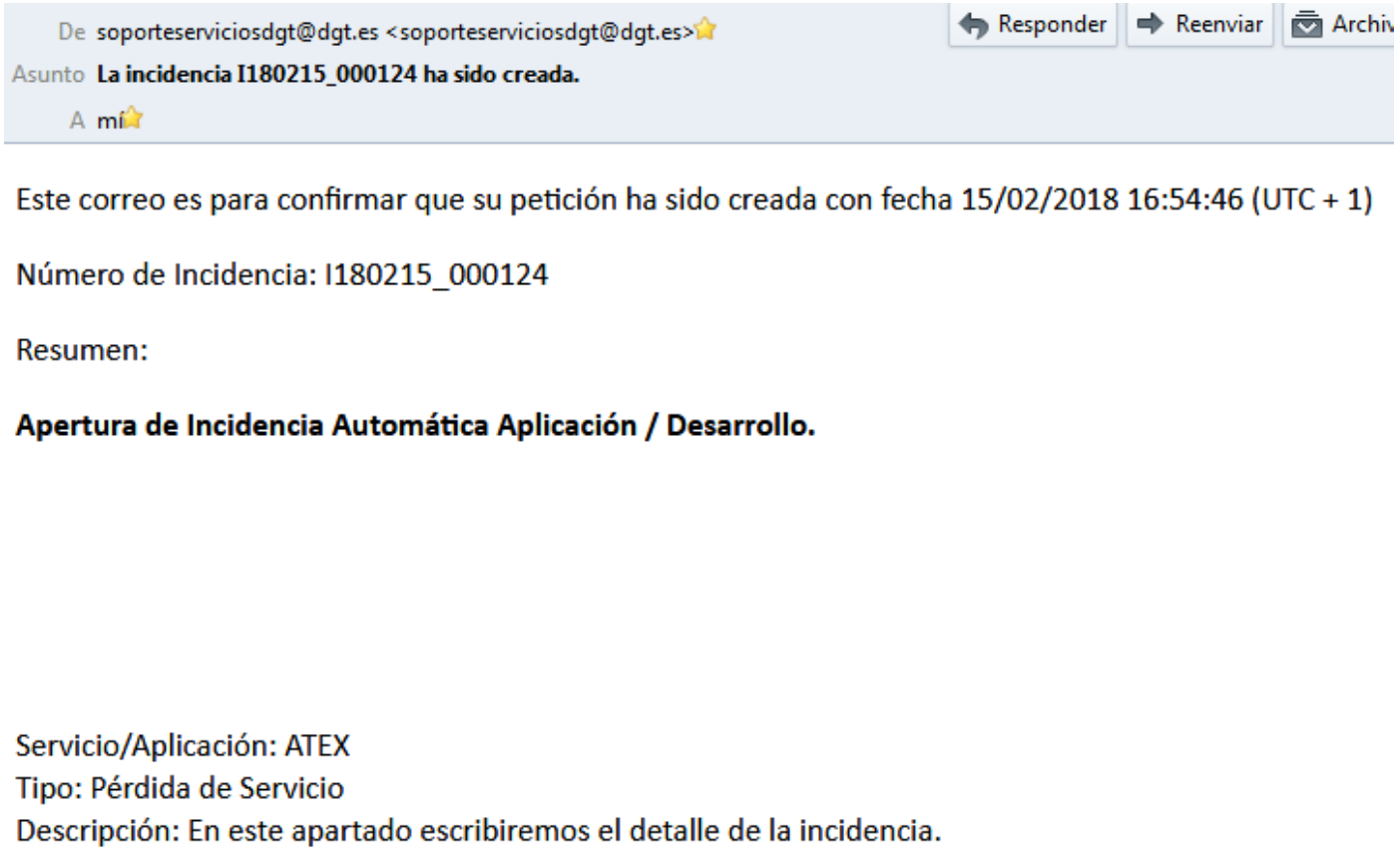


1.- Procedimiento.

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

IMPORTANTE: Solo podremos 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).



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

Responder | Reenviar | Archiv

Asunto **La incidencia I180215_000124 ha sido creada.**

A mí

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: ATEX
Tipo: Pérdida de Servicio
Descripción: En este apartado escribiremos el detalle de la incidencia.

1.- Procedimiento.

Una vez solucionada la incidencia por el grupo resolutor correspondiente, recibiremos el siguiente mail.

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

Responder | Reenviar | Archiv

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

A mí

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.

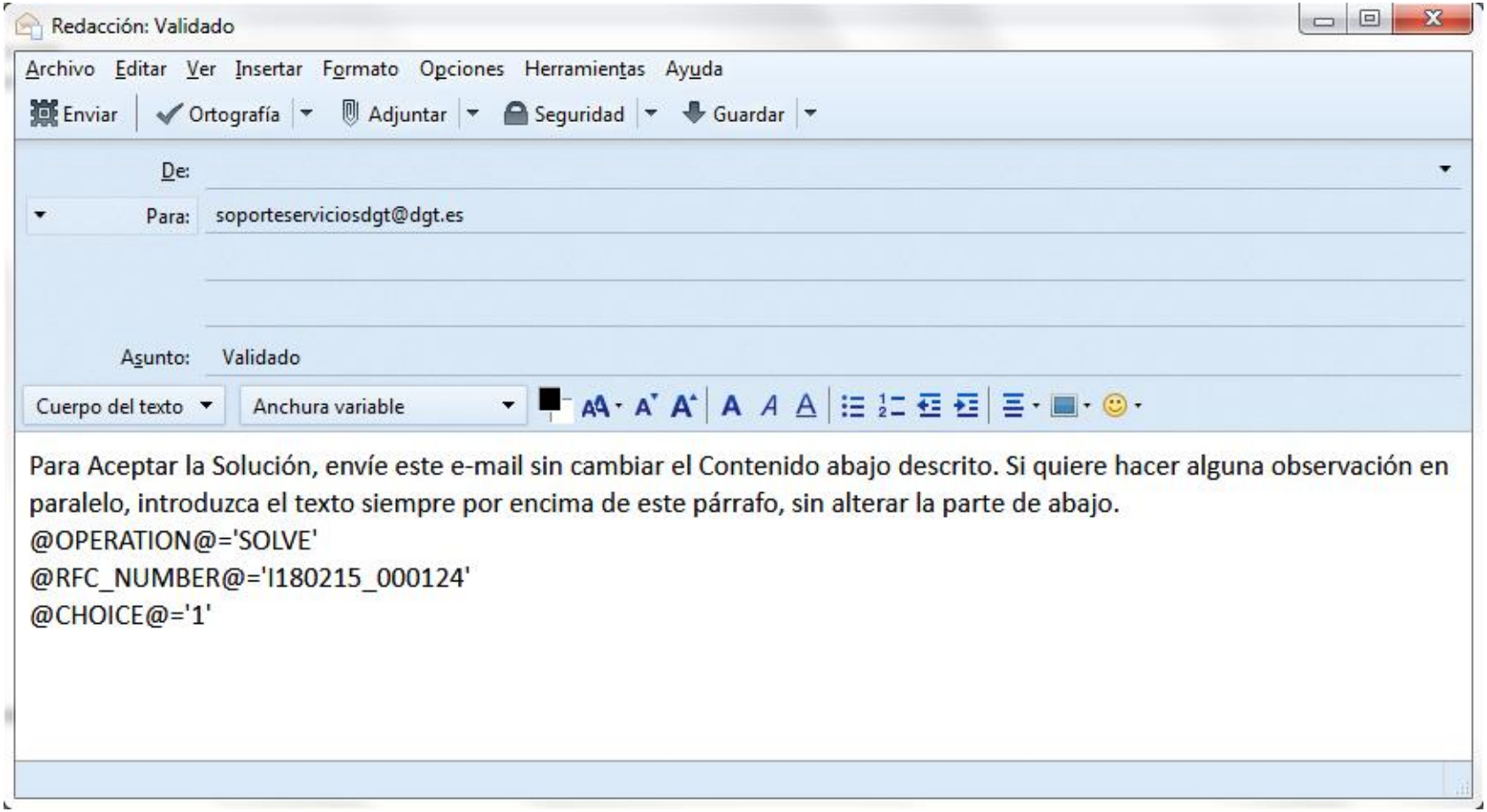
Servicio/Aplicación: ATEX
Tipo: Pérdida de Servicio
Descripción: En este apartado escribiremos el detalle de la incidencia.

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

1.- Procedimiento.

IMPORTANTE: Para Aceptar/Rechazar la incidencia, pulsaremos sobre el enlace correspondiente y sin modificar nada, procederemos a 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.