

Nuevo flujo de Gestión de Incidencias .

Canal Automático de entrada a través de correo electrónico.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



1.- Objetivos.

2.- Procedimiento.

1.- Objetivos.



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.

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: CTIT

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.

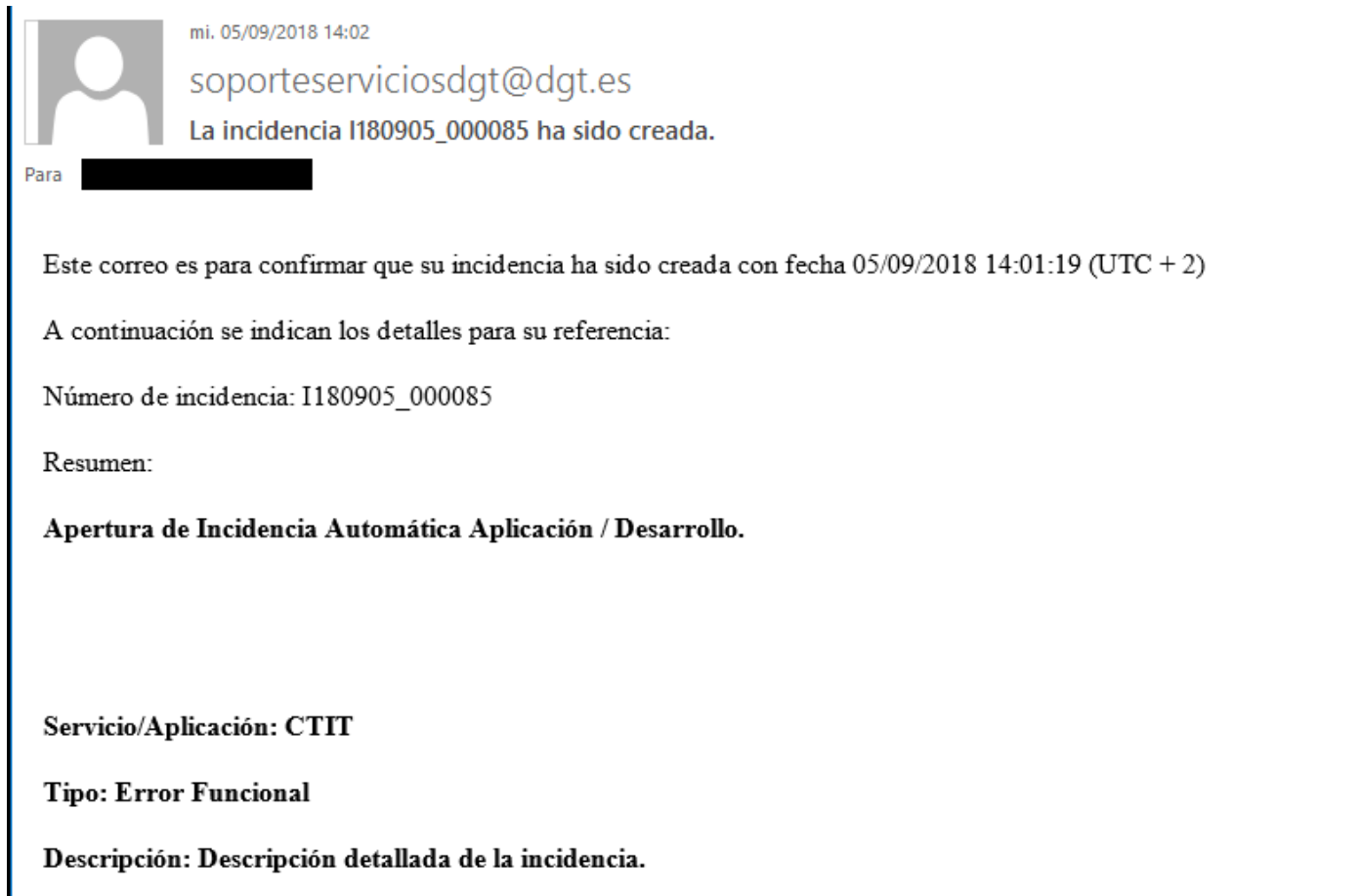
 Enviar	De ▾	DGT
	Para...	<input type="checkbox"/> soportecau@dgt.es
	CC...	
	CCO...	
Asunto		Apertura de Incidencia Automática Aplicación / Desarrollo.
<p>Servicio/Aplicación: CTIT Tipo: Error Funcional Descripción: Descripción detallada de la incidencia.</p>		

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: CTIT

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: CTIT

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'.

