

Global Dealers Solution

Levantamiento de incidentes mediante template de correo electrónico

T-Systems

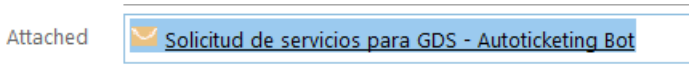
Octubre 2021

1 Objetivo

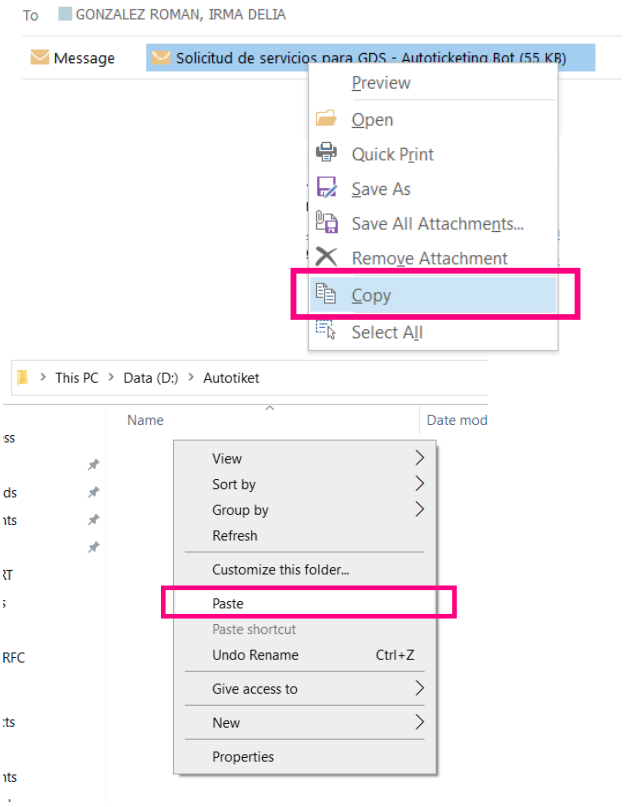
Orientar al usuario de GDS en el levantamiento de incidentes a GDS utilizando una plantilla de apoyo mediante el uso de correo electrónico (OUTLOOK), esto con la finalidad de agilizar el proceso de levantamiento de incidencias.

2 Funcionalidad

Para hacer uso de esta funcionalidad debemos contar con OUTLOOK en la máquina de envío de correo y con el template para el registro del ticket. El cual fue proporcionado por GDS en la circular de liberación de proceso:



Guardar el template en la máquina local:



Cuando requiera levantar un incidente, dar doble clic en el archivo, se abrirá la siguiente pantalla:

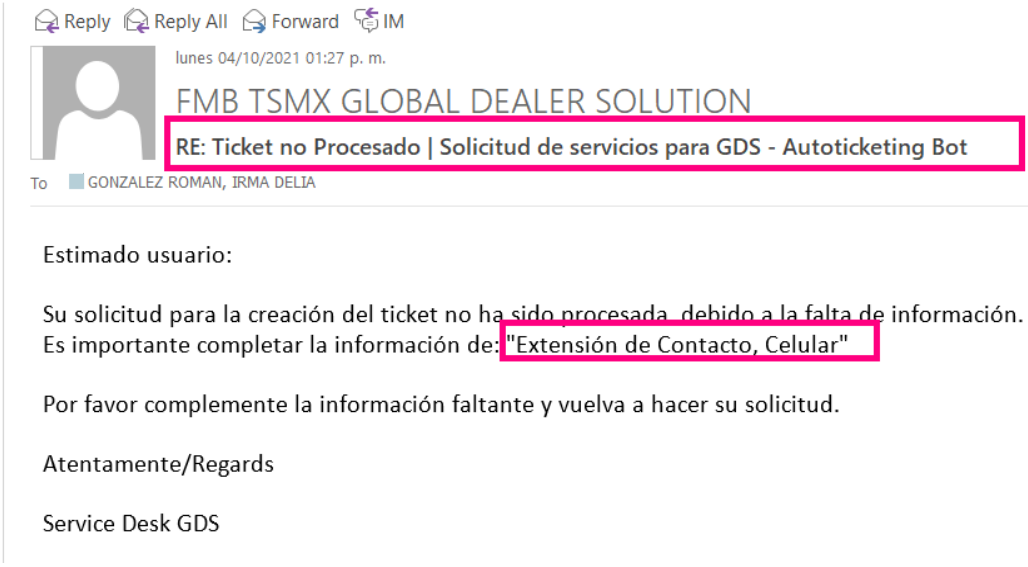


Como se observa en la imagen anterior el template ya tiene precargada la cuenta de correo a la que será enviada la solicitud de incidencia, así como también el Asunto del correo, **ambos datos NO DEBEN SER MODIFICADOS.**

El usuario debe llenar la información solicitada en cada uno de los campos que tengan la leyenda: "click here to enter text"
A continuación un ejemplo de cómo debe quedar el formato ya completado:



Todos los datos son obligatorios, de no llenarse el incidente no será reportado y se enviara un correo notificando esto. Ver ejemplo adjunto



Reply Reply All Forward IM

lunes 04/10/2021 01:27 p. m.

FMB TSMX GLOBAL DEALER SOLUTION

RE: Ticket no Procesado | Solicitud de servicios para GDS - Autoticketing Bot

To GONZALEZ ROMAN, IRMA DELIA

Estimado usuario:

Su solicitud para la creación del ticket no ha sido procesada, debido a la falta de información.
Es importante completar la información de: "Extensión de Contacto, Celular"

Por favor complemente la información faltante y vuelva a hacer su solicitud.

Atentamente/Regards

Service Desk GDS

Recomendamos que siempre que se envíe un incidente por medio de correo electrónico se corrobore que le llego el correo de confirmación con el número de incidente para asegurar que la incidencia fue reportada y registrada exitosamente.

El tiempo de respuesta es casi inmediato y se enviara el siguiente correo de confirmación:



lunes 04/10/2021 01:32 p. m.

FMB TSMX GLOBAL DEALER SOLUTION

RE: Ticket generado | Solicitud de servicios para GDS - Autoticketing Bot

To GONZALEZ ROMAN, IRMA DELIA

Estimado usuario:

Estamos trabajando en su caso con el número de ticket: IM0035335169

Por favor conserve este número como referencia. Si tiene alguna duda o pregunta, por favor contáctenos.

Atentamente/Regards

Service Desk GDS

En caso de que no se genere el correo de confirmación del ticket favor de levantarlo bajo el proceso ya conocido mediante la llamada a nuestro Service Desk.