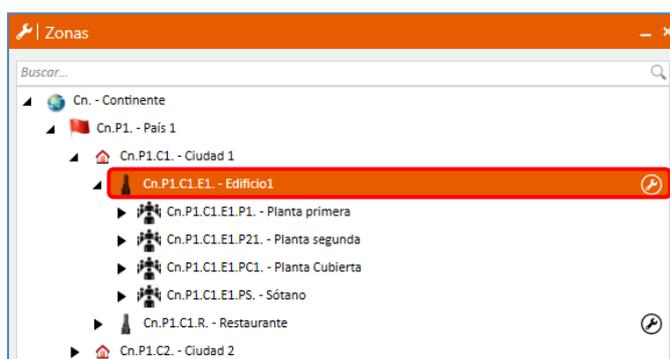


CÓMO DEFINIR MAILS EN EL WORKFLOW DE SOLICITUDES (NET-13)

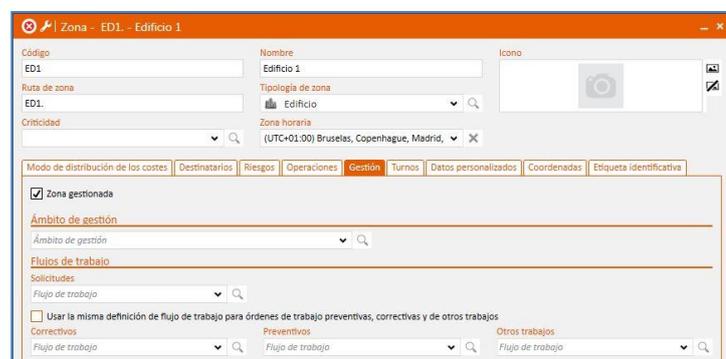
Cuando un usuario hace una solicitud en MantTest.net, es importante que reciba un seguido de avisos para que pueda comprobar la evolución de su petición. Para ello, el software permite configurar un seguido de mails por defecto que enviará automáticamente, conteniendo esta la información de cada caso particular.

El primer paso para la definición de los mensajes será abrir el árbol de zonas y abrir la zona gestionable a configurar. Las zonas gestionables salen señalizadas en el árbol con una llave inglesa a su derecha.



Una vez abierta la zona gestionable donde queremos definir los mensajes nos dirigiremos a la pestaña de gestión.

Dentro de la pestaña de gestión seleccionaremos el flujo de solicitudes para configurar el *workflow*



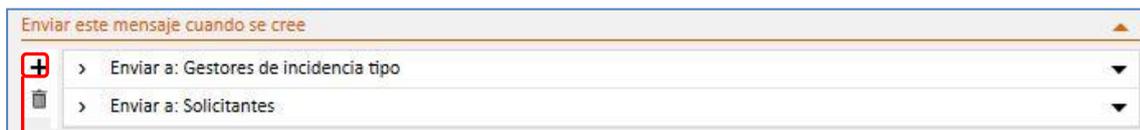
Si se desea edita el flujo de solicitudes se puede acceder a él desde la lupa de la zona gestionable o directamente desde el menú.

Es posible configurar mensajes tanto para la creación como para la eliminación, así como para informar de los diferentes cambios de estados tanto de la solicitud como de la orden que se derive.

Los mensajes definidos se enviarán automáticamente cuando se cumplan las condiciones propias de cada uno. No se podrán hacer modificaciones personalizadas para cada uno de los envíos.

Mensaje en la creación de la solicitud

Para definir los mensajes en la creación de la solicitud dentro de la pestaña de “Mensajes & alertas” deberemos desplegar la de “Enviar este mensaje cuando se cree”, aquí encontraremos algunos mensaje por defecto que podremos editar o crear de nuevos.



Creación de nuevos mensajes automáticos

Mensaje al eliminar la solicitud

La configuración de este mensaje se encuentra justo en a continuación de los mensajes de creación y su funcionamiento se rige por los mismo conceptos.



Botón para desplegar el mensaje específico

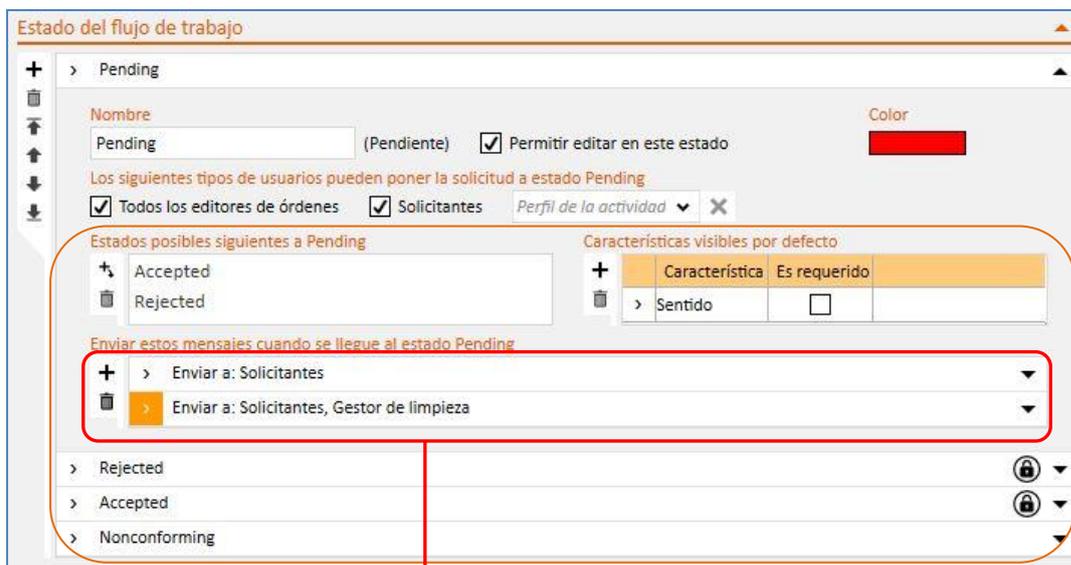
Mensajes para la eliminación

La eliminación de una solicitud es una actuación poco frecuente ya que estas habitualmente serán aceptadas o rechazadas. Es por este motivo que se recomienda no configurar mensajes que lleguen al solicitante en estos casos y que simplemente se avise al gestor.

Mensaje al cambio de estado de solicitud

Una vez definidos los mails extremos se puede configurar el envío de mensajes para que el usuario pueda hacer seguimiento del cambio de estado de la solicitud.

Para esta configuración dentro aún del apartado “Flujo de trabajo para solicitudes” nos dirigiremos al subapartado de “Estado del flujo de trabajo”. La configuración del mail a enviar cuando se llegue a un estado determinado se realizará dentro de la definición de este estado.



→ Área destinada a la edición de los mensajes

→ Estado al cual se le desean configurar mensajes automáticos a enviar cuando se llegue a este

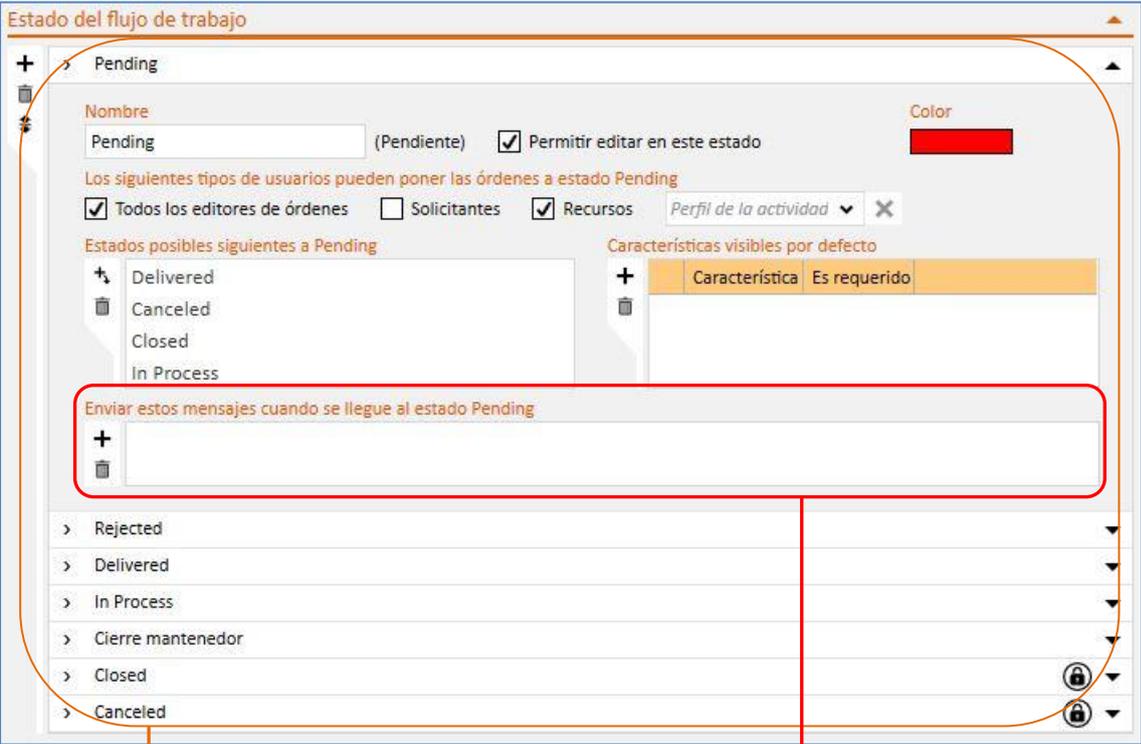
La configuración de mensajes en el estado inicial “Pendiente” hace referencia al envío de mails en el caso de que la solicitud después de viajar por diversos estados volviera a él no al envío de estos en la creación.

Mensaje al cambio de estado de la orden

Al igual que en el seguimiento de la solicitud, también es posible configurar mensajes automáticos para el seguimiento de la orden de trabajo relacionada. Para realizar la definición de estos mensajes deberemos de cambiar de apartado y dirigirnos al de “Flujo de trabajo de órdenes correctivas o de otros trabajos” según el caso.

Se debe recordar que una solicitud aceptada puede convertirse en un correctivo o en otro trabajo según la tipología de la incidencia; es por este motivo que en el caso de tener los flujos de trabajo de las OT's separados por tipología deberán definirse diferentes mensajes. **Ver NET-XXX**

Una vez localizado el apartado y seleccionado el estado a configurar la definición es la misma que en el caso anterior.



Estado al cual se le desean configurar mensaies automáticos

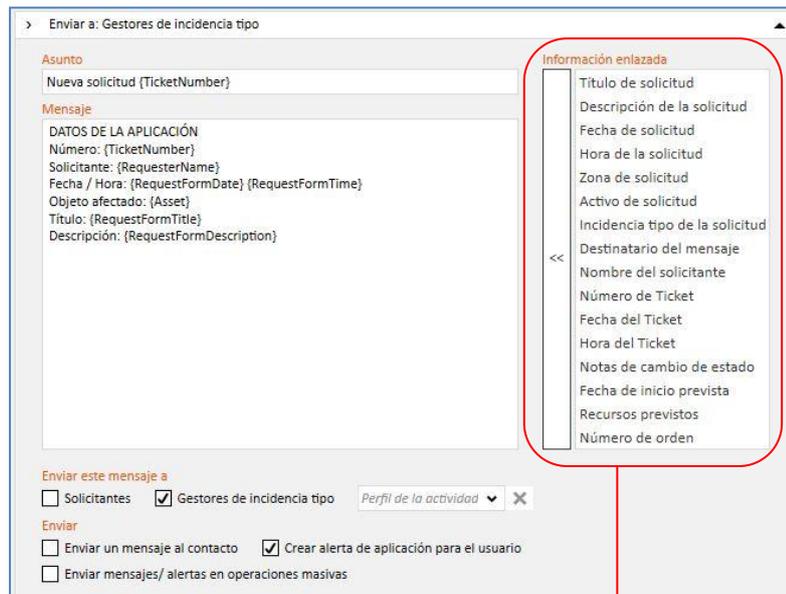
Área destinada a la edición de los mensajes

Es posible configurar el flujo de trabajo para que una vez cerrada la orden de trabajo relacionada a una solicitud el solicitante pueda mostrar su no conformidad con la finalización de los trabajos. **Ver NET_XXX**

Contenido del mensaje

El contenido del mensaje se compondrá por un texto predefinido así como si se desea de información referente a la solicitud o a la orden específica en cada caso.

Para introducir datos específicos del mensaje se deberán de introducir etiquetas a partir de las posibles ubicadas en la parte derecha del cuerpo del mensaje.



Etiquetas tipo para usar en mails

Además de estar marcado el check de “Enviar un mensaje al contacto” se deberá de tener configurado correctamente el destinatario. **VER NET XX**