Crear un tiquet automàtic al GN6 a partir d'un e-mail (fent servir botó Mailtoticket a la interfície Mail Google)

Descripció

Aquest document indica les instruccions per crear un tiquet automàtic al GN6 a partir d'un email utilitzant la passarel·la MailToTicket.

També inclou, afegir un comentari a un tiquet GN6 a partir d'un reply d'un comentari d'un tiquet.

Procediment

1.- A la versió web del correu gmail de la UPC, instal·lar el complement Mailtoticket.

1.1.- Fem clic al menu

 

1.2.- Fem clic a Més aplicacions de Marketplace



1.3.- Cerquem Mailtoticket, i l’instal·lem (si no el trobem, revisem que hem escrit sencer el nom i que estem en una sessió de compte upc.edu).







2.- Una vegada el tinguem instal·lat, ens sortirà un missatge



i una icona en la barra lateral del correu.



3.- Per convertir el correu en tiquet, seleccionem el correu i fem clic al botó Mailtoticket

Omplim la direcció de correu mailtoticket.areatic@upc.edu i fem clic a Enviar a Mailtoticket



(la primera vegada haurem d’escriure la direcció sencera però després ja la guardarà el programa).

1. Es crearà un tiquet amb el nom de la persona que ha enviat l'e-mail, si no el troba a l'ldap ho farà amb l'usuari Extern General. Adjunta fitxers, imatges, tot...
2. Si el e-mail es un reply d'un comentari d'un tiquet, amb aquesta funcionalitat també pot afegir el comentari al tiquet (l'identifica pel codi que hi ha a l'assumpte).