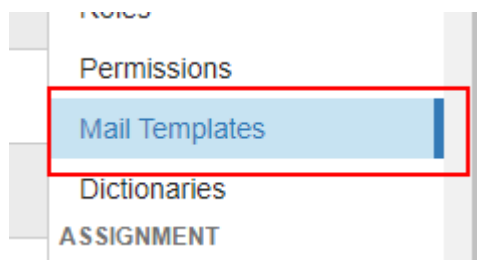


3.11 Hướng dẫn cấu hình SAL cho Mail Templates

Bước 1: Vào phần quản trị Mail Templates



Bước 2: Lựa chọn Mail Templates cần chỉnh sửa và bấm "Edit"

Mail Templates Insert

ID	Name	Description	GROUP BY	Operations
SYSTEM (16)				
1	inform_bill_mail_template	Gửi cho người nhận khi bill được tự động tạo	SYSTEM	Detail Edit
2	inform_export_mail_template	Gửi cho người nhận khi export xong dữ liệu	SYSTEM	Detail Edit
3	report_error_mail_template	Gửi cho người nhận khi người dùng báo lỗi	SYSTEM	Detail Edit
4	inform_import_mail_template	Gửi cho người nhận khi import xong dữ liệu	SYSTEM	Detail Edit
5	secretary_mail_template	Gửi cho thư ký khi giám đốc nhận mail thông báo	SYSTEM	Detail Edit
6	ticket_creation_mail_template	Gửi cho người tạo khi ticket được tạo	SYSTEM	Detail Edit
7	watchers_ticket_creation_mail_template	Gửi cho người được inform TO khi ticket được tạo	SYSTEM	Detail Edit
8	ticket_response_mail_template	Gửi cho người tạo khi ticket được Responded	SYSTEM	Detail Edit
9	watchers_ticket_response_mail_template	Gửi cho người được info khi ticket được response	SYSTEM	Detail Edit
10	ticket_cancellation_mail_template	Gửi cho người tạo khi ticket bị cancel	SYSTEM	Detail Edit
11	watchers_ticket_cancellation_mail_template	Gửi cho người được inform TO khi ticket bị cancel	SYSTEM	Detail Edit
12	watchers_ticket_closing_mail_template	Gửi cho người được inform TO và người tạo khi ticket closed	SYSTEM	Detail Edit
13	watchers_ticket_auto_closing_mail_template	Gửi cho người được inform TO và người tạo khi ticket auto close	SYSTEM	Detail Edit

Bước 3: Chỉnh sửa nội dung mail trong phần "Body Template"

Edit Mail Template : 6

Name
ticket_creation_mail_template

Description
Gửi cho người tạo khi ticket được tạo

Subject Template
[Inform] Ticket \$ticket.id: \$ticket.title

Body Template

Dear \$nameUtil.replaceDepartmentName(\$recipient.displayName),

You have created **ticket \$!{ticket.id}: \$!{ticket.title}, with the details as follows:**

--	--	--

Request type: **\$!**

GROUP BY
SYSTEM

Edit Cancel

Bước 4: Câu lệnh config thêm SAL vào Mail Templates

 SLA FINISH: \$!{ticket.timeDetail.slaFinishTime}

 SLA RESPONSE:

\$!{ticket.timeDetail.slaResponseTime}

 ESTIMATE FINISH TIME:

\$!{ticket.timeDetail.estimatedFinishTime}

 ESTIMATE RESPONSE TIME:

\$!{ticket.timeDetail.estimatedResponseTime}

Bước 5: Bấm chọn "Edit" để lưu lại Template mới

==> Sau khi chỉnh sửa, Template mới sẽ tự động được áp dụng cho All process

Revision #6

Created 5 năm trước by [Nguyen Thi Lan Phuong \(FIS OBC HCM\)](#)

Updated 5 năm trước by [Nguyen Thi Lan Phuong \(FIS OBC HCM\)](#)