

## Guía para enviar la solicitud de servicio vía correo electrónico

1. En la página de “Servicios” de [www.masspr.com](http://www.masspr.com) haga clic en el enlace que lee como sigue: “Nueva Hoja de Solicitud de Servicio”. Este enlace se encuentra en la sección de “Mass te Ayuda”.
2. Una vez, la solicitud de servicio sea presentada en pantalla, llene la siguiente información:
  - a. **Fecha:** Escriba la fecha en la cual está solicitando el servicio.
  - b. **Hora:** Escriba la hora en la cual está solicitando el servicio.
  - c. **Iniciales:** Escriba sus iniciales.
  - d. **Nombre del cliente:** Escriba el nombre del cliente que está solicitando el servicio.
  - e. **Dirección:** Escriba la dirección física o postal de la oficina médica en la cual se está solicitando el servicio.
  - f. **Persona que solicita el servicio:** Escriba su nombre.
  - g. **Posición:** Escriba la posición que usted ocupa.
  - h. **Teléfono:** Escriba el teléfono de la oficina médica o el que usted prefiere que MASS le contacte.
  - i. **Fax:** Escriba el fax de la oficina médica o el que usted prefiere que MASS le contacte.
  - j. **Encasillado de Verificación de Equipo por el Cliente:** Indique los equipos que usted ha verificado antes de haber contactado a MASS.
  - k. **Encasillado de Disponibilidad en fecha & hora:** Indique cuando prefiere que MASS le contacte.
  - l. **Descripción detallada de la situación presente:** Escriba la situación que le está ocurriendo detalladamente. Es importante que su descripción sea detallada, ya que nos ayuda a tener una mejor percepción de la situación.
3. Si desea imprimir la solicitud de servicio, antes de enviarla vía email, haga clic en el botón de “Imprimir”.
4. Cuando la solicitud de servicio esté lista para ser enviada vía correo electrónico, haga clic en el botón de “Enviar”.
5. La siguiente ventana aparecerá en pantalla:

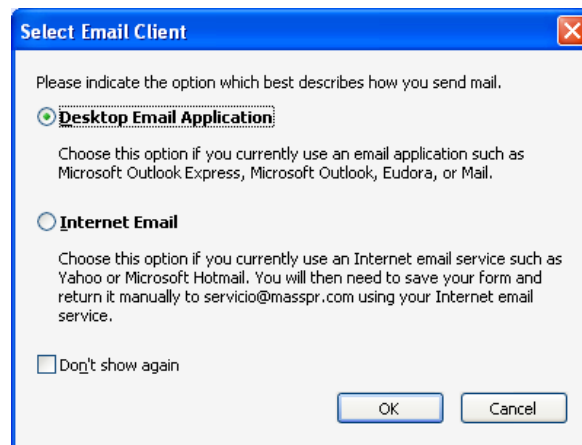
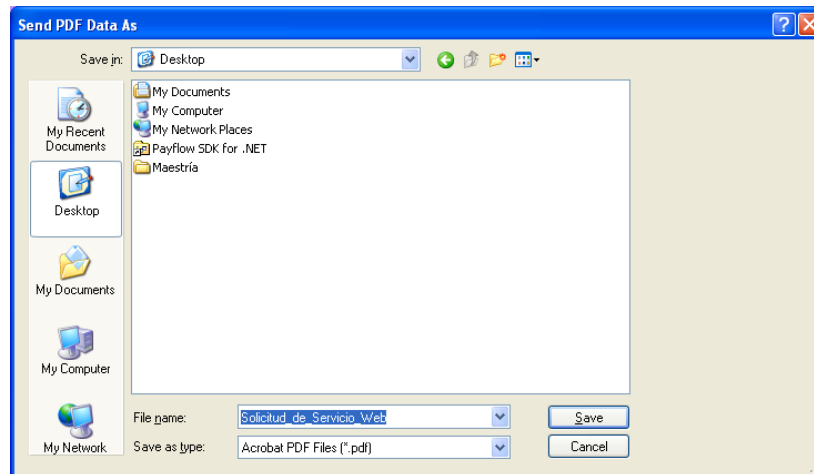


Figura 1

6. Escoja la opción **“Desktop Email Application”** en la ventana mostrada en la **Figura 1** de esta guía, si usted tiene configurado Microsoft Outlook. Luego prosiga con los siguientes pasos:
  - a. Haga clic en el botón de **“Ok”**.
  - b. Una ventana de aplicación de correo electrónico, por ejemplo Microsoft Outlook, aparecerá en pantalla.
    - i. Revise la información que presenta esta venta y asegúrese que la solicitud de servicio está adjunta en el correo electrónico.
    - ii. Si desea, puede añadir un corto mensaje en esta ventana.
  - c. Haga clic en el botón de **“Send”**, para enviar la solicitud de servicio vía correo electrónico.
  - d. **En este momento, su solicitud de servicio ha sido enviada a MASS.**
  - e. NOTA: Si usted no tiene configurado Microsoft Outlook y desea hacerlo haga referencia al siguiente enlace:  
<http://www.microsoft.com/spain/windows/ie/using/howto/oe/setup.msp>
7. Escoja la opción de **“Internet Email”** en la ventana mostrada en la **Figura 1** de esta guía, si usted desea utilizar un servicio de email de Internet ( yahoo, gmail, hotmail). Luego prosiga con los siguientes pasos :
  - a. Haga clic en el botón de **“Ok”**.
  - b. La siguiente ventana aparecerá en pantalla:



**Figura 2**

- c. Escoja el directorio en el cual desea guardar la solicitud de servicio.
- d. Una vez escoja el directorio en el cual desea guardar la solicitud de servicio, haga clic en el botón de **“Save”**.
  - i. El documento de solicitud de servicio fue guardado en el directorio que usted escogió.
- e. Haga clic en el icono del *browser* de Internet de su predilección.
- f. Acceda su cuenta de correo electrónico (yahoo, hotmail, gmail, entre otros).
- g. Escoja la opción para escribir un mensaje:

- i. El mensaje debe ser dirigido a la siguiente dirección de correo electrónico:  
[servicio@masspr.com](mailto:servicio@masspr.com)
- ii. Adjunte el documento de solicitud de servicio a este mensaje
- h. Envíe el mensaje, haciendo clic en el botón de **“Send”** en su correo electrónico.
- i. **En este momento, su solicitud de servicio ha sido enviada a MASS.**