1. Các yêu cầu send mail ?

Send mail mỗi khi thay đổi stage, ở đây stage sẽ có gán email được tạo riêng cho việc lấy dữ liệu của model ticket ,vậy nên ta có thể sẽ thiết lập email template với mỗi stage khi thay đổi thì nó sẽ gửi emal template nào. Có các yêu cầu gửi email sau:

+ Email được gửi sau khi tạo ticket : Báo cáo với ticket đã được tạo và gửi theo email khách hàng khai báo

+ Email được gửi sau khi ticket update stage: Gửi thông báo tiến độ của ticket cho email của khách hàng khai báo trong ticket

+ Emial được gửi sau khi ticket đã solved hoặc done : Gửi thông báo ticket đã hoàn thành đồng thời gửi mong muốn được đánh giá ticket này xử lý thế nào ? ??

1. Cách tạo template