

Service Cloud

Calidad - Car One

Guía de Usuario – Septiembre 2023



ÍNDICE

01. Inicio de Sesión en Service Cloud

02. Acceso a la consola Service Cloud

03. Navegando Salesforce

03.a Barra de Navegación

03.b Vistas de lista

03.c Editar vista

04. Crear un Caso

05. Trabajar un Caso como Agente

06. Notificaciones



01. Inicio de Sesión en Service Cloud



01. Inicio de Sesión en Service Cloud

Para iniciar sesión en el entorno de Service Cloud primero se debe ingresar en la URL



<https://sfcarone.my.salesforce.com/>

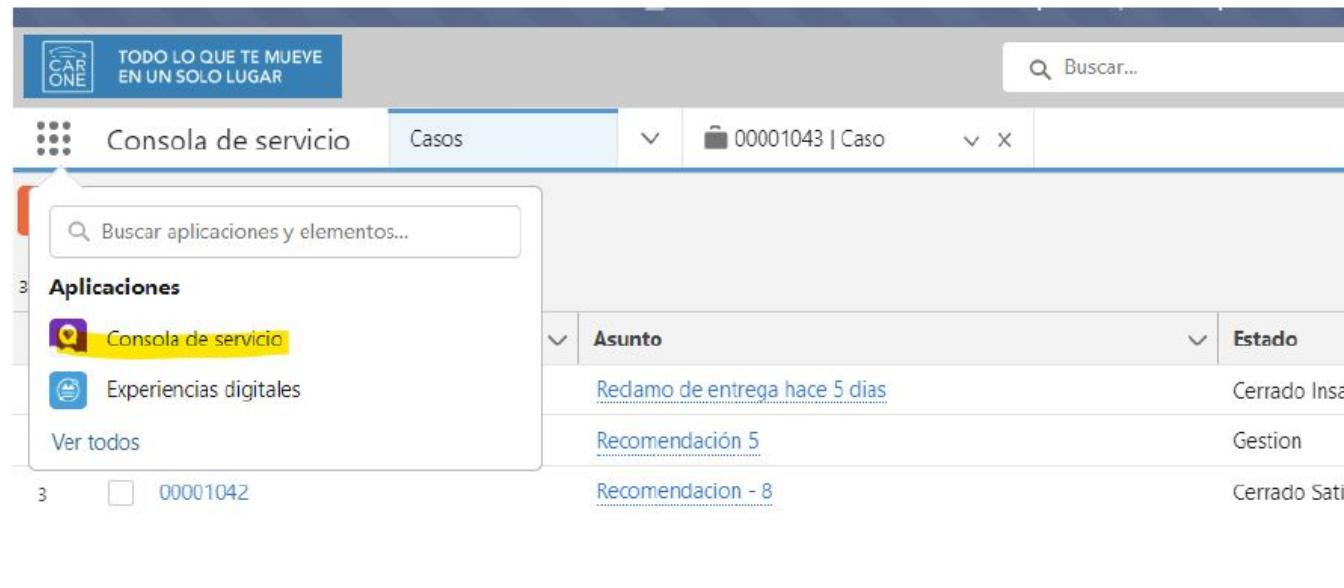
A continuación ingresar el usuario y contraseña que tenemos asignado. Finalmente se activará la notificación de Salesforce Authenticator o bien se ingresará el código de 6 dígitos generado por la aplicación de autenticación que haya configurado el administrador para nuestra cuenta.

02. Acceso a la consola Service Cloud

02. Acceso a la consola Service Cloud

Al ingresar por primera vez a Salesforce, se deberá acceder a la consola de Service Cloud para crear o hacer seguimiento de casos.

Debemos ir al App Launcher arriba a la izquierda y elegir “Consola de Servicio” como se muestra a continuación.



The screenshot shows the Salesforce App Launcher interface. At the top, there is a header with the text "TODO LO QUE TE MUEVE EN UN SOLO LUGAR" and a search bar labeled "Buscar...". Below the header, the "Consola de servicio" application is selected, indicated by a yellow highlight. The launcher also shows other applications like "Experiencias digitales" and "Ver todos". On the right side, there is a list of service cases with columns for "Asunto" (Subject) and "Estado" (Status). The first case listed is "Redamo de entrega hace 5 dias" with status "Cerrado Insas". The second case is "Recomendación 5" with status "Gestion". The third case is "Recomendacion - 8" with status "Cerrado Satis".

Asunto	Estado
Redamo de entrega hace 5 dias	Cerrado Insas
Recomendación 5	Gestion
Recomendacion - 8	Cerrado Satis

03. Navegando Salesforce

03.a Barra de Navegación

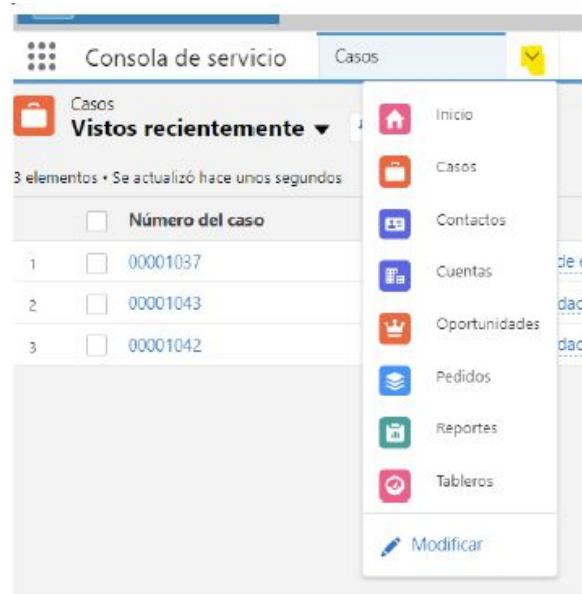
03.b Vistas de lista

03.c Editar vista



03.a Barra de Navegación

Podemos acceder a la barra de navegación a través de la flecha ubicada al lado de casos para acceder, según nuestro perfil, a la navegación que tengamos habilitada dentro de esta plataforma:



03.a Barra de Navegación



Aquí veremos el tablero correspondiente a nuestro perfil, rol y jerarquía dentro de la plataforma.



Aquí es donde podremos crear nuevos casos o gestionar nuestros casos en curso.



Aquí veremos los reportes correspondientes a nuestro perfil, rol y jerarquía dentro de la plataforma.



Idem Inicio/Home



Contactos



Cuentas



Oportunidades



Pedidos

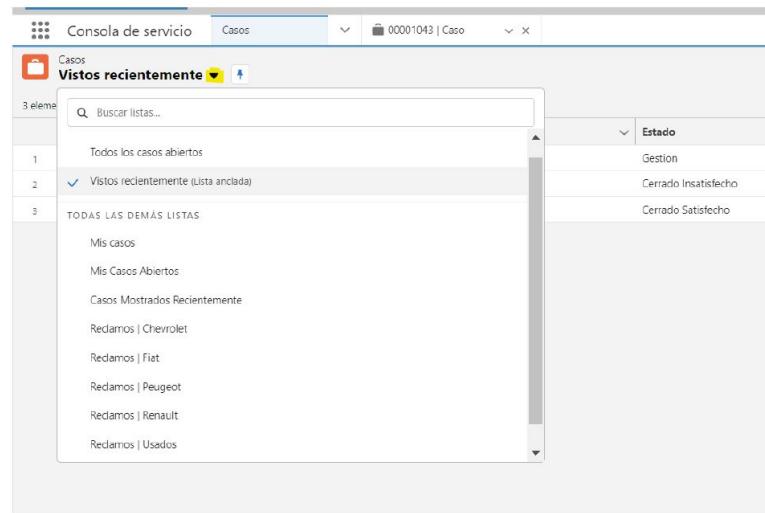
En todas estas opciones podremos ver historial del cliente dentro de Salesforce y

tendremos acceso según nuestro perfil, rol y jerarquía dentro de la plataforma.

03.b Vistas de lista

Una vez situados en "Casos" vamos a poder acceder a diferentes vistas de lista, algunas de ellas vienen por defecto en Salesforce y otras fueron creadas especialmente para ustedes.

Desde la flecha que se encuentra marcada en amarillo vamos a poder desplegar todas las vistas de lista a las cuales tendremos acceso segun perfil, rol y jerarquia dentro de la plataforma.



The screenshot shows the Salesforce Case list interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, Service Console, Cases, and a specific case record (00001043 | Caso). Below the navigation bar is a search bar labeled 'Buscar listas...' and a dropdown menu titled 'Estado' with options: Gestión, Cerrado Insatisfactorio, and Cerrado Satisfactorio. The main content area displays a list of recent views under 'Vistas recientemente'. The list includes:

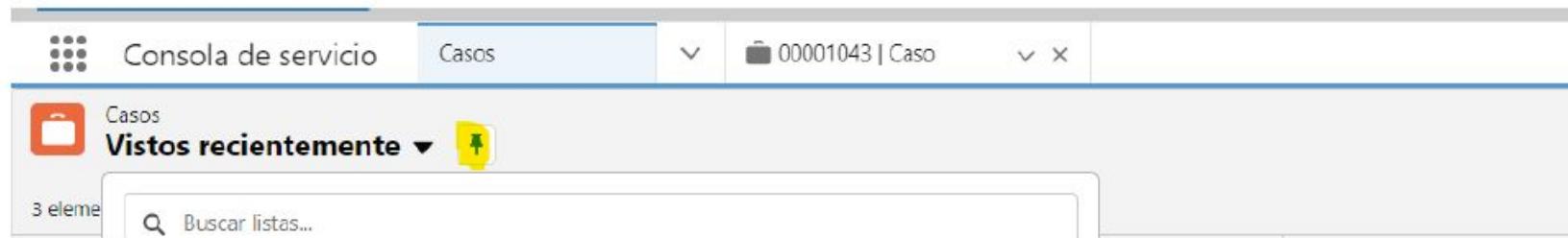
- 1. Todos los casos abiertos
- 2. **Vistas recientemente (Lista anclada)** (This item is highlighted with a yellow arrow pointing to the right, indicating the action to be performed.)
- 3. TODAS LAS DEMÁS LISTAS
 - Mis casos
 - Mis Casos Abiertos
 - Casos Mostrados Recientemente
 - Redamios | Chevrolet
 - Redamios | Fiat
 - Redamios | Peugeot
 - Redamios | Renault
 - Redamios | Usados

03.b Vistas de lista

Vamos a poder ingresar a cada una de las listas a la que tengamos acceso y trabajar sobre los casos agrupados en las mismas.

Calidad tendrá acceso a ver todos los casos de la o las marcas que le corresponden, verá los casos nuevos y derivados a un agente, y podrá hacer un seguimiento del estado de los mismos.

Los agentes tendrán acceso a ver sólo los casos que le han sido asignados. Desde el pin, cada usuario podrá anclar la vista que más utiliza para que siempre que acceda a Casos aparezca esa vista de lista.



03.c Editar vista

Si bien ningún perfil tendrá acceso a modificar las vistas de listas, si cada usuario puede modificar como se muestra la información y como le es más fácil de leerla y realizar un seguimiento.

Desde el botón “Mostrar como” podremos elegir 3 opciones:

The screenshot shows a list view of cases in the Service Cloud interface. The top navigation bar includes 'Consola de servicio', 'Casos', and a dropdown. The main area displays a table with 3 elements, last updated 5 minutes ago. The columns are: Número del caso (Case Number), Asunto (Subject), Estado (Status), Fecha/Hora de apertura (Open Date/Time), Alias del propietario (Owner Alias), and Mostrar como (Show as). The 'Mostrar como' dropdown is open, showing three options: 'Tabla' (selected), 'Kanban', and 'Vista dividida'.

	Número del caso	Asunto	Estado	Fecha/Hora de apertura	Alias del propietario	Mostrar como
1	00001037	Reclamo de entrega hace 5 días	Cerrado Insatisfecho	31/8/2023, 15:46	vbian	<input checked="" type="checkbox"/> Tabla
2	00001043	Recomendación 5	Gestion	7/9/2023, 10:37	vbian	<input type="checkbox"/> Kanban
3	00001042	Recomendacion - B	Cerrado Satisfactorio	7/9/2023, 10:37	vbian	<input type="checkbox"/> Vista dividida

03.c Editar vista

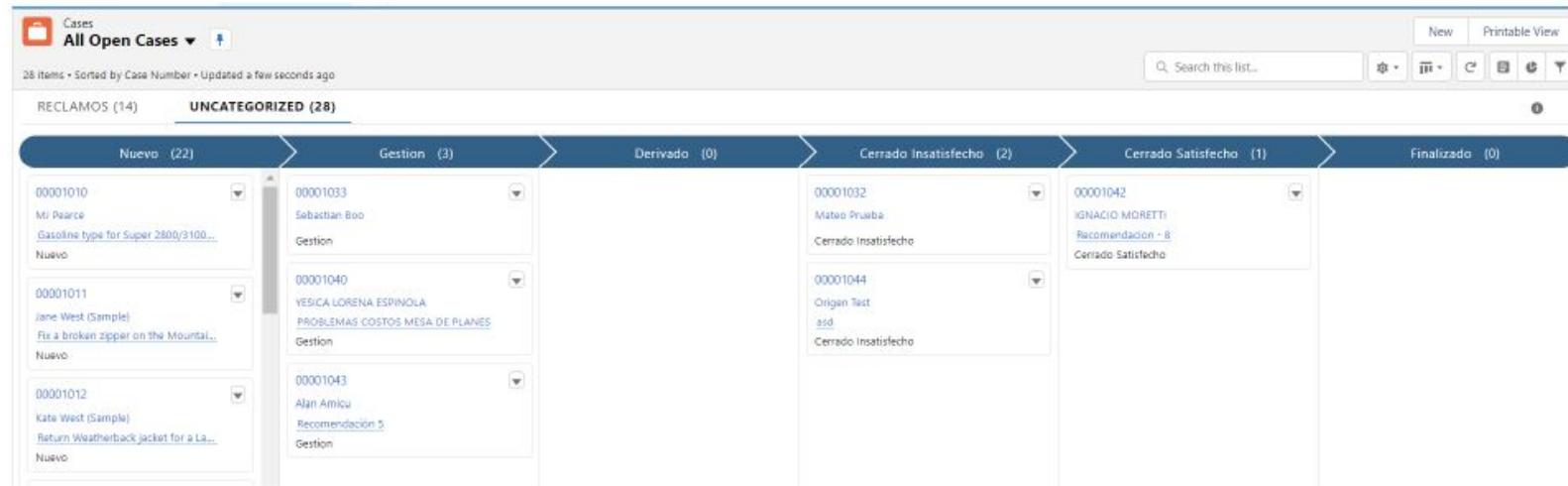
Tabla: Veremos una lista como la imagen anterior

Vista dividida: Veremos la lista de un lado y del otro accederemos a los detalles del caso:

The screenshot illustrates the Service Cloud interface with a split-view layout. On the left, a list of cases is shown for the 'Reclamos | Chevrolet' category. The list includes items such as 'Número del caso', 'Estado', 'Asunto', and 'Descripción'. One item in the list is highlighted with a yellow background and the text: 'No podemos mostrar esta información porque el registro no tiene principal o usted no dispone de acceso. Solicite ayuda a su administrador.' On the right, the detailed view of case '00001051' is displayed. The 'Detalle de Caso' card shows the case number, owner (Reclamos | Chevrolet), state (Nuevo), priority (Media), and a note about access. Below this is the 'Casos' card with tabs for 'Noticias' and 'Detalles'. The 'Noticias' tab shows a sharing section with buttons for 'Publicar', 'Email', 'Registrar una llamada', and 'Nueva Tarea'. The 'Detalles' tab shows the most recent activity: a message from 'Sebastian Bo' on 22 de septiembre de 2023 at 10:33, stating 'Caso creado'. Below this is another message from 'Sebastian Bo' on the same date and time, stating 'Caso actualizado'. To the right of the case details, there is a 'Relacionado' section with sections for 'Archivos adjuntos (0)', 'Historial de actividades (0)', and 'Actividades abiertas (0)'. A 'CAR ONE' logo is visible in the bottom right corner.

03.c Editar vista

Kanban: Veremos los casos como un tablero de Kanban, para ello tienen que solicitar configurarla, con mi usuario esta configurada por estado como muestra la siguiente imagen:



The screenshot shows a Kanban view of open cases in Service Cloud. The top navigation bar includes 'Cases', 'All Open Cases', and buttons for 'New' and 'Printable View'. A search bar and filter icons are also present. The main area is divided into six columns representing case states: 'Nuevo' (22), 'Gestion' (3), 'Derivado' (0), 'Cerrado Insatisfecho' (2), 'Cerrado Satisfecho' (1), and 'Finalizado' (0). Each column contains a list of cases with their respective case numbers, names, and brief descriptions. For example, the 'Nuevo' column has cases 00001010, 00001011, and 00001012, while the 'Gestion' column has cases 00001033, 00001040, and 00001043.

Nuevo (22)	Gestion (3)	Derivado (0)	Cerrado Insatisfecho (2)	Cerrado Satisfecho (1)	Finalizado (0)
00001010 Mr Pearce Gasoline type for Super 2800/3100... Nuevo	00001033 Sebastian Boo Gestion		00001032 Mateo Prueba Cerrado Insatisfecho	00001042 IGNACIO MORETTI Recomendación - 8 Cerrado Satisfecho	
00001011 Jane West (Sample) Fix a broken zipper on the Mountai... Nuevo	00001040 YESICA LORENA ESPINOLA PROBLEMAS COSTOS MESA DE PLANES Gestion		00001044 Origen Test 3sd Cerrado Insatisfecho		
00001012 Kate West (Sample) Return Weatherback jacket for a La... Nuevo	00001043 Alan Amicu Recomendación 5 Gestion				

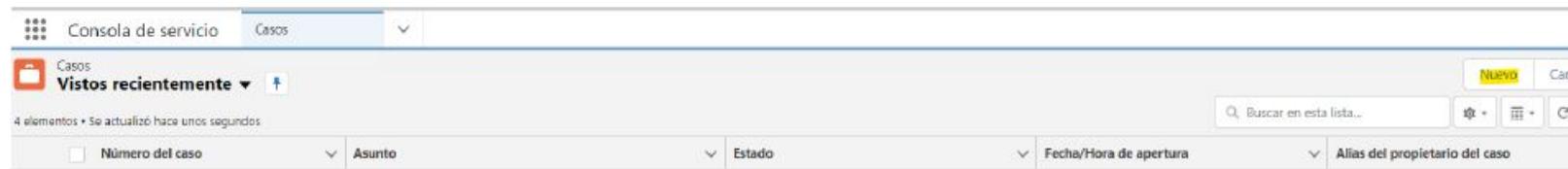
04. Crear un Caso



04. Crear un Caso

Solo el área de Calidad podrá crear casos nuevos.

Accederemos desde “Casos” y luego al botón “Nuevo” para crear un nuevo caso:



Consola de servicio Casos

Casos Vistos recientemente

4 elementos • Se actualizó hace unos segundos

<input type="checkbox"/> Número del caso	Asunto	Estado	Fecha/Hora de apertura	Alias del propietario del caso
--	--------	--------	------------------------	--------------------------------

Nuevo

04. Crear un Caso

Luego debemos completar la información del cliente y del reclamo:

Case Information

Número del caso	Propietario del caso
* Nombre de la cuenta	Valeria Bianchi Supervisor
Domínio	^ Origen del caso
AAA574	Email
Vin	Unidad de Negocio
	Venta de 0 Km
Grupo y orden	Tipo
	Comercial
	Subtipo
	Información errónea o incompleta
	Marca
	Chevrolet

04. Crear un Caso

Luego información adicional y descripción:

Additional Information

*Estado: Nuevo

Prioridad: Alta

Description Information

*Asunto: Prueba Guía de Uso

^Descripción: Cargamos un caso de prueba para la [guía de uso](#)

Comentarios internos:

04. Crear un Caso

Luego veremos información adicional con la cual no debemos hacer nada, pero se completará si el reclamo ingresa vía web, solo ignoramos esta parte si estamos cargando el caso en forma manual.

Web Information

Email Web

Compañía Web

Nombre Web

Teléfono Web

System Information

Creado por

Fecha Programada de
Cierre

Fecha/Hora de cierre

Última modificación
por

04. Crear un Caso

Luego hacemos clic en el botón “Guardar” y se nos abrirá el nuevo caso que cargamos, además le llegará vía mail al usuario que lo cargo, todos los datos solicitados del mismo:

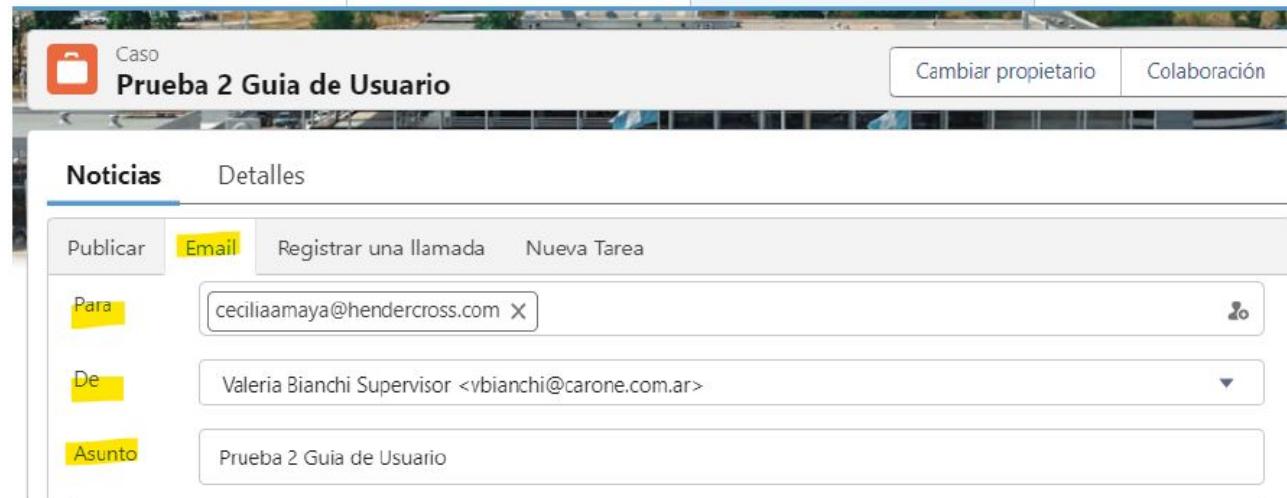
The screenshot displays the Service Cloud interface with the following details:

- Header:** Consola de servicio, Casos.
- Central Window:** Caso Prueba 2 Guía de Usuario. It shows a "Noticias" tab with a "Compartir" button and a "Actividad más reciente" section. The activity log shows:
 - CRM Hendercross Caso actualizado (26/6/2023, 17:53)
 - CRM Hendercross Caso creado (Hace 1 m)
- Left Sidebar:** Detalle de Caso (Número del caso: 00001060, Estado: Nuevo, Asunto: Prueba 2 Guía de Usuario, Descripción: Prueba para guía de usuario). Casos para Principal Contacto (1): 00001060 (Estado: Nuevo, Fecha en que s.: 26/6/2023, 17:53, Asunto: Prueba 2 Guía de Usuario). A "Ver todos" button is at the bottom.
- Right Sidebar:** Detalle de Contacto (Nombre completo: Sra. Ceci Amaya, Email: ceciliaamaya@hendercross.com, Teléfono fijo). Relacionado sections: Archivos adjuntos (0), Historial de actividades (0), and Actividades abiertas (0).

04. Crear un Caso

Del lado derecho veremos el detalle del caso y el contacto, del lado izquierdo más detalles del contacto y en el medio tendremos el caso propiamente dicho y desde donde trabajaremos.

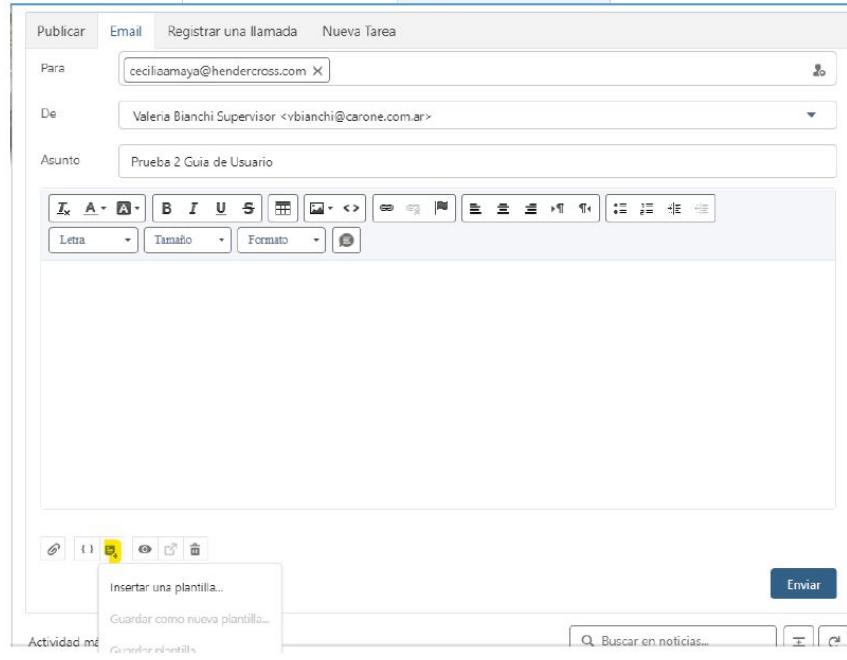
Ahora le podemos hacer saber al cliente que ya tomamos conocimiento de su reclamo a través del caso, iremos a la solapa "email" como muestra la imagen y verificaremos los campos marcados en amarillo:



The screenshot shows the Service Cloud interface for creating a case. At the top, there is a header with a briefcase icon labeled 'Caso', the title 'Prueba 2 Guia de Usuario', and two buttons: 'Cambiar propietario' and 'Colaboración'. Below the header, there are two tabs: 'Noticias' (selected) and 'Detalles'. Under the 'Noticias' tab, there are four buttons: 'Publicar', 'Email' (highlighted in yellow), 'Registrar una llamada', and 'Nueva Tarea'. The 'Email' section contains fields for 'Para' (with the value 'ceciliaamaya@hencross.com' and a delete 'X' button), 'De' (with the value 'Valeria Bianchi Supervisor <vbianchi@carone.com.ar>'), and 'Asunto' (with the value 'Prueba 2 Guia de Usuario').

04. Crear un Caso

Luego, en la misma pantalla, más abajo, iremos a icono marcado y luego a “insertar una plantilla”



04. Crear un Caso

Se nos abrirá una ventana, elegiremos “Todas las plantillas Classic” y luego el template adecuado según el caso:

Insertar plantilla de email

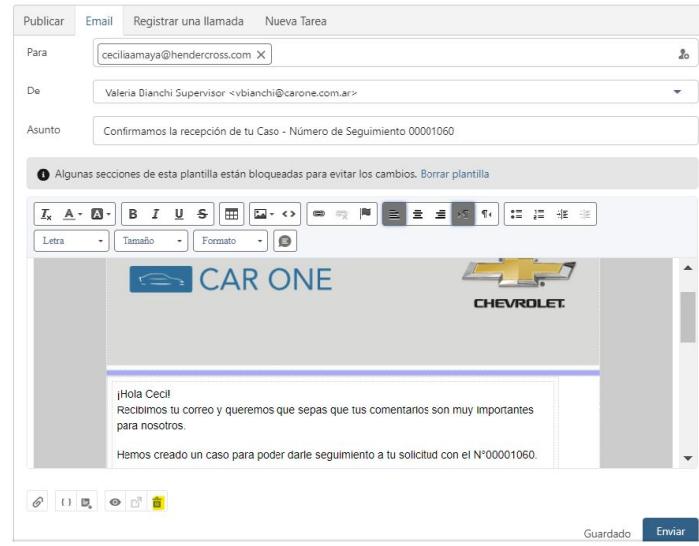
Seleccione una plantilla para: Contactos Candidatos Casos

Plantillas	Carpetas de plantillas	Buscar
<input checked="" type="checkbox"/> Todas las plantillas Classic	<input checked="" type="checkbox"/> Todos	<input type="text"/> Buscar plantillas...
Gestiona plantillas de email Classic en Configuración.		
Nombre	Descripción	Carpetas de plantillas
Volkswagen		Calidad
Peugeot		Calidad
Renault		Calidad
Usados		Calidad
Chevrolet		Calidad
Fiat		Calidad

04. Crear un Caso

Una vez seleccionado, volveremos a la pantalla anterior y podremos ver los datos, las imágenes y el texto provisto por el área de MKT.

Si hubiéramos elegido una plantilla errónea, hay que eliminarla y repetir el proceso, si no la eliminamos antes, habrá dos plantillas distintas. Se elimina del botón indicado en amarillo en la siguiente imagen:



04. Crear un Caso

El mail llegará al cliente desde el mail del usuario, en el caso que quisieran enviarlo desde una casilla genérica, deben informarnos para modificarlo.

Sandbox: Confirmamos la recepción de tu Caso - Número de Seguimiento 00001060 Externo Recibidos x

 Valeria Bianchi Supervisor a través de 6wp1yp6ubmsm74wj.1k?0u.52-1b5ea.cs170.bnc.sandbox.salesforce.com para mí ▾ 18:06 (hace 0 minutos)

¡Hola Cecil
Recibimos tu correo y queremos que sepas que tus comentarios son muy importantes para nosotros.

Hemos creado un caso para poder darle seguimiento a tu solicitud con el N°00001060.

Nuestro equipo ya lo está revisando y en breve nos pondremos en contacto.
¡Estamos para ayudarte!

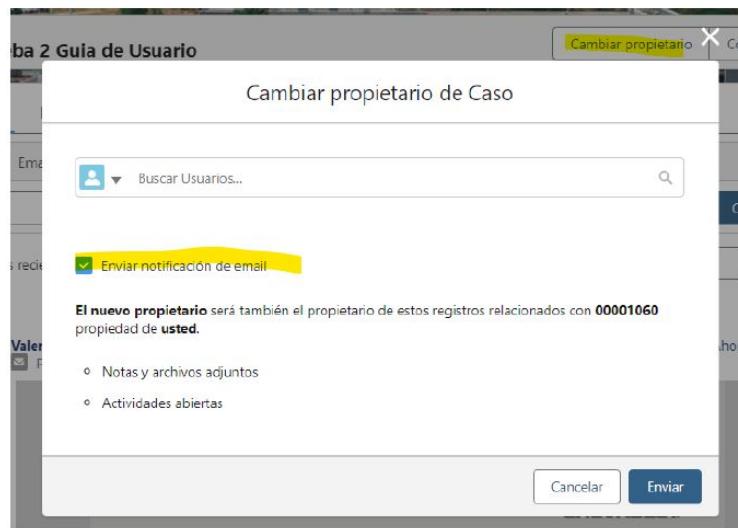
Dpto. de Calidad
Inercíkar Concesionario oficial Chevrolet del Grupo Car One



04. Crear un Caso

Una vez enviado el mail quedará registrado este envío como parte de las actividades realizadas y luego ya podremos proceder a su derivación, si corresponde, para que continúe la gestión un agente.

Vamos al botón “Cambiar Propietario” y buscamos el usuario al cual se lo queremos derivar, luego debemos tildar “Enviar notificación por email” para que el agente se entere que tiene un nuevo caso:



04. Crear un Caso

Una vez derivado el caso, se podrá hacer seguimiento del mismo desde las listas de vista "Todos los casos abiertos".

Los casos de las listas de cada marca, como por ejemplo "Reclamos Fiat", corresponden a los casos que ingresaron vía Web y no están asignados ni tratados aun, por lo tanto el responsable de Calidad de esa marca deberá verificar los mismos y se los podrá asignar cambiando el propietario y eligiéndose a sí mismo para validar si requiere mas datos y darle el tratamiento o derivación correspondiente.

05. Trabajar un Caso como Agente

05. Trabajar un Caso como Agente

Una vez derivado el caso, es el turno del Agente para darle el tratamiento y cierre.

El agente será notificado vía mail que le han derivado un caso y luego podrá ver todos sus casos desde la vista "Mis casos abiertos". Desde el caso podrá dejar comentarios en el feed, enviar mail y crear nuevas tareas:



The screenshot shows the Salesforce Case Feed interface for a case titled "Prueba 2 Guia de Usuario prueba". The feed contains a single comment: "No pude contactar al cliente." Below the comment is a toolbar with various rich text and media editing icons. At the bottom of the feed, there is a note about linking to records. The interface also includes tabs for "Feed" and "Details", and buttons for "Post", "Email", "Log a Call", and "Nueva Tarea".

Case
Prueba 2 Guia de Usuario prueba

Change Owner Sharing

Feed Details

Post Email Log a Call Nueva Tarea

No pude contactar al cliente.

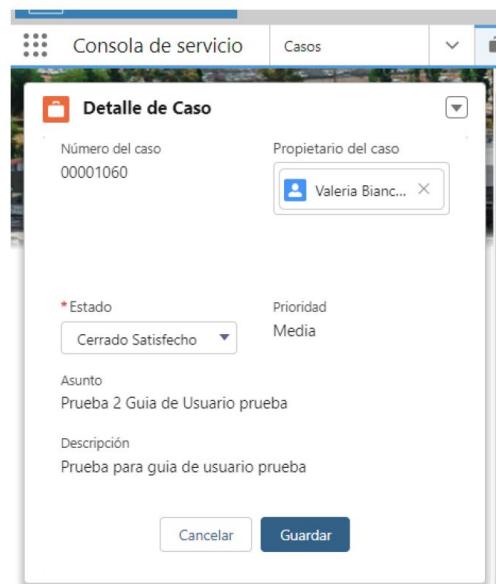
To link to a record, enter / then start typing the record name.

To this case Share

05. Trabajar un Caso como Agente

El agente no podrá modificar ningún detalle del caso, solo podrá modificar el estado y agregar información.

Así seguirá dejando información hasta que finalmente lo pase al estado Cerrado Satisfactorio o Cerrado Insatisfactorio:



05. Trabajar un Caso como Agente

Luego el responsable de Calidad podrá ver desde su lista de vista “Todos los casos abiertos” los que se encuentren en alguno de estos dos estados, para realizar la revisión final antes de pasarlo a “Finalizado”

Todos los casos abiertos												
	Número del...	Nombre del contacto	Asunto	Estado	Prioridad	Origen del caso	Alias del propietario del ...	Creado por alias	Fecha/Hora de apert...	Nuevo	Cambiar propietario	Versión para imprimir
1	00001031	GRISELDA VIVIANA KEHL		Nuevo	Alta	Usados Garantizados	msaigo	msaigo	30/6/2023, 10:06			
2	00001032	Matias Prueba		Cerrado Inasistefcho	Media	Email	asten	asten	30/8/2023, 13:28			
3	00001034	Matias Prueba		Nuevo	Media	Presencial / Libro de quejas	arena	arena	31/8/2023, 13:09			
4	00001035	Matias Prueba		Nuevo	Media	Encuesta Interna Tercerizada	arena	arena	31/8/2023, 13:36			
5	00001036	Matias Prueba		Nuevo	Media	CD/Telegrama	astan	astan	31/8/2023, 14:13			
6	00001037	Sebastian Bbo	Reclamo de entrega hace 5 dias	Cerrado Inasistefcho	Critical	Telefono	vbian	sbo	31/8/2023, 15:46			
7	00001042	IGNACIO MORETTI	Recomendación - B	Cerrado Satisfactorio	Critical	Encuesta Interna Tercerizada	vbian	vbian	7/9/2023, 10:37			
8	00001043	Alan Amicu	Recomendación 5	Gestion	Media	Encuesta Terminal	vbian	vbian	7/9/2023, 10:37			
9	00001044	Origen Test	asd	Cerrado Inasistefcho	Media	CD/Telegrama	ilMore	sbo	12/9/2023, 09:56			
10	00001051			Nuevo	Media	CD/Telegrama	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:33			
11	00001052	Sebastian Bbo		Nuevo	Media	Email	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:35			
12	00001053	Sebastian Bbo	Test Titulo	Nuevo	Media	CD/Telegrama	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:42			
13	00001054	Sebastian Bbo	Test Titulo	Nuevo	Media	CD/Telegrama	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:44			
14	00001055	99ungwjjnm		Nuevo	Media	CD/Telegrama	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:47			
15	00001059	Prueba Guia de Uso		Nuevo	Alta	Email	vbian	vbian	26/9/2023, 17:43			
16	00001060	Ceci Amaya	Prueba 2 Guia de Usuario prueba	Cerrado Satisfactorio	Media	Email	vbian	orm@hand	26/9/2023, 17:53			

El responsable de Calidad deberá ingresar al caso que quiere finalizar, podrá dejar algún comentario si corresponde y cambiar el estado a Finalizado o decidir seguir trabajando sobre el mismo. Una vez finalizado, ya no lo verá dentro de los casos abiertos.

06. Notificaciones

06. Notificaciones

A las 48 hs. de haberse creado un caso, si el mismo no cambia de estado, el propietario será notificado.



Consultas

Mail: sis_salesforce@carone.com.ar

Incluir: -Breve descripción
-Captura de pantalla



¡GRACIAS!



TODO LO QUE TE MUEVE
EN UN SOLO LUGAR