

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**

03. Navegando Salesforce

03.a Barra de Navegación

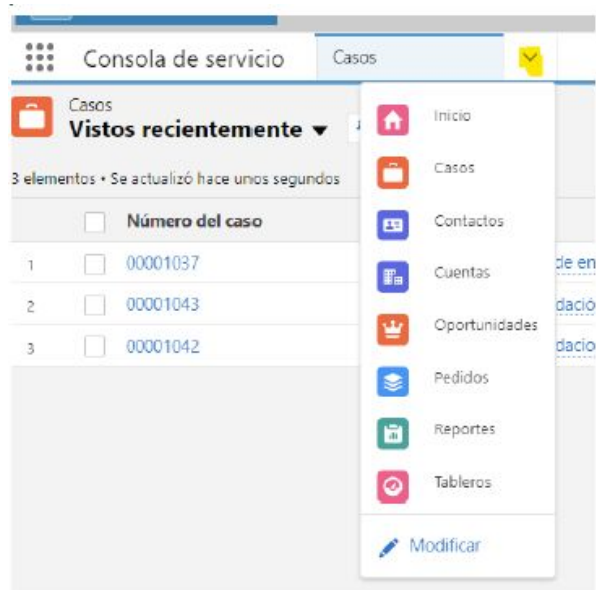
03.b Vistas de lista

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



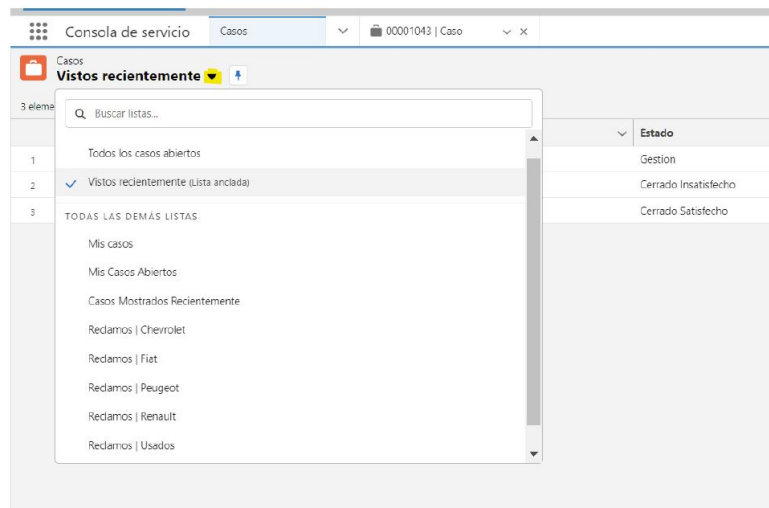
Pedidos

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.

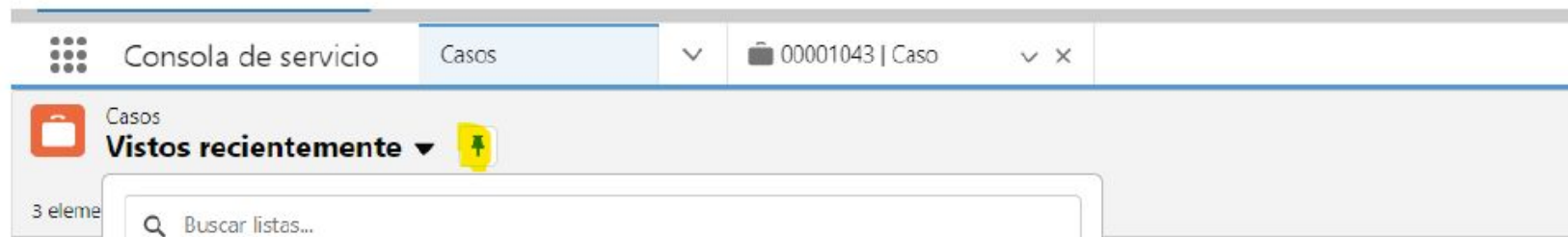


03.b Vistas de lista

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 the 'Casos' (Cases) view in the Service Console. The table displays three cases with columns for 'Número del caso', 'Asunto', 'Estado', 'Fecha/Hora de apertura', and 'Alias del propietario'. A dropdown menu 'Mostrar como' is open, showing three options: 'Tabla' (selected), 'Kanban', and 'Vista dividida'.

	Número del caso	Asunto	Estado	Fecha/Hora de apertura	Alias del propietario
1	00001037	Reclamo de entrega hace 5 días	Cerrado Insatisfecho	31/8/2023, 15:46	vtian
2	00001043	Recomendación S	Gestión	7/9/2023, 10:37	vtian
3	00001042	Recomendación - B	Cerrado Satisfecho	7/9/2023, 10:37	vtian

Mostrar como

- ✓ Tabla
- Kanban
- 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 displays the Service Cloud interface with a split view. On the left, a sidebar shows a list of cases under the heading 'Reclamos | Chevrolet'. The list includes columns for 'Número del caso', 'Estado', 'Asunto', and 'Descripción'. The main area is divided into two panes. The top pane, titled 'Detalle de Caso', shows details for case 00001051, including 'Propietario del caso' (Reclamos | Chevrolet), 'Estado' (Nuevo), 'Prioridad' (Media), and 'Asunto'. The bottom pane, titled 'Caso', shows a 'Noticias' section with a 'Publicar' button and a 'Compartir' button. The right pane, titled 'Detalle de Contacto', shows a search bar for 'Buscar contactos...'. Below this, there is a 'Relacionado' section with 'Archivos adjuntos (0)', 'Historial de actividades (0)', and 'Actividades abiertas (0)'. A warning message is visible in the bottom left of the main area: 'No podemos mostrar esta información porque el registro no tiene principal o usted no dispone de acceso. Solicite ayuda a su administrador.'

03.c Editor 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 displays the Service Cloud interface in Kanban view for 'Cases'. The top header shows 'Cases' and 'All Open Cases' with a dropdown menu. Below this, it indicates '28 Items • Sorted by Case Number • Updated a few seconds ago'. A search bar and various utility icons (New, Printable View, settings, etc.) are also present.

The main area is divided into columns representing different case states:

- Nuevo (22)**: Contains three items with case numbers 00001010, 00001011, and 00001012. Each item includes a name, a description, and a status (e.g., 'Nuevo').
- Gestion (3)**: Contains three items with case numbers 00001033, 00001040, and 00001043. Each item includes a name, a description, and a status (e.g., 'Gestion').
- Derivado (0)**: Empty column.
- Cerrado Insatisfecho (2)**: Contains two items with case numbers 00001032 and 00001044. Each item includes a name, a description, and a status (e.g., 'Cerrado Insatisfecho').
- Cerrado Satisfecho (1)**: Contains one item with case number 00001042. It includes a name, a description, and a status (e.g., 'Cerrado Satisfecho').
- Finalizado (0)**: Empty column.

Each item card has a dropdown arrow in the top right corner, likely for moving the item to another column.

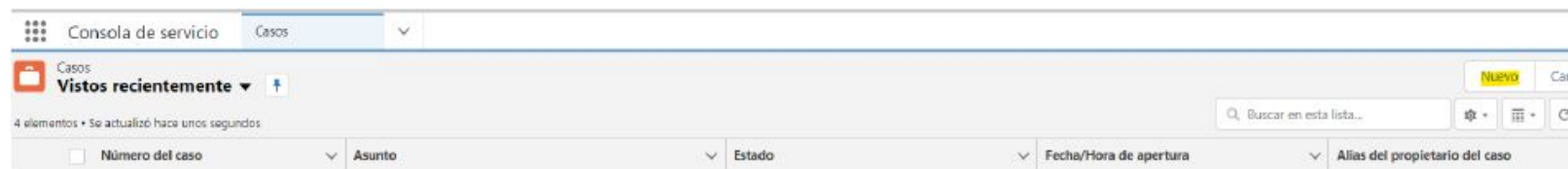
04. Crear un Caso



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:



04. Crear un Caso

Luego debemos completar la información del cliente y del reclamo:

Case Information

Número del caso

* Nombre de la cuenta

VALERIA SORENSEN

Dominio

AAA574

Vin

Grupo y orden

Propietario del caso

Valeria Bianchi Supervisor

* Origen del caso

Email

Unidad de Negocio

Venta de 0 Km

Ver todas las dependencias

Tipo

Comercial

Ver todas las dependencias

Subtipo

Informacion erronea o incompleta

Ver todas las dependencias

* Marca

Chevrolet

04. Crear un Caso

Luego información adicional y descripción:

Additional Information

^ Estado

Nuevo

Prioridad

Alta

Description Information

^ Asunto

Prueba Guia de Uso

^ Descripción

Cargamos un caso de prueba para la guia 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 Salesforce Service Console interface. At the top, there's a navigation bar with 'Consola de servicio' and tabs for 'Casos'. Below this, the main workspace is divided into several panels:

- Detalle de Caso:** Shows case details for 'Prueba 2 Guía de Usuario'. Fields include: Número del caso (00001060), Propietario del caso (Valeria Bianchi Supervisor), Estado (Nuevo), Prioridad (Media), Asunto (Prueba 2 Guía de Usuario), and Descripción (Prueba para guía de usuario).
- Casos para Principal Contacto (1):** Lists related cases for the primary contact, showing one case with status 'Nuevo' and subject 'Prueba 2 Guía de Usuario'.
- Noticias:** A section for news or updates, with a 'Publicar' button and a 'Compartir' button. It also includes a search bar for 'Buscar en noticias...'.
- Detalle de Contacto:** Shows contact information for 'Sra. Ceci Amaya', including email (ceci.amaya@hendercross.com) and phone number.
- Relacionado:** A section for related items, including 'Archivos adjuntos (0)', 'Historial de actividades (0)', and 'Actividades abiertas (0)'.

The central panel shows the 'Prueba 2 Guía de Usuario' case details, including a 'Compartir' button and a list of recent activities. The activities list shows a recent update by 'CRM Hendercross' with the subject 'Caso actualizado' and a description 'Propietario del caso: CRM Hendercross a Valeria Bianchi Supervisor'.

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 Salesforce interface for a Case record titled "Prueba 2 Guia de Usuario". At the top, there is a header bar with the word "Caso" and a red briefcase icon. To the right of the title are two buttons: "Cambiar propietario" and "Colaboración". Below the header, there are two tabs: "Noticias" (selected) and "Detalles". Under the "Noticias" tab, there is a sub-header with four options: "Publicar", "Email" (highlighted in yellow), "Registrar una llamada", and "Nueva Tarea". Below this, there are three input fields, each with a yellow highlight on its label: "Para" (To), "De" (From), and "Asunto" (Subject). The "Para" field contains the email address "ceciliaamaya@hendercross.com" with a contact icon to its right. The "De" field contains "Valeria Bianchi Supervisor <vbianchi@carone.com.ar>" with a dropdown arrow to its right. The "Asunto" field contains the text "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”

Publicar Email Registrar una llamada Nueva Tarea

Para ceciliaamaya@hendercross.com X

De Valeria Bianchi Supervisor <vbianchi@carone.com.ar>

Asunto Prueba 2 Guía de Usuario

Letra Tamaño Formato

Insertar una plantilla...
Guardar como nueva plantilla...




Enviar

Actividad m...
Consultar en noticias...

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: Todas las plantillas Classic ▼

Carpetas de plantillas: Todos ▼

Buscar:

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 boton indicado en amarillo en la siguiente imagen:

Publicar Email Registrar una llamada Nueva Tarea

Para ceciliaamaya@hendercross.com X

De Valeria Bianchi Supervisor <vbianchi@carone.com.ar>

Asunto Confirmamos la recepción de tu Caso - Número de Seguimiento 00001060

Algunas secciones de esta plantilla están bloqueadas para evitar los cambios. Borrar plantilla

Letra Tamaño Formato

CAR ONE

CHEVROLET

¡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.

Guardado Enviar

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 6wp1yp6ubmsm74wj1k70u.52-1b5aaa.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!

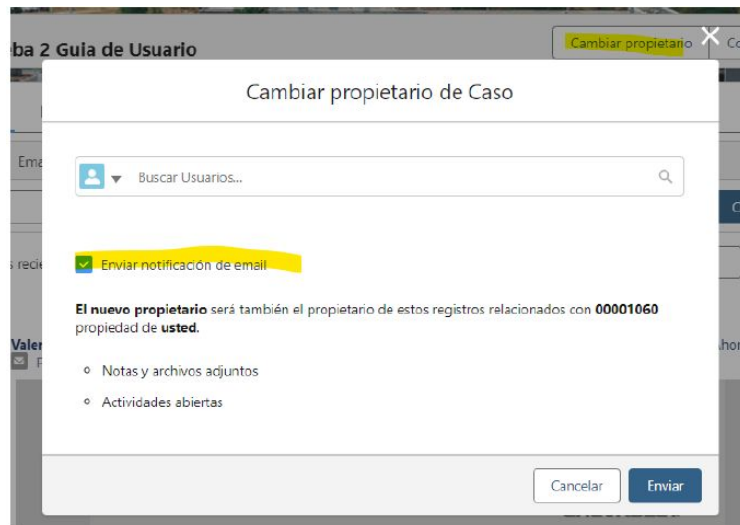
Dpto. de Calidad
Inercikar Concesionario oficial Chevrolet del Grupo Car One



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 eligiendose 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 record interface. At the top, there's a header bar with the case icon, the title "Case Prueba 2 Guia de Usuario prueba", and buttons for "Change Owner" and "Sharing". Below the header, there are two tabs: "Feed" (selected) and "Details". Under the "Feed" tab, there are four buttons: "Post", "Email", "Log a Call", and "Nueva Tarea". The main content area is a text input field with the placeholder text "No pude contactar al cliente." Below the text field is a rich text editor toolbar with icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Strikethrough (ABC), Text Color (I_x), List (bulleted), Numbered List, Image, Link, Smiley, and User. Below the toolbar, there's a section titled "To this case" with a link icon and a "Share" button. A small tooltip at the bottom right of the text field says "To link to a record, enter / then start typing the record name."

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 Satisfecho o Cerrado Insatisfecho:

The screenshot displays the 'Detalle de Caso' (Case Detail) form in a Service Cloud interface. The form is titled 'Detalle de Caso' and includes the following fields:

- Número del caso:** 00001060
- Propietario del caso:** Valeria Bianchi (with a dropdown arrow)
- * Estado:** Cerrado Satisfecho (with a dropdown arrow)
- Prioridad:** Media
- Asunto:** Prueba 2 Guia de Usuario prueba
- Descripción:** Prueba para guia de usuario prueba

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'.

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”

Casos
Todos los casos abiertos

10 elementos • Ordenado por Número del caso • Filtrado por Todos los casos - Estado • Se actualizó hace 2 minutos

Nuevo Cambiar propietario Versión para imprimir

Buscar en esta lista...

	Número del...	Nombre del contacto	Asunto	Estado	Prioridad	Origen del caso	Alias del propietario del...	Creado por alias	Fecha/Hora de apert...
1	00001031	GRISelda VIVIANA KEHL		Nuevo	Alta	Usados Garantizados	msago	msago	30/6/2023, 10:06
2	00001032	Mateo Prueba		Cerrado Insatisfecho	Media	Email	aslan	aslan	30/6/2023, 19:28
3	00001034	Mateo Prueba		Nuevo	Media	Presencial / Libro de quejas	arana	arana	31/8/2023, 13:09
4	00001035	Mateo Prueba		Nuevo	Media	Encuesta Interna Tercerizada	arana	arana	31/8/2023, 13:36
5	00001036	Mateo Prueba		Nuevo	Media	CD/Telegrama	aslan	aslan	31/8/2023, 14:13
6	00001037	Sebastian Bco	Reclamo de arriaga hace 5 dias	Cerrado Insatisfecho	Critical	Telefono	vbian	sbo	31/8/2023, 15:46
7	00001042	IGNACIO MORETTI	Recomendacion - 8	Cerrado Satisfecho	Critical	Encuesta Interna Tercerizada	vbian	vbian	7/9/2023, 10:37
8	00001043	Alan Amcu	Recomendación 5	Gestion	Media	Encuesta Terminal	vbian	vbian	7/9/2023, 10:37
9	00001044	Origen Test	asd	Cerrado Insatisfecho	Media	CD/Telegrama	lMore	sbo	12/9/2023, 09:56
10	00001051			Nuevo	Media	CD/Telegrama	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:33
11	00001052	Sebastian Bco		Nuevo	Media	Email	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:35
12	00001053	Sebastian Bco	Test Titulo	Nuevo	Media	CD/Telegrama	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:42
13	00001054	Sebastian Bco	Test Titulo	Nuevo	Media	CD/Telegrama	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:44
14	00001055	99ungwejm		Nuevo	Media	CD/Telegrama	Reclamos Chevrolet	sbo	22/9/2023, 10:47
15	00001059		Prueba Guía de Uso	Nuevo	Alta	Email	vbian	vbian	26/9/2023, 17:43
16	00001060	Ceci Amaya	Prueba 2 Guía de Usuario prueba	Cerrado Satisfecho	Media	Email	vbian	crm@hend	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!



TODOS LOS QUE TE MUEVE
EN UN SOLO LUGAR