

CALL TECNICO ETB

MANUAL DE USUARIO SIMULADOR SALESFORCE(PYMES)
(GUÍA DE USUARIO SALESFORCE(PYMES))

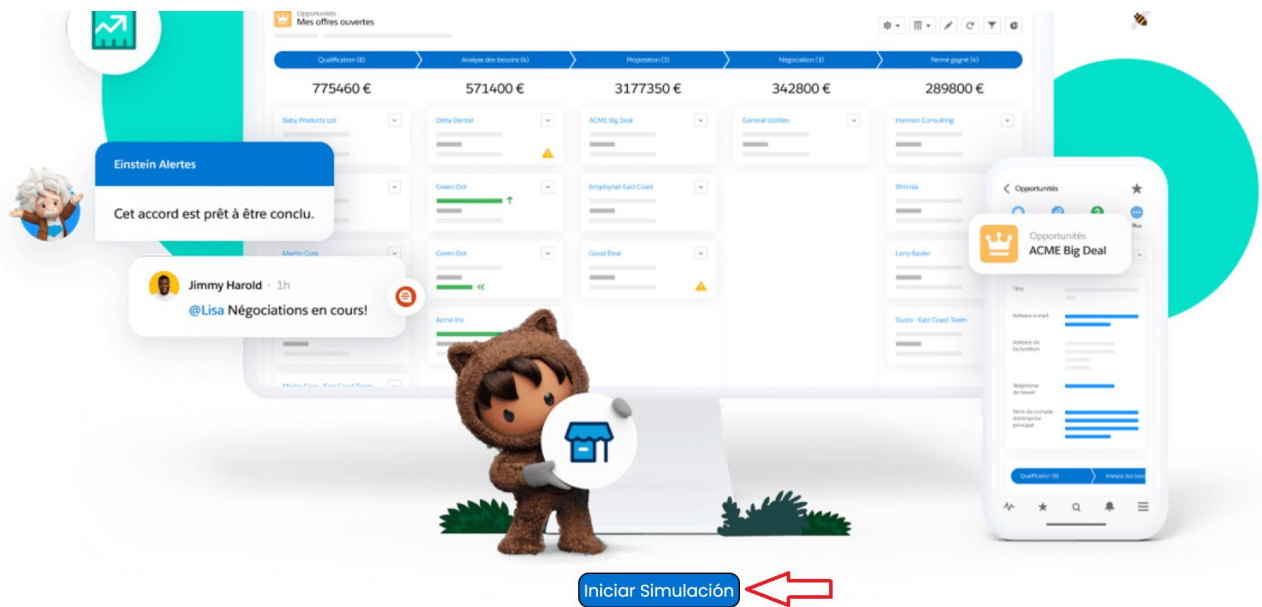
OCTUBRE DE 2024

INTRODUCCION

Este manual pretende para el usuario guiar, informar y facilitar la realización del simulador de SALESFORCE(PYMES) mediante descripciones, explicaciones e imágenes gráficas. Este material dará contexto de rutas u opciones que el usuario podrá realizar al realizar el simulador. El material será accesible para los usuarios y estará a su disposición en todo momento; este documento no debe tomarse como referente absoluto para realizar el simulador, ya que como su nombre lo indica un manual de apoyo, útil o de gran ayuda, para objetivos y ayudas puntuales.


INGRESO A SALESFORCE(PYMES)

1. Una vez se inicia el Simulador, podremos apreciar una página con una imagen de SALESFORCE (PYMES), en la cual encontraremos un botón para “Iniciar la Simulación”, para poder ingresar da click en el botón antes mencionado:



2. Cuando el usuario a seleccionado el simulador a realiza y ya se encuentra en la pantalla de inicio de sesión, debes ingresar las credenciales exigidas en esta pantalla, las cuales serán visibles para el usuario:

Pantalla de inicio de sesión:



Nombre de usuario

Ingresar el Nombre calitecnico

Contraseña

Ingresar la Contraseña tecnico

Iniciar Sesión

☐ Recordarme

¿Olvidó su contraseña?

Utilizo dominio personalizado

¿No es Cliente?


Probar de forma gratuita


¡Descubre cómo ahorrar en la Gestión de Datos con Zero Copy!

¿Vamos llevar tus datos al siguiente nivel? Únete a nosotros en nuestro próximo webinar donde exploraremos cómo activar tu almacén de datos en AWS Redshift, Snowflake, Databricks y Google BigQuery con Salesforce Data Cloud. Descubre cómo acceder y actuar sobre tus datos en tiempo real, sin complicaciones. ¡Regístrate ahora y transforma tu estrategia de datos!

Fecha: 29 de agosto, 2024 - 03:00 pm (GMT-03)

REGÍSTRATE AHORA



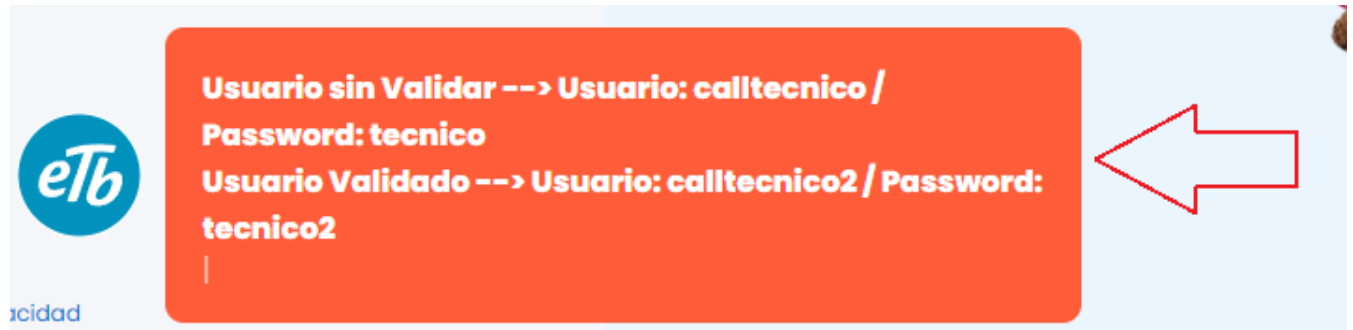


Usuario sin Validar --> Usuario: calitecnico / Password: tecnico

Usuario Validado --> Usuario: calitecnico2 / Password: tecnico2

© 2024 Salesforce, Inc. Reservados todos los derechos. | Privacidad

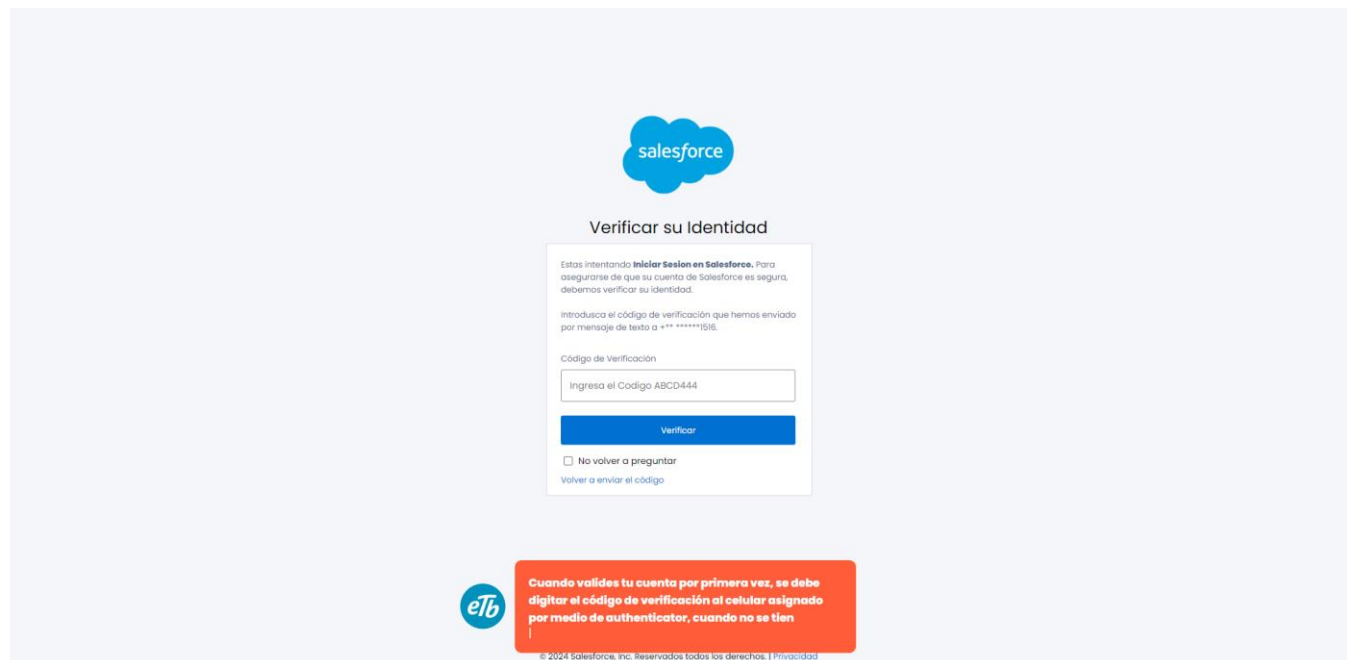
- Credenciales necesarias para acceder:



The banner features the eTb logo on the left. The central text, in white on an orange background, provides login instructions: 'Usuario sin Validar --> Usuario: calltecnico / Password: tecnico' and 'Usuario Validado --> Usuario: calltecnico2 / Password: tecnico2'. A large red arrow on the right points left towards the text.

Usuario sin Validar --> Usuario: calltecnico / Password: tecnico
Usuario Validado --> Usuario: calltecnico2 / Password: tecnico2

3. Cuando ingresas las credenciales del usuario sin validar, pasaras a la siguiente vista de Validación, donde deberás ingresar un código el cual será visible por medio de la aplicación, “authenticator”, luego de este regresaras al login, donde deberás ingresar las credenciales del usuario validado:



The screenshot shows the Salesforce 'Verificar su Identidad' (Verify your identity) screen. It includes the Salesforce logo, a title, and instructions for users attempting to log in. A text input field is provided for the verification code, with a placeholder 'Ingresa el Código ABCD444'. Below the field is a blue 'Verificar' button. At the bottom, there is a checkbox for 'No volver a preguntar' and a link to 'Volver a enviar el código'. A red banner at the bottom left contains the eTb logo and a note about using an authenticator for first-time logins. The footer includes the copyright notice '© 2024 Salesforce, Inc. Reservados todos los derechos. | Privacidad'.

Verificar su Identidad

Estas intentando **Iniciar Sesión en Salesforce**. Para asegurarse de que su cuenta de Salesforce es segura, debemos verificar su identidad.

Introduzca el código de verificación que hemos enviado por mensaje de texto a +52 *****1516.

Código de Verificación

Ingresa el Código ABCD444


Verificar

☐ No volver a preguntar
[Volver a enviar el código](#)

Quando valides tu cuenta por primera vez, se debe digitar el código de verificación al celular asignado por medio de authenticator, cuando no se tien

© 2024 Salesforce, Inc. Reservados todos los derechos. | Privacidad

4. Cuando ingresas las credenciales del usuario validado, pasaras directamente al menú de casos del simulador, obviando el paso de la validación, mostrado en el paso anterior:



Nombre de usuario

calitecnico2

Contraseña

tecnico2

Iniciar Sesión


☐ Recordarme

¿Olvidó su contraseña?

Utilizo dominio personalizado

¿No es Cliente?

Probar de forma gratuita



Usuario sin Validar --> Usuario: calitecnico / Password: tecnico


Usuario Validado --> Usuario: calitecnico2 / Password: tecnico2

¡Descubre cómo ahorrar en la Gestión de Datos con Zero Copy!

¿Vamos llevar tus datos al siguiente nivel? Únete a nosotros en nuestro próximo webinar donde exploraremos cómo activar tu almacén de datos en AWS Redshift, Snowflake, Databricks y Google BigQuery con Salesforce Data Cloud. Descubre cómo acceder y actuar sobre tus datos en tiempo real, sin complicaciones. ¡Regístrate ahora y transforma tu estrategia de datos!

Fecha: 29 de agosto, 2024 - 03:00 pm (GMT-03)

REGISTRATE AHORA



© 2024 Salesforce, Inc. Reservados todos los derechos. | Privacidad

GENERALIDADES

Este simulador cuenta con algunas características generales distintivas, las cuales abordaran principalmente el apartado de guía y ayuda tanto visual como auditiva, para poder tener una experiencia más completa e inmersiva, sin afectar al desarrollo, sino por el contrario apoyar el proceso del mismo:

- Icono de audios guía del simulador (Su única manera de escucharlos es clickeando sobre ellos):



Presiona sobre el icono para escuchar las indicaciones ;)

- Habladores, estos son las guías visuales, su velocidad es suave para una mejor lectura (Estos aparecerán de manera automática, en determinadas partes del simulador):



**Selecciona uno de los Casos, clickeando
directamente en el nombre de la respectiva
tipificación a realizar**

|

- La manera de regresar al menú de soluciones, estas se realizan por medio del botón “FINALIZAR SIMULACION”, que se encuentra normalmente al final de cada Caso:

⚡ Noticias en tiempo real de Chatter

FINALIZAR SIMULACIÓN

- En Algunos escenarios tendrás guías visuales (Estas se representan como flechas anaranjadas flotantes):



SELECCIÓN DE CASOS

1. Una vez Iniciada la Sesión, te llevara directo al menú de Soluciones, donde podrás observar las diferentes soluciones disponibles, con sus respectivos escenarios; podrás elegir cualquiera, pero lo más recomendable es hacerlas en orden ascendente, también podrás regresar al paso anterior por medio del botón "VOLVER":
- Si deseas ingresar a cualquiera de las soluciones, clickea en su correspondiente título, para desplegar sus diferentes escenarios:




Menu de Casos

Casos	Estados	Escucha
CONOCE SALESFORCE(PYMES) 	 En Testing	
TIIFICACION	 En Testing	

VOLVER

- Cuando aprecies el menú desplegable de opciones, podrás ingresar al escenario en cuestión por medio del botón en forma de puerta:

Menu de Casos





Casos	Estados	Escucha
CONOCE SALESFORCE(PYMES)	● En Testing	
HISTORIAL DE CASOS	● En Testing	
NOTAS	● En Testing	
TIPIFICACIONES	● En Testing	

VOLVER

CASO (CONOCE SALESFORCE(PYMES))

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando Seleccionas “Conoce Salesforce(PYMES)”, podremos encontrar los Siguietes Escenarios: **HISTORIAL DEL CASO Y NOTAS.**


Menu de Casos


Casos	Estados	Escucha
CONOCE SALESFORCE(PYMES)	<div><div></div>En Testing</div>	
HISTORIAL DE CASOS	<div><div></div>En Testing</div>	
NOTAS	<div><div></div>En Testing</div>	
TIIFICACIONES	<div><div></div>En Testing</div>	


VOLVER

HISTORIAL DEL CASO

1. Si acabas de ingresar al escenario de “**HISTORIAL DEL CASO**”, lo primero que veras, será la interfaz principal de tu perfil de SALESFORCE(PYMES), apreciaras todos los casos, que tengas disponibles, sin importar la fecha o el estado en el que se encuentren en el momento en el cual ingresaste:


Consola de Servicios








Casos


[Nuevo](#)
[Cambiar Proprietario](#)
[Cambiar Casos](#)

Vistos Recientemente


14 elementos * Se actualizo hace algunos segundos

	<input type="checkbox"/> Tipo de Regis...	<input type="dropdown"/> Tipo de Caso	<input type="dropdown"/> Nombre de la cuenta	<input type="dropdown"/> Numero del...	<input type="dropdown"/> Asunto	<input type="dropdown"/> Estado	<input type="dropdown"/> Fecha...	<input type="dropdown"/> Fecha/Hora de a...	<input type="dropdown"/> AL...	<input type="dropdown"/> Ar...
1	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	ZenTech	17881363	Caida Total	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
2	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Vibe	17879752	CAIDA DEL SERVICIO	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
3	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Flux	17879053	CAIDA TOTAL	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
4	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Nexis	17877386	CAIDA TOTAL	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
5	<input checked="" type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Edge	17887680	CAIDA TOTAL	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
6	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Quanta	17876015	ESC_SOP_LA_BUIDA_17876015_...	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
7	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Echo	17876042	Cambio direccion IP Troncal	Abierto	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
8	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Prism	17876358	CAIDA TOTAL	Asignado	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
9	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Byte	17876615	CAIDA TOTAL	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
10	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Forge	17875855	Falla en Voz	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
11	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Pulse	17876077	CAIDA TOTAL ID00026593	Abierto	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
12	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Omni	17874965	NO ESTABLECI LLAMADAS	<div style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 50%;">X</div> Proceso	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
13	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Vortex			En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
14	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Bloze			Abierto	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg



En esta tipificación, conocerás los apartados mas importantes de SALESFORCE (PYMES),

 Noticias en tiempo real de Chatter

- Si prestas atención, veras que el SOPORTE TECNICO numero 5 estará activo y será por medio de este que podrás acceder a un apartado de gestión algo más expandido y en donde te familiarizaras, ya que por medio de este deberás realizar todas las tipificaciones correspondientes y también podrás acceder al chat, del cliente en cuestión, si es que hubo o existe alguno activo:

5	<input checked="" type="checkbox"/> SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Edge	17887680	CAIDA TOTAL	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 12:47	ntvg
---	---	-------------------	------	----------	-------------	---------	-----------	-----------------	------

- Una vez des click en el asunto “CAIDA TOTAL”, el cual se resaltará en un color azul, se abrirá un modal con información relevante del caso, datos tanto del cliente como del asesor de la gestión e implicados en este, para continuar da click en el botón “Modificar”:



CAIDA TOTAL


Prioridad	Estados	Número de caso
Alta	En Progreso	17887680

Descripción

EMPRESA: Edge EMPRESA DE DESARROLLO POR MEDIO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL LIMITADA POR REDES NEURONALES INFINITAS Y FINITAS DE NIT: 840069645 TIPO DE FALLA: caída ID DEL

[Más información](#)

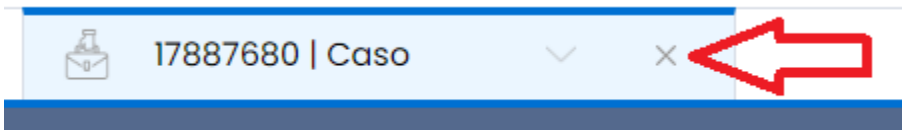
Actualización más reciente

**MARIA ALEJANDRA ARIZA HENAO** [9/11/2024](#) 
 HDP Maria Ariza: Se envió correo al cliente con avances De: MARIA...



Modificar

4. Una vez aquí, tendrás un hablador dándote las indicaciones pertinentes, para que tengas algo más de contexto de lo que estas bien, además de poder observar la tipificación dada en este caso y algunos datos extra más, cuando la explicación finalice, dirígete al botón en forma de X en la parte superior de la página, el que está cerca al identificador del caso:





The screenshot shows the Salesforce interface for a case titled 'CAIDA TOTAL'. The top navigation bar includes the Salesforce logo, a search bar, and various utility icons. The main header shows 'Consola de Servicios' and 'Casos'. The case identifier '17887680 | Caso' is visible in the top right. The case details are displayed in a table format, including fields like 'Numero del Caso', 'Caso Principal', 'Nombre de la cuenta', 'Tipo de Atención', 'Código único numérico-CUN', 'Fecha de radicación', and 'Servicio'. A red callout box with the text 'Cuando Ingresas por primera vez a un caso, podras apreciar la interfaz d' is overlaid on the case details. The right sidebar contains a list of related items: 'Agendamientos (0)', 'Casos Relacionados (0)', 'Actividades Abiertas (0)', 'Operaciones Comerciales (0)', and 'Historial de Actividades (1)'. The bottom of the interface shows a 'Noticias en tiempo real de Chatter' section.



5. En el apartado final del Caso, se te dará una breve explicación además que se te dará la indicación para finalizar la simulación del caso en cuestión y volver al menú de casos para seleccionar nuevamente el mismo caso u otro caso en cuestión:

 <div>Para finalizar con el reconocimiento del Historial, da click en el boton "FINALIZAR SIMULACIÓN" el cual se encuentra en la barra inferior.</div>	 Proceso	9/11/2024	9/11/2024 12:51	ntvg
	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 12:51	ntvg
	Abierto	9/11/2024	9/11/2024 12:51	ntvg
<div>FINALIZAR SIMULACIÓN</div>				

Menu de Casos

Casos	Estados	Escucha
CONOCE SALESFORCE(PYMES)	 En Testing	
TIIFICACION	 En Testing	

VOLVER

NOTAS

1. Si acabas de ingresar al escenario de “NOTAS”, lo primero que veras, será la interfaz principal de tu perfil de SALESFORCE(PYMES), apreciaras todos los casos, que tengas disponibles, sin importar la fecha o el estado en el que se encuentren en el momento en el cual ingresaste , siempre habrá un hablador que te guiara:

Consola de Servicios

Casos

Buscar...

Casos

Nuevo

Cambiar Propietario

Cambiar Casos

Vistos Recientemente

14 elementos * Se actualizo hace algunos segundos

Busca en esta lista...

Tipo de Regis...

Tipo de Caso

Nombre de la cuenta

Numero del...

Asunto

Estado

Fecha...

Fecha/Hora de a...

Al...

Ar...

1	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	ZenTech	17881363	CAIDA TOTAL	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
2	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Vibe	17879752	CAIDA DEL SERVICIO	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
3	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Flux	17879053	CAIDA TOTAL	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
4	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Nexis	17877986	CAIDA TOTAL	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
5	<input checked="" type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Edge	17887680	CAIDA TOTAL	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
6	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Quanta	17876015	ESC_SOP_LA_BUENA_17876015_...	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
7	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Echo	17876042	Cambio direccion IP Troncal	Abierto	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
8	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Prism	17876358	CAIDA TOTAL	Asignado	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
9	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Byte	17876615	CAIDA TOTAL	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
10	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Forge	17875855	Exlta en Voz	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
11	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Pulse	17876077	CAIDA TOTAL 00002663	Abierto	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
12	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Omni	17874966	VOICESTATS (TTE) 00000000	Proceso	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
13	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Vortex			En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg
14	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Blaze			Abierto	9/11/2024	9/11/2024 14:54	ntvg

Noticias en tiempo real de Chatter

En esta tipificación, conocerás la forma en la que se pueden añadir notas, a la gestión de una FALLA

2. Para ver y realizar las notas, deberás ingresar por el apartado de “Notas”, el cual se encuentra en medio de la fila, de apartados generales de la gestión, además que el hablador te dirá de manera mas explicita lo que harás:

Código único numérico-CUN

Ruta de Archivo

[KLEYPALA](#)

Fecha de radicación

8/29/2024

Servicio

[AC-505383](#)

Dirección Instalación

CENTRO INTERNACIONAL SECTOR DE CLUBES PRESTIGIO
CERCA AL AEROPUERTO NACIONAL

Ciudad Instalación

[BOGOTÁ D.C.](#)

Categoría

Gestionado por

Genialo

Información adicional

Número de Service Manager

ASC

Origen del caso

Télefonico

Plan

[Plan Internet + Empresarial](#)

Fecha de Inicio Afectación®

8/29/2024 09:41 AM

Fecha de Fin Afectación®

Estado

En Proceso

Causal Estado

En Proceso

Subcausal Estado

Cuando Ingresas a este apartado dirígete al apartado de NOTAS, el cual se encuentra a la d

Avance Correo

Nombre:

Tarea:

Fecha de vencimiento: 9/11/2024

Ver Todos

Notas (3+)

Seguimiento Remedy

8/29/2024 12:31 pm por MARIA ALEJANDRA ARIZA HENAO
HCP Mario Ariza: Se envia correo al cliente con avances De: MARIA ALEJANDRA ARIZA HENAO Enviado: jueves, 29 de agosto de 2024 12:31 Para...

Seguimiento Remedy

8/30/2024 10:40 am por INTELORA.ETB
Seguimiento help keypala / Quedamos a la espera de la confirmaci'n personal de caso

Seguimiento Remedy

7/24/2024 08:59 am por INTELORA.ETB
Seguimiento help keypala / Ingenieros agradecemos de su ayuda con avances de caso helpdeskBOCJUMP7700+ ping 10.243.160.2 source 10.243.160.1...

Ver Todos

Comentarios del Caso (0)

Historial del Caso (3+)







Noticias en tiempo real de Chatter

- Una vez ingrese por medio del apartado de notas, un hablador te dará las indicaciones pertinentes, además de darte el mensaje a colocar en su respectiva casilla y al final del ejercicio crearas la nota y podrás revisarla nuevamente en el apartado de gestión:

TIIFICACION

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Selecciona las “Tipificación}”, podremos encontrar el Siguiende Escenario: **TIIFICACION DEL CASO (GESTION INICIAL)**.


Menu de Casos

Casos	Estados	Escucha
CONOCE SALESFORCEPYMES	 En Testing	
TIIFICACION	 En Testing	
TIIFICACION DEL CASO (GESTION INICIAL)	 En Testing	


VOLVER

TIPIFICACIONES DEL CASO (GESTION INICIAL)

1. Siempre que ingreses a cualquier caso de tipificación, lo primero que encontraras será la vista de tu perfil de Salesforce (PYMES), además de un hablador dándote las explicaciones y el paso a paso a seguir para poder progresar en la tipificación:




eTb



Consola de Servicios

Casos

▼



Casos





Vistos Recientemente 🔍

Nuevo


Cambiar Proprietario

Cambiar Casos

14 elementos * Se actualizo hace algunos segundos

	Tipo de Regis...	Tipo de Caso	Nombre de la cuenta	Numero del...	Asunto	Estado	Fecha...	Fecha/Hora de a...	AL...	Ar...
1	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	ZenTech	17881363	CAIDA TOTAL	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
2	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Vibe	17879752	CAIDA DEL SERVICIO	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
3	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Flux	17879053	CAIDA TOTAL	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
4	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Nexis	17877986	CAIDA TOTAL	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
5	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Edge	17887580	CAIDA TOTAL	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
6	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Quanta	17876015	ESC_SOP_LA_BUEDA_178505...	En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
7	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Echo	17876042	Cambio direccion IP Transcal	Abierto	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
8	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Prism	17876358	CAIDA TOTAL	Asignado	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
9	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Byte	17876615	CAIDA TOTAL	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
10	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Forge	17875855	Falla en Vox	Cerrado	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
11	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Pulse	17876077	CAIDA TOTAL 800052683	Abierto	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
12	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Omni	17874965	NO ESTABLECE LLAMADAS	✖ En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
13	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Vortex			En Proceso	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg
14	<input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNIC...	SOPORTE TECNIC...	Blaize			Abierto	9/11/2024	9/11/2024 13:0	ntvg



En esta tipificación, a

⚡ Noticias en tiempo real de Chatter

2. Cuando debas gestionar una tipificación, siempre habrá un modal dinámico y con funciones de copiado, el cual te dejara las condiciones en claro y te dará la información a ingresar, aunque este apartado no es obligatorio, se recomienda hacer caso omiso al hablador e ingresar los datos mostrados, si esto fue correcto, veras como los datos se imprimen en la interface y ya no podrás interactuar con estos:

Nuevo Caso: SOPORTE TECNICO

* =información obligatoria

Información del Caso

Numero del Caso	Tipo de registro del caso SOPORTE TECNICO
Caso Principal Buscar Casos...	Propietario del caso Maria Alejandra Ariza Henao
Nombre de Cuenta Buscar Cuentas...	Categoría -- Ninguna --
Código único numérico-CUN	Ruta de Archivo
* Fecha de radicación dd/mm/aaaa	Área final de Solución -- Ninguna --
Servicio IDL00C10284790	Envío a Cuadrilla <input type="checkbox"/>
Dirección Intalación	ID Servicio

Se debe tipificar el caso con los datos del cliente, caso ejemplo:

NIT: 800985400
Nombre Empresa: INTER CORPS S.A.S
ID Servicio: IDL00C10284790
Descripción Falla: Intermitencia
Dirección Falla: CL 140 10 A 48 OF 303
Nombre Contacto: JOSE RAUL SALAMANCA HURTADO
Telefono: 2068964
Contacto En Sede: JOSE RAUL SALAMANCA HURTADO

En fecha de radicación se debe seleccionar "Hoy" la fecha actual.
Seleccionar la categoría correspondiente según el caso
Incidente: Reporte de fallas técnicas (intermitencia, caída total) Evento: Eventualidades de mantenimiento
Requerimiento: Solicitudes
En Ruta de archivo se coloca el nombre del ingeniero.
En área final de solución se debe seleccionar la área que soluciono el caso, generalmente siempre va HDP, ya si se requiere escalar se cambia.
Áreas a escalar ASC: Segundo nivel AISV: GP VOZ COLVATEL
PRI: Servicios primarios STC: Vulnerabilidades CSIR: Listas negras ASC, TI: Servicios office y máquinas virtuales
Se debe seleccionar el telefono, luego se debe dejar en progreso, se debe dejar la fecha de inicio de afectación, selecciona la hora de la gestion, en prioridad se debe dejar ALTA.
En descripción se debe diligenciar un asunto y descripción, por ultimo selecciona el contacto y clickea en guardar, se crea el caso y finalizas con la simulación.





3. Una vez hallas realizado la tipificación completa, en la parte final del modal, apreciaras una serie de botones, con los cuales podrás interactuar, si clickeas en “Guardar”, finalizaras con el ejercicio, pero si le das a “Cancelar”, cerraras el modal y deberás rehacer nuevamente la tipificación:

Cancelar

Guardar y nuevo

Guardar

Menu de Casos

Casos	Estados	Escucha
CONOCE SALESFORCE	 En Testing	
TIIFICACIONES DEL CASO	 En Testing	

VOLVER

CONCLUSION

Se espera que, gracias a este manual, los usuarios tengan mayor material de ayuda, para poder realizar el simulador de SALESFORCE(PYMES), en sus respectivos casos y escenarios, teniendo en cuenta esto, se reafirma que es un material de ayuda, mas no la manera más optima de realizar el simulador, este documento está actualizado en la versión más apegada a la plataforma real y este documento se seguirá actualizando conforme a cambios y actualizaciones que sufra el simulador mencionado.