

CALL TECNICO ETB

MANUAL DE USUARIO SIMULADOR SALESFORCE
(GUIA DE USUARIO SALESFORCE)

SEPTIEMBRE DE 2024

INTRODUCCION

Este manual pretende para el usuario guiar, informar y facilitar la realización del simulador de SALESFORCE 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

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




Iniciar Simulación



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

Ingreso el Nombre calitecnico

Contraseña

Ingreso la Contraseña tecnico

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

Mejorando las Experiencias Conversacionales de sus Clientes Utilizando IA

¡Descubre el futuro de la atención al cliente en nuestro próximo webinar! Te invitamos a explorar las más recientes innovaciones de Einstein Bots, donde profundizaremos en sus avanzadas capacidades de Inteligencia artificial. Aprenderás sobre el procesamiento del lenguaje natural (NLP), la analítica avanzada de conversaciones y las revolucionarias funcionalidades de la Inteligencia artificial generativa.

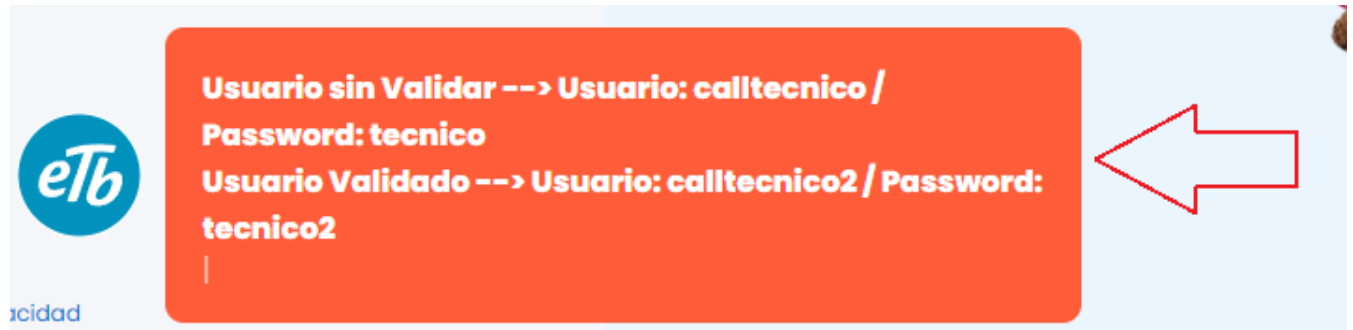
Fecha: 22 de agosto, 2024 - 03:00 pm (GMT-03)

REGÍSTRATE AHORA



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

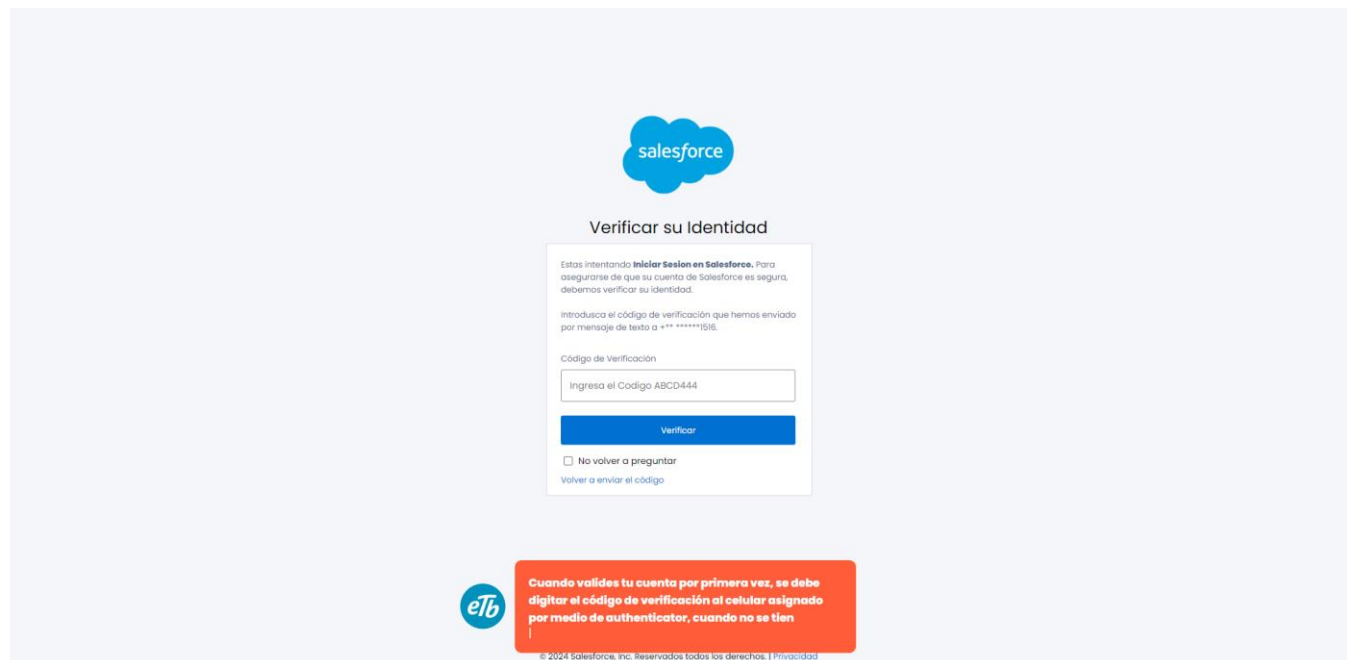
- Credenciales necesarias para acceder:



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 white arrow on the right points towards the left.

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 screen displays the Salesforce logo at the top. Below it, the heading 'Verificar su Identidad' is followed by a message: 'Estas intentando Iniciar Sesión en Salesforce. Para asegurarnos de que su cuenta de Salesforce es segura, debemos verificar su identidad.' The user is prompted to 'Introduzca el código de verificación que hemos enviado por mensaje de texto a +52 *****1516.' A text input field contains 'Ingresa el Código ABCD444'. A blue 'Verificar' button is below the field. At the bottom, there is a checkbox for 'No volver a preguntar' and a link 'Volver a enviar el código'.

Verificar su Identidad

Estas intentando **Iniciar Sesión en Salesforce**. Para asegurarnos 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, pasarás 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

Mejorando las Experiencias Conversacionales de sus Clientes Utilizando IA

¡Descubre el futuro de la atención al cliente en nuestro próximo webinar! Te invitamos a explorar las más recientes innovaciones de Einstein Bots, donde profundizaremos en sus avanzadas capacidades de inteligencia artificial. Aprenderás sobre el procesamiento del lenguaje natural (NLP), la analítica avanzada de conversaciones y las revolucionarias funcionalidades de la inteligencia artificial generativa.

Fecha: 22 de agosto, 2024 - 03:00 pm (GMT-03)

REGÍSTRATE AHORA

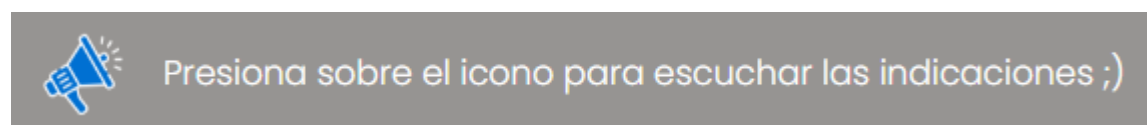


© 2024 Salesforce, Inc. Reservados todos los derechos. | Privacidad

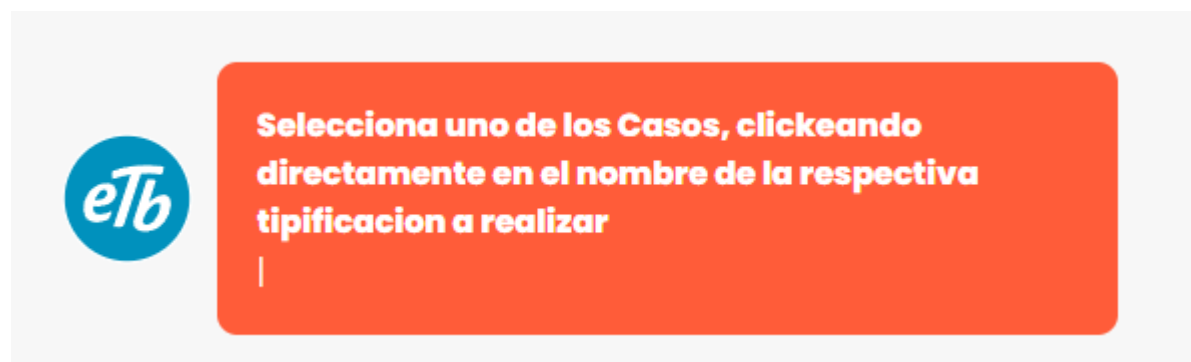
GENERALIDADES

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 he 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):



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



- 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:

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 	 En Testing	
TIIFICACIONES DEL CASO	 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	● En Testing	
TIIFICACIONES DEL CASO	● En Testing	
FALLA DEL SERVICIO (RESUELTO)	● En Testing	
TRAMITE MÓVIL (RESUELTO)	● En Testing	
TRAMITE POR TRANSFERENCIA (RESUELTO)	● En Testing	
CHAT ABANDONADO (ABANDONADO)	● En Testing	







VOLVER

CASO (CONOCE SALESFORCE)

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando Seleccionas “Conoce Salesforce”, podremos encontrar los Siguietes Escenarios: **CHAT CLIENTE, HISTORIAL DEL CASO.**

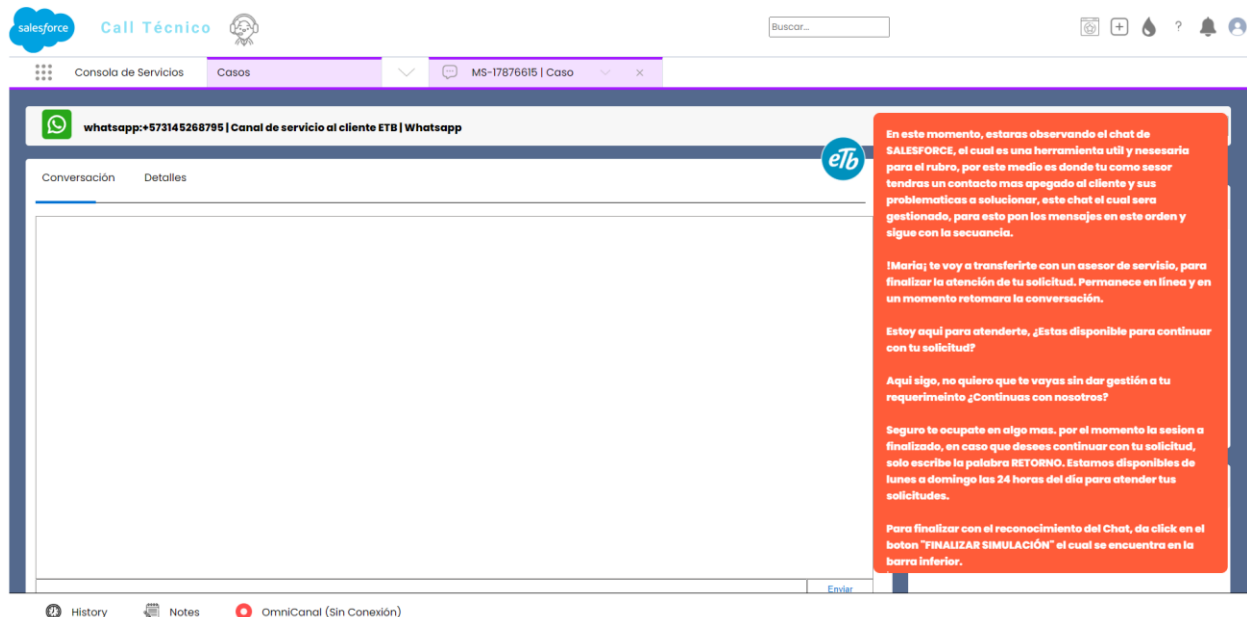
Menu de Casos

Casos	Estados	Escucha
CONOCE SALESFORCE	<div><div></div>En Testing</div>	
CHAT CLIENTE	<div><div></div>En Testing</div>	
HISTORIAL DE CASOS	<div><div></div>En Testing</div>	
TIIFICACIONES DEL CASO	<div><div></div>En Testing</div>	

VOLVER

CHAT CLIENTE

1. Cuando ingresas ha este caso, lo que podrás ver será una vista algo interactiva, de un chat de un cliente, el cual se deberá gestionar, también encontraras los datos y la tipificación que en este caso se ha realizado, este caso es principalmente una interacción de como se ve el chat, en la plataforma de SALESFORCE, este se explica un poco más por medio del hablador estático que se muestra en pantalla:



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, 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:

salesforce

Buscar...

Consola de Servicios

Casos

Casos

Nuevo

Cambiar Propietario

Cambiar Casos

Vistos Recientemente

14 elementos * Se actualizo hace algunos segundos

Busca en esta lista...

	<input type="checkbox"/>	Tipo de Registro de...	Tipo de Caso	Nombre de...	Numero del c...	Asunto	Estado	Fecha de ra...	Fecha/Hora de apertura	Alias del pr...	Área respo...
1	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17881363	MDM-PQR-66483200	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
2	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17879752	MDM-PQR-66482846	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
3	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17879053	MDM-PQR-66481097	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
4	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17877986	MDM-PQR-66481687	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
5	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17887660	MDM-PQR-66489501	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
6	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876016	MDM-PQR-66484243	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
7	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876042	MDM-PQR-66489183	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
8	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876358	MDM-PQR-66489072	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
9	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876616	MDM-PQR-66489298	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
10	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17875855	MDM-PQR-66487737	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
11	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876077	MDM-PQR-66488974	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
12	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17874965	MDM-PQR-66487958	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
13	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17875588	MDM-PQR-66487695	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		
14	<input checked="" type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17874413	MDM-PQR-66481401	Resuelto			8/29/2024 10:44	ntvg		

History Notes OmniCanal (Sin Conexión)

En esta tipificación, conoceras los apartados mas importantes de SALESFORCE, para esto debe

2. Si prestas atención, veras que el CASO MASIVO numero 14 estará activo y será por medio de este que podrás acceder a un apartado de gestión algo mas 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:

14 ☒ CASO MASIVO [17874413](#) [MDM-PQR-6648585](#) Abierto 8/29/2024 10:44 ntvg

3. Una vez aquí, tendrás un hablador dándote las indicaciones pertinentes, para que tengas algo mas 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. At the top, there's a search bar and navigation tabs. The main content area displays case details for '17874413'. A red callout box points to a close button (X) next to the case ID. The interface includes sections for 'Información del Caso', 'Transcripciones del chat', 'Sesiones de Mensajería', and 'Archivos Adjuntos'.

Información del Caso

Numero del Caso	17874413	Tipo de registro del Caso	CASO MASIVO
Nombre	INTEMAQ	Apellido	
Tipo de Documento		Numero de Identificación	
Celular	6012698426	Correo electrónico Web	
Codigo unico numerico-CUN		Estado	Resuelto
Segmento	MIpymes	Origen del Caso	Canal Whatsapp Hogares
Tecnologia	FTTH	Prioridad	Media
Valor Cliente		Categoria	Fallas técnicas
Producto			
Proceso			

Transcripciones del chat (1)

00867566

Propietario: ntvg

Hora de Inicio: 10:57

Hora de Finalizacion: 10:57

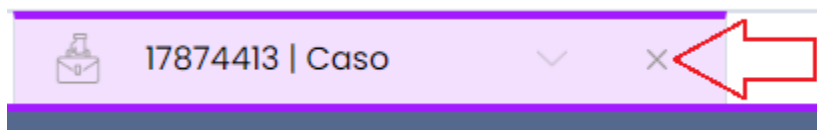
[Ver Todos](#)

Sesiones de Mensajería (0)

Archivos Adjuntos (2)

Example photo
ago 29, 2024 • 11KB • png

Callout Box: Cuando ingreses por primera vez a un caso, podras apreciar la interfaz de gesti



4. 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:



Para finalizar con el reconocimiento del Historial, da click en el boton "FINALIZAR SIMULACIÓN" el cual se encuentra en la barra inferior.

8/29/2024 11:9

ntvg

8/29/2024 11:9

ntvg

FINALIZAR SIMULACIÓN

Menu de Casos

Casos	Estados	Escucha
CONOCE SALESFORCE	<div></div> En Testing	
TIIFICACIONES DEL CASO	<div></div> En Testing	

VOLVER

TIPIFICACIONES DEL CASO

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se Selecciona las “Tipificaciones del Caso”, podremos encontrar los Siguietes Escenarios: **FALLA DEL SERVICIO EN ESTADO RESUELTO, TRAMITE MÓVIL EN ESTADO RESUELTO, TRAMITE POR TRANSFERENCIA EN ESTADO RESUELTO, CHAT ABANDONADO EN ESTADO ABANDONADO.**

Menu de Casos

Casos	Estados	Escucha
CONOCE SALESFORCE	 En Testing	
TIPIFICACIONES DEL CASO	 En Testing	
FALLA DEL SERVICIO (RESUELTO)	 En Testing	
TRAMITE MÓVIL (RESUELTO)	 En Testing	
TRAMITE POR TRANSFERENCIA (RESUELTO)	 En Testing	
CHAT ABANDONADO (ABANDONADO)	 En Testing	

VOLVER

TIPIFICACIONES DEL CASO

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

salesforce

Consola de Servicios

Casos

Buscar...

+

?

🔔

👤

Casos

Vistos Recientemente

14 elementos * Se actualiza hace algunos segundos

Busca en esta lista...

⚙️

🔍

📄

📝

🔖

🔽

	Tipo de Registro de...	Tipo de Caso	Nombre de...	Numero del c...	Asunto	Estado	Fecha de ra...	Fecha/Hora de apertura	Alias del pr...	Área respo...
1	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17881363	MDM-PQR-66483200	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
2	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17879752	MDM-PQR-66482846	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
3	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17879053	MDM-PQR-66481057	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
4	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17877986	MDM-PQR-66484987	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
5	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17887680	MDM-PQR-66489501	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
6	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876015	MDM-PQR-66484243	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
7	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876042	MDM-PQR-66489963	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
8	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876358	MDM-PQR-66489072	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
9	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876615	MDM-PQR-66488298	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
10	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17875855	MDM-PQR-66487757	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
11	<input checked="" type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17876077	MDM-PQR-66488274	Abierto			8/29/2024 11:40	ntvg	
12	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17874965	MDM-PQR-66487956	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
13	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17875588	MDM-PQR-66487695	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	
14	<input type="checkbox"/>	CASO MASIVO	17874413	MDM-PQR-66487413	Resuelto			8/29/2024 11:40	ntvg	

History

Notes

OmniCanal (Sin Conexión)

etb

En esta tipificación, se

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:

salesforce

Buscar...

Consola de Servicios

Casos

17876077 | Caso

Caso 17876077

Origen del Caso

Prioridad

Estado

Canal Whatsapp Hogares

Media

Resuelto

Detalles

Noticias en Tiempo Real

Información del Caso

Numero del Caso

17876077

Tipo de registro del Caso

CASO MASIVO

Nombre

Selecciona...

Apellido

Numero de Identificación

Celular

Correo electrónico Web

Codigo unico numerico- CUN

Segmento

Masivo

Tecnologia

No Aplica

Valor Cliente

Producto

Estado

--Ninguno--

Origen del Caso

Selecciona...

Prioridad

Selecciona...

Categoria

Selecciona...

Sub Categoría

Selecciona...

Registro SUMA

MDM-PQR-42582104

Estado Registro SUMA

MDM-PQR-42582104

Nombre: Roberto

Apellido: Espineta

Celular: 6012698426

Numero de identificación: 1000698412

Correo electrónico Web: respi@email.com

Estado: Resuelto

Categoría: Fallas técnicas

Sub Categoría: Falla técnica en Servicio

Registro y Estado Registro SUMA: MDM-PQR-42582104

Asunto: falla internet

Descripción: falla internet

Cuando ingreses todos los datos mostrados, en sus respectivos campos, preciona guardar, para poder continuar.

Cargar Archivos

History

Notes

OmniCanal (Sin Conexión)

Detalles Noticias en Tiempo Real

Información del Caso

Numero del Caso

17874413

Tipo de registro del Caso

CASO MASIVO

Nombre

Roberto

Apellido

Espineta

Tipo de Documento

Cedula de Ciudadania

Numero de Identificación

1000698412

Celular

6012698426

Correo electrónico Web

respi@email.com

Codigo unico numerico- CUN

Segmento

Masivo

Estado

Resuelto

Tecnologia

FTTH

Origen del Caso

Canal Whatsapp Hogares

Valor Cliente

Prioridad

Media

Producto

Categoria

Fallas técnicas

Proceso

Sub Categoría

Falla Tecnica del Servicio

GestionadoPor

Agente

Registro SUMA

MDM-PQR-42582104

Estado Registro SUMA

MDM-PQR-42582104

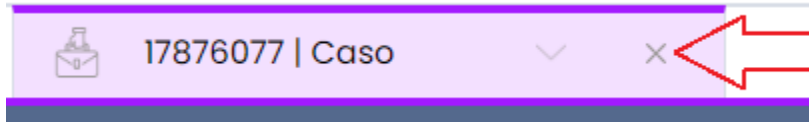
Propietario del Caso

Maria Alejandra Ariza Henao

Enviar conversación al cliente


Hora envio copia de conversación

- Una vez hallas realizado la tipificación expuesta según el caso que estes realizando, podrás salir por medio del botón en forma de X en la parte superior de la página, el que está cerca al identificador del caso:



- Al finalizar, volverás nuevamente al perfil de tu cuenta, donde podrás apreciar el cambio de estado del CASO MASIVO, que acabas de gestionar por medio de la tipificación utilizada, además de esto tendrás un hablador dándote las explicaciones finales y podrás finalizar la simulación, por medio del botón “FINALIZAR SIMULACION”:





11	<input checked="" type="checkbox"/> CASO MASIVO	17876077	MDM-PQR-66486274	Resuelto	8/29/2024 11:57	ntvg
12	<input type="checkbox"/> CASO MASIVO	17874965	MDM-PQR-66487396	Resuelto	8/29/2024 11:57	ntvg
13	<input type="checkbox"/> CASO MASIVO	17875588	MDM-PQR-66487396	Resuelto	8/29/2024 11:57	ntvg
14	<input type="checkbox"/> CASO MASIVO	17874413	MDM-PQR-66487396	Resuelto	8/29/2024 11:57	ntvg



Podrás apreciar que este caso ya ha sido gestionado

History Notes OmniCanal (Sin Conexión) FINALIZAR SIMULACIÓN

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, 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, ni debe tomarse como la única, 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.