



Breve Manual de Salesforce



Por Comunidad Arco y Flecha



Arco & Flecha

1. Manejo del Split case, post, Awaiting Information / Awaiting Customer Information.

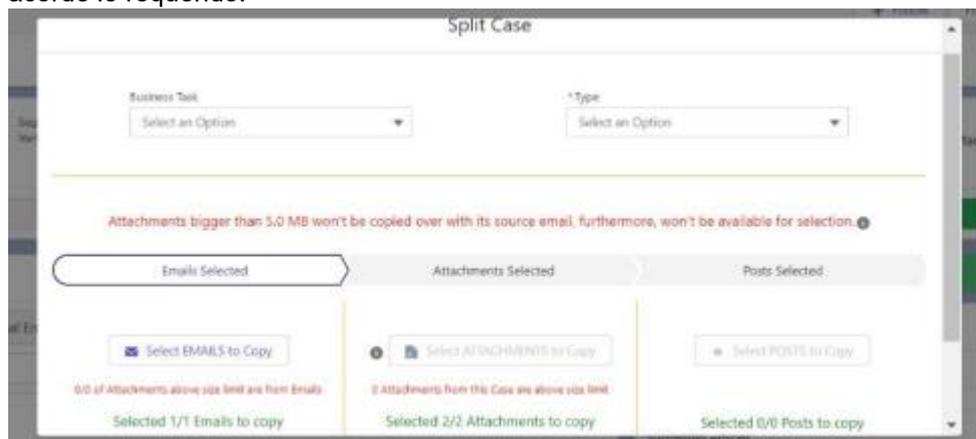
- **Split case:** Es una función personalizada habilitada que tiene Salesforce y que permite dividir el caso cuando tiene múltiples temas a gestionar. También ayuda para aquellos casos que les hicieron merge por error.

¿Cómo hacer un Split case?

- √ Tomas el caso que tiene más de un requerimiento y se debe apretar el botón “Split Case”.



- √ Luego de apretarlo, aparecerá una pantalla para configurar la creación de un nuevo caso. Después de seleccionar el Business Task y el Type, puedes seleccionar los Emails, attachments o posts que deben moverse al nuevo case acorde lo requerido.



- √ Finalmente, se creará el nuevo caso con su nuevo número respectivo, el cual aparecerá en la lista de distribución del Business Task asignado. Recordar que se debe clasificar al equipo correspondiente en el “Case Owner” (Por ejemplo: SV o CSS) o sino aparecerá en la lista de “My Open Cases”.
- **Awaiting Information/Awaiting Customer Information:** Son herramientas de salesforce que nos permite gestionar los casos cuando requerimos la acción de una tercera parte para poder cerrarlo.
 - √ **Awaiting Information:** Este estatus es establecido por aquel coordinador que está trabajando en el case y que es no es posible continuar con su gestión sin tener la información necesaria de una fuente interna de HL.
 - √ **Awaiting Customer Information:** Este estatus es establecido por aquel coordinador que está trabajando en el case y que es no es posible continuar con su gestión sin tener la información necesaria de un cliente. En este estatus, el SLA de la vida del caso, dejará de correr. Si no hay respuesta dentro de 2 horas laborables, el caso volverá a nuestra lista e indicará “Waiting time lapsed” para prevenir que el caso sea olvidado sólo por no tener la respuesta requerida. Caso contrario en que haya respuesta
- **Post:** Si deseas dejar una nota en un case, puedes crearlo como un “post” en la sección de “Feed”. Una vez que escribes el comentario y etiquetas con un “@” el nombre del

usuario, debes apretar “Share”. La persona etiquetada le llegará una notificación del post creado para que pueda revisarlo.

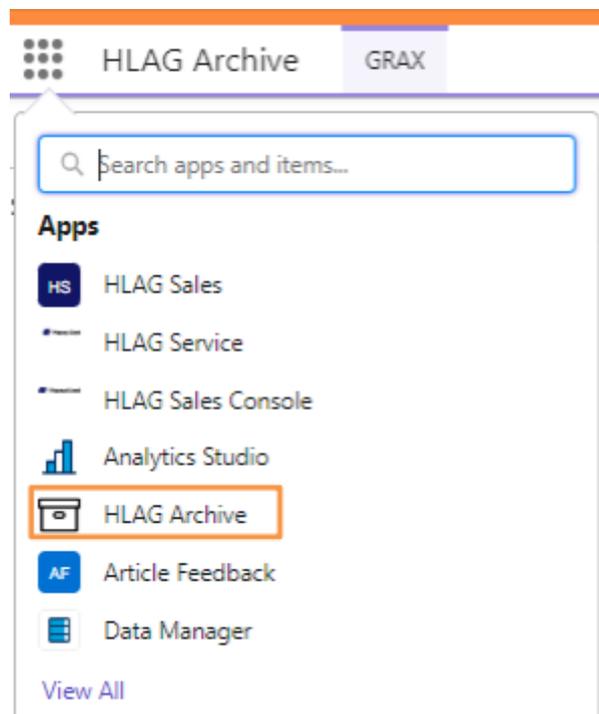
2. Funcionamiento y creación del subcase: La creación de un subcase nos ayuda a comunicarnos con colegas de otras oficinas que también utilicen Salesforce.

Información extra sobre el Subcase:

- √ Una vez creado el subcase, recuerda cambiar el status del case inicial a “Awaiting Information”.
- √ Una vez el subcase ha sido resuelto, el status del caso inicial cambia a “Information received”.
- √ El Subcase se cierra automáticamente 16 horas laborales después de su resolución.
- √ El subcase también debe quedar cerrado mediante el botón resolved luego de responder el requerimiento vía post en el feed del subcase, el cual aparecerá automáticamente una vez resuelto.
- √ Se puede solicitar otra revisión cuando la respuesta del subcase no fue suficiente mediante el “Request Review”. Considerar que este botón es sólo visible para aquel equipo que envió el subcase.

3. Un breve paso a paso para revisar casos archivados: Casos serán archivados automáticamente 60 días después que han modificado su estado a “Closed” y no serán visibles en Salesforce.

¿Cómo buscar casos archivados?: A través del GRAX, podemos encontrar aquellos casos que se encuentran archivados. Para iniciar la búsqueda de nuestro caso, debemos apretar botón de “HLAG Archive” y luego, seleccionar “New Global Search”.



1. En el campo de “Object” debemos indicar la opción de Case.
2. En la sección “what to show” debemos agregar todos los detalles del caso. Por ejemplo, el número de embarque, case owner, etc.
3. En el “Optional query filter” se debe agregar todos los valores de búsqueda que tienes en el case.
4. Dar click en el botón “Search”.

Sistema arrojará variadas opciones acorde a los valores agregados en “Optional query filter” tal como muestra la imagen de abajo. Sistema te mostrará todos los filtros indicados en la sección “What to show”. Cada ID es un mail o case y, si haces click en cada ID, te mostrará todos los detalles relacionados al caso.

Indexed Search

Global Search is now available
For a comprehensive and enhanced search experience, try Global Search.

Searching for Case

Id	Shipment Number	Last Operational Queue Technical Name	Last Modified Date	TOP MR
5006M00002AzBamQAF	95073545	HLMINSV	Dec 9 2022, 12:45 PM	CARGOC382
5006M00002Bx7mWQAR	95073545	HLMINSV	Dec 19 2022, 5:13 PM	CARGOC382
5006M00002BujcoQAF	95073545	HLMINCSS	Dec 19 2022, 5:13 PM	CARGOC382
5006M00002BLDhGAP	95073545	HLMINSV	Dec 19 2022, 5:13 PM	CARGOC382
5006M00002AxhAgQAJ	95073545	HLMINSV	Nov 30 2022, 2:37 PM	CARGOC382
5006M00002Bwib9QAA	95073545	HLMINCSS	Nov 2 2022, 10:47 AM	CARGOC382
5006M00002FRCDQAX	95073545	HLMINSV	Feb 15 2023, 10:50 AM	CARGOC382
5006M00002BxLLmGAN	95073545	HLMINSV	Dec 29 2022, 10:50 AM	CARGOC382
5006M00002ARYAGQAS	95073545	HLMINSV	Nov 25 2022, 3:51 PM	CARGOC382
5006M000027uyy8QAA	95073545	HLMINCSS	Oct 17 2022, 10:48 AM	CARGOC382
5006M000027HnQAU	95073545	HLMINCSS	Nov 5 2022, 8:02 PM	CARGOC382
5006M00002EL5qQAD	95073545	HLMINSV	Jan 30 2023, 1:37 PM	CARGOC382
5006M00002ENhJCGA1	95073545	HLMINCSS	Feb 3 2023, 10:47 AM	CARGOC382
5006M000027GWYUQA4	95073545	HLMINCSS	Oct 4 2022, 9:50 AM	CARGOC382
5006M00002FTYBRQAX	95073545	HLMINSV	Feb 21 2023, 1:49 PM	CARGOC382
5006M00002DPRkDQAT	95073545	HLMINSV	Jan 16 2023, 1:48 PM	CARGOC382
5006M00002CoQM0QAN	95073545	HLMINSV	Jan 6 2023, 11:47 AM	CARGOC382
5006M000029romQGAQ	95073545	HLMINCSS	Nov 22 2022, 10:45 AM	CARGOC382
5006M00002G41TIQAZ	95073545	HLMINSV	Feb 28 2023, 10:46 AM	CARGOC382
5006M00002G1c2xGAR	95073545	HLMINSV	Feb 22 2023, 10:51 AM	CARGOC382

- Clasificación de casos:** Asignar una correcta clasificación de los casos ayuda que el equipo correspondiente pueda gestionar el requerimiento de cliente.

Classify Case External Email Internal Email Subcase Park Case Complaint / Escalati... Post Log a Call

Type: Arrival Handling (excl. Oncarriage) **1**

Segmented Vertical: GAM **2**

Business Task: Booking **3**

Remark: **7**

Acc. Shortname: K&N,FELTHAM **4**

Contact Name: customer_example@yahoo.com **5**

Case Owner: HL Service LBR Segmented Vertical **6**

Service Country: Brazil **8**

Save

1. Cada caso debe categorizarse asignándole un Type según el requerimiento de cliente. Junto con el Contact/ Account Information son campos obligatorios para que el coordinador pueda gestionar un case de forma apropiada.
2. Segmented Vertical: Refleja el Segmento Vertical relacionado a la cuenta del caso. Si el sistema no puede detectarlo, el usuario deberá clasificarlo de forma manual al cluster correspondiente.
3. Business Task: Consiste en el taks relacionado al SV (Booking, Import, Documentation).
4. Account: Es la compañía del contacto quien levantó caso inicialmente.
5. Contact: Contacto de cliente quien levantó reclamo inicialmente.
6. Case Owner: Es la Queue o quien trabaja el caso que le ha sido asignado.
7. Remark: Campo opcional que puede ser usado en ciertos casos especiales.
8. Service Country: Este campo determina las horas laborables aplicadas en el caso y debe estar en línea del case Owner (Por ejemplo: Un caso de Área Argentina debe pertenecer a un coordinador del Queue de LAR).