



OpenWebinars certifica que

ALEJANDRO ERNESTO RETES ARENILLAS

Ha superado con éxito

**Laboratorio: Introducción a
Salesforce Service Cloud**

Duración del curso

2 horas

Fecha de expedición

08 abril 2023

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Manuel Agudo, the CEO of OpenWebinars.

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

Contenido

Laboratorio: Introducción a Salesforce Service Cloud

1. INTRODUCCIÓN

Presentación

2. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE SOPORTE APLICADOS AL CRM

Proceso de servicio estándar

Navegación introductoria

3. CASOS

¿Quién es el cliente?

¿A quién atiendo?

¿Qué es un caso?

Crear un caso

Información de un caso

4. HERRAMIENTAS

¿Qué es una consola?

¿Qué es el Omnichannel?

5. FUNCIONALIDAD GENERAL

¿Qué es una vista de lista?

Crear una vista de lista

Tipos de vista de lista

¿Qué es un informe?

Crear un informe

¿Qué es un panel?

Crear un panel

6. CONCLUSIONES

Conclusiones