



OpenWebinars certifica que

**SARA TORRES RAFAEL**

Ha superado con éxito

**Laboratorio: Introducción a  
Salesforce Service Cloud**

Duración del curso

**2 horas**

Fecha de expedición

**26 febrero 2024**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Agudo', positioned over a large, light gray watermark of the OpenWebinars logo.

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

