Envío de eventos de GDS A Salesforce

SDM Marco A. Chapuli

Información confidencial

Índice

Introducción

Objetivos

Self Service Salesforce SF

Autenticación

Escenarios evento inventario

Escenarios evento facturación

Historial en archivo log

Introducción

Conceptos generales

- ✓ Evento(s). Son el medio como interactúa una clase con otras o con el propio usuario, se encargan de avisar que algo ha ocurrido y de manejarlo de una o de otra forma.

  Ejemplo: Un clic de actualización en inventario de vehículo GDS

  Con ello cada ves que el evento en cuestión ocurre, internamente la instancia de la operación dirá “¡¡Hey, me ocurrió este evento!!”.



Conceptos generales

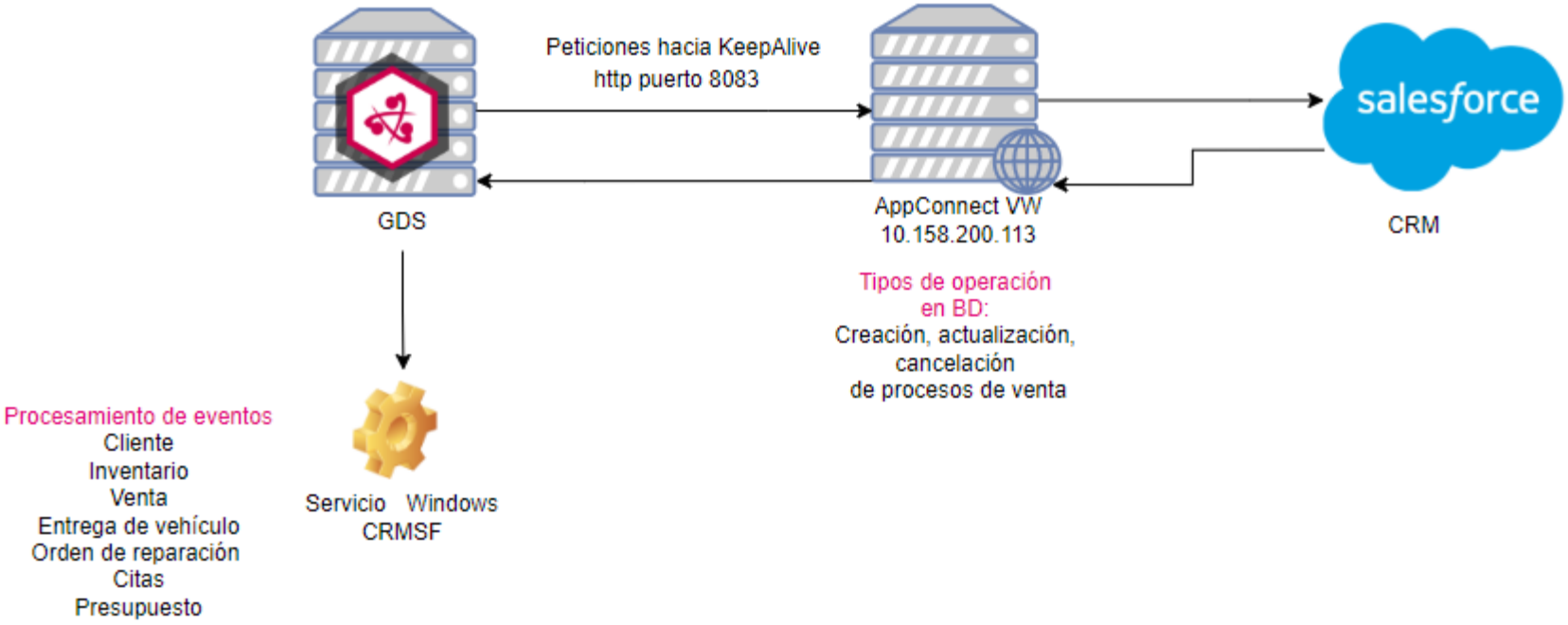
- ✓ Intermitencia: Fallo de conexión del servidor App Connect (VW) hacia Salesforce.

  Ejemplo: Sincronización de información entre GDS y SF

- ✓ KeepAlive: Es la forma de conexión donde está establecido el tiempo de espera y una cantidad máxima de solicitudes.

Comunicación salesforce

Actualmente se cuenta con una interface entre GDS y salesforce en donde nuestro modelo de comunicación es el siguiente:



Procesamiento de eventos

- Cliente → Siempre y cuando haya un proceso asociado de tipo venta, órdenes de reparación, cita o presupuesto.
- Inventario → Nuevos, Usados, Autofinanciamiento
- Venta → Factura de autos: Nuevos, Usados y Autofinanciamiento
- Entrega de vehículo → Fecha de entrega

  (Vale de salida o Boleta de entrega)
- Órdenes de reparación
- Citas de servicio
- Presupuestos

Sin explotación de información

Información confidencial

Verbos HTTP

Un verbo http es un conjunto de métodos de petición para indicar la acción que se desea realizar para un recurso determinado

A continuación se enlistan los verbos utilizados para uso con Salesforce.

Post → **Creación** de evento: cliente, inventario, facturación, órdenes de reparación, cita o presupuesto.

Put → **Modificación** de evento existente: cliente, inventario, entrega de vehículo (vale de salida), órdenes de reparación, cita o presupuesto.

Delete → **Eliminación** del recurso indicado. Cancelación de facturación, venta.

Información confidencial

Objetivo de herramienta soporte salesforce

Permitir al usuario de sistemas solucionar errores conocidos de la interface a través de la interpretación del error, por medio de una herramienta de apoyo que describirá la acción a tomar para el reenvío del evento.

Información confidencial

Objetivo del curso

Mostrar como hacer uso de la herramienta de soporte.

Nota: Dicha herramienta no consume licencia de GDS, y esta habilitado en versión 6602ª y 701A

Información confidencial

Material

- Manual de usuario:
  http://13.84.42.7/portalGDS/mod/page/view.php?id=394
- Presentación:

  http://13.84.42.7/portalGDS/mod/page/view.php?id=395
- Herramienta:

  http://13.84.42.7/portalGDS/mod/resource/view.php?id=396
- Video de presentación:

  http://13.84.42.7/portalGDS/mod/url/view.php?id=397

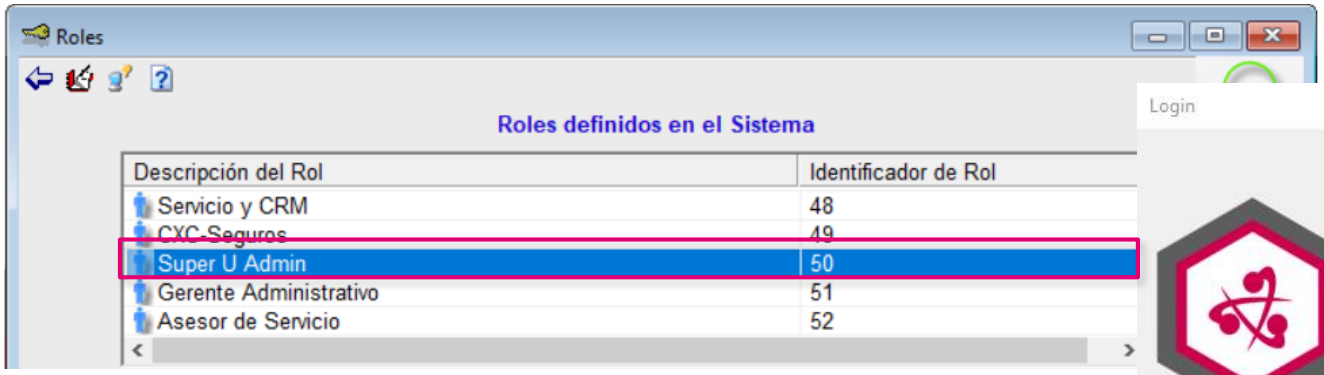
Self Service Salesforce

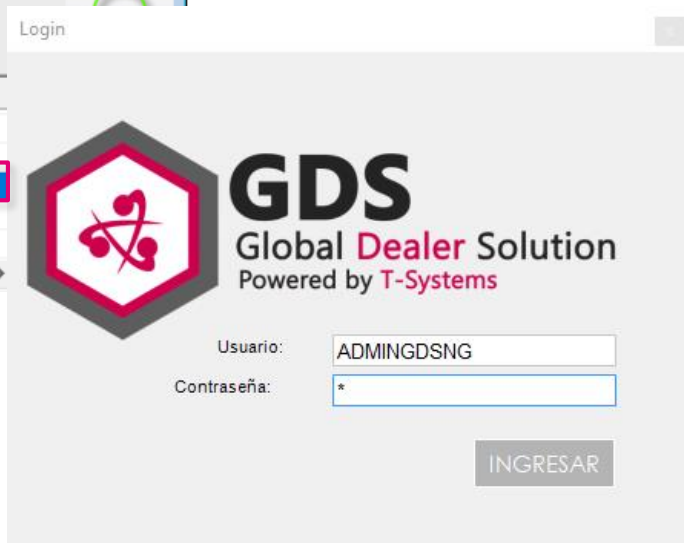
Autenticación

Acceso a herramienta con usuario y contraseña de GDS.

Se recomienda un usuario especifico para el uso de esta herramienta.

El rol del usuario debe contender la palabra <admin> o <Admin> o <ADMIN>, ejemplo:





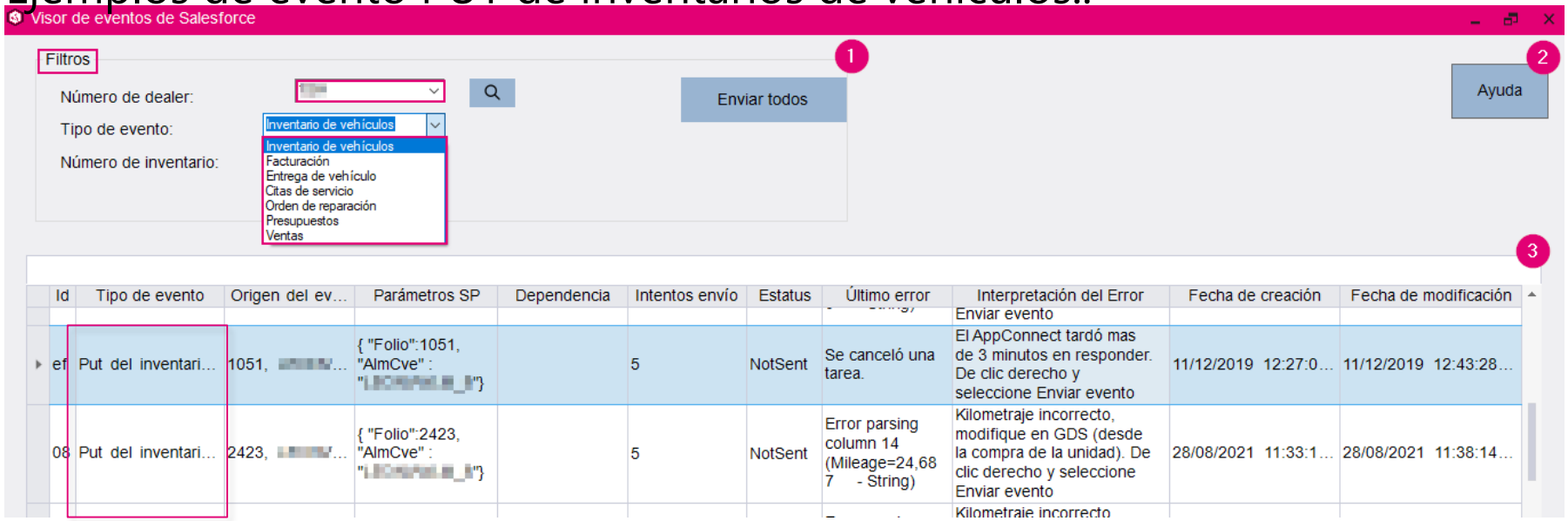
Visor de eventos de salesforce

Filtros de información:

- Numero de dealer: Número de concesionaria
- Tipo de evento: Inventario de vehículos, facturación, entrega de vehículo, citas de servicio, orden de reparación, presupuesto, ventas.
- Número de (inventario, folio factura, entrega, cita, orden, presupuesto, Cancelación de venta)

Botones: Búsqueda, Enviar todos, Ayuda

Ejemplos de evento PUT de inventarios de vehículos.:



Escenarios de evento de inventario

Conexión general con interface salesforce

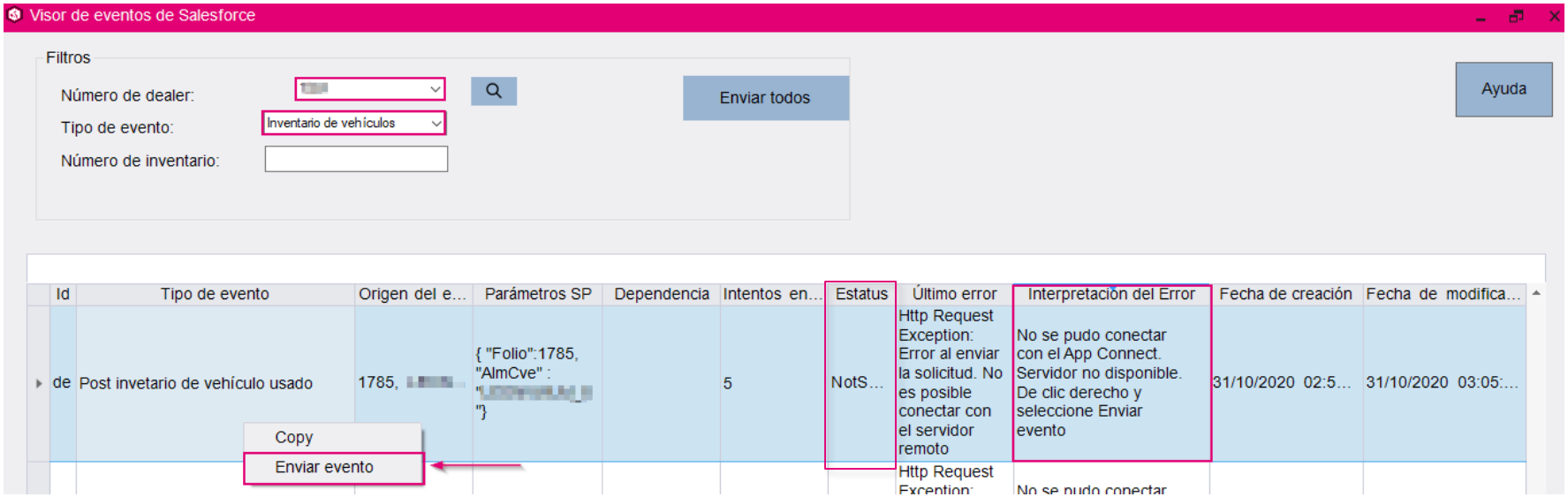
Mensaje de error:

- Http Request Exception: Error al enviar la solicitud. No es posible conectar con el servidor remoto

Interpretación de error:

- No se pudo conectar con el App Connect. Servidor no disponible. De clic derecho y seleccione Enviar evento.

Solo se van a mostrar registros de eventos cuando no se hayan enviado a SF., (estatus: notsent o pending)



Conexión general con interface salesforce

Mensaje de error:

- Se canceló una tarea

Interpretación de error:

- El AppConnect tardó mas de 3 minutos en responder. De clic derecho y seleccione Enviar evento



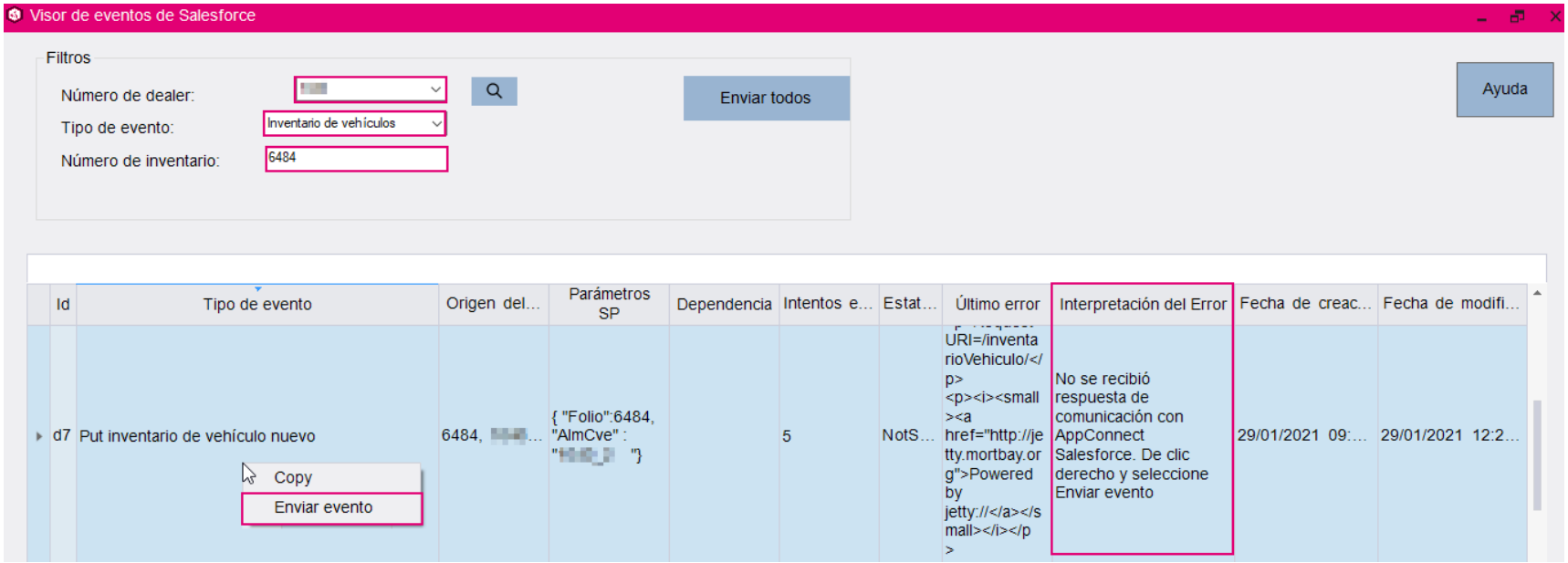
Conexión general con interface salesforce

Mensaje de error:

Http Exception: 404 <html>
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=ISO-8859-1"/>
<title>Error 404 NOT_FOUND</title>
</head>
<body>
<h2>HTTP ERROR: 404</h2><pre>NOT_FOUND</pre>
RequestURI=/inventarioVehiculo/
<small>Powered by jetty://</small>
</body>
</html>

Interpretación de error:

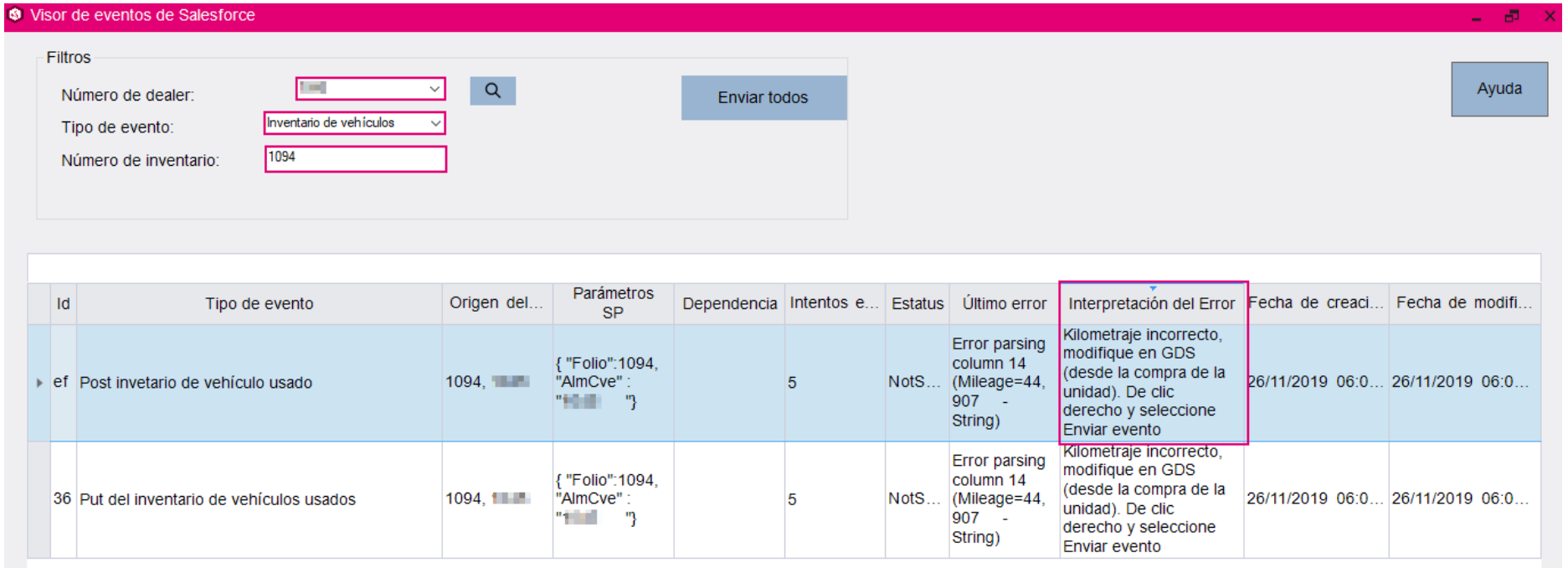
- El AppConnect tardó mas de 3 minutos en responder. De clic derecho y seleccione Enviar evento



Información confidencial

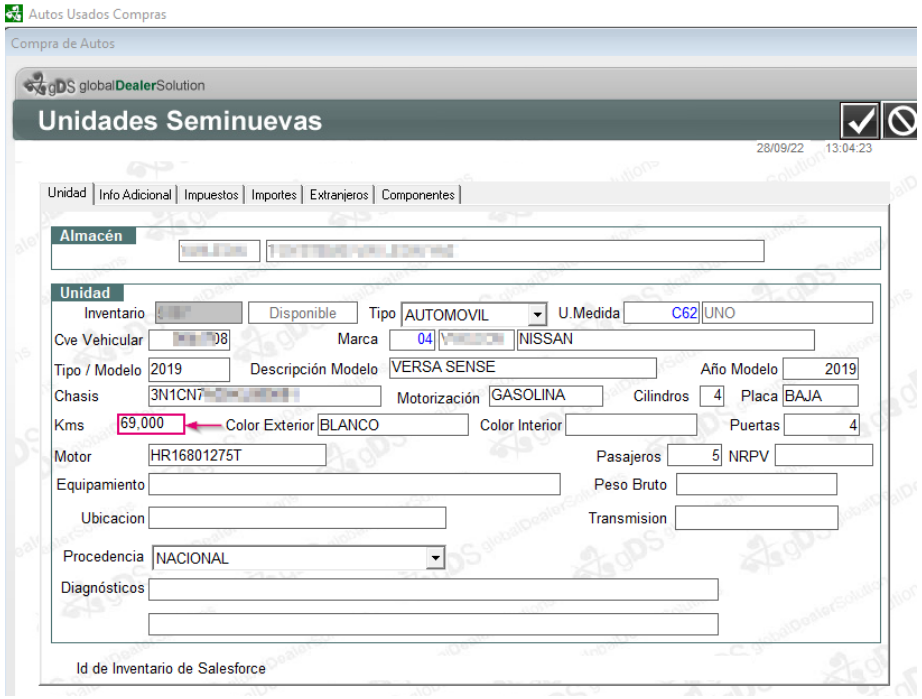
Inventario de autos usados

En este evento se observa que el folio de inventario 1094 no se ha enviado a salesforce por la captura de km.

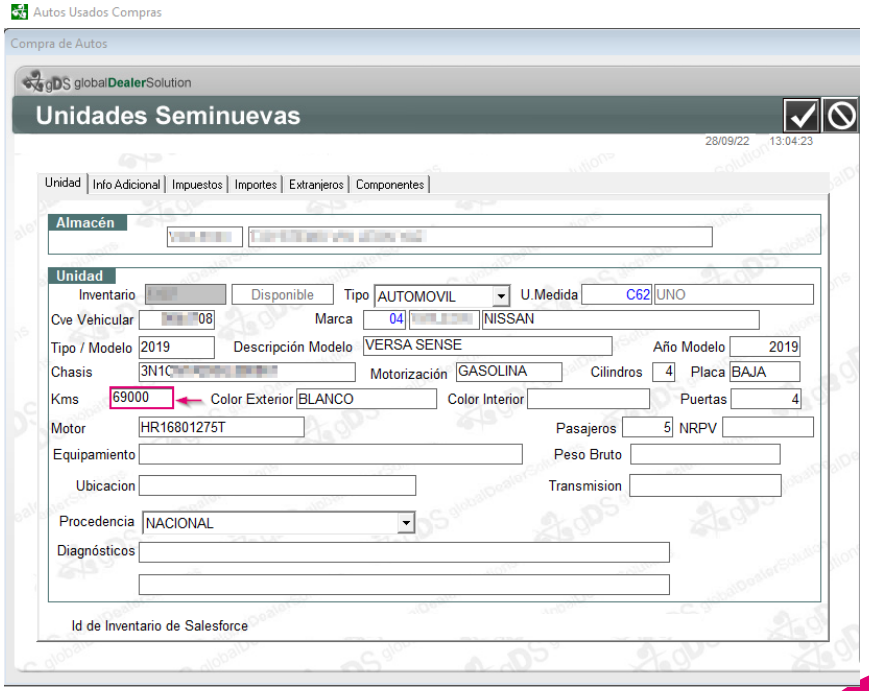


Inventario de autos usados

Captura de km.
Antes

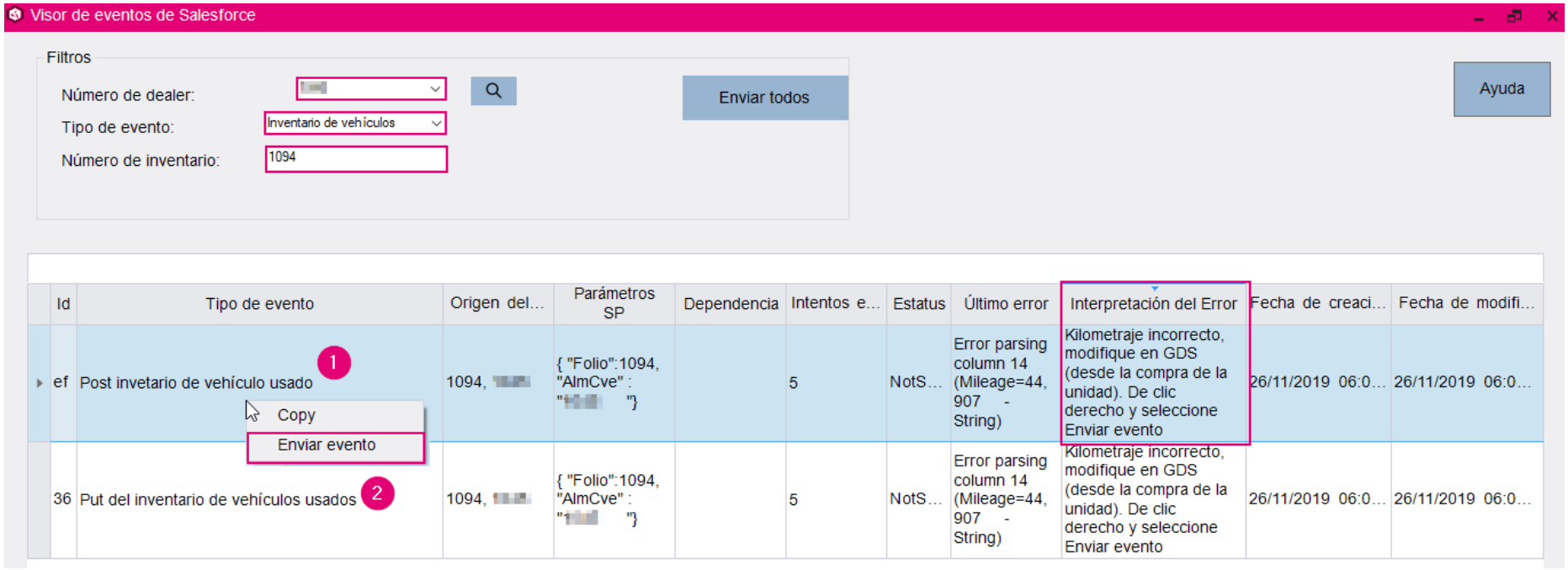


Actualización de km.
Después



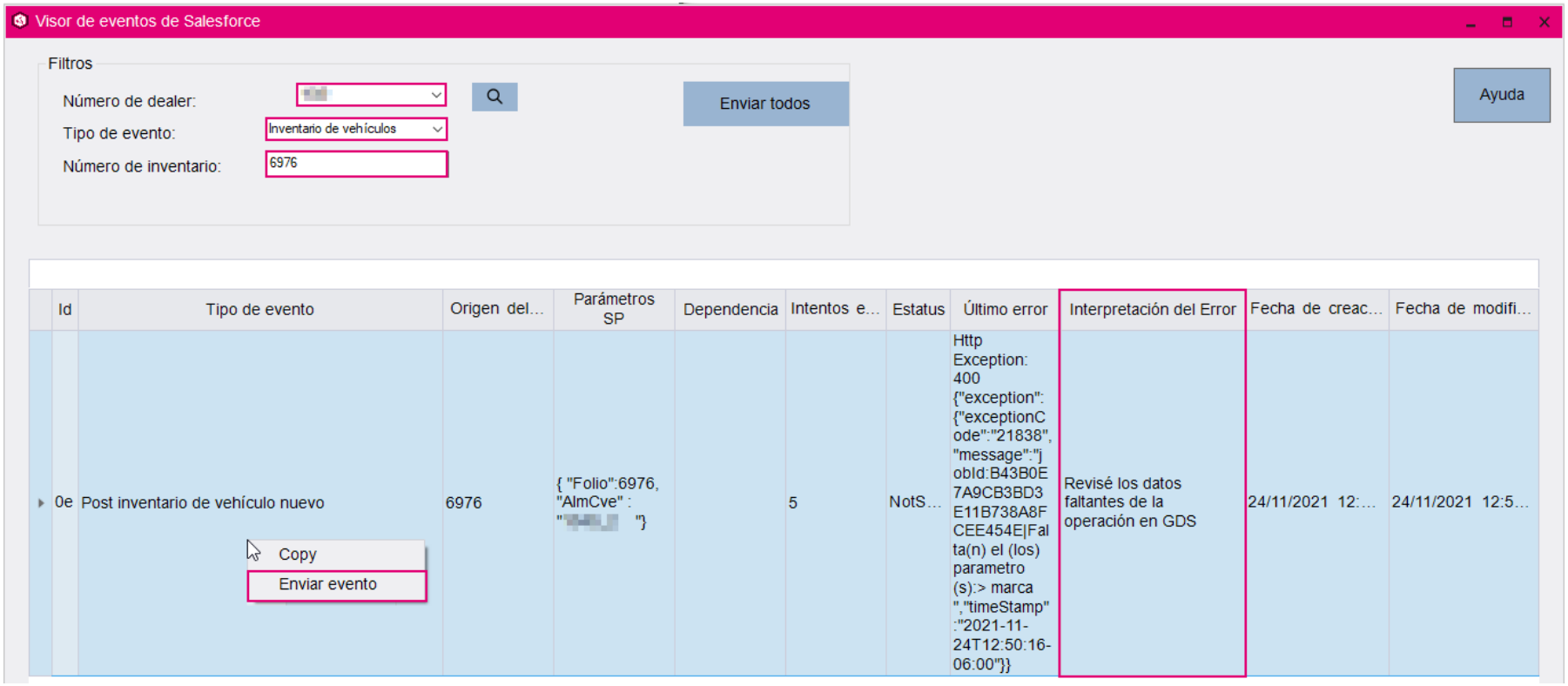
Inventario de autos usados

Hay dos tipos de eventos: POST, PUT; una vez que ya se ha actualizado el km desde GDS, clic derecho y enviar evento en POST (Alta) y PUT (Actualización).



Datos faltantes en captura

Cuando el tipo de evento muestre datos faltantes que ya se encuentran registrados en GDS, se debe dar clic derecho en Enviar evento, para la sincronización de información en salesforce.



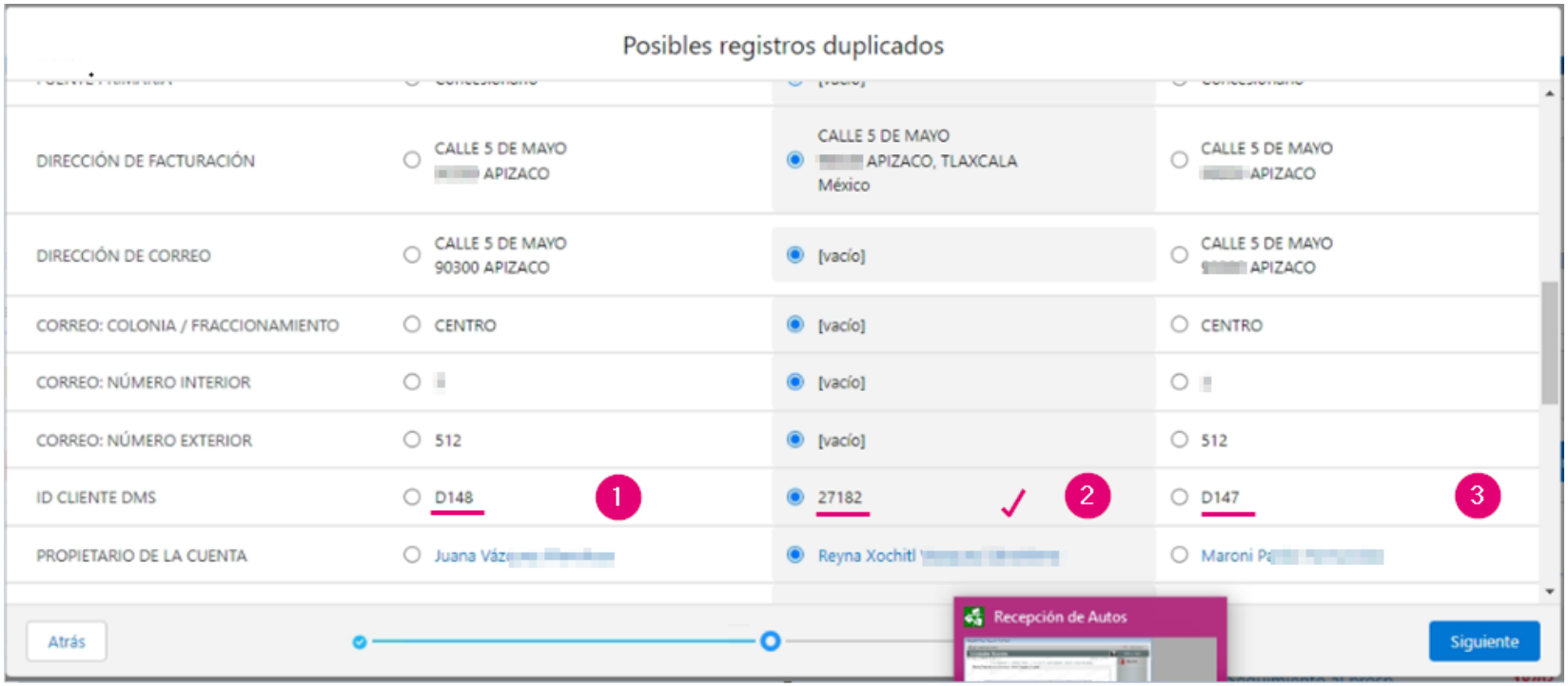
Escenarios de evento de facturación

Envío de información de factura

¿Cuáles son las causas?

- La cuenta de cliente fue eliminada tras realizar el proceso de unificación en salesforce.

Ejemplo de unificación desde Salesforce con la cuenta de CRM



Envío de información de factura

- El proceso de venta fue enviado con datos de un contacto en lugar de datos cliente de venta.

Ejemplo:

Envíos de cierre de procesos de venta como:

- Flotillas (Contacto – Cliente de Facturación).
- Cliente moral (Contacto - Cliente de Facturación)

- Dependencia de evento → Cliente

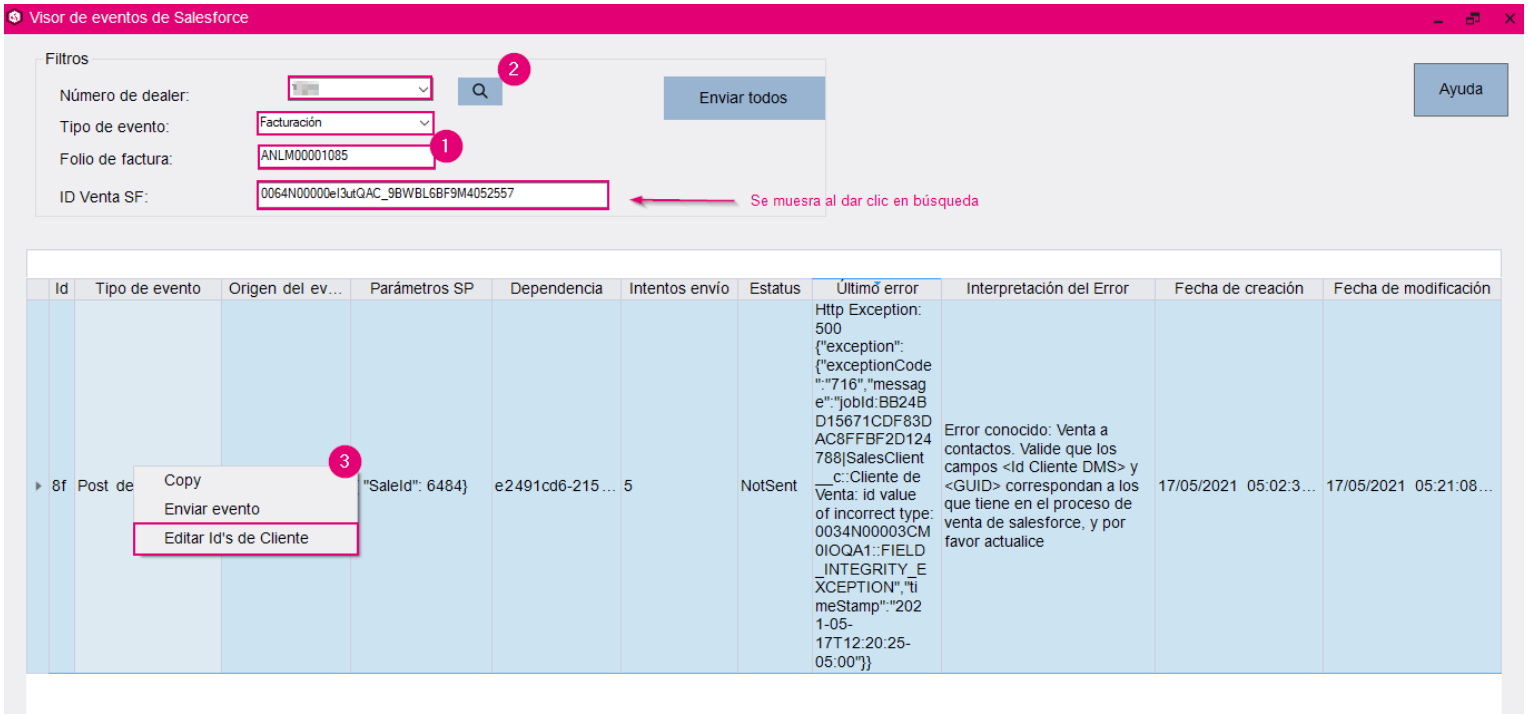
Información confidencial

Envío de información de factura

Se permite realizar la búsqueda por el folio de factura GDS, al dar clic en buscar se muestra el registro de evento NO ENVIADO.

Pasos a seguir:

1. Localizar el evento no enviado de información por folio de factura, clic en buscar → Se muestra campo → Editar Id's de Cliente

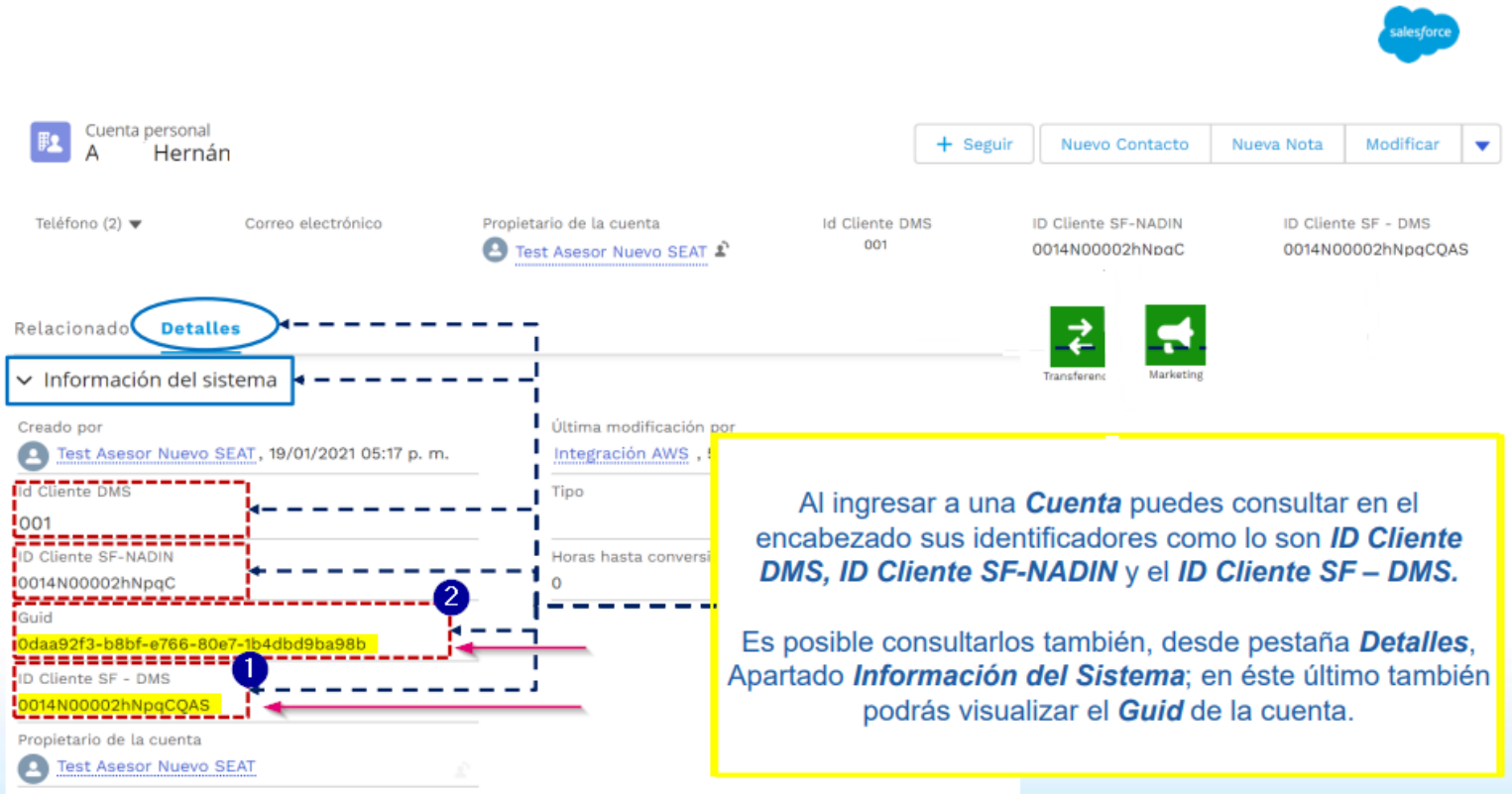


Envío de información de factura

Pasos a seguir:

2. Ir a Salesforce → Cuenta → Selección del cliente → Pestaña Detalles. Obtener el ID Cliente SF – DMS y GUID

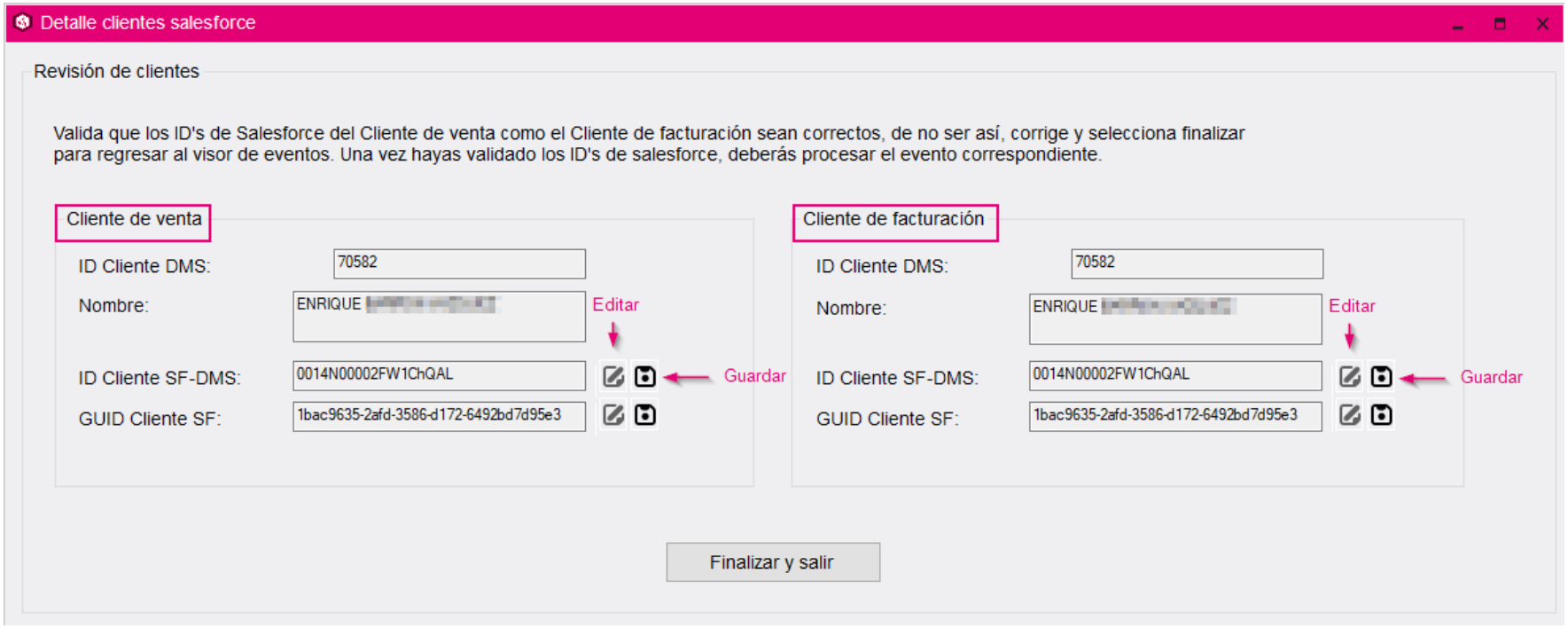
Cliente de venta enrique



Envío de información de factura

Pasos a seguir:

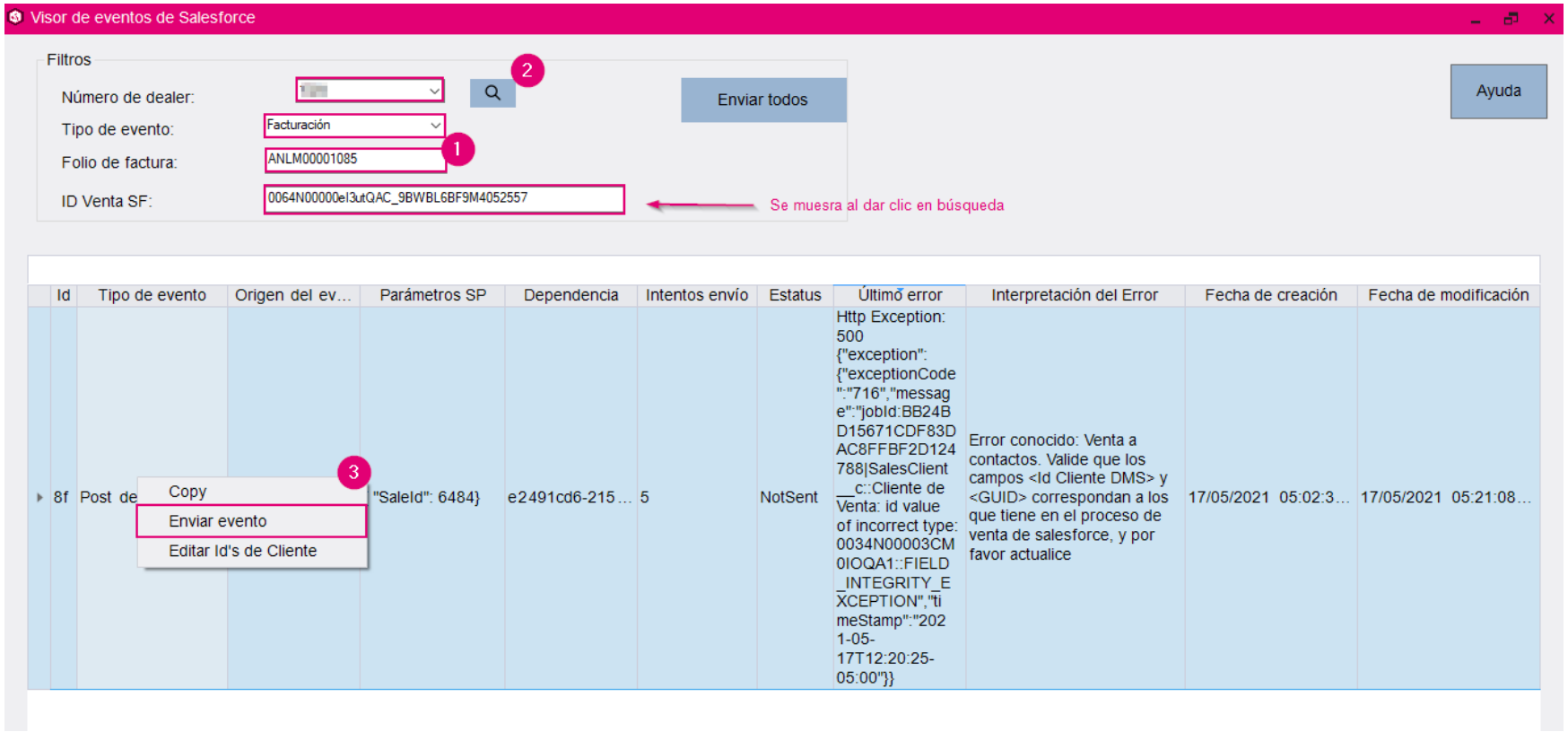
3. Validar e ir actualizando los Ids y GUI del cliente (Cliente de venta o cliente de facturación) .



Envío de información de factura

Pasos a seguir:

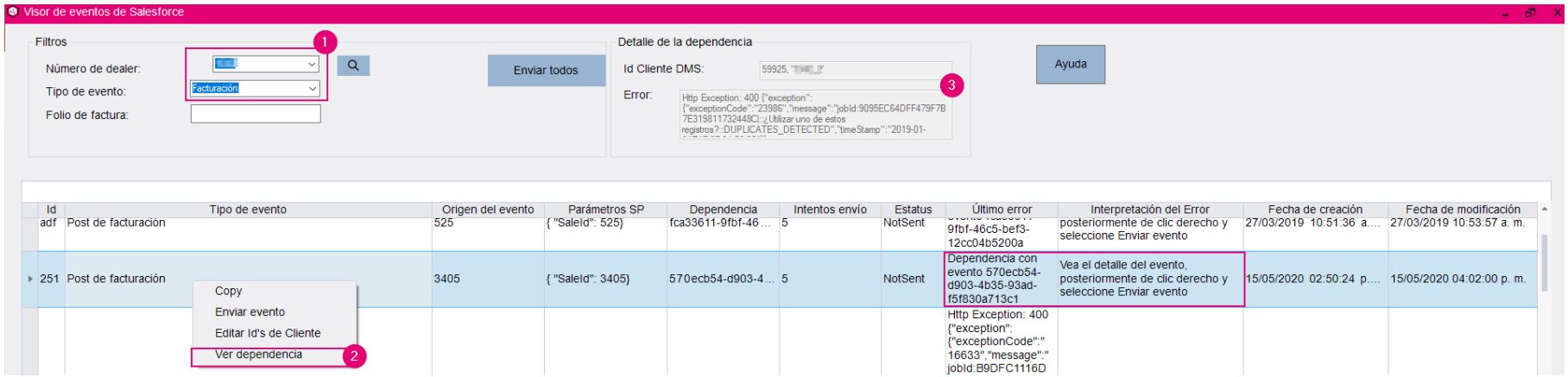
4. Enviar evento.



Envío de información de factura

Dependencia de evento, Esto se debe a que antes de ser enviado la información de la factura, se tiene que enviar la información del cliente, de lo contrario no permitirá enviar ninguno de los dos eventos (Cliente, Factura).

Enviar evento, en caso contario de que no se realice el envio entonces levantar incidente a GDS.

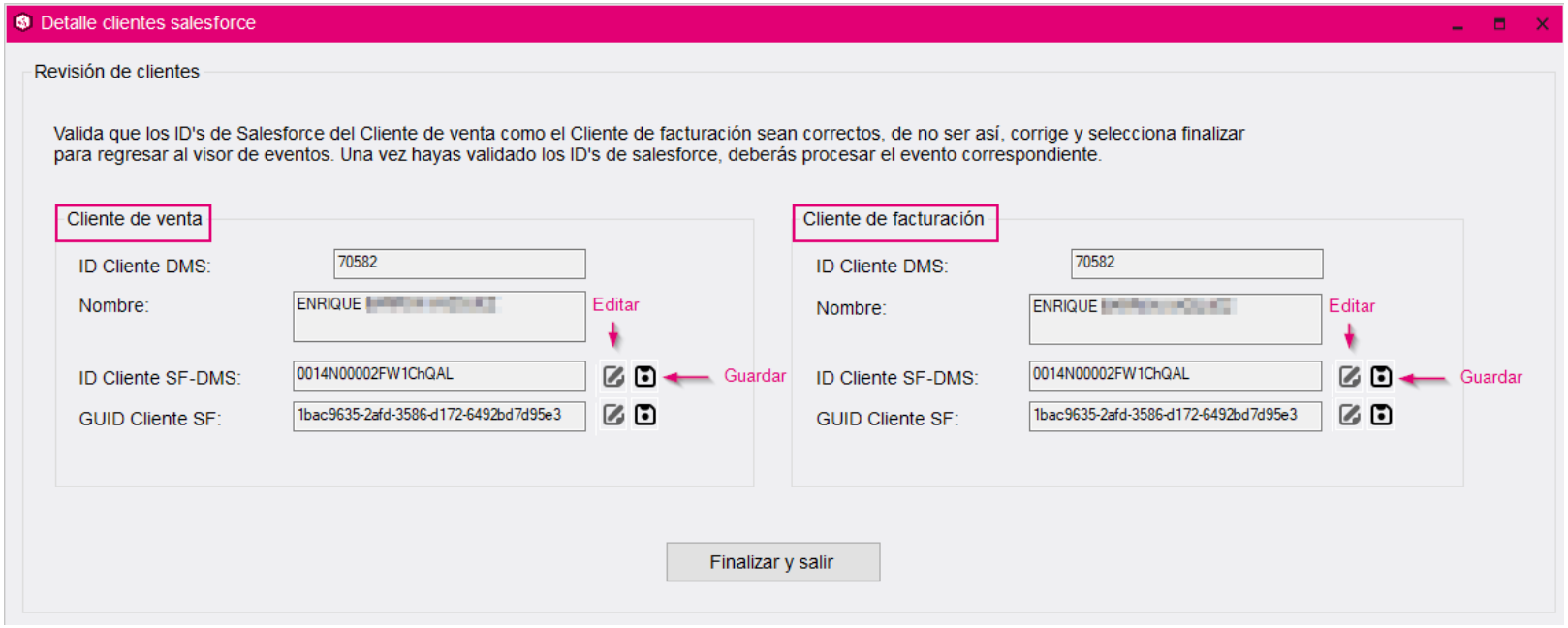


Envío de información de factura

Pasos a seguir:

1. Ir a Salesforce → Cuenta → Selección del cliente → Pestaña Detalles. Obtener el ID Cliente SF – DMS y GUID

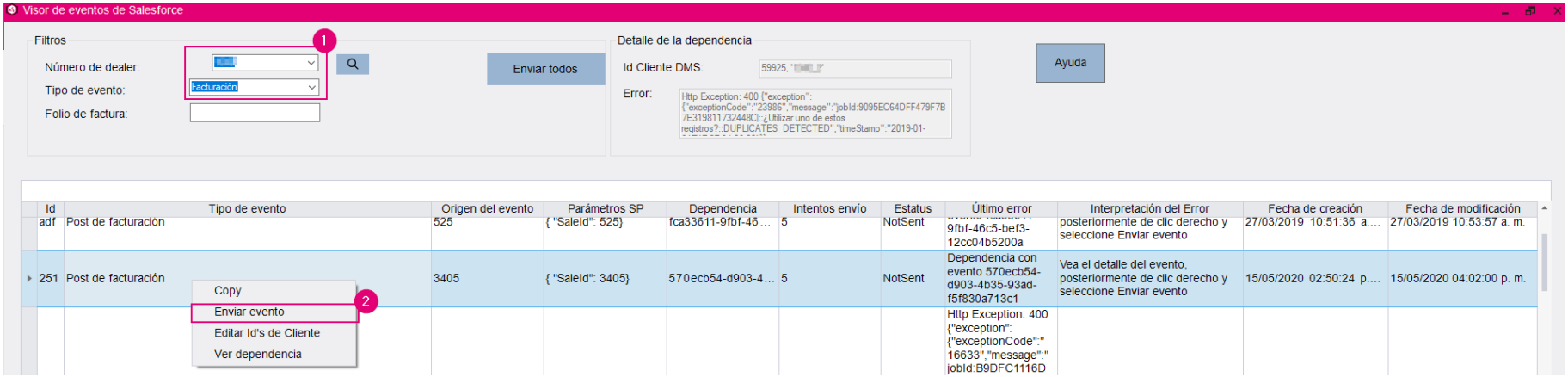
2. Validar e ir actualizando los Ids y GUI del cliente (Cliente de venta o cliente de facturación) .



Envío de información de factura

Pasos a seguir:

3. Enviar evento



Historial en archivo log

Envíos de eventos

Al realizar envíos del tipo de evento seleccionado, se almacena el historial del cambio para identificar el registro enviado.

Datos en el registro de log:

- Fecha de modificación
- ID → De evento
- Parámetro → De evento
- Descripción → De evento
- Hostname → Del equipo

Ruta de ubicación: C:\GDS EVO\LogSupportSF

Ejemplo:

```
25/08/2022 05:12:48 p. m. - Envío de evento con ID: c4242798-0a17-44eb-a57e-01b1e83f83d8; Parametro: 1953, [redacted]
; Descripción de evento: Put del inventario de vehículos usados; Hostname: DMXL3639;
```

Modificación de clientes

Al cambio de ID y GUID, se verá registrado el historial de la siguiente manera.

Datos en el registro de log:

Escenario 1. Cambio de id cliente de venta SF

- Fecha de modificación: 10/10/2022 04:35:47 p. m.
- ID cliente DMS: 77385
- ID de cliente de venta SF anterior: 0034N00003CM0IYA18
- ID de cliente de venta SF actual: 0014N00001vMmBIL11
- Hostname → Del equipo: DMXL3639

Información confidencial

Modificación de clientes

Escenario 2. Cambio de guid cliente de venta SF

- Fecha de modificación: 10/10/2022 04:35:47 p. m.
- ID cliente DMS: 77385
- GUID de cliente de venta SF anterior: 88028be0-8165-fd3d-15df-7d07257b29a4
- GUID de cliente de venta SF actual: 88028be0-8165-fd3d-15df-7d07257b29a1
- Hostname → Del equipo: DMXL3639

Información confidencial

¿Preguntas?

Gracias