

Global Dealers Solution

MANUAL DE USUARIO

Eventos de envío

Self Service Salesforce

Versión GDS: **gDS_v6.6.02.A y 7001A**

T-Systems

Septiembre, 2022

1 Detalles de publicación

Publicado por:	T-Systems México GDS Boulevard Municipio Libre No. 1933 – 1201 Ex Hacienda Mayorazgo. Puebla Pue. C.P. 72480

Nombre del archivo	Válido desde:	Nombre del documento
GDS Manual de Usuario_Envio de Eventos Self Service Salesforce	25/08/2022	GDS Manual de Usuario_Envio de Eventos Self Service Salesforce

Versión	Última revisión	Status
1	10/10/2022	Liberado

Autor	Revisado por	Liberado por
Yazmin Tlatelpa Tieco	GDS Atención a Clientes	GDS Atención a Clientes

Involucrado	Área	Lugar
GDS Atención a Clientes	Global Dealer Solutions	T-Systems México

Contacto	Teléfono	E-Mail
Mesa de servicio Atención a Clientes GDS – T-Systems	442 500 6452	NA

Comentario Breve

Copyright © 2018 por T-Systems México, T-Systems México

Todos los derechos reservados, incluyendo reimpresiones parciales, fotomecánicas (incluyendo micro copiado) y análisis usando bases de datos u otro equipo.

2 Índice

1 Detalles de publicación 2

2 Índice 3

3 Introducción 4

4 Objetivo 5

5 Primeros Pasos 6

6 Filtros 7

6.1 Inventario de vehículos 8

6.2 Facturación 9

6.3 Entrega de vehículo 13

6.4 Citas de servicio 13

6.5 Ordenes de reparación 14

6.6 Presupuestos 15

6.7 Ventas 16

7 Historial de cambios 17

3 Introducción

Hoy en día la información que se mantiene disponible entre Salesforce y GDS es el procesamiento de eventos de: clientes asociados a venta de vehículos, órdenes de reparación, citas de servicio y presupuestos; inventario de vehículos nuevos, usados y autofinanciamiento; facturación, ordenes de reparación, citas de servicio, presupuestos.

Una de las principales incidencias es el envío información de facturas, inventarios y clientes, debido a que, durante el intento de sincronización, se recibe respuesta del servidor AppConnect; este servidor de integración recibe información de GDS de la interface estandarizada, encargado de alimentar a salesforce.com. Así como la de gestionar todos los flujos de información con GDS, y al no poder ser enviado se genera una respuesta de error en el evento, lo cual hace que no se vea disponible la actualización en Salesforce.

4 Objetivo

Que el usuario de sistemas pueda validar a través de la interpretación del error la acción a tomar para el reenvío del evento que presenta.

5 Primeros Pasos

- Autenticarse con su Usuario y Contraseña en GDS. Sólo con perfil administrador, podrá acceder.
- Dar click al botón “**Iniciar**”



Esto nos llevara a la pantalla donde se encuentra los filtros de eventos que no han sido enviados a salesforce.

6 Filtros

Los filtros de búsqueda que nos permiten encontrar específicamente un evento son:

- Número de dealer: Concesionaria que se encuentre activa para envío de eventos.
- Tipo de evento: Inventario de vehículos, facturación, entrega de vehículo, citas de servicio, órdenes de reparación, presupuestos, ventas.
- Filtro parámetros para buscar a detalle por tipo de evento.

¿Qué datos se muestran en la lista?

- ID
- Tipo de evento
- Origen de evento
- Parámetro de procedimiento almacenado: Uso interno.
- Dependencia
- Intentos de envío
- Estatus: Pending o Not Sent
- Último error
- Interpretación del error
- Fecha de creación
- Fecha de modificación

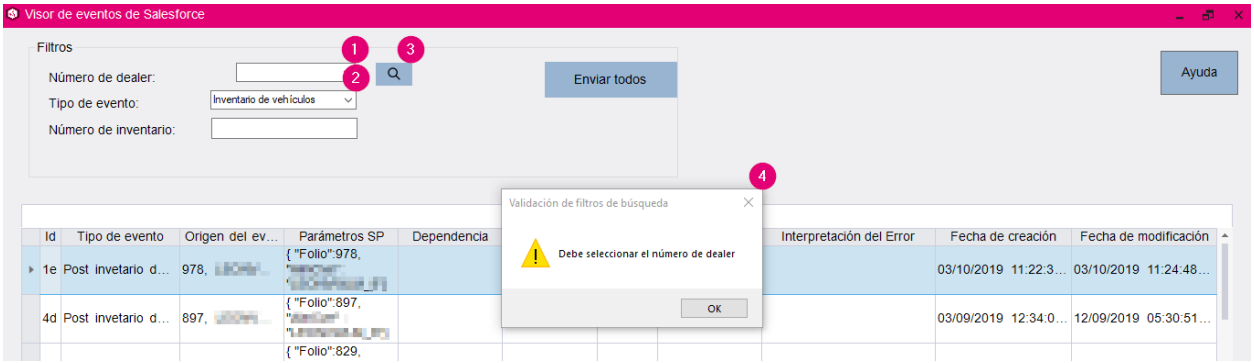
Causas generales:

- `No es posible conectar con el servidor remoto`
- `Se canceló una tarea`
- `Dependencia con evento…`

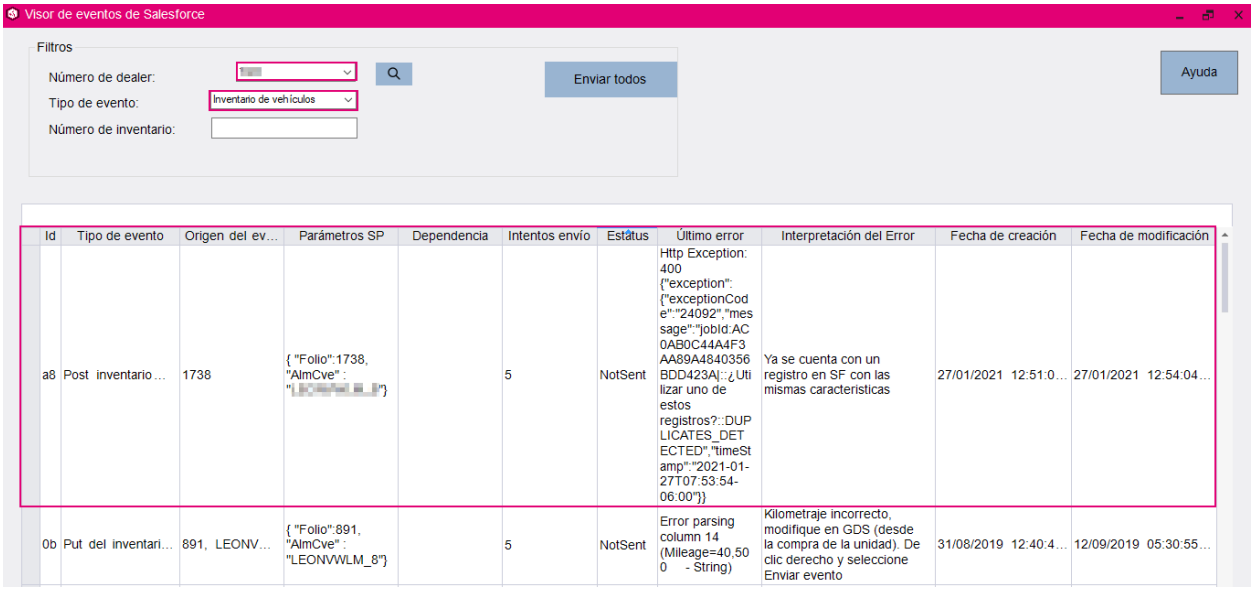
Nota: Cuando se observe en la columna interpretación del error el mensaje de: “Levante un incidente en la mesa de servicio de GDS para análisis”. Se refiere a que se debe de identificar que dato está faltando, acción a realizar → levantar el ticket.

6.1 Inventario de vehículos

Al realizar la búsqueda como inventario de vehículos, le permite realizar la búsqueda de manera general siempre y cuando coloque el número de concesionaria, de lo contrario el error que va a mostrarle es el siguiente:



Una vez que ha colocado el número de concesionaria y el tipo de evento, se verá la siguiente información:



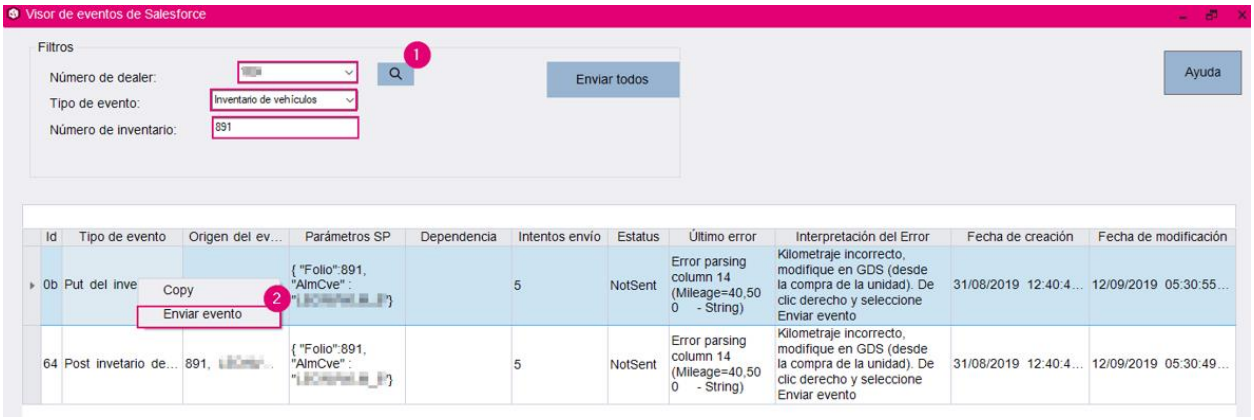
Las principales causas son:

- El kilometraje del inventario se tiene con símbolos como comas.

Si hay un inventario en específico que no ha sido enviado, entonces coloca el número de inventario y da clic en el botón de Buscar. Entonces se muestra el registro con el

último error y su interpretación, en este caso se tiene dos registros POST (Alta) y PUT (Modificación).

Una vez seleccionado el registro, clic sobre el renglón y selecciona enviar evento, este ejemplo te muestra que tienes que corregir el kilometraje.



Ahora, una vez que has enviado el evento, el propio servicio va a tomar este registro para volver a procesarlo y enviar a salesforce, desde aquí puedes ir validando si ya fue enviado o presenta algún error diferente.

Al seleccionar enviar evento, verás el historial desde un archivo log, para tener como referencia que movimiento fue procesado.

Datos en el registro de log:

- ID → De evento
- Parametro → De evento
- Descripcion → De evento
- Hostname → Del equipo

Ruta de ubicación: C:\GDS EVO\LogSupportSF

6.2 Facturación

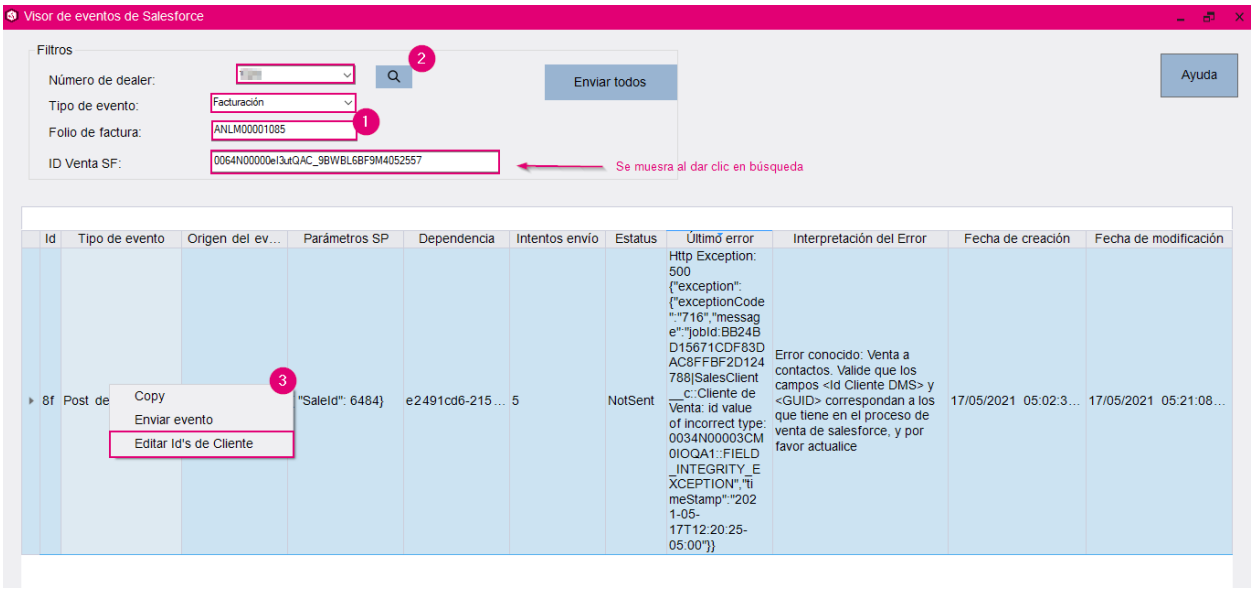
Nuestro filtro de tipo de evento Facturación, permite realizar la búsqueda por el folio de factura realizado en GDS, ejemplo: Folio de factura: ANLM00001085, al dar clic en buscar se verá reflejado el evento y el error por el que no fue enviado.

Las principales causas son:

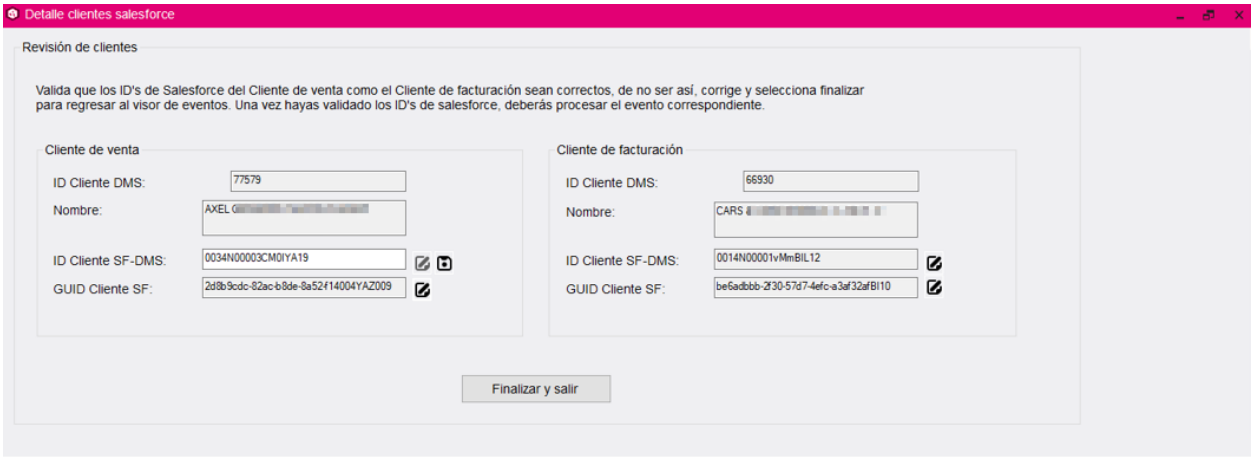
- El ID de cliente en GDS ya había sido relacionado con SF, pero al hacer unificación de cuentas en Salesforce, provoca que se pierda este dato y por ende se tiene que relacionar de nuevo en GDS. El error puede ser:
    - `ENTITY_IS_DELETED`
    - `INSUFFICIENT Access`
- El envío del proceso de venta tuvo datos de un contacto en lugar de un cliente de venta. Error:
    - `ID value of incorrect type 0034N…`

Ahora, una vez realizado la búsqueda por folio de factura, se observa el ID Venta SF al que fue realizado. Así mismo el registro que no ha sido enviado, entonces, lo que se debe hacer es:

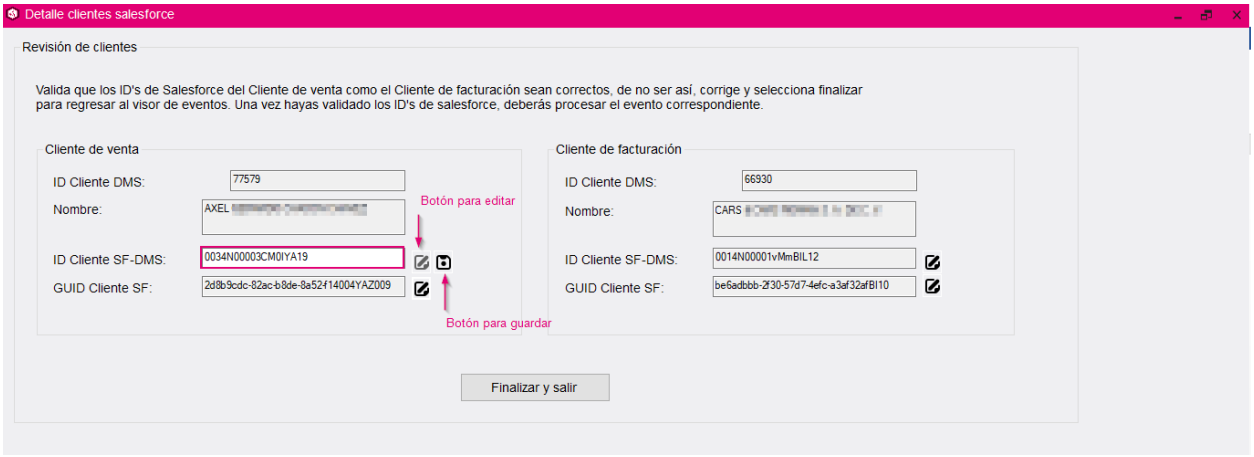
1. Dar clic derecho en el evento y seleccionar Editar Id's de cliente.



2. Se muestra formulario Detalle clientes salesforce.



3. Validar e ir actualizando los campos: ID cliente SF-DMS y GUID Cliente SF (Cliente de Venta o facturación).



Al cambiar un dato y dar en guardar, verás el historial desde el archivo log, con el cual podrás tener como referencia que movimiento fue procesado.

Datos en el registro de log:

Escenario 1

- ID cliente DMS
- ID de cliente de venta SF anterior
- ID de cliente de venta SF actual
- Hostname → Del equipo

Escenario 2

- ID cliente DMS

- GUID de cliente de venta SF anterior
- GUID de cliente de venta SF actual
- Hostname → Del equipo

Escenario 3

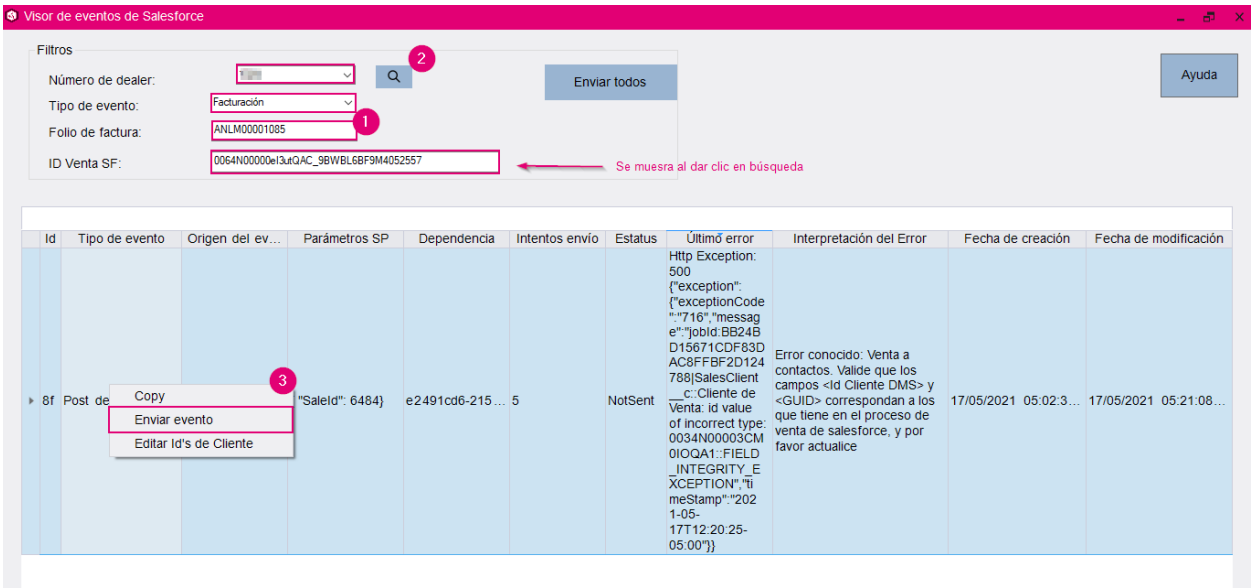
- ID cliente DMS
- ID de cliente de facturación SF anterior
- ID de cliente de facturación SF actual
- Hostname → Del equipo

Escenario 4

- ID cliente DMS
- GUID de cliente de facturación SF anterior
- GUID de cliente de facturación SF actual
- Hostname → Del equipo

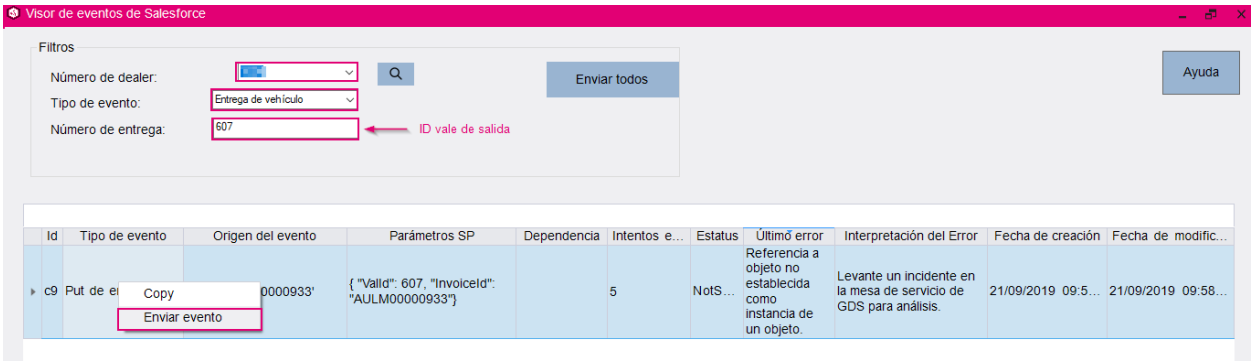
Ruta de ubicación: C:\GDS EVO\LogSupportSF

4. Esto lo puedes asegurar consultando desde la cuenta del cliente en Salesforce.
5. Clic en finalizar y salir
6. Clic sobre el renglón y selecciona enviar evento.



6.3 Entrega de vehículo

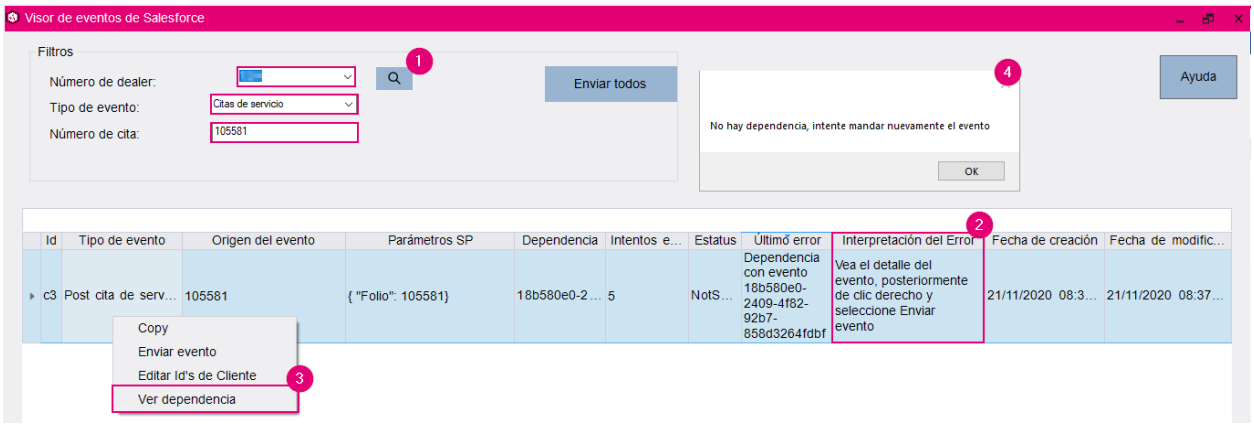
Filtro de tipo de evento entrega de vehículos, muestra eventos de información de entrega de vehículo en GDS, coloca el id de vale de salida para identificar el error:



6.4 Citas de servicio

Filtro de tipo de evento citas de servicio, coloca el número de cita de servicio para identificar el error.

Al dar clic derecho, podrás ver la dependencia que tiene el registro, en caso de que no tuviera, se estará mostrando el siguiente mensaje: No hay dependencia, intente mandar nuevamente el evento.

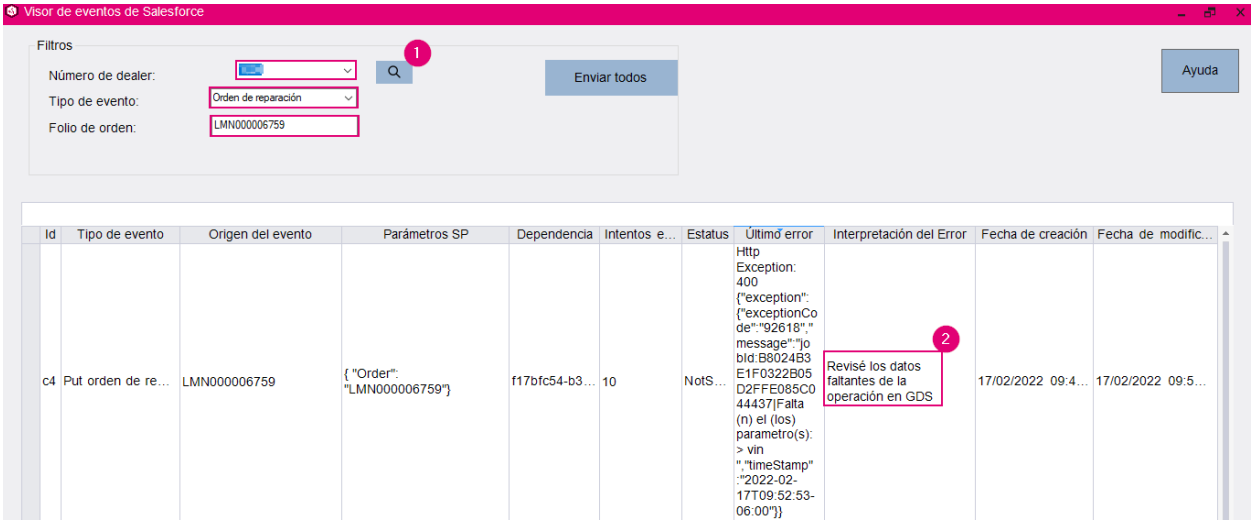


Clic en opción enviar evento.

6.5 Ordenes de reparación

Filtro de tipo de evento órdenes de reparación, coloca el número de la orden de servicio para identificar el error.

Si después de revisar los datos faltantes de la orden, ya hizo el envió del evento y continúa sin enviar, por favor levantar un incidente para su revisión.



6.6 Presupuestos

Filtro de tipo de evento presupuesto, coloca el número presupuesto para identificar el error.

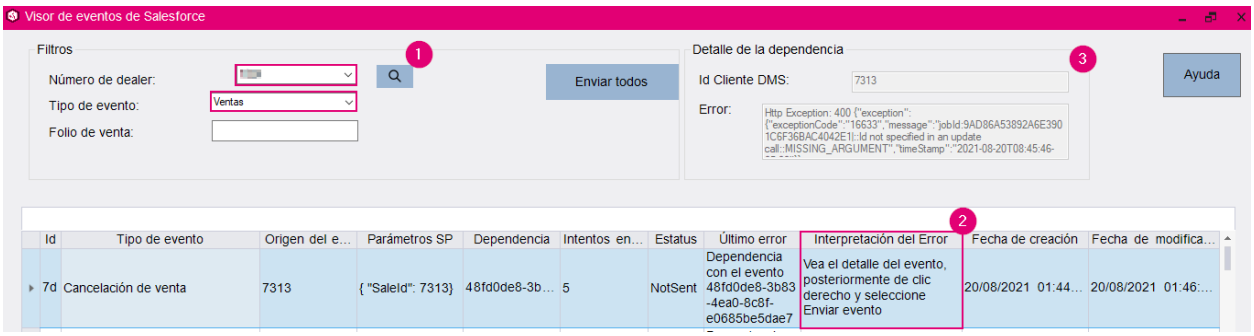
Si después de revisar los datos faltantes del presupuesto, ya hizo el envió del evento y continúa sin enviar, por favor levantar un incidente para su revisión.



6.7 Ventas

Filtro de tipo de evento ventas, coloca el número id venta salesforce para identificar el error.

Al dar clic derecho, podrás ver la dependencia que tiene el registro:



Si después de revisar el error, continúa sin enviar, por favor levantar un incidente para su revisión.

7 Historial de cambios

Versión	Última revisión	Editado por	Cambios / Comentarios