



Manual de Gestión de Casos a través de Salesforce



CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1.	Introducción	1
1.1.	Objeto	2
2.	Guía CREACIÓN DE CASOS.....	2
2.1.	Apertura de casos	2
2.2.	Creación de casos – Flujo “Crear Consulta / Reclamación”	3
2.2.1.	Paso 1. Tipo de Caso	3
2.2.2.	Paso 2. Crear Caso	4
2.2.3.	Paso 3. Información Adicional.....	7
2.2.4.	Paso 4. Información de Contacto	7
2.2.5.	Paso 5. Método de Notificación	8
2.2.6.	Paso 6. Adjuntar Documentación	9
2.2.7.	Paso 7. Adjuntar Documento	9
3.	GUÍA GESTIÓN DE CASOS	10

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Objeto

Nuevo manual para la gestión de casos en Salesforce, describiendo las nuevas funcionalidades y cambios en el funcionamiento de la creación y gestión de casos por parte de las Delegaciones Comerciales.

2. GUÍA DE CREACIÓN DE CASOS

2.1. Apertura de casos

Únicamente se pueden abrir casos de tipo “Consulta”, no siendo posible generar casos de tipo “Reclamación” ya que éstas conllevan reporte a la CNMC.

Para crear un caso, primero se deberá **iniciar sesión en el Portal de delegados**. Una vez en el portal, se podrán crear casos de dos formas posibles:

Desde la pestaña “Inicio”:

Pulsando en el botón “Nueva Consulta / Reclamación” se abrirá el flujo de creación de casos.



Desde la vista de una cuenta:

Desde la ficha del cliente, iremos a la columna Acciones, y pincharemos en la gestión “Nueva Consulta / Reclamación”.



Cliente Test		ACCIONES	
TIPO DE CLIENTE DOME	NÚMERO DE DOCUMENTO 00000000T	TIPO DE PERSONA CONSUMER	Alta Individual B2C
CONTRATOS DETALLES RELACIONADO CONSUMOS FACTURAS PARTIDAS PENDIENTES HISTORICO FACTURAS		Alta Individual Eventual B2C	Crear Consulta / Reclamación
Nombre de la cuenta Cliente Test	Propietario de la cuenta User165688613736576386442	Editar Datos Administrativos	Crear Documento de Pago
Nombre Cliente	Tipo de registro de cuenta Consumidor	Creación de Plan de Pagos	Actualizar documento del plan de pago
Apellido Test	Cuenta principal	Actualizar Consentimientos	
Tipo de Documento NIF			
Número Documento 00000000T			

2.2 Creación de casos – Flujo “Crear Consulta / Reclamación”

Esta gestión consta de los siguientes pasos:

2.2.1 Paso 1: Tipo de Caso.

Campo “Tipo”:

Rellenar con uno de los valores de la lista.

En **Mercado Libre** podréis indicar seleccionar uno de los siguientes Tipos,

Tipo de Caso

*Tipo

- Clear --
- Facturación - Equipos de medida
- Facturación
- Contratación
- Cobros
- Instalaciones de distribución
- Atención al cliente
- Calidad de suministro
- Seguros cliente

En **Mercado Regulado** podréis seleccionar una de las siguientes tipologías.

Tipo de Caso

*Tipo

- Clear --
- Facturación - Equipos de medida
- Facturación
- Contratación
- Cobros
- Instalaciones de distribución
- Atención al cliente
- Calidad de suministro

Campo “Subtipo”:

Rellenar con uno de los valores de la lista.

En caso de que se haya indicado el tipo y el subtipo, pero tengamos que realizar una modificación en el tipo del caso, al seleccionar el nuevo tipo, **el campo subtipo aparecerá en blanco para que se seleccione el subtipo correspondiente al nuevo Tipo.**

Una vez rellenos ambos campos, se deberá pulsar el botón “Siguiente”.

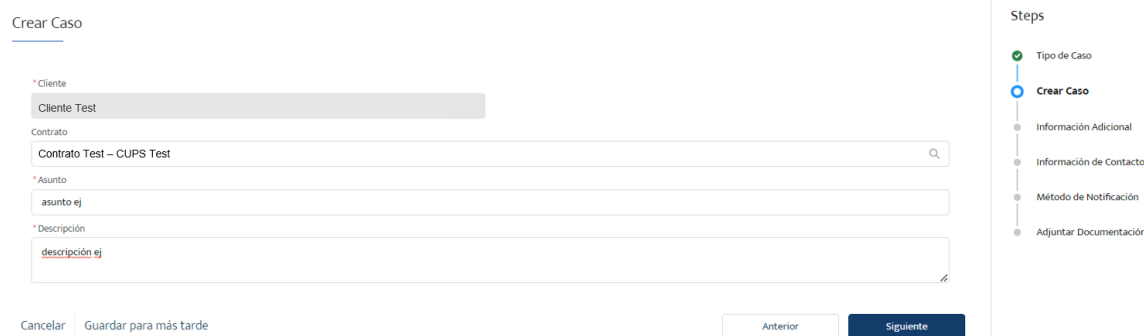
2.2.2. Paso 2: Crear Caso

Campo “Cliente”

Se podrá mostrar de dos formas posibles:

a) No pudiendo ser rellenado

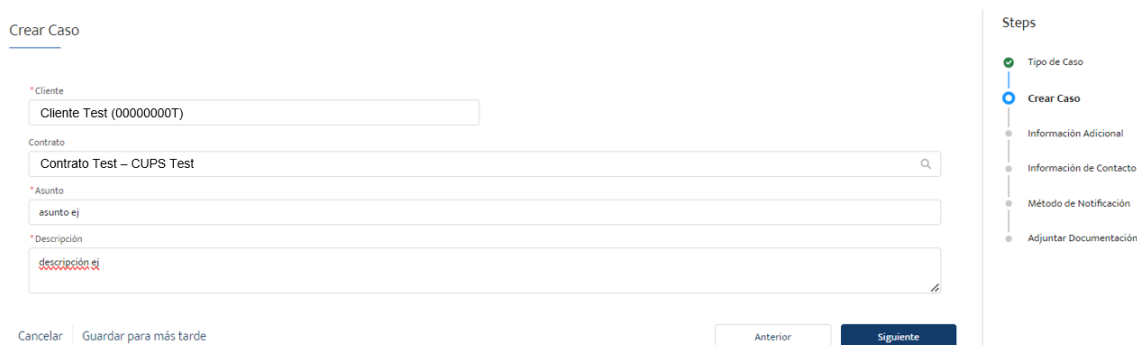
Esto tendrá lugar cuando la creación del caso se haya realizado desde la vista de la cuenta del cliente.



The screenshot shows the 'Crear Caso' form with the following fields: 'Cliente' (filled with 'Cliente Test'), 'Contrato' (filled with 'Contrato Test - CUPS Test'), 'Asunto' (filled with 'asunto ej'), and 'Descripción' (filled with 'descripción ej'). The 'Steps' sidebar on the right shows 'Tipo de Caso' as completed and 'Crear Caso' as the current step. At the bottom, there are buttons for 'Cancelar', 'Guardar para más tarde', 'Anterior', and 'Siguiente'.

b) Pudiendo ser rellenado

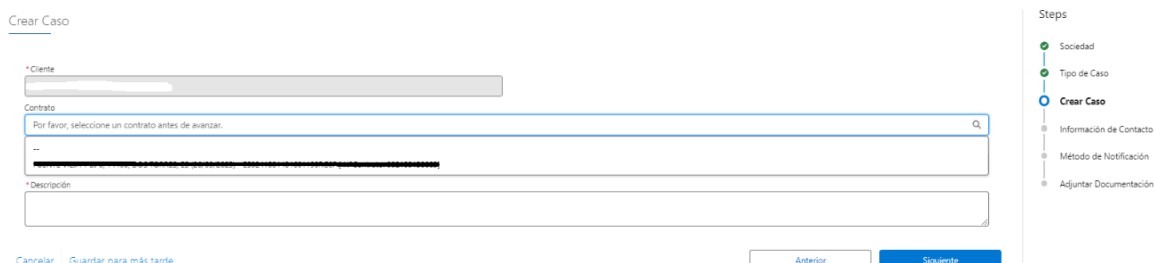
Esto tendrá lugar cuando la creación del caso se haya realizado desde la pestaña “Inicio”, siendo necesario identificar al cliente sobre el que se quiere crear el caso.



The screenshot shows the 'Crear Caso' form with the following fields: 'Cliente' (filled with 'Cliente Test (00000000T)'), 'Contrato' (filled with 'Contrato Test - CUPS Test'), 'Asunto' (filled with 'asunto ej'), and 'Descripción' (filled with 'descripción ej'). The 'Steps' sidebar on the right shows 'Tipo de Caso' as completed and 'Crear Caso' as the current step. At the bottom, there are buttons for 'Cancelar', 'Guardar para más tarde', 'Anterior', and 'Siguiente'.

Campo “Contrato” / “Solicitud”

En función de los campos “Tipo” y “Subtipo” del paso 1, se mostrará el campo “Contrato”, “Solicitud”, o ambos. Pulsando en los campos se abrirá un desplegable con los contratos o solicitudes del cliente sobre los que se quiere abrir el caso.



The screenshot shows the 'Crear Caso' form. The 'Cliente' field is filled with a greyed-out value. The 'Contrato' field has a dropdown menu open, displaying a list of contract options. The 'Descripción' field is empty. The 'Steps' sidebar on the right shows the current step as 'Crear Caso'.

En caso de que se muestren de forma simultánea, los campos “Contrato” y “Solicitud”, se podrá rellenar uno de los dos campos, o los dos.

En caso de rellenarse ambos campos, deberá seleccionarse un contrato y solicitud cuyo CUPS sea el mismo.

Si el CUPS en el campo “Contrato” es distinto del mostrado en el campo “Solicitud”, al pulsar el botón “Siguiete” aparecerá un mensaje de error:



The screenshot shows the 'Crear Caso' form with the 'Contrato' field filled with 'Contrato Test – CUPS Test 1' and the 'Solicitud' field filled with 'Solicitud Test – CUPS Test 2'. The 'Asunto' field is filled with 'asunto ej' and the 'Descripción' field is filled with 'descripción ej'. The 'Steps' sidebar on the right shows the current step as 'Crear Caso'.

Crear Caso

* Cliente
Cliente Test

Contrato
Contrato Test – CUPS Test 1

El contrato y solicitud no tienen el mismo CUPS

Solicitud
Solicitud Test – CUPS Test 2

* Asunto
asunto ej

* Descripción
descripción ej

Cancelar Guardar para más tarde Anterior **Siguiente**

Steps

- ✓ Tipo de Caso
- **Crear Caso**
- Información Adicional
- Información de Contacto
- Método de Notificación
- Adjuntar Documentación

Campo “Asunto”:

Rellenar con información.

Campo “Descripción”:

Describiremos el caso a tratar por Back Office, aportando la mayor información posible.

Una vez rellenos todos los campos, se deberá pulsar el botón “Siguiente”.

Paso extra: Error selección Contrato/Solicitud

En caso de no haberse rellenado (cuando corresponda) ninguno de los campos “Contrato” o “Solicitud”, al pulsar el botón “Siguiente” se avanzará al paso “**Error selección Contrato/Solicitud**”.

Aparecerá un mensaje donde se informa que es necesario indicar un Contrato o Solicitud vinculada al cliente.

Error selección Contrato/Solicitud

Es necesario indicar un Contrato o una Solicitud vinculada al Cliente

Cancelar Guardar para Después

Anterior

Steps

- ✓ Tipo de Caso
- ✓ Crear Caso
- **Error selección Contrato/Solicitud**
- Información Adicional
- Información de Contacto
- Método de Notificación
- Adjuntar Documentación

Paso extra: Caso Duplicado

Si para el cliente seleccionado ya existe un caso en el sistema en estado distinto a “Cerrado”, con el mismo “Tipo” y “Subtipo”, para el mismo contrato o solicitud, al pulsar el botón “Siguiente” se avanzará al paso “**Caso Duplicado**”. Donde aparecerá un mensaje indicando que ya existe un caso con el “Tipo” y “Subtipo” anteriormente indicados en el paso 1, para el contrato o solicitud seleccionados.

- Si ya existe un caso para el contrato seleccionado:

Caso Duplicado

Ya existe un caso con el Tipo **Atención al cliente** y Subtipo **Incidencia información o atención a cliente incorrecta** para el Contrato seleccionado.

Cancelar | Guardar para más tarde

Retroceder

Steps

- ✓ Tipo de Caso
- ✓ Crear Caso
- **Caso Duplicado**
- Información Adicional
- Información de Contacto
- Método de Notificación
- Adjuntar Documentación

- Si ya existe un caso para la solicitud seleccionada, aparecerá el siguiente mensaje,

Caso Duplicado

Ya existe un caso con el Tipo **Atención al cliente** y Subtipo **Incidencia información o atención a cliente incorrecta** para la Solicitud seleccionada.

Cancelar | Guardar para más tarde

Retroceder

Steps

- ✓ Tipo de Caso
- ✓ Crear Caso
- **Caso Duplicado**
- Información Adicional
- Información de Contacto
- Método de Notificación
- Adjuntar Documentación

2.2.3. Paso 3. Información Adicional

Los campos obligatorios adicionales por añadir en el caso dependerán de los campos "Tipo" y "Subtipo" del paso 1.

En función del "Tipo" y "Subtipo" del caso, este paso mostrará unos campos u otros a rellenar.

En caso de que el "Tipo" y "Subtipo" indicados, no requiera información adicional, este paso no se mostrará al usuario, y se avanzará del paso 2 directamente al paso 4.

Una vez rellenos todos los campos, se deberá pulsar el botón "Siguiente".

2.2.4 Paso 4. Información de Contacto

Este paso, mantiene el mismo funcionamiento que anteriormente.

- **Campo "Selecciona un Contacto"**
Se tendrán las siguientes opciones a seleccionar:
 - **Contacto Existente**
Se mostrarán los contactos existentes asociados al cliente y se podrá seleccionar uno de ellos. Una vez seleccionado, se mostrará la información relativa a dicho contacto en read-only.

- **Nuevo Contacto**

Se permitirá crear un nuevo contacto, rellendo los campos solicitados.

Una vez rellenos todos los campos, se deberá pulsar el botón "Siguiete".

2.2.5. Paso 5. Método de Notificación

- **Campo "Elige un método de notificación"**

Se podrá seleccionar entre las siguientes opciones,

- **Dirección de Facturación**

Se seleccionará la dirección que figure en la cuenta contrato.

- **Dirección del Cliente**

Se seleccionará la dirección que figure en la cuenta del cliente.

- **Dirección de Suministro**

Se seleccionará la dirección que figure en el punto de suministro.

- **Otra Dirección**

Se permitirá introducir una nueva dirección, rellendo los campos requeridos.

- **Email del Cliente**

Se seleccionará el email que figure en el contacto anteriormente seleccionado.

Método de Notificación

Elige un método de notificación ⓘ

- Dirección de Facturación
- Dirección del Cliente
- Dirección de Suministro
- Otra Dirección
- Email del Cliente

Cancelar

Retroceder

Finalizar

Steps

- ✓ Tipo de Caso
- ✓ Crear Caso
- ✓ Información Adicional
- ✓ Información de Contacto
- **Método de Notificación**
- Adjuntar Documentación

2.2.6. Paso 6. Adjuntar Documentación

En este paso se podrá adjuntar la documentación, en lugar de hacerlo una vez se haya creado el caso.

Adjuntar Documentación

¿Desea adjuntar documentación?

Cancelar

Guardar para más tarde

Anterior

Finalizar

Steps

- ✓ Tipo de Caso
- ✓ Crear Caso
- ✓ Información Adicional
- ✓ Información de Contacto
- ✓ Método de Notificación
- **Adjuntar Documentación**

Campo “¿Desea adjuntar documentación?”

Seleccionándolo, se permitirá pasar al paso 7, en el cual se adjuntarán los documentos que se deseen.



En caso de querer adjuntar documentación, se deberá marcar el check y pulsar el botón “Finalizar”.

En caso de no querer adjuntar documentación en este paso, únicamente se deberá pulsar el botón “Finalizar”. Terminando así, la creación del caso.

2.2.7. Paso 7. Adjuntar Documento

Si en el paso 6 se marcó el check “¿Desea adjuntar documentación?”, se accederá a este paso.

Donde el usuario podrá cargar la documentación deseada. Recordad que el peso máximo de la documentación a adjuntar son 4Gb.



Campo “Tipo de Documento (CNMC)”

Rellenar con el tipo de documento adjunto al caso.

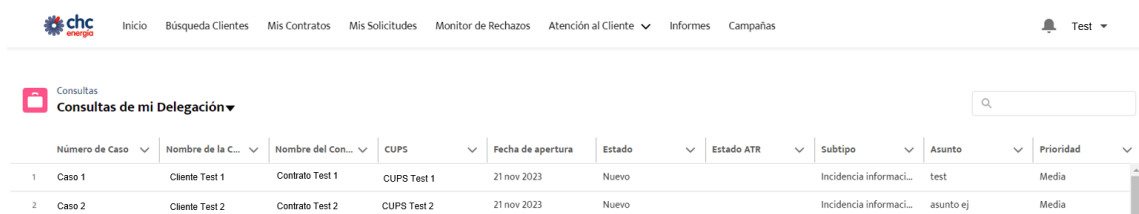
Una vez adjuntos los documentos y rellenos los campos obligatorios, pulsar el botón “Finalizar” para terminar la creación del caso y avanzar a la vista del caso ya creado.

3. GUÍA DE GESTIÓN DE CASOS

3.1. Visualización de casos

Para visualizar los casos creados, se deberá acceder a la pestaña “Atención al Cliente” y seleccionar “Mis Consultas”.

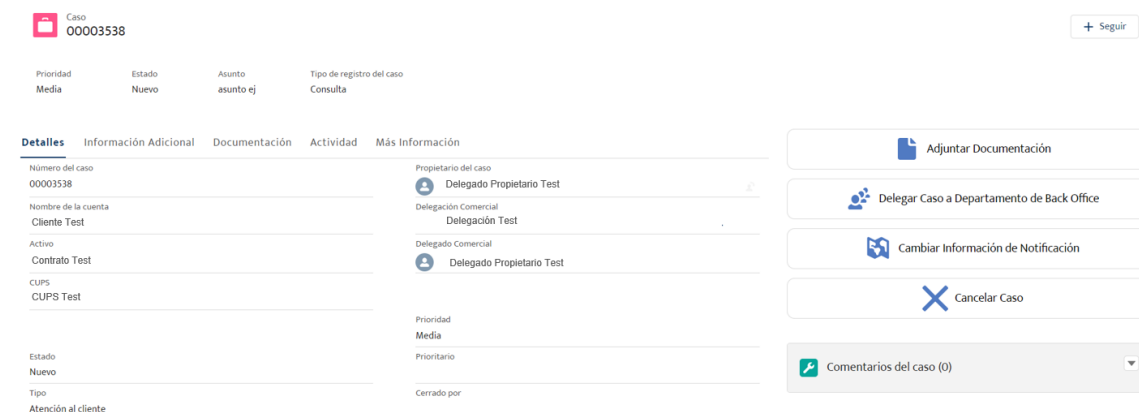
Modificando la vista de lista de “Mis Consultas” a “Consultas de mi Delegación”, se podrán visualizar todos los casos creados por delegados de la misma delegación.



Número de Caso	Nombre de la C...	Nombre del Con...	CUPS	Fecha de apertura	Estado	Estado ATR	Subtipo	Asunto	Prioridad
1	Caso 1	Cliente Test 1	Contrato Test 1	CUPS Test 1	21 nov 2023	Nuevo		Incidencia informaci... test	Media
2	Caso 2	Cliente Test 2	Contrato Test 2	CUPS Test 2	21 nov 2023	Nuevo		Incidencia informaci... asunto ej	Media

3.2. Gestión de casos

La gestión del caso se realizará desde la vista del caso ya creado. Para poder gestionar el caso, el delegado deberá ser propietario de este. De esta forma se le mostrará los botones de acciones a realizar sobre el caso.



Caso 00003538 + Seguir

Prioridad: Media | Estado: Nuevo | Asunto: asunto ej | Tipo de registro del caso: Consulta

Detalles | Información Adicional | Documentación | Actividad | Más Información

Número del caso: 00003538
 Nombre de la cuenta: Cliente Test
 Activo: Contrato Test
 CUPS: CUPS Test

Estado: Nuevo
 Tipo: Atención al cliente

Propietario del caso: Delegado Propietario Test
 Delegación Comercial: Delegación Test
 Delegado Comercial: Delegado Propietario Test

Prioridad: Media
 Prioritario
 Cerrado por

Acciones disponibles:

- Adjuntar Documentación
- Delegar Caso a Departamento de Back Office
- Cambiar Información de Notificación
- Cancelar Caso
- Comentarios del caso (0)

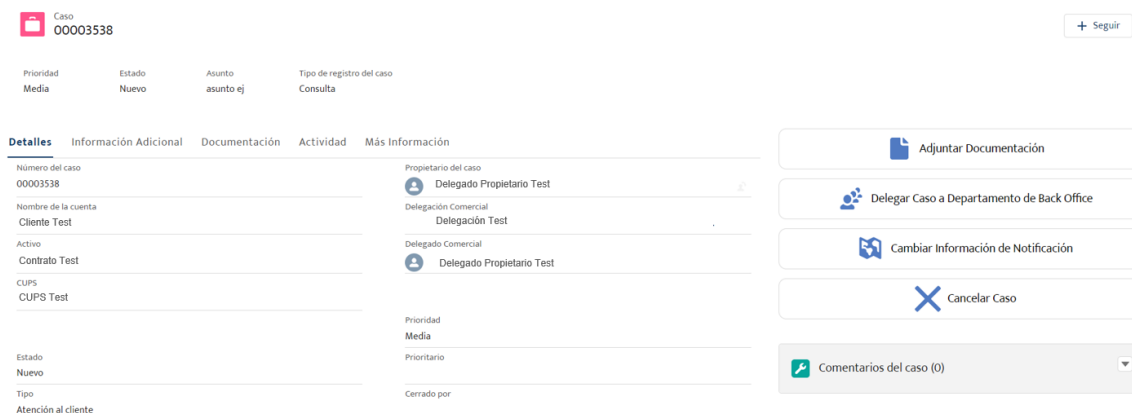
Los estados del caso en los cuales el delegado propietario de este podrá realizar acciones sobre el caso, serán los siguientes:

- Nuevo
- Resolución Aportada
- Pendiente Delegación

De esta forma, diferenciaremos en función de cada uno de estos estados las posibles acciones a realizar por el delegado.

Gestión del Caso - Estado: Nuevo

Cuando el caso está en este estado, el caso ha sido creado y es el delegado que lo ha creado quien debe iniciar su gestión.



The screenshot shows a case management interface for a new case. At the top, there is a header with the case number 'Caso 00003538' and a '+ Seguir' button. Below this, there are four columns: 'Prioridad' (Media), 'Estado' (Nuevo), 'Asunto' (asunto ej), and 'Tipo de registro del caso' (Consulta). The main area is divided into two sections: 'Detalles' and 'Más Información'. The 'Detalles' section includes fields for 'Número del caso' (00003538), 'Nombre de la cuenta' (Cliente Test), 'Activo' (Contrato Test), 'CUPS' (CUPS Test), 'Estado' (Nuevo), and 'Tipo' (Atención al cliente). The 'Más Información' section includes 'Propietario del caso' (Delegado Propietario Test), 'Delegación Comercial' (Delegación Test), 'Delegado Comercial' (Delegado Propietario Test), 'Prioridad' (Media), 'Prioritario', and 'Cerrado por'. On the right side, there are four action buttons: 'Adjuntar Documentación', 'Delegar Caso a Departamento de Back Office', 'Cambiar Información de Notificación', and 'Cancelar Caso'. At the bottom right, there is a dropdown menu for 'Comentarios del caso (0)'.

Se visualizarán las siguientes posibles acciones a realizar:

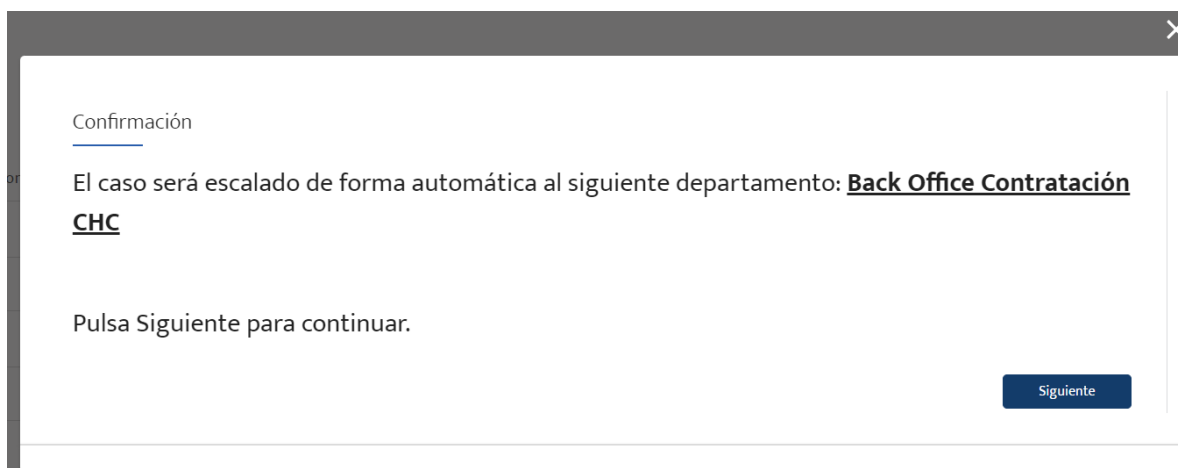
1. Adjuntar Documentación

El delegado puede adjuntar documentación, como funcionaba hasta el momento (tamaño máximo 4Gb).

2. Delegar Caso a Departamento de Back Office

El delegado podrá trasladar el caso al departamento de Back Office que corresponda, en función del tipo y subtipo de caso.

Al pulsar el botón aparecerá un pop up indicando que el caso será escalado al departamento de Back Office que corresponda.

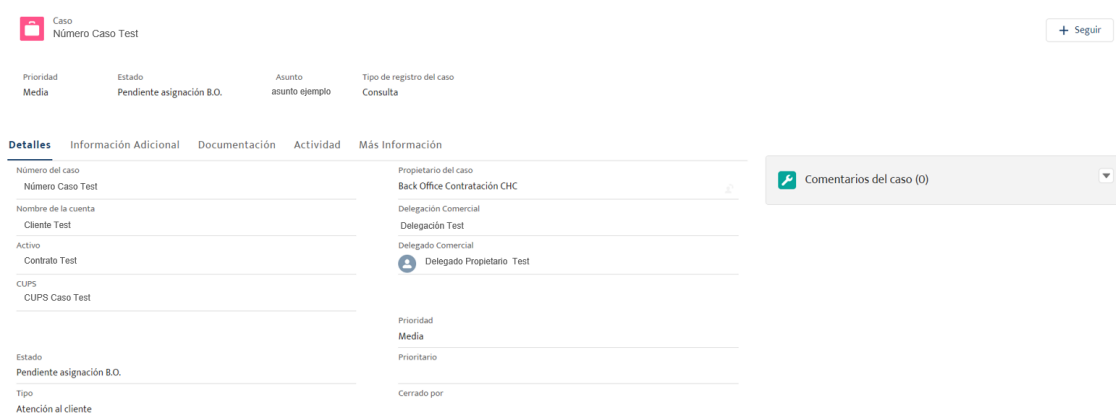


The screenshot shows a confirmation pop-up dialog box with a close button (X) in the top right corner. The dialog has a title 'Confirmación' and a message: 'El caso será escalado de forma automática al siguiente departamento: **Back Office Contratación CHC**'. Below the message, it says 'Pulsa Siguiente para continuar.' and there is a blue button labeled 'Siguiente'.

Recordad que, si el caso no se delega a Back Office correspondiente, éste se quedará en el buzón del delegado y por tanto, no podrá ser gestionado por Back Office.

Si se pulsa el botón “Siguiente”:

- El estado del caso pasará a ser “Pendiente asignación B.O.”
- El propietario del caso pasará a ser el departamento de Back Office que corresponda.
- El delegado perderá la capacidad de gestión sobre el caso (hasta que éste le sea devuelto), al no ser ya el propietario, visualizando el caso de la siguiente forma:

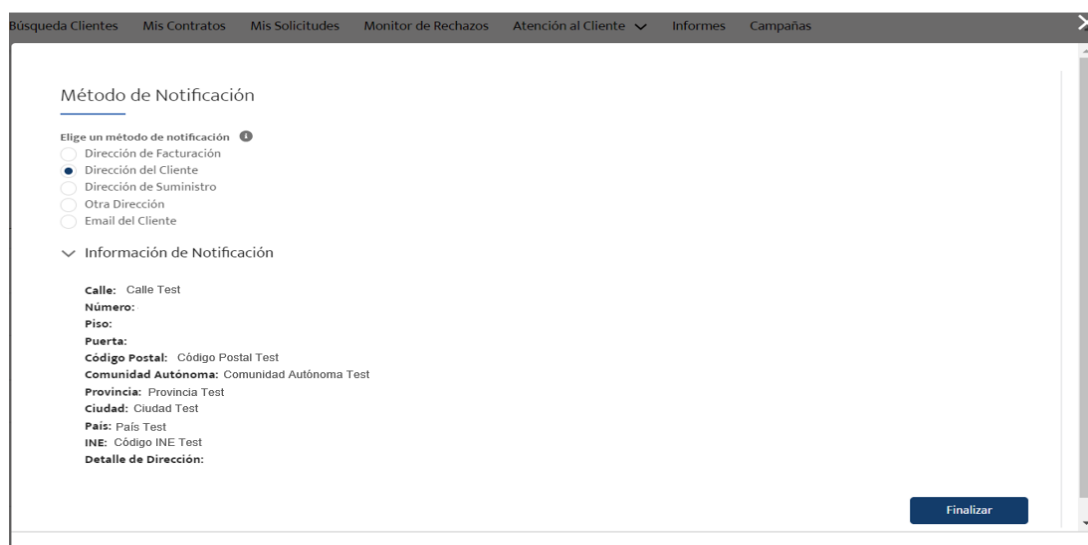


The screenshot shows a web interface for a case titled "Caso Número Caso Test". At the top right, there is a "+ Seguir" button. Below the title, there are four tabs: "Prioridad" (Media), "Estado" (Pendiente asignación B.O.), "Asunto" (asunto ejemplo), and "Tipo de registro del caso" (Consulta). A navigation bar includes "Detalles", "Información Adicional", "Documentación", "Actividad", and "Más Información". The main content area is divided into two columns. The left column lists fields: "Número del caso" (Número Caso Test), "Nombre de la cuenta" (Cliente Test), "Activo" (Contrato Test), "CUPS" (CUPS Caso Test), "Estado" (Pendiente asignación B.O.), and "Tipo" (Atención al cliente). The right column lists: "Propietario del caso" (Back Office Contratación CHC), "Delegación Comercial" (Delegación Test), "Delegado Comercial" (Delegado Propietario Test), "Prioridad" (Media), and "Cerrado por" (Prioritario). A "Comentarios del caso (0)" dropdown is visible on the right.

3. Cambiar Información de Notificación

El delegado podrá modificar el Método de Notificación escogido durante la creación del caso.

Al pulsar el botón aparecerá un pop up permitiendo escoger el método de notificación.

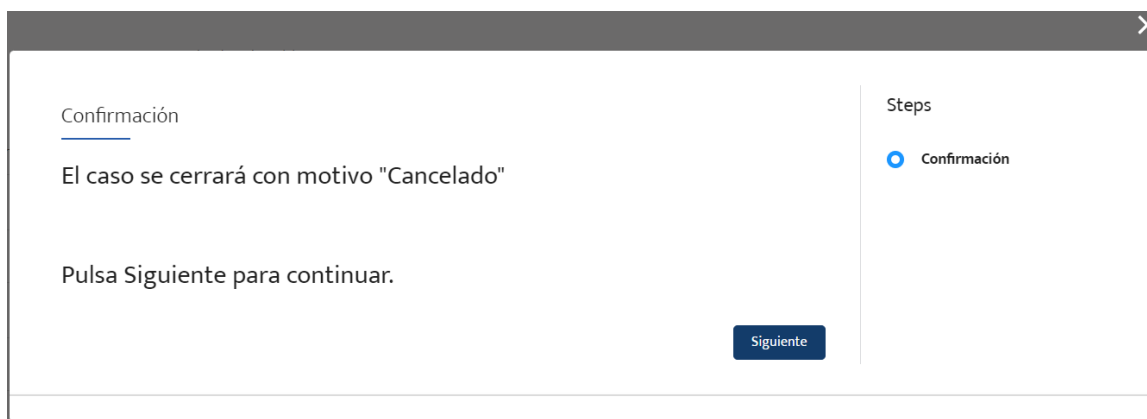


The screenshot shows a pop-up window titled "Método de Notificación". It has a navigation bar at the top with "Búsqueda Clientes", "Mis Contratos", "Mis Solicitudes", "Monitor de Rechazos", "Atención al Cliente", "Informes", and "Campañas". The main content area has a heading "Elige un método de notificación" and a list of radio buttons: "Dirección de Facturación", "Dirección del Cliente" (selected), "Dirección de Suministro", "Otra Dirección", and "Email del Cliente". Below this is a section "Información de Notificación" with the following fields: "Calle: Calle Test", "Número:", "Piso:", "Puerta:", "Código Postal: Código Postal Test", "Comunidad Autónoma: Comunidad Autónoma Test", "Provincia: Provincia Test", "Ciudad: Ciudad Test", "País: País Test", "INE: Código INE Test", and "Detalle de Dirección:". A "Finalizar" button is located at the bottom right.

4. Cancelar Caso


El delegado podrá cancelar el caso únicamente si el caso se encuentra en el estado "Nuevo".

Al pulsar el botón aparecerá un pop up indicando que el caso pasará al estado "Cerrado" con motivo de cierre "Cancelado".



Gestión del Caso – Estado: Resolución Aportada

Cuando el caso está en este estado, éste ha sido devuelto al delegado para valorar la posible resolución. La gestión de B.O. habrá indicado como motivo de devolución al delegado "Resolución Aportada", indicando que se considera que se está aportando una resolución para el caso.


 Caso
Número Caso Test


[+ Seguir](#)


Prioridad	Estado	Asunto	Tipo de registro del caso
Media	Resolución Aportada	asunto ejemplo	Consulta


Detalles | Información Adicional | Documentación | Actividad | Más Información


<p>Número del caso Número Caso Test</p> <p>Nombre de la cuenta Cliente Test</p> <p>Activo Contrato Test</p> <p>CUPS CUPS Test</p> <p>Estado Resolución Aportada</p> <p>Tipo Atención al cliente</p>	<p>Propietario del caso Delegado Propietario Test</p> <p>Delegación Comercial Delegación Test</p> <p>Delegado Comercial Delegado Propietario Test</p> <p>Prioridad Media</p> <p>Prioritario</p> <p>Cerrado por</p>
---	--

 Adjuntar Documentación

 Delegar Caso a Departamento de Back Office

 Cambiar Información de Notificación

 Cerrar Caso

 Comentarios del caso (0)

Se visualizarán las siguientes posibles acciones a realizar:

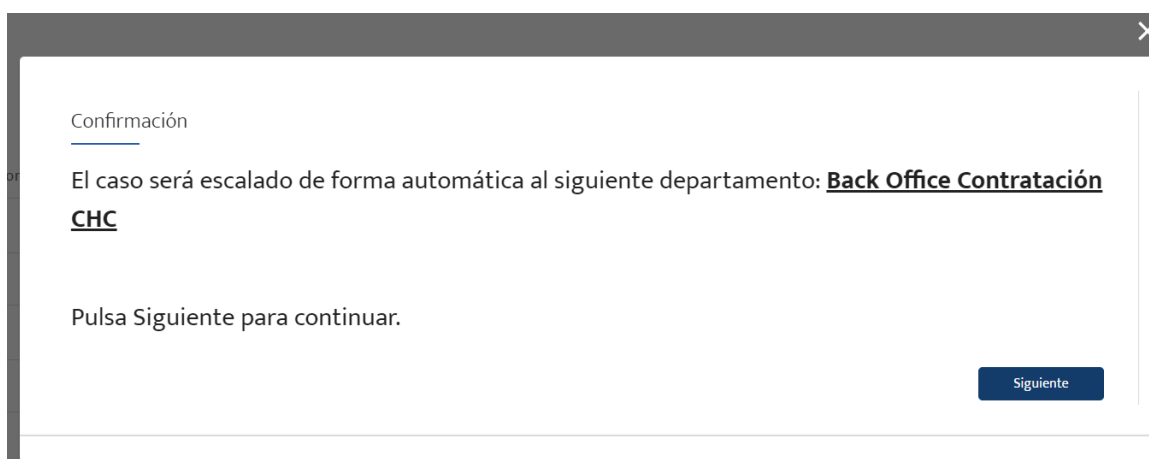
1. Adjuntar Documentación

El delegado puede adjuntar documentación, como funcionaba hasta el momento.

2. Delegar Caso a Departamento de Back Office

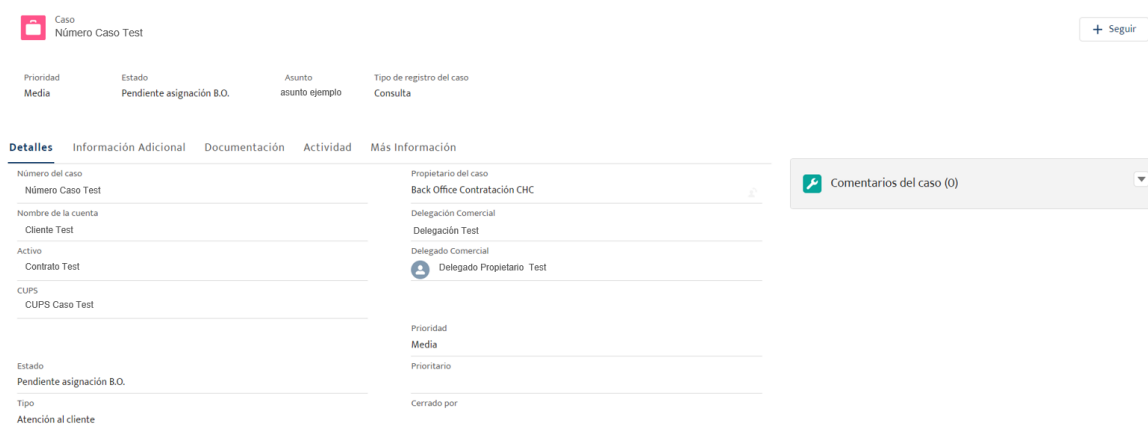
El delegado podrá volver a trasladar el caso al departamento de Back Office que corresponda, en función del tipo y subtipo de caso, si considera que la resolución aportada no es válida.

Al pulsar el botón aparecerá un pop up indicando que el caso será escalado al departamento de Back Office que corresponda.



Si se pulsa el botón "Siguiente":

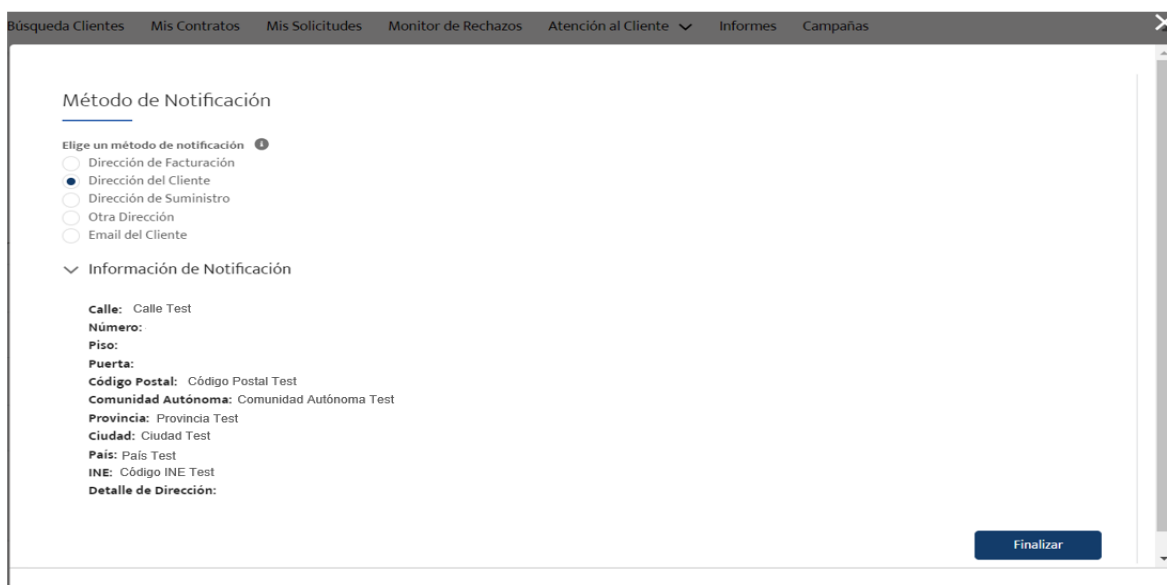
- El estado del caso pasará a ser "Pendiente asignación B.O."
- El propietario del caso pasará a ser el departamento de Back Office que corresponda.
- El delegado perderá la capacidad de gestión sobre el caso (hasta que éste le sea devuelto), al no ser ya el propietario, visualizando el caso de la siguiente forma:



3. Cambiar Información de Notificación

El delegado podrá modificar el Método de Notificación escogido durante la creación del caso.

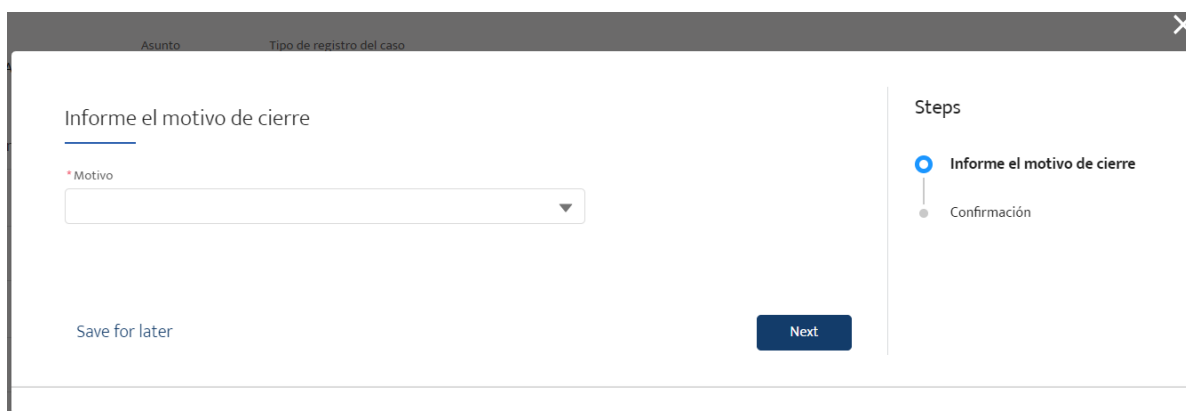
Al pulsar el botón aparecerá un pop up permitiendo escoger el método de notificación.



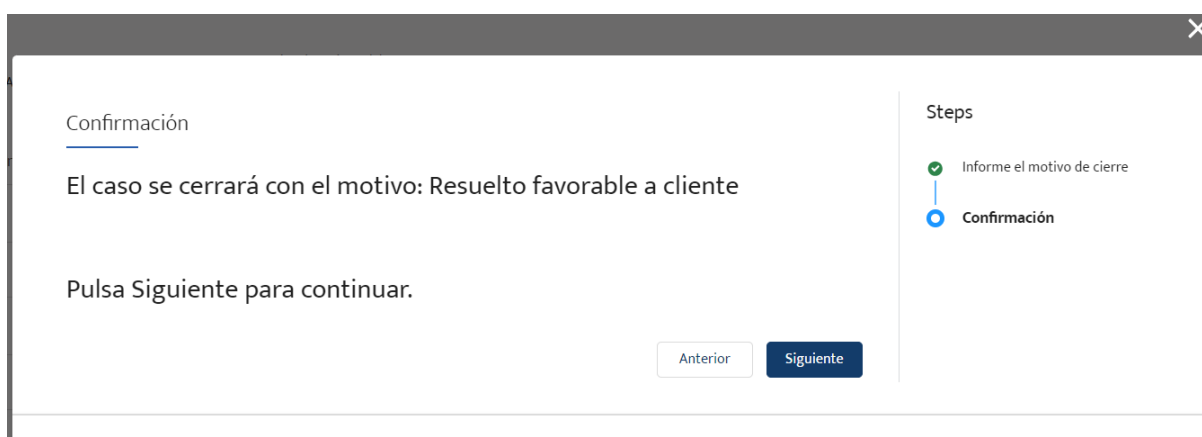
4. Cerrar Caso

El delegado podrá cerrar el caso, considerando válida su resolución.

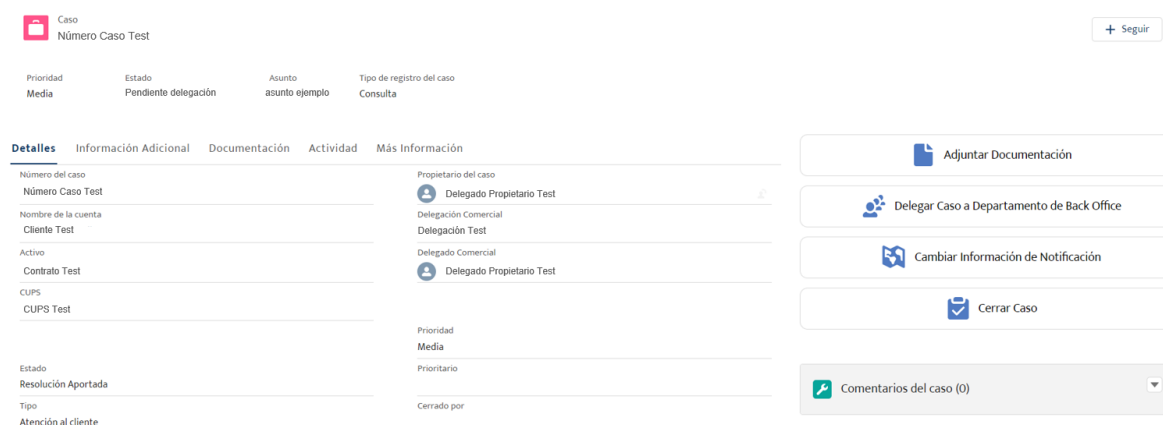
Al pulsar el botón aparecerá un pop up permitiendo escoger el motivo de cierre del caso.



Al pulsar el botón "Next", se pasará a una segunda pantalla en la que se informará del motivo con el que se cerrará el caso.



Si se pulsa el botón “Siguiente”, se finalizará la gestión del caso y el estado del caso pasará a “Cerrado”.



Se visualizarán las siguientes posibles acciones a realizar:

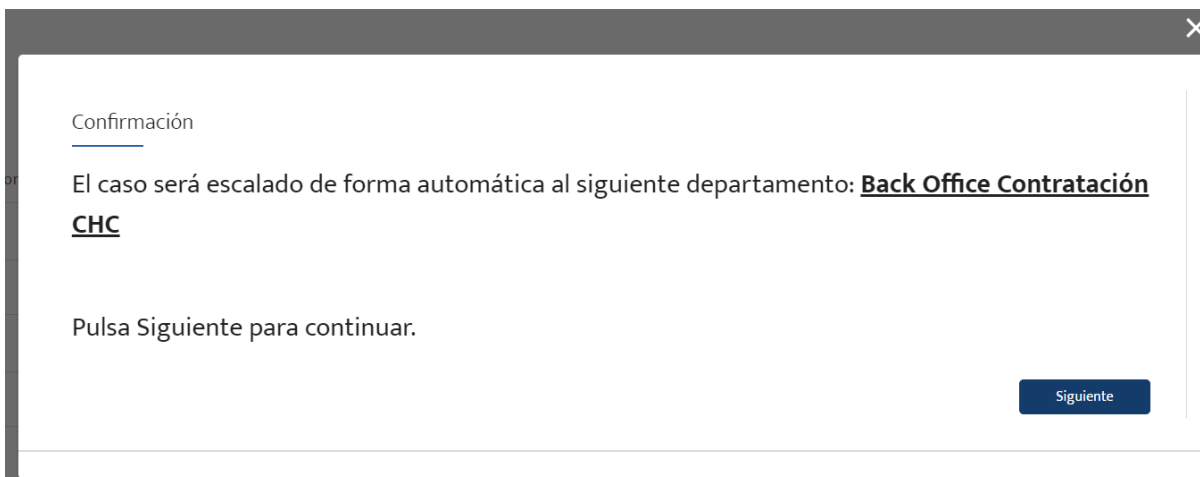
1. Adjuntar Documentación

El delegado puede adjuntar documentación, como funcionaba hasta el momento.

2. Delegar Caso a Departamento de Back Office

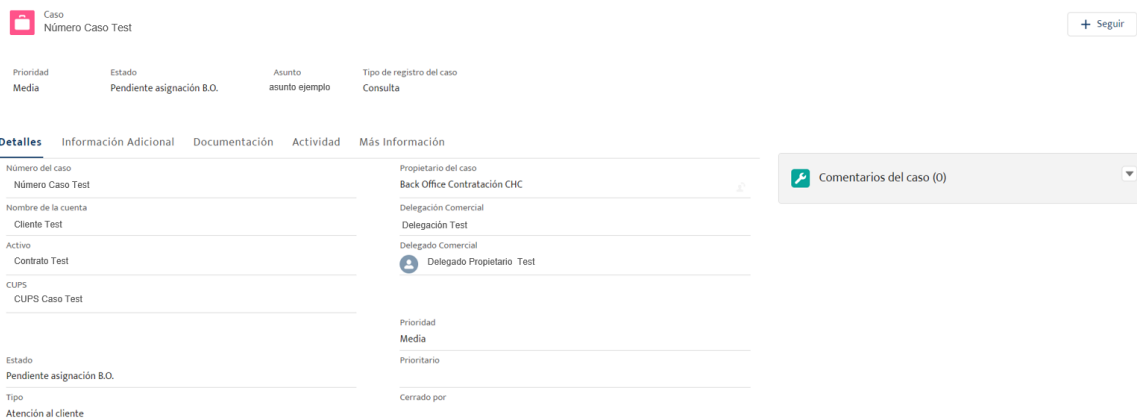
El delegado podrá volver a trasladar el caso al departamento de Back Office que corresponda, en función del tipo y subtipo de caso, si considera que la resolución aportada no es válida o que era necesario aportar más información.

Al pulsar el botón aparecerá un pop up indicando que el caso será escalado al departamento de Back Office que corresponda.



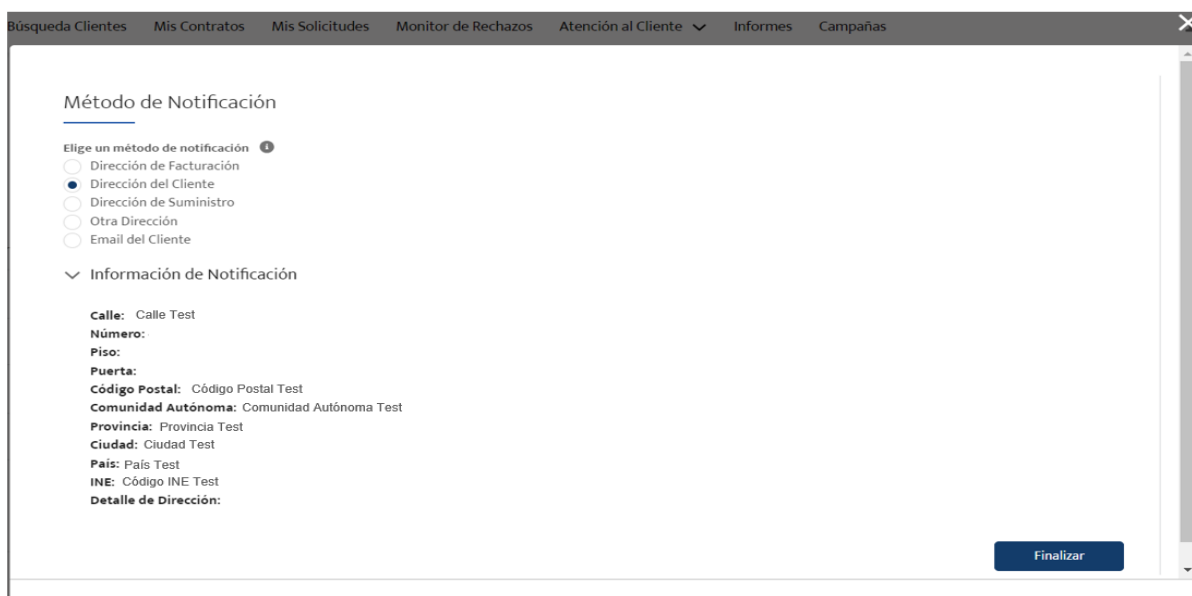
Si se pulsa el botón "Siguiente":

- El estado del caso pasará a ser "Pendiente asignación B.O."
- El propietario del caso pasará a ser el departamento de Back Office que corresponda.
- El delegado perderá la capacidad de gestión sobre el caso (hasta que éste le sea devuelto), al no ser ya el propietario, visualizando el caso de la siguiente forma:



3. Cambiar Información de Notificación

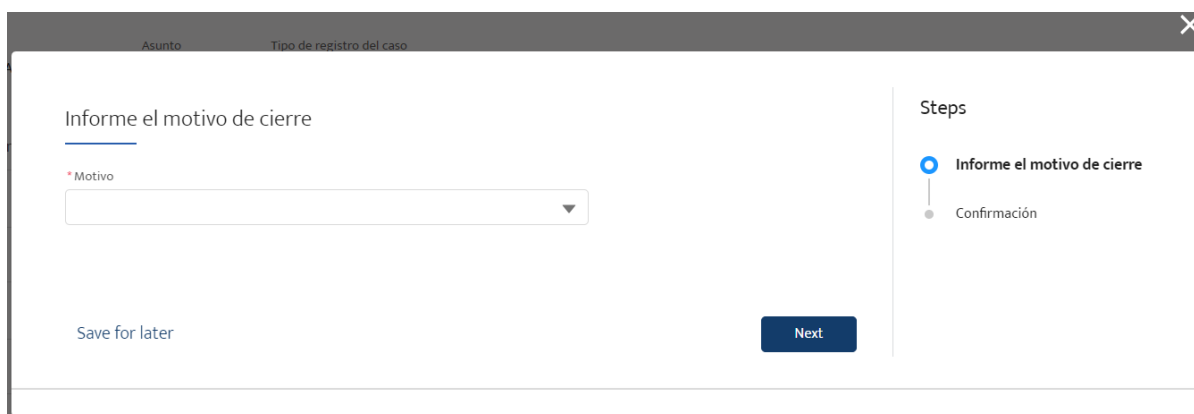
El delegado podrá modificar el Método de Notificación escogido durante la creación del caso. Al pulsar el botón aparecerá un pop up permitiendo escoger el método de notificación.



4. Cerrar Caso

El delegado podrá cerrar el caso, considerando válida su resolución.

Al pulsar el botón aparecerá un pop up permitiendo escoger el motivo de cierre del caso.



Al pulsar el botón "Next", se pasará a una segunda pantalla en la que se informará del motivo con el que se cerrará el caso.

Confirmación

El caso se cerrará con el motivo: Resuelto favorable a cliente

Pulsa Siguiente para continuar.

Anterior **Siguiente**

Steps

- Informe el motivo de cierre
- Confirmación**

Si se pulsa el botón "Siguiente", se finalizará la gestión del caso y el estado del caso pasará a "Cerrado".