Guía de responsables · Bandeja de casos

Cómo recibir, responder y cerrar las solicitudes y los formularios que llegan al sistema BETA. Los pantallazos son de casos de prueba.

Regla de oro: responde siempre desde la **Bandeja** (no con «Responder» de Outlook). Solo así queda constancia de quién contestó, cuándo y qué, y el empleado lo ve en su enlace de seguimiento.

1. Cómo te llega un caso

Cuando alguien envía un formulario o una Solicitud del empleado recibes un **correo** con el PDF y, si lo hay, los archivos que adjuntó. Al final del correo hay un **enlace a la Bandeja** con el caso ya abierto.

- Cada envío es un **caso** con un **ID** (por ejemplo `ART-SOL-20261120-0951-01`).
- Cuando el empleado **contesta o añade documentación** desde su enlace de seguimiento, recibes un **aviso** con el asunto «… · nuevo mensaje de quien envió». El aviso solo lleva el enlace a la Bandeja: el texto se lee dentro.
- Si no ves el correo en la bandeja de entrada, revisa las demás carpetas y «Otros»: las reglas de Outlook a veces lo mueven.

2. Entrar en la Bandeja y ver los casos

1. Pulsa el enlace del correo, o entra en **betas.bilbaojj.com** y abre «Casos».
2. Escribe **tu usuario y tu contraseña personales**. No son las claves de las tiendas.
3. Verás la lista. Por defecto solo salen los **pendientes** (recibidos y en curso). Cambia **Estado**, **Tienda** o **Documento** y pulsa «Filtrar».
4. Pulsa **Abrir** en el caso que quieras.



Lista de casos: filtros por estado, tienda y documento; columna «Mensajes» con los mensajes del caso.

ESTADOS DE UN CASO

Estado	Qué significa
Recibido	Ha llegado y nadie ha hecho nada todavía.
En curso	Se está gestionando. También vuelve a este estado si el empleado contesta a un caso «Respondido».
Respondido	Ya se contestó al empleado y se espera su reacción.
Cerrado	Terminado. El empleado ya no puede escribir en ese caso.

> Cada persona ve solo los casos que le corresponden por destinatario. Coordinación los ve todos.

3. Abrir un caso

La ficha tiene tres partes: **El envío** (quién, a quién, documento), **Conversación y registro** y **Responder**.

- **Ver el PDF** abre el documento generado con todos los datos.
- Si el empleado adjuntó archivos, aparecen junto al PDF con un clip 🖇. Pulsa para descargarlos.
- **Destinatarios** indica quién recibió el correo del envío.



Ficha del caso: datos del envío, estado, destinatarios y botón «Ver el PDF».

4. Leer la conversación

Debajo del envío está la conversación, de más antiguo a más reciente. Cada mensaje dice quién lo escribió, cuándo y en qué estado quedó el caso.

- Fondo **azul**: mensaje del empleado desde su enlace de seguimiento, con sus archivos.
- Fondo **blanco**: respuesta de un responsable. Abajo indica si se avisó a quien envió.
- Fondo **amarillo**: **nota interna**. No la ve el empleado.



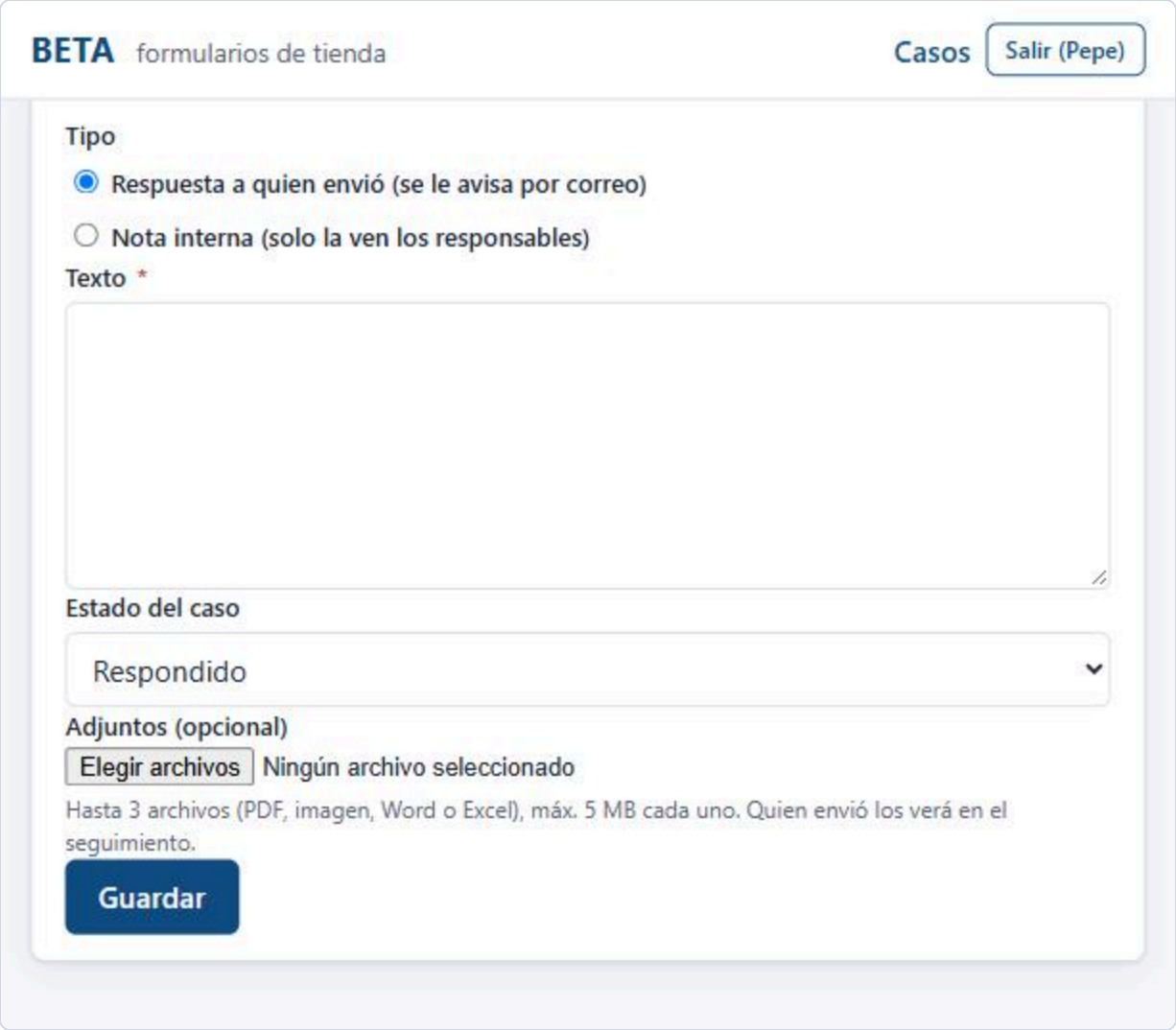
Conversación del caso: mensaje del empleado (azul), respuestas (blanco) y una nota interna (amarillo).

El **Registro de actividad** (desplegable) lista quién hizo qué y cuándo, incluido cuándo se abrió el caso.

5. Responder, dejar una nota o cerrar

1. Baja a **Responder**.
2. Elige el **tipo**:
   - **Respuesta a quien envió**: el empleado recibe un aviso por correo y lo lee en su enlace de seguimiento.
   - **Nota interna**: solo la ven los responsables. Útil para dejar constancia de una llamada o una decisión.
3. Escribe el **texto** (obligatorio, hasta 4000 caracteres).
4. Elige el **estado del caso**: normalmente «Respondido» si contestas, «En curso» si lo estás gestionando, «Cerrado» si ya está terminado.
5. Si hace falta, añade **adjuntos** (hasta 3: PDF, imagen, Word o Excel, máx. 5 MB cada uno).

6. Pulsa **Guardar**.



Formulario «Responder»: tipo, texto, estado del caso, adjuntos y botón Guardar.

Para cerrar un caso: elige el estado **Cerrado** y escribe un texto. Si quieres avisar al empleado, elige «Respuesta a quien envió» («Resuelto, cerramos el caso»). Si no, usa «Nota interna». Un caso cerrado **no se puede reabrir** desde la Bandeja: si algo falta, el empleado debe enviar una nueva solicitud.

6. Qué ve y qué puede hacer el empleado

Quien envía una Solicitud del empleado recibe un **correo propio** con la copia en PDF y un **enlace privado de seguimiento**. En esa página:

- Ve el estado, tus respuestas y sus propios mensajes («Tú»).
- Puede **contestar o añadir documentación** mientras el caso no esté cerrado. Cada mensaje te llega como aviso.

- Cuando el caso se cierra, el formulario desaparece y aparece «Este caso está cerrado».



Página de seguimiento del empleado con un caso cerrado: su mensaje («Tú»), las respuestas y el aviso de caso cerrado.

> El enlace es privado: quien lo tiene puede leer y escribir en ese caso. Pide al empleado que no lo reenvíe y **nunca lo pegues en chats ni correos generales**. Si el empleado contesta por correo normal, esa respuesta **no queda registrada**: recuérdale que use el enlace.

7. Cómo hace el empleado la solicitud

El empleado entra en el portal con su usuario, elige la tienda y rellena **Solicitud del empleado**. Los campos con * son obligatorios.



Inicio del formulario «Solicitud del empleado».

En «Evidencia y documentación que aporta», si elige **Documento**, **Parte médico** u **Otro**, tiene que adjuntar al menos un archivo en «Adjuntar documentación». Si no aporta nada, elige «No adjunta documentación».



Campos «Evidencia y documentación que aporta» y «Adjuntar documentación» (hasta 3 archivos, 5 MB cada uno).

La solicitud va **directamente a los responsables** de la empresa, no a la tienda. Con datos de salud (p. ej. un parte médico) conviene tratar el caso solo entre las personas necesarias.

8. Problemas habituales

NO ME LLEGA EL CORREO DE AVISO

Revisa todas las carpetas, «Otros» y las reglas de Outlook. Entra directamente en la Bandeja: el caso aparece aunque el correo se haya perdido.

NO VEO UN CASO QUE DEBERÍA VER

Comprueba el filtro de **Estado** («Pendientes» oculta los respondidos y cerrados) y de Tienda. Si sigue sin salir, avisa a coordinación: puede ser un destinatario mal configurado.

ME EQUIVOQUÉ AL RESPONDER

Las respuestas no se borran, para mantener la trazabilidad. Escribe otra aclarando la anterior.

HE OLVIDADO MI CONTRASEÑA

Pídela a coordinación (datos abajo).

Coordinación: Pepe · jose.gomez@bestseller.com · 605 770 920