



Simplificación de ventas y asistencia con la consola de Salesforce

Guía del usuario, Winter '17



La versión inglesa de este documento tiene preferencia sobre la versión traducida.

© Copyright 2000–2016 salesforce.com, inc. Todos los derechos reservados. Salesforce es una marca registrada de salesforce.com, inc., como el resto de nombres y marcas. El resto de las marcas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

CONTENIDO

Simplificación de ventas y asistencia con la consola de Salesforce	1
Consola de Salesforce	1
Limitaciones de la consola de Salesforce	2
Configuración de una consola de Salesforce	3
Personalizar una consola de Salesforce	45
Uso de una consola de Salesforce	53
Índice	102

Simplificación de ventas y asistencia con la consola de Salesforce

Consola de Salesforce

Una consola de Salesforce está diseñada para potenciar la productividad en entornos de servicio y ventas de gran actividad.

La interfaz con aspecto de tablero de la consola reduce los clics y desplazamientos de modo que puede buscar, actualizar o crear registros rápidamente. Utilice una consola para acceder fácilmente a datos y funciones que utiliza más a menudo. Por ejemplo, los agentes del servicio de atención al cliente pueden utilizar varias aplicaciones a la vez y conservar el contexto de los casos si cambian las prioridades. Los representantes de ventas pueden hacer contacto con prospectos, asesorar compañías, identificar contactos clave y acceder a la inteligencia de ventas inmediatamente.

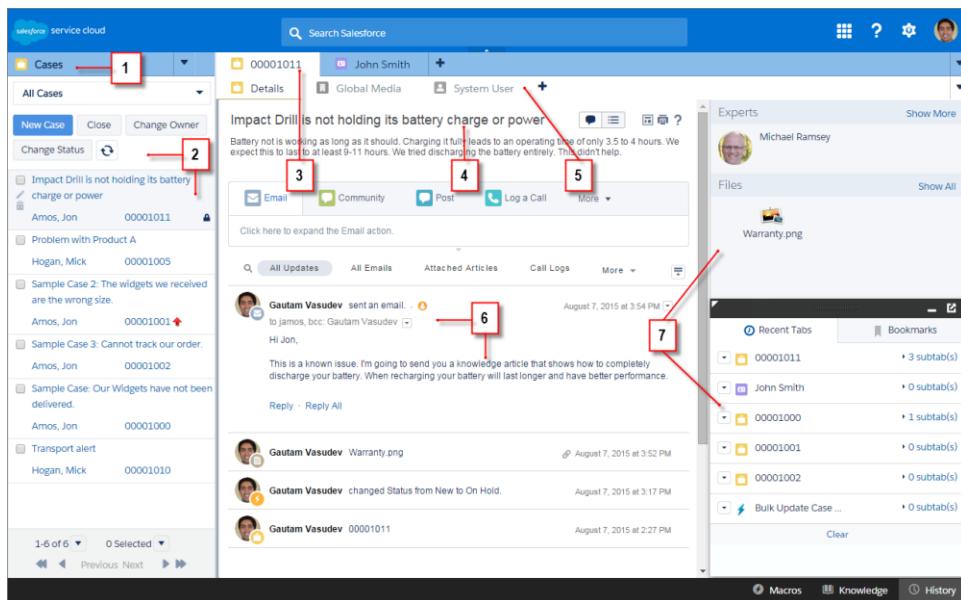
La interfaz basada en fichas de la consola le facilita la tarea de ver registros y sus elementos relacionados en una sola pantalla y trabajar en varios elementos de forma simultánea.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Interfaz de usuario de la consola de Salesforce



(1) Seleccione objetos y registros desde la ficha de navegación. (2) Los registros aparecen en una lista que puede anclar a la izquierda de la parte superior de la pantalla. (3) Los registros seleccionados aparecen como fichas principales y las fichas le permiten trabajar en varios elementos a la vez. (4) Un panel de aspectos destacados muestra información clave relacionada con registros. (5) Los elementos relacionados de registros aparecen como subfichas y las subfichas le permiten cambiar rápidamente entre información relacionada sin perder contexto. (6) Vea e interactúe con contenido en el área de detalles o noticias en tiempo real. (7) Acceda a los datos del componente personalizado en barras laterales y pies de página.

Los administradores pueden personalizar una consola para determinar todo de los objetos en la ficha de navegación, si los usuarios pueden establecer llamadas telefónicas con un softPhone. Más personalizaciones pueden incluir mostrar artículos de base de conocimientos junto con casos, crear acciones personalizadas con accesos directos del teclado o chatear con clientes en la Web con Live Agent (solo

Service Cloud). Los administradores y desarrolladores pueden resolver problemas comerciales más exclusivos con componentes de consola personalizados y utilizar códigos con una API denominada el kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce, agregar integraciones externas o ampliar las personalizaciones de la consola a nuevos niveles.

 **Sugerencia:** Si ya está utilizando una consola para servicio, puede crear una consola para ventas sin adquirir licencias por separado.

 **Nota:** La consola de Salesforce supone una mejora con respecto a la consola de agente proporcionándole más opciones y tecnologías más avanzadas.

CONSULETAMIENTO

[Limitaciones de la consola de Salesforce](#)

[Prepararse para configurar una consola de Salesforce](#)

Limitaciones de la consola de Salesforce

Obtenga información acerca de la visualización, el acceso y las limitaciones de personalización para una consola.

Mostrar limitaciones

- Una Consola de Salesforce solo está disponible en Navegadores compatibles con Salesforce Classic. Si utiliza un navegador incompatible, obtendrá una experiencia mermada.
 **Sugerencia:** Para obtener el desempeño óptimo, recomendamos que los usuarios de la consola utilicen el navegador Google Chrome™ y equipos con 8 GB de RAM. Tenga en cuenta que los sistemas de 32 bits están sujetos a limitaciones de memoria. Para aprovechar al máximo la RAM agregada, utilice versiones de 64 bits del sistema operativo y del navegador.
- La consola ofrece una compatibilidad limitada con los idiomas escritos de derecha a izquierda, como el árabe o el hebreo. Dado que los idiomas escritos de derecha a izquierda no son totalmente compatibles, algunas funciones no aparecen según lo previsto en la consola (por ejemplo Noticias de caso, Live Agent y Salesforce Knowledge).
- Todos los elementos de Salesforce CRM Content se muestran como fichas principales en una consola.
- Al utilizar Cuentas sociales, Contactos y Prospectos, la ventana Visor social no se alinea correctamente en una consola.
- Las páginas de inicio de registros, incluyendo las secciones Herramientas estándar no aparecen en la consola de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Limitaciones de comportamiento y acceso

- Los botones Atrás de los exploradores no se admiten para la consola y no funcionan según lo previsto.
- Una consola de Salesforce no cumple los requisitos de accesibilidad.
- Las páginas de Visualforce no se actualizan cuando hace clic en  y selecciona **Actualizar todas las fichas principales** o **Actualizar todas las subfichas**. Además, si sustituye una página de detalles con una página de Visualforce que utiliza listas relacionadas, cualquier registro creado utilizando esa lista relacionada no aparece hasta que se vuelve a abrir en una nueva ficha.
- No puede modificar los campos directamente en el panel de aspectos destacados; sin embargo, cuando cambie esos campos en un registro, el panel de aspectos destacados se actualiza automáticamente.
- Algunos objetos no se han adaptado completamente en una consola, como los reportes, los tableros y Chatter. Estos y otros objetos están marcados con un asterisco (*) en el área de configuración de la consola y podrían causar comportamientos inesperados. Por ejemplo: (1) Cuando visualice divisiones de oportunidad, hacer clic en **Cancelar** no cierra la subficha; en su

lugar, la información de detalles de la página se abre en una subficha; (2) las partidas de oportunidades y de presupuesto no se actualizan automáticamente cuando se cambian, debe actualizar la página para ver los últimos cambios.

- Si sale de una consola y vuelve a ella, es posible que las subfichas que estaban abiertas no se carguen automáticamente. Además, si sale de una consola seleccionando una aplicación del menú de aplicaciones de Force.com, es posible que los botones **Atrás** y **Adelante** de su explorador no funcionen tal y como cabe esperar.
- Si guarda cambios en un componente de búsqueda y tiene cambios sin guardar en otro componente de búsqueda, se pierden los cambios sin guardar sin un mensaje de advertencia.
- Si hace clic en un vínculo personalizado o en un vínculo en un campo de texto, como <http://www.salesforce.com/> en la Descripción de un caso, el vínculo aparece en una ventana emergente en lugar de una ficha.
- Si actualiza la página Cambiar el estado del caso en una consola, aparecerá el error No se puede obtener acceso a la página.
- No puede utilizar el anclado en resultados de búsqueda si Chatter está desactivado.

Limitaciones de personalización

- La consola no es compatible con Chatter Messenger ni el iniciador de aplicación.
- Algunas páginas de Visualforce no se muestran correctamente en una consola a menos que se hayan actualizado para ello.
- Si activa la protección contra secuestro de clics para páginas de Visualforce en la configuración de seguridad de su organización de Salesforce, las páginas de Visualforce no funcionan correctamente.
- La consola no admite páginas de Visualforce que utilizan la preferencia **Requiere protección de CSRF en solicitudes GET**. Si utiliza páginas de Visualforce con protección CSRF, sus agentes pueden recibir errores al intentar acceder a la página.
- Los usuarios de un centro de llamadas solo pueden utilizar un SoftPhone en una consola de Salesforce si utilizan un adaptador CTI de la versión 3.0 o 4.0 del kit de herramientas de CTI; o si están utilizando un centro de llamadas con Open CTI.
- Live Agent solo está disponible para una consola con Service Cloud.
- El panel de aspectos destacados para Live Agent Transcripts es modificable, pero no puede activarlo para usuarios.

CONSULTE TAMBÍEN

[Consola de Salesforce](#)

Configuración de una consola de Salesforce

Prepararse para configurar una consola de Salesforce

Antes de configurar una consola, determine si es para servicio o ventas.

Una consola Salesforce es un tipo de aplicación personalizada que puede personalizar para agentes del servicio de atención del cliente o representantes de ventas. Puede configurar varias consolas en su organización de Salesforce siempre y cuando no supere el límite de aplicaciones personalizadas de su edición. Por ejemplo, puede configurar una consola para el servicio de atención al cliente y otra para televentas. Las consolas para servicio y las consolas para ventas son casi idénticas, excepto que las consolas para servicio pueden incluir Live Agent, una herramienta de chat en Web para agentes del servicio de atención al cliente y clientes.

A la vez que prepara la configuración de una consola, piense en quién la utilizará y qué información necesitan para acceder más. Para cada consola, deberá determinar qué objetos están disponibles para los usuarios, qué campos los usuarios deben presentar rápidamente en paneles de aspectos

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

destacados y qué licencias debe asignar a usuarios de modo que puedan acceder a varias funciones de Salesforce. Deberá también pensar qué registros mostrar como tareas principales y subfichas.

Elija el centro de su proceso de negocio como una ficha principal y los elementos relacionados como subfichas. Por ejemplo, puede configurar cuentas como una ficha principal y los casos y contactos como subfichas. Cuando configura una consola, le recomendamos asignarle un nombre que representa su función, por lo que los usuarios la reconocen fácilmente. Por ejemplo, Customer Service Desk.

 **Sugerencia:** Si tiene asignada la licencia de función de usuario de Service Cloud, puede revisar y personalizar una consola de uso inmediato seleccionando Consola de muestra en el menú de aplicación de Force.com.

CONSUTE TAMBIÉN

[Preguntas de planificación de la consola de Salesforce](#)

[Configurar una consola de Salesforce para servicio](#)

[Configurar una consola de Salesforce para ventas](#)

Sugerencias de implementación de la consola de Salesforce

Antes de implementar una consola, revise estas sugerencias.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Una consola respeta todas las configuraciones de seguridad y colaboración de su organización de Salesforce.

Para obtener el desempeño óptimo, recomendamos que los usuarios de la consola utilicen el navegador Google Chrome™ y equipos con 8 GB de RAM. Tenga en cuenta que los sistemas de 32 bits están sujetos a limitaciones de memoria. Para aprovechar al máximo la RAM agregada, utilice versiones de 64 bits del sistema operativo y del navegador.

Para mejorar más el desempeño, active Límites de ficha (bajo **Configuración > Crear > Aplicaciones > [nombre de consola] > Modificar**).

Aunque el tema de la interfaz de usuario Salesforce Classic 2010 no esté activado para su organización, los usuarios de la consola siguen viendo la nueva interfaz en todas las páginas de una consola.

Para ver cualquier cambio de configuración en una consola, actualice su navegador.

No puede agregar una consola a portales de cliente o portales de socio.

Sugerencias de implementación de la Consola de Salesforce para servicio

Para utilizar una consola para servicio, los usuarios deben tener asignada la licencia de función de usuario de Service Cloud.

Para utilizar Live Agent en una consola, los usuarios deben tener asignada la licencia de función de usuario de Live Agent.

Si se ha configurado Salesforce Knowledge, active la barra lateral de Knowledge para que los usuarios de la consola puedan ver automáticamente artículos relevantes junto con cualquier caso en el que están trabajando.

CONSUTE TAMBIÉN

[Prepararse para configurar una consola de Salesforce](#)

Preguntas de planificación de la consola de Salesforce

Antes de configurar una consola, revise estas preguntas para ayudarle a obtener el máximo de su implementación.

¿Quién utilizará una consola en su organización de Salesforce?

Una consola está diseñada para usuarios que desean localizar, actualizar y crear registros rápidamente. Si los perfiles de los usuarios están asignados a una aplicación de consola, pueden acceder a ella. Antes de crear una consola, recomendamos determinar cuáles de los perfiles existentes de sus usuarios se beneficiarán más del acceso a la consola, como los perfiles asignados a agentes de asistencia o un equipo de televentas. También puede considerar la creación de un perfil o la duplicación de un perfil existente desde el que pueda asignar usuarios a una consola. Consulte [Configurar una aplicación de consola de Salesforce](#) en la página 11.

¿Ha adquirido licencias de funciones suficientes?

Los usuarios de Salesforce deben disponer de una licencia de funciones para utilizar una consola. Despues de configurar un consola, puede asignar manualmente las licencias a los usuarios. Consulte [Asignar la licencia de función de Service Cloud a usuarios](#) en la página 9.

¿Quién implementará aplicaciones de consola para su compañía?

Una consola es una aplicación, que consta de un grupo de fichas que funcionan como una unidad para proporcionar la funcionalidad de la aplicación. Salesforce proporciona aplicaciones estándar como Ventas y Centro de llamadas. Usted crea una consola como una aplicación personalizada que los usuarios seleccionan desde el menú de aplicaciones de Force.com. Si hay un usuario en su compañía que esté familiarizado con la creación de aplicaciones en Salesforce, haga que esa persona implemente aplicaciones de consola. Consulte [Configurar una aplicación de consola de Salesforce](#) en la página 11.

¿A qué elementos desea que los usuarios tengan acceso desde la ficha de navegación de la consola?

La ficha de navegación aparece cuando los usuarios seleccionan una consola desde el menú de aplicaciones de Force.com. Esta ficha permite a los usuarios seleccionar un objeto, como un caso, una cuenta o un contacto, y ver la página de inicio de ese objeto. Recomendamos que agregue cualquier objeto a la ficha de navegación que funcione como el centro de su proceso de negocio. Por ejemplo, el centro del proceso de negocio de los agentes de asistencia es probablemente los casos, así que haga que los casos estén disponibles para los agentes desde la ficha de navegación. Consulte [Configurar una aplicación de consola de Salesforce](#) en la página 11.

¿Cómo desea que se muestren los registros en una consola cuando se seleccionen desde fuera de las fichas o subfichas principales?

Una consola muestra todos los registros como fichas, de modo que los usuarios pueden localizar, actualizar y crear registros rápidamente en una pantalla. Las fichas principales muestran el elemento principal en el que trabajar, como una cuenta. Las subfichas muestran registros relacionados, como casos o contactos en una cuenta. Puede seleccionar el modo de visualización de los registros cuando se seleccionan fuera de las fichas o subfichas principales, como por ejemplo cuando los usuarios seleccionan casos desde vistas de lista o resultados de búsquedas. Consulte [Configurar una aplicación de consola de Salesforce](#) en la página 11.

¿Qué campos desea resaltar en registros?

Una consola incluye un panel de aspectos destacados que muestra los campos más importantes de cada registro. El panel de aspectos destacados ayuda a los usuarios a ver información vital sin tener que hacer clic en un botón o desplazarse por una página. Recomendamos que trabaje con sus usuarios para determinar los campos más importantes de los registros, como los casos, las cuentas y los contactos, de modo que pueda configurar una consola para destacar la información más útil. Consulte [Configurar paneles de aspectos destacados para una consola de Salesforce](#) en la página 14.

¿Desea que sus usuarios agreguen notas a registros utilizando registros de interacciones?

Un registro de interacciones permite a los usuarios de consola de Salesforce escribir notas sobre los registros que aparecen en las fichas principales. Puede crear varios registros de interacciones y personalizarlos para mostrar campos de tareas específicos que puedan actualizar diferentes usuarios. Determine si es necesario que sus usuarios agreguen notas a registros o campos de tareas actualizados en registros directamente. Por ejemplo, algunos usuarios podrían utilizar una consola para localizar y revisar registros rápidamente en vez de agregar o actualizar información de registros. Si la primera opción se ajusta a sus necesidades de negocio, no configure registros de interacciones. Del mismo modo, si no es de capital importancia que sus usuarios agreguen notas a registros, puede ahorrar espacio en la pantalla no configurando registros de interacciones. Consulte [Configurar registros de interacciones para una consola de Salesforce](#) en la página 16

¿Desea asignar registros de interacciones a perfiles específicos de usuarios o a todos los usuarios?

Ya que no todos los usuarios de consolas agregan notas a registros empleando un registro de interacciones, puede asignar registros de interacciones a perfiles de usuario específicos. Consulte [Asignar registros de interacciones](#) en la página 17.

¿Cómo desea que se muestren las listas en una consola?

Las vistas de lista permiten a los usuarios ver un conjunto específico de registros, como casos cerrados o nuevas cuentas. Puede seleccionar cómo aparecen las vistas de lista en cada consola, como a la izquierda de la pantalla, en la parte superior de la pantalla, o a pantalla completa. Recomendamos preguntar a sus usuarios cómo prefieren ver las listas y si hay un formato en particular para mostrar las listas que sea el más productivo para ellos. Consulte [Seleccionar el modo de visualización de listas en una consola de Salesforce](#) en la página 17.

¿Desea que los usuarios de consola puedan acceder a dominios fuera de Salesforce?

Determine si hay algún dominio al que desea que sus usuarios accedan desde una consola. Por ejemplo, es posible que encuentre útil permitir a los usuarios acceder a www.google.com o sus procesos de negocio pueden requerir que los usuarios accedan a un sistema externo para completar tareas. Consulte [Dominios de lista blanca para una consola de Salesforce](#) en la página 22.

¿Desea que los usuarios de consola vean automáticamente indicadores visuales cuando las listas o los registros en los que estén trabajando hayan cambiado?

Las notificaciones distribuidas son indicadores visuales en listas y páginas de detalles en una consola que muestran cuando un registro o campo cambia durante la sesión de usuario. Por ejemplo, si dos agentes del servicio de atención al cliente están trabajando en el mismo caso y un agente cambia la **Prioridad**, aparece una notificación de envío para el otro agente que le avisa del cambio y no duplica el esfuerzo. Antes de crear notificaciones distribuidas, recomendamos determinar qué objetos y campos cambian con frecuencia, y luego agregar esos elementos a notificaciones distribuidas para ayudar a sus usuarios. Consulte [Configurar notificaciones distribuidas para una Consola de Salesforce](#) en la página 22.

¿Desea agregar accesos directos del teclado a una consola?

Los accesos directos del teclado permiten a los usuarios realizar acciones pulsando una combinación de teclas en vez de utilizar el ratón. Los accesos directos del teclado permiten trabajar con una consola de forma más eficiente. Por ejemplo, en lugar de escribir detalles del caso y luego utilizar el ratón para hacer clic en **Guardar**, puede crear un acceso directo del teclado para que los usuarios puedan escribir detalles del caso y pulsar CTRL+S. Antes de crear accesos directos del teclado, recomendamos que determine si hay acciones de usuario frecuentes, o combinaciones de ellas, que puedan simplificarse con comandos de teclas. Consulte [Personalizar accesos directos del teclado para una Consola de Salesforce](#) en la página 21.

¿Desea que sus usuarios reciban y realicen llamadas telefónicas desde una consola?

Puede integrar Salesforce con sistemas de integración de telefonía y computación (CTI), o puede hacer que los desarrolladores creen herramientas de control de llamadas para Salesforce con Open CTI. Ambos enfoques de centro de llamadas funcionan con la consola y proporcionan a los usuarios un SoftPhone desde el que pueden recibir y realizar llamadas telefónicas. Los usuarios de un centro de llamadas solo pueden utilizar un SoftPhone en una consola de Salesforce si utilizan un adaptador CTI de la versión 3.0 o 4.0 del kit de herramientas de CTI; o si están utilizando un centro de llamadas con Open CTI. Consulte "Configurar un centro de llamadas" y "Open CTI de Salesforce" en la ayuda en línea.

¿Desea guardar sesiones de usuario de forma automática de modo que cada vez que los usuarios inicien sesión puedan seguir trabajando donde lo dejaron?

Las sesiones de usuario se guardan automáticamente, de modo que cuando los usuarios cierran sus navegadores o cierran sesión en Salesforce pueden continuar trabajando desde cualquier ficha abierta, componente de consola o personalizaciones de ajuste de tamaño de pantallas, pero puede desactivar esta función. Consulte [Guardar sesiones de usuario para una Consola de Salesforce](#) en la página 18.

¿Desea agregar un componente al pie de una consola que permita a los usuarios acceder rápidamente a las últimas diez fichas que vieron o modificaron?

Si una consola está configurada, puede agregar el componente Historial al pie de página de modo que los usuarios puedan acceder rápidamente a marcas de favoritos o fichas principales recientes sin necesidad de buscar Salesforce. Consulte [Activar el componente Historial para una Consola de Salesforce](#) en la página 19.

¿Desea que aparezcan automáticamente artículos relevantes de la base de datos de conocimientos junto con los casos en la consola?

Si Salesforce Knowledge está configurado, puede activar la barra lateral de Knowledge de modo que los usuarios que están trabajando en casos puedan ver automáticamente artículos relevantes de Knowledge que les pueden ayudar a cerrar casos con mayor rapidez. Consulte [Activar Knowledge para una Consola de Salesforce](#) en la página 25 y “Construir su base de datos de conocimientos” en la ayuda en línea.

¿Desea que los usuarios de consola conecten con clientes o visitantes de sitios web en tiempo real a través de sesiones de chat en vivo de solo texto?

Si Live Agent está configurado, puede agregarlo a una consola de modo que sus usuarios puedan chatear con sus clientes mientras ven datos de clientes. Consulte [Aregar Live Agent a la Consola de Salesforce](#) y “Configuración de Live Agent” en la ayuda en línea.

¿Desea personalizar, ampliar o integrar una consola con otros sistemas?

Cree componentes para personalizar, ampliar o integrar la consola de Salesforce con otros sistemas. Por ejemplo, es posible que desee crear componentes que muestren aplicaciones o contenidos externos cuando sus usuarios vean páginas específicas. Consulte [Componentes de la consola](#) en la página 45 y “Visualforce” en la ayuda en línea.

CONSULTE TAMBÍEN

[Sugerencias de implementación de la consola de Salesforce](#)

[Prepararse para configurar una consola de Salesforce](#)

Configurar funciones de Service Cloud con plantillas de Launch Pad

Implemente y pruebe funciones de Service Cloud con solo unos clics. Este conjunto de plantillas le ayuda a configurar algunas de las funciones más populares de Service Cloud, como configuraciones de consola de ahorro de tiempo y reportes y tableros esenciales para organizaciones de servicio.

Para utilizar plantillas, desde el cuadro Búsqueda rápida de Configuración, ingrese **Launch Pad**.

 **Sugerencia:** Es mejor probar Launch Pad en su entorno de sandbox, de modo que pueda probar nuevas funciones sin afectar su entorno de producción.

Las plantillas de Launch Pad no son compatibles con IE versión 9 o anterior.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Configurar una consola de Salesforce para servicio

Cree y personalice una aplicación de consola y a, continuación, asigne la licencia de la función Usuario de Service Cloud a los usuarios.

1. Personalice paneles de aspectos destacados para todos los objetos y actívelos.

2. Cree una aplicación para la consola y asígnela a perfiles de usuario.

3. Opcionalmente, para agentes del servicio de asistencia al cliente:

- Asigne una marca a su consola.
- Seleccione cómo se mostrarán las listas ancladas.
- Dominios de lista blanca.
- Personalice el envío de notificaciones.
- Personalice accesos directos del teclado.
- Active la barra lateral de Knowledge.
- Configure registros de interacciones y asígnelos a perfiles de usuario.
- Active Live Agent (disponible solo para una consola de servicio).



Nota: Configure su implementación de Live Agent antes de agregarla a su consola. Si está agregando Live Agent a una consola existente, pruebe su consola antes de implementarla en sus agentes. Asegúrese de que los componentes de su barra lateral tienen el aspecto previsto.

4. Asignar usuarios a la licencia de función de usuario de Service Cloud.



Sugerencia: Para agregar integraciones externas o ampliar personalizaciones a nuevos niveles, los administradores y desarrolladores avanzados de Salesforce pueden crear componentes de consola o utilizar códigos con una API denominada el kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce.

CONSUTE TAMBIÉN

[Sugerencias de implementación de la consola de Salesforce](#)

[Prepararse para configurar una consola de Salesforce](#)

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar una consola de Salesforce: para servicio

- "Personalizar aplicación"
- Y
- "Usuario de Service Cloud"

Asignar la licencia de función de Service Cloud a usuarios

La licencia de función de usuario de Service Cloud autoriza a los usuarios el acceso a funciones adicionales de Salesforce, como la consola de Salesforce.

Para asignar la licencia a un usuario:

1. En Configuración, ingrese *Usuarios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de un usuario.
3. Seleccione un **Usuario de Service Cloud**.
4. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBÍEN

[Configurar una consola de Salesforce para servicio](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar la licencia de función de usuario de Service Cloud a usuarios:

- “Gestionar usuarios internos”

Configurar una consola de Salesforce para ventas

Para activar una consola por primera vez, haga contacto con Salesforce y luego asigne la licencia del conjunto de permisos y los permisos de usuario correctos.

1. Para tener la consola para ventas activada para su organización de Salesforce, haga contacto con Salesforce.
2. [Personalice paneles de aspectos destacados para todos los objetos y actívelos](#).
3. Asigne la licencia del conjunto de permisos de usuario de la consola de ventas a los usuarios.
4. [Active el permiso “Consola de ventas” en el conjunto de permisos](#).
5. Asignar usuarios al conjunto de permisos. Solo puede asignar usuarios con una licencia de conjunto de permisos de Usuario de consola de ventas a conjuntos de permisos que incluyen el permiso “Consola de ventas”.
6. Opcionalmente, para representantes de ventas:
 - [Asigne una marca a su consola](#).
 - [Seleccione cómo se mostrarán las listas ancladas](#).
 - [Dominios de lista blanca](#).
 - [Personalice el envío de notificaciones](#).
 - [Personalice accesos directos del teclado](#).
 - [Active la barra lateral de Knowledge](#).
 - [Configure registros de interacciones y asígnelos a perfiles de usuario](#).
7. [Cree una aplicación para la consola y asígnela a perfiles de usuario](#).

 **Sugerencia:** Para agregar integraciones externas o ampliar personalizaciones a nuevos niveles, los administradores y desarrolladores avanzados de Salesforce pueden crear

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar licencias conjuntos de permisos:

- “Gestionar usuarios internos”

Para crear una consola de Salesforce para ventas:

- “Personalizar aplicación”

Y

“Consola de ventas”

componentes de consola o utilizar códigos con una API denominada el kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar el permiso de usuario de la consola de ventas para una consola de Salesforce](#)

[Sugerencias de implementación de la consola de Salesforce](#)

[Prepararse para configurar una consola de Salesforce](#)

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

Activar el permiso de usuario de la consola de ventas para una consola de Salesforce

Cuando los usuarios tengan licencia para la consola de Salesforce para ventas, agregue el permiso **Consola de ventas** a un conjunto de permisos.

1. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**.
2. Cree un conjunto de permisos. Al crear un conjunto de permisos, seleccione el tipo de licencia de usuario **Ninguna**. Si se ha seleccionado otro tipo de licencia, no podrá agregar el permiso de usuario **Consola de ventas** para este conjunto de permisos.
3. En la página Conjunto de permisos, haga clic en **Permisos de aplicaciones**.
4. Seleccione el permiso **Consola de ventas** y haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear conjuntos de permisos:

- “Gestionar usuarios”

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar una consola de Salesforce para ventas](#)

Configurar una aplicación de consola de Salesforce

Para crear una consola, los administradores deben crear una aplicación de consola.



Pase por ella (Requiere el permiso de usuario "Consola de ventas" o la licencia de usuario de Service Cloud)

Cada consola es una aplicación personalizada que los usuarios seleccionan desde el menú de aplicaciones de Force.com. El número de aplicaciones de la consola que cree depende de los límites de las aplicaciones personalizadas de su organización de Salesforce.

1. Desde Configuración, ingrese **Aplicaciones** en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones** y luego haga clic en **Siguiente**.
2. Haga clic en **Nueva**, seleccione **Consola** y haga clic en **Siguiente**. Opcionalmente, para copiar una consola existente, haga clic en **Duplicar** en la página de detalles de la consola. Guarde una consola que ha copiado antes de poder actualizar sus notificaciones de envío duplicadas o accesos directos del teclado.
3. Especifique una etiqueta para la aplicación, luego haga clic en **Siguiente**. La etiqueta puede tener un máximo de 40 caracteres, incluyendo espacios. Esta etiqueta es el nombre de la aplicación en el menú de aplicaciones de Force.com.
4. Opcionalmente, agregue un logotipo personalizado. Haga clic en **Insertar una imagen**, seleccione una imagen de archivo desde la biblioteca de documentos, luego haga clic en **Siguiente**.
5. Seleccione los elementos que desea incluir en la ficha de navegación, luego haga clic en **Siguiente**. No puede añadir lo siguiente a la ficha de navegación: pronósticos, ideas, respuestas, conexiones, portales, consola, actividades (tareas y eventos), iniciador de aplicación o botones para personalizar su organización. La Configuración de la visibilidad de las fichas y la configuración **Sobrescribir personalizaciones de la ficha personal de los usuarios**, no se aplican a la ficha de navegación. Por ejemplo, puede acceder a Cuentas desde la ficha de navegación aún cuando Cuentas se encuentre en la Ficha oculta en los perfiles de usuario.
6. Seleccione los elementos que no se han seleccionado desde una pantalla de subfichas o ficha principal, luego haga clic en **Siguiente**. Por ejemplo, seleccione si los casos aparecen como fichas principales o como subfichas en registros principales cuando se seleccionen desde vistas de lista, resultados de búsqueda o pantallas emergentes. Haga clic en:
 - Como **ficha principal** para mostrar los registros de los objetos como fichas principales.
 - Como **subficha** de para mostrar los registros de los objetos como subfichas. En la lista desplegable, seleccione el registro principal donde aparecen las subfichas. Por ejemplo, si desea que los casos aparezcan como subfichas en los contactos, seleccione **Nombre del contacto (Contacto)** en la fila Casos. Si no se aplican los registros principales, las subfichas aparecerán como fichas principales. Por ejemplo, si en las campañas crea una subficha de prospectos pero un prospecto no pertenece a una campaña, esa campaña aparecerá como una ficha principal.
7. Opcionalmente, si su organización cuenta con Service Cloud y Live Agent, seleccione **Incluir Live Agent en esta aplicación** y haga clic en **Siguiente**. Si elige incluir un espacio de trabajo de chat para Live Agent en su consola, puede:
 - Seleccione registros o páginas para abrir como subfichas de sesiones de chat.
 - Seleccione **Incluir artículos sugeridos de Salesforce Knowledge en Live Agent** para mostrar la herramienta de artículos en el espacio de trabajo del chat.
8. Asigne la consola de Salesforce a los perfiles de usuario:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver aplicaciones:

- "Ver parámetros y configuración"

Para gestionar aplicaciones:

- "Personalizar aplicación"

Y

"Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

- a. Active la casilla **Visible** para seleccionar los perfiles de usuario que están disponibles en la aplicación.
 - b. Seleccione el cuadro **Predeterminado** para establecer la aplicación como la aplicación predeterminada de ese perfil, lo que significa que los nuevos usuarios con el perfil ven esta aplicación la primera vez que inician sesión. Los perfiles con límites se excluyen de esta lista.
9. Haga clic en **Guardar**.

 **Sugerencia:** Para ver cualquier cambio de configuración en una consola, actualice su navegador.

CONSUTE TAMBIÉN

[Configurar una consola de Salesforce para servicio](#)

[Configurar una consola de Salesforce para ventas](#)

[Asignar una marca a una consola de Salesforce](#)

Configurar una consola de Salesforce

Funciones configurables de la consola de Salesforce

Un administrador debe activar y configurar la mayoría de las funciones de la consola para determinar cómo ver y trabajar con datos.

Función	¿Activada automáticamente?	Disponible en una consola para ventas	Disponible en una consola para servicios
Panel de aspectos destacados	✓	✓	✓
Asignar una marca a una consola	✓	✓	✓
Listas ancladas	✓	✓	✓
Guardar sesiones de usuario	✓	✓	✓
Favoritos y fichas recientes	✓	✓	✓
Accesos directos del teclado	✓	✓	✓
Componentes de controles múltiples	✓	✓	✓
Componentes de la consola		✓	✓
Dominios de lista blanca		✓	✓

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:

Professional Edition,

Enterprise Edition,

Performance Edition,

Unlimited Edition y

Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Configurar una consola de Salesforce para Servicio:

- “Personalizar aplicación”

Consola de Salesforce para Ventas:

- “Personalizar aplicación”

Y

“Usuario de consola de ventas”

Notificaciones distribuidas	✓	✓
Listas con capacidad de respuesta	✓	✓
Registros de interacciones	✓	✓
Integración de Softphone	✓	✓
Barra lateral de Knowledge	✓	✓
Pie de Knowledge One	✓	✓
Live Agent		✓

CONSUTE TAMBIÉN

[Consola de Salesforce](#)

Panel de aspectos destacados

Activar paneles de aspectos destacados en la consola de Salesforce

Para mostrar paneles de aspectos destacados en una consola, debe activarlos.

1. Modifique cualquier formato de página y haga clic en **Propiedades de formato**.
2. Marque **Panel de aspectos destacados** y haga clic en **Aceptar**.
3. Haga clic en **Guardar**.

CONSUTE TAMBIÉN

[Configurar una consola de Salesforce para servicio](#)

[Configurar una consola de Salesforce para ventas](#)

[Configurar paneles de aspectos destacados para una consola de Salesforce](#)

[Campos y formato del panel de aspectos destacados](#)

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- “Personalizar aplicación”

Y

“Usuario de Service Cloud” O “Consola de ventas”

Para ver formatos de página:

- “Ver parámetros y configuración”

Configurar paneles de aspectos destacados para una consola de Salesforce

El panel de aspectos destacados es una tabla personalizable de hasta cuatro columnas situado en la parte superior de cada ficha principal en una consola. Ayuda los usuarios de la consola a ver información clave de un solo vistazo.

Para modificar un panel aspectos destacados, pase el ratón sobre el panel en cualquier formato de página y haga clic en  (o haga doble clic en el panel). Para agregar o cambiar campos, haga clic en la columna adecuada y seleccione los campos de las listas **Campo superior** y **Campo inferior**. Si los campos que desea agregar no están en la lista, deberá primero agregarlos al formato de página de detalles. Los campos pueden aparecer una vez en cada panel de aspectos destacados y los campos que ya está en uso aparecen en gris en la lista de selección de campos. Los paneles de aspectos destacados no admiten campos de área de texto enriquecido (RTA), campos de área de texto largo personalizado o el objeto Transcripción.

Para eliminar campos, haga clic en la columna adecuada y seleccione **-Ninguno-** en las listas de campos. Para agregar columnas, haga clic en **Agregar columna**. Para eliminar columnas, pase el ratón sobre la columna y haga clic en .

Para guardar los cambios en el panel de aspectos destacados, haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo Propiedades de panel de aspectos destacados. Cuando haya terminado de modificar el formato de página, haga clic en **Guardar**. Para mostrar paneles de aspectos destacados en una consola, debe activarlos.

! Importante: Si deja un formato de página antes de hacer clic en **Guardar**, perderá sus cambios del panel de aspectos destacados.

CONSULTE TAMBIÉN

[Activar paneles de aspectos destacados en la consola de Salesforce](#)

[Campos y formato del panel de aspectos destacados](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación" Y "Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

Para ver formatos de página:

- "Ver parámetros y configuración"

Campos y formato del panel de aspectos destacados

Antes de configurar un panel de aspectos destacados para una consola de Salesforce, revise estas reglas de formato.

Un panel de aspectos destacados puede incluir cualquier campo estándar o personalizado que ya se ha agregado a un formato de página. Cada panel puede tener un mínimo de una columna de campos y un máximo de cuatro columnas. Cada columna puede tener uno o dos campos en la posición superior o inferior.

Cuando los usuarios ven un panel de aspectos destacados, los campos superiores aparecen en negrita y en una fuente de mayor tamaño que los campos inferiores. Los usuarios solo pueden ver campos que tienen permiso para ver; de lo contrario, los campos aparecen en blanco. Cuando ambos campos aparecen en blanco en una columna, la columna aparece en blanco.

CONSUTE TAMBIÉN

[Configurar paneles de aspectos destacados para una consola de Salesforce](#)

[Activar paneles de aspectos destacados en la consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar los formatos de página:

- "Personalizar aplicación"
- Y

"Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

Para ver formatos de página:

- "Ver parámetros y configuración"

Registros de interacciones

Activar registros de interacciones

Para mostrar registros de interacciones, debe activarlos para formatos de página asignados a diferentes perfiles de usuarios.

1. Modifique cualquier formato de página y haga clic en **Propiedades de formato**.
2. Seleccione **Registro de interacciones** y haga clic en **Aceptar**.
3. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** Si activa o desactiva registros de interacciones, deberá cerrar y volver a abrir los registros para ver los cambios.

CONSUTE TAMBIÉN

[Configurar registros de interacciones para una consola de Salesforce](#)

[Asignar registros de interacciones](#)

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

[Consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar registros de interacciones:

- "Personalizar aplicación"

Configurar registros de interacciones para una consola de Salesforce

Un registro de interacciones permite a los usuarios de consola de Salesforce escribir notas sobre los registros que aparecen en las fichas principales.

Por ejemplo, cuando aparecen casos en fichas principales, puede aparecer un registro de interacciones para que los usuarios tomen notas de los casos. Puede crear varios registros de interacciones y personalizarlos para mostrar campos de tareas específicos que puedan actualizar diferentes usuarios.

1. Desde Configuración, ingrese *Formato de registro de interacciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formato de registro de interacciones**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Asigne un nombre al registro de interacciones.
4. Seleccione los campos de tareas que se agregarán al registro de interacciones y haga clic en **Agregar**.
 - * indica campos necesarios.
 - Sólo puede agregar los campos de tarea modificables a los registros de interacciones.
 - El campo *Ingrese aquí sus notas...* se agrega automáticamente a todos sus registros de interacciones; no puede eliminarlo.
5. Si desea que este registro de interacciones sea el predeterminado para todos los usuarios, seleccione *Definir como formato predefinido*.

No puede eliminar un registro de interacciones predefinido; primero debe marcar otro registro de interacciones como predefinido en su organización.

6. Haga clic en **Guardar**.

Después de configurar o personalizar los registros de interacciones, puede asignarlos a diferentes perfiles de usuario y activarlos para que se muestren.

 **Sugerencia:** Puede crear campos personalizados en tareas y agregarlos a registros de interacciones. Por ejemplo, puede crear una lista de selección de *Disposición del interlocutor* con los valores Contrariado, Neutro y Satisfecho.

CONSUTE TAMBIÉN

- [Activar registros de interacciones](#)
- [Asignar registros de interacciones](#)
- [Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)
- [Consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar registros de interacciones:

- "Personalizar aplicación"

Asignar registros de interacciones

Después de configurar o personalizar los registros de interacciones, puede asignarlos a diferentes perfiles de usuario.

1. Desde Configuración, ingrese *Formato de registro de interacciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formato de registro de interacciones**.
2. Haga clic en **Asignación de formato de registro**.
3. Seleccione un registro de interacciones para asignar a cada perfil de usuario.
4. Haga clic en **Guardar**.



Nota: No puede asignar registros de interacciones a perfiles de usuario del portal porque las aplicaciones de la consola de Salesforce no están disponibles a los usuarios del portal.

CONSULETAS TAMBÉN

[Activar registros de interacciones](#)

[Configurar registros de interacciones para una consola de Salesforce](#)

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

[Consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar registros de interacciones:

- "Personalizar aplicación"

Preferencias de consola

Seleccionar el modo de visualización de listas en una consola de Salesforce

Los administradores pueden cambiar el modo en el que aparecen las listas para los usuarios de la consola.

En una consola, puede ver las listas de tres formas:

Tipo de lista	Descripción
Pantalla completa, desanclada	Las listas solo son visibles si la ficha de navegación está seleccionada. Si selecciona un registro de la lista, se abre en una ficha nueva.
Anclada en la parte superior	Las listas aparecen en la parte superior de la página y son siempre visibles. Si selecciona un registro de la lista, se abre en una ficha nueva bajo la lista.
Anclada en la parte izquierda	Las listas aparecen en la parte izquierda de la página y son siempre visibles. Si selecciona un registro de la lista, se abre en una ficha a la derecha de la lista.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para seleccionar cómo se visualizan las listas:

- "Personalizar aplicación"

Para seleccionar cómo se visualizan las listas:

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.

2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione cómo desea que se visualicen las listas. Si selecciona listas ancladas, especifique un tamaño predeterminado, en píxeles o en porcentaje de espacio de pantalla.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBÉN

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

[Consola de Salesforce](#)

Guardar sesiones de usuario para una Consola de Salesforce

Los administradores pueden guardar las sesiones de usuario para que cuando cierre su navegador o cierre sesión en Salesforce pueda volver rápidamente al punto en que dejó el trabajo cuando vuelva a iniciar sesión.

Si hay una consola configurada, las sesiones de usuario se guardan automáticamente, de modo que cuando inicia sesión de nuevo, aparecen los elementos siguientes: cualquier ficha de consola abierta previamente, componentes de consola personalizada, componentes de la barra lateral con tamaño modificado, un encabezado de búsqueda abierto o cerrado y registros de interacciones.

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Si las sesiones de usuario no se guardan, haga clic en **Guardar sesiones de usuario**.
5. Haga clic en **Guardar**.

 **Nota:** La consola utiliza la propiedad `sessionStorage` del navegador para retener las fichas hasta que un usuario las cierra. Si un usuario cierra sesión en Salesforce y vuelve a iniciarla utilizando la misma ventana, las fichas que hubiera abierto anteriormente vuelven a abrirse en la nueva sesión, incluso si **Guardar sesiones de usuario** está desactivado.

CONSULTE TAMBÉN

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

[Consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para almacenar sesiones de usuario para una consola de Salesforce:

- “Personalizar aplicación”

Activar el componente Historial para una Consola de Salesforce

Si una consola está configurada, puede agregar el componente Historial al pie de página de modo que los usuarios puedan acceder rápidamente a marcas de favoritos o fichas principales recientes sin necesidad de buscar Salesforce.

 **Nota:** Con Summer '15, Fichas más recientes ha cambiado de nombre por Historial y se le han agregado los favoritos para proporcionarle una experiencia más simplificada para buscar y recuperar fichas. Estas funciones no están disponibles en Internet Explorer® 7 y 8.

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola de Salesforce.
3. Haga clic en **Modificar (Edit)**.
4. En **Seleccionar componentes de la consola**, añada Historial a **Elementos seleccionados**.
5. En **Alinear componentes personalizados de la consola**, seleccione si aparecerá el componente a la derecha o a la izquierda del pie de página.
6. Haga clic en **Guardar (Save)**.

CONSULETÉ TAMBIÉN

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

[Consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para activar el componente Historial:

- "Personalizar aplicación"

Activar componentes de controles múltiples para una consola de Salesforce

Si se configura una consola, los componentes de controles múltiples se activan de modo que puede mover partes de una consola a diferentes áreas de sus pantallas para ayudarle a trabajar mejor.

Con componentes de controles múltiples, puede retirar fichas principales o SoftPhones de Open CTI de navegadores y arrastrarlas a diferentes monitores. También puede mover el componente Historial, chats de Live Agent (pero no el componente de pie de página) y cualquier componente de consola incluido en el pie de página de una consola.

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar (Edit)**.
4. Si los componentes de controles múltiples están desactivados, haga clic en **Activar componentes de varios monitores**.
5. Haga clic en **Guardar (Save)**.

 **Nota:** Los elementos retirados cierran y pierden sus posiciones en la pantalla cuando cierra sesión en Salesforce, hace clic en **Configuración**, hace clic en un vínculo para dejar una consola o actualiza o cierra sus navegadores.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition

PERMISOS DE USUARIO

Para activar componentes de controles múltiples:

- "Personalizar aplicación"

Sugerencia: Para retirar componentes, es posible que necesite actualizar esta configuración en su navegador: (1) habilitar ventanas emergentes; (2) establecer vínculos para abrir en nuevas ventanas, no en fichas.

CONSUTE TAMBIÉN

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

[Consola de Salesforce](#)

Optimizar vistas de lista de Consola de Salesforce con listas con capacidad de respuesta

Las listas con capacidad de respuesta cambian de tamaño de forma dinámica y proporciona a sus vistas de lista un aspecto moderno. Además, los pasos de ratón sobre filas opcionales le ofrecen una vista previa de un registro sin abrirlo.

Así es como puede activar listas con capacidad de respuesta:

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Busque el nombre de la consola que desea modificar y, a continuación, haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Activar listas con capacidad de respuesta**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Los campos que aparecen en la superposición de paso de ratón reflejan los campos en la vista de lista activa. Para personalizar qué campos aparecen, modifique la vista de lista o cree una vista de lista personalizada. Recuerde que se debe ampliar el ancho de la vista de lista lo suficiente para que los vínculos Modificar, Eliminar y Crear nueva vista sean visibles.

Algunos detalles más sobre el paso de ratón sobre listas:

- Para casos, los pasos de ratón aparecen cuando pasa el ratón sobre el campo **Asunto**. Para todos los demás registros, los pasos de ratón aparecen cuando pasa el ratón sobre el campo **Nombre**.
- Si el campo **Asunto** o **Nombre** no está en la vista de lista, el paso de ratón no aparece.
- Siempre visualiza el campo **Descripción** en pasos de ratón sobre casos, aunque no se pueda agregar a la vista de lista.
- Las listas con capacidad de respuesta no son compatibles con IE versión 10 o anterior.

Sugerencia: Si desea mantener el aspecto de las listas con capacidad de respuesta actualizado, pero desactivar la función de paso de ratón, modifique su consola y anule la selección de **Activar funciones activables de vista de lista**.

ACTION	CASE NUMBER ↑	CONTACT NAME	SUBJECT	STATUS	PRIORITY
	00001000	Amos, Jon	Sample Case: Our Widgets have not been delivered.		Escalated
	00001001	Stamos, Edward	Sample Case: Our Widgets have not been delivered.		
	00001002	Stamos, Edward	Sample Case: Our Widgets have not been delivered.		

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Personalizar accesos directos del teclado para una Consola de Salesforce

Cree o personalice accesos directos de teclado de modo que los usuarios puedan realizar acciones rápidamente pulsando teclas en lugar de tener que utilizar el ratón.

Si hay una consola configurada, se activan automáticamente varios accesos directos de teclado predeterminados y quedan disponibles para su personalización. Por ejemplo, pulsando teclas para abrir y cerrar fichas, moverse entre fichas y guardar registros. Antes de poder crear accesos directos personalizados, un desarrollador deberá definir la acción del acceso directo con el método `addEventListener()` en el kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce. Solo puede crear accesos directos para acciones realizadas dentro de una consola.

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a una aplicación de la consola de Salesforce.
3. Haga clic en **Personalizar accesos directos del teclado**.
4. Haga clic en **Modificar** en la parte superior de la pantalla.
5. Haga clic en **Modificar** para personalizar un acceso directo existente o haga clic en **+Agregar acceso directo de teclado** para crear uno nuevo. Al crear un nuevo acceso directo, debe agregar un *Nombre de evento de la consola*, que es un identificador único para los comandos clave y luego enviar el nombre del evento al desarrollador que ha definido la acción del acceso directo de modo que pueda agregarlo al método que desencadenará el acceso directo. No puede eliminar los accesos directos predeterminados, pero puede modificarlos o desactivarlos.
6. Haga clic en **Guardar**.

Después de personalizar o crear accesos directos del teclado, reporte a los usuarios asignados a una consola de las nuevas acciones que pueden realizar.

 **Nota:** Puede tener hasta 144 accesos directos para cada consola, lo que incluye los accesos directos predeterminados y cualquiera que cree. Si crea o personaliza accesos directos de teclado para incluir accesos directos del explorador estándar, como CTRL+F, sus accesos directos no funcionarán como lo esperado.

Los accesos directos del teclado no diferencian entre mayúsculas y minúsculas, incluso si pulsa Mayús antes de una letra. Por ejemplo, Mayús + b es lo mismo que Mayús + B. Si CTRL, ALT o Mayús se encuentran en un acceso directo, la secuencia de estas teclas no importa. Por ejemplo, CTRL+ALT+A es lo mismo que ALT+CTRL+A.

 **Sugerencia:** Puede incluir tantas teclas en un acceso directo como quiera, pero le recomendamos limitar un acceso directo a tres teclas para que los usuarios puedan recordarla. Los usuarios de la consola pueden pulsar Mayús+K para ver una superposición con una lista de todos los productos de la consola.

CONSULTE TAMBÍEN

[Accesos directos del teclado predeterminados para una Consola de Salesforce](#)

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

[Consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para personalizar accesos directos del teclado para una Consola de Salesforce:

- “Personalizar aplicación”

Dominios de lista blanca para una consola de Salesforce

Los administradores de Salesforce pueden permitir a los usuarios de la consola acceder a dominios fuera de Salesforce. Por ejemplo, puede añadir `www.example.com` a una lista blanca de la consola y por lo tanto, los usuarios de esa consola pueden acceder a ese dominio.

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. En **Dominios de lista blanca**, escriba los dominios a los que desea que los usuarios accedan y separe varios dominios por comas. No incluya `http://` o `https://` porque esos prefijos son parte de una URL, no de un dominio.
Si su teléfono de CTI está funcionando en un servidor con un puerto no estándar, asegúrese de incluir el número de puerto en su dominio. Por ejemplo, si su servidor se denomina `myserver` y su número de puerto es `8500`, incluya `myserver:8500` en su lista blanca.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSULETÉ TAMBIÉN

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

[Consola de Salesforce](#)

Configurar notificaciones distribuidas para una Consola de Salesforce

Los administradores pueden configurar notificaciones de envío en una consola de modo que esos usuarios puedan ver cuándo cambia un registro en el que están trabajando por otros usuarios.

Las notificaciones distribuidas son indicadores visuales en listas y páginas de detalles en una consola que muestran cuando un registro o campo cambia durante la sesión de usuario. Por ejemplo, si dos agentes del servicio de atención al cliente están trabajando en el mismo caso y un agente cambia la **Prioridad**, aparece una notificación de envío para el otro agente que le avisa del cambio y no duplica el esfuerzo.

Seleccione el momento en que aparecen notificaciones de envío y qué objetos y campos las desencadenan:

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de consola o haga clic en **Modificar**.
3. En **Seleccione cómo se actualizan las listas**, seleccione el momento en que aparece el envío de notificaciones.

Opción

Descripción

Ninguno

Las listas no se actualizan y las notificaciones de envío no aparecen.

Actualizar lista

La lista completa se actualiza cuando se produce cualquier cambio en ella. Los

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para incluir dominios de lista blanca para una consola de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para configurar notificaciones de envío:

- "Personalizar aplicación"

Opción	Descripción
Actualizar filas de la lista	registros se agregan o se eliminan de la lista en base a los criterios de la lista, pero los nuevos registros agregados a las colas solo actualizan la lista del propietario del registro.

4. En Seleccione cómo se actualizan las páginas de detalles, seleccione cuando aparecen las notificaciones de envío.

Opción	Descripción
No se actualiza	Las páginas de detalles no se actualizan y las notificaciones de envío no aparecen.
Actualizar automáticamente	La página de detalles se actualiza automáticamente cuando se cambia un registro.
Marcador	Aparece un mensaje en la página de detalles cuando se cambia un registro.

5. Haga clic en **Seleccionar objetos y campos para las notificaciones** y seleccione **Modificar**. La configuración de notificaciones distribuidas que elige aquí se aplica a todas las aplicaciones de su consola.
6. Seleccione los objetos que deseé que desencadenen notificaciones distribuidas. Por ejemplo, si desea realizar cualquier cambio en casos y campos de caso para desencadenar notificaciones de envío, cambie de Casos de elementos disponibles a Elementos seleccionados.
7. En Campos, haga clic en **Modificar** y seleccione los campos para los que desea desencadenar notificaciones de envío.
8. Haga clic en **Aceptar** y, a continuación seleccione **Guardar**.
9. Otorgue a los usuarios al menos el permiso de “Lectura” en el objeto estándar Temas de envío. Consulte Permisos de usuario y acceso.

 **Importante:** Las notificaciones distribuidas no aparecen si se activa el Atributo Requerir HttpOnly por la seguridad de la sesión.

 **Nota:**

- Estos objetos y sus campos están disponibles para el envío de notificaciones: cuentas, contactos, casos, prospectos, oportunidades, campañas, tareas y objetos personalizados.
- Las notificaciones distribuidas no están disponibles en la consola en Professional Edition.

- Si configura notificaciones distribuidas para el objeto de prospecto y utiliza reglas de Data.com Clean, se desencadenan las notificaciones distribuidas en la consola. Recuerde que las notificaciones adicionales pueden afectar a su límite de notificaciones de envío.

CONSULTE TAMBIÉN

[Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)

[Consola de Salesforce](#)

Adición de Live Agent a la consola de Salesforce

Si agrega Live Agent a la consola de Salesforce los agentes y supervisores podrán conversar por chat con los clientes y acceder a otras herramientas de atención al cliente en un mismo lugar.

Antes de agregar Live Agent a una aplicación de la consola de Salesforce, debe crear una aplicación de la consola de Salesforce si no tiene una configurada.

Después de configurar Live Agent, agréguelo a una aplicación de la consola de Salesforce. Después de configurar Live Agent en la consola, sus agentes podrán interactuar con clientes de chat. Con la consola de Salesforce, sus agentes y supervisores pueden acceder a Live Agent y otros productos de Service Cloud en una sola ubicación para proporcionar a los usuarios un servicio de atención al cliente rápido y eficiente.

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto al nombre de la aplicación de la consola de Salesforce en la que desea configurar Live Agent.
3. Seleccione **Incluir Live Agent en esta aplicación**.
4. Seleccione los registros o páginas que desea abrir como subfichas de sesiones de chat en el espacio de trabajo del chat.
5. Opcionalmente, si su organización de Salesforce tiene Knowledge activado, seleccione **Incluir artículos sugeridos de Knowledge en Live Agent** para mostrar el widget de Knowledge One en el espacio de trabajo de chat.
6. Haga clic en **Guardar**.

Puede ejecutar varias aplicaciones de Salesforce al mismo tiempo. Sin embargo, si inicia sesión en otra aplicación de Salesforce mientras está conectado a una aplicación de la consola de Salesforce, no podrá aceptar nuevas solicitudes de chat.

CONSULTE TAMBIÉN

[Consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para agregar Live Agent a la consola de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

Activar Knowledge para una Consola de Salesforce

Si Salesforce Knowledge está configurado, puede activar la barra lateral de Knowledge de modo que los usuarios que están trabajando en casos puedan ver automáticamente artículos relevantes de Knowledge que les pueden ayudar a cerrar casos con mayor rapidez.

 **Importante:** Debe tener Salesforce Knowledge configurado en su organización de Salesforce antes de poder agregarlo a una consola. Los artículos de Knowledge aparecen en función de las palabras coincidentes escritas en el **Asunto** de un caso.

1. Desde los parámetros de gestión de objetos para casos, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página.
3. Haga clic en **Propiedades de formato**.
4. Compruebe la **Barra lateral de Knowledge** y haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

Repita estos pasos para cada formato de página de casos asignado a los usuarios de la consola.

CONSULTE TAMBÍEN

- [Funciones configurables de la consola de Salesforce](#)
- [Consola de Salesforce](#)

Uso de macros en la consola de servicio

Macros

Los agentes del servicio de asistencia que utilizan Noticias en tiempo real de caso pueden ahora ejecutar macros para completar tareas repetitivas automáticamente, como la selección de una plantilla de email, el envío de un email a un cliente y la actualización del estado de caso, todo en un solo clic. Una macro es un conjunto de instrucciones que indica al sistema cómo completar una tarea. Cuando un agente ejecuta una macro, el sistema realiza cada instrucción. Las macros ahorran tiempo y añaden coherencia al trabajo de los agentes del servicio de asistencia.

Puede crear macros para realizar varias acciones en las noticias en tiempo real del caso. Por ejemplo, una macro puede ingresar la línea de asunto de un email y actualizar el estado del caso. Una macro única puede realizar varias acciones en diferentes partes de las noticias en tiempo real del caso al mismo tiempo.

 **Nota:** Se admiten las macros en objetos estándar y personalizados basados en noticias en tiempo real.

EN ESTA SECCIÓN:

- [Información general sobre macros](#)

Antes de que pueda crear y ejecutar macros, configure el entorno de Salesforce Console for Service.

- [Buscar todos los campos de texto en macros](#)

Amplíe el ámbito de la búsqueda de macros de modo que los agentes puedan encontrar rápidamente macros buscando palabras clave contenidas en campos de texto de macros.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para activar la barra lateral de Knowledge:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

[Sugerencias para la creación de macros](#)

El modo en que asigna un nombre y diseña su macro puede repercutir en su utilidad para los agentes de asistencia. Recuerde estas sugerencias cuando cree macros.

[Crear macros](#)

Puede crear una macro especificando las instrucciones para acciones que la macro llevará a cabo. Una macro es como un pequeño programa de computación. Debe indicar a la macro cada paso que debe realizar. Este ejemplo muestra cómo crear una macro sencilla.

[Ejecutar una macro en la Salesforce Console for Service](#)

Las macros automatizan una serie de pulsaciones de teclas repetitivas que los agentes de asistencia realizan en la Salesforce Console for Service. Puede completar rápidamente tareas repetitivas, como la actualización del estado de un caso, ejecutando una macro.

[Métodos abreviados para macros](#)

Puede utilizar los métodos abreviados de teclado para trabajar con macros de forma aún más eficiente.

Información general sobre macros

Antes de que pueda crear y ejecutar macros, configure el entorno de Salesforce Console for Service.

1. Active el seguimiento de noticias en tiempo real para el objeto.
2. Cree un formato de página basado en noticias en tiempo real en un objeto admitido. Se admiten las macros en objetos estándar y personalizados basados en noticias en tiempo real.
3. Agregue las acciones del publicador que deseé utilizar en macros al formato de página. Por ejemplo, agregue la Acción email al formato de página de caso.
4. Si desea utilizar Acciones rápidas en macros, cree una Acción rápida y agréguela al formato de página.
5. Agregue el Navegador de macros como un [componente de consola](#) al formato de página.
6. Asegúrese de que los usuarios tienen permisos de usuario para [crear macros](#) o [ejecutar macros](#), según proceda.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

CONSULTE TAMBÍEN

[Sugerencias para la creación de macros](#)

[Crear macros](#)

[Macros irreversibles](#)

Buscar todos los campos de texto en macros

Amplíe el ámbito de la búsqueda de macros de modo que los agentes puedan encontrar rápidamente macros buscando palabras clave contenidas en campos de texto de macros.

Por ejemplo, suponga que un agente quiere encontrar una macro cuya descripción es "Política de devoluciones: 30 días". El agente puede buscar "política de devoluciones" y ver todas las macros que contienen esa frase.

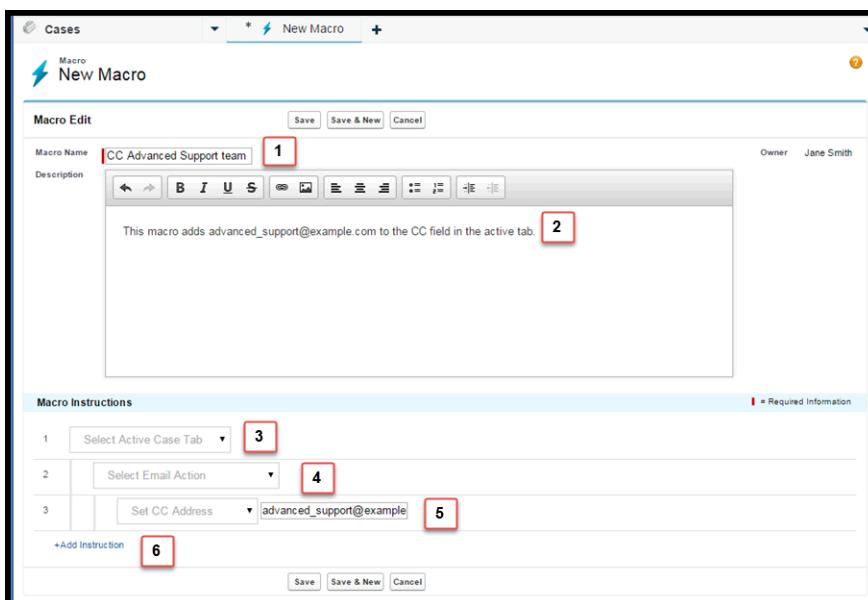
Si esta configuración está activada, los agentes pueden buscar macros en todos los campos de texto en las instrucciones de macros. Si esta configuración no está activada, los agentes pueden buscar palabras clave únicamente en el título y los campos de descripción de macros.

Para permitir a los agentes buscar en todos los campos de texto:

1. Desde Configuración, ingrese *Macros* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de macro**.
2. Haga clic en **Modificar**.
3. Seleccione **Incluir todos los campos de texto de macro en búsquedas**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Sugerencias para la creación de macros

El modo en que asigna un nombre y diseña su macro puede repercutir en su utilidad para los agentes de asistencia. Recuerde estas sugerencias cuando cree macros.



1. El **Nombre de macro** ayuda los agentes del servicio de asistencia a decidir qué macro utilizar. El nombre se utiliza cuando los agentes buscan macros, así que resulta útil utilizar un nombre corto (de modo que los agentes puedan verlo en la lista de macros) que identifique resumidamente el propósito de la macro.
2. Aunque el campo **Descripción** es opcional, es útil para ayudar los agentes del servicio de asistencia a comprender lo que hace la macro.
3. Las instrucciones de las macros son como un pequeño programa de computación, de modo que debe indicar cada paso o instrucción que la macro debe realizar. Cada instrucción es equivalente a un clic que el agente de asistencia hace cuando realiza manualmente la tarea. La primera instrucción de la macro selecciona el objeto sobre el que actúa la macro, como Ficha de caso activa.

EDICIONES

Disponible en: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition** con licencia de Service Cloud

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar formatos de página:

- "Personalizar aplicación"

EDICIONES

Disponible en: **Salesforce Classic**

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

4. La segunda instrucción de macro especifica el contexto o componente de la Salesforce Console for Service, en el que trabaja la macro. Por ejemplo, un contexto Acción de email permite a la macro establecer campos y realizar acciones en el Editor de email.



Nota: Si un componente Salesforce Console for Service no está activado y configurado, no podrá crear una macro para este.

5. La tercera instrucción de macro especifica la acción que la macro lleva a cabo. Por ejemplo, la macro de la captura de pantalla cambia el valor del campo Dirección Cc en una acción de email de la ficha de caso activa.
6. Puede agregar un conjunto de instrucciones adicionales en el mismo contexto o en un contexto diferente. Una macro sencilla solo realiza una tarea. Cree macros más compleja agregando instrucciones.

Crear macros

Puede crear una macro especificando las instrucciones para acciones que la macro llevará a cabo. Una macro es como un pequeño programa de computación. Debe indicar a la macro cada paso que debe realizar. Este ejemplo muestra cómo crear una macro sencilla.

Permisos de usuario necesarios

Para ver macros:	"Leer" en macros
Para crear y modificar macros:	"Crear" y "Modificar" en macros
Para crear y ejecutar macros irreversibles:	"Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer"

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Para crear esta macro de ejemplo, el Publicador de email debe estar activado en su organización de Salesforce.

1. Cree una macro.
 - a. En la Salesforce for Service Console, haga clic en el widget **Macros**.
 - b. Haga clic en **+ Crear macros**.
 - c. En **Nombre de macro**, ingrese un nombre que facilite comprender lo que esta macro hace. Por ejemplo, *Sustituir asunto de email por "Pasos para restablecer su contraseña"*.
 - d. En **Descripción**, explique el propósito de esta macro. El campo **Descripción** opcional ayuda a los agentes de asistencia a comprender lo que esta macro hace y distinguirla de macros parecidas.
2. Agregue las instrucciones para la macro.
 - a. Seleccione un contexto para la macro. El contexto especifica la parte de unas noticias de caso con las que la macro interactúa. Por ejemplo, seleccionar **Seleccionar ficha activa** indica a la macro que está realizando una acción en la ficha de caso activa en Noticias de caso.
 - b. Haga clic en **Listo**. Despues de cada instrucción, haga clic en **Listo** para pasar a la línea siguiente.
 - c. Seleccione el objeto con el que interactúa la macro. Por ejemplo, seleccionar **Seleccionar acción de correo** indica a la macro que interactúe con el Publicador de correo en Noticias de caso.
 - d. Seleccione la acción que desea que realice la macro. Por ejemplo, suponga que desea sustituir la línea de asunto de un email en el caso, de modo que selecciona **Sustituir asunto**. Esta instrucción indica a la macro que cambie el campo de asunto del mensaje de email. También muestra un campo de texto donde puede especificar el asunto que desea sustituir.

- e. En el campo de texto, ingrese la línea de asunto. Esta instrucción borra el asunto original y lo sustituye por el valor que especificó en la macro.

Por ejemplo, ingrese *Pasos para restablecer su contraseña* en el campo de texto. Suponga que el mensaje original del cliente contenía el asunto "Problemas de contraseña". El agente ejecuta la macro y sustituye automáticamente el asunto original por el nuevo asunto.

- f. Finalmente, seleccione **Enviar acción** para indicar a la macro que ejecute estas instrucciones.

3. Guarde la macro.

Ha creado una macro que sustituye la línea de asunto original de un email en Noticias de caso por una nueva línea de asunto.

Tras crear una macro, es una buena idea ejecutarla para asegurarse de que funciona como desea. Para probar esta macro, vaya a la Salesforce Console for Service y abra un registro de caso. Abrir el widget de macros. Seleccione y ejecute esta macro.

Ejecutar una macro en la Salesforce Console for Service

Las macros automatizan una serie de pulsaciones de teclas repetitivas que los agentes de asistencia realizan en la Salesforce Console for Service. Puede completar rápidamente tareas repetitivas, como la actualización del estado de un caso, ejecutando una macro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Permisos de usuario necesarios

Para ver macros:	"Leer" en macros
Para crear y modificar macros:	"Crear" y "Modificar" en macros
Para crear y ejecutar macros irreversibles:	"Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer"



Nota: Solo necesita el permiso Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer si desea ejecutar macros que contienen una instrucción Enviar acción. Todas las macros masivas contienen una instrucción Enviar acción. El icono de rayo (⚡) indica que la macro realiza una acción, como el envío de un email, que no se puede deshacer.

1. Abrir el widget de macros.

2. Busque una macro y selecciónela desde la lista de macros.

Para buscar una macro, ingrese algunas letras de su nombre en el cuadro Buscar macros. Salesforce enumera las macros que contienen las palabras clave o letras de búsqueda en los resultados. Si el cuadro Buscar macros está vacío, la lista muestra las 25 macros que haya utilizado más recientemente. Si ejecutó una macro o vio su página de detalle, se considera que se utilizó recientemente.

3. También puede revisar la descripción y las instrucciones de la macro para asegurarse de que esa macro hace lo que espera.

Las instrucciones muestran los pasos que realiza la macro. Revisar las instrucciones es útil cuando se ejecuta una macro por primera vez.

4. Haga clic en **Ejecutar** (▶) para iniciar la macro.

Aparece un mensaje indicando si la macro se ha ejecutado correctamente. Aparece un punto verde junto a cada instrucción que se haya ejecutado correctamente. Aparece un punto rojo y un mensaje de error junto a cada instrucción que no pudo realizarse, de modo que pueda solucionar el problema.

EN ESTA SECCIÓN:

Macros irreversibles

Algunas macros realizan acciones que no pueden deshacerse, como el envío de mensajes de email salientes a clientes o actualizar el estado de un caso. Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.

Macros irreversibles

Algunas macros realizan acciones que no pueden deshacerse, como el envío de mensajes de email salientes a clientes o actualizar el estado de un caso. Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.

El icono de rayo () indica que una macro es irreversible.

Si no dispone del permiso Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer, aún puede:

- Crear y modificar macros que no contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles
- Clonar, eliminar y compartir macros que no contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles

 **Ejemplo:** Las macros que realizan los siguientes tipos de acciones se consideran irreversibles:

- Enviar email
- Actualizar el estado de un caso

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Métodos abreviados para macros

Puede utilizar los métodos abreviados de teclado para trabajar con macros de forma aún más eficiente.

Tabla 1: Accesos directos de macros

Pulsar:	Para:
M	Abrir el widget de macros.
S	Poner su cursos en la barra de búsqueda.
E	Modificar la macro seleccionado.
V	Ver la página Detalles de macro.
Intro	Ejecutar la macro seleccionado.
Barra de espacio	Ampliar o contraer las instrucciones de la macro seleccionada.
Flecha hacia arriba	Desplazar la lista de macros hacia arriba.
Flecha hacia abajo	Desplazar la lista de macros hacia abajo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Macros masivas

Una macro masiva es una macro que puede ejecutar sobre múltiples registros al mismo tiempo. Las macros masivas permiten a los agentes de asistencia procesar rápidamente picos en casos de clientes sobre el mismo problema. Las macros debe cumplir ciertos criterios para ejecutarse como macros masivas.

Las macros masivas se admiten para:

- El Publicador de email en las noticias en tiempo real para casos en Salesforce Console for Service
- Todas las Acciones rápidas excepto para Acciones rápidas en redes sociales

Las macros masivas no se admiten para:

- Acciones de Salesforce Knowledge
- Acciones de comunidad
- Acciones de publicaciones en redes sociales
- Instrucciones “Aregar” e “Insertar” (como la instrucción Agregar a asunto o la instrucción Insertar en cuerpo HTML para el Publicador de email)

Si la macro masiva interactúa con el Publicador de email, puede contener únicamente una acción del Publicador de email.

Una macro debe contener al menos una instrucción Acción de envío.

 **Ejemplo:** Por ejemplo, suponga que su compañía tiene un fallo en el funcionamiento del servicio y muchos clientes hicieron contacto con el servicio de atención al cliente. Usted desea ayudar a los agentes a enviar un mensaje de email a los clientes que abrieron casos sobre el fallo indicándoles el momento en que finalizará el fallo del servicio. Puede crear una macro masiva que utilice una plantilla de email para crear y enviar un mensaje de email a esos clientes.

EN ESTA SECCIÓN:

[Crear una macro masiva](#)

Este ejemplo muestra cómo crear una macro masiva que envía un mensaje de email a la persona de contacto para los casos de clientes seleccionados.

[Sugerencias para la creación de macros masivas](#)

La clave para usar correctamente macros masivas es seleccionar los registros correctos sobre los que ejecutar la macro. Los agentes de asistencia pueden filtrar las vistas de lista para identificar qué registros seleccionar.

[Ejecutar una macro masiva en múltiples registros](#)

Puede ejecutar una macro masiva en únicamente un registro al mismo tiempo, o puede ejecutarla en múltiples registros al mismo tiempo. Utilice las macros masivas para tratar rápidamente casos o registros de clientes similares.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Crear una macro masiva

Este ejemplo muestra cómo crear una macro masiva que envía un mensaje de email a la persona de contacto para los casos de clientes seleccionados.

Permisos de usuario necesarios

Para ver macros:	“Leer” en macros
Para crear y modificar macros:	“Crear” y “Modificar” en macros
Para crear y ejecutar macros irreversibles:	“Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer”
Para ejecutar macros masivas:	“Ejecutar macros en varios registros”

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Por ejemplo, suponga que su compañía tiene un fallo en el funcionamiento del servicio y muchos clientes hicieron contacto con el servicio de atención al cliente. Usted desea ayudar a los agentes a enviar un mensaje de email a los clientes que abrieron casos sobre el fallo indicándoles el momento en que finalizará el fallo del servicio. Puede crear una macro masiva que utilice una plantilla de email para crear y enviar un mensaje de email a esos clientes.

Estos pasos muestran cómo crear una macro masiva que envía un mensaje de email a la persona de contacto en los casos seleccionados. Para volver a crear este ejemplo en su organización de Salesforce, active el Publicador de email.

1. Cree una macro.

2. Agregue las instrucciones para la macro.

a. Seleccione un contexto para la macro. El contexto especifica el objeto con el que interactúa la macro.

Por ejemplo, seleccionar **Seleccionar ficha activa** indica a la macro que está realizando una acción en la ficha de caso activa en Noticias de caso.

b. Haga clic en **Listo**. Despues de cada instrucción, haga clic en **Listo** para pasar a la línea siguiente.

c. Seleccione el publicador con el que interactúa la macro.

Por ejemplo, seleccionar **Seleccionar acción de email** indica a la macro que interactúa con el Publicador de email en Noticias de caso.

d. Seleccione la acción que desea que realice la macro.

Puede seleccionar **Aplicar plantilla de email** y especificar qué plantilla de email utilizar.

e. Finalmente, seleccione **Acción de envío** para indicar a la macro que realice estas instrucciones.

3. Guarde la macro.

Acaba de crear una macro que crea y envía un mensaje de email a la persona de contacto para los casos seleccionados. Esta macro puede ejecutarse como macro masiva porque cumple todos los criterios de una macro masiva. Interactúa con el Publicador de email, utiliza una instrucción admitida, e incluye una instrucción Acción de envío. Puede ejecutar esta macro como macro masiva en múltiples registros al mismo tiempo. También puede ejecutarla registro por registro.

Cuando mire la lista de macros, un icono que muestra un rayo de color verde con doble subrayado () aparece junto a las macros masivas. Asegúrese de que este icono aparece junto a su macro.

Sugerencias para la creación de macros masivas

La clave para usar correctamente macros masivas es seleccionar los registros correctos sobre los que ejecutar la macro. Los agentes de asistencia pueden filtrar las vistas de lista para identificar qué registros seleccionar.

Cuando cree una macro masiva, es una buena práctica agregar una instrucción que cambie un valor de campo en el registro. Los agentes pueden filtrar los registros de la vista de lista en base al valor del campo. La actualización de un valor de campo permite a los agentes distinguir los registros en los que se ha ejecutado la macro de los casos sobre los que no se ha ejecutado la macro.

 **Ejemplo:** Por ejemplo, suponga que muchos clientes abren casos sobre el mismo problema en un breve espacio de tiempo. El agente de asistencia puede ejecutar una macro masiva que envíe mensajes de email a esos clientes para indicarles que la compañía conoce el problema y lo está solucionando. Pero, ¿qué ocurre dos días más tarde, cuando el agente desea ejecutar la macro masiva por segunda vez en nuevos casos sobre el mismo problema?

Debido a que los agentes utilizan el filtrado para determinar a qué casos aplicar la macro, es útil incorporar instrucciones a la macro masiva que cambien un valor de campo. De este modo, cuando se ejecuta la macro, actualiza automáticamente el valor del campo. Más adelante, cuando el agente tiene nuevos casos a los que responder, el agente puede filtrar los casos en base a este campo.

Ejecutar una macro masiva en múltiples registros

Puede ejecutar una macro masiva en únicamente un registro al mismo tiempo, o puede ejecutarla en múltiples registros al mismo tiempo. Utilice las macros masivas para tratar rápidamente casos o registros de clientes similares.

Permisos de usuario necesarios

Para ver macros:	"Leer" en macros
Para crear y modificar macros:	"Crear" y "Modificar" en macros
Para crear y ejecutar macros irreversibles:	"Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer"
Para ejecutar macros masivas:	"Ejecutar macros en varios registros"

 **Nota:** Solo necesita el permiso Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer si desea ejecutar macros que contienen una instrucción Enviar acción. Todas las macros masivas contienen una instrucción Enviar acción. El icono de rayo (⚡) indica que la macro realiza una acción, como el envío de un email, que no se puede deshacer.

Puede ejecutar macros masivas en los objetos Cuentas, Casos, Contactos y Prospectos. Sin embargo, puede ejecutar una macro masiva únicamente sobre registros de una vista de lista de objeto a la vez. Por ejemplo, puede ejecutar una macro masiva sobre múltiples casos en la vista de lista Casos, pero no en casos y cuentas al mismo tiempo.

Un icono que muestra un rayo de color verde con doble subrayado (⚡) indica si una macro es una macro masiva.

Las macros masivas se procesan en incrementos de 10 macros al mismo tiempo. Puede ejecutar una macro masiva sobre más de 10 casos, pero el sistema procesa la macro en grupos de 10 por tanda.

1. En la vista de lista Caso, seleccione los casos sobre los que desea ejecutar la macro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Puede filtrar los casos para identificar sobre qué casos desea ejecutar la macro.

2. Abrir el widget de macros.
3. En el widget Macro, seleccione una macro con el icono de rayo de color verde () y haga clic en **Ejecutar**.
4. En la ventana de confirmación, haga clic en **Aceptar** para continuar.

La macro se ejecuta sobre los casos seleccionados. En la vista de lista, los casos sobre los que la macro se ejecutó correctamente se resaltan en verde y están marcados con un icono de marca de verificación de color verde. Los casos sobre los que la macro no se ejecutó correctamente están resaltados en rojos y marcados con un icono de X de color rojo. Para ver una explicación sobre la razón por la que la macro no funcionó en un caso, pase el ratón sobre el icono de X de color rojo.

Ejemplos de macros

Estos ejemplos muestran el método para crear diferentes tipos de macros en base a sus necesidades de negocio.

EN ESTA SECCIÓN:

[Agregar y sustituir valores de campos en un caso utilizando macros](#)

Suponga que sus agentes de asistencia a menudo agregan los mismos valores de campos a un registro, o que a menudo sustituyen un valor de campo. Puede crear una macro que agregue contenido automáticamente a un campo o que sustituya los valores de un campo. Al utilizar una macro se ahorra tiempo para los agentes ya que automatiza acciones repetitivas y rutinarias, dejándolos centrarse en ayudar a los cliente.

[Insertar Texto rápido en una publicación social](#)

Suponga que los agentes de asistencia responden a menudo a preguntas de clientes en redes sociales, como Twitter o Facebook. Puede utilizar una macro para insertar automáticamente una respuesta en la publicación utilizando Texto rápido o texto. Este tipo de macro permite a los agentes responder rápidamente a clientes sin interrumpir su flujo de trabajo.

[Adjuntar automáticamente un Artículo de Salesforce Knowledge a un mensaje de email en Noticias de caso utilizando macros](#)

Quizá sus agentes de asistencia a menudo envían a los clientes el mismo artículo de Salesforce Knowledge. Este ejemplo explica cómo crear una macro que selecciona automáticamente un artículo y lo inserta en un mensaje de email en Noticias de caso. Esta macro permite a los agentes responder a una pregunta habitual de los clientes haciendo clic en un botón, en vez de emplear tiempo buscando el artículo y copiándolo en el mensaje de email.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Agregar y sustituir valores de campos en un caso utilizando macros

Suponga que sus agentes de asistencia a menudo agregan los mismos valores de campos a un registro, o que a menudo sustituyen un valor de campo. Puede crear una macro que agregue contenido automáticamente a un campo o que sustituya los valores de un campo. Al utilizar una macro se ahorra tiempo para los agentes ya que automatiza acciones repetitivas y rutinarias, dejándolos centrarse en ayudar a los clientes.

El Publicador de correo debe estar activado en su organización de Salesforce.

Estos pasos ilustran algunas formas para utilizar instrucciones Agregar, Sustituir e Insertar en una macro.

1. Cree una macro.
2. Agregue las instrucciones para indicar a la macro qué valor del campo de email sustituir. Este ejemplo muestra cómo sustituir el campo Asunto en un mensaje de email.

- a. En la sección Instrucciones de macros, haga clic en **+ Agregar instrucción**.
- b. La primera instrucción indica a la macro sobre qué objeto actuar. Aquí, seleccione **Seleccionar ficha de caso activa**.
- c. La siguiente instrucción indica a la macro con qué acción del publicador de Noticias de caso interactuar. Aquí, seleccione **Seleccionar acción de correo**.
- d. Ahora indique a la macro qué hacer en la Acción de correo. Seleccione **Sustituir asunto**. En el campo de texto, especifique la línea de asunto.

Al seleccionar una instrucción Sustituir se borra el valor existente en el campo y se sustituye con el valor especificado en la macro.

Por ejemplo, ingrese *Actualización sobre su pedido*. Suponga que la línea de asunto era *No he recibido mi pedido*. La macro borra la línea de asunto anterior y la sustituye por *Actualización sobre su pedido*.

3. Agregue las instrucciones para indicar a la macro que sustituya un campo de email por un valor en blanco. En este ejemplo, borramos el campo Cco.
4. Seleccione **Sustituir direcciones de Cco**. Deje el campo de texto en blanco.
5. Agregue las instrucciones para indicar a la macro qué valores insertar en un campo. En este ejemplo, agregamos dos direcciones de email al campo Cc.
6. Seleccione **Agregar direcciones de Cc**. En el campo de texto, especifique las direcciones de email. Puede especificar direcciones de email múltiples separándolas con una coma.
7. Seleccione **Enviar acción**. Esta instrucción indica a la macro que ejecute la acción de email.
8. Guarde la macro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver macros:

- “Leer” en macros

Para crear y modificar macros:

- “Crear” y “Modificar” en macros

Para crear una macros irreversible:

- “Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer”

Insertar Texto rápido en una publicación social

Suponga que los agentes de asistencia responden a menudo a preguntas de clientes en redes sociales, como Twitter o Facebook. Puede utilizar una macro para insertar automáticamente una respuesta en la publicación utilizando Texto rápido o texto. Este tipo de macro permite a los agentes responder rápidamente a clientes sin interrumpir su flujo de trabajo.

El Editor de email, Texto rápido y Servicio al cliente de redes sociales deben estar activados en su organización.

Estos pasos ilustran una forma para utilizar instrucciones Insertar en una macro.

1. Cree una macro.
2. Agregue las instrucciones para indicar lo que hace la macro. Este ejemplo muestra cómo insertar Texto rápido en una publicación en redes sociales.
 - a. En la sección Instrucciones de macros, haga clic en **+ Agregar instrucción**.
 - b. La primera instrucción indica a la macro sobre qué objeto actuar. Aquí, seleccione **Seleccionar ficha de caso activa**.
 - c. La siguiente instrucción indica a la macro con qué acción del publicador de Noticias de caso interactuar. Aquí, seleccione **Seleccionar acción social**.
 - d. Ahora indique a la macro qué hacer en la acción social. Seleccione **Insertar en cuerpo**. Puede insertar **Texto rápido** o **Texto**.
Al seleccionar una instrucción Insertar adjunta el Texto rápido o el texto especificado en la macro al final del texto que ya está en el campo. En acciones del publicador social, la instrucción Insertar resulta útil porque puede retener la @mención y agregar texto después de ella.
 - e. Especifique qué Texto rápido desea que utilice la macro, o ingrese el texto que desea utilizar.
3. Seleccione **Enviar acción**. Esta instrucción indica a la macro que ejecute la acción social.
4. Guarde la macro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver macros:

- “Leer” en macros

Para crear y modificar macros:

- “Crear” y “Modificar” en macros

Para crear una macros irreversible:

- “Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer”

Adjuntar automáticamente un Artículo de Salesforce Knowledge a un mensaje de email en Noticias de caso utilizando macros

Quizá sus agentes de asistencia a menudo envían a los clientes el mismo artículo de Salesforce Knowledge. Este ejemplo explica cómo crear una macro que selecciona automáticamente un artículo y lo inserta en un mensaje de email en Noticias de caso. Esta macro permite a los agentes responder a una pregunta habitual de los clientes haciendo clic en un botón, en vez de emplear tiempo buscando el artículo y copiándolo en el mensaje de email.

Debe disponer de Salesforce Knowledge One activado para su organización. El componente Salesforce Knowledge One debe estar activado e incorporado como un componente a la página Salesforce Console for Service.

1. Cree una macro.
2. Agregue las instrucciones para indicar a la macro que busque un artículo específico.
 - a. En la sección Instrucciones de macros, haga clic en **+ Agregar instrucción**.
 - b. La primera instrucción indica a la macro sobre qué caso actuar. Aquí, seleccione **Seleccionar ficha de caso activa**.
 - c. La siguiente instrucción indica a la macro sobre qué parte de la consola actuar. Aquí, seleccione **Seleccionar componente de la barra lateral de Knowledge**.
 - d. Ahora indiquemos a la macro qué hacer en la barra lateral de Knowledge. Seleccione **Seleccionar búsqueda de artículos**.
 - e. Este paso define la palabra clave que la búsqueda de Knowledge utiliza para localizar el artículo adecuado. Seleccione **Establecer palabras clave**. En el campo de texto puede especificar el número de artículo o una palabra clave.
 - Número de artículo: El número de artículo recupera un artículo por su número, lo que resulta útil cuando desea seleccionar un artículo específico. La sintaxis es `articlenumber:123456789`.
3. Agregue las instrucciones para indicar a la macro que inserte el artículo en el mensaje de email que se está modificando en Noticias de caso.
 - a. Haga clic en **Seleccionar artículo más relevante**. Esta instrucción indica a la macro que utilice el artículo que apareció primero en los resultados de la búsqueda.
 - b. Seleccione **Insertar en email como HTML**. Esta instrucción inserta el artículo completo, incluyendo texto e imágenes, en el mensaje de email en la posición del cursor.
4. Guarde la macro.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Las macros están disponibles en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Salesforce Knowledge está disponible en **Performance Edition** y **Developer Edition** y en **Unlimited Edition** con Service Cloud.

Salesforce Knowledge está disponible por un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**.

PERMISOS DE USUARIO

Para ver macros:

- “Leer” en macros

Para crear y modificar macros:

- “Crear” y “Modificar” en macros

Gestionar macros

Es sencillo duplicar, compartir y eliminar macros.

EN ESTA SECCIÓN:

[Duplicar macros](#)

Puede copiar macros rápidamente duplicándolos. La duplicación de macros resulta útil para crear macros que son variantes de la macro de origen.

[Compartir macros](#)

Las macros utilizan el mismo modelo de colaboración que otros objetos en Salesforce. Puede compartir macros con grupos públicos y otros usuarios, permitiendo a otros agentes del servicio de asistencia aumentar su eficiencia con macros.

[Eliminar macros](#)

Puede eliminar macros que ya no necesita.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Duplicar macros

Puede copiar macros rápidamente duplicándolos. La duplicación de macros resulta útil para crear macros que son variantes de la macro de origen.

Permisos de usuario necesarios

Para ver macros:	“Leer” en macros
Para duplicar macros:	“Crear” y “Modificar” en macros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Tanto los administradores como los agentes del servicio de asistencia pueden duplicar macros si tienen los permisos de usuario apropiados.

1. Abrir el widget de macros.
2. Haga clic en la macro que desea duplicar.
3. Si está utilizando el widget Macros, haga clic en el ícono **Ver detalles** ().
4. Haga clic en **Duplicar**.
5. En el campo **Nombre de macro**, ingrese un nombre único para la macro.
6. Opcionalmente, modifique las instrucciones para la macro. También puede modificar las instrucciones en cualquier momento.
7. Haga clic en **Guardar**.

Compartir macros

Las macros utilizan el mismo modelo de colaboración que otros objetos en Salesforce. Puede compartir macros con grupos públicos y otros usuarios, permitiendo a otros agentes del servicio de asistencia aumentar su eficiencia con macros.

Permisos de usuario necesarios

Para ver macros:	“Leer” en macros
Para compartir macros:	“Crear” y “Modificar” en macros

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

1. Abrir el widget de macros.
2. Seleccione la macro que desea compartir.
3. Haga clic en el ícono **Ver detalle** ().
4. Haga clic en **Colaboración**.
5. En la página Nueva colaboración, busque un grupo público o un usuario por nombre.
6. Comparta la macro seleccionando un grupo o un usuario desde la lista **Disponible** y haciendo clic en **Agregar**. Para detener el uso compartido de un macro, seleccione un grupo o un usuario desde la lista **Compartir con** y haga clic en **Eliminar**.
7. Si está compartiendo la macro, establezca el **Nivel de acceso** como *Solo lectura* o *Lectura/Escritura*.
 - *Solo lectura* permite a los agentes de asistencia ver y ejecutar la macro.
 - *Lectura/Escritura* permite a los agentes de asistencia modificar, ver y ejecutar la macro.
8. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar macros

Puede eliminar macros que ya no necesita.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Tanto los administradores como los agentes del servicio de asistencia pueden eliminar macros, siempre que tengan los permisos de usuario apropiados.

1. En la página de inicio de la consola de Salesforce, haga clic en **Macros** o **M** para abrir el widget Macros. También puede acceder a macros desde la ficha Macros.
2. Haga clic en la macro que desea eliminar.
3. Si está utilizando el widget Macros, haga clic en el ícono **Ver detalles** (). (Este paso no es necesario si está utilizando la ficha Macros.)
4. Haga clic en **Eliminar**.
5. Haga clic en **Aceptar** en la ventana de confirmación.

Publicadores y acciones admitidas en macros

Los siguientes publicadores y acciones se admiten en macros en la Consola de Salesforce para Servicio.

EN ESTA SECCIÓN:

[Acciones del publicador de email admitidas en macros](#)

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción de email** en las instrucciones de macros. Las acciones de email le permiten modificar texto en mensajes de email en las noticias en tiempo real de casos. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador de email en la Consola de Salesforce para Servicio.

[Acciones de Salesforce Knowledge admitidas en macros](#)

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar componente de la barra lateral de Knowledge** en las instrucciones de macros. Las acciones de Knowledge le permiten buscar artículos de Knowledge en casos. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador Salesforce Knowledge en la Consola de Salesforce para Servicio.

[Acciones rápidas personalizadas admitidas en macros](#)

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar Nombre de acción rápida** en las instrucciones de macros. Puede crear y ejecutar macros para realizar acciones rápidas personalizadas en la Consola de Salesforce para Servicio.

[Acciones del publicador de comunidad admitidas en macros](#)

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción de comunidad** en las instrucciones de macros. Las acciones de comunidad le permiten actualizar y publicar en Comunidades de Salesforce. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador de comunidad en la Consola de Salesforce para Servicio.

[Acciones sociales admitidas en macros](#)

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción social** en las instrucciones de macros. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador social en la Consola de Salesforce para Servicio.

Acciones del publicador de email admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción de email** en las instrucciones de macros. Las acciones de email le permiten modificar texto en mensajes de email en las noticias en tiempo real de casos. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador de email en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe tener activado el Publicador de email en su organización de Salesforce y agregado como un componente de consola al formato de página de noticias en tiempo real de casos.

Las macros masivas no se admiten para acciones del Publicador de email

Tabla 2: Acciones del publicador de email admitidas en macros

Acción	Descripción	¿Se admite en macros masivas?
Sustituir Direcciones de destino	Borra las direcciones de email en el campo Direcciones de destino y las sustituye por las direcciones de email especificadas. Para utilizar varias direcciones de email, sepárelas con comas.	Sí

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Acción	Descripción	¿Se admite en macros masivas?
Agregar a Direcciones de destino	Agrega estas direcciones de email al campo Para, pero no elimina las direcciones que ya hay en el campo Para. Para utilizar varias direcciones de email, sepárelas con comas.	No
Sustituir Direcciones de Cc	Borra las direcciones de email en el campo Direcciones de Cc y las sustituye por las direcciones de email especificadas. Para utilizar varias direcciones de email, sepárelas con comas.	Sí
Agregar a Direcciones de Cc	Agrega estas direcciones de email al campo Cc, pero no elimina las direcciones que ya hay en el campo Cc. Para utilizar varias direcciones de email, sepárelas con comas.	No
Sustituir Direcciones de Cco	Borra las direcciones de email en el campo Direcciones de Cco y las sustituye por las direcciones de email especificadas. Para utilizar varias direcciones de email, sepárelas con comas.	Sí
Agregar a Direcciones de Cco	Agrega estas direcciones de email al campo Cco, pero no elimina las direcciones que ya hay en el campo Cco. Para utilizar varias direcciones de email, sepárelas con comas.	No
Establecer dirección De	Borra la dirección de email en el campo de dirección De y la sustituye por la dirección de email especificada.	Sí
Sustituir Asunto	Borra el campo Asunto y lo sustituye por el texto especificado.	Sí
Agregar a Asunto	Anexa este texto al final del campo Asunto, pero no elimina el texto que ya hay en el campo Asunto.	No
Sustituir Cuerpo HTML	Borra el contenido del cuerpo del mensaje de email y lo sustituye por el contenido HTML especificado.	Sí
Insertar en Cuerpo HTML	Agrega Texto rápido o texto al texto del cuerpo HTML, pero no elimina texto que ya hay allí. El Texto rápido o el texto se inserta en la posición del cursor.	No
Aplicar plantilla de email	Inserta la plantilla de email especificada en un mensaje de email en la ficha del caso activo.	Sí
Enviar acción	<p>Indica a la macro que realice estas instrucciones cuando alguien ejecuta esta macro.</p> <p>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.</p> <p>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción puede ejecutarse como una macro masiva. Debe tener el permiso de usuario Ejecutar macros en varios registros para ejecutar macros masivas.</p>	Sí

Acciones de Salesforce Knowledge admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar componente de la barra lateral de Knowledge** en las instrucciones de macros. Las acciones de Knowledge le permiten buscar artículos de Knowledge en casos. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador Salesforce Knowledge en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe disponer de Salesforce Knowledge habilitado en su organización y agregado como un componente de consola. Las acciones de Salesforce Knowledge, como adjuntar un artículo a un caso, deben estar habilitadas en la consola.

 **Nota:** La Barra lateral de Knowledge debe ampliarse cuando ejecuta una macro de Knowledge. Si la barra lateral está contraída, la macro no funciona.

Internet Explorer 7 y las macros masivas no se admiten para acciones de Salesforce Knowledge.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Tabla 3: Acciones de Salesforce Knowledge admitidas en macros

Acción	Descripción	¿Se admite en macros masivas?
Seleccionar componente de la barra lateral de Knowledge	Indica a la macro que estas instrucciones afectan a la Barra lateral de Knowledge en la consola.	No
Seleccionar búsqueda de artículo	Indica a la macro que las instrucciones afectan a la búsqueda en Knowledge.	No
Establecer palabras clave	Especifica las palabras clave que hay que utilizar cuando se busca en la base de datos de Knowledge. Puede realizar búsquedas por: <ul style="list-style-type: none"> Número de artículo: El número de artículo recupera un artículo por su número, lo que resulta útil cuando desea seleccionar un artículo específico. La sintaxis es <code>articlenumber:123456789</code>. Palabras clave: Puede buscar por palabras clave. La búsqueda de Salesforce Knowledge busca esas palabras clave en el título y en el cuerpo de los artículos de la base de datos de Knowledge. Por ejemplo, la frase <i>Restablecer su contraseña</i> devuelve artículos que contienen esa frase. 	No
Ejecutar búsqueda	Indica a la macro que busque en la base de datos de Knowledge empleando los criterios especificados en la instrucción Establecer palabras clave.	No
Seleccionar artículo más relevante	Seleccione el primer artículo enumerado en los resultados de la búsqueda.	No
Vincular al caso	Adjunta el artículo al caso.	No
Adjuntar a email como PDF	Agrega el artículo como un archivo adjunto PDF al mensaje de email en el caso.	No
Insertar en email como HTML	Inserta el texto y los vínculos del artículo en el mensaje de email en el caso.	No

Acciones rápidas personalizadas admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar Nombre de acción rápida** en las instrucciones de macros. Puede crear y ejecutar macros para realizar acciones rápidas personalizadas en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe tener definidas Acciones rápidas en su organización de Salesforce y agregadas al formato de página de noticias en tiempo real de casos.

Las macros masivas no se admiten en Acciones rápidas para acciones sociales.

Tabla 4: Acciones rápidas personalizadas admitidas en macros

Acción	Descripción	¿Se admite en macros masivas?
Sustituir <campo de texto>	Borra el contenido del campo de texto y lo sustituye por el texto especificado.	Sí
Agregar a <campo de texto>	Aggrega el texto especificado al final del campo de texto, pero no elimina el texto que ya hay allí. El texto se inserta en la posición del cursor.	No
Enviar acción	<p>Indica a la macro que realice estas instrucciones cuando alguien ejecuta esta macro.</p> <p>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.</p> <p>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción puede ejecutarse como una macro masiva. Debe tener el permiso de usuario Ejecutar macros en varios registros para ejecutar macros masivas.</p>	Sí

Acciones del publicador de comunidad admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción de comunidad** en las instrucciones de macros. Las acciones de comunidad le permiten actualizar y publicar en Comunidades de Salesforce. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador de comunidad en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe tener activado el Publicador de comunidad en su organización de Salesforce y agregado como un componente de consola al formato de página de noticias en tiempo real de casos.

Las macros masivas no se admiten en acciones del Publicador de comunidad

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Tabla 5: Acciones del publicador de comunidad admitidas en macros

Acción	Descripción	¿Se admite en macros masivas?
Sustituir cuerpo	Borra el contenido de la publicación y lo sustituye por el texto especificado.	No
Insertar en cuerpo	Agrega Texto rápido o texto a la publicación de la comunidad, pero no elimina texto que ya hay allí. El Texto rápido o el texto se inserta en la posición del cursor.	No
Enviar acción	Indica a la macro que realice estas instrucciones cuando alguien ejecuta esta macro. Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.	No

Acciones sociales admitidas en macros

Estas acciones están disponibles cuando hace clic en **Seleccionar acción social** en las instrucciones de macros. Puede crear y ejecutar macros para realizar estas acciones en el Publicador social en la Consola de Salesforce para Servicio.

Para utilizar estas acciones, debe tener activada la función Acciones sociales en su organización y agregada como un componente de consola al formato de página de noticias en tiempo real de casos.

Las macros masivas no se admiten en Acciones sociales.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Tabla 6: Acciones sociales admitidas en macros

Acción	Descripción	¿Se admite en macros masivas?
Sustituir contenido	Borra el contenido del campo de texto y lo sustituye por el texto especificado.	No
Insertar en contenido	Agrega el texto especificado al campo de texto, pero no elimina el texto que ya hay allí. El Texto rápido o el texto se inserta en la posición del cursor.	No
Establecer tipo de mensaje	Indica a la macro utilizar el tipo de mensaje seleccionado. Tipos de mensajes de Facebook: <ul style="list-style-type: none">• Publicar (Post)• Comentario• Privado Tipos de mensajes de Twitter: <ul style="list-style-type: none">• Tuitear• Retuitear• Respuesta• Directo	No

Acción	Descripción	¿Se admite en macros masivas?
Enviar acción	<p>Indica a la macro que realice estas instrucciones cuando alguien ejecuta esta macro.</p> <p>Una macro que contiene una instrucción Enviar acción es irreversible. Debe disponer del permiso de usuario Gestionar macros que los usuarios no pueden deshacer para crear, modificar y ejecutar macros que contienen instrucciones para realizar acciones irreversibles.</p>	No

Personalizar una consola de Salesforce

Componentes de la consola

Cree componentes para personalizar, ampliar o integrar la consola de Salesforce con otros sistemas.

Los componentes le permiten mostrar varios tipos de datos en el pie de página, las barras laterales, los paneles de aspectos destacados y los registros de interacciones de una consola. Puede crear componentes para resolver varios problemas de negocio y mostrar elementos como:

- Aplicaciones externas
- Widgets de Chat o SoftPhone
- Contexto cuando los usuarios ven páginas concretas
- Información contextual junto con registros
- Paneles de aspectos destacados o registros de interacciones
- Contenido cuando los usuarios hacen clic en un botón personalizable del pie de página

Los componentes le permiten ser creativo con una consola y crear lo que los usuarios necesitan para hacer su trabajo. Para crear componentes, puede utilizar Visualforce, aplicaciones de lienzo, campos de búsqueda, listas relacionadas o gráficos de reporte. Puede utilizar también el Lienzo de Force.com o el kit de herramientas de la integración de la consola de Salesforce para crear componentes. Ambas tecnologías son API de JavaScript que permiten a los desarrolladores ampliar o integrar una consola. El kit de herramientas le proporciona acceso programático a una consola para realizar acciones como abrir y cerrar fichas para simplificar procesos de negocio, mientras que Lienzo le ayuda a integrar una consola con aplicaciones externas que requieren métodos de autenticación. Para obtener más información (solo inglés) acerca de aplicaciones de lienzo o el kit de herramientas, consulte [Guía del desarrollador de lienzo de Force.com](#) y la [Guía del desarrollador del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce](#).

CONSULTE TAMBÍEN

[Proceso para crear componentes de la consola](#)

[Sugerencias de implementación de componentes de la consola](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Proceso para crear componentes de la consola

Los desarrolladores y administradores normalmente siguen estos pasos al crear componentes para una consola de Salesforce.

Aunque puede crear una variedad de componentes de consola para resolver algunos tipos de problemas de negocio, el proceso para crear componentes en general sigue estos pasos.

1. Los desarrolladores crean una página de Visualforce o una aplicación de lienzo.
2. Los administradores añaden la página de Visualforce o la aplicación de lienzo a:
 - Formatos de página para mostrar contenido de páginas específicas o
 - Aplicaciones de la consola para mostrar contenido en todas las páginas y fichas
3. Los administradores que añaden un componente a formatos de página:
 - seleccionan la barra lateral en la que aparece la consola, como derecha, izquierda, superior o inferior
 - Seleccionan si agregar múltiples componentes a una barra lateral y organizarlos como pila, fichas o acordeón
4. Los administradores que añaden un componente a aplicaciones:
 - Especifican el aspecto del botón que se usa para acceder al componente desde el pie de la consola.
 - Asignan el componente a cada consola desde donde desean que accedan los usuarios.
5. Los usuarios ven el componente cuando acceden a los formatos de página o hacen clic en un botón del pie de página de la consola.

 **Sugerencia:** Para agregar un campo de búsqueda o una lista relacionada como un componente, puede hacerlo sin crear una página de Visualforce o aplicación de lienzo. Solo tiene que seguir los pasos de "Adición de componentes de la consola a formatos de página" y, en el campo **Tipo**, seleccionar Buscar o Lista relacionada para elegir un campo o una lista específicos.

CONSULTE TAMBÍEN

[Componentes de la consola](#)

[Sugerencias de implementación de componentes de la consola](#)

[Adición de componentes de la consola a formatos de página](#)

[Adición de componentes de la consola a aplicaciones](#)

Sugerencias de implementación de componentes de la consola

Antes de crear un componente para una consola de Salesforce, revise estas sugerencias.

Sugerencias de comportamiento y acceso

No puede añadir los componentes de aplicación de lienzo a paquetes en AppExchange.

Cuando actualiza registros en fichas principales y subfichas, los componentes no se actualizan de forma automática.

Si cambia la **Altura** o **Anchura** de un componente de consola, actualice su navegador para ver sus actualizaciones.

Los componentes del gráfico de reportes no están disponibles para desarrolladores que utilicen la API de metadatos de Salesforce o para la migración entre instancias de producción y sandbox.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Sugerencias de formato de página

Puede añadir componentes a formatos de página si está asignado al permiso de usuario de Sales Cloud y a la licencia de la función de Usuario de Service Cloud.

Después de desactivar el panel de aspectos destacados o registro de interacciones en un formato de página, puede agregar un componente a la Barra lateral superior o Barra lateral inferior de fichas principales.

Si desea mostrar un componente para todas las subfichas en una ficha principal, agregue el componente a la sección Componentes de ficha principal en formatos de página. Si agrega un componente a la sección Componentes de subficha en formatos de página, aparece el componente en subfichas individuales.

Si Salesforce Knowledge está activado y la [barra lateral de Knowledge está activada](#), no agregue un componente a la Barra lateral derecha de formatos de página de caso; de lo contrario, la barra lateral de Knowledge aparece sobre componentes.

Sugerencias de Visualforce

Puede utilizar una página de Visualforce como un componente una vez por cada formato de página.

Si las páginas de Visualforce están asignadas a formatos de página como componentes, no puede eliminarlas.

Las páginas de Visualforce no se actualizan cuando hace clic en  y selecciona **Actualizar todas las fichas principales** o **Actualizar todas las subfichas**.

Si activa la protección contra secuestro de clics para páginas de Visualforce en la configuración de seguridad de sus páginas de , las páginas de Visualforce no se muestran correctamente.

Al contrario que otras páginas de Visualforce, no es necesario que defina el controlador estándar en los componentes el para el objeto cuyo formato de página esté personalizando.

Si añade `showHeader=true` a una página de Visualforce, puede añadir un intervalo de 15 píxeles a la derecha e izquierda de un componente para indicar visualmente su ubicación en una barra lateral. Por ejemplo, `<apex:page standardController="Contacto" showHeader="false" title="Lista de casos">`.

Cuando se utilizan páginas de Visualforce como componentes, se transmiten dos valores de parámetro de URL de forma automática:

Nombre del parámetro	Valor del parámetro	Descripción
<code>id</code>	Una cadena alfanumérica de 15 caracteres que distingue entre mayúsculas y minúsculas que identifica un registro de manera única.	El Id. de la página de detalles en la que se muestra el componente. Este parámetro sólo se transmite si el Id. está disponible.
<code>inContextPane</code>	<code>true</code>	Indica que la página de Visualforce se muestra como un componente en la consola de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Componentes de la consola](#)

Adición de componentes de la consola a formatos de página

Después de crear un componente de la consola, puede añadirlo a los formatos de página para que otros usuarios puedan acceder a él desde una barra lateral de una consola de Salesforce.

1. Desde la configuración de gestión de objetos para el objeto cuyo formato de página desea modificar, vaya a Formatos de página.
2. Haga clic en **Modificar** junto al formato de página.
3. Haga clic en **Componentes personalizados de la consola**.
4. Junto a la barra lateral en la que desea agregar su componente, seleccione cómo mostrar y organizar sus componentes por **Estilo**. Consulte [Estilos de barra lateral para componentes de consola](#).
5. Especifique el tamaño de la barra lateral en la consola seleccionando la altura o anchura y escribiendo su porcentaje o número de píxeles. Cuando la altura o anchura de la barra lateral está por debajo del siguiente número de píxeles, estos tipos de componente se ocultan automáticamente porque se vuelven demasiado difíciles de leer:
 - Knowledge One - 250
 - Búsquedas: 150
 - Listas relacionadas: 200
 - Gráficos de reporte: 150
6. En **Tipo**, seleccione si su componente es una página de Visualforce, aplicación de lienzo, búsqueda, lista relacionada o gráfico de reportes. Antes de poder seleccionar un Gráfico de reportes, agréguelo al formato de página y asegurarse de que se encuentra en una carpeta compartida con usuarios que necesitan acceso.
 - Si la ficha Knowledge se ha configurado en su organización de Salesforce, agregue el componente Knowledge One a páginas de casos para que los agentes puedan buscar y trabajar fácilmente con artículos.
 - Si su organización usa la gestión de asignaciones, agregue el supervisor de eventos clave a páginas de casos para que los agentes puedan ver la información más reciente sobre los eventos clave relacionados con los casos en los que están trabajando.
 - Si hay temas habilitados para un objeto, agregue el componente Temas para que los usuarios puedan ver, agregar y eliminar temas de los registros con los que están trabajando.
 - Agregue el componente Archivos a páginas de caso para que los agentes de asistencia puedan utilizar la función de arrastrar y soltar para adjuntar archivos a casos rápidamente, ver archivos que ya están adjuntos e incluir archivos adjuntos a emails de casos.
 - Si su organización utiliza Expertos y temas en objetos, agregue el componente Expertos de casos a formatos de página de casos para que los agentes puedan colaborar fácilmente con colegas expertos en áreas específicas.



Nota: Expertos de casos está disponible a través de un programa piloto. Si desea información sobre cómo activar Expertos de casos en su organización, haga contacto con Salesforce.

Como los formatos de página están limitados a dos gráficos de reportes, puede agregar hasta dos gráficos de reportes a una barra lateral. Puede agregar hasta cinco componentes a una barra lateral y un máximo de altura de componentes a un formato de página. Cualquier componente de aplicación de lienzo que agregar no se puede agregar a paquetes de AppExchange.

7. Bajo **Componente**, establezca los detalles:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para añadir componentes personalizados de consola:

- "Personalizar aplicación" Y "Usuario de Service Cloud" O "Consola de ventas"

Para crear páginas de Visualforce:

- "Personalizar aplicación"

Para gestionar aplicaciones de lienzo:

- "Personalizar aplicación"

- En el caso de las páginas de Visualforce o las aplicaciones de lienzo, haga clic en  debajo de Componente para buscar y seleccionar su componente.

 **Sugerencia:** Puede incluir componentes Lightning en páginas de Visualforce. Consulte las [Preguntas más frecuentes sobre Lightning](#).

- Si su componente es un campo de búsqueda, una lista relacionada o un gráfico de reportes, seleccione el campo, la lista o el nombre del gráfico. De forma opcional, puede agregar campos a los componentes de búsqueda mediante la definición de formatos de página en miniatura de los objetos. Además, puede ocultar los gráficos de reportes y las listas relacionadas de las páginas en las que aparecen como componentes para evitar que se muestre información duplicada. Si desea reordenar las listas relacionadas, hágalo en los formatos de página. Los componentes de lista relacionada no incluyen botones personalizados.

8. En **Etiqueta**, escriba el nombre de su componente para que se muestre a los usuarios de la consola desde la barra lateral. Si no escribe una etiqueta para un gráfico de reportes, se utiliza el nombre del gráfico de reportes.
9. Especifique el tamaño del componente en la barra lateral seleccionando la altura o anchura y escribiendo su porcentaje o número de píxeles. Si no especifica una altura o anchura, el componente se ajusta automáticamente para aparecer correctamente en una consola.

Ajustar el tamaño de los componentes automáticamente está disponible para componentes con el estilo Apilado. Está seleccionado de forma predeterminada, de modo que cuando los usuarios cambian el tamaño de los navegadores, los componentes Apilados caben perfectamente en las barras laterales. Salesforce selecciona una altura y anchura mínimas para los componentes Apilados, y no es posible cambiar estos valores. La opción de ajuste automático no está disponible para páginas de Visualforce y aplicaciones de lienzo.

10. Haga clic en **Guardar**.

CONSULETÉ TAMBIÉN

[Estilos de barra lateral para componentes de consola](#)

Agregar acciones rápidas a la barra lateral de la consola

Agregue acciones rápidas personalizadas a la barra lateral de la consola para permitir a los agentes del servicio de atención al cliente crear, actualizar y buscar registros asociados con casos de forma sencilla. Las acciones rápidas se agregan como componentes de la consola.

Cree las acciones rápidas antes de agregarlas a los formatos de página de caso en la consola.

1. Desde Configuración, ingrese *Formatos de página* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Formatos de página** en Casos.
2. Seleccione un formato de página con el que trabajar.
3. Haga clic en **Componentes personalizados de la consola**.
4. Desplácese hasta la sección de barra lateral donde desea agregar el componente de acción rápida. Por ejemplo, para agregarlo a la barra lateral izquierda, vaya a la sección **Barra lateral izquierda**.
5. Configure el componente de acción rápida:
 - **Campo:** Seleccione el campo de registro al que afecta la acción rápida. Por ejemplo, si la acción rápida crea un registro de contacto, seleccione el campo Contacto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar acciones y formatos de página y para agregar componentes personalizados de consola:

- "Personalizar aplicación"

- **Activar vinculación:** Si se selecciona, los agentes del servicio de atención al cliente pueden asociar este registro a un caso. Por ejemplo, un agente del servicio de atención al cliente puede crear un contacto y vincularlo a un caso.
 - **Crear acción:** Seleccione la acción rápida "Crear". Esta acción rápida permite a los agentes del servicio de atención al cliente crear un registro.
 - **Actualizar acción:** Seleccione la acción rápida "Actualizar". Esta acción rápida permite a los agentes del servicio de atención al cliente actualizar un registro.
6. Agregue más componentes de acción rápida según sea necesario.
7. Haga clic en **Guardar**.

CONSULETAMIENTO

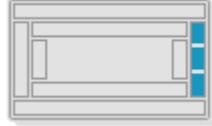
[Componentes de la consola](#)

[Adición de componentes de la consola a formatos de página](#)

Estilos de barra lateral para componentes de consola

Cuando los administradores agregan componentes a formatos de página, seleccionan el estilo de barra lateral en el que mostrar los componentes en una consola de Salesforce.

Los siguientes estilos de barra lateral están disponibles para componentes de consola en formatos de página.

Tipo de múltiples componentes	Descripción (Description)
Apilar	un área de contenidos con múltiples marcos.
	
Fichas	un área de contenido única con una lista de múltiples tableros.
	
Acordeón	Un área de contenido contraíble.
	

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition

Tipo de múltiples componentes	Descripción (Description)
	Este estilo solo está disponible para barra laterales verticales.

CONSUTE TAMBIÉN

[Adición de componentes de la consola a formatos de página](#)

Adición de componentes de la consola a aplicaciones

Después de crear un componente de la consola personalizado, puede agregarlo como un botón en el pie de página de la consola de Salesforce para que los usuarios tengan acceso a él.

1. En Configuración, ingrese *Componentes personalizados de la consola* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Componentes personalizados de la consola**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Escriba un nombre para su componente.
4. En *Nombre de botón*, escriba la etiqueta para mostrar en el botón en el que los usuarios harán clic para iniciar el componente. Por ejemplo, *Live Agent*.
5. En *Nombre de botón*, escriba la etiqueta que aparecerá en el botón en el que los usuarios harán clic para iniciar el componente. Los estilos admitidos incluyen fuente, color de fuente y color de fondo.
6. Escriba la anchura del botón para que se muestre en la consola.
7. En *Componento*, seleccione *Página de Visualforce* o *Aplicación de lienzo* y escriba el nombre de su componente o haga clic en  para buscarlo y seleccionarlo.



Sugerencia: Puede incluir componentes Lightning en páginas de Visualforce. Consulte las [Preguntas más frecuentes sobre Lightning](#).

8. Escriba la altura y anchura de la ventana utilizada para mostrar su componente en la consola.
9. Para evitar que los usuarios cambien las dimensiones de la ventana utilizada para mostrar su componente, haga clic en *Ancho fijo* o *Altura fija*.
10. Haga clic en **Guardar**.

Antes de que los usuarios puedan acceder a su componente, debe asignarlo a una consola. Consulte [Asignación de componentes personalizados de la consola a una aplicación](#).

CONSUTE TAMBIÉN

[Asignar componentes de la consola a una aplicación](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para añadir componentes personalizados de consola:

- “Personalizar aplicación”

Y

“Usuario de Service Cloud” O “Consola de ventas”

Para crear páginas de Visualforce:

- “Personalizar aplicación”

Para gestionar aplicaciones de lienzo:

- “Personalizar aplicación”

Asignar componentes de la consola a una aplicación

Después de añadir un componente de la consola a aplicaciones de la consola de Salesforce, debe asignarlo a cada consola para que los usuarios accedan a él.

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Seleccione una aplicación de la consola.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. En **Seleccionar componentes personalizados de la consola**, añada cualquier componente disponible a su aplicación.
1. En **Alinear componentes de la consola**, seleccione si alinear componentes a la derecha o a la izquierda del pie de página de la consola.
5. Haga clic en **Guardar**.

CONSUTE TAMBIÉN

[Adición de componentes de la consola a aplicaciones](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar componentes personalizados de la consola a una aplicación:

- "Personalizar aplicación"

Asignar una marca a una consola de Salesforce

Puede asignar una marca a una consola agregando un logotipo personalizado a su encabezado y especificando colores para su encabezado, pie de página y fichas principales.

1. En Configuración, ingrese *Aplicaciones* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Aplicaciones**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a una consola.
3. Para agregar un logotipo personalizado, haga clic en **Insertar una imagen** y seleccione una imagen de la biblioteca de documentos.

Tenga en cuenta estos requisitos cuando seleccione un logotipo de aplicación personalizada para una aplicación Classic desde la biblioteca de documentos:

- El formato de la imagen debe ser GIF o JPEG y su tamaño debe ser inferior a 20 KB.
 - Si el tamaño de la imagen es superior a 300 píxeles de ancho por 55 píxeles de alto, se ajustará para que quepa.
 - Para obtener la mejor visualización en la pantalla, recomendamos utilizar imágenes con fondo transparente.
 - La casilla de verificación **Disponible de modo externo** debe seleccionarse en las propiedades del documento de manera que esos usuarios puedan ver la imagen.
4. Para especificar un color, escriba un código hexadecimal en **Color de encabezado**, **Color de pie de página** o **Color de ficha principal**. Por ejemplo, ingrese #0000FF para definir el encabezado como azul.
 5. Haga clic en **Guardar**.

Para comprobar que aparece el color correcto, visualice su consola.



Nota: La definición del color del encabezado o pie de página no está aún disponible para la API de metadatos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para definir colores en la consola de Salesforce:

- "Personalizar aplicación"

Uso de una consola de Salesforce

Utilizar una consola de Salesforce

Obtenga más resultados en menos tiempo utilizando la interfaz mejorada de una consola para trabajar con registros.

A diferencia de las páginas estándar de Salesforce, todos los elementos en los que haga clic en una consola se mostrarán como fichas. Junto con la eficiencia de la navegación basada en fichas, una consola le ayuda a:

- Trabajar con varios registros al mismo tiempo
- Ver los marcadores de favoritos y las fichas utilizadas recientemente
- Cambiar el tamaño de listas ancladas para ver más información
- Navegar más rápido utilizando acceso directo del teclado
- Trabajar en múltiples controles

La interfaz parecida a un tablero de una consola organiza datos relacionados, todos en una sola pantalla de modo que puede:

- Buscar registros
- Anotar en registros mediante el registro de interacciones
- Ver cuando se modifican los registros que está visualizando por otros usuarios
- Utilizar un SoftPhone para emitir y recibir llamadas

Además, con una consola de Salesforce para servicios, podrá:

- Buscar artículos de Salesforce Knowledge para resolver casos
- Chat con clientes que utilizan Live Agent

 **Nota:** Si su administrador de Salesforce agrega [componentes personalizados de la consola](#), puede haber funciones adicionales disponibles para usted en las barras laterales y los pies de página de una consola.

Fichas de la consola de Salesforce

Todos los elementos en los que haga clic en una consola se mostrarán como fichas. Las fichas le permiten ver en una única pantalla toda la información que necesita sin perder el contexto.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Fichas de Consola



(1) La ficha de navegación le permite seleccionar objetos y registros con los que trabajar. (2) Las fichas principales muestran los elementos de trabajo principales en una consola, como una cuenta. (3) Las subfichas muestran elementos relacionados en una ficha principal, como un contacto de cuenta. Utilice fichas para navegar en la consola mientras hace su trabajo.

 **Advertencia:** Los botones Atrás de los exploradores no se admiten para la consola y es posible que no funcionen según lo previsto. Las fichas de la consola se guardan en las fichas del explorador hasta que se cierran.

Cuando cierra las fichas del explorador, pierde cualquier ficha de la consola abierta. Si su administrador configura las sesiones de usuario guardadas para la consola, al iniciar sesión de nuevo en Salesforce, las fichas de la consola abiertas y los componentes de la consola se vuelven a mostrar automáticamente. Además, si cambia el tamaño de los componentes de la barra lateral o los registros de interacciones, o cierra el encabezado de búsqueda global, estas personalizaciones también se muestran automáticamente.

Si cierra sesión en Salesforce y vuelve a iniciarla utilizando la misma ventana, las fichas que hubiera abierto anteriormente vuelven a abrirse en la nueva sesión, incluso si *Guardar sesiones de usuario* está desactivado.

CONSULTE TAMBÍEN

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

[Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce](#)

Ficha de navegación de la consola de Salesforce

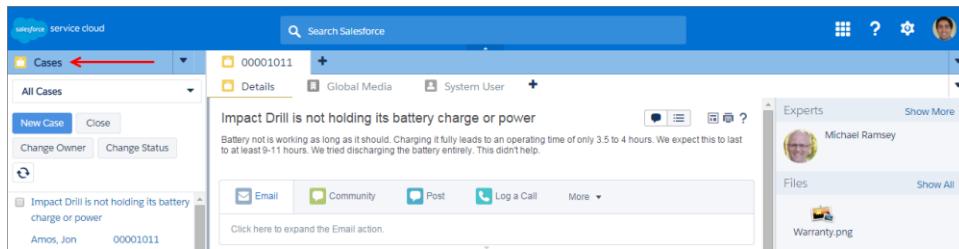
Utilice la ficha de navegación para seleccionar un objeto y ver su página de inicio.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition

La ficha de navegación de una consola



Cada consola muestra una ficha de navegación. Su administrador determina la lista de objetos que puede elegir desde una ficha de navegación, pero si está activada, puede hacer clic en **Personalizar mis fichas** para ocultar, mostrar y organizar los objetos.

La mayoría de las páginas de inicio de objetos seleccionadas desde una ficha de navegación muestran vistas de lista, que aparecen automáticamente como listas mejoradas. Una ficha de navegación no muestra pronósticos, ideas, respuestas, conexiones, portales, consola o botones para personalizar su organización de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Fichas de la consola de Salesforce](#)

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

Directrices para trabajar con fichas de la consola de Salesforce

Obtenga información acerca de cómo obtener el máximo desempeño del trabajo con fichas principales y subfichas de una consola.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Fichas principales y subfichas de una consola



(1) Una ficha principal es el elemento principal en el que trabajar, como una cuenta. (2) Una subficha es un elemento relacionado en una ficha principal, como un contacto de cuenta. Salesforce no limita el número de fichas que puede mostrar.

Al visualizar fichas, * se mostrarán en las fichas en las que no ha guardado cambios, excepto para reportes, páginas de Visualforce o las páginas de configuración de su organización de Salesforce. 🔞 se muestra en fichas en las que debe solucionar problemas. Si su

administrador ha agregado dominios externos a la lista blanca de una consola, las fichas pueden mostrar páginas fuera de Salesforce. Las nuevas fichas no aparecen cuando hace clic en un botón personalizado o cambia el tipo, propietario o territorio de un registro; en su lugar, la ficha actual envía el elemento que ha seleccionado.

Puede realizar una variedad de tareas con fichas desde la barra de fichas haciendo clic en  y seleccionando una opción, como cerrar fichas, actualizar fichas, mostrar acceso directo de teclado y mucho más. Para reorganizar una ficha, arrástrela a una nueva posición en la barra de fichas. Las fichas mantienen su estado como fichas principales o subfichas, lo que significa que no puede desplazar las fichas principales a la barra de subfichas o viceversa. No es posible reorganizar fichas en Internet Explorer[®] 7.

Si su administrador ha activado componentes de controles múltiples, puede retirar fichas principales de su navegador y arrastrarlas a cualquier ubicación en su pantalla para personalizar su forma de trabajar. Solo haga clic en el  y seleccione **Retirar fichas principales**.

Para devolver fichas principales a su navegador original, haga clic en el  y seleccione **Devolver fichas a la consola**.

Para copiar la URL de la ficha de una consola y enviarla a otro usuario, haga clic en el  y seleccione el  junto al nombre de la ficha. Si envía la URL a un usuario sin consola, seleccione crear una URL estándar de Salesforce desde el cuadro de diálogo Vínculo para convertir. Luego, pulse CTRL+C para copiar la URL. Para añadir una nueva ficha a su consola donde pegar una URL que ha copiado, haga clic en el . En el cuadro de texto, pulse CTRL+V para pegar la URL; luego haga clic en **Ir**. Puede pegar una URL de consola o una URL estándar de Salesforce en una nueva ficha.

Para anclar una ficha principal visitada con frecuencia en la barra de fichas para un acceso rápido, haga clic en  y seleccione . Cuando se ancla una ficha, se desplaza delante de la barra de fichas y se elimina su texto para proporcionar más espacio de pantalla.

Para anular el anclaje de una ficha, haga clic en  y seleccione .

Para marcar una ficha favorita o visitada ocasionalmente para un acceso rápido, haga clic en  y seleccione . Cuando se marca una ficha como favorita, se mueve al componente Historial en el pie de página (denominado anteriormente Fichas más recientes). Para eliminar una ficha marcada como favorita, haga clic en  y seleccione  , o haga clic en **Eliminar** junto a la ficha en el componente Historial. Consulte [Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce](#) en la página 57

 **Advertencia:** Si hace clic en **Cancelar** en un elemento creado recientemente que no ha guardado, el elemento y su ficha se eliminarán y no se enviarán a la papelera.

 **Nota:** Si su administrador de Salesforce agrega [componentes personalizados de la consola](#), puede haber funciones adicionales disponibles para trabajar en las barras laterales junto a fichas.

 **Sugerencia:** Para reabrir la última ficha que ha cerrado, pulse Mayús +C o haga clic en  y seleccione **Reabrir ficha recién cerrada**. Puede reabrir hasta diez fichas cerradas.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ficha de navegación de la consola de Salesforce](#)

[Fichas de la consola de Salesforce](#)

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

Simplificación de ventas y asistencia con la consola de Salesforce

Cambiar el tamaño y minimizar las listas ancladas en una consola de Salesforce

Ver Favoritos y fichas utilizadas recientemente en una consola de Salesforce

Si está configurado por su administrador de Salesforce, puede acceder rápidamente a cualquier ficha principal que ha marcado como favorita o utilizado recientemente en una consola sin necesidad de buscar Salesforce.



Nota: Con Summer '15, Fichas más recientes ha cambiado de nombre por Historial y se le han agregado los favoritos para proporcionarle una experiencia más simplificada para buscar y recuperar fichas. Estas funciones no están disponibles en Internet Explorer® 7 y 8.

Para ver cualquier ficha principal marcada como favorita o utilizada recientemente, haga clic en **Historial** en el pie de página de la consola. Luego haga clic en la columna Favoritos y fichas recientes y seleccione una ficha. Puede obtener la URL de cada ficha para enviarla a otro usuario o eliminar marcas de favorito y borrar fichas utilizadas recientemente para comenzar desde cero. Junto a cada ficha reciente, puede acceder a hasta diez subfichas cuando están disponibles. Los elementos que no aparecen como fichas, como superposición de solicitud de reunión, no aparecen en el pie de página Historial.

CONSULETÉ TAMBIÉN

[Directrices para trabajar con fichas de la consola de Salesforce](#)

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Cambiar el tamaño y minimizar las listas ancladas en una consola de Salesforce

Si un administrador ha activado listas ancladas y elegido dónde aparecen en pantalla, puede cambiar el tamaño y minimizar las listas.

Para cambiar el tamaño de una lista anclada, haga clic en el margen derecho o inferior de la lista y arrástrela hasta obtener el tamaño que desee. Para minimizar una lista anclada, haga clic en la flecha en el margen derecho o inferior. Para volver a visualizar la lista, vuelva a hacer clic en la flecha. Si no ha seleccionado aún un registro de la lista, la lista se muestra automáticamente en pantalla completa.

CONSULETÉ TAMBIÉN

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Trabajar con accesos directos del teclado en una consola de Salesforce

Los accesos directos del teclado le permiten realizar acciones rápidamente pulsando teclas en vez de utilizar el ratón.

Los accesos directos del teclado permiten trabajar con una consola de forma más eficiente. Por ejemplo, en lugar de escribir detalles del caso y luego utilizar el ratón para hacer clic en **Guardar**, un administrador puede crear un acceso directo para que pueda escribir detalles del caso y pulsar CTRL+S para guardar casos sin pasar de su teclado al ratón. Solo los administradores pueden crear o personalizar accesos directos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

Para ver una superposición que enumera los accesos directos para una consola, pulse Mayús + K o haga clic en el  y seleccione

Mostrar accesos directos de teclado. Si un acceso directo aparece atenuado en la superposición, significa que no se ha activado o ha sido personalizado.

Los accesos directos del teclado no diferencian entre mayúsculas y minúsculas, incluso si pulsa Mayús antes de una letra. Por ejemplo, Mayús + b es lo mismo que Mayús + B. Si CTRL, ALT o Mayús se encuentran en un acceso directo, la secuencia de estas teclas no importa. Por ejemplo, CTRL+ALT+A es lo mismo que ALT+CTRL+A.

CONSULETÉ TAMBIÉN

[Accesos directos del teclado predeterminados para una Consola de Salesforce](#)

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

Accesos directos del teclado predeterminados para una Consola de Salesforce

Estos accesos directos son disponibles automáticamente para una consola y un administrador puede personalizarlos o desactivarlos.

Acción (Acceso directo del teclado)	Descripción	Comando de teclas
Entrar en el modo de accesos directos de teclado	Activa accesos directos del teclado en un navegador mostrando una consola.	ESC
Vaya a la ficha de navegación	Selecciona la ficha de navegación.	V
Va a un campo en una ficha	Selecciona detalles en una ficha.	Mayús+S
Vaya a las fichas principales	Selecciona la fila de fichas principales.	P
Vaya a las subfichas	Selecciona la fila de subfichas en una ficha principal.	S
Vaya a la vista de listas	Selecciona la vista de listas.	N
Vaya al primer elemento de la vista de listas	Selecciona el primer elemento en la vista de listas.	Mayús+F
Vaya al cuadro de búsqueda del encabezado	Mueve el cursor al cuadro de búsqueda del encabezado.	R
Va al pie	Mueve el cursor a componentes del pie. No es compatible con Microsoft® Internet Explorer® versiones 7 u 8 o en idiomas de derecha a izquierda. Si selecciona el componente Macros	F/FLECHA DERECHA o FLECHA IZQUIERDA/1 a 9

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Acción (Acceso directo del teclado)	Descripción	Comando de teclas
	o Presencia, pulse ESC para pasar el cursor a otros componentes.	
Desplazar a la izquierda	Mueve el cursor hacia la izquierda.	FLECHA IZQUIERDA
Desplazar a la derecha	Mueve el cursor hacia la derecha.	FLECHA DERECHA
Mover hacia arriba	Mueve el cursor hacia arriba.	FLECHA ARRIBA
Mover hacia abajo	Mueve el cursor hacia abajo.	FLECHA ABAJO
Abre un elemento en una ficha inactiva	Abre el elemento seleccionado en una nueva ficha sin cambiar el enfoque.	CTRL+clic para equipos PC; CMD+clic para equipos Mac
Abrir botón desplegable en fichas	Abre el botón desplegable en fichas para seleccionar más acciones.	D
Abrir ficha	Abre una nueva ficha.	T
Cerrar ficha	Cierra una ficha seleccionada.	C
Reabrir ficha recién cerrada	Reabre la ficha principal recién cerrada.	Mayús+C
Actualizar ficha	Actualiza una ficha seleccionada.	Mayús+R
Intro	Activa un comando.	INTRO
Obtener vínculo para compartir	Abre el cuadro de diálogo Vínculo para compartir en la ficha seleccionada.	U
Mostrar accesos directos del teclado.	Abre una superposición que enumera accesos directos de teclado.	Mayús+K
Modificar	Cambiar de detalle para modificar página.	E
Guardar	Guarda los cambios en la ficha seleccionada.	CTRL+S
Oculta o muestra una lista anclada	Altera la apariencia de una lista anclada.	MAYÚS+N
Oculta o muestra la barra lateral izquierda	Altera la apariencia de la barra lateral izquierda y cualquiera de sus componentes.	MAYÚS+FLECHA IZQUIERDA
Oculta o muestra la barra lateral derecha	Altera la apariencia de la barra lateral derecha y cualquiera de sus componentes.	MAYÚS+FLECHA DERECHA
Oculta o muestra la barra lateral superior	Altera la apariencia de la barra lateral superior y cualquiera de sus componentes.	MAYÚS+FLECHA ARRIBA
Oculta o muestra la barra lateral inferior	Altera la apariencia de la barra lateral inferior y cualquiera de sus componentes.	MAYÚS+FLECHA ABAJO

Acción (Acceso directo del teclado)	Descripción	Comando de teclas
Aplica o retira el zoom en las fichas principales	Aplica o retira el zoom en las fichas principales alternando la apariencia del encabezado, el pie y la lista anclada.	Z

CONSULTE TAMBIÉN

[Trabajar con accesos directos del teclado en una consola de Salesforce](#)

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

Directrices para trabajar con componentes de controles múltiples de la consola de Salesforce

Mueva partes de una consola a diferentes áreas de sus pantallas por lo que puede ver datos en formas que le ayudan a trabajar mejor.

Cuando un administrador de Salesforce activa componentes de controles múltiples, puede retirar y arrastrar fichas principales y SoftPhones de Open CTI a otras ubicaciones en sus pantallas. También puede mover el componente Historial, chats de Live Agent (pero no el componente de pie de página) y cualquier componente de consola personalizado o componente de Lienzo de Force.com en el pie de página de una consola. Para utilizar componentes de múltiples controles, es posible que necesite actualizar la configuración de su navegador para: (1) habilitar ventanas emergentes; (2) abrir vínculos en ventanas, no en fichas.

Para retirar y arrastrar fichas principales, haga clic en el  y seleccione **Retirar fichas principales**.

Para devolver fichas principales a su navegador original, haga clic en el  y seleccione **Devolver fichas a la consola**.

Para retirar y arrastrar componentes en el pie de página de una consola, haga clic en elementos y seleccione el . Para devolver elementos a su navegador original, haga clic en el . Para actualizar un componente de pie de página retirado, haga clic en el botón derecho del ratón, y elija **Volver a cargar** o **Actualizar**. Cuando actualiza un componente de pie de página retirado, se devuelve al pie de página de la consola.

Si las listas ancladas están configuradas, aparece un campo como un área en blanco junto a listas e indica **Arrastrar componentes de pie de página aquí**. Utilice esta área para mantener un seguimiento de ventanas de Salesforce entre varias aplicaciones en sus pantallas.

 **Importante:** Los elementos retirados se cierran y pierden sus posiciones en sus pantallas cuando: (1) cierra la sesión en Salesforce; (2) hace clic en **Configuración**; (3) hace clic en un vínculo para dejar una consola; (4) actualiza o cierra sus navegadores.

 **Nota:** No puede retirar SoftPhones creados con las versiones 3.0 o 4.0 del kit de herramientas de CTI.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en las ediciones:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition y
Developer Edition



Sugerencia: Cualquier elemento retirado de la consola cuenta con encabezados de color azul para ayudarle a ubicarlos en otras ventanas en sus pantallas.

Para utilizar acceso directos del teclado desde componentes retirados, céntrese en la ventana correcta. Por ejemplo, si está centrado en una ventana con la ficha de navegación, el acceso directo predeterminado para ir a fichas principales, comando de teclas P, no funciona.

CONSULETAMIENTO

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

Adición de notas a registros de una consola de Salesforce

El registro de interacciones le ayuda a agregar notas a registros en las fichas principales de una consola.

Si se le ha asignado un formato de registro de interacciones, puede acceder al registro desde el pie de página de la consola. Los registros se muestran en los elementos con una lista relacionada Historial de actividades, como las cuentas y los contactos, pero no las soluciones. Los registros no están disponibles para los reportes, los tableros, Salesforce CRM Content, la ficha Gestión de artículos o las páginas de Visualforce.

Para mostrar u ocultar el registro de interacciones, pase el ratón por encima del borde del registro y haga clic en o . Para cambiar el tamaño del registro de interacciones y la página de detalles, arrastre la barra entre estos. Para guardar notas para los clientes rápidamente, al mostrarse un contacto en una subficha, el nombre del contacto se agrega al **Nombre** del registro. No obstante, puede cambiar el **Nombre** antes de guardar el registro. Cuando hace clic en **Borrar registro** para eliminar notas o un **Asunto**, no se eliminará ninguna nota guardada, se almacenan en la lista relacionada Historial de actividad del registro. Para facilitar la revisión y recuperación, todos los registros se guardan como tareas en la lista relacionada Historial de actividades del registro.



Nota: Los administradores pueden personalizar los campos que aparecen en registros.



Sugerencia: Si usa SoftPhone, haga clic en **Agregar datos de llamada** para agregar la fecha y la hora de una llamada al registro. Si aparecen ventanas emergentes de pantalla durante las llamadas entrantes, haga clic en **Finalizar llamada** para finalizar la llamada y guardar las actualizaciones del registro.

CONSULETAMIENTO

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver el registro de interacciones:

- “Leer” en tareas

Para guardar notas en el registro de interacciones:

- “Modificar” en tareas

Visualizar notificaciones distribuidas en una Consola de Salesforce

Las notificaciones distribuidas son indicadores visuales que aparecen cuando otro usuario cambia un registro o campo que está visualizando.

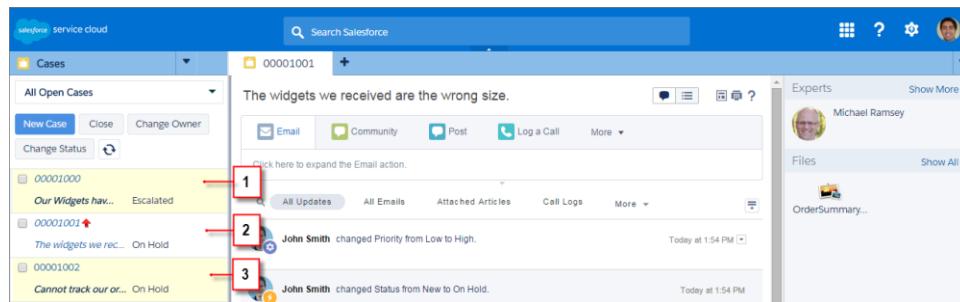
Después de que un administrador de Salesforce haya configurado notificaciones de envío, los indicadores visuales para cambios de registro o de campo aparecen en páginas de detalles y listas. Cuando se producen los cambios, las páginas de detalles se actualizan automáticamente y muestran actualizaciones o aparecen notificaciones como cuadros de diálogo. Las listas muestran notificaciones como:

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

Notificaciones de envío para listas



(1) Amarillo cuando cambia un registro. (2) Azul si es el último elemento que ha visto. (3) Negrita y cursiva cuando cambia un campo especificado por un administrador.

Nota:

- Estos objetos y sus campos están disponibles para el envío de notificaciones: cuentas, contactos, casos, prospectos, oportunidades, campañas, tareas y objetos personalizados.
- Las notificaciones distribuidas no están disponibles en la consola en Professional Edition.
- Si configura notificaciones distribuidas para el objeto de prospecto y utiliza reglas de Data.com Clean, se desencadenan las notificaciones distribuidas en la consola. Recuerde que las notificaciones adicionales pueden afectar a su límite de notificaciones de envío.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

Utilizar un SoftPhone con una consola de Salesforce

Un SoftPhone en una consola le permite ver registros relacionados con llamadas de teléfono, así como recibir, realizar y transferir llamadas.

Puede acceder a un SoftPhone si está asignado a un centro de llamadas utilizando un adaptador de CTI con la versión 3.0 o 4.0 del Kit de herramientas de CTI o si está utilizando un centro de llamadas con Open CTI.

Haga clic en el  para mostrar un SoftPhone en el pie de página de una consola. Utilice el registro de interacciones para escribir notas en registros de llamadas. Un registro de llamadas es un registro de actividad que se genera automáticamente cuando utiliza un SoftPhone; realiza un seguimiento del número de teléfono, llamadas, fecha, hora y duración de las llamadas. Puede ver los registros de llamadas en la lista relacionada Historial de actividades del registro asociado a la llamada.

 **Importante:** Puede que los datos no se guarden correctamente si: (1) Actualiza su navegador durante una llamada; (2) utiliza un SoftPhone en varios navegadores de forma simultánea; (3) cambia a un SoftPhone en un navegador sin una consola.

 **Nota:** Si utiliza un adaptador CTI de la versión 4.0 del kit de herramientas de CTI, el  muestra en el pie de página incluso cuando no está conectado al adaptador.

 **Sugerencia:** Puede ocultar el SoftPhone haciendo clic en , pero no puede sacarlo del pie de página de una consola. También puede ajustar el tamaño de altura de un SoftPhone arrastrando la barra en su parte superior. Cuando hace clic en **Finalizar llamada**, se guarda cualquier actualización que ha realizado en el registro de interacciones antes de que finalice la llamada.

CONSULTE TAMBIÉN

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver y utilizar SoftPhone:

- Miembro de un centro de llamadas

Buscar artículos de Knowledge en una consola de Salesforce

Si Salesforce Knowledge y la barra lateral de Knowledge está configurada por un administrador, los artículos aparecen automáticamente cuando selecciona un caso en una consola.

Para ayudar a resolver casos con mayor rapidez, los artículos sugeridos aparecen en la barra lateral cuando escribe detalles en el **Asunto** de un caso. Únicamente aparecen los artículos actualizados en los últimos 30 días, pero puede ver artículos anteriores especificando un término de búsqueda o filtrando los resultados de búsqueda. Para filtrar los artículos por una categoría concreta, idioma o estado de validación, haga clic en  y seleccione las opciones de filtro. Para acceder a estos filtros, el estado de validación y artículos multilingües deben estar activados. Un administrador determina qué idiomas hay disponibles para los artículos. Las columnas disponibles en la barra lateral son **Nueva**, **Título de artículo** y **Más visualizado**. Puede arrastrar la barra entre las columnas para redimensionarlas, pero no puede agregar, eliminar o reorganizar las columnas.

Para buscar los artículos que le ayudarán a resolver un caso, haga clic en , ingrese las palabras clave en **Búsqueda**, y haga clic en **Ir**. Para adjuntar un artículo a un caso, haga clic en la casilla de verificación junto al artículo y haga clic en **Adjuntar al caso**. Sólo puede adjuntar un artículo a un caso guardado.  aparece junto a un artículo ya adjuntado al caso.

Para cambiar el número de artículos que se muestra, haga clic en el indicador de conteos de artículos en la esquina inferior izquierda de la barra lateral y seleccione un ajuste. Puede ver 10, 25, 50, 100 ó 200 artículos a la vez. Cuando se modifica esta configuración, se regresa a la primera página de la lista.

Para mostrar u ocultar la barra lateral, pase el ratón por encima de la barra de desplazamiento y

haga clic  o . Puede arrastrar la barra situada entre la barra lateral de artículos y una página de detalles para cambiar el tamaño de la anchura de alguno de ellos.

CONSULTE TAMBÍEN

[Utilizar una consola de Salesforce](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Disponible en: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver artículos de Salesforce Knowledge:

- “Leer” en el tipo de artículo

Para agregar artículos de Salesforce Knowledge a los casos:

- “Modificar” en casos

Live Agent para agentes de asistencia

¡Le damos la bienvenida a Live Agent para agentes del servicio de asistencia! Live Agent es una solución de chat completa que le facilita la tarea de asistir a clientes.

Como agentes del servicio de asistencia, asiste a decenas de clientes con sus problemas de asistencia cada día. Live Agent es una solución de chat completamente integrada con el resto de Salesforce, facilitándole el acceso a toda la información que necesita acerca de sus clientes en un espacio de trabajo único. Además, Salesforce aprovecha la potencia de Service Cloud, proporcionándole el acceso a importantes herramientas como una base de conocimientos y mensajes de asistencia predefinidos que le permiten asistir a sus clientes y cerrar casos con mayor rapidez.

Ya sea un veterano experimentado o nuevo en Live Agent, existen varias herramientas a su disposición para facilitar la asistencia de varios clientes al mismo tiempo con sesiones de chat. Pongámonos manos a la obra.

CONSULTE TAMBIÉN

[Live Agent para supervisores de asistencia](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para platicar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

Asistir a clientes con sesiones de chat

Utilice Live Agent para ayudar rápidamente a sus clientes a resolver problemas.

El uso de Live Agent en la consola de Salesforce le da acceso a otros productos de Service Cloud que le permiten ayudar a los clientes de manera integral.

EN ESTA SECCIÓN:

[Modificación del estado de Live Agent](#)

Si cambia su estado de Live Agent podrá controlar cuándo está disponible para recibir chats nuevos y transferidos.

[Conversar con clientes](#)

Acepte solicitudes de chat entrantes para comenzar a conversar con clientes.

[Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat](#)

Cuando acepta una solicitud de chat, se abre una ficha de detalles para esa sesión de chat automáticamente. La ficha detalles incluye información acerca del visitante y le permite buscar registros relacionados con el chat, como contactos y casos.

[Enviar mensajes de Texto rápido en chats](#)

Envíe mensajes escritos previamente a clientes de chat para enviar mensaje comunes con mayor rapidez.

[Transferir archivos durante un chat](#)

Permitir que los clientes carguen y transfieran archivos durante un chat para que puedan compartir fácilmente más información sobre sus problemas.

[Bloquear clientes de chat no deseados](#)

Puede bloquear chats procedentes de clientes problemáticos directamente desde la consola de Salesforce. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

[Finalizar una sesión de chat](#)

Finalice una sesión de chat después de haber finalizar el chat con un cliente y actualizar los registros relacionados con su chat.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para platicar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

Modificación del estado de Live Agent

Si cambia su estado de Live Agent podrá controlar cuándo está disponible para recibir chats nuevos y transferidos.

En Live Agent, puede establecer su estado online como online, ausente u offline. Si sale de Live Agent, su estado cambiará automáticamente a offline y se cerrará toda sesión de chat activa.

1. Haga clic en el widget de pie de página de Live Agent para abrir el monitor de chat.
2. Haga clic en la flecha desplegable en la esquina superior derecha del monitor de chat para ver opciones de estado.
3. Seleccione su estado.

EN ESTA SECCIÓN:

[Estados de Live Agent](#)

Los estados de Live Agent definen el modo en que puede interactuar con clientes mientras está online, ausente u offline.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para platicar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

Estados de Live Agent

Los estados de Live Agent definen el modo en que puede interactuar con clientes mientras está online, ausente u offline.

Estado	Descripción
Online	Puede recibir y aceptar transferencias y sesiones de chat entrantes.
Ausente	Puede continuar con cualquier sesión de chat que ya haya iniciado, pero no puede aceptar las solicitudes de chat o transferencias entrantes.
Offline	No puede aceptar transferencias o solicitudes de chat entrantes y no se le puede enviar ninguna solicitud de chat.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Conversar con clientes

Acepte solicitudes de chat entrantes para comenzar a conversar con clientes.

Cuando reciba una nueva solicitud de chat o transferencia, la solicitud pendiente aparece en su monitor de chat. Puede ver la implementación o el sitio Web de donde proviene el chat, el nombre del cliente (si está disponible) y el número de minutos que duró la espera de la solicitud antes de ser respondida.

Puede chatear con varios clientes al mismo tiempo. Cada sesión de chat se abre en una ficha principal aparte.

1. En el monitor de chat, haga clic en **Aceptar** en la solicitud de chat.

Cada registro de chat se abre en una nueva ficha principal.

2. Escriba su mensaje al cliente en el campo de mensaje.

3. Haga clic en **Enviar** o toque Intro en el teclado para enviar su mensaje al cliente.

4. Haga clic en **Finalizar chat** cuando haya terminado de asistir al cliente.

Si el cliente finaliza la sesión de chat en primer lugar, aparece un aviso en el registro de la sesión de chat.

CONSULTE TAMBÍEN

[Enviar mensajes de Texto rápido en chats](#)

[Adjuntar artículos a sesiones de chat de Live Agent](#)

[Transferencia de chats](#)

[Transferir archivos durante un chat](#)

[Adjuntar registros a transcripciones de chat](#)

[Finalizar una sesión de chat](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para platicar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

Simplificación de ventas y asistencia con la consola de Salesforce

Asistir a clientes con sesiones de chat

Acceder a detalles del cliente durante una sesión de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Cuando acepta una solicitud de chat, se abre una ficha de detalles para esa sesión de chat automáticamente. La ficha detalles incluye información acerca del visitante y le permite buscar registros relacionados con el chat, como contactos y casos.

- Para buscar un registro, escriba un nombre en el cuadro correspondiente en la sección Entidades relacionadas de la página, luego haga clic en el . Para asociar un registro que encuentre con el chat, selecciónelo de la lista de resultados de búsqueda y haga clic en **Guardar**.
En organizaciones anteriores, puede acceder a detalles de visitantes y registros desde el panel Entidades relacionadas durante las sesiones de chat. Sin embargo, desde Summer '14, el panel Entidades relacionadas de la ficha Detalles no está disponible para nuevos clientes de Live Agent. Los clientes existentes seguirán teniendo acceso al tablero Entidades relacionadas.
- Una vez haya asociado un registro existente al chat, haga clic en el nombre del registro para abrirlo en una nueva ficha.
- Para crear un nuevo registro, haga clic en **Nuevo caso**, **Nuevo prospecto**, **Nuevo contacto** o **Nueva cuenta**.

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un registro:

- “Leer” en el objeto

Y

“Crear” en transcripciones de chat en directo

Para crear un nuevo registro:

- “Crear” en el objeto

Y

“Crear” en transcripciones de chat en directo

Para modificar un registro:

- “Modificar” en el objeto

Y

“Crear” en transcripciones de chat en directo

Para eliminar un registro:

- “Eliminar” en el objeto

Y

“Crear” en transcripciones de chat en directo

Enviar mensajes de Texto rápido en chats

Envíe mensajes escritos previamente a clientes de chat para enviar mensaje comunes con mayor rapidez.

Texto rápido le permite responder a clientes con mayor eficiencia permitiéndole insertar mensajes predefinidos, como saludos o pasos de solución de problemas comunes en sus mensajes de chat.

 **Nota:** Si no tiene acceso a Texto rápido, haga contacto con su administrador de Salesforce.

1. Mientras chatea con un cliente, escriba ;; en el campo del mensaje.
Aparece una lista de mensajes de Texto rápido. Los mensajes que ha utilizado recientemente aparecen en la parte superior de la lista.
2. Para ver mensajes adicionales de Texto rápido disponibles, escriba una palabra o frase.
Aparecerá una lista de mensajes que incluyan esas palabras.
3. Para ver el título y el texto completo de un mensaje, haga clic en él una vez o resáltelo mediante las teclas de flecha del teclado.
El mensaje completo aparecerá en la parte inferior de la lista de Texto rápido.
4. Para seleccionar un mensaje y agregarlo a su sesión de chat, haga doble clic sobre él o resáltelo y pulse Intro en su teclado.
5. Para enviar el mensaje, haga clic en **Enviar** o pulse Intro en su teclado.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para acceder a Texto rápido mientras chatea con visitantes en Live Agent:

- “Leer” en Texto rápido

Transferir archivos durante un chat

Permitir que los clientes carguen y transfieran archivos durante un chat para que puedan compartir fácilmente más información sobre sus problemas.

Por ejemplo, si un cliente recibe un error cuando intenta completar un proceso, podrá cargar y transferir una captura de pantalla del mensaje de error al agente.

Antes de que un cliente pueda cargar un archivo, debe asociar el chat a un registro, como un caso o un contacto. Como la transcripción del chat no se creará hasta que no finalice el chat, no podrá adjuntar un archivo del cliente directamente a la transcripción durante el chat.

1. Haga clic en  para buscar o crear un registro que adjuntar al chat.
2. Haga clic en el ícono de transferencia de archivos ().



Nota: Un cliente no puede cargar un archivo hasta que no inicie la transferencia de archivo haciendo clic en el ícono de transferencia de archivo. Esto ayuda a prevenir que los clientes carguen archivos no solicitados o posiblemente peligrosos en el chat.

3. Seleccione el registro que eligió en el primer paso para adjuntarle el archivo transferido. El cliente recibe un mensaje para que cargue su archivo en la ventana de chat. El archivo no puede tener un tamaño superior a 25 MB.
4. Cuando el cliente haya enviado el archivo a través del chat, haga clic en el vínculo del registro de chat para ver el archivo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar la consola del Salesforce:

- “Live Agent” está activado y configurado
- Y

Live Agent debe estar activado en una aplicación de la consola de Salesforce

Agregar archivos adjuntos a un chat

Adjuntar artículos a sesiones de chat de Live Agent

Utilice el widget Knowledge One para buscar artículos que ayuden a solucionar problemas con los clientes durante los chats.

El widget Knowledge One solo está disponible si su organización Salesforce utiliza Knowledge y su administrador de Salesforce ha incluido la herramienta en su aplicación de la consola de Salesforce.

1. Cuando hable por chat con un visitante, haga clic en un artículo de la lista del widget Knowledge One. Se abrirá una ficha con el texto completo del artículo.
2. Para buscar un artículo específico de la lista, escriba una palabra o frase en el cuadro de texto del widget y haga clic en  o pulse Intro.
 - También puede hacer clic en  en la parte superior del widget para buscar en todos los artículos, incluidos los que no están en la lista. La búsqueda del widget principal le permite limitar los resultados a tipos específicos de artículos.
 - Para filtrar los resultados de búsqueda, haga clic en **Filtros** y seleccione cómo desea restringir la búsqueda.
3. Cuando encuentre el artículo que necesita, haga clic en la  y haga clic en **Compartir**. El texto del artículo aparecerá en el cuadro de texto de chat.
4. Haga clic en **Enviar** o pulse Intro en el teclado para enviar el artículo al visitante.



Nota: Solo puede enviar artículos a visitantes si su administrador ha configurado un campo Respuesta de chat en artículos. Si este campo no está configurado, puede ver artículos pero no los puede incluir en sesiones de chat.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un artículo:

- "Leer" en el tipo de artículo

Simplificación de ventas y asistencia con la consola de Salesforce

Asistir a clientes con sesiones de chat

Adjuntar registros a transcripciones de chat

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Busque o cree registros que adjuntar a una transcripción de chat mientras platica con clientes.

Busque registros existentes o cree otros nuevos para asociarlos a una transcripción mientras conversa con clientes. Por ejemplo, puede crear un nuevo caso basado en el problema del cliente o buscar el registro de contacto existente del cliente y adjuntar estos registros a la transcripción para referencias futuras. Puede adjuntar registros estándar o personalizados a sus transcripciones de chat.

1. Mientras platica con un cliente, haga clic en  para adjuntar un registro a la transcripción.



Nota: Solamente puede adjuntar uno de cada tipo de registro a una transcripción de chat. Por ejemplo, no puede adjuntar más de un caso a una única transcripción.

2. Para buscar un registro existente:

- Haga clic en el icono de búsqueda () en la ventana de registros junto al tipo de registro que desee buscar.
- Escriba el nombre del registro y pulse Intro.
Este registro se abre en una ficha nueva.
- Haga clic en el icono de archivo adjunto () de nuevo.
- Seleccione la casilla de verificación junto al registro que ha buscado para vincularlo a la transcripción de chat.

3. Para crear un nuevo registro:

- Haga clic en el icono de creación () junto al tipo de registro que desee crear.
- Rellene la información del nuevo registro y guárdelo.

El registro se vinculará automáticamente a la transcripción una vez se haya creado el registro.

4. Cuando finalice el chat con el cliente, salga del chat.

5. Si se le pide, haga clic en **Guardar**.

Los registros que vinculó ahora se han adjuntado a la transcripción. Puede acceder a ellos desde la vista de detalles de la transcripción.

CONSULTE TAMBIÉN

[Transcripciones de Live Agent](#)

PERMISOS DE USUARIO

Para buscar y ver un registro:

- “Leer” en el objeto

Y

“Crear” en transcripciones de chat en directo

Para crear un nuevo registro:

- “Crear” en el objeto

Y

“Crear” en transcripciones de chat en directo

Para modificar un registro:

- “Modificar” en el objeto

Y

“Crear” en transcripciones de chat en directo

Para eliminar un registro:

- “Eliminar” en el objeto

Y

“Crear” en transcripciones de chat en directo

Bloquear clientes de chat no deseados

Puede bloquear chats procedentes de clientes problemáticos directamente desde la consola de Salesforce. Por ejemplo, si un cliente está utilizando un lenguaje abusivo o está enviando mensajes de spam, puede bloquear a ese usuario para que no pueda iniciar una nueva sesión de chat.

Al bloquear una sesión de chat finaliza el chat y se bloquean todas las nuevas solicitudes de chat procedentes de la dirección IP (Protocolo de Internet) de ese usuario.

Si su organización de Salesforce está recibiendo muchos chats de spam de una región en particular, su administrador puede bloquear intervalos de direcciones IP completos.

1. En el panel de interacción, haga clic en el icono .

2. (Opcional) Ingrese un comentario que explique por qué está bloqueando a este visitante.

3. Haga clic en **Bloquear**.

Cuando hace clic en **Bloquear**, finaliza inmediatamente el chat, y el visitante ve una notificación indicando que un agente finalizó la sesión de chat. Si hay múltiples agentes implicados en una conferencia, **Bloquear** finaliza inmediatamente la conferencia, y también se notifica a los otros agentes.

Si no ve el icono  en su consola, haga contacto con su administrador de Salesforce para activarlo. Solo un administrador de Salesforce puede desbloquear una dirección IP.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para platicar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

Finalizar una sesión de chat

Finalice una sesión de chat después de haber finalizar el chat con un cliente y actualizar los registros relacionados con su chat.

Después de finalizar una sesión de chat con un cliente, la ficha principal y la ficha secundaria relacionadas con esa sesión de chat permanecen abiertas en su consola. Ciérrelas para guardar su trabajo y libere espacio para más sesiones de chat.

1. Cierre la ficha principal de la sesión de chat.
2. Si se le pide, haga clic en **Guardar**.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para conversar con visitantes en Live Agent en la :

- Live Agent está activado, configurado e incluido en una aplicación de la

Colaborar y solicitar ayuda

Transferir sesiones de chat a un agente, habilidad o botón

Las sesiones de chat de Live Agent pueden transferirse a otro agente, habilidad o botón de modo que sus clientes reciban siempre la ayuda de la mayor calidad de las fuentes más relevantes.

Del mismo modo que reenvía un mensaje de email o pasa un caso a otro agente, puede transferir una sesión de chat de Live Agent. La transferencia es útil cuando un cliente tiene un problema que otro agente puede resolver, o que requiere un agente con una habilidad en particular. El modo en que la sesión de chat llega al siguiente agente depende del tipo de transferencia que utilice.

Existen tres tipos de transferencias: Transferir a agente, Transferir a habilidad y Transferir a botón. Para garantizar que sus clientes obtienen ayuda lo más rápido posible, ciertos tipos de transferencias pueden superar la capacidad configurada de los agentes. Puede establecer la capacidad de los agentes a través de la configuración de Live Agent o Configuración de presencia si su organización utiliza OmniCanal.

Tipo de transferencia	Escenario	Método de transferencia	¿Puede superar la capacidad de agentes configurada?
Transferir a agente	Usted desea transferir la sesión de chat a la agente María, porque tiene las aptitudes perfectas para el caso.	Se envía una solicitud de chat a la agente María. Si ella acepta la solicitud, se le transfiere la sesión de chat y su espacio de trabajo de chat se cierra.	Sí
Transferir a habilidad	Usted desea pasar la sesión de chat a un agente que tiene la habilidad "especialista en facturación".	Se envía una solicitud de chat a todos los agentes que tienen asignada la habilidad, y la sesión de chat se transfiere al primer agente en aceptarla.	Sí
Transferir a botón	Usted desea transferir una sesión de chat desde la cola de ventas a la cola de asistencia.	La sesión de chat se transfiere a un agente disponible asignado al botón o cola seleccionado.	No

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Cuando las sesiones de chat se transfieren directamente a un agente o grupo de habilidades, las sesiones de chat transferidas pueden superar la capacidad del agente que acepta. Esto significa que los agentes reciben siempre una solicitud de chat, incluso si están admitiendo el número máximo de sesiones de chat permitidas. Si la solicitud de transferencia se rechaza o se agota el tiempo de espera, el agente original puede probar otro destinatario o método de transferencia.

Las sesiones de chat dirigidas desde botones o colas siempre respetan la capacidad configurada de los agentes. De este modo, los agentes asignados a ese botón o cola no reciben la solicitud de transferencia (ni ninguna otra solicitud de chat) hasta que tienen capacidad. Pero no se preocupe: los clientes no se quedarán esperando otro agente. Cuando una sesión de chat se envía a la siguiente cola, se agrega a la lista de chats entrantes por su edad, de modo que aparecerá en un puesto superior al de las nuevas solicitudes de chat.

Cuando un agente acepta una sesión de chat transferida, los registros adjuntos a la transcripción del chat, como un caso o contacto, se abren junto con la sesión de chat en el espacio de trabajo. El agente que acepta tiene la información para empezar a ayudar al cliente directamente, sin tener que buscar registros relacionados. Estos registros están también completamente actualizados, ya que se solicita al agente anterior que guarde los cambios cuando se inicia la transferencia.



Nota: Si el agente que acepta no tiene permisos para ver uno o más de los objetos adjuntos, estos elementos no se abrirán en el espacio de trabajo transferido.

EN ESTA SECCIÓN:

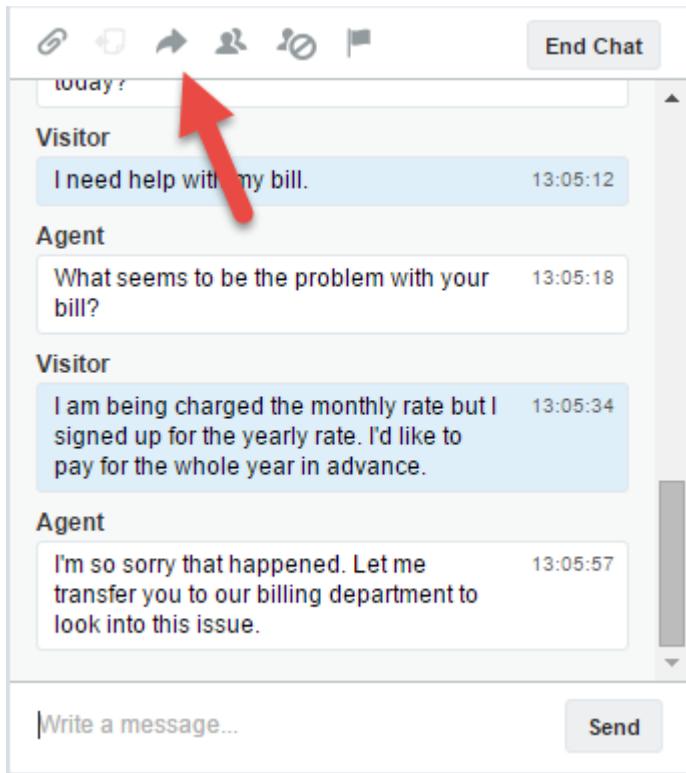
[Transferencia de chats](#)

Puede transferir sesiones de chat a otros agentes cuando un cliente necesita ayuda adicional con un problema, o para hacer sitio para nuevas solicitudes.

Transferencia de chats

Puede transferir sesiones de chat a otros agentes cuando un cliente necesita ayuda adicional con un problema, o para hacer sitio para nuevas solicitudes.

1. Cuando se chatee con un cliente, haga clic en **Transferir**.



2. Seleccione una opción de transferencia desde uno de los menús.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

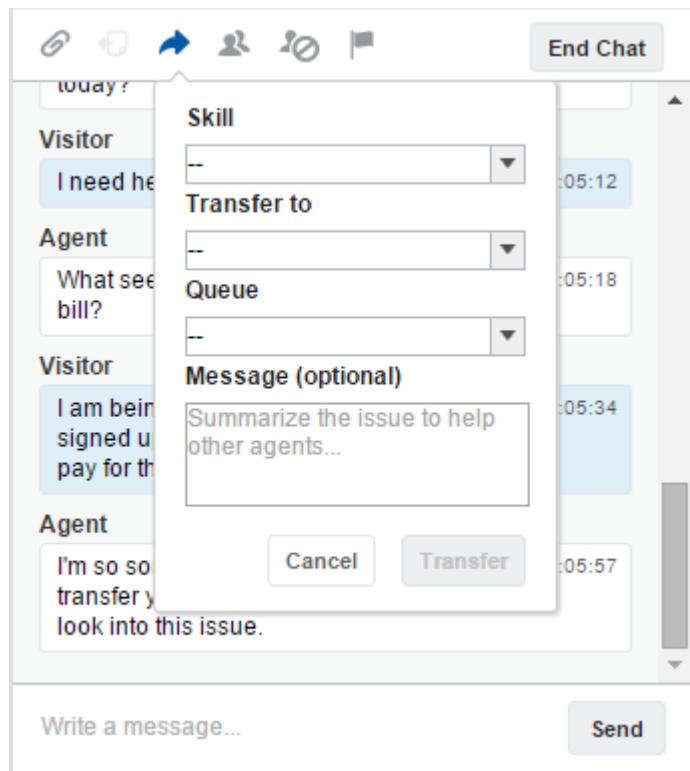
Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

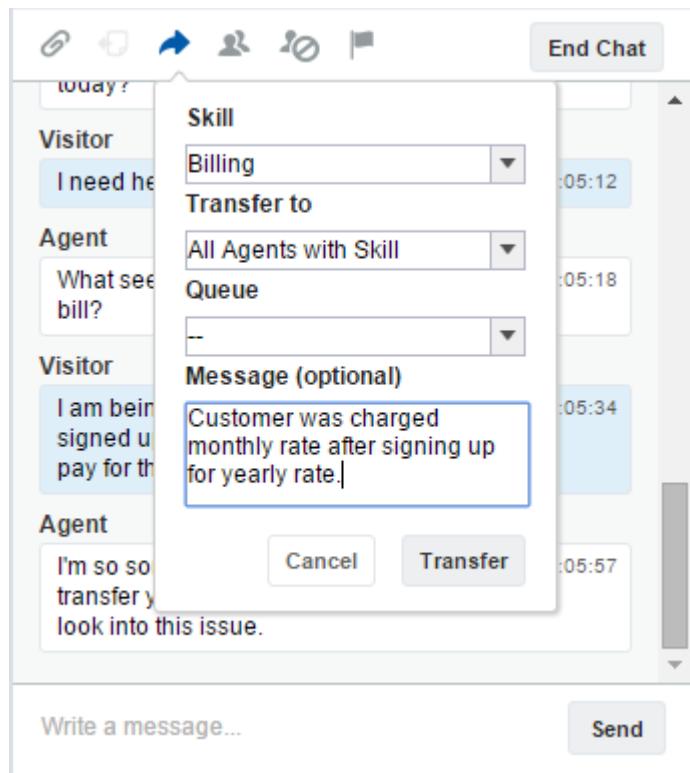
Para platicar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce



 **Nota:** Hay opciones para cada tipo de transferencia que esté activada para su organización de Salesforce. Si no ve la opción que necesita, solicite a su administrador que la agregue.

3. (Opcional) Escriba un mensaje para el agente que recibe la sesión de chat. Este mensaje es parte de la solicitud de chat para proporcionar contexto para el próximo agente.



4. Si se acepta la trasferencia, su sesión de chat y todos los registros asociados se cierran automáticamente (no se preocupe, se le solicitará guardar sus cambios si no lo ha hecho aún). Si se rechaza, puede intentarlo de nuevo con otro destinatario o método de transferencia.

Enviar una solicitud de conferencia de chat

Aunque los agentes de asistencia suelen ser autosuficientes, a veces un único agente de asistencia no dispone de toda la información que se requiere para resolver el problema de un cliente. Las conferencias de chat le permiten invitar a uno o más agentes en sus sesiones de chat con clientes. De ese modo, sus agentes pueden volver aburridos chats en auténticas fiestas de asistencia para sus clientes, todo ello sin interrumpir el flujo de la plática. Envíe una solicitud de conferencia de chat para solicitar a otro agente que se una a su sesión de chat con un cliente.



Nota: Puede abrir una conferencia en un único agente o enviar una solicitud a todos los agentes y el primero que acepte se unirá a la conferencia. Puede abrir una conferencia con múltiples agentes en un chat, pero tendrá que enviar cada solicitud de forma individual.

1. Mientras chatee con un cliente, haga clic en .
2. Seleccione el grupo de habilidades de los agentes que desee transferir al chat.
3. Seleccione si enviar la solicitud de conferencia a todos los agentes con esa habilidad o a un agente específico.
4. Haga clic en **Conferencia** para enviar la solicitud de conferencia.

Si el agente acepta la solicitud de conferencia, verá una notificación en el registro de chat, y ese agente podrá iniciar la sesión de chat con usted y el cliente. Si el agente declina la solicitud, verá una notificación por encima del registro de chat. El cliente recibe una notificación cuando un agente se une o abandona una conferencia.

5. Si decide salir de la conferencia, haga clic en **Abandonar** y, a continuación, haga clic en **Abandonar** de nuevo.

Si el otro agente abandona la conferencia, verá una notificación en el registro de chat.

Todos los registros guardados y anexados se abrirán para los otros agentes que se unan a la conferencia. Pero solo el agente que origine la sesión de chat o el que haya estado más tiempo conectado podrá anexar otros registros. Si el agente que más tiempo ha estado conectado anexa o elimina registros durante la conferencia, los otros agentes no verán esos cambios en sus espacios de trabajo.

Para obtener más información sobre la transferencia de chats y espacios de trabajo, consulte [Transferir chats](#).

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear y modificar configuraciones:

- “Personalizar aplicación”

Para activar las conferencias de chat:

- “Activar conferencia de chat de Live Agent”

Solicitar ayuda con una sesión de chat

Cuando necesite ayuda con una sesión de chat, puede elevar una indicador virtual para alertar a un supervisor. Los supervisores son advertidos de que necesita ayuda y pueden responder directamente a través de la consola.

1. En el panel de interacción, haga clic en el ícono .
2. Ingrese un mensaje breve explicando la ayuda que necesita.
3. Haga clic en **Elevar indicador**.

Tanto usted como un supervisor pueden bajar el indicador una vez resuelto el problema.

Si no ve el ícono  en su consola, haga contacto con su administrador de Salesforce para activarlo.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Ver registros de clientes

Salesforce crea automáticamente algunos registros cuando finaliza una sesión de chat. Esos registros almacenan información acerca de clientes del chat y sus interacciones con agentes.

Esos registros se utilizan en la mayoría de las ocasiones para proporcionar un seguimiento de auditoría acerca de sus clientes y sus sesiones de chat con agentes. Sin embargo, puede acceder a esos registros por sí mismo en caso de necesitarlos.

1. Para acceder a registros de clientes en la consola de Salesforce, seleccione el tipo de registro que desea ver desde la lista de navegación de la consola de Salesforce.

Aparecerá una lista de esos registros en la ventana principal.

EN ESTA SECCIÓN:

[Registros de sesión de Live Agent](#)

Cada vez que sus agentes inicien sesión en Live Agent, se crea un registro de sesión de Live Agent de forma automática. Estos registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes online, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes online o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat.

[Registros de visitantes de Live Agent](#)

Cada vez que un agente chatea con un cliente, Salesforce crea automáticamente un registro de visitantes que identifica el equipo del cliente.

[Transcripciones de Live Agent](#)

Una transcripción de Live Agent es un registro de una sesión de chat entre un cliente y un agente. Salesforce crea una transcripción automáticamente para cada sesión de chat.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para ver registros de clientes:

- “Leer” en el tipo de registro

Para que los agentes utilicen Live Agent:

- Permiso administrativo “API activada”

Registros de sesión de Live Agent

Cada vez que sus agentes inician sesión en Live Agent, se crea un registro de sesión de Live Agent de forma automática. Estos registros de sesión almacenan información acerca de las interacciones de sus agentes y clientes online, como cuantas solicitudes de chat se han procesado, cuanto tiempo permanecen sus agentes online o hasta qué punto se han involucrado los agentes con los clientes en sesiones de chat.

Utilice sesiones de Live Agent para buscar y modificar información acerca de las sesiones de chat de sus agentes del servicio de asistencia con los clientes. Por ejemplo, puede crear una lista denominada "Sesiones de hoy" para ver la actividad de chat que se produce en un día.

Puede asociar registros de sesión con casos, cuentas, contactos y prospectos o vincularlos con otros objetos a través de campos de búsqueda personalizada.

 **Nota:** Si cuenta con los permisos correctos, puede crear, ver, modificar o eliminar registros de sesión de chat, como cualquier otro tipo de registro en Salesforce. Sin embargo, los registros de sesión se establecen para proporcionar un rastreo sobre papel de las sesiones de chat entre sus agentes y clientes, por lo que no recomendamos la manipulación de esos registros en la mayoría de los casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Registros de visitantes de Live Agent

Cada vez que un agente chatea con un cliente, Salesforce crea automáticamente un registro de visitantes que identifica el equipo del cliente.

Cada nuevo visitante tiene asociada una clave de sesión, que Salesforce crea automáticamente. Una clave de sesión es un Id. único que se guarda en el registro del visitante y en el PC del visitante como una cookie. Si un cliente participa en varios chats, Salesforce usa la clave de sesión para vincular el cliente con su registro de visitante, asociando ese registro con todas las transcripciones relacionadas.

 **Nota:** Si cuenta con los permisos correctos, puede crear, ver, modificar o eliminar registros de visitantes, como cualquier otro tipo de registro en Salesforce. Sin embargo, los registros de visitantes se establecen para proporcionar un rastreo que asocia sus clientes con sus transcripciones de chat, por lo que no recomendamos la manipulación de esos registros en la mayoría de los casos.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Transcripciones de Live Agent

Una transcripción de Live Agent es un registro de una sesión de chat entre un cliente y un agente. Salesforce crea una transcripción automáticamente para cada sesión de chat.

Cuando finaliza una sesión de chat, lo que significa; cuando se finaliza la sesión de chat por un cliente o un agente, se crea la transcripción de chat en cuanto el agente cierra la ventana de chat y cualquier ficha relacionada.

Si una sesión de chat se desconecta o experimenta cualquier otro error, Salesforce aún crea una transcripción de chat para esta, aunque puede tardar hasta 30 minutos en crear la transcripción una vez desconectada la sesión de chat.

Puede asociar una transcripción con casos, cuentas, contactos y prospectos o puede vincularla a otros objetos.

 **Nota:** Si cuenta con los permisos correctos, puede crear, ver, modificar o eliminar transcripciones de chat, como cualquier otro tipo de registro en Salesforce. Sin embargo, las transcripciones de chat se establecen para proporcionar un rastreo sobre papel de las sesiones de chat entre sus agentes y clientes, por lo que no recomendamos la manipulación de esos registros en la mayoría de los casos.

EN ESTA SECCIÓN:

[Campos de transcripciones de Live Agent](#)

Los campos de Live Agent le ayudan a supervisar la información de los chats de sus agentes con los clientes.

[Eventos de transcripciones de Live Agent](#)

Los eventos de transcripción de Live Chat supervisan automáticamente los eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante los chats.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Campos de transcripciones de Live Agent

Los campos de Live Agent le ayudan a supervisar la información de los chats de sus agentes con los clientes.

Una transcripción de Live Agent tiene los siguientes campos ordenados por orden alfabético. Dependiendo del formato de su página y de la configuración de seguridad de nivel de campo, es posible que algunos campos no sean visibles o no se puedan modificar.

Campo	Definición
Abandonado después de	Cantidad de tiempo en segundos que una solicitud de chat entrante se mantuvo sin respuesta por parte de un agente antes de que el cliente desconectara el chat
Nombre de la cuenta	Nombre de la cuenta asociada a la transcripción
Tiempo medio de respuesta del agente	Tiempo medio que tardó un agente en responder al mensaje de un visitante del chat
Tiempo máximo de respuesta del agente	Tiempo máximo que tardó un agente en responder al mensaje de un visitante del chat
Conteo de mensajes del agente	Número de mensajes que un agente ha enviado durante el chat
Habilidad del agente	Habilidad asociada al botón de chat en directo utilizado para iniciar el chat
Cuerpo	Chat transcrita entre un agente y un visitante
Navegador	Tipo y versión del navegador utilizado por el visitante
Idioma del explorador	Selección del idioma del explorador del visitante
Caso	Caso asociado al chat
Botón de chat	Botón del chat en el que hace clic el visitante para iniciar el chat
Duración del chat	La duración total del chat, en segundos
Nombre del contacto	Nombre del contacto que ha participado en el chat Tenga en cuenta que contactos y visitantes no significan lo mismo. Para obtener más información, consulte Visitante de chat en directo .
Creado por	Usuario que ha creado la transcripción, incluyendo la fecha y la hora de creación (solo lectura)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Campo	Definición
Fecha de creación	Fecha y hora de creación de la transcripción (Solo lectura)
Implementación	Implementación desde la que el visitante inició el chat
Hora de finalización	Hora de finalización del chat
Finalizado por	Indica si fue el visitante o el agente el que finalizó el chat
Autor de la última modificación	Último usuario que ha modificado la transcripción, incluyendo la fecha y la hora (Solo lectura)
Fecha de última modificación	Fecha y hora de la última modificación de la transcripción (Solo lectura)
Prospecto	Nombre del prospecto generado por el chat o con el que se ha conversado durante el chat
Transcripción de chat en directo	<p>Identificador numérico exclusivo asignado automáticamente a la transcripción.</p> <p>Los administradores pueden modificar el formato y la numeración de este campo.</p> <p>Los números de las transcripciones suelen aumentar gradualmente, pero a veces hay saltos de números en una secuencia.</p>
Visitante de chat en directo	<p>Identificador numérico exclusivo asignado automáticamente al visitante.</p> <p>Los administradores pueden modificar el formato y la numeración de este campo.</p> <p>Los números de visitantes suelen aumentar gradualmente, pero a veces hay saltos de números en una secuencia.</p> <p>Tenga en cuenta la diferencia entre visitantes y contactos: un visitante puede ser un contacto, aunque no tiene por qué serlo, y no hay relación entre contactos y visitantes.</p>
Ubicación	Ubicación geográfica del visitante. La ciudad y el estado o la ciudad y el país (si el visitante se encuentra fuera de Estados Unidos).
Red	La red o el proveedor de servicio de Internet del visitante.
Propietario	<p>Nombre del propietario de la transcripción. De forma predeterminada, el propietario es el usuario que creó originalmente la transcripción, (por ejemplo, el agente que respondió al chat)</p> <p>Puede seleccionar un usuario distinto al propietario, o asignar la transcripción a una cola. Al asignar transcripciones a otros usuarios, asegúrese de que esos usuarios tengan el permiso "Leer" en las transcripciones de chat en directo.</p>
Plataforma	Sistema operativo del usuario

Campo	Definición
Sitio de referencia	Sitio en el que se encontraba el visitante antes de entrar en su sitio Web. Por ejemplo, si el visitante utilizaba Google para buscar el sitio Web de su organización de asistencia, el sitio de referencia sería Google.
Tiempo de solicitud	Tiempo en el que el visitante solicitó inicialmente el chat
Resolución de pantalla	Resolución de pantalla utilizada por el visitante
Hora de inicio	Hora a la que el agente respondió a la solicitud de chat
Estado	Completado o Perdido. Se solicitó un chat perdido pero no se respondió
Cuerpo de transcripción del supervisor	Contiene los mensajes de susurro de los supervisores
Agente de usuario	Cadena que identifica el tipo de explorador y el sistema operativo utilizado por el visitante
Tiempo medio de respuesta del visitante	Tiempo medio que tarda un visitante en responder al comentario de un agente
Tiempo máximo de respuesta del visitante	Tiempo máximo que tardó un cliente en responder al mensaje de un agente
Dirección IP del visitante	Dirección IP de la computadora utilizada por el visitante durante el chat
Conteo de mensajes del visitante	Número de mensajes que un visitante ha enviado durante el chat
Tiempo de espera	Cantidad total de tiempo que una solicitud de chat estuvo esperando a ser aceptada por un agente

Eventos de transcripciones de Live Agent

Los eventos de transcripción de Live Chat supervisan automáticamente los eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante los chats.

Puede modificar transcripciones de chat en vivo para seguir eventos que se producen entre sus agentes y los clientes durante las sesiones de chat en vivo. Puede agregar los siguientes eventos a una transcripción de chat en vivo:

Evento	Descripción
Sesión de chat solicitada	El visitante ha solicitado una sesión de chat
En cola	Se ha colocado la solicitud de chat en la cola
Enviada (Envío)	Se ha enviado la solicitud de chat al agente
Enviada (Elección)	Se ha enviado la solicitud de chat a todos los agentes cualificados disponibles
Aceptado	Se ha aceptado la solicitud de chat por el agente
Se ha alcanzado el tiempo de alerta de espera crítica	El agente no ha respondido al mensaje del cliente antes de alcanzar el tiempo de alerta de espera crítica
Alerta de espera crítica borrada	El agente ha respondido al mensaje del cliente después de recibir la alerta de espera crítica
Se ha solicitado una transferencia	El agente ha solicitado la transferencia de la sesión de chat
Se ha aceptado la transferencia	Se ha aceptado la transferencia de chat por el agente
Solicitud de transferencia cancelada	El agente que envió la solicitud de transferencia de chat la ha cancelado
Solicitud de transferencia rechazada	El agente que recibió la solicitud de transferencia de chat la ha rechazado
Transferido a botón	Se ha transferido el chat a un botón
Fallo de la transferencia a botón	Se ha realizado la transferencia de chat a botón correctamente
Se ha solicitado conferencia de chat	El agente ha enviado una solicitud para iniciar una conferencia
Se ha cancelado la conferencia de chat	Se ha cancelado la solicitud de conferencia
Se ha rechazado la conferencia de chat	Se ha rechazado la solicitud de conferencia por un agente.
El agente se ha unido a la conferencia	Un agente se ha unido a la conferencia

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Evento	Descripción
El agente abandonó la conferencia	Un agente abandonó la conferencia
Se ha solicitado la transferencia de archivos	Se ha solicitado la transferencia de un archivo
Transferencia de archivos cancelada por el agente	Se ha cancelado la transferencia de archivos por un agente
Transferencia de archivos cancelada por un visitante	Se ha cancelado la transferencia de archivos por el visitante
Transferencia de archivos realizada correctamente	Se ha realizado la transferencia de archivos correctamente
Fallo de la transferencia de archivos	Fallo de la transferencia de archivos
Cancelada (bloqueada)	Se ha bloqueado un intento de chat a través de una regla de bloqueo de dirección IP
Bloqueada por el agente	Un agente ha bloqueado una sesión de chat activa (creación de una regla de bloqueo de dirección IP)
Rechazada (Manual)	Se ha rechazado la solicitud de chat por el agente
Rechazada (Tiempo de espera)	Se ha interrumpido la solicitud de chat mientras se asignaba al agente
Cancelada (No hay agentes)	Se ha cancelado la solicitud de chat porque no había agentes cualificados disponibles
Cancelada (No hay cola)	Se ha cancelado la solicitud de chat porque no había ninguna sala en cola
Cancelada por visitante	El visitante ha hecho clic en Cancelar sesión de chat
El agente ha abandonado	El agente ha abandonado la sesión de chat
El visitante ha abandonado	El visitante ha abandonado la sesión de chat
Finalizada por el agente	El agente ha hecho clic en Finalizar sesión de chat
Finalizada por el visitante	El visitante ha hecho clic en Finalizar sesión de chat
Otros	Se ha producido otro evento

Live Agent para supervisores de asistencia

¡Le damos la bienvenida a Live Agent para supervisores del servicio de asistencia! Live Agent es una solución de chat completa que facilita a sus agentes la tarea de asistir a clientes. Con las herramientas del supervisor de Live Agent, puede monitorear fácilmente las actividades de sus agentes, asistir a sus agentes en sesiones de chat y ver datos en las sesiones de chat de sus agentes.

Como supervisor del servicio de asistencia al cliente, puede monitorear a sus empleados para asegurarse de que proporcionan la mejor atención posible al cliente. Live Agent es una solución de chat completamente integrada con el resto de Salesforce, facilitándole el acceso a la información que necesita acerca de sus agentes y su actividad de chat en un espacio de trabajo único.

Ya sea un veterano experimentado o nuevo en Live Agent, existen varias herramientas a su disposición para facilitar la asistencia y el monitoreo de sus agentes de chat mientras trabajan con clientes. Pongámonos manos a la obra.

CONSULTE TAMBIÉN

[Live Agent para agentes de asistencia](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para platicar con visitantes en Live Agent en la consola de Salesforce:

- Live Agent debe estar activado, configurado e incluido en una aplicación de la consola de Salesforce

El panel de supervisores de Live Agent

El panel de supervisores de Live Agent es su cajón de sastre para buscar información acerca de agentes de chat y botones de chat de su departamento. Desde el panel de supervisores, puede monitorear las actividades de chat de los agentes mientras chatean con clientes y ver le tráfico de clientes en botones de chat específicos, todo en tiempo real. El panel de supervisores está convenientemente ubicado en la consola de Salesforce, por lo que es fácil acceder a él sin salir de la aplicación.

EN ESTA SECCIÓN:

[Acceder al panel de supervisores](#)

Acceda cómodamente al panel de supervisores desde la consola de Salesforce para monitorear fácilmente la actividad de chat de sus agentes.

[Lista de estado del agente](#)

La lista de estado del agente en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de la actividad de chat de sus agentes.

[Lista de estado de la cola](#)

La lista de estado de la cola en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de las colas y los botones de chat de su organización.

[Monitorear las sesiones de chat de sus agentes](#)

Visualice las sesiones de chat de sus agentes desde el panel de supervisores mientras ayudan a sus clientes. Puede monitorear el desempeño de sus agentes y proporcionarles ayuda y comentarios en tiempo real mientras asisten a clientes.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Acceder al panel de supervisores

Acceda cómodamente al panel de supervisores desde la consola de Salesforce para monitorear fácilmente la actividad de chat de sus agentes.

1. Para acceder al panel de supervisores en la consola de Salesforce, seleccione **Supervisor de Live Agent** en la lista de navegación de la consola.

El panel de supervisores aparece en la ventana principal de la consola, otorgándole el acceso a información en tiempo real acerca de los agentes y botones de chat de su organización de Salesforce.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar el panel de supervisores de Live Agent en la consola de Salesforce:

- Acceda a la ficha Supervisor de Live Agent en un perfil de usuario o conjunto de permisos e incluida en una aplicación de la consola de Salesforce

Lista de estado del agente

La lista de estado del agente en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de la actividad de chat de sus agentes.

Detalles del agente	Descripción
Nombre del agente	El nombre del agente.  Nota: Si aparece un indicador de color rojo junto al nombre, el agente ha solicitado ayuda. Responda a través del módulo de detalles de chat (extremo derecho).
Estado	El estado de Live Agent del agente.
Acción	Las acciones que puede realizar para cambiar el estado del agente.
Número de sesiones de chat en curso	El número de sesiones de chat en las que está trabajando un agente.
Número de solicitudes asignadas	El número de solicitudes de chat pendientes asignadas actualmente al agente.
Tiempo transcurrido desde el inicio de sesión	El tiempo que el agente estuvo conectado en Live Agent.
Tiempo transcurrido desde la última vez que se aceptó	El tiempo transcurrido desde que el agente aceptó una solicitud de chat.
Mensaje al supervisor (opcional)	El mensaje privado que el agente envía con un indicador de ayuda.

Amplíe el nombre de cada agente para ver detalles acerca de los clientes con los que está chateando.

Detalles del cliente	Descripción
Nombre del visitante	El nombre del cliente, si está disponible.
IP	La dirección IP del dispositivo del cliente.
Red	La red del cliente, si está disponible.
Navegador	El tipo de navegador utilizado por el cliente para conectarse a su ventana de chat.
Ciudad	La ciudad desde la cual está chateando el cliente.
País	El país desde el cual está chateando el cliente.
Duración	El tiempo que el cliente ha trabajado en una sesión de chat con el agente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Simplificación de ventas y asistencia con la consola de Salesforce

El panel de supervisores de Live Agent

Detalles del cliente	Descripción
Acción	Las acciones que puede realizar para ver la sesión de chat del cliente con el agente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Estados de Live Agent](#)

Lista de estado de la cola

La lista de estado de la cola en el panel de supervisores le proporciona el acceso a información en tiempo real acerca de las colas y los botones de chat de su organización.

Detalles de la cola	Descripción
Nombre de botón	El nombre del botón de chat.
Id.	El Id. exclusivo de Salesforce del botón de chat.
Longitud de la cola	El número de sesiones de chat a la espera de ser asignadas a un agente.
Espera máxima	El tiempo máximo que la sesión de chat de un cliente ha esperado para conectarse a un agente.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

Monitorear las sesiones de chat de sus agentes

Visualice las sesiones de chat de sus agentes desde el panel de supervisores mientras ayudan a sus clientes. Puede monitorear el desempeño de sus agentes y proporcionarles ayuda y comentarios en tiempo real mientras asisten a clientes.

1. En la lista Estado del agente, haga clic en  para ampliar la información acerca del agente cuyo chat desea visualizar. Si un agente ha solicitado ayuda, verá un indicador de color rojo junto al nombre y un mensaje privado (extremo derecho) si el agente ingresó alguno.
2. Para ver una sesión de chat, haga clic en **Ver** en la columna Acción de la sesión de chat que desea monitorear.

El monitor de chat se abre en la lista Estado del agente.

3. Para enviar un mensaje privado a un agente mientras el agente chatea con un cliente, escriba su mensaje en el campo de mensaje y pulse **Intro**.

El agente puede ver su mensaje en el registro de chat, pero el mensaje no es visible para el cliente.

Cuando finalice la supervisión del chat de su agente, haga clic en  de nuevo para contraer el monitor de chat.

Para eliminar un indicador después de proporcionar ayuda, haga clic en **Bajar indicador**.

CONSULTE TAMBÍEN

[Lista de estado del agente](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para utilizar el panel de supervisores de Live Agent en la consola de Salesforce:

- Acceda a la ficha Supervisor de Live Agent en un perfil de usuario o conjunto de permisos e incluida en una aplicación de la consola de Salesforce

Para visualizar sesiones de chat de agentes:

- "Vista rápida de agente activada" en su configuración de Live Agent

Para enviar mensajes de susurro a agentes:

- "Mensajes de susurro activados" en su configuración de Live Agent

Asignar habilidades a agentes

Asigne habilidades a sus agentes ya que la experiencia de su equipo evoluciona.

1. En Configuración, ingrese *Habilidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Habilidades**.
2. Haga clic en el nombre de la habilidad que desee asignar.
3. Haga clic en **Modificar**.
4. Seleccione si son los perfiles (recomendado) o los usuarios individuales quien tengan esta habilidad.
5. Haga clic en **Guardar**.

Si no tiene acceso a la página Habilidades, solicite a su administrador de Salesforce que active este permiso. Solo su administrador puede crear habilidades.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance** Edition y en organizaciones de **Developer** Edition que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited** Edition con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para asignar habilidades:

- “Asignar habilidades de Live Agent a usuarios”

Generar reportes sobre sesiones de Live Agent

Obtenga visibilidad de las actividades de chat de sus agentes creando reportes sobre las sesiones de chat de Live Agent.

Puede crear un tipo de reporte personalizado para sesiones de chat de Live Agent y utilizarlo para ejecutar reportes en las sesiones de sus agentes utilizando el Generador de reportes. Estos reportes de sesión de Live Agent pueden proporcionar perspectivas acerca de las actividades de chat de sus agentes, por ejemplo, si su equipo de agentes puede o no gestionar todas las solicitudes de chat de sus clientes.

1. Cree un tipo de reporte personalizado utilizando Sesiones de Live Agent como objeto principal.
2. Cree un nuevo reporte de Live Agent utilizando el Generador de reportes.
3. Personalice su reportes para incluir las columnas de información que desea en la función.
4. Guarde o ejecute el reporte.

CONSULTE TAMBÍEN

[Registros de sesión de Live Agent](#)

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

Live Agent está disponible en: Organizaciones de **Performance Edition** y en organizaciones de **Developer Edition** que se crearon antes de 14 de junio de 2012

Live Agent está disponible en: **Unlimited Edition** con Service Cloud

Live Agent está disponible a un costo adicional en: **Enterprise Edition** y **Unlimited Edition**

PERMISOS DE USUARIO

Para crear, modificar y eliminar reportes:

- "Crear y personalizar reportes"

Y

"Generador de reportes"

ÍNDICE

A

- Accesos directos del teclado
 - configurar 21
 - uso 57
 - valores predeterminados 58
- acciones rápidas 49
- agregar dirección 35
- Artículos
 - buscar en la consola de Salesforce 64

B

- Barra lateral de Knowledge
 - activar para la consola de Salesforce 25
 - uso 64
- Barras laterales
 - Barra lateral de Knowledge 25, 64
 - creación 48
 - personalización 48
 - posición 51–52

C

- Centro de llamadas
 - utilizar en la consola de Salesforce 63
 - Componentes de búsqueda 45
 - Componentes de la consola
 - favoritos 57
 - fichas más recientes 57
 - historial 57
 - Componentes de Visualforce
 - agregue a una consola de Salesforce 45, 51–52
 - Componentes personalizados de consola
 - agregar a aplicaciones 51
 - agregar a formatos de página 48, 50
 - agregar barras laterales 48, 50
 - Aplicación de lienzo 48
 - asignar a consolas 52
 - búsqueda 48
 - descripción general 45
 - descripción general de la creación 46
 - gráficos de reporte 48
 - Knowledge One 48
 - lista relacionada 48
 - múltiples componentes 48
 - Página de Visualforce 48
 - sugerencias de implementación 46
- Configurar la consola de Salesforce
 - accesos directos del teclado 21, 58
 - activar permiso de usuario de la consola de ventas 10
 - asignar la licencia de función de usuario de Service Cloud 9
 - Barra lateral de Knowledge 25
 - colores 52
 - componentes de controles múltiples 19
 - configuración de consola de ventas 8
 - configuración de la consola de servicio 9
 - descripción general 3
 - dominios de lista blanca 22
 - encabezado 52
 - guardar sesiones de usuario 18
 - lista de funciones configurables 12
 - listas ancladas 17
 - notificaciones distribuidas 22
 - panel de aspectos destacados 13–15
 - pie de página 52
 - registros de interacciones 15–17
 - sugerencias de implementación 4
 - Conocimiento contextual 64
 - consola
 - acciones rápidas 49
 - Consola de Salesforce
 - acerca de 1
 - campo 60
 - componente 19, 57
 - configurar una aplicación de consola de Salesforce 11
 - configurar una aplicación de consola de Service Cloud 11
 - copiar una aplicación de consola de Service Cloud 11
 - copie una aplicación de consola de Salesforce 11
 - crear una aplicación de consola de Service Cloud 11
 - cree una aplicación de consola de Salesforce 11
 - favoritos 57
 - fichas más recientes 19, 57
 - guardar sesiones de usuario 18
 - historial 19, 57
 - limitaciones 2
 - listas con capacidad de respuesta 20
 - para servicios 1
 - para ventas 1
 - pasos de ratón sobre vista de lista 20
 - personalice con componentes de consola personalizados 45
 - uso 53
 - crear macros masivas 32

Índice

D

duplicar macros [38](#)

E

ejecutar macros [29](#)

ejecutar macros masivas [33](#)

F

Fichas

anclar fichas [55](#)

copiar las URL de fichas [55](#)

ficha de navegación [54](#)

ficha Detalles de Live Agent [70](#)

fichas de marcas de favoritos [55](#)

fichas principales [55](#)

historial [19](#)

más recientes [19](#)

retirar [19, 60](#)

retirar fichas [55](#)

subfichas [55](#)

utilizar en la consola [53](#)

Funciones configurables

lista de [12](#)

H

Historial

Consola de Salesforce [19](#)

I

insertar Texto rápido [36](#)

insertar texto utilizando macros [36](#)

instrucciones de macro [40, 42](#)

K

Kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce

Cree componentes de consola personalizados con [45](#)

knowledge

macros [37](#)

Knowledge One

componente de consola [48](#)

L

Licencia de usuario de Service Cloud

asignar [9](#)

Limitaciones [2](#)

lista blanca

dominios [22](#)

Listas ancladas

cambiar tamaño [57](#)

configurar [17](#)

Live Agent

adjuntar registros a transcripciones [75](#)

agregar a la consola de Salesforce [24](#)

artículos [74](#)

bloquear [85](#)

cambio de estado [67](#)

Consola de Salesforce [66, 95–96](#)

datos confidenciales [85](#)

estado [68, 97](#)

ficha detalles [70](#)

finalizar sesión de chat [78](#)

habilidades [100](#)

lista de estado de la cola [98](#)

lista de estado del agente [97](#)

mensajes de susurro [99](#)

monitorear sesiones de chat [99](#)

panel de supervisores [95–99](#)

platicar con clientes [69](#)

registro de visitantes [87](#)

registros de clientes [86](#)

retirar chats [19, 60](#)

sesiones [101](#)

Texto rápido [72](#)

tipo de reporte personalizado [101](#)

transcripciones [75, 87–88](#)

transferir archivos [73](#)

transferir chats [77, 81](#)

Widget Knowledge One [74](#)

M

macro de knowledge [42](#)

macro de salesforce knowledge [42](#)

macro publicador email [40](#)

macros

accesos directos [30](#)

acciones admitidas [40](#)

acciones admitidas en macros [43–44](#)

Acciones rápidas [43](#)

acciones sociales [44](#)

activar acciones del publicador [26](#)

adjuntar artículos de knowledge [37](#)

colaboración [39](#)

configuración [26](#)

configurar consola para macros [26](#)

crear [27](#)

crear macro [28](#)

Índice

macros (*continuación*)

 duplicar 38

 ejemplos 34

 eliminar 39

 gestionar 38

 instrucciones 40, 43

 instrucciones de macro 28

 interfaz de usuario 27

 mejores prácticas 27

 modelo de colaboración 39

 publicador de comunidad 43

 publicadores admitidos 40

 sugerencias 27

Macros 27

 macros de acción de comunidad 36

 macros del publicador de email 40

 macros irreversibles 30

 macros masivas 31–33

 macros masivas filtrando casos 33

 macros que los usuarios no pueden deshacer 30

 macros sociales 36

 Múltiples controles 19, 60

N

Notificaciones distribuidas

 configurar 22

 visualización en una consola 62

P

Panel de aspectos destacados

 acerca de campos y formatos 15

 activar 13

 personalización 14

panel de supervisores

 lista de estado de la cola 98

 lista de estado del agente 97

 mensajes de susurro 99

 monitorear sesiones de chat 99

Permiso de usuario de la consola de ventas

 activar 10

Planificación

 preguntas 4

R

registro de interacciones

 activar 15

 asignar 17

registro de interacciones (*continuación*)

 configuración 16

 uso 61

Retirar componentes

 activar 19

 lista de 60

 uso 60

S

Sesiones de usuario

 guardar para una consola de Salesforce 18

SoftPhone

 retirar 19, 60

 utilizar en la consola de Salesforce 63

Sugerencias de implementación 4

sugerencias de macros masivas 33

sustituir contenido 35

sustituir dirección 35

sustituir macros 35

T

Teclas de acceso rápido

 configurar 21

 uso 57

 valores predeterminados 58

Texto rápido 72

transcripción de chat en directo

 campos 89

transcripciones de chat en directo

 evento 92

U

Utilizar la consola de Salesforce

 accesos directos del teclado 57–58

 agregar notas a registros 61

 artículos para resolver casos, uso 64

 descripción general 53

 fichas 53–55

 listas ancladas 57

 notificaciones distribuidas 62

 retirar componentes 60

 softphone 63

 utilizar con múltiples controles 60

W

Widget Knowledge One 74